



Raport de sustenabilitate 2021

Cuprins

Despre Raport	3
Cuvântul de bun venit al CEO-ului	5
OTP Bank S.A.	6
1. Abordarea noastră privind dezvoltarea durabilă	11
2. Guvernanță corporativă responsabilă	14
3. Finanțe responsabile	16
3.1. Servicii responsabile pentru clienți	17
3.2. Comunicare de marketing responsabilă	17
3.3. Îmbunătățirea accesibilității prin intermediul canalelor digitale	18
3.4. O nouă sucursală, în cadrul unui concept inovator	22
3.5. Îmbunătățirea cunoștințelor financiare	23
4. Servicii financiare dedicate sustenabilității	24
4.1. Maximizarea satisfacției clienților cu o interacțiune fizică minimă	25
4.2. Locuințe și comunități rezidențiale	25
4.3. Clienți din microîntreprinderi, întreprinderi mici și mijlocii	26
4.4. Proiecte corporative mari	28
4.5. Clienți din sectorul agroindustrial	28
4.6. Componentele portofoliului pe sectoare	29
4.7. Integrarea factorilor ESG în creditul de risc	30
5. Comportament etic în afaceri și securitate	31
5.1. Funcția de conformitate	32
5.2. Securitate cibernetică	35
6. Angajator responsabil	36
7. Protecția mediului	44
8. Comunitatea locală	46
Index GRI	51

Despre raport



GRI 102-54

Despre raport

Raportul de sustenabilitate al OTP Bank România SA este întocmit în conformitate cu Standardele GRI 2016: Opțiunea de bază¹, pentru perioada de raportare 2021.

OTP Bank publică Raportul de Sustenabilitate pentru a prezenta progresul înregistrat în anul 2021 în ceea ce privește responsabilitatea socială, economică și de mediu. Raportul este publicat anual, încă din 2008, cu excepția anului 2017.

GRI 102-10, 102-45, 102-50, 102-52, 102-56

Caracteristicile raportului de sustenabilitate

Entitățile incluse au fost OTP Bank România și filialele acesteia:

OTP Consulting, OTP Leasing IFN, OTP Advisors, OTP Factoring, OTP Asset Management, Fundația OTP Bank România

Perioada de raportare - Anul calendaristic 2021
Intervalul de timp al datelor prezentate - 2021 și cei patru ani anteriori, pe cât posibil
Ciclul de raportare - anual

Standard de raportare - Standardele GRI 2016

Data celui mai recent raport - Ianuarie 2021 pentru anul 2020

GRI 102-46

Criterii aplicate în definirea conținutului raportului și a limitelor tematice:

I. Informații care pot fi de interes pentru părțile interesate;

II. Aspecte considerate materiale de către

conducerea OTP Bank;
III. Informații utilizate ca date de intrare pentru ratingurile ESG (Mediu, Social, Guvernare);
IV. Informațiile necesare pentru respectarea standardului GRI (inclusiv respectarea principiului de materialitate)

GRI 102-47, 103-1

Lista subiectelor materiale ale OTP Bank România

- Conformitate socio-economică
- Relații de muncă/management
- Anticorupție
- Sănătate și siguranță la locul de muncă
- Performanță economică
- Practici de securitate
- Prevenirea comportamentelor anticoncurențiale
- Portofoliu de produse (specific sectorului)
- Marketing și etichetare
- Ocuparea forței de muncă
- Confidențialitatea clienților
- Comunități locale
- Prezența pe piață
- Diversitate și egalitate de șanse
- Nediscriminare
- Respectarea mediului înconjurător
- Politica publică
- Emisii
- Impacturi economice indirecte
- Energie
- Formare și educație



1 - GRI (Global Reporting Initiative) este cel mai larg recunoscut și aplicat cadru de raportare privind dezvoltarea durabilă la nivel internațional.

GRI 103-1

Subiectele materiale prezentate în raport au fost definite la nivelul Grupului OTP în conformitate cu criteriile principiului de materialitate. Acestea au fost revizuite în 2018 pe baza rezultatelor unui sondaj amplu realizat în toate țările, inclusiv în România, în rândul părților interesate (a se vedea Raportul de sustenabilitate 2020, p.15)

Atât managerii, cât și părțile externe interesate au exprimat faptul că responsabilitatea și conformitatea produselor sunt cele mai importante domenii de sustenabilitate pentru OBR (OTP Bank România), iar aspectele legate de muncă trebuie să joace, de asemenea, un rol cheie. Pentru părțile externe interesate, aspectele legate de drepturile omului s-au dovedit a fi foarte importante și mai semnificative decât pentru manageri. Managerii au evaluat subiectele economice mai mult decât părțile externe interesate, pentru care acestea sunt cele mai puțin importante din punct de vedere al sustenabilității.

Pe lângă realizări și rezultate, prezentăm provocările cu care ne-am confruntat și direcțiile potențiale de dezvoltare pentru a oferi o imagine echilibrată asupra performanței noastre.

În conținutul raportului, performanța în materie de durabilitate în legătură cu activitatea noastră principală este prioritară. Informațiile trebuie să fie prezentate într-un mod clar și ușor de înțeles.

Capitolele raportului urmăresc principalii factori interesați: clienții, angajații, mediul și comunitățile. Evidențiem eforturile noastre pentru a spori gradul de conștientizare financiară a tinerilor.

De asemenea, este facilitată o perspectivă cuprinzătoare asupra operațiunilor OTP Bank România de rapoartele noastre, care sunt disponibile pe site-ul companiei: <https://www.otpbank.ro/ro/despre-otp-bank/despre-noi/rapoarte-anuale-otp-bank>. Raportul anual încorporează declarația nefinanciară în conformitate cu cerințele legale.

Limitările raportului

GRI 102-10

În 2021, domeniul de aplicare al entităților incluse în raport s-a extins față de anii precedenți, ca urmare a trecerii noastre la ciclul de consolidare, incluzând astfel filialele OTP Bank România: OTP Consulting, OTP Leasing IFN, OTP Advisors, OTP Factoring, OTP Asset Management, Fundația OTP Bank România.

GRI 305-1,305-2

Abordarea consolidării aplicată pentru subiectul emisiilor de GES: controlul operațional.

Atunci când prezentăm informații și practici necuantificabile, precizăm întotdeauna companiile la care se referă acestea.



CEO's Welcome

Pe măsură ce am început 2021, după anul 2020 în care ne-am confruntat din plin cu impactul pandemiei globale de coronavirus, am sperat că vom avea un an cu mai puține provocări neașteptate și circumstanțe extraordinare, astfel încât să ne putem direcționa energia și eforturile integral către călătoria noastră și către clienții noștri.



Am înțeles rapid că toate măsurile pe care le-am implementat în 2020 vor trebui menținute în vigoare, deoarece **prioritatea noastră principală a fost să asigurăm mai întâi un mediu de lucru sigur pentru noi, pentru colegi, și servicii fără întreruperi pentru clienții noștri.**

Am menținut astfel accentul pe facilitarea accesului la finanțarea IMM Invest care sprijină reziliența economică națională și am continuat opțiunile de amânare a plăților ratelor până la nouă luni, conform moratorului, pentru cei care nu au depus integral cererea în 2022.

Aș dori să le mulțumesc tuturor colegilor noștri pentru că au înțeles situația și pentru că au luat măsuri de precauție într-un mod atât de responsabil. Și o mențiune specială pentru echipele noastre de intervenție, care au reușit să ne mențină în siguranță în timpul fiecărui val al acestei pandemii și s-au asigurat că toate măsurile de limitare a impactului virusului au fost puse în aplicare. Totul

începând de la materialele de protecție atât de necesare, până la campaniile de informare pe care le-au desfășurat și la serviciile de consiliere de sprijin pe care le-au oferit.

Cu toate aceste evoluții, nu ne-am abătut de la obiectivele noastre, lucrând la toate programele noastre de dezvoltare și urmând abordarea noastră centrată pe client, continuând să oferim servicii bancare bine concepute. Pe lângă performanța noastră operațională și situația financiară bună, am făcut progrese pe alte direcții importante de activitate, cum ar fi guvernanta și sustenabilitatea.

În calitate de filială a Grupului OTP care a semnat în 2021 Principiile pentru o activitate bancară responsabilă, alăturându-se eforturilor industriei de a îmbunătăți practicile sustenabile, **vom continua să oferim și să promovăm operațiuni bancare sustenabile, în conformitate cu viziunea Obiectivelor de**

Dezvoltare Durabilă și a Acordului de la Paris privind clima.

În strânsă legătură cu aceasta, am făcut, de asemenea, pași operaționali importanți, întrucât Grupul OTP a lansat Strategia de mediu, socială și de guvernanta (ESG), care ne va ghida în furnizarea de servicii financiare responsabile și de produse financiare etice și ecologice în regiune. La nivel de țară, OTP Bank România a început deja procesul de definire a priorităților locale de sustenabilitate și de încorporare a celor mai bune practici ESG în întreaga companie.

Progresul sustenabil, fie el financiar sau social, este posibil doar prin educație și implicare directă în comunități. Știm acest lucru, și de 7 ani acționăm în această direcție prin Fundația OTP Bank, iar pentru a ne adapta la nevoile informaționale și educaționale ale generațiilor active, în conformitate cu angajamentele

viitoare pentru ESG, fundația a trecut prin schimbări structurale importante. Activitatea este în plină dezvoltare, iar Fundația OTP se află acum în proces de transformare dintr-un furnizor de educație financiară într-un creator de conținut educațional. Prin urmare, pornind de la proiectele Fundației OTP Bank, care au atins sute de profesori și mii de elevi de-a lungul anilor, continuăm cu proiecte precum programul național educațional digital „Lecția în online”, „Necunoștința la clasă”, programul cu finanțare europeană „Manager în acțiune” sau programul de educație financiară pentru adulți, „Fitness Financiar”. Toate programele contribuie și ne ajută să ne dezvoltăm cunoștințele și competențele financiare și ne angajăm să le susținem în fiecare an.

Cu stimă,

Gyula Fatér
CEO, Chairman of the Management Board

Stabilitate

Profitabilitate

Creștere

Inovare

OTP Bank România



GRI 201: GRI 103-1,103-2,103-3

Prezentă pe piața bancară românească de peste 17 ani, OTP Bank este o bancă universală, care oferă soluții financiare complete atât pe segmentul persoanelor fizice, cât și pe cel al companiilor. Grupul OTP este prezent în România din 2004 prin: OTP Bank România, OTP Consulting, OTP Leasing IFN, OTP Advisors, OTP Factoring, OTP Asset Management, Fundația OTP Bank România. La sfârșitul anului 2021, OTP Bank deservea 290.645 de clienți.

GRI 102-2, GRI 102-6

OTP Bank se angajează în furnizarea de servicii financiare universale, urmărind întotdeauna să valorifice potențialul de dezvoltare și să răspundă la condițiile pieței.

Pe lângă clienții de retail, intenționăm, de asemenea, să deservim întreprinderile și corporațiile. Deservirea companiilor agricole și a microîntreprinderilor și a întreprinderilor mici și mijlocii reprezintă o prioritate pentru noi.

OTP Bank România

Numărul de sucursale **97**

Numărul de angajați **1,861**

Active totale **18.464,163 mld RON**

Cota de piață **4.2%**

Rezumat al datelor ESG ale OTP Bank România (2021)

Procentul de femei în Consiliul de Supraveghere	44,44%
Procentul de femei în Consiliul de Administrație	40%
Procentul de femei în conducerea superioară	40%
Impozite plătite	8.037.000 RON
Impozitul pe profit (ajustat, plătit)	19.787.000 RON
Valoarea donațiilor	5.000 RON
Valoarea sponsorizărilor	1.944.000 RON
Numărul de clienți - total	290.645
Numărul de clienți retail	289.158
Numărul de clienți corporate	1.487
Clienți tineri ¹	34.926
Active pentru microîntreprinderi și întreprinderi mici	2.514,81 mn RON
Activele corporațiilor medii și mari	3.880,86 mn RON
Sucursale și birouri accesibile pentru clienți	97
Număr de participanți la trainingurile de educație financiară ale Fundației OTP Bank România	1000
Numărul de angajați (la 31/12)	1861
Procentul de femei	68,91%
Ore de instruire	43.081
Consumul de energie (Mwh)	5.310
Consumul de energie per angajat (Mwh)	2.85
Emisiile de CO2 pentru energia electrică (tCO2e/GWh)	263.36
Emisiile de CO2 din energie electrică per angajat (tCO2e)	0,14
Emisiile de CO2e pentru gaze naturale/încălzire centrală (tCO2e/GJ)	0,10363
Emisiile de CO2 generate de gazele naturale/încălzire centrală per angajat (tCO2e)	0,00005

*1 - Tineri sub 26 de ani, în calitate de clienți retail

OTP Group

Numărul de sucursale	1,483
Numărul de angajați ¹	40.315
Active totale	HUF 27,553 Mld
Capitalizare de piață	HUF 4,648 Mld

OTP Bank Ucraina

Numărul de sucursale	85
Numărul de angajați	3,040
Active totale	HUF 984 Mld
Cota de piață ⁴	4.3%

OTP Bank Rusia

Numărul de sucursale	135
Numărul de angajați	8,911
Active totale	HUF 800 Mld
Cota de piață	0.4%

OTP Bank România

Numărul de sucursale	97
Numărul de angajați	1,861
Active totale	HUF 1,438 Mld
Cota de piață	4.2%

OTP Core² (Ungaria)

Numărul de sucursale OTP Bank	356
Sucursale adiționale	36
Numărul de angajați	10.776
Active totale	HUF 14,207 Mld
Cota de piață ³	33.6%

OTP Bank Moldova

Numărul de sucursale	52
Numărul de angajați	901
Active totale	HUF 311 Mld
Cota de piață	19.4%

SKB Bank (Slovenia)

Numărul de sucursale	48
Numărul de angajați	908
Active totale	HUF 1,433 Mld
Cota de piață	11.5%

OTP Bank Serbia

Numărul de sucursale	184
Numărul de angajați	2,789
Active totale	HUF 2,225 Mld
Cota de piață	19%

DSK Bank (Bulgaria)

Numărul de sucursale	302
Numărul de angajați	5,709
Active totale	HUF 4,627 Mld
Cota de piață	30.7%

OTP Bank Croația

Numărul de sucursale	114
Numărul de angajați	2,493
Active totale	HUF 2,576 Mld
Cota de piață	13.3%

OTP Bank Albania

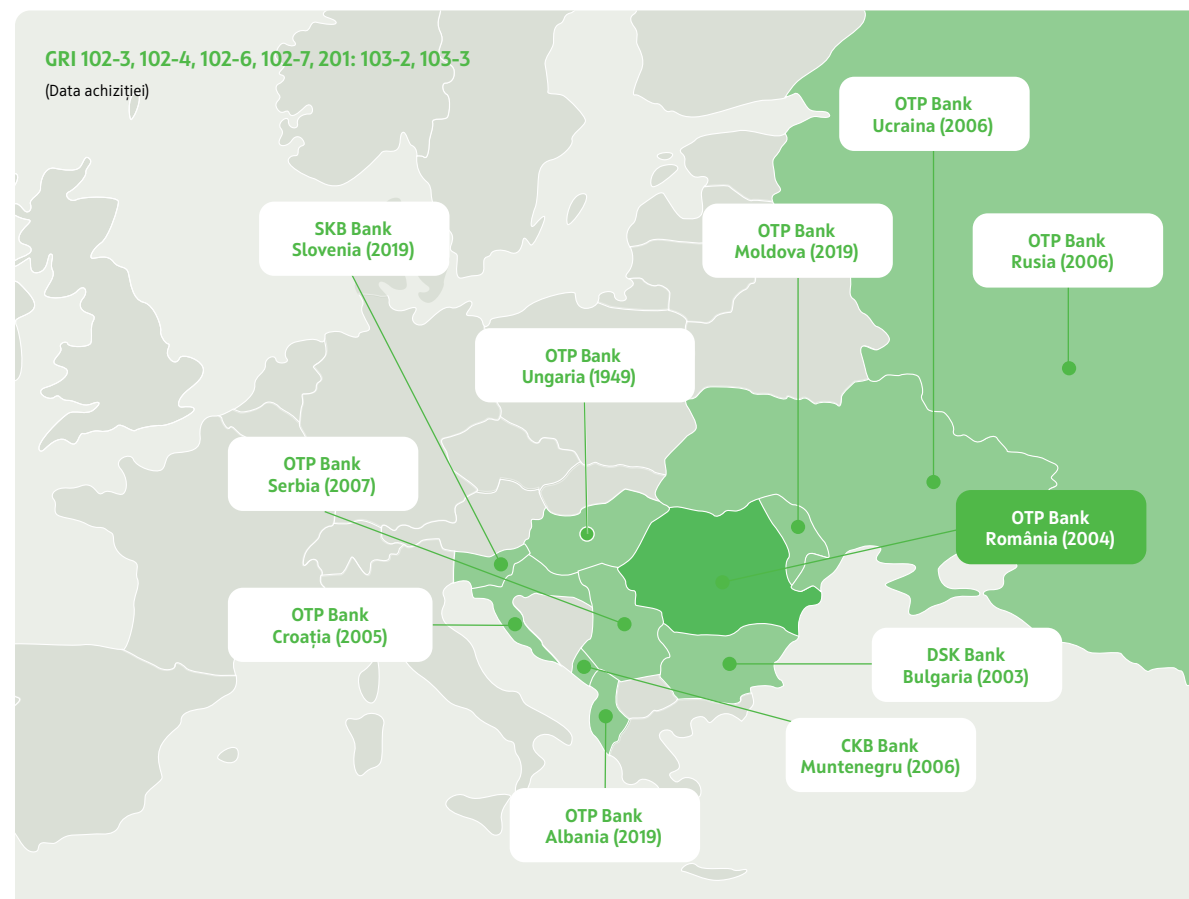
Numărul de sucursale	39
Numărul de angajați	469
Active totale	HUF 351 Mld
Cota de piață	10.7%

CKB (Munteșu)

Numărul de sucursale	34
Numărul de angajați	518
Active totale	HUF 514 Mld
Cota de piață	30.5%

GRI 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 201: 103-2, 103-3

(Data achiziției)



Datele ("audit, IFRS") referitoare la 31/12/2021 sau 2021.

- 1 numărul total de angajați activi, cu personalul cu normă întreagă și cu jumătate de normă combinat în fiecare caz.
- 2 OTP Core: OTP Bank, OTP Jelzalogbank, OTP Lakástakarék, OTP Faktoring, OTP Pénzügyi Pont, OTP Kártyagyártó, OTP Ingatlanüzemeltető, Monicomp, OTP Ingatlanpont, OTP Mobil, OTP eBIZ; în cazul datelor financiare, inclusiv OTP Otthonmegoldások Kft. și întreprinderile implicate în finanțarea grupului. Nu sunt incluse datele altor filiale maghiare.cota-parte a OTP Core și Merkantil.
- 3 Ponderea OTP Core și Merkantil.
- 4 În fiecare caz, cota de piață se referă la cota creditelor cu amănuntul. Datele subsidiarelor sunt, de asemenea, la nivel de grup. Definiția sucursalelor diferă de cea inclusă în Raportul anual.

Evaluările ESG ale OTP Group

Performanța de Mediu, Socială și de Guvernanță (ESG) a OTP Group este evaluată de o serie de agenții.



47 de sucursale OTP Bank se află în regiuni defavorizate din punct de vedere economic sau social²

²Filialele din regiunile defavorizate din punct de vedere economic sau social au fost considerate ca fiind cele cu o populație mai mică de 100.000 de locuitori.



RON 8.037.000
plătite în impozite



79% sucursale accesibile pentru scaune cu rotile



RON 5.395.000
alocate pentru formarea angajaților



21.972
Total credite active pentru locuințe



RON 196.884.000
în portofoliul de credite EOY 2021 alocate pentru utilizarea energiei regenerabile



În cadrul Galei Online Banking, organizată de Finmedia, OTP Bank România a primit trei premii:

Cea mai bună performanță în domeniul Internet Banking:

1. General - Cea mai mare creștere procentuală a numărului total de clienți individuali activi până în 2020
2. Categoria băncilor mijlocii - Cel mai mare număr de tranzacții până în 2020

Cea mai bună performanță în domeniul serviciilor bancare mobile:

3. Categoria băncilor medii - Cel mai mare număr de clienți ai serviciului de mobile banking.

Principalele noastre premii - cu accent pe responsabilitatea corporativă

Cel mai performant fond de investiții local, cu expunere în România în 2020

Pentru fondul OTP Global Mix Class L. Premiul a fost acordat OTP Asset Management de către Bursa de Valori București în cadrul Galei ISEY, o gală dedicată performerilor de pe piața de capital în 2020.

Cel mai performant fond în 2021

pentru OTP Expert. Premiul a fost acordat OTP Asset Management în cadrul Galei Premiilor Pieței Financiare, ediția a XXVI-a.

Cel mai performant fond de obligațiuni în 2021

pentru obligațiunile OTP. Premiul a fost primit de OTP Asset Management în cadrul Galei Premiilor Pieței Financiare, ediția a XXVI-a.

CUSTOMERS' FRIEND – SUPERIOR EXCELLENCE

OTP Bank România a primit această recunoaștere din partea ICERTIAS, un program/proiect care premiază companiile care oferă clienților lor o experiență premium dovedită pe piață, în urma unor studii de piață conform unor metode de cercetare recunoscute la nivel internațional.

Women who change Romania

În cadrul Galei "Femei care schimbă România", organizată de Finmedia, Maria Ghetea de la OTP Bank România a primit premiul "Femei care schimbă România".

Premiul de Excelență

În cadrul Galei Leasingului Românesc, OTP Leasing România a primit această distincție bazată pe eforturile echipelor de succes ale OBR de a lansa Divizia de Finanțare Agricolă, poziționând compania pe un loc bine văzut în rândul companiilor de finanțare din domeniu și lansând noi parteneriate.

Premiul eInnovation

Această distincție a fost oferită pentru proiectele inovatoare pe care echipa OTP Leasing România le-a derulat în domeniul Digital, cum ar fi lansarea Eliza, primul chatbot al unei companii de leasing din România.

Premiul de Excelență

La Gala Digital Transformation, această distincție a fost oferită pentru proiectele echipei OTP Leasing România în domeniul transformării digitale și optimizării serviciilor OTP Leasing (cum ar fi platforma de boarding online și chatbot-ul).

Premiul eProduct

În cadrul Galei eFinance, organizată de Finmedia, OTP Bank România a primit premiul eProduct pentru OTPdirekt.

OTP Group's ESG performance

Performanța ESG a Grupului OTP Grupul OTP Group în domeniul mediului, social și al guvernanței (ESG) este evaluat de o serie de agenții. A se vedea [Raportul de sustenabilitate OTPH 2021](#)

1. Abordarea noastră privind dezvoltarea durabilă



Pentru noi, funcționarea sustenabilă, prudentă și etică înseamnă furnizarea de servicii corecte și orientate către client, o guvernare responsabilă și transparentă, precum și o implicare socială activă și responsabilă a angajatorului.

OTP Bank România va continua să își consolideze cultura de sustenabilitate prin implementarea în 2022 a unui nou cadru strategic conceput pentru a încorpora cele mai bune practici de mediu, sociale și de guvernare (ESG) în întreaga companie, cu scopul final de a sprijini creșterea economică sustenabilă și de a îmbunătăți calitatea vieții pentru generațiile prezente și viitoare.

Cu o echipă dedicată care supervizează dezvoltarea și implementarea strategiei ESG, organizația se angajează să investească în resursele necesare pentru a atinge acest obiectiv, alături de planul de creștere organică cu transformare agilă. Strategia ESG a OTP Bank se va axa pe trei piloni cheie: produs, planetă, oameni, descriși în 3 domenii de responsabilitate: Furnizor responsabil, Angajator responsabil, Actor social responsabil.

Recentele turbulențe sociale, economice și de mediu au ridicat agenda ESG pe lista de priorități, integrând respectul pentru planetă și oameni ca punct central în modelele de luare a deciziilor și în strategia de afaceri. OTP Bank analizează în profunzime toate implicațiile pentru a construi o strategie ESG precisă și eficientă, în concordanță cu viziunea companiei, angajând înțelept și profund portofoliul companiei. Atât pe plan intern, cât și extern, ne concentrăm să devenim „green challengers” pe toate nivelurile vizate.

Concomitent cu propriul program de transformare și creștere organică, Apollo, OTP Bank România va continua să identifice și să implementeze acțiuni de natură să creeze comunități sustenabile, implicate în progresul economic, social și de mediu (angajați, clienți, parteneri și colaboratori).

Planul de investiții pe termen lung al OTP Bank în digitalizare și customer experience a început în 2019.

Modelul de business al OTP Bank reprezintă o abordare agilă, proactivă, modernă și centrată pe client, în concordanță cu cultura organizațională a companiei.



GRI 103-1, 203: 103-2, 103-3, 203-2

Cele 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD) formulate de ONU stabilesc o nouă măsură universală de dezvoltare până în 2030, adoptând o poziție privind eliminarea sărăciei, lupta împotriva schimbărilor climatice și reducerea inegalităților.

După cum demonstrează punctele sale focale și obiectivele de durabilitate, OTP Group se angajează să faciliteze îndeplinirea ODD-urilor. Activitățile noastre au impact - sau sprijină realizarea - obiectivelor și indicatorilor ODD*, după cum urmează.



*Subobiectivele și indicatorii sunt de nivel global sau național, iar contribuția la atingerea acestor obiective se face printr-un mod indirect la nivelul companiei. Ea este cu atât mai indirectă în cazul instituțiilor financiare, care pot contribui la realizarea unui număr de obiective prin punerea la dispoziție a resurselor financiare.

13 Abordarea noastră privind dezvoltarea durabilă

GRI 201: 103-1, 103-2, 103-3

Împrumuturi, investiții



Activitățile noastre de creditare și de investiții facilitează achizițiile, consumul și proiectele de capital prin distribuirea responsabilă a fondurilor deponenților. Prin urmare, avem un impact nu numai asupra clienților noștri, dar și indirect, asupra creșterii economice, a nivelului de trai al populației și a satisfacerii unor

nevoi de bază, cum ar fi acordarea de oportunități de locuințe. Metoda noastră de aprobare a creditelor asigură o creditare prudentă pentru a proteja fondurile deponenților noștri și pentru a preveni supraîndatorarea inutilă. Oferim articole care sunt în concordanță cu nevoile reale și unice ale clienților noștri. Accesul la schemele de fonduri finanțate de instituții guvernamentale și internaționale este o prioritate pentru OTP Bank România.

GRI 413: 103-1, 103-2, 103-3

Accesul la servicii financiare



În calitate de organizație care promovează finanțarea favorabilă incluziunii, menținem orientări explicite pentru a respecta

atât valorile egalității de șanse, cât și solidaritatea socială. Pentru a ajunge la oameni în mod egal, punem serviciile noastre bancare la dispoziția tuturor, în special a celor care locuiesc în comunități defavorizate sau întâmpină dificultăți financiare.

GRI 203, 413: 103-1, 103-2, 103-3

Îmbunătățirea alfabetizării financiare



Produsele și serviciile financiare sunt adesea complexe; cu toate acestea, înțelegerea lor și o cultură financiară de bază sunt indispensabile pentru luarea unor decizii financiare corecte și pentru

atingerea obiectivelor definite. Ne străduim să folosim un limbaj clar și simplu în toate comunicările noastre. Fundația OTP Bank România oferă cursuri gratuite de finanțe și economie, ajutând mii de studenți și adulți să își extindă cunoștințele.

GRI 202, 401: 103-1, 103-2

Ocuparea forței de muncă



OTP Bank România este un angajator important în România. Jumătate dintre

băncile de top și-au redus forța de muncă în al doilea an de pandemie, potrivit analizei Economica.net, însă OTP Bank România și-a mărit numărul de angajați în 2021.

GRI 413: 103-1, 103-2

Comunitățile locale



OTP Bank este o parte integrantă a

societății și a comunităților locale. În conformitate cu valorile noastre, jucăm un rol activ în progresul comunităților locale și în sprijinirea persoanelor defavorizate.

2. Guvernanta Corporativa Responsabila





GRI 202: 103-2, 103-3, 405: 103-2, 103-3

Diversitate

Atunci când OTP Bank delegă membri în organele sale de conducere (Consiliul de Administrație, Consiliul de Supraveghere) sau membrilor Consiliului de Administrație și ai conducerii executive (Management), aceasta ia în considerare ca factori esențiali calificările și experiența profesională, competențele umane și de management de nivel înalt, o pregătire educațională variată, o experiență de afaceri vastă și seriozitate profesională; în același timp, OTP Bank este, de asemenea, ferm angajată să ia măsuri eficiente în cadrul operațiunilor corporative pentru a asigura diversitatea, inclusiv îmbunătățirea continuă a participării femeilor.

Managementul sustenabilității

Direcția de Marketing și Comunicare a OTP Bank este responsabilă de gestionarea operativă a activității de CSR/ sustenabilitate a OTP Bank și este condusă de Directorul de Marketing și Comunicare.

Banca noastră are un manager responsabil desemnat. Evaluarea implementării obiectivelor de sustenabilitate este realizată de către directorul de marketing și comunicare. În plus, în 2021, OTP Bank a început proiectarea strategiei ESG & organizarea sarcinilor aferente în întreaga companie.

Consiliul de administrație		Administrație	
Proporția de localnici	Proporția de femei	Proporția de localnici	Proporția de femei
60	40	60	40

GRI 102-18

Governanța grupului

OTP Bank România utilizează practici de guvernare matriceală, astfel încât guvernarea să se bazeze pe principiile standardizate ale Grupului OTP, dar să ia în considerare și specificitățile locale. Distingem trei tipuri principale de guvernare: funcții de guvernare la nivel de acționar (dreptul corporativ), la nivel de grup și funcții de guvernare profesională. Organismele de conducere și managementul local joacă un rol-cheie în procesul decizional și de execuție, care combină expertiza centrală și locală.

Normele detaliate ale guvernării de grup sunt definite în Regulamentul privind guvernarea grupurilor bancare. Organele decizionale cele mai înalte ale guvernării de grup sunt comitetele permanente ale băncii. Comitetele permanente sunt înființate în cadrul competențelor Consiliului de Administrație. Alte comitete sunt înființate în mod obligatoriu în conformitate cu Legea privind instituțiile de credit și întreprinderile financiare.



3. Finanțare Responsabilă



GRI 203, 413, 417: 103-1, 103-2, 103-3

Angajament:

Considerăm că publicul larg ar trebui să aibă cunoștințele necesare atât pentru bunăstarea lor financiară, cât și pentru gestionarea responsabilă a numerarului pentru bunăstarea financiară, precum și cu condițiile necesare pentru o gestionare responsabilă a numerarului, cum ar fi accesul la servicii financiare.

Abordare:

Grupul nostru bancar asistă în mod activ clienții în luarea unor decizii financiare prudente. Oferim servicii remarcabile și o gamă largă de active, inclusiv credite și leasing, precum și conturi de depozit. Scopul nostru este de a ne asista clienții pe tot parcursul relației lor cu noi, ajutându-i să continue să facă alegeri financiare înțelepte. Deoarece serviciile financiare creează oportunități, considerăm importantă o accesibilitate largă și diversă.

Activitate

- Disponibilitate extinsă online și în persoană
- Atitudine consultativă în deservirea clienților
- Informare clară și sensibilizare
- Marketing și vânzări responsabile
- Accesibilitate

Rolul serviciilor online și al opțiunilor de plată fără numerar a căpătat în mod clar o nouă importanță în 2020. Obiectivul nostru este să profităm de deschiderea sporită a clienților noștri față de soluțiile digitale. Pe parcursul anului, ne-am îmbunătățit serviciile existente în numeroase domenii, precum și procesele noastre de back-office pentru a le face și mai ușor de utilizat, rapide și sigure.

Servicii Responsabile pentru Clienți

OTP Group abordează Serviciile Responsabile pentru Clienți din mai multe unghiuri și cu o serie de așteptări. Timp de mulți ani, prioritatea noastră principală a fost diseminarea de informații corecte și îmbunătățirea cunoștințelor financiare. Creșterea alfabetizării financiare a fost cea mai vizibilă și mai influentă responsabilitate socială corporativă a Grupului OTP.

Pe lângă faptul că oferă posibilitatea de a efectua operațiuni bancare rapide și convenabile, digitalizarea sporește considerabil accesibilitatea serviciilor. Ne străduim să ne asigurăm că aceste șanse sunt oferite cu succes; membrii generației de vârstnici, precum și cei care sunt dezavantajați din punct de vedere social sau economic trebuie să fie capabili să se folosească de ele - și să o facă în mod inteligent.

3.1. Satisfacția clienților

GRI 102-43,102-44

Satisfacția clienților este un element material și indispensabil al furnizării responsabile de servicii; cu toate acestea, o exploatare responsabilă și durabilă merge în mod necesar dincolo de activitățile care vizează îmbunătățirea satisfacției.

Orientarea către client este un obiectiv strategic al băncii noastre și ne străduim să punem în aplicare acest obiectiv atât în proiectarea produselor noastre, cât și a serviciilor noastre calificate, de înaltă calitate, aliniată la așteptări.

Cercetăm cerințele clienților noștri în numeroase moduri; măsurăm în permanență feedback-ul lor în legătură cu un produs, un serviciu sau un factor și îl integrăm în dezvoltările noastre.

Măsurătorile CX în HUB-ul de servicii pentru clienți:

- First Call Resolution per apel inbound >90% în 2021
- Rezultatul sondajului privind clienții după apel este de 4,5 în medie de la 1 la 5 pe scala de notare
- Numărul de reclamații/nr.de clienți a scăzut de la 0,03% în T1 la 0,02% în T4, 2021

Măsurători CX în sucursale:

- Rezultatul monitorizării calității serviciilor în sucursale a crescut cu peste 90% pe CSAT TOP 2 BOX (mulțumit și foarte mulțumit) în T4, 2021
- Platformele digitale sunt stabile și disponibile pentru clienți: otpdirekt.ro și otpbank.ro au o disponibilitate mai mare de 99%

3.2 Comunicare de marketing

responsabilă GRI 417: 103-2

Comunicarea responsabilă este o componentă esențială pentru furnizarea de servicii excelente pentru clienți. Pe măsură ce serviciile digitale câștigă teren, devine și mai necesar să se garanteze că informațiile și materialele oferite pe platformele online sunt corecte, inteligibile și clare, astfel încât clienții să poată emite judecăți informate în cea mai mare măsură posibilă. Prezentăm obiective realiste în comunicarea noastră privind creditul și nu tentăm clienții să se angajeze în consum iresponsabil și în împrumuturi excesive. Considerăm că este esențial să depășim obligațiile legale pentru a promova o comunicare responsabilă.

În 2021, ne continuăm campania de imagine de brand cu motto-ul #peoplewithpassions, formulând mesaje puternice și motivante pentru clienți și colegi, pentru a-i încuraja să își exprime diversele talente și hobby-uri.

Limbaj simplu

În 2021, OTP Group a publicat Manualul despre Tonul Vocii și pentru filialele străine. Manualul oferă îndrumări cu privire la stilul de comunicare al OTP Group. Site-ul nostru web, documentele de informare a clienților, materialele de marketing, e-mailurile și scrisorile către clienți, precum și mesajele sistemului nostru sunt toate pregătite în conformitate cu cerințele unui limbaj simplu în comunicare. În 2021 am modificat mai multe pachete de formulare standard ale băncii pentru a reflecta condițiile limbajului simplu.

3.3 Îmbunătățirea accesibilității prin intermediul canalelor digitale

Credit de nevoi personale 100% online

Banca continuă să opereze într-o manieră prudentă și transparentă și inovează constant pentru a oferi o gamă completă de servicii financiare de cea mai înaltă calitate, iar în 2021 a lansat noi produse cu aceeași agilitate. Este cazul creditului de nevoi personale 100% online, a posibilității de a deschide un cont online, a serviciului Contactless ATM pentru retrageri de numerar de la bancomatele Băncii sau a serviciului OTP POSibil, o soluție care permite acceptarea cardurilor Băncii la plată și utilizarea telefonului mobil în locul unui POS.

Apelând la clienți, Banca țintește o pătrundere mai mare a serviciilor bancare prin internet și mobil, o utilizare mai mare a canalelor online pentru vânzări, într-un efort general de creștere a digitalizării. Banca se va baza, de asemenea, pe agenții de vânzări directe, o forță de vânzări flexibilă și mobilă.

Credit numerar 100% online

OTP Bank a continuat strategia de dezvoltare digitală a portofoliului și a lansat în luna martie un nou produs de creditare, creditul numerar 100% online în lei pentru clienții noi ai Băncii, cu deschidere de cont curent în același flux (OBR a fost a 2-a Bancă din România care a oferit un credit numerar 100% online pentru clienții noi ai băncii, cu deschidere de cont curent în același flux). Acesta este adresat clienților care au nevoie de o variantă de finanțare mai rapidă și doresc o modalitate mai eficientă de a interacționa cu banca. Aprobarea și derularea împrumutului durează aproximativ 30 de minute.

100% online pentru microîntreprinderi și IMM-uri

În aceeași direcție de creștere a digitalizării, în noiembrie 2021 am lansat (deocamdată în fază de testare) o platformă digitală pentru onboarding 100% online pentru Micro și IMM-uri - acoperind 10 pachete și oferta de Black Friday. Astfel, într-un proces complet online, firmele înregistrate în Registrul Comerțului din România și care au un acționar unic, pot efectua KYC pentru a deveni clienți OBR și pot deschide conturi curente (în RON, EUR & HUF), card business, Internet Banking & POS (fizic sau softPOS sau e-commerce).

OTPosibil

Am continuat să aliniem produsele și serviciile OTP Bank România dedicate clienților IMM și întreprinzătorilor privați la tendințele generale de digitalizare, pentru a oferi cele mai rapide și adecvate soluții de finanțare și operaționale printr-o gamă variată de canale alternative. În acest sens, am implementat portofoliul de soluții digitale oferite clienților locali prin lansarea serviciului OTP POSibil, o soluție inovatoare care permite acceptarea cardurilor Băncii pentru plăți și utilizarea telefoanelor mobile în locul unui POS. Prin OTP POSibil, OTP Bank România vine în sprijinul afacerilor locale, oferind un instrument care permite operațiuni de acceptare a plăților la fața locului, fără a fi nevoie de un terminal POS clasic și fără costuri suplimentare de întreținere sau consumabile. Aplicația este compatibilă cu terminalele mobile cu sistem de operare Android, telefon mobil sau tabletă, și este optimă pentru utilizarea în activitățile de curierat și livrare, servicii de transport în regim de taxi și activități antreprenoriale, unde mobilitatea afacerii este un factor cheie. OTP POSibil este implementată în parteneriat cu Mastercard și Visa și încorporează tehnologia denumită



generic "SoftPOS", care oferă mobilitate, rapiditate și flexibilitate în acceptarea plăților cu carduri bancare contactless și dispozitive de plată alternative, dotate cu tehnologie NFC, totul în timp ce facilitează operațiunile de încasare.

Internet Banking, SmartBank, Contact Center, Alerte SMS și Notificări de tip Push

OTPdirekt este un pachet de servicii de înaltă calitate, care se potrivește perfect cu stilul de viață modern. Este o alternativă confortabilă, omnichannel, rapidă și sigură, care permite clienților să efectueze tranzacții și să primească informații despre conturile

lor fără a fi nevoiți să se deplaseze la unitățile teritoriale ale băncii, în condiții de maximă siguranță. OTPdirekt este serviciul prin care OTP Bank România oferă clienților săi posibilitatea de a-și accesa conturile bancare 24 de ore din 24, prin patru canale.

1. OTPdirekt – Internet Banking (tranzacții și informații)

Disponibil 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, serviciul de Internet Banking aduce toate informațiile despre conturile clienților la un click distanță. Comisiunile pentru plăți pot fi de până la două ori mai mici decât cele din unitățile teritoriale ale

OTP Bank România, iar interogarea soldului contului și eliberarea extrasului de cont sunt gratuite. Următoarele funcții sunt disponibile prin intermediul serviciului de Internet Banking:

- verificarea soldului contului;
- verificarea istoricului tranzacțiilor;
- transferuri în lei sau în valută în conturile beneficiarilor;
- ordine de plată;
- schimburi valutare în străinătate;
- transferuri între conturile proprii ale clientului;
- deschiderea/vizualizarea/închiderea depozitelor;
- posibilitatea de export al fișierului extrasului de cont bancar sau de trimitere prin e-mail;
- șabloane speciale de plată pentru facturile de utilități;
- informații detaliate despre credite, polițe de asigurare, instrumente de debit intrate și ieșite și depozite colaterale (prin meniul RM electronic);
- importul de plăți interne sau externe dintr-un fișier (ex. plăți interbancare, plăți reprezentând tarife și taxe de trezorerie, transferuri către beneficiari cu conturi deschise la OTP Bank România etc.);
- crearea de șabloane pentru plăți interne;
- crearea de șabloane pentru plăți în valută;
- trimiterea și primirea de mesaje către/de la bancă;
- modificarea limitelor cardului, activarea/dezactivarea plății online, raportarea pierderii/furtului cardului, resetarea PIN-ului cardului, solicitarea reemiterii cardului, activarea/dezactivarea temporară a cardului, afișarea detaliilor cardului;
- instrument financiar personal - MyMentor; setări bugete și obiective noi, clasificarea tranzacțiilor;
- deschiderea unui nou cont curent;
- deschiderea unui nou cont de economii;
- instrument de economisire automată;

- resetarea sau deblocarea codului de acces la internet banking;
- configurarea alertelor SMS și a notificărilor Push;
- Money Magnet: transfer de bani de la alte bănci către conturile OTP Bank România, utilizând carduri de debit emise de alte bănci din România;
- subscrierea și răscumpărarea de fonduri de investiții;
- actualizarea datelor personale;
- cele mai apropiate ATM-uri sau sucursale în funcție de locația clientului.

2. OTPdirekt – SmartBank (tranzacții și informații)

O aplicație securizată care poate fi descărcată din Google Play sau Apple Store și care permite clienților să acceseze informații despre situația lor financiară și să efectueze tranzacții prin intermediul unui smartphone. Sunt disponibile următoarele funcții:

- verificarea soldului contului;
- verificarea istoricului tranzacțiilor;
- transferuri în lei sau în valută în conturile

- beneficiarilor;
- transferuri între conturile proprii ale clientului;
- schimburi valutare;
- șabloane speciale de plată pentru facturile de utilități;
- tranzacții în așteptare;
- deschiderea de noi depozite;
- închiderea depozitelor;
- posibilitatea de a exporta fișiere de extras de cont bancar sau de a le trimite prin e-mail;
- meniu de informații despre carduri;



- modificarea limitelor cardului, comutarea pornirii/oprii plății online, raportarea cardului pierdut/furat, resetarea PIN-ului cardului, solicitarea de reemitere a cardului, blocarea cardului în mod temporar pornit/oprit, afișarea detaliilor cardului; activarea biometriei cardului;
- meniul de informații privind împrumuturile;
- Money Magnet: transfer online de bani de la alte bănci către conturile Otp Bank Romania, utilizând carduri de debit emise de alte bănci din România;
- Configurarea alertelor SMS și a notificărilor Push Notification;
- My Mentor: lista de tranzacții, adăugarea unei noi categorii de tranzacții;
- Localizarea bancomatelor și a sucursalelor Otp Bank Romania;
- cursuri de schimb valutar;
- contactul băncii;
- mesaje primite de la bancă;

- acces rapid cu identificare prin amprentă digitală/facială;
- limbi: română/engleză/ maghiară.

3. OTPdirekt – Alerte SMS/PUSH (doar informații)

OTPdirekt – alertele SMS/PUSH se referă la trimiterea de alerte sub formă de SMS la numerele de telefon mobil indicate de client, conform contractului încheiat cu OTP BANK ROMANIA, sau sub formă de mesaj PUSH pe smartphone-ul cu aplicația SmartBank instalată.

Alertele primite prin intermediul unui SMS/PUSH pot fi de mai multe tipuri, în funcție de nevoile clientului:

- soldul contului: clientul este informat cu privire la soldul contului selectat în contract, la data solicitată;
- control cont: clientul este informat despre activitățile din contul curent (creditate/

debitare a contului, indiferent de motiv), având control total asupra contului său, în timp real;

- controlul cardului: trimite o alertă imediat după ce cardul a fost utilizat într-o tranzacție (plăți POS/online/retrageri de numerar) sau anchetă de securitate (PIN/CVC incorect);

- Curs valutar BNR: această alertă va trimite, zilnic, cotațiile BNR (de luni până vineri), după ora 13:00 (după ce cursurile de schimb oficiale sunt furnizate de BNR);

- instrumente de debit pentru plată (doar pentru persoane juridice): alerta va fi trimisă în timp real, imediat după ce informațiile pentru instrumentul respectiv sunt verificate în sistem. Este util pentru clienți pentru a-și gestiona mai bine instrumentele de plată;

- RM electronic: se trimite doar pentru persoanele juridice, pentru a fi notificat cu privire la: scadența facilităților de credit, comisioane, rate de credit, dobânzi la

credite, depozite care ajung la scadență. Împună cu alerta trimisă pe telefonul mobil, clienții vor fiificați și prin intermediul alertelor primite pe interfața Internet Banking;

- scadența depozitelor: această alertă trimite o notificare prin SMS/PUSH cu trei zile lucrătoare înainte de scadența depozitului, indiferent de tipul de depozit sau de opțiunea de scadență a acestuia. Alerta conține informații referitoare la suma depozitului, aliasul contului, rata dobânzii, opțiunea de scadență și data scadenței;
- alertă de poprire: această alertă este disponibilă atât pentru persoanele fizice, cât și pentru persoanele juridice și clienții întreprinzători privați și va fi trimisă clientului în aceeași zi în care se va constitui poprirea, începând cu ora 20:00. Alerta este detaliată și oferă informații cu privire la: valoarea poprii, tipul de poprire, nr. de dosar pentru poprire și cursul de schimb.



4. OTPdirekt – Contact Center (tranzacții și informații)

Cu OTPdirekt - Contact Center, este suficient un singur apel telefonic pentru a afla orice informație referitoare la OTP BANK ROMANIA sau pentru a comanda tranzacții și operațiuni pe conturile dumneavoastră. Reprezentanții băncii pot fi contactați gratuit în toate rețelele, la numărul 0800.88.22.88. Centrul de contact poate fi contactat și din rețelele internaționale și prin rețelele locale, contra cost al operatorului, formând +4021.308.57.10. Centrul de contact poate fi contactat de luni până vineri, începând cu ora 08:30 până la ora 21:00 (ora locală a României).

Pe lângă informațiile generale referitoare

la OTP Bank Romania, prin intermediul OTPdirekt

- Contact Center, clienții pot afla tot ce doresc despre produsele și serviciile financiare ale băncii, despre cursurile de schimb valutar, comisioanele standard și multe altele. În cazul în care un client are deja un cont OTP Bank, atunci acesta poate alege:

- să obțină informații specifice (private) referitoare la situația sa financiară (conturi, depozite, credite, taxe, comisioane, oferte speciale etc.);

- să efectueze tranzacții/operațiuni: deschiderea de conturi curente, transferuri și plăți în lei sau în valută, schimb valutar, blocarea cardurilor, deschiderea/închiderea de depozite, închiderea/încheierea/modificarea/suspendarea unei plăți prin debitare directă intrabancară.



 **184,095** ↑

Numărul de utilizatori OTPdirekt - Internet Banking și Contact Center, la 31 decembrie 2021,
a crescut cu 28% față de 2020.

 **158,360**
persoane fizice

 **25,735**
persoane juridice

 **181,270** ↑

Numărul de contracte OTPdirekt-SMS Alerts, la 31 decembrie 2021,
a crescut cu 48% față de 2020.

 **166,098**
persoane fizice

 **15,172**
persoane juridice

 **22,244,071** ↑

Numărul de mesaje SMS trimise clienților în 2021
a crescut cu 37% față de 2020.

 **164,258** ↓

Numărul de apeluri la Contact Center primite în 2021
a scăzut cu 23% față de 2020.

 **2,745,079** ↑

Numărul tranzacțiilor prin OTPdirekt&Internet Banking
a crescut cu 32% față de 2020.

 **102,480** ↑

Clienții au utilizat aplicația SmartBank în anul 2021.
Numărul de clienți care au utilizat aplicația
a crescut cu 67% față de anul 2020.

 **EUR 12,019,285,481.28** ↑

Volumul tranzacțiilor prin Internet Banking
a crescut cu 16% față de anul 2020.

3.4 O nouă sucursală, sub un concept inovator

OTP Bank România a inaugurat în luna Februarie o nouă sucursală în orașul Timișoara. Noua sucursală este dezvoltată sub conceptul de centru regional de servicii bancare, care reunește o zonă de Self Service și consiliere personalizată a clienților de către specialiști instruiți ai băncii.

Noua investiție OTP Bank face parte din strategia de dezvoltare organică, prin care banca se bazează pe extinderea rețelei fizice. Centrul deservește toate categoriile de clienți retail, inclusiv persoane fizice, microîntreprinderi, IMM-uri și clienți Private Banking, precum și clienți Corporate.

În cadrul sucursalei, clienții pot desfășura activități de self-banking în mod individual, prin intermediul bancomatelor și al terminalelor Self Service, în timp ce echipa de specialiști și consultanți oferă asistență personalizată și consultanță financiară. De asemenea, unitatea OTP Bank a introdus conceptul Meeter - Greeter, prin care un reprezentant al băncii contribuie la îmbunătățirea timpului de așteptare al clienților pentru efectuarea operațiunilor acestora.

Caracteristica de confort

Este o noutate faptul că sistemele de gestionare a cozilor de așteptare ale filialei din România trimit un avertisment angajaților sucursalei după un timp de așteptare de 5 minute.

Încercăm să facem ca timpul petrecut în sucursală să fie mai confortabil sau util chiar și în timpul de așteptare și de procesare administrativă. În timp ce așteptăm, clienții noștri au acces la rețeaua noastră WI- FI.

Dozatoarele cu apă sunt disponibile în 90% din sucursalele din România.

Depozit ATM

Printre cele mai importante proiecte ale OTP Bank România legate de carduri în 2021, menționăm lansarea noului flux de contractare și vânzare pentru cardurile de credit, în care vizăm 1 vizită la client și reducerea cu 66% a costului de tipărire a contractelor, lansarea fluxului de vânzare încrucișată a cardurilor de credit către credite personale și credite ipotecare și lansarea funcționalității ATM contactless.

Pe lângă consolidarea funcției de consiliere a sucursalelor, extindem soluțiile care sprijină executarea convenabilă și simplă a tranzacțiilor; astfel, am crescut în continuare numărul de ATM-uri de depozit în cadrul OTP Bank România.

În România, numărul bancomatelor inteligente a crescut la 97.

OTP Consulting

În toate proiectele Programului Operațional Capital Uman pe care OTP Consulting România le derulează, antreprenorii au fost încurajați să aleagă OTP Bank ca bancă de relații și să acceseze produsele electronice ale OTP Bank. Mai mult, OTP Consulting împreună cu OTP Bank România au conceput împreună un nou produs pentru subvențiile din Fonduri Europene.

OTP Asset Management

Toate produsele noastre sunt accesibile oricui, iar sumele minime solicitate pornesc de la doar echivalentul a 10 Euro, o sumă pe care noi o considerăm foarte incluzivă și printre cele mai mici din sistemul bancar al firmelor de Asset-Management.



3.5 Îmbunătățirea cunoștințelor financiare

GRI 417:103-2,103-3

Îmbunătățirea educației financiare a fost cea mai proeminentă și mai influentă responsabilitate socială corporativă a OTP Bank România de ani de zile.

Am încurajat extinderea cunoștințelor populației cu ajutorul a numeroase instrumente, deoarece, într-adevăr, cunoștințele financiare și conștiința financiară trebuie îmbunătățite.

OTP Bank România își propune să contribuie la dezvoltarea unui comportament financiar responsabil și sănătos atât în rândul tinerei generații, cât și în rândul adulților, Fundația OTP Bank România fiind instituția care coordonează și implementează activitățile de educație financiară ale Băncii.

Educație financiară pentru elevi și studenți

Grupul țintă al programului de educație financiară pentru elevi și studenți este format din copii și tineri din toată țara, cu vârste cuprinse între 10 și 19 ani. Pe lângă cursurile de educație financiară, agenda noastră de cursuri include și cursuri de orientare profesională pentru elevi și studenți cu vârste cuprinse între 13 și 19 ani.

OTP Bank România a continuat să joace un rol important ca promotor tradițional al educației financiare, prin intermediul Fundației OTP Bank România.

Începând cu anul 2019, abordarea de comunicare PR a OTP Bank România s-a concentrat pe creșterea interesului și a eforturilor pentru educație financiară, inclusiv prin participarea la evenimente de profil.

O altă premieră pentru activitatea Fundației în 2021 a fost organizarea și găzduirea primului proiect Erasmus.

Obiectivul proiectului a fost de a identifica și testa două metode de promovare a educației financiare. Proiectul a avut loc în septembrie 2021 și a reunit 18 participanți din șase țări.

Fitness financiar

Programul de educație financiară - Fitness financiar - și-a consolidat poziția importantă în portofoliul de programe educaționale al Fundației OTP Bank România, nu doar pentru că se adresează adulților, ci mai ales pentru că are rolul de a contribui, în mod concret, la dobândirea unei atitudini financiare responsabile.

Programul de educație financiară pentru adulți, „Fitness Financiar”, a continuat în 2021 cu aproximativ 500 de persoane interesate de dobândirea unui comportament financiar responsabil, participând la cele 49 de sesiuni. Cele două direcții de acțiune sunt, pe de o parte, promovarea acestui program în rândul colegilor din cadrul Grupului OTP și, pe de altă parte, în rândul angajaților persoanelor juridice care lucrează cu OTP Bank România.



500

participanți la Fitness Financiar



4. Servicii Financiare de Specialitate Dedicate Sustenabilității



4.1 Maximizarea satisfacției clienților cu o minimă interacțiune fizică

2021 a fost un an special, marcat încă de impactul Covid-ului peste tot. Cea mai importantă provocare și realizare a fost ajustarea fluxurilor și interacțiunilor necesare, astfel încât să se acomodeze cu o prezență fizică mai redusă în unitățile teritoriale și un acces mai mare la distanță a produselor și serviciilor pentru clienții noștri. Astfel, pornind în permanență de la debutul pandemiei la începutul anului 2020, am ajustat fluxurile interne și externe, astfel încât să maximizăm satisfacția clienților într-un context de interacțiune fizică minimă.

Pe partea de creditare, OBR a fost printre primele bănci din piață care au oferit moratorii proprii (perioadă de grație) clienților care au avut rate scadente în perioada Martie-Mai 2020.

Moratorii legislative și nelegislative suplimentare au fost implementate pe parcursul întregului an pentru a susține o bună calitate a portofoliului de credite și pentru a răspunde nevoilor ajustate ale clienților în contextul Covid.

Au fost implementate ajustări ale criteriilor de creditare pentru a asigura o nouă producție calitativă, precum și un mecanism ajustat pentru creditele în curs de acordare în contextul Covid, pentru a asigura experiența clienților și calitatea portofoliului existent (transferuri de venituri ajustate, reduceri ITR).

În noul context al Covid, au crescut solicitările clienților privind fluxurile de lucru alternative. Astfel, pentru a putea efectua diverse



operațiuni de la distanță chiar și fără a deține soluții de Internet Banking (cum ar fi: deschiderea de depozite, emiterea de asigurări, modificarea criteriilor de creditare etc.), am ajustat fluxurile interne pentru a oferi astfel de soluții clienților noștri.

4.2 Locuințe și comunități rezidențiale

Tineri

Pe lângă educația financiară, OTP Bank acordă o atenție deosebită tinerilor chiar și prin intermediul produselor sale.

Contul Junior este un produs de economisire sub forma unui cont curent cu o dobândă majorată și diferențiată pe tranșe, adresându-se clienților minori sau persoanelor fizice cu vârsta cuprinsă între 18 și 25 de ani, cu sau fără reședință/cetățenie în România.

Produsul oferă clienților atât posibilitatea obținerii unor dobânzi mai mari față de cele oferite pentru contul curent, cât și efectuarea anumitor tipuri de operațiuni bancare pe baza unor limite financiare stabilite în prealabil de către reprezentantul legal al titularului de cont, în funcție de vârstă.

În funcție de categoriile de vârstă, Contul Junior se împarte în trei tipuri: Junior Start (între 0 și 14 ani), Junior Plus (între 14 și 18 ani) și Junior Max (între 18 și 25 de ani).

Accesul la proprietăți imobiliare, modernizare GRI 203-2

OTP Bank România joacă un rol important în realizarea obiectivelor de locuire ale populației în primul rând prin intermediul creditelor ipotecare. Pe lângă produsele proprii, ne deservim clienții prin participarea activă la programele subvenționate de stat. Oferim împrumuturi previzibile, care sunt alinate cu capacitățile de serviciu al datoriei clienților noștri.

Programul Noua Casă

În calitate de bancă universală, avem responsabilitatea de a oferi clienților noștri o gamă completă de produse și servicii bancare, iar programul Noua Casă este unul esențial. Într-un context economic încă sensibil, în parteneriat cu Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru IMM-uri (FNGCIMM), OTP Bank România susține prin acest program achiziționarea locuințelor noi prin oferirea unor condiții optime de creditare. Banca acordă credite pentru achiziția de locuințe oferind o dobândă variabilă de 2% + IRCC (Indicele de Referință al Creditului de Consum), fără comisioane de analiză sau administrare.

În cazul creditelor ipotecare subvenționate de stat „Noua Casă”, OBR și-a folosit plafonul alocat inițial și a obținut unul suplimentat pentru a fi utilizat, însă ponderea acestuia în totalul vânzărilor de ML noi este mult mai mică față de anii anteriori.



4.3. Clienții întreprinderilor micro, mici și mijlocii

Lansarea Departamentului Micro

OTP Bank România a înființat Departamentul Micro, prin care oferă servicii de finanțare și consultanță dedicate companiilor mici, cu o cifră de afaceri de până la 1 milion de Euro pe an.

Prin noua direcție specializată, OTP Bank își propune să sprijine mediul de afaceri și profesiile libere cu produse și soluții bancare adaptate nevoilor specifice și dimensiunilor acestui tip de companii antreprenoriale, care de obicei nu dispun de suficiente resurse proprii pentru a susține buna dezvoltare a afacerii și care sunt și cele mai afectate în perioadele de recesiune economică la nivel național.

Serviciile Departamentului Micro pentru companiile cu afaceri de până la un milion de euro, care reprezintă cea mai mare parte din cele peste 1 milion de companii active din România, sunt disponibile prin rețeaua

de sucursale OTP Bank, iar antreprenorii sunt consiliați de personal specializat dedicat construirii unor pachete financiare optime pentru dezvoltare și investiții.

Oportunități și instrumente pentru clienții noștri IMM

În anul 2021, linia de business IMM (inclusiv Micro) a înregistrat o creștere cu N/A% din volumul total al creditelor și cu N/A% din numărul de clienți activi, menținând în același timp abordarea complexă a metodelor de cross-sell/ up-sell.

39% din totalul veniturilor generate de activitatea tranzacțională a clienților Băncii, a fost generat de către IMM (inclusiv clienții Micro), confirmând importanța strategică a acestui segment.

Anul 2021 a adus provocări neașteptate și circumstanțe extraordinare pentru mediul de afaceri și pentru întreaga societate, deoarece ne-am confruntat cu pandemiile globale cauzate de virusul COVID-19. Prin urmare, activitățile zilnice și modalitățile de desfășurare a activităților de afaceri zilnice au suferit un impact major, multe industrii fiind grav afectate de consecințele pandemiilor.

Divizia de afaceri oferă soluții financiare complete pentru persoane fizice, antreprenori independenți, întreprinderi mici și mijlocii (IMM-uri) și mari corporații. Prioritatea noastră este de a oferi cele mai eficiente soluții financiare disponibile, în funcție de nevoile reale. Scopul nostru este de a transforma relațiile simple în parteneriate puternice și fructuoase, bazate pe încredere. Cu o abordare definită de responsabilitate, performanță sustenabilă și angajament pentru o mai

bună înțelegere a nevoilor clienților noștri, OTP Bank România este un partener de încredere în furnizarea de servicii financiare de cea mai bună calitate pentru clienții săi:

- **Am continuat să fim un partener solid al Programului IMM Invest/AGRO IMM Invest**, lansat de Guvernul României la 17 aprilie 2020, ținând cont de succesul programului. Am fost una dintre primele bănci care au acordat credite în cadrul Programului IMM Invest, întrucât am înțeles urgența și necesitatea de a fi alături de antreprenorii români în acest program ambițios. Încă de la înființare, am promovat intens programul IMM Invest în rândul clienților noștri, deoarece am înțeles beneficiile pe care acesta le aduce în mediul de afaceri și, cel mai important, ne-am reconfigurat structura internă și ne-am mărit echipa astfel încât să putem susține cât mai eficient segmentul IMM-urilor prin soluții specifice. Programul IMM Invest/AGRO IMM Invest este o soluție viabilă pentru companiile care se confruntă cu o lipsă temporară de lichidități sau care au nevoie să își adapteze planurile de afaceri la evoluția deosebită a mediului de afaceri. Aproximativ 25% din vânzările de credite noi în 2021 sunt acordate în cadrul programului Invest/AGRO IMM INVEST.

- **În luna iunie 2021, OTP Bank România devine bancă parteneră prin încheierea Convenției cu Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului, pentru măsurile de sprijin instituite prin Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 224/2020 privind acordarea de finanțări nerambursabile pentru firmele HoReCa, respectiv din domeniul turismului, alimentației publice și organizării de evenimente,**

a căror activitate a fost afectată în contextul pandemiei COVID-19. Prin urmare, am deschis conturi dedicate cu comisioane zero pentru încasări/plăți în lei pentru tranzacțiile inter/intrabancare, cu excepția comisioanelor cu terți (ex: Transfond; BNR), pentru sumele aflate în conturile de granturi și am distribuit fondurile pentru companiile și întreprinzătorii privați eligibili, în conformitate cu condițiile din program.

- Având în vedere succesul campaniei de Black Friday de anul trecut și pentru a promova tranzacțiile prin intermediul serviciilor digitale și a notorietății brandului, am dezvoltat o campanie „Zero Friday” de mare succes în noiembrie 2021. Toți clienții care s-au înregistrat exclusiv în landing page-ul online dedicat și au îndeplinit criteriile campaniei au putut beneficia de: conturi curente gratuite la bancă, Internet Banking pentru un utilizator și card de debit Visa Business, număr nelimitat de plăți interbancare în lei prin Internet Banking și opțional, un 1 terminal POS / E-Commerce / Soft POS, pentru care se aplică un comision de doar 0,70% comision la procesarea tranzacțiilor prin POS / E-Commerce / Soft POS indiferent de cifra de afaceri.
- Pentru a susține mediul de afaceri și, în principal, afacerile afectate de pandemie, am implementat soluții conform Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 37/2020, cu toate modificările ulterioare. Clienții cu credite în derulare, ale căror venituri au fost afectate direct sau indirect de situația generată de pandemia COVID-19, au avut posibilitatea de a solicita amânarea ratelor pentru o perioadă cuprinsă între 1 și 9 luni, conform Ordonanței de

Urgență a Guvernului nr. 227/2020 pentru modificarea și completarea OUG 37/2020 privind acordarea de facilități la creditele acordate de instituțiile financiare nebankare unor categorii de debitori. Măsura s-a adresat și clienților care nu au solicitat această amânare până la data de 15 iunie 2020, conform legii, pentru creditele acordate până la 30 martie 2020.

- În plus, OTP Bank a încheiat un Acord de Colaborare cu Agenția pentru Finanțarea Investițiilor Rurale, în vederea sprijinirii accelerării procesului de accesare a fondurilor europene alocate prin Fondul European pentru Agricultură și Dezvoltare Rurală (FEADR) în perioada de tranziție 2021- 2022. În baza acestui parteneriat, identificăm soluții pentru accesarea fondurilor europene, prin identificarea nevoilor de cofinanțare, dar și o mai bună implementare a proiectelor de investiții ale beneficiarilor. Avantajele parteneriatului încheiat cu AFIR sunt următoarele:
- oferim soluții de finanțare: Cofinanțarea cheltuielilor eligibile ale proiectului eligibil, printr-un credit de investiții; Finanțarea cheltuielilor neeligibile ale proiectului eligibil (altele decât TVA), prin intermediul unui împrumut de investiții; Prefinanțarea fondurilor nerambursabile aferente proiectului eligibil prin intermediul unui împrumut punte până la încasarea de către beneficiar a grantului;
- verificarea gratuită a eligibilității solicitanților și a viabilității proiectului de investiții propus. Reprezentanții OTP Consulting vor analiza, în mod gratuit, eligibilitatea beneficiarilor și ideea de afaceri, oferind o consiliere adecvată

pentru a crește șansele de a obține o finanțare nerambursabilă;

- oferirea unei reduceri pentru clienții OBR în ceea ce privește serviciile de consultanță pentru elaborarea și depunerea cererii de finanțare și asistență profesională până la finalul monitorizării proiectului.

În aceeași direcție de creștere a digitalizării, în noiembrie 2021, OBR a

lansat (deocamdată în fază de lansare silențioasă) o platformă digitală pentru onboarding 100% online pentru Micro și IMM-uri - acoperind 10 pachete și oferta de Black Friday. Astfel, într-un proces complet online, firmele înregistrate în Registrul Comerțului din România & care au un acționar unic, pot efectua KYC pentru a deveni clienți OBR și pot deschide conturi curente (în RON, EUR & HUF), card business, Internet Banking & POS (fizic sau softPOS sau e-commerce).





GRI 203-2 Dublu SAPS

În același timp, în 2021, pe lângă proiectele specifice categoriei de clienți IMM și Micro și măsurile luate pentru a sprijini afacerile în perioada dificilă din punct de vedere economic și social, am continuat să plasăm agricultură în centrul preocupărilor OTP Bank România.

Împrumutul pentru dubla prefinanțare a subvențiilor APIA SAPS este încă unic pe piața bancară și a reprezentat un sprijin real pentru afacerile din domeniul Agri, prin specificul său de prefinanțare a subvențiilor timp de doi ani. Volumul creditelor acordate pentru prefinanțarea subvențiilor SAPS a crescut cu 30% în 2021 față de 2020.

4.4 Proiecte corporative mari

În calitate de partener de încredere, Large Corporate este în permanență preocupată de susținerea activității clienților săi prin dezvoltarea de noi produse și servicii sau soluții de finanțare personalizate care să răspundă pe deplin nevoilor actuale ale acestora și celor de creștere a afacerii.

În acest sens, am lansat în 2021, un nou produs „Credit cash pentru finanțarea stocului de echipamente și vehicule agricole”, pentru a sprijini dealerii și distribuitorii să crească vânzările de echipamente agricole de finanțare, implicând și companiile de leasing.

Având în vedere contextul crizei economice generate de pandemia COVID-19, majoritatea companiilor sunt afectate direct sau indirect de lipsa severă

de lichidități. În acest sens, am extins relația cu EXIMBANK pentru a acorda împrumuturi garantate cu garanții de stat emise de EXIMBANK, acelor clienți afectați de pandemie, care se confruntă cu lipsa de lichidități și garanții colaterale.

OTP Consulting

- Implementarea cu succes a celor 3 proiecte finanțate din fonduri europene, buget 10 milioane Eur, lansate în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie a României.
- Proiectul FIA „Devino antreprenor acasă! Investește în viitorul tău!”
- Proiectul de antreprenoriat durabil în Regiunea Centru
- SMART START UP
- **Proiect nou finanțat de UE 2021**
- Proiectul AID4NEETs, selectat pentru finanțare cu un punctaj de 99 de puncte, va fi derulat în parteneriat cu Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Bacău și AJOFM Covasna.
- Proiectul își propune să sprijine tinerii NEETs, din regiunile Nord-Est și Centru, pe o perioadă de 24 de luni și are un buget total de 3,5 milioane Eur;
- „Antreprenoriat inovativ pentru studenți - AIS” Proiectul are o durată de 30 de luni și își propune să încurajeze antreprenoriatul în rândul studenților și să genereze 20 de afaceri în cele 7 regiuni mai puțin dezvoltate ale României, și are un buget total de 2 milioane Eur;
- „SIA - Studenți inovatori, viitori antreprenori”. Proiectul are o durată de 30 de luni și are ca scop încurajarea spiritului antreprenorial în rândul studenților și generarea a 20 de afaceri în cele 7 regiuni mai puțin dezvoltate ale României, având un buget total de 2 milioane de euro.

OTP Asset Management:

În 2021 am simplificat împreună cu distribuitorul nostru, OTP Bank România, procedura de distribuție a fondurilor de investiții, eliminând cerința ca investitorii să facă prima subscriere la o sucursală OTP Bank România. Acum, clientul poate semna contractul de distribuție a instrumentelor financiare într-o sucursală și poate subscrie/rambursa unități de fond de investiții direct în OTPdirek, reducând astfel consumul de energie electrică și de hârtie.

De asemenea, am încorporat riscurile de durabilitate în procesul de gestionare a riscurilor pentru toate fondurile noastre, am inițiat o evaluare a riscurilor de durabilitate pentru toate fondurile noastre de investiții și am inițiat lansarea OTP Innovation, fond de tip light-green ESG articolul 8, cu scadența în 2022.

4.5 Clienți din sectorul agroalimentar

Sectorul agro-alimentar este unul strategic pentru Banca noastră, sector care s-a confruntat și cu provocări importante precum:

- întreruperi ale lanțului de aprovizionare;
 - încetinirea achizițiilor de materii prime; - costul împrumuturilor a crescut;
 - restricțiile de transport și măsurile de carantină au limitat accesul fermierilor la piețe;
 - prețurile unor produse alimentare de bază sunt în creștere;
 - mai puține garanții reale disponibile.
- De aceea și noi acționăm continuu pentru:
- îmbunătățirea convențiilor semnate cu Fondul de Garantare a Creditului Rural, pentru a susține accesul tuturor clienților din sectorul agro-alimentar la credite

garantate cu instrumente de garantare emise de acest fond;

- îmbunătățirea convențiilor existente și semnarea de noi convenții cu Agenția de Intervenție și Plăți în Agricultură pentru încasarea subvențiilor UE de către toți clienții agro-economici ai băncii și pentru prefinanțarea acestora.

Cu toate acestea, mai multe finanțări noi și importante au fost acordate unor jucători importanți de pe piață, pentru a le sprijini strategia de investiții și nevoile curente de capital de lucru:

- împrumut sindicalizat pentru un grup important din sectorul agricol (15 mil. EUR) - Cofinanțarea unui proiect cu fonduri UE pentru un alt jucător important din sectorul agroalimentar din Moldova (procesarea și distribuția cărnii de pasăre), 28 MRON.

4.6 Componentele portofoliului pe sector

Riscurile sociale și de mediu ale activităților economice sunt definite pentru codurile NACE de nivel 4. Toate activitățile prezintă un risc ridicat în cadrul grupului de sectoare din industria extractivă. În cazul activităților implicate în Activități Imobiliare, Servicii administrative și de sprijin, Activități de sănătate și asistență socială și Alte servicii, cel mai înalt rating de risc social și de mediu consolidat este de nivel mediu. Activitățile profesionale, științifice și tehnice sunt activități cu risc scăzut. Ratingul de risc al activităților din restul grupurilor sectorului variază de la scăzut la ridicat.

Calcululele de expunere nu se bazează pe tabelele RC-C și RC-I, iar clasificarea nu este în concordanță cu clasificarea NAICS.

GRI 102-6, FS6, FN-CB-410a.1⁴

Microîntreprinderi și întreprinderi mici	Active pe sectoare, expunere bilanțieră și extrabilanțieră față de clienții proprii, fără consolidare, %, 31/12/2021
Agricultură, silvicultură, pescuit	6%
Exploatarea minelor și a carierelor	0%
Producția	12%
Alimentarea cu energie electrică, gaz, abur și aer condiționat	0%
Alimentarea cu apă; canalizare, gestionarea deșeurilor și activități de decontaminare	0%
Construcții	12%
Comerț angro și cu amănuntul; repararea autovehiculelor și motocicletelor	30%
Transport și depozitare	10%
Activități de cazare și alimentație publică	5%
Informare, comunicare	2%
Activități financiare și de asigurări	1%
Activități imobiliare	2%
Activități profesionale, științifice și tehnice	8%
Activități de servicii administrative și servicii suport	4%
Educație	1%
Sănătate și asistență socială	4%
Artă, divertisment și recreere	0%
Alte servicii	1%
Activități ale gospodăriilor în calitate de angajatori; bunuri nediferențiate pentru uz propriu	0%
Neclasificat	1%

⁴Tabelul conține date numai pentru acele sectoare a căror pondere este mai mare de 0,5%. Din acest motiv și din cauza rotunjirilor, nu toate coloanele au o valoare totală de 100%. Nu identificăm impacturile de mediu și sociale potențial semnificative în funcție de sector. Clasificarea industrială este conformă cu clasificarea ONU (ISIC). Dimensionarea companiilor a respectat clasificarea legală disponibilă.

Întreprinderi medii și mari	Active pe sectoare, expunere bilanțieră față de clienții proprii fără leasing și consolidare, 31/12/2021
Agricultură, silvicultură, pescuit	15%
Exploatarea minelor și a carierelor	0%
Producția	14%
Alimentarea cu energie electrică, gaz, abur și aer condiționat	3%
Alimentarea cu apă; canalizare, gestionarea deșeurilor și activități de decontaminare	1%
Construcții	13%
Comerț angro și cu amănuntul; repararea autovehiculelor și motocicletelor	18%
Transport și depozitare	4%
Activități de cazare și alimentație publică	4%
Informare, comunicare	1%
Activități financiare și de asigurări	6%
Activități imobiliare	13%
Activități profesionale, științifice și tehnice	4%
Activități de servicii administrative și servicii suport	2%
Educație	0%
Sănătate și asistență socială	1%
Artă, divertisment și recreere	0%
Alte servicii	0%
Activități ale gospodăriilor în calitate de angajatori; bunuri nediferențiate pentru uz propriu	0%
Administrație publică și apărare; asigurări sociale obligatorii	1%
Neclasificat	0%

4.7 Integrarea factorilor ESG în riscul de credit

Riscuri de mediu, sociale și de guvernanță (ESG)

Obiectivul pe termen mediu al OTP Bank România este de a dezvolta un cadru cuprinzător de gestionare a riscurilor ESG capabil să asigure alinierea la definițiile și cerințele ABE* și BCE**, integrarea locală a strategiei băncii-mamă pentru finanțarea ecologică, gestionarea riscurilor ESG și creșterea înțelegerii și a capacității de a cuantifica riscurile ESG pentru a stabili limite (la nivel de linie de afaceri, sector economic sau produs) care să reflecte în mod adecvat apetitul pentru riscurile ESG.

Politica de creditare corporativă a băncii reglementează limitele de concentrare sectorială și oferă îndrumări pentru activitățile noastre de creditare în diferite sectoare economice.

În 2021, Banca implementează o nouă metodologie în primul rând pentru evaluarea riscurilor de mediu la inițierea expunerilor clienților corporativi și pe toată durata de viață a expunerii. Activitățile economice a căror natură și impact sunt incompatibile cu valorile stabilite la nivelul Grupului OTP în ceea ce privește furnizarea de servicii financiare responsabile și promovarea dezvoltării durabile vor fi excluse de la finanțare pe baza unei liste definite.

*ABE-Autoritatea Bancară Europeană

**BCE-Banca Centrală Europeană

Tot în 2021, în baza îndrumărilor primite de la Direcția Program Verde din cadrul Grupului OTPH, a fost inițiat procesul de elaborare și implementare a Strategiei de Management a riscurilor ESG a Băncii.

Managementul riscurilor ESG

În linia de afaceri corporative am introdus Cadrul de Management al riscurilor ESG în ceea ce privește acceptarea riscurilor bancare și de leasing și am început implementarea acestuia la nivel de Grup. În timpul activității de creditare, scopul gestionării riscurilor ESG este de a identifica și de a atenua riscurile care decurg din factorii de mediu, sociali și de guvernanță.

Procesul de evaluare a riscului de credit ESG constă în filtrarea pe baza listei de excludere și în clasificarea riscului ESG, al clienților și apoi al tranzacțiilor. Normele detaliate ale procesului au fost stabilite în procedura internă de reglementare.



5. Comportament Etic în Afaceri și Securitate



Angajament

Consolidarea încrederii în fiabilitatea și integritatea sistemului bancar, în funcționarea etică și sigură.

Abordare

Ne îndeplinim rolul de intermediar financiar în așa fel încât să ne asigurăm că banii și datele clienților noștri sunt în siguranță; avem grijă să nu contribuim la obiective care încalcă legea sau valorile susținute în societate.

Activitate

- Respectarea deplină a legilor și reglementărilor - O activitate de protecție a consumatorului axată pe prevenirea încălcării intereselor clienților
- O gestionare strictă și conservatoare a riscurilor
- O securitate fiabilă și în continuă îmbunătățire

GRI 205, 206, 307, 406, 410, 417, 418, 419 DMA

Suntem convinși că operațiunile conforme și etice și transparența sunt valori importante; acestea ne ajută să ne îmbunătățim competitivitatea, să ne păstrăm reputația și să ne sporim recunoașterea.

Considerăm că securitatea este fundamentală atât pentru stabilitatea OTP Bank România, cât și pentru protecția clienților noștri. Pandemia de coronavirus a subliniat și mai mult importanța securității informatice și cibernetice.

5.1 Funcția de Conformitate

Obiectivul Direcției de Conformitate este de a asigura respectarea de către Bancă cu cadrul legal și de reglementare, cu standardele de etică și conduită profesională, precum și de a dezvolta o cultură a conformității în cadrul instituției.

Reorganizarea Direcției de Conformitate

Principiile fundamentale de Conformitate precum și principalele direcții de activitate în cadrul domeniului de conformitate sunt evidențiate în cadrul Politicii de conformitate a OTP Bank România S.A. și a Strategiei de conformitate. Aceste principii au ca scop stabilirea, facilitarea și susținerea funcționării corecte, legale, sigure și prudente a Băncii, prin obiective strategice bazate pe cele mai bune practici din industrie.

Pe baza Politicii de conformitate, inclusiv a aspectelor legate de protecția datelor cu caracter personal, Banca a elaborat reglementări și a stabilit instrumentele necesare pentru implementarea politicii, având în vedere complexitatea activității și dimensiunea Băncii, precum și reglementările naționale, europene și internaționale aplicabile, aliniate la politica proprie a OTP Bank Nyrt.

În ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal, aceasta este stipulată în mod expres că nerespectarea **politicii de confidențialitate a datelor cu caracter personal** poate afecta drepturile subiecților, precum și să conducă la pierderi financiare și reputaționale semnificative pentru OTP Bank România



S.A. și la posibile consecințe disciplinare pentru angajații responsabili ai Băncii.

GRI 418 DMA Protecția datelor

În conformitate cu cerințele legale, protecția datelor confidențiale ale clienților și ale OTP Bank este o prioritate pentru noi. Banca aplică în permanență cele mai moderne soluții pentru prelucrarea și securitatea datelor și pentru a preveni scurgerile de date.

În cadrul OTP Bank România, responsabilii cu protecția datelor și proprietarii de date dedicați sunt răspunzători pentru asigurarea respectării cerințelor de protecție a datelor (de exemplu,

supravegherea prelucrării datelor cu caracter personal, principiul minimizării datelor, prelucrarea datelor cu risc ridicat).

GRI 102-16, 205 DMA, 205-2, 406 DMA, 406-1, 415 DMA, FN-CB-510A.2

Codul de Etică

Codul de Etică al OTP Bank România S.A. conține prevederi referitoare la lupta împotriva corupției și a practicării mitei; Codul este postat pe site-ul Băncii. Conducerea Băncii a adoptat principiul toleranței zero față de corupție și mită, adoptând o poziție fermă împotriva tuturor formelor de corupție și acordând sprijin deplin luptei împotriva corupției, parte a Codului de etică - publicat,



de asemenea, pe site-ul Băncii. Inclusiv, reprezentanții de vânzări ai Băncii aderă, prin semnarea unei declarații specifice, la Codul de Etică al OTP Bank România.

În plus, contractele încheiate de Bancă cu agenții conțin o prevedere specifică privind procedurile în cazul încălcării valorilor/prevederilor Codului de Etică. Începând cu anul 2020, Banca a adoptat Politica Anticorupție (postată și pe site-ul Băncii) ca parte a Politicii de Conformitate, iar prevederile acesteia sunt aplicate împreună cu prevederile Codului de Etică al Băncii.

Toți angajații băncii și membrii Consiliului de Administrație au semnat o declarație de

acceptare a Codului de Etică. Toți clienții Băncii sunt informați cu privire la valorile și principiile Băncii incluse în cadrul Codului de Etică prin publicarea acestuia pe site-ul Băncii.

Îmbunătățiri în ceea ce privește gestionarea reclamațiilor

Pentru a preveni reclamațiile, acordăm o mare importanță formării angajaților noștri.

A fost creat un nou flux pentru corectarea și inversarea comisiunilor. Acest lucru ne ajută să fim mai eficienți și să rezolvăm imediat solicitările clienților cu privire la comisiuni. De asemenea, am avut un analist de afaceri care ne-a ajutat să ne îmbunătățim procesul

de gestionare și soluționare a reclamațiilor. Acest lucru a dus la scăderea numărului de reclamații cu 48% față de 2020, a timpului de răspuns și la creșterea satisfacției clienților.

Prevenirea conflictelor de interese

Pentru a preveni **conflictele de interese**, banca a implementat mecanisme pentru identificarea, monitorizarea și gestionarea din timp a situațiilor care pot declanșa potențiale conflicte de interese, analizând domeniile cu un astfel de potențial de risc - recrutarea personală, relațiile de familie, participarea la societăți comerciale, implicarea în asociații/federații/fundații, implicarea în calitate de furnizori sau intermediari, raporturi juridice suplimentare de muncă, poziții politice etc. - precum și prin proceduri care să conducă la bariere în calea fluxului de informații și la segregarea responsabilităților angajaților.

Având în vedere serviciile de investiții furnizate de Bancă, în anul 2020 a fost elaborată Politica privind conflictul în activitatea de servicii de investiții. Aceasta include dispoziții speciale privind identificarea și gestionarea situațiilor care pot conduce la conflicte de interese în ceea ce privește serviciile de investiții furnizate de bancă, în special rolul de a se asigura că interesele clienților în furnizarea acestor servicii nu sunt afectate de interesele angajaților, ale Băncii sau ale unor terțe părți. Politica ia în considerare, de asemenea, conflictele de interese care pot constitui un abuz de piață, interdicțiile privind utilizarea abuzivă a informațiilor privilegiate, divulgarea neautorizată a informațiilor privilegiate și manipularea pieței. OTP Bank România S.A. a dezvoltat și implementat mecanisme și sisteme care să contribuie la respectarea prevederilor

legale și a reglementărilor interne incidente în domeniul **combaterii spălării banilor și finanțării terorismului** și să asigure un proces KYC adaptat modelului de business, care să permită identificarea riscurilor asociate clienților și luarea măsurilor KYC adecvate.

- Pentru a asigura un proces eficient de cunoaștere a clientelei, Banca a implementat abordarea bazată pe risc, aplicând măsuri de precauție privind clientela, corelate cu riscul de ML/FT asociat clienților, atât din punct de vedere al caracteristicilor acestora, cât și din punct de vedere al produselor și serviciilor achiziționate.

- În acest sens, banca manifestă un grad sporit de due diligence față de categoriile de clienți cu un grad mai ridicat de risc din perspectiva riscului de ML/FT, categorii identificate în funcție de factorii de risc definiți în cadrul de reglementare internă. În vederea respectării legislației specifice și a reglementărilor aplicabile în domeniul AML/CFT și cel al sancțiunilor internaționale, OTP Bank România S.A. a implementat proceduri adaptate modelului de afaceri adoptat de Bancă, corelate cu strategia de risc și strategia de afaceri, aprobate de conducerea Băncii, și menite să constituie un sprijin real pentru gestionarea riscului de ML/FT.

- Tot personalul Băncii este implicat în procesul de prevenire și combatere a spălării banilor, conform limitelor de autoritate aprobate și în conformitate cu atribuțiile stabilite în cadrul Regulamentului de Organizare Internă al Băncii.

Astfel, responsabilitățile privind precauția față de clienți și evaluarea riscului de ML/FT asociat clienților, tranzacțiilor și întregii activități revin întregului personal al băncii,

Reclamațiile clienților	Anul încheiat 31 decembrie 2020	Anul încheiat 31 decembrie 2021	Procentul
Numărul de plângeri justificate	537	257	48%

conform limitelor stabilite, structurate în conformitate cu principiile celor trei linii de apărare.

- În acest sens, Direcția Conformitate oferă consultanță atât unităților teritoriale, cât și entităților din Sediul Central, în vederea identificării elementelor de risc de ML/FT, precum și în ceea ce privește respectarea regimurilor internaționale de sancționare impuse, toate acestea în scopul de a:

- Punerea în aplicare unitară a dispozițiilor aplicabile în domeniu;

- Limitarea impactului reputațional și/ sau financiar generat de riscurile de conformitate/ reputaționale/ operaționale la care poate fi expusă Banca.

- În ceea ce privește strategia de recrutare a personalului, la OTP Bank România S.A., în cadrul reglementărilor interne sunt stabilite standarde specifice pentru angajarea personalului cu responsabilități în domeniul KYC/AML/CFT, standarde care asigură un proces de selecție adecvat versus cerințele specifice legate de funcția de conformitate.

Respectarea regimurilor de sancționare impuse la nivel internațional reprezintă o preocupare permanentă pentru Bancă, având în vedere contextul politic și economic global, iar respectarea embargourilor comerciale și a sancțiunilor economice reprezintă, de asemenea, o prioritate.

Aspectele referitoare la sancțiunile internaționale sunt importante, deoarece pot crește nivelul de risc asociat activității Băncii în relația cu clienții.

La nivelul OTP Bank România S.A., respectarea embargourilor comerciale

și a sancțiunilor economice reprezintă o prioritate.

În acest scop, sunt emise și implementate politici, norme, proceduri și fluxuri de lucru care reglementează activitatea și atribuțiile specifice ale angajaților, activitatea fiind susținută de soluțiile informatice implementate.

Prin utilizarea acestora, banca asigură actualizarea continuă a informațiilor privind persoanele și entitățile asupra cărora au

fost impuse sancțiuni internaționale la nivel global - periodic se efectuează verificări adecvate pentru a asigura respectarea acestor ultime sancțiuni.

Direcția Conformitate elaborează, conform strategiei de instruire a personalului, aprobată de conducerea băncii, programe de instruire pentru asigurarea pregătirii persoanelor cu responsabilități în aplicarea măsurilor prevăzute în cadrul normelor KYC, astfel încât să se asigure că acestea cunosc cerințele legale, responsabilitățile obligatorii

conform normelor interne KYC, riscurile la care este expusă instituția conform propriei evaluări a riscurilor.

Aceste programe au ca scop conștientizarea consecințelor neîndeplinirii de către angajați a responsabilităților și a implicațiilor acestora pentru instituție și pentru persoanele vizate, în cazul manifestării riscului, precum și ca aceștia să aibă capacitatea de a recunoaște indicatorii suspecți la operațiuni, care pot avea legătură cu spălarea banilor sau finanțarea terorismului.



5.2. Securitatea Cibernetică

Pentru a-și consolida poziția de securitate în fața unor adversari din ce în ce mai sofisticăți, OTP Bank România a realizat un angajament de tip red team.

Denumit „NinjaCat”, exercițiul a emulat modul în care actori de amenințare bine motivați și foarte pricepuți ar putea compromite activele informatice ale băncii, în timp ce Departamentul de securitate IT al băncii a atenuat amenințarea în timp real și fără nicio avertizare prealabilă a atacului.

Atacatorii au beneficiat de asistență din interior și au pornit de la un punct de plecare de tip „presupusă încălcare”, în care li s-a acordat acces parțial în rețeaua băncii, presupunând un scenariu de amenințare din interior. Obiectivul echipei roșii a fost acela de a acționa ca un adversar, de a descoperi modalități de a pătrunde în bancă și de a raporta ulterior acțiunile lor, astfel încât banca să își poată consolida apărarea. Spre deosebire de un test de penetrare, un exercițiu de tip Red Team ia în considerare întregul ecosistem IT al țintei și utilizează mai mulți vectori de atac, într-un mod similar cu o amenințare persistentă avansată (APT).

Părțile implicate:

- O echipă albă însărcinată cu coordonarea exercițiului, cu atenuarea tuturor riscurilor asociate și cu asigurarea legăturii între bancă și echipa roșie. Echipa albă a inclus, de asemenea, două persoane din interior, ambele angajați ai OTP Bank, cu niveluri diferite de acces la rețeaua băncii.

- O echipă roșie, partea externă contractată pentru a efectua atacuri țintite asupra activelor informaționale ale băncii, în conformitate cu

un set de reguli de angajament stabilite de comun acord.

- O echipă albastră, echipa de intervenție în caz de incidente a Departamentului de securitate IT, însărcinată cu atenuarea atacului.

Profilul de angajare

Echipa roșie a încercat să îndeplinească o serie de obiective, inclusiv exfiltrarea datelor, executarea de coduri pe sistemele băncii, compromiterea utilizatorilor prin tehnici de phishing și interacțiunea semnificativă cu sistemele de plată de test ale băncii, toate acestea într-un interval de timp de 3 săptămâni.

Toate obiectivele se încadrau în domeniul de aplicare convenit și puteau fi îndeplinite prin orice mijloace aflate la dispoziția atacatorului.

Rezultatul angajamentului a fost că echipa albastră a reușit să descopere acțiunile echipei roșii și a reușit să oprească atacurile de a produce daune majore.

Amenințarea din interior

În urma unui scenariu de „încălcare presupusă”, echipa roșie a folosit două persoane din interior pentru a facilita



executarea încărcăturii utile malițioase. Persoanele din interior au fost în comunicare directă cu atacatorii și au urmat instrucțiunile acestora. Existența sau identitatea lor nu erau cunoscute de către apărători.

Echipa roșie a trimis, de asemenea, mai multe e-mailuri cu conținut malițios pe o perioadă de o oră către ținte de mare valoare, ale căror identități au fost furnizate de echipa de legătură a băncii.

Inginerie socială: Campanie de phishing și USB-uri frauduloase

Din cauza constrângerilor legate de pandemie, echipa albă a ajutat la crearea de USB-uri necinstite, conform instrucțiunilor echipei roșii, pentru a obține un acces alternativ la stațiile de lucru ca punct inițial de intrare. Echipa roșie a creat o încărcătură utilă malițioasă, care urma să ruleze de pe un stick USB. Stick-urile USB au fost apoi distribuite pe furiș în întreaga organizație pentru a testa comportamentul utilizatorilor la descoperirea lor.

Implementarea malware-ului

Atacatorii au folosit o tehnică numită „domain fronting” și au utilizat rețelele de distribuție a conținutului (CDN) pentru a-și ascunde adevărata infrastructură de atac. Acest lucru a

fost dificil de detectat, deoarece CDN-urile sunt utilizate și în scopuri legitime.

În timpul exercițiului au fost testate atât mecanisme de infectare „evazive” cu grad mai ridicat de sofisticare, cât și mecanisme de „execuție directă” cu grad mai scăzut de sofisticare, pentru a desfășura o mare varietate de activități, inclusiv recunoașterea gazdei, a rețelei sau a domeniului, colectarea și persistența acreditărilor.

Atacatorii au încercat să asocieze aceste mecanisme cu tehnici ascunse pentru a se conecta la infrastructura de comandă și control. Scopul a fost de a menține comunicarea cu dispozitivele compromise după exploatarea inițială.

Răspuns la incident

Echipa albastră a utilizat la maximum soluțiile de securitate pe care le avea la dispoziție și, ca urmare, atacatorii nu au reușit să își îndeplinească obiectivele: nu au reușit să obțină nici un acces semnificativ și nici o persistență, nici o interacțiune cu sistemele, nici o comunicare cu infrastructura C2 și nici să implementeze programe malware. Instruirea continuă de conștientizare a securității a dus la raportarea a 97% din toate e-mailurile de phishing trimise în timpul campaniei de către angajații băncii.

Principala concluzie a fost că, în cadrul „NinjaCat”, Departamentul de securitate IT al băncii a observat și a răspuns la o amenințare de tip APT la scară largă în cadrul ecosistemului său IT. Fiind martori la tacticile, tehnicile și procedurile atacatorilor în timp ce se întâmplau și punând în aplicare seturile de recomandări post-exercițiu furnizate de echipa roșie, cei care au răspuns la incidente au reușit să consolideze controalele de securitate și să adapteze playbook-urile la amenințările din lumea reală.

6. Angajator Responsabil



Angajament

Angajare care asigură o experiență foarte bună a angajatului și un standard de viață decent și corect, cultivând bunăstarea și dezvoltarea individului

Abordare

Credem că angajații noștri sunt cele mai mari atuuri ale noastre; prin urmare, este firesc să ne străduim să asigurăm o angajare etică și egalitatea de șanse. Dorim să fim un loc de muncă atractiv pentru angajații noștri talentați și dedicați.

Activitate

- Condiții echitabile de angajare și de muncă
- Acces egal la oportunități de creștere și recompense
- Oportunități de creștere și experiență pentru angajații viitorului
- O atmosferă inspirată și atractivă la locul de muncă, în care este posibil un echilibru între viața profesională și cea privată

GRI 405 DMA, 405-1, 205-2

Program amplu de recrutare

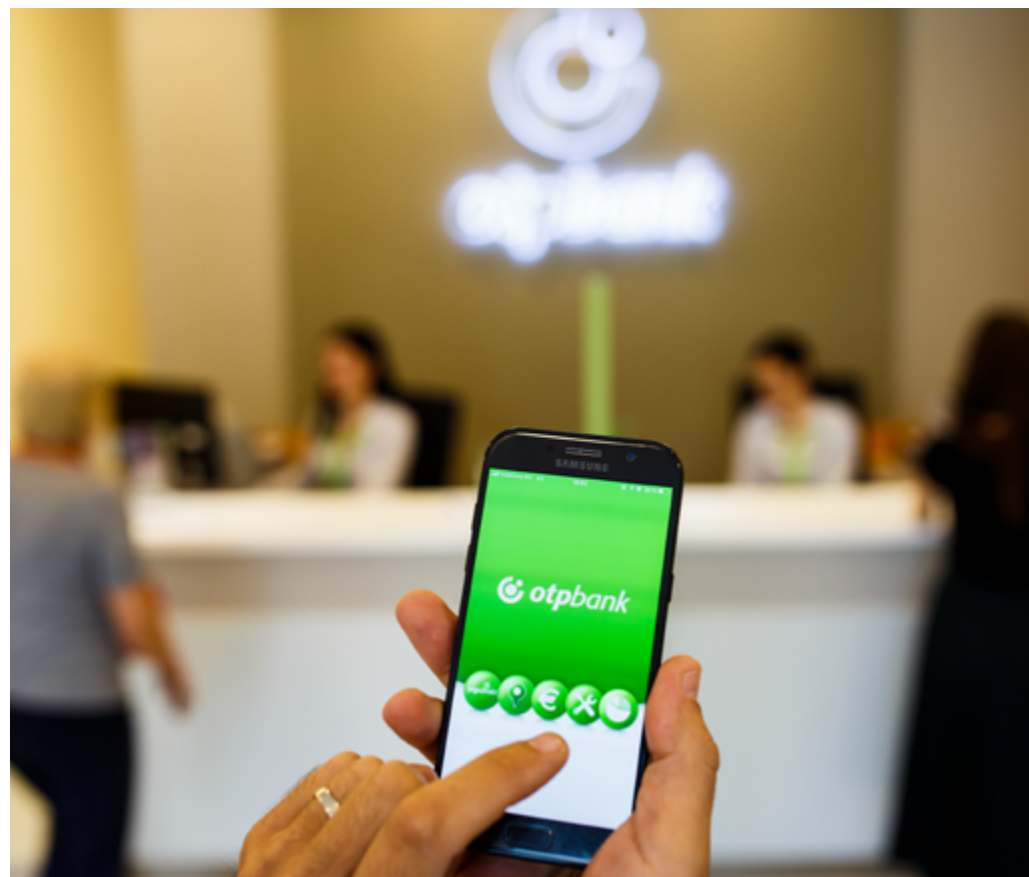
OTP Bank România este acum parte a unui proces de creștere organică accelerată, care include un amplu program de recrutare, axat pe creșterea forței de vânzări. Numai anul trecut am angajat aproximativ 200 de colegi noi și dorim să continuăm să facem angajări. Am atins și implementat majoritatea punctelor din strategia noastră de dezvoltare, lucru pe care îl vom continua și în 2022.

Abordarea generală a fost o centrare pe client pentru a face lucrurile să se întâmple chiar și în vremuri dificile, putând servi cerințe complexe de acasă, în principal prin întâlniri online, întâlniri față în față implementate treptat, funcție de evoluția situației de alertă pandemică și de stare, cu o colaborare strânsă între forța de vânzări, rețeaua de sucursale, departamentele de suport, echipa de trezorerie, filialele locale ale grupului, toate concentrate în a desăvârși o mare muncă de canalizare cu nevoile pieței și ieșirile de cerere în ceea ce privește lichiditatea.

Angajați

Numărul de angajați ai OBR a crescut, în comparație cu anii precedenți.

Număr total de angajați



Ocuparea forței de muncă (2021, OTP Bank)	Număr mediu de angajați	Bărbați	Femei
Angajați cu normă întreagă	1.789	557	1232
Angajați cu jumătate de normă	72	25	47
Număr total	1.861	582	1279

Repartizarea forței de muncă pe poziții (2020, OTP Bank România) (angajați activi, persoane, 31.12)

Categoriile pe poziții	Vârstă			Gen		Total	cu dizabilități	locali
	Sub 30	30-49 ani	Peste 50 ani	Bărbați	Femei			
Senior Management (persoane) CEO și adjunct	0	2	3	3	2	5	0	3
Middle management (persoane)	0	37	4	20	21	41	0	
Subordonați (persoane)	351	1.279	185	559	1.256	1.815	1	
	Persoane							
Head office (persoane)	1.217							
Rețea (persoane)	644							
Numărul de stagiați în cursul anului (persoane)	70							



GRI 405 DMA, 405-1, 205-2 Program amplu de recrutare

OTP Bank România este acum parte a unui proces de creștere organică accelerată, care include un amplu program de recrutare, axat pe creșterea forței de vânzări.

Numai anul trecut am angajat aproximativ 200 de colegi noi și dorim să continuăm să facem angajări. Am atins și implementat majoritatea punctelor din strategia noastră de dezvoltare, lucru pe care îl vom continua și în 2022.

Abordarea generală a fost o centrare pe client, făcând lucrurile să se întâmple chiar și în vremuri dificile, putând servi

cerințe complexe de acasă, în principal prin întâlniri online, întâlniri față în față implementate treptat, funcție de evoluția situației de alertă pandemică și de stare, cu o colaborare strânsă între forța de vânzări, rețeaua de sucursale, departamentele de suport, echipa de trezorerie, filialele locale ale grupului, toate concentrate în a împlini o mare muncă de canalizare cu nevoile pieței și ieșirile de cerere în ceea ce privește lichiditatea.

Programe pentru adaptarea și bunăstarea angajaților în era COVID-19

Am implementat mai multe programe care au vizat întreaga organizație și care s-au axat pe o mai bună gestionare a situației

generate de pandemia COVID. Iată o prezentare detaliată a acestor inițiative:

Leaders Offering Support, un program dedicat managerilor și directorilor din front office. Programul a constat în două ateliere de lucru, Building Emotional Resilience și Leaders Offering Support, precum și în sesiuni individuale de coaching pentru cei care au nevoie.

Leading Teams in Challenging Times, un program dedicat managerilor și directorilor din sediul central. Programul a constat în două ateliere de lucru, „Building Emotional Resilience” și „Leading Teams in Challenging Times”, precum și în sesiuni individuale de coaching pentru cei care aveau nevoie.

Ședințe individuale de psihoterapie pentru toți cei care au avut nevoie, dar și o serie de ateliere susținute de un psihoterapeut. Principalele teme abordate au fost: gestionarea relației cu și între copii, în situația de muncă de acasă, relația de cuplu în situația de muncă de acasă, burnout și nevoia de control, temeri asociate contextului actual și anxietate și depresie - reacții ale contextului actual.

Bunăstarea în timp ce se lucrează de acasă, o serie de ateliere de lucru dedicate sănătății fizice. În timpul atelierelor, formatorul a împărtășit sfaturi simple pe care colegii noștri au putut să le pună în practică în timpul pandemiei. Aceștia au beneficiat, de asemenea, de sfaturi privind alimentația sănătoasă, precum și de mituri și realități despre situația actuală a pandemiei.

Auto-managementul în timpul lucrului de acasă - aceste ateliere interactive i-au ajutat pe colegii noștri să dezvolte și să dobândească abilități pentru a gestiona situația actuală, pentru a fi cât mai flexibili și mai productivi posibil chiar și de acasă.

Luarea deciziilor, stresul și recuperarea în perioade de criză - acest program se adresează tuturor celor care doresc să înțeleagă și să gestioneze mai bine modul în care gândesc, simt și reacționează în perioade de stres și criză, dar și cum îi pot ajuta pe ceilalți. În cadrul atelierelor au fost împărtășite cele mai recente descoperiri din domeniul neuroștiinței și psihologiei într-o prezentare practică și actualizată, precum și sfaturi despre cum să ne gestionăm cel mai bine pe noi înșine și emoțiile noastre în timpul acestei pandemii globale.

Echilibrul dintre viața profesională și cea privată

În ceea ce privește echilibrul dintre viața profesională și cea privată, fără îndoială, cel mai important pas din 2021 a fost stabilirea condițiilor pentru munca de acasă și semnarea unui act adițional cu clauze de telemuncă pentru colegii noștri. De asemenea, am avut contracte part-time. Ca măsuri anti-Covid-19, am folosit programul de lucru flexibil, fiind o soluție importantă în ceea ce privește limitarea contactelor sociale și pentru a evita utilizarea transportului public la orele de vârf. În același timp, pentru a crește gradul de protecție a colegilor din unitățile teritoriale și pentru a limita contactele sociale, în unele unități a fost introdus un sistem de muncă temporară prin rotație săptămânală, convenit la nivelul fiecărei echipe împreună cu managerii direcți, fără a afecta drepturile sau salariile angajaților.

Măsura a trebuit să fie pusă în aplicare extrem de rapid, dar nu numai că a asigurat continuitatea activității și o desfășurare sigură a muncii, ci a permis și îndeplinirea sarcinilor casnice.

Chiar și pe măsură ce pandemia de coronavirus se atenuază, dorim să menținem deschisă opțiunea de a lucra la domiciliu în toate companiile membre, întreținând un echilibru optim între munca la domiciliu și cea la birou.

Planul de acțiune privind diversitatea

Prin politica noastră de angajare, încurajăm diversitatea și egalitatea de remunerare pentru toți angajații noștri. De asemenea, încercăm să avem un echilibru între bărbați și femei în cadrul companiei noastre. Conducerea superioară a aprobat un plan

de acțiune pentru a sprijini punerea în aplicare a principiului egalității de șanse pentru bărbați și femei. Planul include numeroase măsuri, de exemplu, cursuri de formare dedicate egalității de șanse, ateliere de lucru, evenimente educaționale și de sensibilizare pentru prevenirea și gestionarea discriminării și a abuzurilor (inclusiv hărțuirea, umilirea, abuzul sexual). Cerințele legale au fost, de asemenea, integrate în toate reglementările și politicile interne relevante (de exemplu, politica de remunerare, contractul colectiv de muncă, politica de recrutare și selecție).

Oportunități Egale

HR OBR:

Plângerile angajaților OBR privind hărțuirea și discriminarea la locul de muncă au fost investigate și soluționate de către Bancă. Angajații reclamau au primit un răspuns scris din partea Băncii. Angajații găsiți vinovați de hărțuire au fost concediați de către angajator în urma unei anchete disciplinare preliminare. Plângerile și măsurile de soluționare au fost raportate

trimestrial în Consiliul de Administrație.

În cursul anului 2021 au fost revizuite următoarele reglementări interne ale OBR în care sunt integrate prevederile legale privind egalitatea de șanse între femei și bărbați:

- Norma internă privind prevenirea și combaterea discriminării și hărțuirii la locul de muncă și înlăturarea oricărei forme de încălcare a demnității
- Norma internă privind prevenirea și combaterea discriminării și hărțuirii la locul de muncă și înlăturarea oricărei forme de încălcare a demnității
- Contractul colectiv de muncă 2021-2023
- Politica de remunerare OTP Bank România S.A.
- Politica de recrutare și selecție OTP Bank România S.A.
- Procedura privind numirea persoanelor care ocupă poziții cheie în cadrul OTP Bank România S.A.
- Procedura privind formarea și dezvoltarea personalului din cadrul OTP Bank România S.A.
- Politica de măsurare și evaluare a performanțelor-OTP Bank România S.A.

OTP Consulting

- În cadrul proiectelor POCU gestionate de OTP Consulting România, au fost planificate acțiuni eficiente privind egalitatea de șanse, sprijinirea grupurilor vulnerabile, cum ar fi:
- Proiectul „AID4NEETs”:
- din cei 1.051 de participanți, minim 40% vor fi femei.
- din 30 de antreprenori susținuți, minimum 5 antreprenori vor fi femei.
- din cei 1.051 de participanți, 221 vor fi selecționați din zonele rurale și 112 vor fi de etnie romă.
- din cele 1.051 de persoane din grupul țintă, 316 persoane vor fi tineri NEETs cu un profil foarte dificil (nu au finalizat învățământul obligatoriu, au probleme medicale/familii monoparentale, nu au lucrat deloc).
- Nivel de salarizare egal pentru experții de proiect cu aceeași poziție.
- Poziții cheie (coordonatori) deținute de cel puțin 1 femeie.
- campania de informare și conștientizare cuprinde exemple, studii de caz, mesaje relevante privind egalitatea de șanse și de gen și modul de combatere a discriminării la locul de muncă, în viața socială, în domeniul privat.



Sondaj de Angajament a Angajaților

Anual, lansăm un sondaj de angajament al angajaților, care abordează principalele probleme la nivel de organizație, ajutându-ne să dezvoltăm inițiative cheie pentru a răspunde punctelor de dificultate identificate.

De asemenea, am dezvoltat mai multe sondaje interne pe subiecte cheie pentru care avem nevoie de feedbackul angajaților - programul de integrare, zona de conformitate, noua platformă de gestionare a performanței, îmbunătățirea procesului de călătorie a clienților.

Concursul Wow Moments a fost o inițiativă cheie pentru a implica angajații

în îmbunătățirea experienței clienților. Peste 49 de idei au fost înscrise în concurs.

Vocea angajatului: Sondaj de satisfacție a noilor angajați, cercetare Buddy, satisfacția managerilor de recrutare (on boarding), sondaj intern de comunicare, sondaj privind ziua fără întâlniri și grupuri de discuții, sondaj privind cultura de conformitate.

Au fost lansate mai multe interviuri individuale și un sondaj intern cu colegii din cadrul sediului central pentru a crea un plan personalizat pentru programul de carieră.

Măsurarea satisfacției angajaților

GRI 102-43, 102-44, 401 DMA, 402 DMA

Rezultatul măsurătorii a fost comunicat tuturor angajaților prin intermediul canalelor noastre de comunicare internă și al managerilor noștri. Faza de planificare a acțiunilor s-a bazat pe un dialog reciproc între echipe. Planurile de acțiune au fost pregătite și aprobate de Comitetul de conducere pentru toate domeniile care necesitau îmbunătățiri.

Sondajul anual oferă mijloacele de urmărire și perfecționare a impactului evoluțiilor implementate și de monitorizare a tendințelor rezultatelor.

Oportunități de carieră

În anul 2021, OTP Bank România a dezvoltat și introdus Strategia OTP Career

Path pentru angajații care lucrează în zona de vânzări în rețea, în cadrul căreia a definit oportunitățile generale de carieră, a conceput planuri de dezvoltare a carierei și a elaborat materiale profesionale și de comunicare pentru angajați și manageri care să susțină acest proces.

Salarizarea angajaților

Politica de remunerare neutră din punct de vedere al genului a OTP Bank declară că, în cadrul strategiei de stabilire a salariilor, categoriile de salarizare specifice posturilor sunt aliniate la nivelul posturilor și la practicile pieței; sistemul nostru de evaluare a performanțelor se bazează pe indicatori obiectivi și/sau pe obiective specifice.



GRI 405-2

Raportul dintre salariul de bază al femeilor și cel al bărbaților, 31/12/2021

	Bărbați		Femei		
		Manageri seniori	Managerii intermediari	Angajați	Media
OTP Bank Romania	100%	95.8%	87.3%	93,3%	93,2%

Formare și educație

GRI 404:103-2,103-3,404-2

Pentru eficientizarea instruirii, am îmbunătățit noi forme de instruire în conformitate cu subiectele și preferințele cursanților. Una dintre prioritățile strategiei noastre de resurse umane este sprijinirea și dezvoltarea managerilor care joacă un rol esențial în succesul unei echipe, în menținerea și motivarea echipei sau, în adaptarea la funcționarea hibridă.

La nivelul nostru, am alocat 5.395.000 RON pentru educația angajaților. Am trecut la operarea digitală în educație din cauza pandemiei și, pe baza experiențelor pozitive, doar o parte din traininguri vor reveni la un format de clasă față în față, chiar și după

pandemie. Într-adevăr, formarea digitală s-a dovedit a fi extrem de reușită în numeroase cazuri. Participarea la cursurile de formare profesională și la alte cursuri de formare necesare pentru performanța profesională (de exemplu, etică, conformitate, securitate, sănătate și siguranță, protecția mediului) și la cursurile de formare pentru dezvoltare personală și profesională se bazează, de asemenea, pe planurile anuale de formare. Toți angajații noștri beneficiază de formare profesională. Planurile de formare sunt elaborate cu implicarea personalului, ținând cont de rezultatele evaluărilor de performanță. Formarea profesională a angajaților și actualizarea cunoștințelor angajaților din sucursalele noastre reprezintă o prioritate în plus, fiind oferite și cursuri de formare pentru a sprijini competențele și dezvoltarea personală.



GRI 404: 103-2,103-3,404-1

Formări anuale, ore de formare

Pe categorii

Managerii principali (director general și directori generali adjuncți)

445

Managerii intermediari

12.942

Subordonați

29.694

Numărul total de ore de formare pe categorii

43.081

Bărbați

13.103

Femei

29.978

Numărul total de ore de formare pe gen

43.081

Costul total anual de formare

5.395.000 RON

Sănătate, mediu de lucru

Echilibrul dintre viața profesională și cea privată

OTP Bank România a continuat programul „Let's Work Smart”, care a fost completat cu noi indicații și sfaturi pentru o performanță profesională eficientă și pentru organizarea programului zilnic de lucru și a ședințelor. Ziua de vineri este considerată în continuare NoMeetingDay, dedicată sarcinilor personale, muncii creative și dezvoltării angajaților.

GRI-401-3

Angajații care își iau concediu pentru creșterea copilului și angajații care se întorc, 31.12.2021

	Bărbați	Femei
Numărul de angajați care își iau concediu parental	2	76
Numărul de angajați care se întorc în companie după un concediu parental	3	33

GRI 403 DMA, 403-6

Oferim angajaților noștri servicii de asistență medicală în plus față de ceea ce este prevăzut de lege, inclusiv asigurare de sănătate. În plus, am extins domeniul de aplicare al serviciilor disponibile în cadrul poliței de asigurare de sănătate (de exemplu, consultația telemedicului).

Date despre angajați

GRI 401-1



Angajări noi de angajați și fluctuația de personal, 2021


Angajați în funcție de vârstă și gen	Grupa de vârstă			Gen		Total
	Sub 30	30-49 ani	peste 50 ani	Bărbați	Femei	
Angajați care pleacă (persoane)	111	266	33	132	278	410
Noi angajați (persoane)	117	278	21	124	352	476
Angajați conform structurii organizaționale	Sediu Central	Sucursale				Total
Angajați care pleacă (persoane)	242	168				410
Noi angajați (persoane)	286	190				476

7. Protecția Mediului Înconjurător



Energie GRI 302 DMA, 302-1

Consumul de energie al OTP Bank România a scăzut de la an la an, datorită echipamentelor noi folosite în sucursale și reducerii încălzirii prin sistemul HVAC. Sucursalele noastre dispun acum de echipamente moderne de eficiență și calitate înalte. Noile instalații HVAC implementate în sucursale folosesc agenți frigorifici ecologici cu un impact minor asupra mediului. De asemenea, folosim iluminatul cu LED-uri în noile noastre sucursale pentru a reduce consumul de energie electrică și vom adapta toate celelalte spații ale OTP la iluminatul cu LED-uri pentru a ne îmbunătăți impactul asupra mediului.

 **Electricitate**
5.310 MWh

 **Gaz natural**
3.502 MWh

Călătorii GRI 302 DMA, 305 DMA

Numărul de deplasări în interes de serviciu și dimensiunea parcului de vehicule sunt determinate de nevoile întreprinderii. Raționalizarea călătoriilor și utilizarea videoconferințelor reprezintă o practică comună. Kilometrajul total la nivel de bancă a scăzut în 2021, în principal din cauza pandemiei Covid-19. Ca parte a eforturilor depuse împotriva pandemiei, am oferit sprijin pentru utilizarea vehiculelor personale și de la locul de muncă.

Călătoria cu avionul

Funcționarea și gestionarea băncii necesită, în mod necesar, și călătorii cu avionul. Din cauza pandemiei de coronavirus, volumul acestor călătorii a scăzut semnificativ de la an la an. La OTP Bank România, au existat 342 de zboruri de afaceri interne și externe, față de 188 în 2020.


342

Numărul de zboruri

Conferințe video

Folosim din ce în ce mai multe dispozitive și echipamente de conferință; în plus, comunicarea prin intermediul aplicațiilor fără un dispozitiv specific a devenit o practică zilnică, pe care nu am măsurat-o. Din cauza pandemiei, apelurile de videoconferință din clădirile de birouri au crescut.

Hârtie

OTP Bank se străduiește de ani de zile să reducă consumul de hârtie și să crească utilizarea hârtiei reciclate. Evident, pandemia a întărit digitalizarea, iar lucrul de acasă a redus, de asemenea, volumul de imprimare. În același timp, cerințele statutare impun în continuare, în multe cazuri, administrarea pe suport de hârtie.

Colectarea deșeurilor

Colectarea deșeurilor a rămas neschimbată în majoritatea aspectelor în 2021. Colectăm și gestionăm deșeurile periculoase și hârtia care conține secrete de afaceri în mod selectiv, în conformitate cu cerințele legale relevante. OTP Bank România colectează selectiv toată hârtia, metalul, sticla și plasticul.

 **7.900kg**
Hârtie

 **3.200kg**
PET-uri*



8. Comunitatea Locală



GRI 413 DMA

Reunirea comunităților și, în cele din urmă, transformarea lor în comunități mai coezive și mai favorabile incluziunii, este în conformitate cu angajamentele noastre moștenite. Acesta este motivul pentru care am dezvoltat parteneriate cu diverse asociații și ONG-uri, sprijinind diverse festivaluri și evenimente, care implică, printre altele, implicarea tinerilor, legându-ne de angajamentul nostru moștenit de a inspira și de a îmbunătăți abilitățile următoarei generații.

GRI 413 DMA

Pentru OTP Bank România, Responsabilitatea Socială Corporativă este o filozofie de afaceri integrată în strategia de business și influențează deciziile luate în multe aspecte ale vieții companiei. Banca este parte a societății și înțelege impactul social și de mediu pe care îl are asupra comunităților din care face parte.

Toate acțiunile de dezvoltare durabilă și interacțiunile cu partenerii urmăresc să genereze efecte pozitive în economie și societate, satisfăcând nevoile prezente fără a compromite capacitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile nevoi. Dezvoltarea durabilă presupune creștere economică, alături de protecția societății și a calității mediului.

OTP Bank România susține educația consecventă, deoarece este cea mai eficientă metodă de dezvoltare și oferă instrumentele necesare schimbării către sustenabilitate. Conștientizarea importanței educației este un pilon fundamental fără de care compania nu poate garanta supraviețuirea sau succesul unei afaceri.



Cele mai importante proiecte pentru anul 2021

Fundația OTP Bank România

Fundația OTP Bank România este cel mai important pilon de responsabilitate socială al OTP Bank, asumându-și rolul de a deveni unul dintre principalii piloni ai transformării educaționale din România.

În cei 7 ani de activitate, Fundația a acumulat un portofoliu important de proiecte educaționale construite pe patru piloni principali: educație financiară, educație pentru copii, orientare profesională și parteneriate strategice cu asociații și ONG-uri locale.

În afară de programele de educație financiară, descrise în capitolul 3.5, Fundația OTP Bank România are o contribuție valoroasă pe piața românească pe alte câteva direcții:

- Un parteneriat strategic este programul național de **educație digitală „Lecția online”**, dezvoltat împreună cu Federația

Sindicatelor Libere din Învățământ (FSLI), care se adresează personalului didactic din sistemul preuniversitar care are activități de predare/dirijare, îndrumare și control. Programul urmărește dezvoltarea abilităților digitale cu aplicabilitate imediată în proiectarea, implementarea, evaluarea și îmbunătățirea lecțiilor online. Pe parcursul anului 2021, peste **500 de cadre didactice** au participat la sesiunile de formare. În prezent, sesiunile care au început la sfârșitul anului trecut sunt în plină desfășurare.

- Tot în anul 2021, Fundația OTP Bank România s-a implicat, în calitate de creator de conținut, în conceperea unui **program de leadership și comunicare** care are ca scop, pe de o parte, construirea unui profil de lider pentru candidații pe poziții de conducere în școli și, pe de altă parte, îmbunătățirea comunicării în cadrul școlilor. Programul, rezultat al unui parteneriat strategic între Fundație și Federația Sindicatelor Libere (FSLI), a fost lansat anul trecut prin organizarea a două sesiuni de învățare pentru formatori, urmate de alte două ateliere de lucru.

Obiectivul programului este de a forma **620 de lideri** în acest an.

- O altă realizare este lansarea **programului „Neuroștiința la clasă”**, dezvoltat de Fundația OTP Bank România, Mind Architect și alte organizații partenere, cu sprijinul Ministerului Educației. Programul este dedicat atât cadrelor didactice, cât și elevilor din învățământul primar, gimnazial, liceal și universitar, și are ca scop introducerea în școli a temei cunoașterii de sine bazată pe neuroștiință și psihologie aplicată în viața de zi cu zi, cu ajutorul unor materiale de suport pentru profesori. Anul trecut, **3.000 de profesori** s-au înscris pe platforma digitală a proiectului pentru a putea participa direct la implementarea programului în școli.

- Anul 2021 a marcat și debutul primului proiect cu finanțare europeană, **„Manager în acțiune”**, în care Fundația OTP Bank România și-a asumat atât rolul de lider, cât și pe cel de creator de conținut. Astfel, a fost dezvoltat un produs educațional complex destinat studenților facultăților cu profil economic și care răspunde

nevoilor acestora de a pune în practică informațiile teoretice dobândite în cadrul cursurilor universitare. Pe lângă Fundație, parteneri în proiect sunt Academia de Studii Economice din București și Asociația Română a Consultanților în Management (AMCOR). Obiectivul programului este de a organiza stagii de practică pentru **284 de studenți economiști**.

Alte proiecte:



4.404

cadre didactice, lideri, elevi au participat la sesiuni de formare/workshop (față în față și online)

Întregului eveniment, colega noastră, Steliana Moraru, Head of Marketing and Digital Transformation, a fost unul dintre speakerii evenimentului. Ea a dezbătut în panelul Pandemic Business despre strategia de transformare digitală, proiecte inovatoare sau lecții învățate de la clienții noștri.

Programul OTP Sport

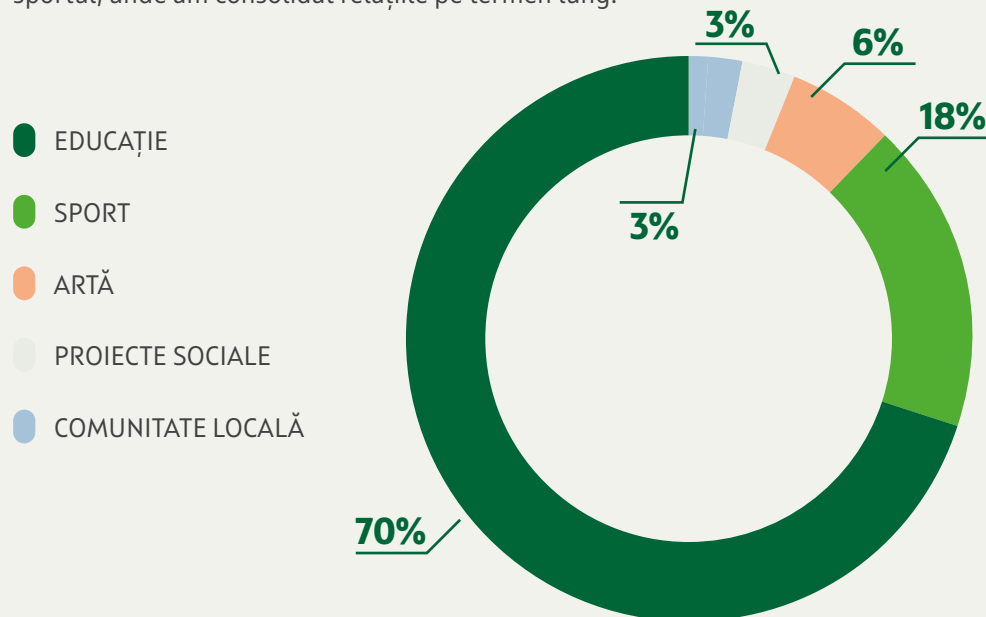
OTP Bank România are plăcerea de a fi partener cu o varietate de echipe sportive, contribuind la aducerea de emoții pentru clienții noștri din întreaga țară.

Activități de sponsorizare

În 2021, OTP Bank România a sponsorizat activitățile a 9 asociații sau instituții din diverse domenii: educație (70%), sport (18%), artă (6%), proiecte sociale (3%), comunitate locală (2%).

Repartizarea bugetului pe tipuri de sponsorizări%:

Cele mai importante trei domenii de sponsorizare au fost educația, sănătatea și sportul, unde am consolidat relațiile pe termen lung.



• **OTP Leasing România (OLR) a sprijinit în 2021 proiectele Școlii de Vară „România secolului XXI” organizate de Voluntarii pentru Idei și Proiecte (VIP).**

VIP este o organizație neguvernamentală, non-profit, bazată pe voluntariat, formată exclusiv din studenți care devin membri ai unei comunități.

Cu o experiență de peste 20 de ani, VIP dezvoltă mai multe programe care oferă îndrumare și noi competențe pentru tânăra generație. OLR este un partener educațional pe termen lung pentru VIP, oferind sponsorizări în numerar și speakeri/mentori din echipa noastră.

În cadrul Școlii de Vară, pe lângă susținerea



Principalele organizații și proiecte sprijinite în 2021 au fost:

Asociația Română a Băncilor (ARB)

Asociația Română a Băncilor este una dintre cele mai puternice asociații profesionale din România care reprezintă întreaga piață bancară - formată din 34 de bănci care activează ca persoane juridice române sau străine în sectorul financiar.

Factors Chain International (FCI)

FCI a fost înființată în 1968 ca o organizație umbrelă pentru companiile independente de factoring din întreaga lume. În prezent, FCI a devenit rețeaua și asociația de factoring reprezentativă la nivel mondial, cu peste 400 de membri în 90 de țări.

Asociația Oamenilor de Afaceri Maghiari din România

Asociația Oamenilor de Afaceri Maghiari din România este, în primul rând, organizația integratoare a companiilor cu acționariat maghiar, care - pe lângă reprezentarea intereselor membrilor săi și facilitarea dezvoltării profesionale și a cooperării - își propune să consolideze relațiile de afaceri bilaterale româno-maghiare și dezvoltarea economiei românești recente.

Consiliul Investitorilor Străini

Obiectivul principal al FIC este de a promova o creștere economică durabilă prin îmbunătățirea peisajului investițional din România.

Institutul Bancar Român

Institutul Bancar Român persoană juridică fără scop patrimonial înființat în anul 1991

de către Banca Națională a României (BNR) și Asociația Română a Băncilor (ARB) are ca obiectiv principal îmbunătățirea pregătirii și specializării profesionale a personalului din sectorul financiar-bancar, în conformitate cu strategia stabilită de Banca Națională a României (BNR), în colaborare cu Asociația Română a Băncilor (ARB) și cu programele aprobate de Consiliul de Administrație.

Centrul de soluționare alternativă a litigiilor bancare

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor Bancare, este o persoană juridică independentă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ și de interes public, înființată în domeniul soluționării alternative a litigiilor dintre consumatori și comercianți, care transpune la nivel național, Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

Asociația Societăților Financiare din România (ALB)

(OTP Leasing România IFN SA este membru al ALB din 2007)

Înființată în anul 2004, Asociația a avut ca scop inițial reprezentarea unei singure industrii financiare - industria de leasing bancar - și a fost denumită ALB România, după numele industriei reprezentate.

De-a lungul timpului, Asociația și-a definit rolul de organism reprezentativ al instituțiilor financiare nebankare, acceptând în rândul membrilor și companii din industria creditelor de consum și a instituțiilor de plată. În prezent, membrii ALB România finanțează leasing și/sau

acordă credite de consum unui număr semnificativ de clienți, persoane fizice și juridice, la nivel național și/sau oferă clienților lor servicii financiare complexe, în calitate de instituții de plată. Sub umbrela Asociației se reunesc astăzi profesioniștii din industriile financiare nebankare, pregătiți în orice moment să găsească împreună soluții responsabile și corecte pentru provocările întâlnite în activitatea lor și, în același timp, să înțeleagă și să răspundă nevoilor și așteptărilor clienților lor. La nivel macroeconomic, Asociația continuă să fie puntea de legătură între membrii săi, pe de o parte, și autorități, mass-media și alte organizații profesionale, pe de altă parte, și, ca atare, misiunea sa este de a promova soluțiile și ideile inovatoare ale industriilor financiare reprezentate, în vederea susținerii și îmbunătățirii constante a mediului de afaceri din România. Definirea priorităților membrilor săi, asigurarea coeziunii și a spiritului de echipă al acestora, construirea și respectarea regulilor de bună practică sunt principalele atribute ale Asociației prin care asigură dezvoltarea unor relații

de afaceri solide atât între membrii săi, cât și în relația cu clienții, autoritățile, mass-media sau alte organizații profesionale.

Agentia Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Covasna

Membru: OTP Consulting

Agentia asigură implementarea măsurilor de prevenire a șomajului; implementarea măsurilor de stimulare a ocupării forței de muncă; asigurarea protecției sociale a șomerilor, orientarea și consilierea profesională a șomerilor și a altor persoane, în vederea găsirii unui loc de muncă; medierea între cerere și ofertă pe piața muncii; calificarea și recalificarea persoanelor neangajate; sprijinirea persoanelor fizice și juridice, acordarea de asistență și consiliere pentru crearea de întreprinderi mici și mijlocii.

Voluntariat

Conform Contractului Colectiv de Muncă al OBR, angajații beneficiază de 2 zile pe an pentru voluntariat, în baza documentelor



justificative privind desfășurarea unor acțiuni de voluntariat.

Angajații din OTP Bank România și din toate filialele s-au implicat cu donații în următoarele campanii:

„**Scrisori pentru Moș Crăciun**” - 262 de cadouri pentru copiii nevoiași;

„**Înapoi la școală**” - 130 de ghiozdane pentru copiii defavorizați din mediul rural”;

„**Biblioteca rurală**” - 300 de cărți donate pentru o bibliotecă rurală;

„**Campanie internă de voluntariat pentru Ziua Copilului**” - cadouri pentru 233 de copii din zone marginalizate din România;

„**Campanie internă de voluntariat pentru Sărbătorile Pascale**” - cadouri pentru 212 copii;

„**Campanie de primăvară cu tricouri**” - cadouri pentru 70 de copii din zone defavorizate.

Încurajarea unui comportament prietenos cu mediul

Am organizat o campanie de conștientizare privind economisirea energiei și utilizarea spațiilor comune în sediul central. Autocolante cu mesaje cheie au fost amplasate în locurile cele mai frecvent accesate.

Politica de sponsorizare și obiectivele pentru 2022:

Pentru 2022, planurile noastre sunt de a continua:

- să susținem educația prin intermediul Fundației OTP Bank România și al parteneriatelor cu universitățile;
- inițiativele de sponsorizare dezvoltate și implementate sub umbrela Programului OTP Sport, prin care promovăm organizații sportive, competiții și activități de agrement

care implică rezistență fizică și mentală, concentrare, abilități tactice și muncă în echipă;

- să sprijinim prin intermediul organizațiilor de sponsorizare cât mai mulți copii și tineri marginalizați.

În plus, preocuparea pentru climă, bunăstarea umană și guvernanta corporativă sunt aspecte importante și prezente în dezvoltarea actuală a OTP Bank România. Compania intenționează să dezvolte strategia și să intensifice acțiunile în aceste domenii, realizând premisele politicii ESG.

- KPI de CSR/sustenabilitate: Elaborarea anuală a raportului local de CSR.

Promovarea egalității de gen:

Cu un accent continuu din partea companiei pe promovarea pe plan intern a egalității de gen, OTP Bank România a inițiat, în septembrie 2021, GirlPower, programul complex de mentorat al băncii dedicat femeilor, condus de cele mai puternice două femei din OTP Bank România. Obiectivul programului a fost acela de a dezvolta trasee și de a genera oportunități profesionale pentru femeile tinere, cu vârste cuprinse între 18 și 26 de ani, care doresc să-și dezvolte cunoștințele și abilitățile profesionale.

La finalul programului de mentorat de șase luni, în 2022, finalistele vor primi o bursă de studii și vor avea șansa de a alege, împreună cu mentorul lor, un program de formare profesională, un curs, un masterat sau studii de specialitate, în valoare de bursa acordată de OTP Bank România.

OTP Bank România a luat decizii aliniate cu principiile sale, iar acest lucru demonstrează, mai ales în momente sensibile ca acestea, autenticitatea caracterului și a valorilor băncii.



Indexul de conținut GRI

Tabelul indexului de conținut GRI arată care sunt indicatorii și cerințe ale GRI (Global Reporting Initiative) (GRI), standardul de raportare utilizat pentru acest raport de sustenabilitate pe care îl raportăm și unde pot fi găsite informațiile aferente



Numărul indicatorului	Descrierea indicatorului	Unde îl găsiți OBR 2021	Notă / Motive de omisiune
GRI 102: Informații generale 2016			
Profilul organizațional			
102-1	Numele organizației	copertă	
102-2	Activități, mărci, produse și servicii	p.7	Site-urile filialelor sunt disponibile pe site-ul web
102-3	Locația sediilor centrale	p.8	
102-5	Proprietatea și forma juridică	Raport anual, site web	Raport Anual, p.68,174
102-6	Piețe deservite	p.7, p.8, p.29	Pentru mai multe detalii, a se vedea Raportul Anual
102-7	Dimensiunea organizației	p.8	
102-8	Informații privind angajații și alți lucrători	p.38	
102-10	Modificări semnificative ale organizației sau ale lanțului său de aprovizionare	p.3, p.4	
102-11	Principiul sau abordarea precauției		
Strategie			
102-14	Declarație din partea unui înalt responsabil de decizie	p.5	
Etică și integritate			
102-16	Valori, principii, standarde și norme de comportament	p.32, GRI Index	Codul de etică: Un Cod de etică standard este în vigoare la toți membrii OTP Group; orice abatere se datorează respectării legilor locale. Codul este disponibil pe site-urile web ale OTP Bank și ale filialelor. Conduită de afaceri etică și transparentă
Guvernanță			
102-18	Structura de guvernanță	p.15	Board of Directors, Supervisory Board, Executive Board and Management
Implicarea părților interesate			
102-43	Abordarea privind implicarea părților interesate	p.17, p.41	
102-44	Principalele subiecte și preocupări exprimate	p.17, p.41	

Numărul indicatorului	Descrierea indicatorului	Unde îl găsiți OBR 2021	Notă / Motive de omisiune
Practica de raportare			
102-45	Entități incluse în situațiile financiare consolidate	p.3	Entitățile incluse în situațiile financiare consolidate ale organizației sunt enumerate în Raportul anual.
102-46	Definirea conținutului raportului și a limitelor subiectului	p.3	
102-47	Lista de subiecte materiale	p.3.	
102-50	Perioada de raportare	p.3	
102-51	Data celui mai recent raport	Indexul GRI, site web	Cel mai recent raport CSR a fost publicat pentru anul 2020 https://www.otpbank.ro/ro/despre-otpbank/responsabilitate-sociala/rapoarte-csr
102-52	Ciclul de raportare	p.3	
102-53	Punct de contact pentru întrebări referitoare la raport	Indexul GRI	https://www.otpbank.ro/ro/despre-otpbank/responsabilitate-sociala/rapoarte-csr
102-54	Pretenții de raportare în conformitate cu standardele GRI	p.3	
102-55	Indexul GRI	Indexul GRI	
Lista de subiecte materiale	Principiul general pe care îl urmăm în ceea ce privește indicatorii 103-3 este acela de a utiliza (de asemenea) indicatorii specifici ai unui anumit subiect ca parte a evaluării noastre, în timp ce datele indicatorilor așteptați sunt utilizate ca rezultat. În cazul altor metode de evaluare, prezentarea rezultatelor include întotdeauna o trimitere clară la metoda aplicată.		
Performanță economică 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.3, p4, p.5, p.7, p.13	Conduită de afaceri etică și transparentă
103-2	Abordarea de management și componentele sale	p.5, p.7, p.13	
103-3	Evaluarea abordării de gestionare	p.5, p.7, p.13	Raport Anual

Numărul indicatorului	Descrierea indicatorului	Unde îl găsiți OBR 2021	Notă / Motive de omisiune
GRI 202: Prezența pe piață 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.13	
103-2	Abordarea de management și componentele sale	p.13, p.15	
103-3	Evaluarea abordării de gestionare	p.15	
GRI 203: Impactul economic indirect 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.13, p.17	
103-2	Abordarea de management și componentele sale	p.13, p.17	
103-3	Evaluarea abordării de gestionare	p.13, p.17	
203-2	Impact economic indirect semnificativ	p.9, p.13, p.25, p.28	
GRI 205: Anticorupție 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.32	Conduita de afaceri etică și transparentă Codul de etică
205-2	Comunicare și formare privind politicile și procedurile anticorupție	Indexul GRI, p.32, p.37, p.39	Conduită de afaceri etică și transparentă Politica anticorupție este disponibilă pe site-urile web ale companiilor membre. În fiecare an, membrii organelor de conducere semnează Codul de etică, ceea ce înseamnă că au fost pe deplin - 100% - informați. Aceștia fac nu beneficiază de cursuri de formare. Toți angajații primesc anual cursuri de formare și informații ca parte a formării în materie de conformitate. Considerăm agenții și furnizorii comisionați ca fiind partenerii noștri de afaceri; toți partenerii cu care avem contracte în prezent au fost informați cu privire la Codul de etică în momentul contractării.
GRI 206: Comportament anti-concurențial 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.32	
103-2	Abordarea de management și componentele sale	p.32	
103-3	Evaluarea abordării de gestionare	p.32	

Numărul indicatorului	Descrierea indicatorului	Unde îl găsiți OBR 2021	Notă / Motive de omisiune
GRI 302: Energy 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.45	Protecția mediului
302-1	Consumul de energie în cadrul organizației	p.45	
GRI: 305 Emisii 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.45	Protecția mediului
103-2	Abordarea de management și componentele sale	p.45	Protecția mediului
103-3	Evaluarea abordării de gestionare	p.45	
305-1	Emisiile directe (Domeniul 1) de GES	p.4	Nu se aplică un an de bază.
305-2	Emisiile indirecte de GES din energie (Domeniul 2)	p.4	Nu se aplică un an de bază.
GRI: 307 Conformitate de mediu 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.32	Conduită de afaceri etică și transparentă
103-2	Abordarea de management și componentele sale	p.32	Conduită de afaceri etică și transparentă Protecția mediului
103-3	Evaluarea abordării de gestionare		Conduită de afaceri etică și transparentă Protecția mediului
GRI: 401 Ocuparea forței de muncă 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.41	Angajator responsabil
103-2	Abordarea de management și componentele sale	p.41	Angajator responsabil
401-1	Angajații noi și rotația angajaților	p.43	
401-3	Concediu parental	p.43	
GRI: 402 Relații de muncă/management 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.41	
103-2	Abordarea de management și componentele sale		
103-3	Evaluarea abordării de gestionare		
402-1	Perioadele minime de preaviz privind modificările operaționale		

Numărul indicatorului	Descrierea indicatorului	Unde îl găsiți OBR 2021	Notă / Motive de omisiune
GRI: 403 Sănătate și securitate la locul de muncă 2018		p.43	
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia		
103-3	Evaluarea abordării de gestionare		
403-6	Promovarea sănătății lucrătorilor	p.43	
GRI: 404 Formare și educație 2016			
103-2	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.42	Angajator responsabil
103-3	Abordarea de management și componentele sale	p.42	Angajator responsabil
404-1	Evaluarea abordării de gestionare	p.42	
404-2	Numărul mediu de ore de formare pe an per angajat	p.42	Angajator responsabil
GRI: 405 Diversitate și egalitate de șanse 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.37, p.39	Angajator responsabil
103-2	Abordarea managerială și componentele sale	p.37, p.39	Angajator responsabil Conduită de afaceri etică și transparentă Codul de etică
103-3	Evaluarea abordării de management	p.37, p.39	
405-1	Diversitatea organelor de conducere și a angajaților	p.37, p.39	Datele privind originea etnică nu sunt enumerate din cauza reglementărilor legale.
405-2	Raportul dintre salariul de bază și remunerația femeilor și cea a bărbaților	p.41	
GRI: 406 Nediscriminare 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.32	Conduita etică și transparentă în afaceri
406-1	Incidente de discriminare și măsuri corective luate	p.32	
GRI: 410 Practici de securitate 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.32	Siguranță
103-2	Abordarea managerială și componentele sale		
103-3	Evaluarea abordării de management		
410-1	Personalul de securitate instruit în domeniul politicilor sau procedurilor privind drepturile omului	Indexul GRI	Formarea este asigurată în cadrul trainingului dedicat Codului de etică, care este completat de toți angajații. transformarea practicilor noastre este în curs de desfășurare; din 2022, toți agenții de securitate vor beneficia de acest training.

Numărul indicatorului	Descrierea indicatorului	Unde îl găsiți OBR 2021	Notă / Motive de omisiune
GRI: 413 Comunități locale 2016		p.47	Indicatorii de bază din standardele GRI (413-1 și 413-2) nu se aplică OTP. Cerințele sunt utile pentru a prezenta gestionarea impactului operațiunilor diferite de cele ale Băncii (de exemplu, extracție, producție); impactul negativ nu se aplică Grupului bancar în forma reprezentată de indicatori.
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.17	
103-2	Abordarea managerială și componentele sale	p.13, p.17	
103-3	Evaluarea abordării de management	p.13, p.17	
FS13	Puncte de acces în zonele slab populate sau dezavantajate din punct de vedere economic, pe tipuri de puncte de acces	p.9	
GRI: 415 Politica publică 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.32	Grupul OTP se angajează să raporteze contribuțiile politice
103-2	Abordarea managerială și componentele sale	p.32	Codul de etică
103-3	Evaluarea abordării de management	p.32	
415-1	Contribuții politice	GRI index	OTP nu sponsorizează astfel de persoane sau organizații.
GRI: 417 Marketing și etichetare 2016		p.32	
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.17, p.23	Informații corecte și credibile Dezvoltarea culturii financiare
103-2	Abordarea managerială și componentele sale	p.17, p.23	Informații corecte și credibile Dezvoltarea culturii financiare
103-3	Evaluarea abordării de management	p.17, p.23	Dezvoltarea culturii financiare
GRI: 418 Confidențialitatea clienților 2016		p.32	
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.32	Securitatea și gestionarea riscurilor
103-2	Abordarea managerială și componentele sale		Securitatea și gestionarea riscurilor
103-3	Evaluarea abordării de management		Securitatea și gestionarea riscurilor

Numărul indicatorului	Descrierea indicatorului	Unde îl găsiți OBR 2021	Notă / Motive de omisiune
GRI: 419 Conformitate socio-economică 2016			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.32	Conduită de afaceri etică și transparentă
103-2	Abordarea managerială și componentele sale	p.32	Conduita de afaceri etică și transparentă
103-3	Evaluarea abordării de management	p.32	Conduita etică și transparentă în afaceri Raport de guvernanta corporativă
419-1	Nerespectarea legilor și reglementărilor în domeniul social și economic	GRI index	În această categorie clasificăm toate procedurile, altele decât cele inițiate ca urmare a încălcării legislației de mediu.
GRI: Portofoliu de produse (specific sectorului)			
103-1	Explicarea subiectului material și a limitei acestuia	p.4	Securitatea și gestionarea riscurilor
FS6	Procentul din portofoliu pentru liniile de afaceri în funcție de regiunea specifică, de dimensiune (de exemplu, micro/PMIC/ mare) și de sector	p.29	
FN-CB-410a.1	Expunerea la credite comerciale și industriale, pe sectoare de activitate	p.29	Prezentăm activele pe sectoare.
FN-CB-510A.2	Descrierea politicilor și a procedurilor de denunțare a neregulilor	website	Sistemul de raportare a comportamentelor neetice