
OTDK-DOLGOZAT

2015

**Önzetlenség vagy stratégia - társadalmi felelősségvállalás a pénzügyi szektorban -
központban az OTP Bankkal**

**Altruism or strategy - social responsibility in the financial sector - the focus of OTP
Bank**

Kézirat lezárása: 2014.05.11.

Önzetlenség vagy stratégia - társadalmi felelősségvállalás a pénzügyi szektorban - központban az OTP Bankkal

Tartalomjegyzék

1. A vállalatok társadalmi felelősségvállalása kifejezés értelmezése
2. A CSR történelmi háttere, a Követ Egyesület bemutatása
3. Az OTP Bank CSR tevékenysége
4. Devizahitel probléma
5. Az OTP Önkéntes Program bemutatása
6. Személyes élmény
7. Az O.K. Központ bemutatása
8. Összegzés
9. Egy másik, számomra független pénzintézet CSR programjának bemutatása
10. Összegzés

Célom, hogy tiszta képet adhassak hallgatóimnak a társadalmi felelősségvállalás jelentőségéről egy piackutató pénzintézet (OTP Bank Nyrt) szemszögéből. Az előadás konkrét tényeken alapszik, mely megmutatja, hogy a CSR program, a magyarországi pénzintézetek számára egy stratégiai döntés, vagy valóban önzetlen tevékenység.

„A világ erőforrásai elegendőek, hogy kielégítsék mindenki szükségleteit, de arra már nem, hogy kielégítsék mindenki mohóságát.”

(Gandhi)

Mit is jelent ez az idézet? Erőforrásaink a világot egészen addig szolgálják, amíg azokat főlegesen dolgokra nem használjuk. Sajnálatos módon a mértéktelen, az emberiség rendelkezésére álló erőforrásokat felélő mértékű fogyasztás már nagyon régen elkezdődött és egyre gyorsuló ütemben ma is tart. Ahhoz viszont túl nagy létszámú az emberiség és túl sok nézet, gondolkodás létezik, hogy mindenkit rá lehessen venni a spórolásra.

Az erőforrásaink pazarlásában kiemelkedő szerepet játszanak a gazdasági szféra szereplői. Közülük különösen szem előtt vannak, s ezért kiemelkedő hatást gyakorolnak a globális és regionális nagyvállalatok, hétköznapi szóhasználatban a „multik”. Ezért a kialakult helyzeten is a legtöbbet ők javíthatnak.

A nagyvállalkozások között gazdaságszervező erejük és a lakosság életében való mindennapos megjelenésük miatt is Magyarországon különösen fontos szerepet játszanak a pénzintézetek. A lakossági devizahitelezés válsága különösképpen rájuk irányította a figyelmet.

Banki alkalmazottként a banki folyamatokat belülről is szemlélve nyugodt szívvel mondhatom, hogy a szférában a felelősségvállalás: üzleti magatartás. Különösen igaz ez a vizsgálat tárgyául szolgáló OTP esetében, hisz piacvezetőként minden vállalatnak arra kell törekednie, hogy példát mutasson a versenytársak számára is. Ezen felül, abbéli törekvése elérésében, hogy a piacon jelentős részesedéssel rendelkezzen, s ezt képest legyen megőrizni, fontos a társadalom megítélése.

A társadalmi felelősségvállalás a vállalatok számára nem kötelező tevékenység vagy attitűd. Minden vállalat saját maga dönti el, hogy milyen részt vállal az egész emberiség érdekét szolgáló pazarló erőforrás-felhasználás csökkentésében, a helyzet javításában. Az önkéntesség ugyanakkor nem jelenti azt, hogy a jogszabályi elvárások hiánya azonos lenne a társadalmi elvárások hiányával.

Véleményem szerint Gandhi idézete abszolút érthető módon magyarázza, hogy miért van szükség társadalmi felelősségvállalásra.

A vállalatok társadalmi felelősségének eredete nem egészen tisztázott. Egyesek egy régi nagy biztosító társaságot említenek, amelyiknek már az 1970-es években volt Vállalati Felelőség Osztálya, mások pedig egy amerikai kampányfinanszírozási botrányra vezetnek vissza. A vita valójában Milton Friedman Nobel-díjas közgazdász 1970-es cikkéből indult, melyben elutasította azt a nézetet, hogy egy vállalat ne csak a nyereség maximalizálásával foglalkozzon. Ez a sok gazdasági döntéshozó fejében ma is létező “ha nincs rá pénz, nem muszáj” megközelítés. Szerencsére ma már nem ez a jellemző gondolkodás, és semelyik szervezet vagy vállalat nem engedheti meg magának, hogy ne vállaljon felelősséget a társadalommal szemben.

A vállalati társadalmi felelősségvállalás kezdetei egészen a feudalizmusra is visszavezethető ahol ugyanis a társadalom olyan bizalmon alapult, ahol a társadalmi felelősség magától értetődő volt. A nemesség hatalmas erőforrások felett rendelkezett, melyért cserébe korlátlan hűséggel tartozott az uralkodónak. Háború esetén maga állította csapatait és annak élére állt. ha hűségesküjét megszegte, könnyen fővesztés volt a büntetés. Ugyanakkor a termelés és a fogyasztás sem vált el úgy egymástól, mint ahogy az a kapitalizmus korszakának eljövetelekor bekövetkezett.

Termelés és fogyasztás e szétválása önmagában oka annak, hogy a vállalatoknak a társadalmi és természeti környezet működése és fennmaradása iránti felelőssége nem jelenik meg tisztán a gazdasági szereplők gondolkodásában. A globalizáció és annak válságjelenségei is megerősítették azt a benyomást, hogy a szervezetek mintha a gazdálkodó szervezetek jogi és erkölcsi vákuumban léteznének és nem felelősek a cselekedeteik és döntéseik által létrejött következményekért. Ez az elutasító magatartás több szervezet hírnevének romlását eredményezte. A társadalmilag felelős magatartás kialakulását etikai és stratégiai szempontok motiválták, ellensúlyozva a kialakult előnytelen helyzetet.

Ma már tény, hogy a társadalmi felelősségvállalás nélküli működés felelőtlen magatartás egy vállalkozás gazdasági fenntarthatósága szempontjából is.

Fentiek nem jelentik azt, hogy a piacgazdaság történetében a felelősség gondolta napjainkban jelent volna meg először. Filozófiai és etikai megfontolásokra alapozva az egyének és a vállalatok emberbaráti tevékenysége már az 1800-as években is helyenként kiterjedt volt.

Kulcspillanat a társadalmi felelősségvállalásban R. Bowen könyvének „Social Responsibility of the Businessman“ (Az üzletember társadalmi felelőssége) (1953) megjelenése. Ehhez az időszakhoz már erősen köthető a vállalatok méretének és hatalmának erős növekedése. Bowen definíciója szerint „A társadalmi felelősségvállalás az üzletember azon kötelezettségeire utal, hogy olyan politikát kövessen, olyan döntéseket hozzon, és olyan cselekedetek mellett kötelezze el magát, amelyek a társadalmi értékek és célok szempontjából is kívánatosak.”

Ha a társadalmilag felelős viselkedés kialakulását vizsgáljuk, valójában az 1980-as évek elejét tekintjük fordulópontnak. John B. Matthews 1982-ben megjelent cikke után (mely szerint egy vállalatnak igenis lehet lelkiismerete) lassan megindultak a mozgalmak Európában is, miközben sorra jelentek meg a témában a különböző tanulmányok. Nem mellékes tényező, hogy erre az időszakra esik a környezetvédő mozgalmak globális megerősödése és előretörése: a Greenpeace mozgalom megalakulás például 1971-ben történt. Egy másik kulcs dátum 1984, Freeman könyvének „Strategic Management: A Stakeholder Approach” (Stratégiai Menedzsment: Az érintettek oldaláról) megjelenése.

Bár hivatalosan az 1980-as évektől tekintjük ezt fontos kérdésnek, azonban tekintettel arra, hogy a vállalatok társadalmi felelősségvállalása a környezetvédelemre is kiterjed, okkal említhető az 1972-es Stockholmi Konferencia, melyet az Egyesült Nemzetek Szervezete (ENSZ) rendezett. Az Egyesült Nemzetek Konferenciáját az Emberi Környezetről (UN Conference on the Human Environment). Ez volt az első olyan konferencia, ahol áttörés következett be ezen a területen. Összesen 113 ország képviseltette magát, így a világ vezető politikusai szembesülhettek a környezet és természetvédelem fontosságával.

Ennek a folyamatnak a legszimbolikusabb eleme volt, mikor a Brundtland Bizottság, melyet az ENSZ hozott létre, 1987-ben hozta nyilvánosságra jelentését „Közös jövőnk” címmel. Ennek megjelenése óta számít vitathatatlan ténynek az emberiség jelen dolgozat kezdetén említett erőforrás-pazarló magatartása, s ezóta elfogadott a „fenntartható fejlődés” kifejezés, amely nemzetközi nyilatkozatok és megállapodások sorában is testet öltött. (1991 Riói Nyilatkozat, 1997 Kiotói Jegyzőkönyv és a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (GRI), 1999 Az Ezredfordulós Fejlesztési Célok és a Dow Jones Fenntarthatósági Index, 2001 Zöld könyv – A vállalati társadalmi felelősségvállalás európai keretrendszere, 2002 Johannesburg Nyilatkozat)

A Brundtland Bizottság jelentése szerint „A fenntartható fejlődés olyan fejlődést jelent, amely kielégíti a jelen igényeit anélkül, hogy rombolná a következő generációk képességét saját igényeik kielégítésére.” Ebben szerepet játszanak mind a világ lakosságának alapvető igényei, mind a technológia és a társadalmi szervezetek (köztük a vállalatok) által képviselt igény-kielégítési korlátok.

A fenntartható fejlődés nem vállalati, hanem társadalmi fogalom. Az Európai Bizottság szerint a CSR fogalom jelentése “hogyan a vállalatok önkéntesen szociális és környezeti szempontokat érvényesítenek üzleti tevékenységükben és a partnereikkel fenntartott kapcsolatokban.” A CSR a magánszektor fontos eszköze, hogy aktívan részt vegyen a fenntartható fejlődés elősegítésében; azt a hajlandóságát mutatja, hogy megfeleljen az alkalmazandó törvényeknek, sőt, ezeken túl is erőfeszítéseket tegyen, beépítse ezt a gyakorlatot a szervezet egészébe,

A társadalmi felelősség gondolatának fejlődésében további hajtóerőt jelentettek a nagyszámú nyilvánosságra kerülő üzleti botrányok, amelyre válaszképpen az üzleti etika indult fejlődésnek. A 2000-es évek végén történt pénzügyi válságok ezt a folyamatot csak fokozták.

A vállalatok CSR tevékenységének mindennapi gyakorlatában különösen nagy fontossággal bírnak a különböző szabványok. A Globális jelentéstételi kezdeményezést (Global Reporting Initiative – GRI) 1997-ben indították útjára, célja, hogy kialakítsa a fenntartható jelentéshez szükséges kereteket és irányelveket minden vállalat típus számára. A Nemzetközi Szabványügyi Szervezet) 2010 novemberében jelentette meg az ISO 26000-es szabványát, amely útmutatóul szolgálhat a társadalmi felelősségvállalás témakörében.

A szabvány – amely a felelős nagyvállalati működés gyakorlatára legnagyobb hatást gyakorló dokumentum – az alábbi területekre terjed ki:

11. Szervezetirányítás
12. Emberi jogok
13. Munkaügyi gyakorlatok
14. Környezetvédelem
15. Tisztességes üzletmenet
16. Fogyasztói jogok
17. Érdekeltek bevonása

Carroll (1979, 500) a mai napig érvényes definíciót ad:

„A cégek társadalmi felelősségvállalása felöleli mindazokat a gazdasági, jogi, etikai és bizalmi elvárásokat, amelyeket a társadalom az adott időpontban a szervezetek felé megfogalmaz.”

A Követ Egyesület bemutatása

Magyarországon a Követ Egyesület a CSR mozgalom talán legfontosabb szereplője. Az egyesület egy nem kiemelkedően közhasznú és nem nyereségorientált szervezet, amely 1995-ben alakult. Eredeti célja volt, hogy a vállalatok körében lehetővé tegye a környezettudatos vállalatirányítással kapcsolatos tapasztalatok cseréjét. Hosszú távú céljai között szerepel, hogy a szervezeteket segítse a fenntarthatóság útján. Jelenleg példamutatása mellett segít kialakítani a vállalatok CSR programját, oktatásokat tart, javaslatokat nyújt, illetve szükség esetén vállalatok CSR programját a nemzetközi ISO 26000 szabvány szerint minősíti is.

Az ISO 26000:2010 szabvány segítséget nyújt a szervezeteknek a társadalmi felelősség pontos értelmezéséhez, megadja a felelős működés alapelveit, az érintett szervezeti működési területeket. Mindezek mellett javaslatokat fogalmaz meg arra, hogyan építse be egy szervezet a mindennapi életébe a felelős működés elemeit, továbbá bemutatja a hiteles kommunikáció lehetséges eszközeit. A társadalmi felelősségvállalás irányelvei című szabvány 2010. november 1-jén jelent meg.

A szabvány területei a következők:

- Alkalmazási terület
- Szakkifejezések és meghatározásuk
- A társadalmi felelősség értelmezése
- A társadalmi felelősség alapelvei
- A társadalmi felelősség elismerése és az érdekelt felek bevonása
- Útmutató a társadalmi felelősség alapvető tárgyköreihez

A Követ Egyesület aktív szakmai kapcsolatban áll a Global Reporting Initiative-vel (GRI - magyarul: Globális Jelentéstételi Kezdeményezés). Az ENSZ égisze alatt működő, holland székhelyű, független civil szervezet célja egy nemzetközileg elfogadott jelentéskészítési standard elkészítése és folyamatos fejlesztése.

A GRI-t 1997-ben hívta össze a Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES - magyarul: Környezetileg Felelős Gazdaságok Koalíciója) szervezet az ENSZ környezeti Programjával (UNEP) közösen. Abból a célból alapították, hogy a fenntarthatósági jelentéstétel gyakorlatát a pénzügyi jelentéstétel szintjére emeljék, és így elérjék, hogy a jelentésekben közölt információ átlátható, összehasonlítható, hiteles, pontos, időszerű és ellenőrizhető legyen.

A CSR programot gyakorló vállalatok, pénzintézetek mind a GRI index elvárásai szerint végzik munkájukat. Az index különböző kérdések, követelmények alapján pontokat ad, majd a végén osztályoz. A vállalatot A, B, C kategóriába sorolja.

Az OTP Bank minősítését a CSR jelentés utolsó oldalán találjuk, melyet minden évben kötött illetve elektronikus formában bocsátanak nyilvánosságra. A minősítést 2011-ben a Követ Egyesület, 2012-ben pedig a Deloitte Kft. végezte.

Az OTP Bank CSR tevékenysége

Az általam vizsgált pénzintézet, az OTP Bank CSR tevékenységének motivációja három alappilléren nyugszik.

- Etika
- Stratégia
- Gazdaság

Ez gyakorlatilag azt jelenti, hogy mindhárom pillér egyaránt fontos a vállalat számára. ha az egyik pillér meggyengül, akkor az egész piramis összeomolhat. Valóban van gazdasági célja is, azonban ez egy teljesen természetes gondolat, hiszen a vállalat elsődleges célja a piacképesség.

A CSR tevékenység motivációja



(forrás: saját ábra, Keresztes József tanár úr Vállalati felelősségvállalás című prezentációja alapján)

Takátsné Schubert Judit - Önzellenség vagy stratégia –
Társadalmi felelősségvállalás a pénzügyi szektorban - középpontban az OTP Bankkal

4

forrás: saját ábra

Az OTP Bank CSR tevékenysége a következő elemekből épül fel:

- Vállalati felelősségvállalás és fenntarthatóság
- Felelős szolgáltató
- Felelős munkáltató
- Társadalmi befektetések és szerepvállalás
- Környezeti felelősség

Az OTP Bank CSR tevékenységének szerkezeti felépítése



Takátsné Schubert Judit - Önzetlenség vagy stratégia –
Társadalmi felelősségvállalás a pénzügyi szektorban - középpontban az OTP Bankkal

5

forrás: saját ábra

A bank CSR portfóliójából két területen, a Felelős szolgáltató és a Társadalmi befektetések és szerepvállalás kérdésében végeztem vizsgálatot.

A TDK munka megalapozásául közvéleménykutatást végeztem a bank alkalmazottai, illetve attól független személyek körében, melynek egyik fő kérdése volt, hogy „Ön szerint a CSR tevékenység kötelező a vállalatok számára, avagy nem?“. A válaszadók véleménye egyenlő arányban oszlik meg. A megkérdezettek fele úgy gondolja, hogy a pénzintézetek ezt a fajta tevékenységet valamilyen jogszabályi előírás alapján végzik. A kutatásom során több független személlyel is beszéltem a kérdést illetően, és úgy következtettem, hogy igen csak megmutatkozik a kormány erőteljes nyomása a pénzintézetekre.

A válaszadók másik fele szerint nem kötelező, azonban biztosan olyan célja van, amellyel gazdasági helyzetét szeretné növelni. És a hangsúly itt a növelésen van. Az eredmény mutatja, hogy a vállalatok társadalmi felelősségének megítélése erősen függ a vállalat működési, kulturális közegétől.

A közvéleménykutatás a következő kérdéseket tartalmazta:

- Vállalatok Társadalmi Felelősségvállalása - Önnek mi jut eszébe a kifejezésről?
- Ön szerint miért fontos a vállalatok társadalmi felelősségvállalása?
- Mi a véleménye a magyarországi pénzüintézetek társadalmi szerepléséről?
- Ön szerint a bankoknak kötelességük, hogy hátrányos helyzetű térségeket, területeket támogassanak?
- Ön részt vett már önkéntes programban? (véradás, adományozás, épületfelújítás, rendezvény)
- Hallott már az OTP Önkéntes Programról?
- Önt érinti a devizahitel probléma?
- Ön szerint mi lenne a legjobb megoldás a deviza hitelek kivezetésére?
- Melyiket választaná az alábbi lehetőségek közül? Alacsonyabb, vállalható törlesztés, végeláthatatlan futamidő, vagy Magas törlesztő részlet, néhány éves szűkölködéssel.
- Mi a véleménye a horvátországi megoldásról? (A bíróság elrendelte, hogy a pénzüintézeteknek fix kamatozás mellett, a szerződés napján érvényes árfolyamon kunára kell átszámítaniuk a hitel tőkeösszegét.)
- Ez a lehetőség nálunk is megoldást jelentene?
- Ön szerint a pénzüintézetek miért segítenek a rászorulókon?
- Ön volt már kedvezményezettje valamilyen önkéntes programnak?
- Amennyiben igen, milyen érzést váltott ki Önből?

A kutatás eredményeit az 1. számú melléklet tartalmazza.

A válaszok függtek attól, hogy a válaszadó rendelkezik-e deviza alapú hitellel, vagy például meg van-e elégedve a számlavezetés kondícióival.

A válaszok 50%-a szerint a pénzintézetek kötelessége, hogy hátrányos helyzetű területek segítésére is gondoljon, azonban ez a vállalat központi tevékenységében ki is fullad. Kevés olyan választ kaptam, amelyben a válaszadó önkéntes munkájáról olvastam. Ez is általában az önkéntes véradásig terjedt.

Mások azt gondolták, hogy a társadalmi felelősségvállalás szó egy hangzatos reklámfogás a bankok részéről. Véleményük szerint a saját maguk okozott károk miatt így kívánják kompenzálni a lakosságot.

Ezt azonban nagyban befolyásolja a média megjelenése. A lakosság döntő hányada a médiában elhangzott információk alapján ítéli meg a pénzintézeteket. Ezért találtam fontosnak tisztázni a kérdést.

A társadalmi felelősségvállalás lehet, hogy a pénzintézet stratégiai kérdése és döntése, amely hosszú távon profitot hozhat, azonban a profitot kompenzálja az újonnan bevezetett megszorítások miatti ügyfélvesztés. Tehát a vállalatnak nem biztos, hogy több ügyfele lesz, azonban fontos számára, hogy milyen képet alkot a társadalom szemében.

Ön szerint a CSR tevékenység kötelező, vagy nem?



Kötelező, vagy nem?

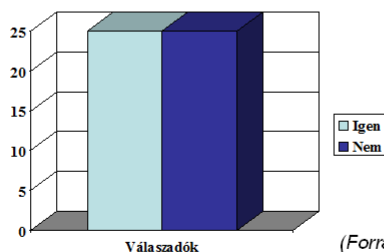
Igen	50%
Nem	50%

(Forrás: saját kutatás
Eredménye)



Jogsabályi köteletség

(forrás: <http://www.rdkisz.hu/hirek/itt-az-eu-bejelentes-uj-szakaszba-lep-magyarorszag-elleni-eljaras>)



(Forrás: saját kutatás eredménye)

Takátsné Schubert Judit - Önzetlenség vagy stratégia –
Társadalmi felelősségvállalás a pénzügyi szektorban - középpontban az OTP Bankkal

6

forrás: saját ábra

Devizahitel probléma

Az OTP Bank jelentése szerint felelősségvállalásának lényege és legfontosabb eleme a felelős pénzügyi szolgáltatásnyújtás és működés. Vállalati felelősségvállalása ügyfelek és részvényeseik számára akkor hiteles, ha stabil, megbízható, minden esetben biztos pontként lehet rá számítani.

Jelen gazdasági helyzetben törekedniük kell a kockázatok alacsonyan tartására, amely részben a betétesek védelmét is szolgálja. Ez a prudens működés azonban nem csak az OTP Bank sajátossága.

A rendelkezésemre álló adatok szerint 2008. évben 2041 Mrd-nyi jelzálog alapú kintlévőséggel rendelkeztek a bankok, amelyből 2006 Mrd-ot csak a deviza alapú hitelek tettek ki. A 2008-ban kialakult pénzügyi helyzet tehát igen nagy mértékben érintette a lakosságot. Emiatt az OTP Bank kiemelt fontosságú projektként kezeli ezt a területet a CSR tevékenységében. Több Adósvédelmi Programot indított 2011. és 2012. évben azon kívül, hogy kormánydöntés alapján lehetőséget biztosított a hitelek rögzített árfolyamon való végtörlesztésére, illetve az árfolyamrögzítésre. Fontosnak tartotta, hogy ügyfelei akkor is bizalommal forduljanak hozzá, ha bajba kerülnek.

Ügyfeleinek védelme és a stabilitás fenntartása érdekében kiemelten kezeli az adósvédelmi programok folytatását és továbbfejlesztését. Számos lehetőséget biztosít a törlesztési terhek enyhítésére.

A 2011-ben kormánydöntés alapján meghatározott végtörlesztés lehetősége az OTP Banknak is nagy kihívást jelentett. A bankon belül külön munkacsoport alakult a feladatok ellátására, akik felkészítették a munkatársakat és eljárásrendeket alakítottak ki. A bankfiókokban megjelenő ügyfeleket hosstes-ek és telefonos időpontfoglalás segítette. Néhány fiókban az ügyintézők számát is megtöbbszörözték. A végtörlesztés kapcsán a deviza jelzálog és lakáshitelek 20%-a került visszafizetésre (36 ezer szerződés, 217 Mrd Ft). A kialakított Adósvédelmi Programoknak köszönhetően 2012-ben a hitelek 19,1%-a volt 90 napnál hosszabb késedelembe a 2011-es 16,6%-os aránnyal szemben.

A 2012-ben elindult árfolyamgát - melyet a kormány döntése alapján vezetett be - sokak segítségére volt, némileg kedvezőbb feltételeket biztosított, mint a 2011-es hasonló konstrukció lehetősége. Az év végéig több, mint 27 ezer ügyfél vette igénybe a jogosult mintegy 120 ezer ügyfél közül.

Az OTP Bank piaci részesedése a válság által érintett hitelek közül közel 24%-os volt. Az OTP csoport kiemelt figyelmet fordít a bajba jutott, hitelüket fizetni nem tudó ügyfelekre. A 2012-ben a Nemzeti Eszközkezelőhöz került állomány közel 50%-ában az OTP csoport járult hozzá az adásvételhez.

Mivel a devizahitel kérdés nem csak magyarországi szinten probléma, így fontos volt a leánybankok figyelembevétele is. A horvát és román leánybankoknál is új adósvédelmi eszközöket vezettek be, a montenegrói és szerbiai bankoknál pedig a teljes programot felülvizsgálták. Így a külföldi kapcsolatoknál is lehetőséget biztosítottak a törlesztési terhek csökkentésére.

A megkérdezettek többsége szerint a 2013 nyarán hozott horvátországi döntés, mely szerint a szerződéskötéskor érvényes kuna árfolyamra számítják át a követeléseket, nem biztos, hogy megfelelő segítség az eladósodott lakosság számára.

Véleményem és vizsgálataim szerint a válaszokat nagyban befolyásolta a hitellel rendelkezők és nem rendelkezők aránya. Akiket nem érint a devizahitel kérdése, azok reálisabban gondolkodnak, szerintük a tökéletes megoldást az jelentené, ha az árfolyamot valamilyen szinten stabilan tartaná a gazdaság, persze nem a mostani magas szinten.

Azonban nem vagyok benne teljesen biztos, hogy azok számára, akik a hitel visszafizetésével küszködnek, ez elfogadható megoldás lenne. Azok az ügyfelek, akik árfolyamfüggő törlesztést választottak a szerződéskötéskor, kb. duplájára emelkedtek a törlesztési kötelezettségeik. Ha az árfolyam egy alacsonyabb szinten lenne stabilizálva, nem biztos, hogy hosszú távon segítséget nyújtana.

Ámbár valószínű, hogy kevesebb lenne a bedőlt hitel.

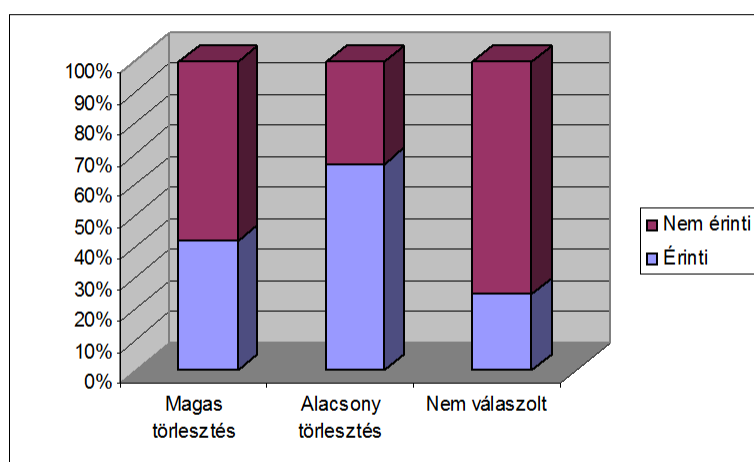
A hitelt törlesztő ügyfelek sok mindenről kellett, hogy lemondjanak annak érdekében, hogy fizetni tudjanak. Ezt a megélhetési szintet valószínűleg továbbra is tudnák tartani. Ebben az esetben csak azoknak az ügyfeleknek lenne szükségük komolyabb megoldásra, akik ebből a körből kiesnének, mert anyagi helyzetük nem csak az árfolyam emelkedése miatt romlott, hanem például munkahelyük elvesztése miatt.

A kérdőív alapján érdekes választ kaptam arra a kérdésre, hogy melyik lehetőséget választaná: magas törlesztés és alacsony futamidő, vagy alacsony törlesztőrészlet, de végeláthatatlan futamidő.

A válaszadók 55%-a úgy gondolja, hogy inkább vállal magasabb törlesztő részletet, néhány éves szűkölködéssel, minthogy akár a gyermekeire hagyja a hitel törlesztését.

A válaszok azonban megoszlottak azok aránya között akik rendelkeznek és akik nem rendelkeznek devizahittel. A hitellel nem rendelkezők nagyobb arányban választották a magas törlesztést. Természetesen a kutatás nem tartalmaz jövedelmi viszonyokat, mindenesetre meglepő az eredmény.

A válaszadók milyen arányban érintettek a devizahitel kérdésben?



(Forrás: saját kutatás eredménye)

Takátsné Schubert Judit - Önzetlenség vagy stratégia –
Társadalmi felelősségvállalás a pénzügyi szektorban - középpontban az OTP Bankkal

10

forrás: saját ábra

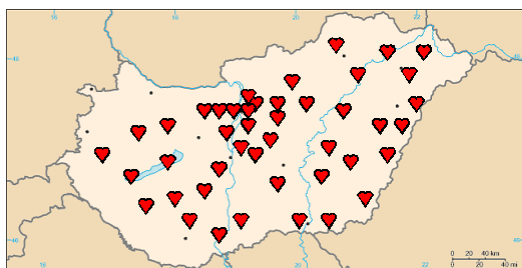
OTP Önkéntes Program

A következő elem a bank CSR tevékenységéből az OTP Önkéntes Program. Az általam készített ábra azt mutatja, hogy a bank munkatársai az ország egész területén segítettek már a rászorulókon.

OTP Önkéntes program



Példaértékű CSR Projekt - díj



(Forrás: saját ábra)

Akciók

- 18 Véradás
- 11 Környezetvédelem
- 10 Épület felújítás
- 3 Pénzügyi oktatás
- 4 Állatvédelem
- 46 Szociális munka

Takátsné Schubert Judit - Önzetlenség vagy stratégia –
Társadalmi felelősségvállalás a pénzügyi szektorban - középpontban az OTP Bankkal

11

forrás: saját ábra

A Bank a Demokratikus Ifjúságért Alapítvánnyal közreműködve szervezi és nyújt kisebb összegű támogatást, melyet a dolgozók használhatnak fel egy általuk kitalált program megvalósítására. A decentralizált működésben természetesen vannak elvárások, mint például, hogy a választott program ne ütközzön a vállalt célkitűzéseibe, illetve valamilyen köz érdekét szolgálja, azokat segítse, akiknek szüksége van a támogatásra. A nyertes pályázók - akik a bank alkalmazottaiból állnak - 100.000 Ft összegű támogatást kapnak. Ebből valósítják meg a kigondolt programot. A munkatársak segítségével így a támogatás már eljutott a legszegényebb térségekbe is. Voltak a Vakok Intézetében, állatmenhelyen, gyermekotthonban, idősek otthonában, de előfordult, hogy közterületet szépítettek meg.

Az OTP Önkéntes Program a bankról kialakult képet nagyban befolyásolja. Kiemelkedő, hogy a program működésében a dolgozók véleménye, hozzáállása az önkéntes kezdeményezésekhez, meghatározó. A program célja, hogy decentralizált működésével a dolgozókat is bevonják a célok megvalósításába.

A meghirdetett pályázatokat követően gyakorlatilag egy „brainstorming“-hoz hasonló képet kapunk. A bank évente három alkalommal hirdet pályázatot a munkavállalói számára, melynek keretében a dolgozók saját ötleteiket valósíthatják meg egy-egy önkéntes munka teljesítésével. A pályázaton elnyerhető 100.000 Ft összegű támogatásból segíthetnek olyan területeket, melyekhez a vezetők nem jutnak el. Ilyenek például az állatmenhelyek felújítása, részükre történő adománygyűjtés, közintézmények felújítása, sérült gyermekeknek családi program szervezése, tanulmányi napok szervezése, stb.

A bank ennek kiemelkedő szerepet tulajdonít, a programban résztvevő dolgozókat külön jutalmazza egy évente megrendezésre kerülő estéllyel, vacsorával, beszámolóval és különböző önkéntes szervezetekkel való megismertetéssel. Évente egyszer pedig egy nagyobb összegre lehet pályázni, melyet a következő önkéntes program megvalósításában használat fel a nyertes csapat.

A támogatás felhasználási lehetősége a pályázó csapatokra van bízva, annak köre azonban széles körben ugyan, de korlátozott. A döntésnél fontos szempont a helyszíni aktivitás intenzitása, a helyi partnerség és a közösségre gyakorolt hatás erősege, kreativitás, valamint az illeszkedés a bank támogatási prioritásához.

A projektek és leírásuk megtalálható a bank Facebook segítségértképen és az összefoglaló videón, melyet a bank honlapjának CSR oldalán találunk.

A dolgozók nem restek, semmilyen fizikai munkától nem ijednek meg. Ha kell bútort szerelnek, kertet ásnak, vagy épületet festenek, takarítanak, de napestig sorolhatnám. A megkérdezett személyek 80%-a azonban nem halott a programról. Hogy ez miért van?

Talán azért mert itt kapunk választ a dolgozat fő kérdésére. A banknak a CSR nem profit elérése céljából végzett tevékenysége. Az Önkéntes Programot - mint ahogy a többi adományozó és támogató vállalatát sem - nem reklámozza.

Nem az a célja, hogy minél több ügyfelet akviráljon maga köré, hanem hogy lehetősége révén segítséget nyújtson és a többi vállalat számára példát mutasson. A dolgozók pedig örömmel végzik a programban vállalt munkákat, hiszen tudják, hogy egy kis odaadással óriási segítséget jelenthetnek a rászorulóknak.



(Forrás:
saját fotó)

Takátsné Schubert Judit - Önzetlenség vagy stratégia –
Társadalmi felelősségvállalás a pénzügyi szektorban - középpontban az OTP Bankkal

12

forrás: saját kép

Személyes élmény

Egy általam szervezett önkéntes programot mutatnék be néhány szóban, melynek keretében egy X. kerületi általános iskola udvarán található padokat újítottunk fel.

Az Önkéntes Program meghirdetése után 13 munkatársam jelentkezett a feladatra. Az elnyert 100.000 Ft összegű támogatásból 15 padot újítottunk fel. Egy szombati napot áldoztunk mindannyian, egyikünket sem érdekelve, hogy szabadnapunkat is együtt töltjük. Akiknek lehetőségük volt, családdal együtt érkeztek.

A szükséges alapanyagok miatt két vállalkozóval vettem fel a kapcsolatot, akik természetesen az OTP Banknál vezetik a számlájukat, és fióki dolgozók révén személyes ismeretség is kialakult közöttünk. Mindent leegyeztetve megrendeltem az új fa léceket és festéket, valamint a kiegészítőket - csiszoló anyagot, alapozó festéket, ecseteket, hengereket, stb.

Ezek nagyon egyszerű dolgoknak tűnnek, de mint szervezőnek komoly munkát igényelt, hogy 13 embernek munkát biztosítsak már csak azért is, hogy ne érezzék magukat feleslegesnek. Emellett gondoskodnom kellett reggeliről is.

Az ebédet az iskola igazgatója biztosította számunkra, valamint folyamatosan innivalóval, kávéval kínált minket. Ezek enyhítették fáradtságunkat.

Munkatársaimmal reggel 6 órától este 7 óráig dolgoztunk megfeszített tempóban, ami nem hogy irodai dolgozóknak - főleg nőknek - hanem még férfiaknak is megerőltető lenne.

A régi törött és kopott léceket leszereltük, az újakat lecsiszoltuk, szép színesre festettük, és felcsavaroztuk.



forrás: saját fotó

A legnagyobb kihívást a lécek csiszolása jelentette, hiszen nagyon alapos munkát kellett végeznünk a gyerekek miatt, akik a padokat később használni fogják.

A program híre óriási ütemben terjedt el a kerületi családok között. nem csak azok tudtak róla, akiknek a gyermeke az iskolába jár, hanem a környéken szinte mindenki, hiszen az iskola egy paneltömb közepén található, így a lakásokból pont az udvarra látni.

A következő hetekben érdekes visszajelzéseket kaptam az ügyfelektől, mint például, hogy nem is gondolták, hogy mi hivatali dolgozók ilyen önzetlenek vagyunk, illetve hogy nem is tudták, hogy az OTP Bank ilyen lehetőségeket biztosít. Így legalább megnyugodtak, hogy a számlavezetési költségeket nem hiába fizetik. Egy ügyfél konkrétan elmondta, hogy amikor látott minket az udvaron dolgozni a lakása ablakából, rádöbben, hogy mi is emberek vagyunk.

Ettől a naptól kezdve az ügyfelek szívesebben jöttek be a bankfiókba, türelmesebbek voltak, és mosolyogtak, mikor ügyintézőhöz kerültek.

A munkahelyi légkör is sokat változott, összekovácsolódtunk, megismertük egymást a munkahelyünkön kívül, jobban toleráltuk egymás rigolyait.

Mivel életünk nagy részét munkahelyünkön töltjük, fontos, hogy a másikat el tudjuk viselni. Mondhatni, munkatársaink a második családjunk.

Kollégáimat és köztük engem is, nagy örömmel töltötte el az a tudat, hogy segítséget nyújthattak olyan területen, amely gyakorlatilag még kiaknázatlan volt, ráadásul még tapasztalatot is szereztünk egy olyan tevékenységben, ami nem feltétlenül kapcsolódik mindennapjainkhoz. Kellemesen elfáradtunk, ugyan másnap alig tudtunk lábra állni, de mindannyian boldogok voltunk. A következő héten az igazgató cikket jelentetett meg több kőbányai honlapon és hírlapban is.



forrás:saját fotó

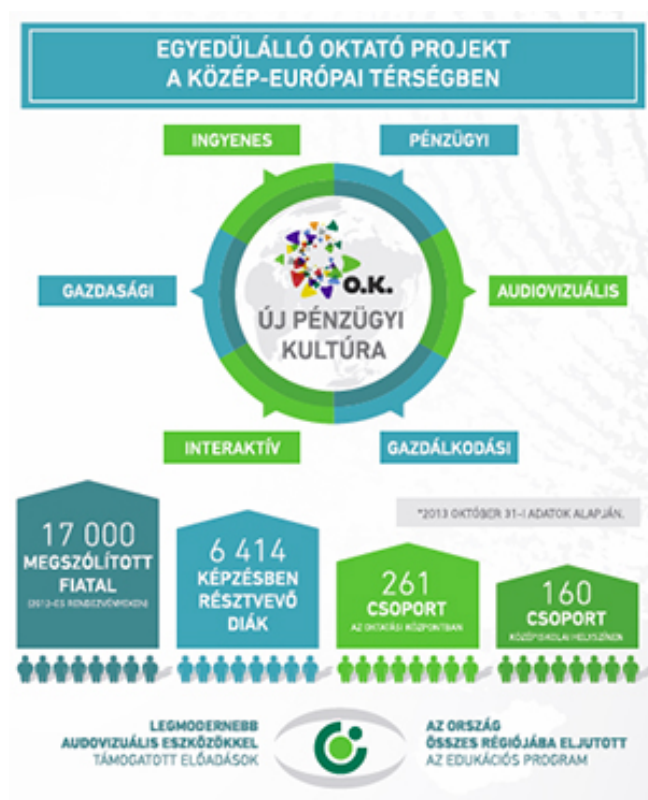
Az igazgató cikke a dolgozat végén található (1. melléklet).

A munkahelyem felé érzett és kimutatott lojalitás szempontjából fontos számomra a környezetemben élő emberekben kialakult kép pozitív irányba tolása az OTP Bankról. A mai bankellenes gondolkodásban elengedhetetlen a bank helyzetének megerősítése, melyet az önkéntes programok nagyban befolyásolnak. Ezek a kezdeményezések nem jöhetnének létre a vezetés ilyen irányú szemlélete nélkül.

Természetesen az OTP Bank adományozó és segítő tevékenysége nem csak az önkéntes programban valósul meg. Fontos említendő a Fáy András Alapítvány, amely tehetséges gyermekek támogatásával foglalkozik, illetve a 2013-ban megnyitott O.K. központ, amely évente több ezer gyermek pénzügyi oktatását és több pedagógus munkáját biztosítja.

Ez utóbbi azért érdemel kiemelt figyelmet, mert a Fáy András alapítvány támogatásával a jelentkező középiskolások részére tartanak pénzügyi iránymutatást, és ami a legfontosabb - INGYEN.

Középiskolások Országos Pénzügyi és Gazdasági Oktató Központja



(forrás: <https://www.otpbank.hu/csr/hu/ok>)

Az O.K. központban a középiskolás gyerekek a legmodernebb módszerekkel és eszközökkel, játékos formában, élményszerűen tanulhatnak pénzről, gazdaságról, gazdálkodásról.

Az ingyenes képzések célja, hogy a fiatalok segítséget kapjanak szemléletük formálásban, kialakításában akár pénzügyi, akár karrierépítés terén. Segít a tudatosság felépítésében.

Az intézmény arculatát kifejezetten a fiatalok, tinédzserek számára alakították ki, érdeklődésüket a vizuális világ, modern design, a 3D interaktív táblák és a magas minőségű high-tech berendezések keltik fel.

A központba érkező diákok oktatásán túl az O.K. Központ egy speciális, iskolába utazó oktatói hálózatot is üzemeltet, így ez a lehetőség azok számára is adott, akik nem tudják megoldani az utazást, mint például egy mozgássérült gyermekek számára fenntartott oktatási intézmény.

A látogatók a <http://www.otpfayalapitvany.hu/okkoczpont> oldalon olvashatnak bővebb információt a központ működéséről.

Összehasonlítás

Az OTP Bank mellett a Budapest Bank CSR tevékenységét tanulmányoztam, mely nagyban hasonlít az általam képviselt pénzintézet nézeteihez.

Társadalmi szerepvállalásának egyik alappillére a közel 10 éves múltra visszatekintő „Törődés napja” önkéntes rendezvénysorozat, amelyen évről évre több száz munkatárs vesz részt országszerte. Az Önkéntes Központ Alapítvány díja fontos eredmény a bank számára: az elismerés nem csak az önkéntes program sikerét, hanem a résztvevő munkatársak egyre növekvő elkötelezettségét is jelenti.

Az Önkéntes Központ Alapítvány 2009-ben első alkalommal hirdette meg az Önkéntességért díjat, melyet vállalati kategóriában a Budapest bank „Törődés napja” önkéntes programja nyert el. Az alapítók célkitűzése szerint az a vállalati program részesül az elismerésben, mely hosszú távon segít önkéntes tevékenységével, és programja példaértékű az üzleti szféra számára.

Felelős vállalatként, hagyományos értelemben vett adományozás mellett komplex jótékonyági rendszer működésével támogatja a rászorulókat, akikkel hosszú távú kapcsolatok kialakítására törekszenek.

A Budapest Bank két legnagyobb önálló alapítványa az 1991 óta működő és pályázati rendszerben támogatást nyújtó „Budapest Bank Budapestért” és a „Budapest Bank az Oktatásért és a Magyar Pénzügyi Kultúráért” Alapítvány. A közismert és neves szakemberekből álló kuratórium irányításával a két alapítvány 2010-ig több, mint 21 ezer pályázatot bírált el, és a 3100 nyertes pályázónak 754 millió Ft támogatást juttatott.

Összegzés

Azt gondolom, hogy a bankok társadalmi megítélése szempontjából nagyon fontos az önkéntesség hirdetése. Remélem, hogy dolgozatommal közelebb hozhatom az olvasót a pénzügyi szektor társadalmi szerepvállalásához, a róluk kialakult képet pedig kedvezően befolyásolom. Hiszem, hogy nincs annál rosszabb, ha egy pénzügyi szolgáltatót arról ítélünk meg, hogy mennyi profitot termel. A médiát nem tudom befolyásolni, azonban talán ön elmesélheti ismerőseinek, kollégáinak, diákjainak az itt olvasottakat. Így a mai fiatalok már másként gondolhatják a felelősség kérdését.

Irodalomjegyzék:

- Dr. Buzás Gabriella, Fabula László, Hazayné dr. Ladányi Éva, dr. Hubai József, dr. Kerekes Sándor, dr. Kobjakov Zsuzsa, dr. Kovács Katalin, Medvéne dr. Szabad Katalin, dr. Mocsy Ferenc, dr. Vass Nándor - A környezetgazdaságtan alapjai
- <http://www.kovet.hu/rolunk>
- <http://www.kovet.hu/rolunk/tevekenysegunk>
- https://www.otpbank.hu/static/csr/download/OTP_Vallalati_felelossegvallalasi_jelentes_2011.pdf
- https://www.otpbank.hu/static/csr/download/OTP_Vallalati_felelossegvallalasi_jelentes_2012.pdf
- <https://www.otpbank.hu/csr/hu/ok>
- <https://www.budapestbank.hu/info/budapestbank/szerepvallalas.php>
- <http://www.10kerkult.hu/suli/1498-onkentesseg-ertekteremtes-megujult-padok.html>
- CSR önértékelő kézikönyv vállalatok számára, UAB Baltijos Kopija, 2010
- Tóth Gergely: A valóban felelős vállalat, KÖVET 2007
- Szlávik János: Vállalatok társadalmi felelősségvállalása, Complex 2009
- Angyal Ádám: Vállalatok társadalmi felelőssége, BCE 2008
- Slaper, Timothy P – Hall, Tanya J: The Triple Bottom Line: What it is and How Does it Work? (www.ibrd.indiana.edu), 2010
- Társadalmi felelősségvállalás menedzser (CSR) képzés tananyaga, Socires Képzési Anyag Bizottság, 2011
- ISO 26000 – Social Responsibility – ISO, 2010, www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm

Önkéntesség, értékteremtés: megújult padok



Az OTP Bank Kőrösi Csoma úti fiókjának munkatársai az elmúlt hétvégén önkéntes munkát végeztek a Széchenyi István Általános Iskola udvarán a bank CSR programjának keretében –értesítette a 10kerkult.hu szerkesztőségét Sándor Zoltán, az iskola igazgatója. Beszámolóját örömmel adjuk tovább.

A Corporate Social Responsibility (CSR), vagy vállalatok társadalmi felelősségvállalása annyit tesz, hogy „a vállalatok önkéntesen szociális és környezeti szempontokat érvényesítenek üzleti tevékenységükben és a partnereikkel fenntartott kapcsolatokban.” (Európai Bizottság)

Az OTP ezt a tevékenységét az Önkéntes Pályázat Program keretében végzi. Az Önkéntes Pályázat Program hozzájárul ahhoz, hogy az OTP Bank csaknem nyolcezer munkavállalója szorosabb közösséget alkosson, és a támogatott intézményekkel, helyi közösségekkel bizalmasabb, erősebb viszony alakuljon ki. Továbbá nem utolsósorban segít abban is, hogy felhívja a figyelmet az önkéntesség fontosságára és lehetőséget biztosítson a dolgozóknak, hogy átéljék az önzetlen munka örömét. Az önkéntes tevékenységek jellege nincs megszabva, a pályázat nyitott minden olyan kezdeményezés számára, amely a banki CSR irányelvekkel összeegyeztethető és nem sérti a bank Etikai Kódexét.



„Aki nem hisz abban, hogy mennyi jó ember van, az kezdjen el valami jót tenni, és meglátja, milyen sokan odaállnak mellé!” Bőjte atya ferences rendi szerzetes és lelkész szavait fényesen igazolják. Az OTP Bank Kőrösi Csoma úti fiókjának munkatársai az elmúlt hétvégén önkéntes munkát végeztek a Széchenyi István Általános Iskola udvarán. A bankfiók vezetője Petrák Attila, és az önkéntes munka szervezője Takátsné Schubert Judit befektetési tanácsadó közel tizenöt munkatársukkal vállalkoztak arra, hogy szombaton reggel hat órától este nyolc óráig teljesen felújítják az iskola sportudvarán lévő kerti padokat. A munkához 100 000 Ft értékben vásároltak festéket, faanyagot, melyből 15 padot lehetett újjávarázsolni. (A Fiók dolgozói: Petrák Attila – fiókvezető, Kalocsai Lászlóné, Perka Zoltánné, Hetesi Ágnes, Juhász Istvánné, Szorocsinszki Ildikó, Karakás Márti, Molnár Ildikó, Takátsné Schubert Judit – szervező, családtagok: Horváth Melinda, Takáts József, Tasi Sándor, valamint 2 kisgyermek.)



Sándor Zoltán, a Széchenyi István általános Iskola igazgatója örömmel fogadta reggel hat órakor a lelkes önkéntesekből álló csapatot. Az előző napon a helyszínre szállított anyagok hamar előkerültek.



A régi falécek leszerelése, a fémvázak rozsdamentesítése, átfestése, az új lécek csiszolása, majd színesre festése meglehetősen nehéz munka volt a számítógépekhez és a papírokhoz szokott kezeknek, ám az OTP dolgozói vizsgáztak. A munka szervezettsége pedig egy kiváló, tetterre kész és jól együttműködő közösség szeretetre épülő csapatát mutatta a külső szemlélő számára.

Amíg a fiók munkatársai a padokkal voltak elfoglalva, addig Sándor Zoltán igazgató a háttérben az OPT Ellenőrzési Igazgatóságának munkatársával ízletes bográcsgulyással készült: a finomság meglepetés volt a munkában megfáradt embereknek.



A déli pihenő után újfolt erővel folytatódott a felújítás, a már lefestett falécek padra rögzítése, felcsavarozása, egészen az esti órákig.

Martin Luther King gondolata: „*az élet ismétlődő, sürgős és fontos kérdése: mit teszel másokért?*” a nap végére nyert igazi értelmet mindannyiunk számára!

Forrás: <http://www.10kerkult.hu/suli/1498-onkentesseg-ertekteremtes-megujult-padok.html>
