

CSR JELENTÉS



IMPRESSZUM

CÉGNÉV: BUDAPEST HITEL- ÉS FEJLESZTÉSI BANK NYILVÁNOSAN MŰKÖDŐ RT.

CÉG RÖVIDÍTETT ELNEVEZÉSE: BUDAPEST BANK NYRT.

SZÉKHELY: 1138 BUDAPEST, VÁCI ÚT 193.

LEVELEZÉSI CÍM: BUDAPEST BANK NYRT., 1852 BUDAPEST

BUDAPEST BANK BÉKÉSCSABAI BANKMŰVELETI KÖZPONT

CSABA CENTER, 5600 BÉKÉSCSABA, ANDRÁSSY ÚT 37-43.

TARTALOM

1. A BUDAPEST BANK-CSOPORT	5
1.1. A bankcsoport felépítése	6
1.2. Díjaink	6
1.3. A jelentésről	7
2. BESZÉLGETÉS SEAN MORRISSEY-VEL, A BUDAPEST BANK VEZÉRIGAZGATÓJÁVAL	8
3. ELKÖTELEZETTSÉG ÉS STRATÉGIA	10
Etikai kódex	11
CSR stratégia	11
Érintettjeink	11
4. ÜGYFELEINK	13
4.1. Partnerség	13
4.2. Felelős banki működés	18
4.3. Panaszkezelés és jogszabályi megfelelés	19
5. MUNKATÁRSAINK	21
5.1. Esélyegyenlőség	23
5.2. Fejlődés, előrelépés	24
5.3. Egészség mindenképp	24
5.4. Belső kommunikáció, elégedettségmérés	25
6. KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁSUNK	27
6.1. A pénzügyi tudatosság fejlesztése	27
6.2. Önkéntesként a társadalomért	29
6.3. Támogatásokkal a közösség fejlődéséért	30
7. FELELŐSEN A KÖRNYEZETÉRT	33
7.1. Modern technológiával az energiahatékonyságért	33
7.2. Kevesebb hulladék, szelektív gyűjtés	34
7.3. A közlekedés terhének mérséklése	35
8. GRI INDEX	36



STABILITÁS ÉS PARTNERSÉG

A BUDAPEST BANK- CSOPORT

A Budapest Bank közel 25 éve nyújt teljes körű pénzügyi szolgáltatást a lakosság valamint a hazai gazdaság fontos mozgatóerejét jelentő kis- és középvállalkozások számára. Ország-szerte több mint száz bankfiókkal, 23 vállalati ügyfélközponttal és a privát-banki ügyfeleket kiszolgáló Money+ irodával állunk ügyfeleink rendelkezésére. Leányvállalataink – a Budapest Alapkezelő, a Budapest Autófinanszírozási Zrt., a Budapest Lízing Zrt., a Budapest Eszközfinanszírozó Zrt. és a Budapest Flotta Zrt. – révén befektetési szolgáltatásokat, autó- és eszköz-finanszírozási konstrukciókat is nyújtunk.

Bankcsoportunk mind lakossági, mind vállalati ügyfeleit partnerként kezeli: a pénzügyi termékek és szolgáltatások nyújtásán túl tanácsadással is igyekszünk segíteni ügyfeleinket, és arra törekszünk, hogy helyzetüket megismerve, az ehhez leginkább illeszkedő, céljaikat segítő megoldásokat kínáljunk számukra. Büszkék vagyunk arra, hogy gazdasági, pénzügyi kérdésekben munkatársaink szakértelmében megbízva ügyfeleink (különösen a pénzügyi működésük terén a legszorosabb együttműködést igénylő vállalatok) is partnerként tekintenek ránk.

Jelentős eredménynek tartjuk, hogy bankcsoportunk a gazdasági válság idején is mindvégig nyereséges tudott maradni. 2010-ben a nettó árbevétel kismértékű növelése mellett a működési költségeket úgy tudtuk 10%-kal csökkenteni, hogy az a hosszú távú fejlődést nem befolyásolta. Többek között nem csökkentettük a munkatársak képzéseinek mennyiségét, illetve – több versenytársunkkal ellentétben – nem volt szükség csoportos létszámleépítésre sem. Bankcsoportunk jelentős adófizető, az elmúlt két évben (2009-2010-ben) összesen 8,8 milliárd forint adót fizetett a 2010-ben fizetett bankadóval együtt.

Pénzügyi adatok	2009	2010
(Magyar Számvetési Szabályok szerint, konszolidált, nem auditált)	millió forint	
Mérlegfőösszeg	909 839	911 005
Nettó árbevétel	91 903	92 495
Működési költségek	39 778	35 773
Bankadó	-	4 535
Adó	2 246	1 970
Adózás utáni eredmény	12 962	10 223
ROE	12,14%	8,74%
Hitel a betét %-ában	92,81%	92,79%

1.1. A BANKCSOPORT FELÉPÍTÉSE

A Budapest Bank a sokoldalú, globális infrastrukturális és pénzügyi szolgáltató, a General Electric Company (GE) tagja. A bank 99,73%-a a GE Capital tulajdonában van. Az ötfős Felügyelő Bizottság független elnöke Dr. Bod Péter Ákos, a Bizottság további három tagja a GE, két tagja a Budapest Bank alkalmazottja. A bank felépítését és a vezetőség tagjait¹ az ábra szemlélteti.



1.2. DÍJAINK

Büszkék vagyunk arra, hogy az elmúlt két évben felelős működésünk, szakmai és társadalmi felelősségvállalási tevékenységünk több alkalommal is elismerést nyert. Ezek a sikerek azt jelentik számunkra, hogy a szakma és a társadalom is elismeri a fenntarthatóság és a felelős működés terén végzett tevékenységünket, egyúttal megerősítik ez iránti elkötelezettségünket, és ösztönzik fejlődésünket. Legjelentősebbnek tartott, a társadalmi felelősségvállaláshoz kapcsolódó díjaink:



„Önkéntességért-díj 2009”: az Önkéntes Központ Alapítvány által első alkalommal meghirdetett díjat a vállalati program kategóriában a „Törődés Napja” programunkkal nyertük el. (30. oldal)



„CSR Best Practice 2010”-díj: a Magyar Public Relations Szövetség által meghirdetett pályázaton a Budapest Bank négy egymást követő évben érdemelte ki, hogy programjával legjobb gyakorlatként szerepeljen a szövetség kiadványában.



A MasterCard - Az év bankja versenyen a Budapest Bank nyerte a Pénziránytű Alapítvány által odaítélt „A pénzügyi kultúra fejlesztése terén legaktívabb bank 2010”-díjat. (29. oldal)



CSR Hungary 2010-díj, „CSR Menedzsment – nagyvállalatok” kategória: a Budapest Bank tevékenységét a legjobbnak ítélte a zsűri nagyvállalati kategóriában. Az elismerésben nagy szerepet játszott a bank felelős hitelezési tevékenysége, etikus működése és felelős kommunikációja valamint számos, a környezeti és társadalmi problémák megoldását célzó kezdeményezése.

¹ A vezetőség tagjairól: <http://www.budapestbank.hu/info/budapestbank/index.php>



„Kerekpárosbarát Munkahely 2010”-díj: nagyvállalat kategóriában nyerte el a bank békéscsabai Bankműveleti Központja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium díját. (35. oldal)



„Az Év Bankja Magyarországon – 2010”-díjat a Financial Times csoporthoz tartozó The Banker magazin nemzetközi versenyén a Budapest Bank kapta. A nívós pénzügyi lap a pénzügyi stabilitása, erős likviditási helyzete és felelős hitelezési politikája mellett a társadalmi felelősségvállalás terén tett erőfeszítéseit és eredményeit is értékelte.

1.3. A JELENTÉSRŐL

A Budapest Bank-csoport első ízben adja ki Társadalmi felelősségvállalási jelentését (tulajdonosunk, a General Electric Company évek óta rendszeresen megjelenteti társadalmi felelősségvállalásáról szóló jelentését – „Citizenship Report”). Az elmúlt években elnyert díjak megerősítették szándékunkat, és egyúttal elvárássá fokozták, hogy tevékenységünket a fenntartható fejlődés és társadalmi felelősségvállalás szemszögéből összefoglalóan bemutassuk, és széles körben megismerhetővé tegyük társadalmi, környezeti és a tágabb értelemben vett gazdasági szerepünket, hatásainkat. A Budapest Bank-csoport társadalmi felelősségvállalási jelentése a 2009-es és 2010-es év teljesítményét mutatja be, és megfogalmazza a jövőre vonatkozó céljainkat is. A jelentést a nemzetközileg leginkább elfogadott jelentéstételi útmutató elvárásai szerint állítottuk össze, és a GRI (Global Reporting Initiative) G3 útmutató C alkalmazási szintjének felel meg.

A GRI G3 útmutatója szerinti alkalmazási szint

Alkalmazási szint / bemutatás kritériumai	C	C+	B	B+	A	A+
Szervezeti profil	1.1; 2.1-2.10; 3.1-3.8; 3.10-3.12; 4.1-4.4; 4.14-4.15	külső szervezet által tanúsított	teljes bemutatás	külső szervezet által tanúsított	teljes bemutatás	külső szervezet által tanúsított
Menedzsment megközelítés	nem szükséges		minden indikátor-kategóriára vonatkozóan		minden indikátor-kategóriára vonatkozóan	
Teljesítmény-indikátorok	legalább 10 indikátor, legalább egy indikátor a társadalmi, gazdasági és környezeti kategóriából		legalább 20 indikátor, legalább egy minden indikátor-kategóriában.		minden alapindikátor	

Szívesen vesszük véleményét, javaslatát, mind Társadalmi felelősségvállalási jelentésünkkel, mind tevékenységünkkel kapcsolatban; kérjük, ossza meg velünk gondolatait az bbmedia@ge.hu címen!



BESZÉLGETÉS SEAN MORRISSEY-VEL, A BUDAPEST BANK VEZÉRIGAZGATÓJÁVAL

Mennyire fontos az Ön számára a fenntarthatóság, és hogyan látja a Budapest Bank helyzetét az elmúlt éveket tekintve?

Személy szerint teljes mértékben elkötelezett vagyok a fenntarthatósággal kapcsolatosan, vezetőként pedig különösen fontosnak tartom, hogy a bank menedzsmentjének többi tagja is hasonló jelentőséget tulajdonít társadalmi felelősségvállalásunknak. Az elmúlt időszak, mint minden vállalat, úgy a Budapest Bank számára is kihívásokkal teli volt. Ezzel együtt eredményeink azt mutatják, hogy nem csak a kitűzött célokat teljesítettük, de az elvártnál sikeresebb évet is zártunk mind 2009-ben, mind 2010-ben, annak ellenére, hogy számos külső tényező – pl. a bankadó – nehezítette helyzetünket. Ugyanakkor egy pillanatra sem szabad hátradőlnünk elégedettségünkben, rátermettségünket minden évben újra és újra bizonyítanunk kell. Jelen pillanatban a legnagyobb feladatunk

az, hogy megtanuljunk minél jobban alkalmazkodni a bennünket körülvevő, folyton változó környezethez.

Melyek a bank fő stratégiai irányai?

A mikro-, kis- és középvállalkozások tekintetében valamint a lakossági szegmensben látom versenyelőnyünket, így ezek a stratégiaileg kiemelt területeink. Ügyfeinkkel partnerségre törekszünk, és őket innovatív, máshol nem elérhető megoldásokkal kívánjuk kiszolgálni.

Mindaz olyan menedzsmentgyakorlattal egészül ki, amely az igények és költségek között egyensúlyt teremtve folyamatosan szem előtt tarja a nyereségesség – és így az üzleti fenntarthatóság – célját.

Hogyan látja a Budapest Bank társadalmi felelősségét?

A Budapest Bank felelősségét ügyfeleinkkel, munkatársainkkal és működési környezetünkkel kapcsolatban egyaránt értelmezem.

Ügyfeleink számára elvárásainknak megfelelő, hasznos termékeket kínálunk. Folyamatosan törekszünk arra, hogy elégedettségüket növeljük, ennek érdekében rendszeres felméréseket végzünk, amelyek nyomán munkatársaink számára képzéseket tartunk.

Kollégáinknak modern munkahelyi környezetet és tisztességes megélhetést biztosítunk. Számos kezdeményezésünk között támogatjuk az egészséges életmódot és évente tartunk egészségügyi szűréseket, amelynek lehetőségével mintegy 1200 munkatársunk él alkalmazmánként.

Nem utolsósorban odafigyelünk működési környezetünkre is. Ennek részeként kiemelten kezeljük a pénzügyi tudatosság fejlesztését – például a pénzügyeket közérthető nyelven érthetőbbé tevő Most magazinnal vagy a női vállalkozók képzését célul kitűző Dobbantó programunkkal. Büszke vagyunk arra, hogy Réthelyi Miklós nemzeti erőforrás miniszter az ENSZ nők tudá-



sával és egyenlőségével kapcsolatos kerekasztal-beszélgetésén három magyar nonprofit szervezet mellett megemlítette Dobbantó programunkat, az ebben együttműködő partnerünket, a SEED Kisvállalkozás-fejlesztési Alapítványt és magát a Budapest Bankot is.

Milyen út vezet Ön szerint a fenntarthatósághoz?

A bank és környezete úgy működik, mint egy mikrotársadalom, amelyben a Budapest Bank jó vállalati polgárként igyekszik viselkedni. Arra törekszünk, hogy ne csupán támogassuk környezetünket, hanem valamiképpen példát is mutassunk mások számára.

A fenntarthatóság szerintem nem egy nagy ugrással, hanem sok kis lépéssel érhető el. Az ügyfeleket például folyamatosan bátorítjuk, hogy tudatosan kezeljék pénzügyeiket, de a környezetkímélő megoldások népszerűsítésére is odafigyelünk, többek között mindenkit ösztönzünk a papíralapú ügyintézés helyett az internet- és mobilbank használatára. Anyavállalatunk, a General Electric sokat tesz környezetünk

„Arra törekszünk, hogy ne csupán támogassuk környezetünket, de példát is mutassunk mások számára.”

fenntarthatóságáért, termékei gyártása és működtetése során az energiafogyasztást és káros kibocsátást csökkenti, elősegíti a szél-, nap- és vízenergia erejének kihasználását; ezen megoldásokból, illetve tudásból mi is merítünk. A Budapest Banknál növekvő hangsúlyt fektetünk arra, hogy ügyfeleink felismerjék például az energiatakarékosság előnyeit a háztartás

szintjéről kiindulva. A jövőben igyekszünk szélesebb eszközzel is erre ösztönözni ügyfeleinket, hogy a környezeti fenntarthatóság gondolata egyre több háztartásban gyakorlattá váljon.

Hiszek ugyanakkor azokban a komplex megoldásokban, amelyek előnyei egyszerre több területen is érezhetőek. Erre jó példa az új központi irodába való költözésünk, amely hozzájárult egyrészt a jobb munkakörülmények megteremtéséhez, másrészt hatékonyan csökkentette működési költségeinket, ráadásul mindemellett a környezet védelmét is segíti, hiszen például a fűtést megújuló energiával oldjuk meg.

Milyen kudarcokkal nézett szembe a Budapest Bank az elmúlt 2 évben?

Elégedetlen voltam azzal, hogy a válságot megelőző időszakban nem értek megfelelő hatékonysággal célt üzeneteink, amelyekkel a pénzügyi tudatosság és felelősségvállalás fontosságára hívtuk fel ügyfeleink figyelmét. A jelzáloghitelek kapcsán gyakran láttuk, hogy az emberek inkább homokba dugták a fejüket, s várták, hogy a kormány a varázspálcájával megoldjon mindent. Ez semmiképpen nem történhet meg még egyszer. Természetesen pénzügyi problémák esetén a Budapest Bank adósvédelmi programja rövid és közép távon egyaránt a rászorulóknak rendelkezésre áll, azonban jobban kell kommunikálnunk ügyfeleinkkel, és többek közt ösztönözni őket arra, hogy megfontoltan döntsenek pénzügyeiről és nehézségek esetén se adják fel a törlesztőrészeket, mert számukra épp ez a legrosszabb választás. Ezen felül úgy gondolom, hogy a bankok nem tudtak kellően pozitív és proaktív kommunikációt folytatni a nehéz gazdasági helyzetben felállt új kormányral, pedig mindenképpen érdemes a hosszú távú partnerséget és

bizalmat erősíteni, hiszen a célok közt. A bankadót például nyilván egyik bank sem szereti, ugyanakkor bizonyos ideig el kell fogadnunk, amennyiben a gazdaság újbóli fellendülését szolgálja.

Mik jelentik a következő évek legnagyobb kihívásait?

Először is a jelzálog-hitelek, ezen belül kiemelten a devizában eladósodott problémáját kell megoldani, lehetőség szerint mindenki számára megfelelő megoldást találva annak érdekében, hogy senki ne veszítse el otthonát, hiszen ez a bankoknak sem érdeke. Ezen kívül fontos, hogy az ingatlanpiac – mint a gazdaság egyik katalizátora – új lendületet kapjon. A szektor hitelezése, különösen pedig az energiahatékony lakások építése a gazdasági növekedés egyik eszköze lehet. Bár a hitelkereslet a közeljövőben nyilvánvalóan nem éri el a válság előtti szintet, a Budapest Bank – stratégiájának megfelelően – a növekedésre koncentrálna. Emellett igyekszünk elérni, hogy minél több elégedett ügyfelünk legyen, és egyre többen bennünket válasszanak pénzügyi partnerüknek.

Hogyan látja a Budapest Bankot 2015-ben?

Hosszú távú célunk, hogy a Budapest Bank folyamatosan növekvő, stabil vállalat legyen még több és még elégedettebb ügyféllel, és hogy hatékonyan hozzá tudjunk járulni a gazdasági növekedéshez.

Emellett szeretnénk megőrizni eddig is fenntartható működésünket és nyereségességünket, és ügyfeleinkkel folytatott párbeszédünk nyomán igyekszünk egyre jobb szolgáltatásokat nyújtani számukra. Úgy vélem, a Budapest Bank ezen célok eléréséhez a legjobb úton halad.



ELKÖTELEZETTSÉG ÉS STRATÉGIA

„NINCS ELLENTMONDÁS A KIVÁLÓ PÉNZÜGYI EREDMÉNYEK ÉS A MAGAS SZINTŰ ERKÖLCSÖSSÉG KÖZÖTT”

„Nincs ellentmondás a kiváló pénzügyi eredmények és a magas szintű erkölcsösség, szabálykövetés között – épp ellenkezőleg, kölcsönösen erősítik egymást. (...) csak egyetlen olyan siker van, amellyel megőrizhetjük tekintélyünket, megerősíthetjük ügyfeleink belénk és termékeinkbe vetett bizalmát, és tartós növekedést érhetünk el – ez a siker pedig az etikus magatartással elért siker.” (Jeffrey R. Immelt – A GE elnök-vezérigazgatója)

Büszkék vagyunk arra, hogy számos, vezérigazgatók körében végzett felmérés a GE-t nevezte a világ legnagyobb tiszteletnek örvendő vállalatának, erkölcsiségben és munkamódszerében egyaránt. A vállalatcsoport kiérdemelte a „Világ letehtikusabb vállalatai” (World’s Most Ethical Companies) címet, a lista készítésének 2007-es kezdete óta minden évben. A Budapest Bank anyavállalatával azonos szemléletet vall, és ennek szellemében tevékenykedik.



ETIKAI KÓDEX

A Budapest Bank üzleti tevékenységének alapja a GE etikai kódexe², az „Elkötelezettségünk Szelleme és Betűje”. A vezetők felelőssége az előírásoknak és az elvárásoknak megfelelő kultúra kialakítása. Ugyanakkor minden munkavállalónk és a GE-t képviselő külső felek is személyesen kötelezettséget vállalnak az Etikai kódex betartására, arra, hogy minden esetben ennek megfelelően döntenek és cselekszenek. A Budapest Bank beszállítóitól is elvárja az alapelvek teljesítését, ezért a szerződések részét képezi az Etikai kódexben foglalt értékek betartása. A kódex az általános magatartási alapelveket fekteti le, és konkrét példákkal segíti azok megértését, az aggályos helyzetek felismerését.

Az etikai kódex kitér az ügyfelekkel és szállítókkal kapcsolatos magatartásra, az állami intézményekkel való üzleti kapcsolatokra, a versenyjogi szabályok betartására, a tisztességes munkaadói magatartásra, a környezet-, egészség- és munkavédelemre, a biztonságra és a válságkezelésre, szabályozza a szellemi tulajdon védelmét, az átfogó pénzügyi ellenőrzést, tiltja az összeférhetetlen helyzeteket és a bennfentes tőzsdei kereskedelmet.

ÉRINTETTJEINK

Érintettjeinket³ stratégiánk és értékeink mentén kezeljük, minden esetben együttműködő, partneri kapcsolat kialakítására törekszünk velük. Ügyfeleink érdekeit elsődlegesnek tartjuk, emellett célunk a kölcsönös párbeszéd kialakítása valamennyi érintett csoporttal, akik számára folyamatosan bővítjük a visszajelzési lehetőségeket. A bank legfontosabb érintett csoportjait és a párbeszéd eszközeit az alábbi táblázat foglalja össze.

Érintett csoport	Párbeszéd eszköze
Tulajdonos	standardok, elvárások, rendszeres jelentések, közvetlen kapcsolattartás
Ügyfelek	tanácsadói kiszolgálás személyesen, telefonon és interneten, sokrétű tájékoztató anyagok, felmérések, visszajelzési lehetőségek, elégedettségvizsgálatok
Munkatársak	fejlett belső kommunikációs csatornák, elégedettségvizsgálatok, teljesítményértékelés
Beszállítók	szolgáltatás-specifikus szakmai és etikai elvárások megfogalmazása, szerződések
Helyi közösség, lakosság	pénzügyi és gazdasági információnyújtás (személyre szabottan is), figyelemfelhívó és részvételre ösztönző médiakampányok, támogatások

² Az Etikai kódex honlapunkon elérhető: http://www.budapestbank.hu/common/letoltes/kozlemenyek/spirit_and_letter.pdf

³ Egy vállalat érintettje (stakeholder) minden csoport vagy egyén, aki befolyásolhatja egy vállalat célmegvalósítását, vagy befolyásolva van általa. (Freeman, 1993)

CSR STRATÉGIA

A Budapest Bank CSR tevékenysége szerteágazó, a különféle elkötelezettségek és megmozdulások azonban egy jól strukturált egészet alkotva a vállalati stratégia szerves részeként működnek. Úgy gondoljuk, egy felelős vállalatnak amellet, hogy hosszú távon is fenntartható programokat indít, az aktuális környezeti és társadalmi problémákat is fel kell ismernie – mindezt egy összehangolt, a vállalati működés minden szintjén érvényesülő, vállalati stratégiába integrált értékvállalás mentén.

A társadalmi felelősségvállalásunk három meghatározó területe:

- ügyfeleink esetében a partneri kapcsolat kialakítása és az együttműködés,
- munkatársaink kapcsán a példaértékű vállalati kultúra kialakítása,
- a helyi közösség esetében pedig a pénzügyi tudatosság fejlesztése, a bennünket körülvevő környezet óvása.



**EGYENESSÉG. EGYSZERŰSÍTÉS.
ÁTLÁTHATÓSÁG. ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG.
ÉRTÉKNYÚJTÁS.**



ÜGYFELEINK

Ügyfeleinkkel való kapcsolatunkat az alábbi értékek határozzák meg:

- Egyenesség: akár ügyfeleinkről vagy feladatainkról, akár céljainkról van szó, mindig az egyenes utat és megoldást választjuk. Szolgáltatásaink nyújtása során érthető, őszinte és lényegre törő kommunikációra törekszünk.
- Egyszerűsítés: az ügyfeleinknek nyújtott szolgáltatások kapcsán a világos és egyszerű módszereket részesítjük előnyben. Törekszünk a gyors és könnyen igénybe vehető szolgáltatások kialakítására, kerüljük a felesleges adminisztrációval járó bürokratikus ügyintézés.
- Átláthatóság: ajánlatainkat és javaslatainkat átláthatóvá, ellenőrizhetővé tesszük.
- Ügyfélközpontúság: szolgáltatásaink kialakítása és az ügyfélszolgálat során kiemelt figyelmet fordítunk ügyfeleink pénzügyi igényeire, és velünk szemben megfogalmazott elvárásaira.
- Értéknyújtás: ügyfélszolgálatunk során a hosszú távú, valódi értéket nyújtó pénzügyi megoldásokat részesítjük előnyben. Nyitottak vagyunk az innovatív elképzelésekre, ugyanakkor biztonságot adó tudatossággal és felelősségteljesen működünk ügyfeleink, a közösség, munkatársaink és a társadalom érdekében.

4.1. PARTNERSÉG

Az Budapest Bank működése során – alapértékeivel összhangban – az ügyfelek minél magasabb színvonalú kiszolgálására törekszünk. Kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy munkatársaink számára az értékek és elvárások egyértelműek legyenek, folyamatosan támogatjuk munkájukat annak érdekében, hogy azok a gyakorlatban érvényesüljenek.

Termékek és eszközök a felelős banki szolgáltatásokért

A Budapest Bank termékeivel illetve a termékekhez kapcsolódó eszközökkel számos módon segíti ügyfeleit pénzügyi és gazdasági céljaik elérésében. Törekszünk az innovatív szolgáltatások bevezetésére ügyfeleink minél teljesebb, ugyanakkor felelős kiszolgálása érdekében. Több eszközzel és fórumon segítjük ügyfeleink pénzügyi tudatosságának, ismereteinek bővítését.

Tevékenységünk során két fő területre fókuszálunk. Egyrészt fontos feladatunknak tekintjük a gazdasági válság hatásai miatt pénzügyi nehézséggel küzdő ügyfeleink megsegítését: számukra többféle lehetőséget biztosítunk a hitel-

visszafizetés feltételeinek átmeneti könnyítésére. Másrészt új konstrukciókat kínálunk azon ügyfélkör számára, amelynél már megmutatkozik az új hitelek iránti kereslet.

A hitelezési tevékenységen túl kiemelt hangsúlyt fektetünk arra is, hogy felhívjuk ügyfeleink figyelmét a pénzügyi öngondoskodás jelentőségére, és folyamatosan bővülő termékpalettával igyekszünk kielégíteni megtakarítási, befektetési igényeiket.

Személyi hitelünket és jelzáloghiteleinket is kifejezetten ajánljuk energiahatékonysági és megújuló energiaforrások használatával kapcsolatos beruházásokhoz.

Lakossági termékek és eszközök

Néhány példa termékfejlesztésünkre

2010-ben brit példa nyomán vezettük be az Egyenlítő hitelt, amely lehetővé teszi, hogy az ügyfelek látra szóló megtakarításokat helyezhessenek el a jelzáloghitelhez kapcsolódó folyószámlán, s a pozitív egyenleg révén csökkentsék a hiteltartozást illetve a hitel futamidejét, egyúttal az összességében fizetendő kamatot. Ügyfeleinket kalkulátor segíti abban, hogy saját helyzetükhöz mérten ki tudják számolni a hitel költségeit, előnyeit a hagyományos konstrukcióhoz képest, de ügyintézőink is teljes körű tájékoztatást nyújtanak az Egyenlítő hitelről. A hitel forintalapon igényelhető, így elkerülhető az árfolyamkockázat. Az Egyenlítő hitel az elmúlt év legkedveltebb jelzálogfedezetű hitelterméke volt, az új hitelt felvevők

70%-ban ezt a konstrukciót választották. A „MasterCard – Év Bankja 2010” pályázaton termékünk a 2. helyet nyerte el a lakossági hiteltermékek kategóriában.

A Budapest Bank egyik legkedveltebb hitelkártya-terméke a Lady Hitelkártya, amelyet 2005-ben vezettünk be. A kártya használatával ügyfeleink jótékony célhoz járulnak hozzá: bankunk a hitelkártyával elköltött minden ezredik forint után egy forintot adományoz a koraszülött-mentéssel foglalkozó Peter Cerny Alapítványnak. A 2005-2008 között eltelt időszak során összegyűlt támogatásból valamint a Budapest Bank felajánlásából 2008 végén egy 21 millió forint értékű új rohamkocsi állhatott az alapítvány szolgálatába, segítve a koraszülöttek ellátását.

A pénzügyek áttekintésében, a termékek közötti eligazodásban, választásban nyújtanak segítséget az alábbi eszközök:

- Bankfiókjainkban nem terméktájékoztatók, hanem Számlavezetés, Megtakarítások és Hitel térképek segítik ügyfeleinket a céljaiknak, egyéni sajátosságaiknak leginkább megfelelő pénzügyi megoldások kiválasztásában.
- Az internetbankhoz kapcsolódó Számlaradar szolgáltatás révén ügyfeleink arra a kérdésre kaphatják meg a választ, hogy mire költötték el a pénzüket. A személyes beállításo-
- kat követően grafikonon jelenik meg a Számlaradar, kategóriákba rendezve a pénzköltéseket.
- A szintén internetbankhoz kapcsolódó Portfólió-elemzés szolgáltatás segítségével ügyfeleink számára azonnal láthatóvá válik, hogyan oszlik meg pénzüket a különböző banki termékek között: mekkora összeg van betétben, hitelkártyán vagy folyószámlán, valamint hogy az elmúlt 3-12 hónapban hogyan változott vagyoniuk. A múltbeli bevételek és kiadások alapján tervezhetővé válnak a következő időszak pénzügyei.

Törlesztési könnyítések

A Budapest Bank több megoldást kínál ügyfeleinek az átmeneti törlesztési nehézségek időszakában. A fizetési könnyítések 12-60 hónapra tesznek lehetővé kedvezőbb törlesztési feltételeket; a konstrukciók megértését az ügyfeleknek szóló összefoglaló tájékoztatóban ábrákkal is segítjük.

A törlesztési könnyítések lehetőségei:

- Tőketörlesztési moratórium vagy tőketörlesztési moratórium futamidő hosszabbítással kombinálva.
- Törlesztési halasztás.
- Felhalmozott hátralék átütemezése futamidő hosszabbítással kombinálva.
- Biztosítási díj csökkentése az életbiztosítással kombinált jelzáloghitellel rendelkező ügyfelek esetén.
- Futamidő hosszabbítás.
- Rögzített árfolyamon való törlesztés lehetősége Áthidaló kölcsönünk segítségével.

A törlesztési könnyítéshez kapcsolódó kérelmeket minden esetben egyedileg bíráljuk el, hiszen minden ügyfél élethelyzete más és más. A futamidő-hosszabbítással járó könnyítések esetén felhívjuk ügyfeleink figyelmét arra, hogy a kölcsön teljes időtartama alatt fizetendő hiteldíj növekszik.

Adósmentő programunkkal kapcsolatos tapasztalataink kedvezőek: az ezeket a megoldásokat igénybe vevő ügyfeleink többségének érdemi segítséget tudunk nyújtani.

Sajnos az elmúlt évben több természeti katasztrófa is sújtotta hazánkat. A katasztrófákban érintett ügyfeleink irányában minden esetben megértően, humánusan jártunk el, számukra a fentiekől eltérő könnyítési lehetőség kialakítása nem volt szükséges.

- A „Lépésről lépésre” szolgáltatás interaktív útmutatója a befektetésekre vonatkozóan segíti az érdeklődőket a megtakarítási céljaikhoz, kockázatvállalási hajlandóságukhoz illeszkedő befektetési formák kiválasztásában.
- A számlacsomag kalkulátor a lakossági bankszámlák közötti választást segíti.
- A hitelkártyákhoz kapcsolódó kalkulátorok a kedvezmények révén elérhető megtakarítások becslésében, és szemléletessé tételében adnak támogatást.

Bankunk honlapján Fogyasztóvédelmi tájékoztató cím alatt a Banki Magatartási Kódex mellett elérhetőek a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez, a Magyar Nemzeti Bankhoz és a Gazdasági Versenyhivatalhoz kapcsolódó oldalak, a túlzott eladósodásról szóló tájékoztató illetve a különböző hiteleket bemutató tájékoztatófüzet is.

Vállalati termékek és eszközök

Az elmúlt két év vállalati ügyfeleink számára is nehéz időszak volt, ugyanakkor közel 10 éve alkalmazott módszereink – amelyeknek elsődleges célja, hogy ügyfeleink helyzetének, igényeinek megfelelő, felelős hitellezési elveinkkel összhangban álló szolgáltatásokat nyújtsunk számukra – hatékonysága beigazolódott. Ezek nyomán ügyfeleink a piaci átlagnál ellenállóbbnak bizonyultak a válsággal szemben.

A problémák időben történő feltárása közös érdek, így ügyfeleinket arra ösztönözzük, hogy minél gyorsabban

jelezzék, ha fizetési problémáik vannak, emellett bankunk is folyamatosan figyelemmel kíséri üzleti működésüket. Célunk, hogy segítséget nyújtsunk ügyfeleinknek a nehézségek leküzdéséhez. A vállalatokat is a lakossági könnyítésekhez hasonló, cégre szabott megoldásokkal segítjük (pl. a hitelek átütemezésével, a fizetési feltételek módosításával, többletfinanszírozás megvalósításával).

Az egyszerűbb belső struktúrával működő mikro-, kis- és középvállalatok számára könnyen átlátható, kevésbé kockázatos pénzügyi termékeket nyújtunk illetve tevékenységüket jogi és compliance szakértő munkatárs segíti az értékesítési hálózatban. A különböző ügyfélszegmensek számára speciális termékeket kínálunk (pl. e-Paragrafus számlacsomag az ügyvédek részére, e-Könyvelő csomag a könyvelőknek, civil csomag a nonprofit szervezetek számára).

Kiegészítő szolgáltatásaink is a mikro- és kisvállalkozások érvényesülését, pénzügyeik jobb tervezését célozzák. Honlapunkon üzleti varázsló szoftver található, amely a bevitt adatok alapján értékeli a vállalkozás helyzetét, és segíti az üzleti tervezést, emellett pénzügyi fogalommagyarázattal is segítjük működésüket, üzleti tervezésüket.

2010-ben az Üzletlénkítő kampány részeként a kisvállalkozók bizonyos számacsomagokhoz 20.000 forint értékű Google AdWords utalványt és ingyenes honlapkészítési lehetőséget kaptak, valamint egy éven keresztül díjmentesen indíthatták a Nemzeti Adó-és Vámhivatal (NAV) felé teljesítendő adó és járulék utalásaikat.

A 2011 elején újtárra indított „Neten a Cégem” program fókuszában a mikrovállalkozások internetes megjelenésének, internethasználatának ösztönzése áll. A program keretében a Google-lel, illetve a honlap.hu-val együttműködésben Google AdWords utalványt és ingyenes honlapkészítési lehetőséget biztosítunk a vállalkozások számára. A program részeként megvalósuló roadshow-kon előadásokkal és személyes tanácsadással is segítjük a cégeket az internetes lehetőségek kapcsán. A „Neten a Cégem” csomag igénybevételének nem feltétele a Budapest Banknál vezetett bankszámla, de kedvezményes számlacsomagot kínálunk a vállalkozóknak.

Ügyfeleink számára elérhetőek az állam, az Európai Unió illetve más szervezetek által támogatott konstrukciók is. Például exportra termelő kis- és középvállalkozó ügyfeleink forráshoz jutását segítjük a piacon egyedülállóan alacsony kamatozású export-előfinanszírozási hitelünkkel, amelyet az Eximbank refinanszíroz. Ezen túl az Európai Beruházási Alappal 2011-ben olyan garanciaszolgáltatásban állapodtunk meg, amelynek köszönhetően egyértelműen nő majd a finanszírozásba bevonható vállalatok köre illetve az igényelhető források mértéke. Szintén 2011-ben csatlakozott a Budapest Bank a Széchenyi Kártya Programhoz, ezzel is segítséget nyújtva a mikrovállalkozásoknak és kkv-knek.

2009-ben először hirdettük meg Partner-díjunktat kkv-ügyfeleink számára. Azóta minden évben átadjuk a díjat és a legjobb, példaértékű üzleti megoldások megosztásával segítjük más vállalkozások működését. (29.oldal)

Ügyfeleink kiszolgálása

Az egységes ügyfél-kiszolgálási eljárások alkalmazására 2002-ben indítottuk el hosszú távú programunkat, amely a folyamatok egyszerűsítésére irányult, megőrizve ugyanakkor a különböző ügyfélcsoportok eltérő igényeinek megfelelő kiszolgálást a termékek, a tanácsadás és az ügyintézés szintjén egyaránt. Fontos eredménynek tartjuk, hogy a programnak köszönhetően folyamatosan növekszik ügyfeleink elégedettsége.

Célunk, hogy az értékesítés az ügyféligényeknek megfelelően történjen. Az értékesítés minden esetben az igények és pénzügyi lehetőségek standardizált kérdéseken alapuló feltárásával kezdődik annak érdekében, hogy a megfelelő termékeket tudjuk ügyfeleink számára ajánlani, és felelős döntést hozhassanak a szolgáltatások igénybe vétele előtt. Ügyfeleink igényeinek még teljesebb körű megértése érdekében vezetőink rendszeresen felkeresik őket, személyes tapasztalatokat gyűjtve.

Munkatársaink felé szigorú követelményeket támasztunk az értékesítést illetve a tájékoztatást illetően. Felkészülésüket a termékek ismeretével és az értékesítés folyamatával kapcsolatos tréningekkel segítjük. A minél életszerűbb oktatást célozzák a kiscsoportos, szituációs képzések, emellett a fiókvezetők, területi vezetők és a központi vezetők is részt vesznek a munkavégzés közbeni oktatásban, coachingot nyújtva a munkatársak számára. Emellett az elektronikus képzés előnyeit is kihasználjuk.

Vállalati ügyfeleink személyes kiszolgálását több mint 200 ügyfélkapcsolati menedzser biztosítja, ami lehetővé teszi a bizalmi, partneri kapcsolat kialakítását. Büszkék vagyunk arra, hogy ügyfeleink visszajelzései alapján munkatársaink az átlagosnál mélyebb szakmai ismeretekkel rendelkeznek a termelő-, feldolgozó- és az agrárvállalatok működésével, igényeivel kapcsolatban.

A felelős tájékoztatásra és a magas színvonalú ügyfélkiszolgálásra irányuló erőfeszítéseink sikerét bizonyítja, hogy 2009-ben bankunk a Client First által meghirdetett „Kiválóság az ügyfélszolgálatban” pályázaton a húsz egységnél több ügyfélpontot működtető vállalatok között második helyezést ért el, a pénzügyi cégek között pedig a legjobbnak bizonyult.

A kiszolgálás színvonalának ellenőrzése

Annak érdekében, hogy minél jobb, hatékonyabb megoldásokkal szolgálhassuk ügyfeleinket, folyamatosan nyomon követjük az elvárásaik teljesítését illetve az ügyfélelégedettséget. 2010-től fokozottan figyeljük, strukturáltan kezeljük az ügyfeleinktől származó visszajelzéseket, azokat havonta egyszer az igazgatósággal közösen elemezzük, és akcióterveket határozzunk meg.

- Értékesítést követő hívások: a GE felelős hitelezési standardjainak (ld. Felelős banki működés fejezet, 18. oldal) megfelelően reprezentatív felmérést végzünk ügyfeleink körében. A vizsgálat egyik fő célja annak feltárása, hogy ügyfeleink megkapták-e a termékekre vonatkozó szükséges tájékoztatást, ügyintézőink felhívták-e figyelmüket a költségekre, a termék fontos jellemzőire (pl. előtörlesztés feltételei, kamatláb, kamatmentes időszak). A telefonos felmérés eredményei alapján szigorúan értékeliük ügyintézőinket, és ha negatív visszajelzéssel találkozunk, akkor mindent megteszünk annak orvoslására, akár a munkatárs elmarasztalásával is.
- Próbavásárlások: rendszeresen végzünk próbavásárlásokat saját értékesítőink illetve versenytársaink körében, teljesítményünk mérése és a további fejlődés érdekében. A próbavásárlások egyik fontos célja a tanácsadói kiszolgálás érvényesülésének feltárása.
- Ügyfél-elégedettségi vizsgálatok: legfontosabb elégedettségmérési módszerünk arra keresi a választ, hogy ügyfeleink mennyire ajánlanák a Budapest Bankot másoknak.

2010-től az ügyfélközpontú működés fokozása érdekében az azonosított problémákat a felsővezetés felé is prezentáljuk, és tervet készítünk a fejlesztésre (pl. a brókeri csatornák tájékoztatási gyakorlatának javítása). Az elmúlt év kezdeményezéseinek pozitív hatása több területen is megmutatkozott. A személyre szabott kiszolgálásban részesülő vállalati ügyfeleink egyértelműen pozitívabban értékelték bankunkat a 2009-es évhez képest, javult az elégedettség az autófinanszírozás területén is. Lakossági ügyfeleink véleménye azonban még visszatükrözi a válság kapcsán általánosan jelentkező nagyobb fokú elégedetlenséget a

bankokkal, pénzügyi intézményekkel szemben. Az elégedettség mérséklődésének okait vizsgálva megállapítottuk, hogy ügyfeleink jó véleménye nem kifejezetten a Budapest Bankkal, hanem a teljes pénzügyi szektorral kapcsolatban változott negatív irányban.

Lényegre törő kommunikáció

Ügyfeleink világos, érthető tájékoztatása évek óta egyik legmeghatározóbb kommunikációs célunk. Általános és konkrét kérdésekben egyaránt a legfontosabb tudnivalók, jellemzők átadására törekszünk. Szlogenünk és hitvallásunk 2007 óta változatlan: „Térjünk a lényegre!”.

Fontosnak tartjuk, hogy az érthető, világos fogalmazás minden esetben, következetesen érvényesüljön a reklámoktól és termékleírásoktól kezdve a számlalevelel, szerződéséig. Az áttekinthetőség érdekében hirdetményeinket egyszerűsítettük, összevontuk, számlacsomagjainkat egyszerűbbé tettük.

Meggyőződésünk, hogy a partneri kapcsolat egyik feltétele, hogy felhívjuk a figyelmet a bank és az ügyfelek, illetve általában a pénzügyek kezelését érintő átfogó összefüggésekre, kérdésekre. Megvalósult kampányaink néhány fő üzenete: „Az üzlet nem ajándék!”, „Nálunk elég mindent egyszer elmondania!”, „Partnerként kezeljük, hogy Ön is partnerét lássa bennünk!”

Nem csak a tájékoztatásra, de ügyfeleink és a lakosság véleményének megismerésére, a párbeszédre is törekszünk. 2011-től ezért egyre inkább kihasználjuk a közösségi média lehetőségeit, illetve széles körű kampányt indítottunk a vélemények megismerése, a banki ügyintézés jobbá tétele érdekében.



4.2. FELELŐS BANKI MŰKÖDÉS

A GE és a Budapest Bank 2005-ben vezette be a felelős hitelezési standardokat, majd 2010-ben a felelős banki ügyintézésre vonatkozó standardokat, amelyek révén célunk, hogy

- képessé tegyük ügyfeinket az információon alapuló döntések meghozatalára, hogy eldönthessék, ajánlatunk értékes és anyagilag megengedhető-e számukra;
- termékeink és folyamataink átláthatóak legyenek;
- korrekt módon, tisztelettel bánjunk ügyfeinkkel;
- rugalmasan reagáljunk az ügyfelet érintő, pénzügyi nehézséget okozó változásokra.

Az alapelvek a GE vállalatcsoport egészére egyformán vonatkoznak, ugyanakkor a Budapest Bank önállóan, a hazai sajátosságokhoz illeszkedve határozza meg az elvek gyakorlati megvalósítását jelentő konkrét kritériumokat (pl. legmagasabb alkalmazható THM).

A standardoknak való megfelelést folyamatosan figyeljük, az eredményekről a GE-nek is jelentést készítünk. A standardok a jogszabályi megfelelést minden esetben biztosítják, emellett segítik a nemzetközi jó gyakorlatok elterjedését, illetve alkalmanként az előírásoknál szigorúbb önkorlátozásokat várnak el.

A Budapest Bank 2000 óta működtet közvetlenül a vezérigazgató alá tartozó compliance (megfelelőség) funkciót, hangsúlyosan kezelve a jogszabályoknak való megfelelésen túlmutató felelősségvállalást is. E terület részeként működik a felelős standardok előírásainak betartását ko-

ban is. Vizsgáljuk a hitelígyénylő vállalatokat és a hitel célját egyaránt. Elemezzük a vállalatok magatartását (pl. múltbeli tevékenység, háttér, esetleges felszámolás), önkorlátozást alkalmazunk a közkerécsbe ütköző szektorokban tevékenykedő vagy azt sértő, azzal összekapcsolható cégekkel szemben.

Képessé tesszük ügyfeinket annak eldöntésére, hogy ajánlatunk értékes-e és megengedhető-e számukra.

ordináló felelős hitelezés vezető, aki részt vesz valamennyi termékhez kapcsolódó folyamatban a terméktervezéstől a monitoringig, az ügyfél- és marketingkommunikációt is ide értve.

Rendszeresen elemezzük a compliance kockázatokat, amelyben kiemelkedő szerepet játszik a „compliance bajnokok” hálózata. A valamennyi bankfiókban illetve szervezeti egységben jelen lévő „bajnokok” egyrészt az elvárásoknak való megfelelés megvalósítását és ellenőrzését végzik, másrészt felméri a lehetséges kockázatokat.

A GE szigorú elveit alkalmazzuk a lakossági és a vállalati ügyfelek/potenciális ügyfelek megismerésével kapcsolat-

A Budapest Bank csatlakozott a Bankszövetség által ajánlott, a bankszolgáltatások színvonalának emelését célzó önkéntes kódexekhez, elvekhez. 2009-ben az elsők között írtuk alá a banki Magatartási Kódexet, a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni magatartásáról. Bankunk ezt megelőzően is a felelős hitelezési alapelvek szerint végezte tevékenységét, így e téren csak néhány operatív intézkedés megvalósítása vált szükségessé. A Kódex előírásainak való maradéktalan megfelelés érdekében külön projektet hoztunk létre, a feladatok áttekintését követően ennek keretében történt meg többek között az üzletszabályzatok módosítása és az árazási elvek rögzítése. A PSZÁF (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) – ellenőrzése során – a Magatartási Kódex betartására vonatkozó tevékenységünket megfelelőnek tartotta, egyetlen alkalmazandó gyakorlatot írt elő: a Kódex egy ügynökökre vonatkozó szabályáról az illetékeseket értesítenünk kellett.

4.3. PANASZKEZELÉS ÉS JOGSZABÁLYI MEGFELELŐSÉG

A Budapest Bank célja az ügyfelei elégedettségének növelése, és e tekintetben fontos a gyors és hatékony panaszkezelés. 2010-re kitűzött célunk a panaszok számának csökkentése volt, amelyet a panaszok 40-50%-os visszaesésével sikeresen teljesítettünk. Ennek okai többek közt az alábbiak voltak:

- részletesen megvizsgáltuk és csoportosítottuk a panaszokat a kiváltó ok szerint, ezek megszüntetésére tervek készítettünk és valósítottunk meg;
- jelentősen csökkentettük az adminisztratív hibák számát.

Bankunk szigorúan szabályozott illetve ellenőrzött panaszkezelési rendszert alkalmaz, mind a panaszok okainak feltárását, mind pedig nyomon követését és kezelését illetően. A panaszok száma, és ennek csökkenése is elsősorban saját eredményeinkhez mérhető, mert a pénzügyi szektoron belül eltérő a panaszok fogalmának értelmezése, a rögzítés módja. Az ügyfélkérdéseket, észrevételeket továbbá a helyben megoldott problémákat is rögzítjük.

A kezelt panaszokat termékenként, szegmensenként és a hibák oka szerint havonta elemezzük. Az érintett területek minden esetben visszajelzést kapnak, és javító intézkedéseket tesznek. A fiókhálózat esetében fióki szinten készítünk tervet a problémák jövőbeli megelőzésére. Ennek fontos eszközei a tréningek, de a teljesítményértékelés során is figyelembe vesszük a feltárt problémákat. A panaszokról és a panaszkezelés hatékonyságáról a felsővezetés is havonta értesül. Tapasztalataink szerint a bankunkhoz közvetlenül érkező panaszok mintegy 50%-a volt jogos az elmúlt évek során.

2010-ben is több területen fejlesztettük gyakorlatunkat a panaszok megelőzése érdekében. A követeléskezelés terén például bevezettük az ügyintézői hívások rögzítését az ellenőrizhetőség érdekében, emellett rendszerfejlesztést alkalmaztunk az automatikusan kezdeményezett újrAhívások hatékonyabb kezelésére. Figyelmet fordítunk a nagyobb számú, nem jogos panaszokra is, törekedve az ügyfélbarát kiszolgálás erősítésére. Ennek eredményeként került sor például a hitelkártya-kivonat érthetőbbé tételére.

A PSZÁF-hoz érkező ügyfélpanaszokról a Felügyelet is készít statisztikát. A beadványok 5%-a kapcsolható bankunkhoz, amely megegyezik a Budapest Bank lakossági hitelezési piaci részesedésével. (A Felügyelethez érkező panaszok kétharmada a hitelezéshez kapcsolódik.) A Felügyelet részéről továbbküldött panaszok átlagosan mintegy 20%-a bizonyul jogosnak a kivizsgálást követően.

A PSZÁF bankunknál is rendszeresen végez vizsgálatokat. Ezek egy része nem jogszabálysértés gyanúja miatt indul, hanem a szektorszintű gyakorlat feltárását célozza. Az elmúlt két év során összesen 23 vizsgálatot folytatott, és zárta le a Felügyelet a Budapest Banknál; 2009-ben és 2010-ben is három-három eljárás során találtak nem megfelelő gyakorlatot, amelyek következményeként 4,5 és 9 millió forint bírságot fizettünk.

Az Egyenlő Bánásmód Hatóság két esetben marasztalta el bankunkat, összesen 8 millió forint bírságot kiszabva. Mindkét eset hitelkártya igényléssel volt kapcsolatban, bankunk a szerződés megkötését a kérelmező életkora miatt tagadta meg. A Fogyasztóvédelmi Felügyelet 2009-ben egy alkalommal kötelezte bírság fizetésére a Budapest Bankot, 150 ezer forint értékben.

A Budapest Bank az elmúlt két évben az interchange (bankközi) díj kapcsán kapta a legmagasabb összegű bírságot (188 millió forint). Az ügyben a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) hét bankra szabott ki, összesen csaknem 2 milliárd forint büntetést, versenykorlátozó magatartás miatt.

A panaszok és hatósági vélemények figyelembe vételével folyamatosan fejlesztjük termékeinket, szolgáltatásainkat és javítjuk előírásainkat annak érdekében, hogy ügyfeleink számára a legmegfelelőbb megoldásokat nyújtsuk.



**A HOSSZÚ TÁVON IS MOTIVÁLT, FELKÉSZÜLT
KOLLÉGÁK JELENTIK SIKERESSÉGÜNK ALAPJÁT.**



MUNKATÁRSAINK

Munkatársaink szerepét kulcsfontosságúnak tartjuk sikereink elérésében és üzleti eredményességünkben; a hosszú távon is motivált, felkészült kollégák jelentik ugyanis sikerességünk alapját. A tehetséges csapat megtartása érdekében célunk az innovációt ösztönző munkahelyi környezet biztosítása, az egymás iránti bizalom kiépítése. Vezetőink feladatai között kiemelt szerepet játszik a munkatársakkal való bánásmód, ezért képességeiket folyamatosan fejlesztjük e téren. Belső kommunikációs eszközeinkkel (hírlevelek, felszólítás közös akciókra stb.) szintén erősítjük a közösségi szellemet, az összetartást.

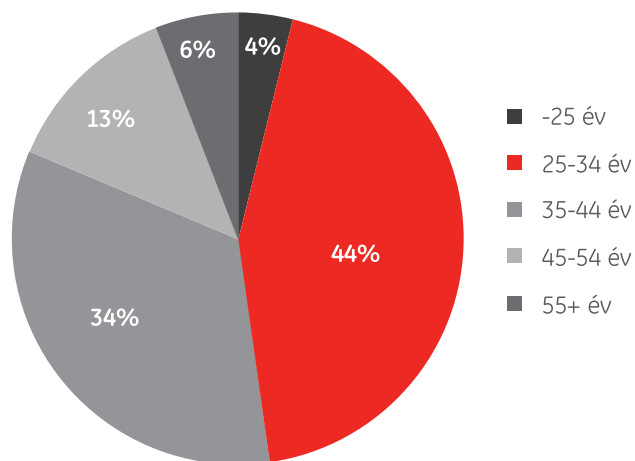
A Budapest Bank-csoport munkavállalói

Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, december 31.)	2009	2010
Teljes munkaidősök	2662	2569
Részmunkaidősök	291	253
Foglalkoztatottak összesen	2953	2822
Határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatottak (%)	99	98

A Budapest Bank-csoport munkatársainak száma közel 3000 fő. Az alkalmazottak mintegy 40%-a a budapesti központban, több mint 20%-a a békéscsabai Bankművelési Központban, további közel 40%-a pedig az országos fiókhálózatban dolgozik. A budapesti központ 2010 nyarán költözött új irodaházba, amely korszerű, energiatakarékos környezetet biztosít munkatársainknak, a nyitott terű irodák pedig jól illeszkednek munkahelyi kultúránkhöz. A 2006-ban, 30 fővel megnyitott békéscsabai Bankművelési Központ a jelentős fejlesztések eredményeként mára a dél-alföldi régió egyik legnagyobb foglalkoztatójává vált a versenyszférában, csaknem 700-an dolgoznak itt, hozzájárulva a hátrányos helyzetű térség gazdasági fejlődéséhez. Bankunk a békéscsabai foglalkoztatás kapcsán 2009-ben 1,9 millió, 2010-ben 121,9 millió forint támogatást kapott munkahelyteremtéshez és képzéshez. A bank a Központ fejlesztéséhez kizárólag normatív, bárki számára pályázható, elérhető támogatásokat vett igénybe.

A munkakörök és feladatok jellemzői miatt a munkavállalók életkor és nem szerinti megoszlása eltér a központokban és a fiókhálózatban. A központokban dolgozó munkatársak között lényegesen nagyobb a fiatalok aránya, Békéscsabán a 25 év alattiak aránya is kiemelkedően magas

Munkavállalók aránya korcsoport szerint (2010)

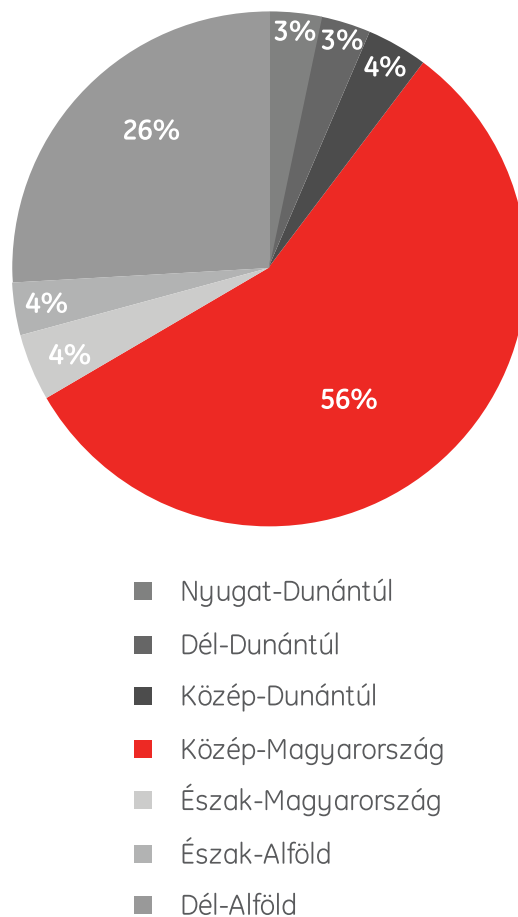


(10% körüli) a bankcsoport más szervezeteihez képest. A nők aránya a bankcsoporton belül az elmúlt két évben 71% volt, az átlagosnál magasabb a férfiak aránya a budapesti központban (közel 40%) illetve Békéscsabán (25%).

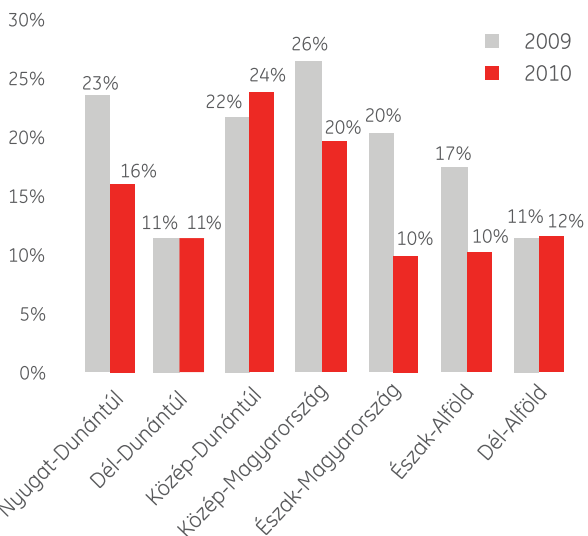
A gazdasági válság bankunkat is érintette: a kismértékben visszaeső, illetve a költséghatékonyság érdekében átstrukturált tevékenység miatt szükségessé vált mintegy 5%-os létszámcsökkentést a munkatársakat kevésbé hátrányosan érintő módszerekkel törekedtünk megvalósítani (nyugdíjazások, a megüresedő pozíciók pótlásának elmaradása). Belső átstrukturálásokkal is segítettük a megszűnő munkakörökben dolgozók további alkalmazását. 2010 folyamán 5 bankfiókot zártunk be, de ezek valamennyi munkatársa a bankon belül kapott új feladatkört.

A rugalmas, friss szervezet fenntartása érdekében bizonyos mértékű fluktuációt kedvezőnek tartunk, az önkéntesen távozók kívánatos arányát 7,5%-ban határoztuk meg, és az elmúlt évek 7%-os mértékét egészségesnek véljük. Az elmúlt két év fluktuációjának mértéke tükrözi a válsággal együtt járó létszámváltozásokat (2009: 21%, 2010: 7%).

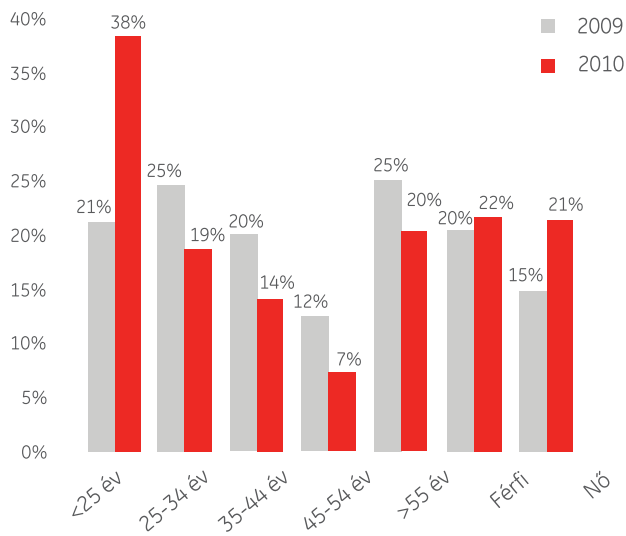
Munkavállalók aránya régiók szerint (2010)



Távozott alkalmazottak aránya régiónként



Távozott alkalmazottak aránya korcsoportonként és nemeként



5.1. ESÉLYEGYENLŐSÉG

A Budapest Bank mindenki számára egyenlő esélyeket biztosít a képességeik és teljesítményük szerinti érvényesüléshez. Az etikai normák gyakorlatban való megjelenésének letéteményese a két vállalati ombudsman, akik anonimitást biztosítva adnak tanácsot az üzleti tevékenységet érintő erkölcsi kérdésekben, aggályosnak ítélt helyzetekben. Az esélyegyenlőség biztosítására egy női és egy férfi munkatárs együttesen látja el az ombudsmani feladatot.

A Budapest Bank kiemelt figyelmet fordít a nők munkahelyi szerepére, érvényesülési lehetőségei biztosítására. Már a kiválasztást is szigorú szabályok szerint végezzük; például az állásinterjúk során szigorú normákat követünk, amelynek értelmében nem teszünk fel olyan kérdéseket, amelyek esetleg veszélyeztetnék a munkakör ellátására való alkalmasság, szakmai tapasztalat illetve a vállalati kultúránkhöz való illeszkedés alapján történő döntést. Tulajdonosunk számára a kiválasztás és az alkalmazás jellemzőiről is rendszeresen jelentést készítünk. Elemezzük többek között a kiválasztás során továbbjutott jelentkezők nemének arányát, az egyes beosztási kategóriákban dolgozók arányait és bérarányait. Az esetlegesen tapasztalt eltérések okait megvizsgáljuk, és ha szükséges, intézkedünk az egyenlőtlenségek kiküszöbölése érdekében.

A fiatal, női munkavállalók magas aránya fontos kérdéssé teszi a GYES-ről való visszatérés kezelését. Az újbóli munkába állás gördülékenysége érdekében az arra nyitott kismamákkal folyamatosan tartjuk a kapcsolatot: rendezvényeinkre meghívjuk őket, informáljuk a szervezeti, folyamatbeli változásokról, így tudatosan – a bevonásukkal – tervezzük meg visszatérésüket.

Bankunknál az elmúlt időszakban a hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztatása vállalati szintű, stratégiai kezdeményezéssé vált. Ennek nyomán alapító tagjai vagyunk a 2010-ben létrejött Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fórumának. A kezdeményezés eredményeképpen 2010 végére hat megváltozott munkaképességű dolgozó állt munkába a békéscsabai Bankművelési Központban. Az új munkatársak kiválasztásában és felkészítésében együttműködtünk a regionális munkaügyi központ békési kirendeltségével illetve a Civil Szervezetek Szövetségével. Az új munkatársak támogatásában nagy segítséget nyújtott a bankban már ezt megelőzően működő mentálhigiénés program, amely a munkanélküliek visszaillesztésére irányul. Az eredményeket korai lenne értékelni, de bízunk benne, hogy bővíteni tudjuk a hátrányos helyzetűek foglalkoztatását bankunknál.

Rugalmas munkavégzés

2002-ben vezettük be a rugalmas munkavégzés lehetőségét, amelyet a kollégáink aktívan használnak. Munkatársaink közel fele dolgozik rugalmas munkaidőben. Az újonnan belépett dolgozókkal a beillesztési program során ismertetjük meg ezt a lehetőséget. Tapasztalataink szerint munkatársaink jellemzően élethelyzetük megváltozásakor kívánnak élni az atipikus munkavégzés lehetőségével, és az esetek legnagyobb részében sikerül is megfelelő megoldást találnunk. Vezetőinket is folyamatosan ösztönözzük a befogadó környezet részét jelentő atipikus foglalkoztatás népszerűsítésére és támogatására. A dolgozói elégedettségvizsgálatok eredményei azt mutatják, hogy kollégáink megfelelőnek tartják e téren alkalmazott gyakorlatunkat. Ugyanakkor a munkavállalók egy része esetében a feladatkör nem teszi lehetővé a rugalmas munkavégzést, esetükben a munkaidőkeret kitöltésekor törekszünk figyelembe venni egyéni igényeiket.

Női karrier a Budapest Bankban

A GE Women's Network mintájára a Budapest Bank női vezetői 2000-ben hozták létre a Budapest Bank Nők a Nőkért Hálózatát, amely célzott eszközeivel – oktatás, tréningek, szakmai programok, információ- és tapasztalatcsere –, valamint kulturális szemléletváltás révén segíti a nők szakmai fejlődését és karrierfejlesztését.

Emellett 2010-ben Női Vezetőképző tehetségprogramot alakítottunk ki, amelynek keretében 2011-ben 13 női kollégát készítünk fel a vezető szerepre.

5.2. FEJLŐDÉS, ELŐRELÉPÉS

A Budapest Bank átfogó, minden munkavállalóra – így a vezérigazgatóra is – kiterjedő egyéni teljesítménymentes rendszert alkalmaz. A kompenzációval és jutalommal összefüggő, éves, mérhető célok között szerepel az etikus magatartás elvárásainak való maradéktalan megfelelés illetve a jogszabályok betartása. Az erkölcsi normák szerinti munkavégzés szempontjából fontosnak tartjuk a teljesítményértékelés kétszempontúságát, amely keretében egyaránt értékeljük

- a teljesítményt és
- a teljesítmény elérésének módját a GE értékek mentén.

Az objektivitás érdekében az értékelés önértékeléssel, a közvetlen vezető és az egy szinttel feljebb lévő vezető értékelésével történik.

A call-centerben és a főhálózatban dolgozó munkatársak bérezése részben az értékesítési teljesítményük alapján történik. Az ügyféligenyekhez illeszkedő értékesítést a kötelezően alkalmazandó elvárások garantálják – a nem megfelelő eljárást szankcionáljuk. A főki teljesítményértékelés és díjazás révén az ügyfél-elégedettségvizsgálatok eredménye közvetetten hatással van a munkatársak bérére.

Mind a tréningek, mind pedig a karriertervezés a teljesítményértékelésre épül. A munkavégzéshez szükséges ismeretek átadása illetve a vezetőképző tréning az oktatás két meghatározó típusa. A vezetőképzésekre fordított összeget nem csökkentettük a válság szigorú költséggazdálkodású éveiben sem, mert meggyőződésünk, hogy ebben az időszakban felértékelődik a vezetők szerepe a munkatársaink motivációjának megtartásában és a nehéz helyzetek kezelésében.

Évente többször hirdetjük meg a Tanulás hetét illetve 2010 ősze óta a Tanulás hónapját, amelynek célja az, hogy a kollégák a szokásostól eltérő megközelítésből szerezzenek ismereteket a bank működéséről, a bankszektor aktuális helyzetéről, illetve lehetőséget teremtsünk a vezetők és besztottak személyes találkozására, a vezetők véleményének közvetlen megismerésére. A fentiek mellett az eseménysorozat keretében sor kerül fióklátogatásra, előadásokra, közös reggelikre egy-egy vezetővel, webchatre illetve egy-egy téma kapcsán videokat helyeztünk el intranetes portálunkon. A Tanulás hónapja programjain 2010-ben 760 munkatárs vett részt és 1100-an töltöttek le anyagokat a belső hálózatról.

A tehetségek megtartása és folyamatos fejlesztése kiemelt szerepet kap humánerőforrás-politikánkban. Folyamatosan figyelemmel kísérjük a kiemelkedő teljesítményt nyújtó kollégáink munkáját, megtervezzük az előrelépési lehetőségeket, utódlásokat, amelyek megvalósítását egyéni fejlődési tervek segítik.

A pályakezdőket külön vezetőképző programmal várjuk, amely jellemzően 2 éves, és a formális képzés mellett kifejezetten a rotáción keresztül szerezhető tapasztalatokra épül. A programban résztvevők 4, 6 vagy 8 hónapig dolgoznak egy területen, ahol valódi munkatapasztalatot szereznek, majd ezt követően új banki területet ismernek meg, gyakran külföldi tapasztalatot is szerezve. A munkatársakat félidőben és a program végén értékeli vezetők. A vezetőképző program mellett gyakornoki programunk is van, amelynek keretében maximum egy évig alkalmazzuk a pályakezdőket/diákokat. 2009-ben 34 gyakornokot és 146 pályakezdőt, 2010-en 39 gyakornokot és 37 pályakezdőt foglalkoztattunk.

5.3. EGÉSZSÉG MINDENEKELŐTT

A Budapest Bank vállalati kultúrájában nagy szerepet kap az egészségtudatos magatartás ösztönzése. A GE 2009-ben elindított Healthymagination programja alapján dolgozta ki a Budapest Bank a "HealthAhead – Egészség mindenekeelőtt" nevű komplex egészségkampányát annak érdekében, hogy munkatársai és családtagjaik nagyobb figyelmet fordítsanak egészségük megőrzésére.

A programsorozat a megelőzésre, az egészséges étkezés és a mozgás fontosságára hívja fel a figyelmet illetve a stresszkezelésben, a dohányzásról leszokásban ad segítséget különböző rendezvényeken, az intraneten megjelent cikkeken, hírleveleken és plakátokon keresztül. A munkatársak kedvezményes sportolási lehetőségeket vehetnek igénybe, és rendszeres útmutatást kapnak egészségük megőrzéséhez. A budapesti és békéscsabai központ éttermeiben szakember által kialakított minősítési szempontok alapján az ételek legalább 50%-a egészséges. A munkatársak részvételét a programsorozatban számos módszerrel ösztönözzük: jó példa erre az egy nap fizetett távollét, amelyet sorsolással havonta három olyan munkatársunk nyerhet el, aki önbevallásos alapon hetente háromszor végez testmozgást, naponta háromszor eszik gyümölcsöt vagy zöldséget, és egészséges életmódjának köszönhetően az elmúlt három hónapban nem volt beteg.

Az egészségprogram lebonyolítását egy önkéntes csapat végzi. Az Egészségcsapat mintegy 15 aktív és további 15 alkalmi tagja vesz részt az egyes akciók kidolgozásában és megvalósításában, emellett belső kommunikációs csatornáinkon keresztül folyamatosan felmérjük kollégánk igényeit, és nemcsak őket, hanem családtagjaikat is igyekszünk bevonni a kezdeményezésekbe. A legnehezebben elérhető kör – a fiókhálózat munkatársainak – bevonását külön feladatnak tekintjük. Az egészségprogramot a GE szempontrendszere, útmutatója segíti: ezen előírások gyakorlati megvalósulását az anyavállalat rendszeresen ellenőrzi. A jelentés megjelenése idején már sikeresen lezajlott az egészségprogram első éves auditja.

Az egészségkampány részeként évente megrendezzük a zánkai Családi- és Sportnapot, amelyen az egészségprogram összes témája képviselteti magát az orvosi szűrővizsgálatoktól a dohányzási és étkezési tanácsadáson át a stressz kezeléséig. A stresszmenedzsment sátorban (Nyugalom szigete) gyógyteákkal, masszázssal, felolvasással, jóga és Pilates órával is találkozhatnak a résztvevők. A programok fontos részét képezik a versenyszerű, szabadidős vagy játékos sportesemények, amelyek évről-évre újdonságokkal bővülnek, mint a sárkányhajózás, a vitorlázás vagy a tánc-tanulás.

Az egészségmegőrzés érdekében az új munkahelyek tervezésekor az ergonómikus kialakítás a bútorok és a munkaeszközök kiválasztása során egyaránt kiemelt szerepet játszik. A régi munkaállomásokat, munkaeszközöket, bútorokat folyamatosan ellenőrizzük, és igény esetén lecseréljük őket. Munkavállalóink számára tájékoztatást nyújtunk az íróasztalszék helyes beállításáról is.

5.4. BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ, ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

A belső kommunikáció eszközei az üzleti tevékenységhez és a napi munkához kapcsolódó információk, valamint a munkatársakat érintő lehetőségek megismerését segítik. „Világ” című intranetes magazinunk a szakmai hírek mellett széleskörű tematikával juttatja el az aktuális információkat munkatársainknak. A tájékoztatáson túl célunk a nyitott, visszajelzésekre lehetőséget adó, jó hangulatú munkahelyi kultúra kialakítása. A magazin egy-egy cikkét gyakran 500-600 kollega is elolvassa. Egyre népszerűbbek azok a videointerjúk is, amelyeket egy-egy adott téma kapcsán készítünk a vezetőkkel és illetékes munkatársainkkal. A GE eszköztára lehetőséget ad a közvetlen visszajelzést biztosító fórumok és blogok

használatára. Az elektronikus eszközök aktív alkalmazása mellett figyelmet fordítunk a személyes kapcsolattartásra is. A budapesti és békéscsabai központban évente többször rendezünk mindenki számára nyitott fórumokat, amelyeken a vezérigazgató is jelen van. 2010-ben „Mindenkinek számít!” címmel egyhetes programsorozatot tartottunk, amelynek célja a közösség összefogása, a vezetők és a beosztottak valamint a csapatok egymás közti illetve csapatokon átívelő kommunikációjának ösztönzése volt. A programsorozat keretében többek között előadásokat, filmvetítést rendeztünk, továbbá kérdésládát helyeztünk ki, így a munkatársaink feltehetik a bank működésével kapcsolatos kérdéseiket a vezérigazgatónak valamint a banki vezetőknek. A beérkezett kérdésekre a vezérigazgató webcasting keretében válaszolt.

Munkatársaink elkötelezettségét és az innovációt díjakkal is ösztönözzük. 2009-ben megújult a Lényegre Törő Ötletek Díja, amelyre az ügyfélközpontúságot és a hatékonyabb működést támogató ötletekkel lehetett pályázni. A legjobb ötleteket díjaztuk és azonnal megvalósítottuk. A pályázati lehetőség időközben átalakult: 2011-ben a Békéscsabán dolgozó munkatársaktól várjuk az egyszerűsítést célzó javaslatokat. Az évközből kiemelkedő teljesítményeket Csillag- és Csúcs-díjjal ismerjük el, a bankcsoportnál eltöltött minden ötödik évben pedig Jubileumi jutalommal díjazzuk kollégáinkat.

A munkatársak visszajelzése fontos része a GE vállalati kultúrájának. A rendszeresen – két évente – ismétlődő felmérés rendkívül hatékony eszköz, amely jelzi számunkra, hogy mit gondolnak kollégáink a Budapest Bankról, segít megismerni erősségeinket és kihívásainkat. A felmérés mindenkinek lehetőséget biztosít, hogy őszintén kifejtse véleményét a fontos munkahelyi témákról, ezek alapján alakítjuk ki a javítást szolgáló célkitűzéseket és akcióterveket. Bár két kihívással teli év áll mögöttünk, a 2010-es felmérés eredményei a legtöbb területen épphogy elmaradtak a korábbiaktól, ami odafigyelésünk eredményességét tükrözi. Munkatársaink 71%-a elkötelezett a Budapest Bank iránt, 80%-uk úgy értékeli, hogy vezetője ismeri és emberileg törődik vele, 87%-uk pedig hibátlannak tartja a vállalatnál az etikus üzleti magatartást. A javítandó területeken fókuszcsoporthoz tartottunk az okok feltárására, majd bankszintű és területi akcióterveket készítettünk, hogy a felmerülő problémákat megoldjuk.



KIEMELT FIGYELMET FORDÍTUNK A HOSSZÚ TÁVÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK KIALAKÍTÁSÁRA



KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁSUNK

6.1. A PÉNZÜGYI TUDATOSSÁG FEJLESZTÉSE

A Budapest Bankot a világos kommunikáció, az ügyfélköz-pontúság és a lényegre törő szolgáltatói hozzáállás jellemzi. Ennek jegyében törekszünk arra, hogy átlátható, könnyen érthető pénzügyi megoldásokat kínáljunk, és ezekről – felelős hitelezési politikánk értelmében – teljes körűen tájékoztassuk ügyfeleinket még a szerződés megkötését megelőzően. Célunk, hogy az ügyfeleink képesek legyenek az igényeik és pénzügyi teherviselési képességük szerinti legmegfelelőbb banki szolgáltatás kiválasztására.

Termékeinket olyan prospektusokkal, információs anyagokkal látjuk el (nyomtatott formában és az interneten is), amelyekben mind a termékek működésének sajátosságaira, mind pedig a lehetséges kockázatokra felhívjuk ügyfeleink figyelmét. (Fokozottan ügyelünk ügyfeleink adatainak biztonságára is, hiszen pl. a hitelkártya kivonaton keresztül gyakran adunk olyan információkat az ügyfeleknek, amelyek a biztonságos kártyahasználatra figyelmeztetik őket.)

Különösen így van ez a hitelek esetében, amikor nem csak az ügyfelek igényeit, de lehetőségeit is fontos mérlegelni, és közösen kell keresni a legmegfelelőbb, biztonságos megoldást. Ahhoz, hogy egy ügyfél átgondoltan, fizetőképességének megfelelően dönthessen a hitelfelvételről, elengedhetetlen a széleskörű informálódás. Ennek érdekében nem csak munkatársainkat készítjük fel arra, hogy pontos tájékoztatást nyújtsanak ügyfeleinknek, de honlapunkon is elérhetővé tettük mindazon fogyasztóvédelmi tájékoztatókat, amelyek segítséget nyújtanak az ügyfélnek egy-egy pénzügyi döntés meghozatala előtt (pl. a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének fogyasztóvédelmi oldala).

Az elsők között csatlakoztunk a pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló banki

Magatartási Kódex-hez, amelynek kötelező érvénnyel alávetettük magunkat, és amely teljes terjedelmében megtekinthető bankunk honlapján.

A bankcsoport társadalmi felelősségvállalásában fontos szerepet kap a pénzügyi tudatosság és oktatás színvonalának fejlesztése, amelyet már 20 éve tudatosan támogatunk a „Budapest Bank az Oktatásért és a Magyar Pénzügyi Kultúráért” Alapítvány létrehozásával és működtetésével. Az Alapítvány kiemelt feladata a hazai és a határon túli magyar pénzügyi és közgazdasági oktatás színvonalának, szakmai felkészültségének, technikai és szakirodalmi ellátottságának fejlesztése. Az Alapítvány 2010-ig összesen 124.425.492 millió forint támogatást nyújtott 580 intézmény és szervezet részére. Az Alapítvány működtetése mellett 2009-ben hosszú távú stratégiát készítettünk a pénzügyi kultúra tudatos fejlesztésére, számos kampányt, találkozót kezdeményeztünk.

Munkatársaink szívesen csatlakoznak a pénzügyi tudatosságot fejlesztő kezdeményezésekhez, és vállalnak feladatot önkéntes munka keretében a lakosság pénzügyi ismereteinek bővítésében. Nem csak külső szervezetek, oktatási intézmények megkeresésére tartanak pénzügyi előadásokat, de proaktívan is kezdeményeznek ilyen jellegű tevékenységet, például a Törődés napja rendezvénysorozat keretében. Fogadunk iskolás csoportokat banklátogatásra, illetve részt vettünk a Junior Achievement Magyarország nonprofit szervezet által kezdeményezett „Business Ma Mindenkinek” programban, ahol kollégáink öt vidéki nagyvárosban mintegy 100, pályaválasztás előtt álló középiskolásnak tartottak előadást a bankok működéséről és a pénzügyi trendekről.

Támogatjuk a lakosság pénzügyi tudatosságának fejlesztését célzó programokat is: a GVH, a PSZÁF és a Magyar Nemzeti Bank által összeállított Hitelek című pénzügyi edukációs kiadványt 3000 példányban nyomtattuk ki és tettük elérhetővé országos fiókhálózatunkban 2010 során. A tájékoztató füzet témája az átgondolt hitelfelvétel, és részletesen bemutatja a hitelválasztás során megvizsgálandó szempontokat.

2011-ben bekapcsolódtunk a Magyar Nemzeti Bank valamint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete szakmai

Törekszünk arra, hogy átlátható, könnyen érthető pénzügyi megoldásokat kínáljunk.

felügyeletével és a hazai pénzügyi szektor összefogásával megvalósult Mindennapi Pénzügyeink Programba, amelynek célja a lakosság pénzügyi kultúrája színvonalának általános javítása. Ennek érdekében 15 hónapon keresztül közel kéttucatnyi médiumban mintegy 700 cikk és önálló szerkesztőségi tartalom jelenik meg, amelyek a mindennapi élethez szükséges praktikus pénzügyi ismereteket dolgoznak fel, és közvetítenek az olvasóknak közérthető, olvasmányos formában, havonta változó témakörökben. Az egyes témák feldolgozásához bankunk szakértői is aktívan hozzájárulnak.

2009 júniusában indítottuk el MOST! kampányunkat a lakosság illetve a kis- és középvállalkozók számára. A magazin és az internetes portál (www.mostmagazin.hu) pénzügyi információkat nyújt közérthető, világos nyelvezettel, és felhívja a figyelmet a pénzügyek tudatos kezelése valamint a folyamatos tájékozódás fontosságára. A honlap pénzügyi tanácsokat nyújt, szakemberek véleményét teszi közzé és lehetőséget biztosít kérdések feltevésére is. Az internetes magazint 2010. áprilisi indulásától decemberig több mint

3500-an keresték fel. Elsősorban a friss információk népszerűek a látogatók körében. 2011-től a Facebook és a Twitter közösségi oldalakon is megjelentünk, így biztosítva még szorosabb párbeszédet ügyfeleinkkel.

A vállalkozónők pénzügyi tudatosságát a „Dobbantó, Budapest Bank – pénzügyekről nőknek” című programunk segítségével fejlesztjük. Bankunk 2009-ben csatlakozott a GE nőket célzó globális programjához, a Banking on Women kezdeményezéshez, amely világszerte a nők pénzügyi ismereteinek bővítéséhez kíván hozzájárulni. A Budapest Bank programját a vállalkozónők számára alakította ki a hazai igényeknek megfelelően 2010-ben. A kezdeményezés célja, hogy a nők pénzügyi ismereteinek bővítésével utat nyisson a sikerhez, hozzájárulva ezzel a gazdaság fejlesztéséhez is. A program legfontosabb eleme a 12 napos kompetenciafejlesztő tréning, amelynek során a leendő és gyakorló vállalkozónők többek között a vállalkozás indításával, fejlesztésével, marketingjével, menedzsmentjével, pénzügyi forrásteremtésével és adózásával kapcsolatos ismereteket sajátíthatnak el. A bank kisvállalkozás-finanszírozási szakértője előadásában kiemelt figyelmet fordít a tudatos bankválasztás és a finanszírozási megoldások bemutatására. Az együttműködés keretében tapasztalatcserét is lehetővé tevő klubesemények szervezésével biztosítjuk a vállalkozónők szélesebb körének további ismeretbővítését és kapcsolatépítését. A program 2010. áprilisi elindulása óta 2010 végéig 3 tréninget és 3 klubeseményt szerveztünk, amelyekben összesen mintegy 170 leendő és gyakorló vállalkozónő vett részt. A programot a kisvállalkozások fejlesztése terén 20 éves tapasztalattal rendelkező SEED Kisvállalkozás-fejlesztési Alapítvánnyal együttműködésben valósítjuk meg. Eddig Budapesten és Békéscsabán került sor a Dobbantóhoz kapcsolódó rendezvényekre. Utóbbi kapcsán szorosan együtt dolgoztunk a helyi szervezetekkel (Békés Megyéért Vállalkozásfejlesztési Közhasznú Alapítvány, Békés Megyei Munkaügyi Központ, Békés Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, Békés Megyei Képzési Központ) annak érdekében, hogy a helyi célcsoportot minél hatékonyabban elérjük.

Támogatjuk az ország első mikro- és kisvállalkozásokra fókuszáló informatív, közösségi és egyben játékos weboldalának elindítását. A Sikeres.hu széleskörű tartalmával, folyamatosan frissülő hírekkel, lapszemlével, átfogó gaz-

dasági elemzésekkel, vállalkozói tudástárral valamint adó-, TB-, és egyéb járulékkalkulátorokkal segít eligazodni a vállalkozói ismeretek között. A Sikeres.hu erőssége az oldal interaktivitása, amely lehetőséget teremt a tapasztalatcsere-re, a bank szakértőinek megkérdezésére, a cikkekhez való hozzászólásra. A Micropoly nevű online vállalkozásépítő stratégiai játékkal bárki tesztelheti tudását.

Országszerte több helyszínen, közel 20 éve szervezünk kis- és középvállalati ügyfeleink számára találkozokat, ahol a pénzügyi tudatosság és a felelős döntések állnak előadásaink középpontjában. 2009-ben hirdettük meg először a Partner-díjat kis- és középvállalati ügyfeleink körében. A díj szimbóluma mindannak, amit működésünkben legfontosabbnak tartunk: az együttműködésnek, a bizalomnak, az információk kölcsönös megosztásának. A pályázat meghirdetésével a vállalatok számára igyekszünk mintául vehető példákat adni: az első évben a válságkezelés megoldásai, 2010-ben a stabilitás és rugalmasság, a fenntartható növekedés, 2011-ben pedig a helyi vállalatokkal és közösséggel kialakított sikeres partneri kapcsolatok témakörében lehetett pályázni. Az első három helyezettet a bank által évente megrendezett ügyféltalálkozókon, a Budapest Bank honlapján, a Mostmagazin.hu-n illetve 2011-től a Budapest

Bank Facebook oldalán leadott szavazatok alapján választjuk ki. Elismerésünk jeléül a nyertesek 3, 2 és 1 millió forint összegű banki szolgáltatásban valamint képzési hozzájárulásban részesültek.

A Budapest Bank a fentiekén túl 2011-ben a társadalmi felelősségvállalás jegyében a Partner-díj keretén belül azt a példaértékű helyi illetve regionális együttműködési gyakorlatot is díjazza, amely kedvező társadalmi, szociális vagy környezeti hatást gyakorolt szűkebb működési környezetben. A társadalmi felelősségvállaláshoz kapcsolódó különdíj nyertese 500 ezer forint összegű banki szolgáltatást kap, emellett az általa megjelölt kiemelten közhasznú alapítvány további 500 ezer forint adományban részesül.

A Budapest Bank privátbanki üzletága, a Money+ negyedévente szervez előadásokat ügyfelei számára, ahol a befektetésekkel kapcsolatos aktuális információkra hívjuk fel figyelmüket, és nyújtunk befektetési tanácsokat számukra.

Büszkék vagyunk rá, hogy elkötelezettségünk és számos megvalósított programunk elismeréseként elnyertük a MasterCard – Az év bankja versenyén a Pénziránytű Alapítvány által odaítélt „A pénzügyi kultúra fejlesztése terén legaktívabb bank 2010” címet.

6.2. ÖNKÉNTESKÉNT A TÁRSADALOMÉRT

A Budapest Bank önkéntes programja a Törődés napja rendezvénysorozat köré épül, amelyet évente kétszer, tavasszal és ősszel rendezünk meg. A program több mint egy évtizede indult, célja, hogy munkatársainkat családtagjaik bevonásával önkéntes munkára ösztönözzük. A programok megvalósítására évente kétszer három hét áll rendelkezésre, bankunk a kezdeményezést anyagilag is támogatja. A segítségre szoruló helyi intézményeket a kollégák maguk választják ki. Olyan munkákat – például óvodák, iskolák, parkok és játszótérek felújítása – végeznek el, amelyeknek hosszú távú pozitív hatásuk van a helyi közösségre és közösségformálóak a részvevő kollégák számára. Önkéntes munkánkba bevonjuk más GE üzletágak munkatársait és külső partnereinket is.

A Törődés napja keretében évente mintegy 2600 munkatársunkkal nyújtunk segítséget a rászorulóknak, az eseményso-

rozat mintegy 650 munkatárs részvételével zajlik. 2010-ben összesen 4 millió forintot fordítottunk az önkéntes akciókra. Csak példaként kiemelve: 2010-ben a legtöbb munkatársat megmozgató központi fővárosi akcióhoz közel százan csatlakoztak, és vettek részt az újpesti Erzsébet Utcai Általános Iskola udvarának felújításában, amely során a bank önkéntesei lefestették az iskola kerítését, felújították a kereti padokat, füvesítették az intézmény bejáratát valamint egy új játszótér alapjainak előkészítésével járultak hozzá a gyermekek életkörülményeinek javításához, környezetük megszépítéséhez. 2010-ben országszerte további 23 fiók vett részt az általuk kiválasztott intézmények és környezetük megszépítésében. A kezdeményezésnek köszönhetően nyertük el 2009-ben az Önkéntes Központ Alapítvány „Az év vállalati önkéntes programja”-díját.

Kapcsolat az Önkéntes Központ Alapítvánnyal

A Törődés napja rendezvénysorozatunk elsőként nyerte el az Önkéntes Központ Alapítvány (ÖKA) 2009-ben alapított „Az év vállalati önkéntes programja”-díját. 2010-ben az Alapítvány mellé álltunk és szakmai, anyagi támogatást nyújtottunk a díj odaítélésében, illetve azt a magánszemélyt – Buzás Lajost, a Bihari Állami Gondozottak Egyesülete elnökét – is elismerésben részesítettük, aki önkéntesként a legtöbbet tette az esélyegyenlőség megvalósításáért.

Bankunk tíz évre visszanyúló kapcsolatot ápol a United Way Magyarország Erőforrás Alapítvánnyal, számos önkéntes akcióban az ő szervezésükben vettünk részt. Segítettünk többek között a Down Alapítványnál, a fóti Gyermekotthonban, a Prizma Általános Iskolában valamint a békéscsabai Napraforgó Gyermekrehabilitációs és Információs Centrumban. Emellett több közös adománygyűjtő projektet –

ruha-, könyv-, játékadomány, ajándék- és süteményvásár stb. – valósítottunk meg, amelyekkel a rászorulóknak széles körében nyújtottunk segítséget. A Magyar Vöröskereszttel fennálló több éves együttműködésünk kapcsán a bank központjában és Békéscsabán évente háromszor szervezett véradáson alkalmanként 80-100 munkatársunk jelentkezik önkéntes véradónak.

6.3. TÁMOGATÁSOKKAL A KÖZÖSSÉG FEJLŐDÉSÉÉRT

A Budapest Bank támogatásai során mindig kiemelt figyelmet fordít a hosszú távú együttműködések kialakítására, szem előtt tartva a rendszerességet és hitelességet. Elkötelezetten támogatjuk a kultúra, a szellemi élet, az oktatás és a szociálisan hátrányos helyzetűek előremozdítását célzó programokat.

Támogatásainkban meghatározó szerepet játszik két alapítványunk: a „Budapest Bank Budapestért” és a „Budapest Bank az Oktatásért és a Magyar Pénzügyi Kultúráért”. 1991-es megalapításuk óta az alapítványok több mint 21 ezer pályázatot bíráltak el és 754 millió forint támogatást osztottak ki a körülbelül 3100 nyertes pályázó között.

2010-ben csatlakoztunk az AmCham Foreign Language Initiative programjához, amelynek keretében munkatársai-

ink Nyelvi Nagykövetekeként önkéntes munkában tartottak az angol nyelvet népszerűsítő előadásokat középiskolásoknak. Kollégáink számos pozitív élménnyel lettek gazdagabbak, és az iskolák részéről is fokozódott az érdeklődés a program iránt.

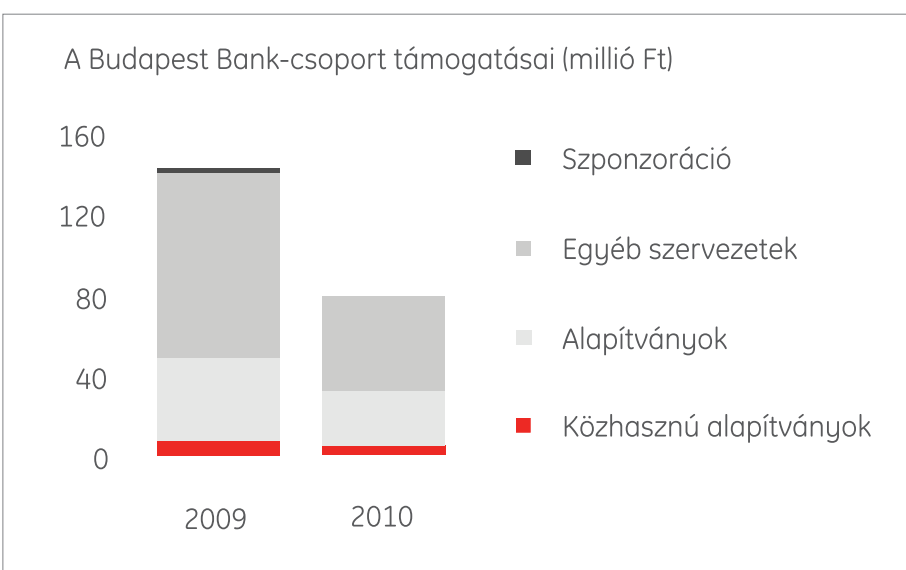
Szoros kapcsolatot ápolunk a koraszülött gyermekek ellátásában segítő Péter Cerny Alapítvánnyal. 2008-ban egy teljesen felszerelt rohammentőautóval, 2009-ben pedig 14 millió forint értékben egy új mentő legmodernebb eszközökkel történő felszerelésével járultunk hozzá az alapítvány munkájához. A rohamkocsikat éves átlagban naponta 7-8-szor riasztják, működésük kezdete óta több mint 50 ezer alkalommal szállítottak beteget.

A Budapesti Fesztiválzenekar Alapítvány alapító tagjaként évről-évre adományokkal segítjük a szimfonikus zenekart annak érdekében, hogy előadásait minél többen élvezhessék.

2009-ben és 2010-ben 5-5 millió forintot fordítottunk színháztámogatásra, amelyet adókedvezményként számoltunk el (ezért az alábbi ábrán az összeg nem szerepel).

2010-ben a sajnálatos katasztrófák kapcsán a magyarországi GE tagvállalatokkal összefogva nyújtottunk segítséget. A GE magyarországi szervezeteivel közösen segítettünk

az árvízkárosultaknak, és a munkatársak felajánlásait megduplázva összesen 17,5 millió forintot utaltunk át a Nemzeti Segélyvonalnak. Munkatársaink tárgyi adományokat is gyűjtöttek, illetve a helyszínen segítettek a károk helyreállításában. A vörösiszap-katasztrófát követően a munkatársaink körében szervezett adománygyűjtés keretében összegyűlt 3,3 millió forintot bankunk ezúttal is megduplázta, így 6,6 millió forintot utaltunk a Magyar Vöröskereszt Fővárosi Szervezetének, hozzájárulva, hogy a károsultak mihamarabb elkezdhessék újra felépíteni életüket.





TÖREKSZÜNK MŰKÖDÉSÜNK KÖRNYEZETI HATÁSAINAK CSÖKKENTÉSÉRE



FELELŐSEN A KÖRNYEZETÉRT

Természeti környezetünkért pénzügyi szolgáltatóként is felelősséggel tartozunk, ezért folyamatosan törekszünk működésünk környezeti hatásainak csökkentésére.

7.1. MODERN TECHNOLÓGIÁVAL AZ ENERGIAHATÉKONYSÁGÉRT

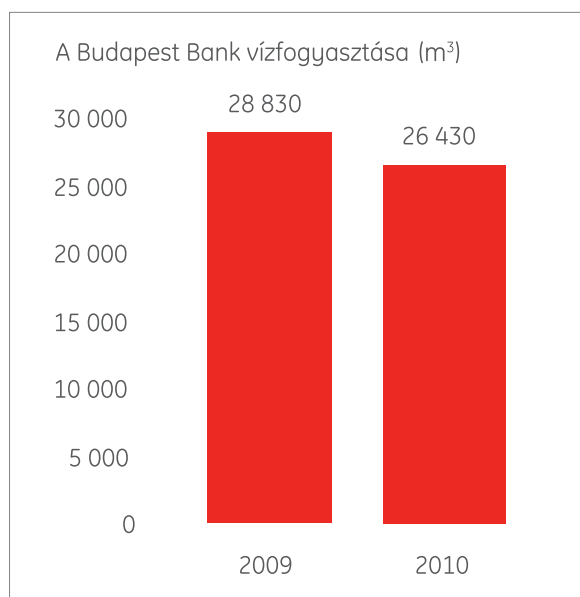
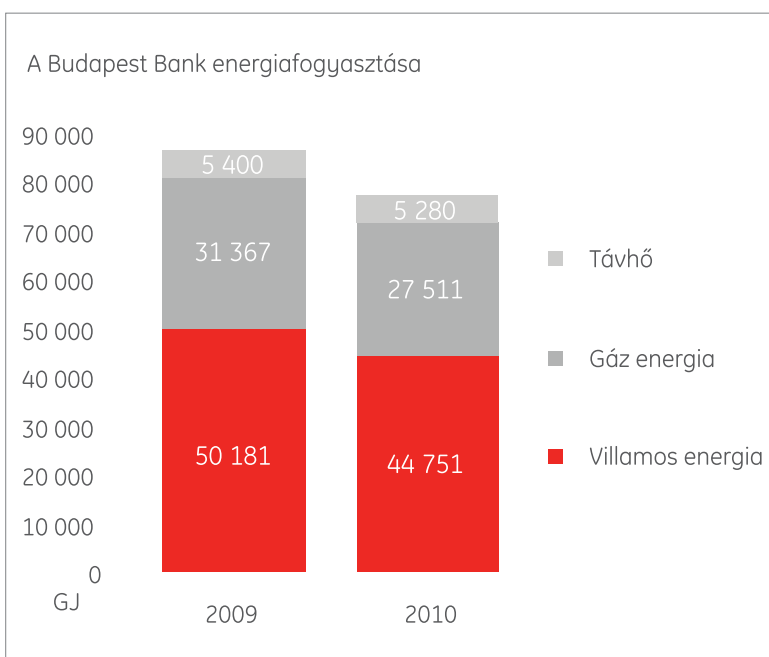
Az új budapesti irodaházunk kiválasztásánál fontos szerepet játszott a környezettudatosság, az épületet, és a helyszínt a GE „Környezet, Egészség és Biztonság” felmérése alapján értékeltük. Az irodaház modern technológiája többféleképpen segíti az energiafogyasztás csökkenését, többek között:

- a légkondicionáló berendezés automatikusan kapcsol ablaknyitás esetén;
- a központi világítás automatikusan szabályozott;
- az üvegfalnak köszönhetően természetes fény van az irodákban;
- az IT teremben hőszivattyús klímaberendezés működik, az itt keletkező többlethőt az épület fűtésében felhasználjuk;
- több helyen LED-es világítást használunk.

A további fejlődés érdekében vizsgáljuk a napkollektorok adta lehetőségeket illetve a további hőszigetelésből valamint az ablakok befóliázásából származó előnyöket.

Kísérletképpen egyik bankfiókunk 24 órás terét mozgásérzékelős és fényérzékelős LED-es világítással szereltük fel, aminek köszönhetően 60-70%-os áram-megtakarítást értünk el. A sikeres teszt nyomán a technológia fiókhálózati kiterjesztését tervezzük.

2010-ben 11%-kal sikerült csökkentenünk összes energiafogyasztásunkat az előző évhez képest, ami elsősorban az új irodaházunk köszönhető. A fogyasztás visszafogásával körülbelül 100 háztartás évi energiafelhasználását takarítottunk meg. Vízfelhasználásunk közel 2400m³-rel mérséklődött 2009-hez képest, amely körülbelül 20 háztartás éves vízfogyasztását jelenti.



7.2. KEVESEBB HULLADÉK, SZELEKTÍV GYŰJTÉS

A közel 3000 főt foglalkoztató bank számára megoldandó feladatot jelent a keletkező hulladék optimális kezelése, amit számos intézkedés segít a bankfiókokban és a központi irodaházakban egyaránt.

A központi épületekben szelektíven gyűjtjük a papírhulladékot, emellett a budapesti székházban szelektív hulladék-, elem- és akkumulátorgyűjtő került kihelyezésre, és a PET-palackok mechanikus zsugorítását is megoldottuk. (A fiókokban az ott keletkező kevés hulladék miatt egyelőre nem vezetjük be a szelektív gyűjtést.)

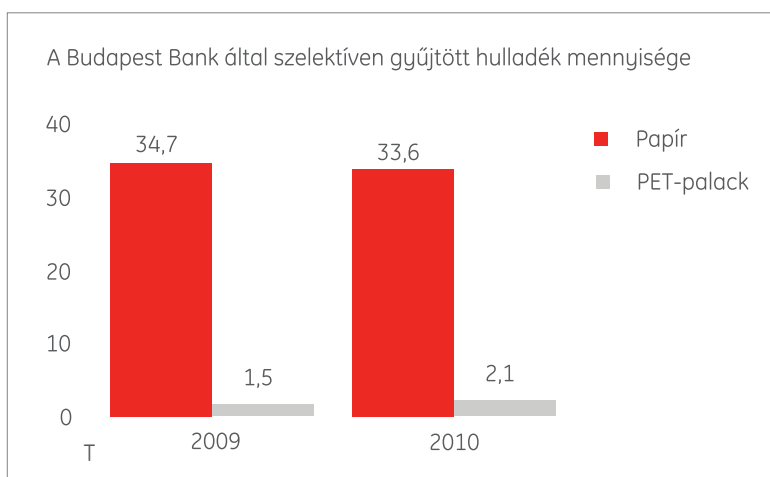
A szelektív gyűjtés mellett odafigyelünk a hulladékképződés megelőzésére is, különösen a papírhasználat visszaszorítására. A két központban és a fiókhálózatban is bevezettük a kétoldalas és regisztráció alapján történő nyomtatást, így

pontosan nyomon követhető a papírhasználat. A vizesblokkokban mindenhol újrahasznosított papírt használunk.

A békéscsabai Bankműveleti Központot az itt működő digitalizációs központ segítségével az elmúlt néhány évben sikerült teljesen papírmentessé tenni: minden beérkezett iratot azonnal digitalizálnak, és elektronikusan dolgoznak fel. (Ez azért is nagyon fontos, mert 2008 óta megháromszorozódott az itt feldolgozott ügyletek száma.)

A hulladékok kezelése mellett az elektronikai berendezések megsemmisítését is a karbantartó cég végzi, a nyomtatópatronok és tonerek szelektív gyűjtéséről, kezeléséről pedig külső partnerünk gondoskodik.

A nem veszélyes hulladék körülbelül 10%-a kerül újrahasznosításra, a többi hulladéklerakókba kerül.



Hulladék mennyisége (tonna, december 31.)	Nem veszélyes hulladék		Veszélyes hulladék	
	2009	2010	2009	2010
Központok	194,75	172,45	50	300
Fiókhálózat*	184,01	184,01	n.a.	n.a.
Összesen	378,77	356,47	50	300

*A fiókhálózat 60%-ának adata, mert a többi fiók esetében a szemétdíj a közös költség része, így a hulladék mennyiségéről nem rendelkezünk információval.
Tömörítési tényező = 6,6%

7.3. A KÖZLEKEDÉS TERHÉNEK MÉRSEKLÉSE

Támogatjuk az egészséges testmozgást jelentő, szén-dioxid-mentes kerékpáros közlekedést. A budapesti és békéscsabai központi épületekbe kerékpártárolót, öltözőt és zuhanyzót építettünk. A Békéscsabán dolgozók több mint 25%-a rendszeresen kerékpárral jár munkába. Büszkék vagyunk rá, hogy Bankműveleti Központunk nagyvállalati kategóriában elnyerte a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium „Kerékpárosbarát Munkahely 2010”-díját.

Az anyavállalat nyomdokaiban járva a Budapest Bank is arra törekszik, hogy üzleti utazásait a lehető legszükségesebbekre szorítsa vissza. Ennek érdekében 2011-ben új videokonferencia-rendszert vezettünk be.

A fenntarthatóság csak sok kis lépéssel érhető el.





GRI INDEX

A GRI index azt mutatja meg, hogy a jelen Társadalmi felelősségvállalási jelentéstételhez használt GRI (Global Reporting Initiative) G3 útmutató szerint elvárt információk a jelentésben hol találhatóak meg. A táblázat ezen felül információközlésre is szolgál.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Oldalszám	Megjegyzés
Stratégia és analízis			
1.1	A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata a fenntarthatóság fontosságáról a szervezet és stratégiája számára	8-9.	
Szervezeti profil			
2.1	A szervezet neve	2.	
2.2	Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások	5.	
2.3	A szervezet működési szerkezete, főbb részlegek	6.	
2.4	A szervezet központjának helyszíne	2.	
2.5	A vállalat működésének helyszínei	5.	
2.6	A tulajdon természete és jogi formája	2.	
2.7	A kiszolgált piacok, ágazati és területi megoszlásban	5; 12.	
2.8	A jelentést tevő szervezet mérete	5; 6; 21.	
2.9	A szervezetben bekövetkezett változások a jelentéstétel időszakában	36.	Nem történt jelentős változás.
2.10	A jelentéstételi időszakban kapott kitüntetések és díjak	6-7.	
A jelentés paraméterei			
3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása	7.	
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma	7.	Nem volt ilyen.
3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása	36.	Két éves.

3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	7.	
3.5	A jelentés tartalma meghatározásának folyamata	37.	A tartalom meghatározásakor a Budapest Bank-csoport tevékenységét és hatásait vettük sorra, valamennyi lényeges területet és hatást bemutatva.
3.6	A jelentés határa	37.	Budapest Bank-csoport.
3.7	A kiterjedési körrel és határokkal kapcsolatos korlátozások	37.	Nincs ilyen korlátozás.
3.8	Azon vegyesvállalatok, leányvállalatok, bérbe adott létesítmények, kiszervezett tevékenységek és egyéb egységek kiválasztása, amelyek teljesítményének bemutatását a jelentés lefedi, és amelyek jelentősen befolyásolhatják a jelentés időbeli, és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlítását	5; 37.	Valamennyi leányvállalat.
3.10	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka	37.	Nincsen korábbi jelentés.
3.11	Az előző jelentéstételi időszakhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaitban vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások	37.	Nincsen korábbi jelentés.
3.12	Táblázat, amely mutatja, hogy a standard adatközlése elemei a jelentésben hol található meg	36-38.	
Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek			
4.1	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	6.	
4.2	Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e.	37.	Igen.
4.3	Egyszintű igazgatótanácsi szervezet esetében, a legfelsőbb szintű irányítótestületben résztvevő tagok száma, akik függetlenek és/vagy nem rendelkeznek ügyvezetői jogkörrel	37.	Nem releváns.
4.4	Mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a tulajdonosok és alkalmazottak részére a javaslatot vagy útmutatást a legfelsőbb szintű irányító testület számára	37.	Jogsabályi előírásoknak való megfelelés.
4.14	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat	11.	
4.15	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat	11.	
Gazdasági teljesítmény indikátorok			
Vezetési szemlélet		5; 11; 18.	
Gazdasági teljesítmény			
EC4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	37.	A kapott támogatás mellett adókedvezményt vettünk igénybe, 2009-ben 21, 2010-ben 27 millió forint összegben.
Környezeti teljesítmény indikátorok			
Vezetési szemlélet		11; 33.	
Energia			
EN3	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban.	33.	

EN5	Az energiatakarékosági és az energiahatékonysági intézkedések révén megtakarított energia mennyisége.	33.	
Víz			
EN8	Összes vízkivétel források szerinti bontásban	33.	Kizárólag települési hálózatokból származik.
Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmény indikátorok			
Vezetési szemlélet		11; 21; 23; 24.	
Foglalkoztatás			
LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók szerint	21-22.	
LA2	A teljes munkaerő-fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban	22.	
Képzés és oktatás			
LA12	Azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	24.	
Emberi jogok teljesítmény indikátorok			
Vezetési szemlélet		11; 19; 23.	
A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése			
HR4	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	38.	Nem történt ilyen eset.
Társadalmi teljesítmény indikátorok			
Vezetési szemlélet		11; 19.	
SO3	A szervezet korrupcióellenes üzletpolitikájának és eljárásainak témakörében képzést végzett alkalmazottak százalékos aránya.	38.	Valamennyi munkatársunk részesült képzésben.
Versenyellenes viselkedés			
SO8	A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma	19.	
Termékfelelősség indikátorok			
Vezetési szemlélet		13; 17; 19.	
Marketingkommunikáció			
PR6	A marketingkommunikációra - beleértve a reklámot, a promóciót és a szponzorációt is - vonatkozó jogszabályoknak, szabványoknak és önkéntesen vállalt normáknak való megfelelés érdekében indított programok.	17-18.	
A pénzügyi szolgáltatások szektor specifikus indikátorai			
FS15	A pénzügyi termékek és szolgáltatások fair tervezését és értékesítését célzó politikák	18.	
FS 16	Kezdeményezések a pénzügyi kultúra fejlesztéséért a kedvezményezettek típusa szerint	13-14; 27-29.	





WWW.BUDAPESTBANK.HU

