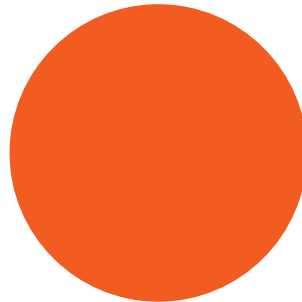
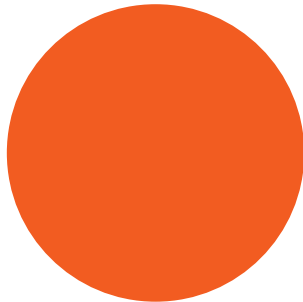
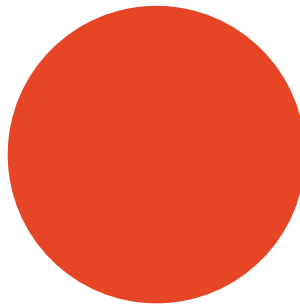
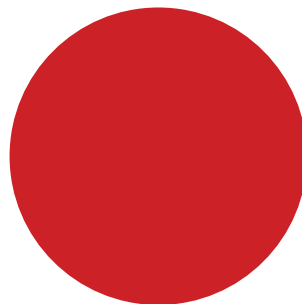
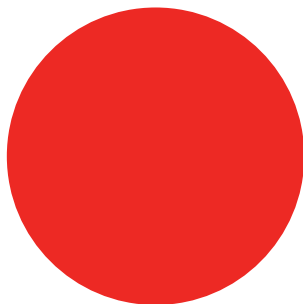


# CSR JELENTÉS

## 2011-2012

---



## IMPRESSZUM

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

CÉG RÖVIDÍTETT ELNEVEZÉSE: BUDAPEST BANK ZRT.

SZÉKHELY: 1138 BUDAPEST, VÁCI ÚT 193.

LEVELEZÉSI CÍM: BUDAPEST BANK ZRT., 1852 BUDAPEST

BUDAPEST BANK BÉKÉSCSABAI BANKMŰVELETI KÖZPONT

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

## TARTALOM

1.	A BUDAPEST BANK-CSOPORT	4
2.	INTERJÚ ZOLNAI GYÖRGY VEZÉRIGAZGATÓVAL	6
3.	A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS TERÉN ELÉRT FŐBB EREDMÉNYEK	8
4.	FELELŐS MŰKÖDÉS ÉS ÉRINTETTJEINK	10
4.1.	FELELŐSEN AZ ÜGYFELEKÉRT	11
4.2.	FELELŐSEN A MUNKATÁRSÁKÉRT	23
4.3	FELELŐSEN A TÁRSADALOMÉRT	28
4.3.1	A PÉNZÜGYI TUDATOSSÁG FEJLESZTÉSE	29
4.3.2	ÖNKÉNTESSEG A BUDAPEST BANKNÁL	32
4.3.3	A KÖZÖSSÉGI ÉRTÉKEKÉRT	34
4.4	FELELŐSEN A KÖRNYEZETÉRT	36
5.	GRI INDEX	39

# 1. A BUDAPEST BANK-CSOPORT

A Budapest Bank az egyik legelső hazai kereskedelmi bankként 1987-ben jött létre. A magyar bankpiac egyik meghatározó szereplője, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) által nyilvántartott nyolc hazai nagybank egyike.

- **Tevékenységi kör:** A Budapest Bank teljes körű pénzügyi szolgáltatásokat nyújt a lakosság, valamint a gazdaság fontos mozgatóerejét jelentő kis- és középvállalkozások (kkv) számára. A szolgáltatásaink egy részét 100%-os tulajdonú leányvállalatainkon keresztül biztosítjuk, többek között a Budapest Alapkezelő, a Budapest Autófinanszírozási Zrt., a Budapest Lízing Zrt. és a Budapest Eszközfinanszírozó Zrt. révén.
- **Fiókhálózat:** 101 bankfiók
- **Pénzügyi eredmények:** Miközben a bankszektor egésze veszteségesen működött, a Budapest Bank 2011-ben és 2012-ben is megőrizte nyereségességét, fenntartva erős likviditását, stabilitását és profitabilitását.

Pénzügyi adat (Magyar Számvetési Szabályok szerint, konszolidált, nem auditált)	2011	2012
Mérlegfőösszeg	941 119	925 609
Nettó árbevétel	93 176	83 649
Működési költségek	36 983	38 781
Adófizetési kötelezettség (bankadóval)	1 436	4 940
Adózás utáni eredmény	9 583	10 848
ROA	1,03%	1,16%
Hitel a betét %-ában	89,14%	85,24%
Jegyzett tőke	19 346	19 346

- **A bankcsoport felépítése:** A Budapest Bank 100%-ban a GE Capital, a General Electric Company (GE), a világ egyik legnagyobb ipari termelő óriásvállalata pénzügyi üzletágának tulajdonában van. A bank felépítését és vezetőit az alábbi ábra szemlélteti.



„MasterCard - „A pénzügyi kultúra fejlesztése terén legaktívabb bank” 2010-ben, 2011-ben és 2012-ben; Az Év Bankja” verseny: „Az Év Bankja” 2011-ben második hely, 2012-ben harmadik hely; „Az év lakossági hitelterméke” 2011-ben második hely.

Befektetési Alapkezelők és Vagyonkezelők Magyarországi Szövetsége (BAMOSZ) és Portfolio.hu: a legmagasabb tőkenövekményt elért befektetési alap kategóriában díjat kapott a 20 éves Budapest Alapkezelő; életműdíjat kapott Fatér Gyula, a Budapest Alapkezelő vezetője.

CSR Hungary 2012: a „CSR Kiválóság” 2011-ben Rolek Ferenc, a Budapest Bank vezérigazgató-helyettese.

A Magyar PR Szövetség CSR Best Practice pályázatának 2011. és 2012. évi eredményhirdetéseiben kapott elismerések: „Példaértékű CSR Gyakorlat 2010 és 2011” cím a Budapest Bank társadalmi felelősségvállalásáért; „Mintaértékű CSR Projekt 2010” cím az önkéntes programokért; „Mintaértékű CSR Projekt 2011” cím a pénzügyi kultúrát fejlesztő kezdeményezéséért.

Kerékpárosbarát Munkahely minősítés: a Békéscsabai Bankművelési Központ 2012-ben sorban a harmadik alkalommal, a budapesti székház 2012-ben sorban a második alkalommal nyerte el a minősítést.

Magyar Adományozói Fórum „Társadalmi Befektetések Díj”: különdíjat kapott a „Budapest Bank az oktatásért és a magyar pénzügyi kultúráért” Alapítvány.



## A JELENTÉSRŐL

E jelentés a Budapest Bank-csoport második társadalmi felelősségvállalási jelentése, amely a 2011-es és 2012-es év teljesítményét mutatja be. A jelentés a GRI (Global Reporting Initiative) G3 útmutató C alkalmazási szintjének felel meg. Tulajdonosunk, a GE minden évben elkészíti társadalmi felelősségvállalási jelentését ([www.gecitizenship.com](http://www.gecitizenship.com)).

Kérjük, ossza meg velünk gondolatait mind Társadalmi felelősségvállalási jelentésünkkel, mind tevékenységünkkel kapcsolatban a [bbmedia@ge.com](mailto:bbmedia@ge.com) címen!



## 2. INTERJÚ ZOLNAI GYÖRGY VEZÉRIGAZGATÓVAL

**„Mi nemcsak azt mérlegeljük, hogy egy adott termék, szolgáltatás mit hoz nekünk, hanem azt is, mit fog az ügyfél gondolni rólunk hosszabb távon.”**



*Hogyan értelmezi a fenntarthatóságot a Budapest Bank szempontjából, és hogyan kapcsolódik ez a bank stratégiájához?*

A fenntarthatóság a stratégiánk egyik alapköve. Ahhoz, hogy hosszú távon sikeresek lehessünk a piacon, olyan termékeket és szolgáltatásokat kell biztosítanunk ügyfeleinknek, amelyeket több év távlatából is jó üzletnek tartanak majd. Mi nemcsak azt mérlegeljük, hogy egy adott termék, szolgáltatás mit hoz nekünk, hanem azt is, mit fog az ügyfél gondolni rólunk hosszabb távon. Sajnos az elmúlt pár évben a piacon számos esetben találkoztunk olyan gyakorlattal, amely nélkülözötte ezt a szemléletmódot.

Ennek is köszönhető, hogy ma Magyarországon — és szinte az egész világon — erős bankellenes hangulat uralkodik. A pénzügyi-gazdasági rendszer fenntarthatóságához

azonban elengedhetetlen, hogy a fogyasztók bankokkal kapcsolatos attitűdjében egyensúlyt teremtsünk. Hiba lenne a hitelezésre továbbra is bünbakként tekinteni, hiszen ahogy a többi banki szolgáltatásnak, a hiteleknek is lényeges és pozitív szerepe van a társadalom és a gazdaság működésében. Forrást biztosítanak a lakosságnak és a vállalkozásoknak azokhoz a beruházásokhoz, amelyeket saját erőből csak hosszú távon tudnának megvalósítani. Fontos lenne belátni, hogy a bankok nélkül a gazdasági fejlődés nagyon lassú lenne.

*Milyen prioritások tartoznak a fair üzlet fenntarthatósági céljához?*

Három fő, egymáshoz szorosan kapcsolódó prioritásunknak a felelős bankolást és felelős hitelezést, a transzparencia biztosítását és a pénzügyi kultúra fejlesztését tartom.

A felelős hitelezés számunkra azt jelenti, hogy nemcsak az ügyfél igényeit, de lehetőségeit is mérlegeljük annak érdekében, hogy megtaláljuk a mindenki számára legmegfelelőbb, biztonságos megoldást. Ehhez a hitelígénylet során feltesszük azokat a kérdéseket, amelyek alapján eldönthető, hogy tudunk-e, és ha igen, akkor milyen feltételek mentén tudunk hitelt nyújtani. E folyamat az ügyfél számára is biztosítja annak a lehetőségét, hogy átgondolja és megismerje, mivel jár a hitelfelvétel, és hogy eldönthesse, képes lesz-e a hitelt visszafizetni.

Ezzel szorosan összefügg a transzparencia, az egyenes beszéd — ügyfeleink érthető és teljes körű tájékoztatása. Ez elengedhetetlen ahhoz, hogy az ügyfél kiválaszthassa az igényeinek és a pénzügyi teherviselő képességének legmegfelelőbb termékét vagy szolgáltatást.

Első két célunk megvalósításához kapcsolódik a harmadik prioritás, a pénzügyi kultúra, a lakosság és a vállalkozások pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos általános ismereteinek fejlesztése. Egy olyan, alig több mint két évtizedes múltú piacgazdaságban, mint a magyar, még nincsenek igazán mélyen gyökerező ismeretek, és hétköznapi tudás arról, miért fontos például takarékoskodni, vagy mekkora hitelt lehet felvenni. Ez egyaránt probléma nekünk és az ügyfeleknek is. A Budapest Banknál több mint húsz éve igyekszünk hozzájárulni e terület fejlesztéséhez. Törekvésünket az elmúlt évek során számos elismerésben részesítették, így például 2010-es alapítása óta minden évben, 2012-ben a harmadik alkalommal nyertük el a „MasterCard – Az Év Bankja” versenyén „A pénzügyi kultúra fejlesztése terén legaktívabb bank” címet.

*Hogyan fogalmazná meg a Budapest Bank gazdasági és társadalmi szerepét, hatását?*

Szerepünk az elmúlt két évben felértékelődött, ami abból is következik, hogy a Budapest Banknak — a bankszektor egészével szemben — a kedvezőtlen gazdasági körülmények között is kiváló a teljesítménye. Picit provokatíván úgy fogalmaznék: legnagyobb társadalmi szerepünk az, hogy továbbra is aktívan hitelező, lakossági és kkv területeken rendületlenül növekvő bank vagyunk. 2012-ben — a PSZÁF 2012 év végi adatai alapján — a bankszektor vállalati hitelállománya 12%-kal csökkent. Ezzel szemben nálunk 4%-os volt a növekedés. Mindezt úgy tudtuk elérni, hogy a vállalati portfóliónk sokkal jobb mint a piaci átlag: nálunk a 90 napon túli késedelmes hitelek aránya 10,8% volt, a szektor átlaga pedig 17%. Ezzel nemcsak az ügyfeleinkre, hanem szélesebb értelemben a gazdaságra és a társadalomra is pozitív hatást gyakorlunk.

Kiemelném a compliance területet is, hiszen a Budapest Banknál — ahogy a GE többi leányvállalatánál is — a jogszabályi megfelelésen túlmutató felelős gondolkodásmód a vállalati kultúra nagyon erős eleme. Ez tulajdonképpen azt jelenti, hogy nemcsak a törvények betűjét, hanem annak szellemét is tiszteljük, a végletekig korrektek és szabálykövetőek vagyunk. Kiemelt figyelmet fordítunk arra is, hogy a helyi és a nemzetközi szabályoknak egyaránt megfeleljünk. Úgy gondolom, hogy ez az üz-

leti kultúra a mintegy háromezer munkatársunkon, a partnereinken és a beszállítóinkon keresztül is széles körben érzékelteti pozitív hatását a gazdaságban.

Mindezek mellett fontosnak tartjuk a helyi közösségek támogatását, ahol élünk és dolgozunk. Az önkéntesség olyan hagyomány nálunk, amelyet több mint tíz évvel ezelőtt a Törődés Napja programsorozattal honosítottunk meg. A részvétel nem elvárás, ezért is tölt el büszkeséggel, hogy kollégáink évről évre szívesen áldozzák fel önként az idejüket a jó társadalmi ügyek megvalósítására.

*Hogyan értékeli az elmúlt két évet a Budapest Bank és a fenntarthatóság összefüggésében?*

A 2011-es év drámai volt a bankszektor számára: a bankadó és a végtörlesztés költsége sokszerezte megterhelést jelentett. A 2012-es évben ehhez képest már stabilabb volt a működési környezetünk, bár a bankadó kivezetésének megfiúsulása szintén kedvezőtlen volt a bankok számára.

E külső körülmények mellett óriási eredménynek tartom, hogy — miközben az elmúlt két évben a bankszektor a PSZÁF adatai szerint összességében 100 milliárd forintot meghaladó veszteséget termelt — 2011-ben és 2012-ben is stabil és eredményes maradt a működésünk, és mindemellett mindkét évben növekedést értünk el a kis- és középvállalkozások számára kihelyezett hitelállományban.

*Tekintsünk kicsit a jövőbe, mik a terveik rövid, illetve hosszabb távon?*

Stratégiánk változatlan: a kkv és a kulcs lakossági területeken is növekedési célokat fogalmaztunk meg. A prudens, felelős működésnek és az erős üzleti partnerkapcsolatoknak köszönhetően jó portfólióval, stabilan működünk, ezért lényegi változásra nincs szükség. A bankszektor egésze számára már rövidtávon nagy kihívás a lakossági hitelezés zsgorodása, illetve a deviza alapú jelzáloghitelek kezelése. Fontos, hogy az érintettek együttműködésével fenntarthatóságot biztosító megoldásokat találjunk ezekre a kérdésekre mind az egyén, mind a hitelintézetek, mind a gazdaság egésze szintjén.





## 3. A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS TERÉN ELÉRT FŐBB EREDMÉNYEK

8

A Budapest Bank-csoport 2011-es és 2012-es főbb eredményeinek összegzése, a társadalmi felelősségvállalás szemszögéből.

### Szerepvállalás a helyi gazdaság fejlődésében

- Stabil, nyereséges működés a pénzügyi és gazdasági válság éveiben is.
- Stabil portfólió, a rossz hitelek piaci átlagnál alacsonyabb aránya a vállalati területen.
- Aktív hitelezés fenntartása a lakosság számára, hitel kihelyezési aktivitás fokozása a kis- és középvállalati szektor számára; államilag támogatott konstrukciók elérhetővé tétele.

### Felelősségvállalás ügyfeleink iránt

- Hatékony segítségnyújtás a fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelek számára a jogszabályi előírásokon túlmutató törlesztési könnyítésekkel.
- A compliance (megfelelőség) funkció megerősítése, és e szemléletmód mélyítése a vállalati kultúrában a szabályozói környezet elvárásain túlmutató felelős működésért.
- A folyószámla használatot segítő „Első lépések” c. kiadvány átadása minden új ügyfél számára.
- ECO személyi kölcsön kialakítása az energiahatékonyságot célzó korszerűsítések megvalósításához.
- A mikro- és kisvállalkozások üzleti tervezésének elősegítése az Üzleti Varázsló szoftverrel.
- A Neten a Cégem program keretében a mikro- és kisvállalkozások interneten való megjelenésének ösztönzése.
- Üzletlénkítő megoldások támogatása az üzleti sikerek érdekében; „Üzleti siker honlappal”-díj.
- Példaértékű kis- és középvállalati üzleti tevékenységek elismerése és megismertetése a Partner-díj keretében.

9

### Felelősen a munkatársakért

- A munkavállalói elégedettségvizsgálat eredményei alapján kiemelkedő fejlődés a vezetői odafigyelés és a tehetséggondozó programok terén.
- Az „Egészség mindenekelett” komplex egészségprogram megvalósítása.
- Egyéves Női Vezetőképző program elindítása.
- A Nők a Nőkért Hálózat aktív működése, beleértve a karitatív, jószolgálati tevékenységeket.

### A pénzügyi kultúra fejlesztése

- 33 pályázó támogatása az elmúlt két évben a „Budapest Bank az oktatásért és a magyar pénzügyi kultúráért” Alapítványon keresztül.
- Aktív részvétel a Mindennapi Pénzügyeink Programban.
- A női vállalkozók fejlesztését célzó „Dobbantó, Budapest Bank – pénzügyekről nőknek” program folytatása, 2010 óta csaknem 600 résztvevővel.
- 2012-ben megújult a pénzügyi ismeretterjesztést is segítő kiadványunk, a MOST! magazin.

### A helyi közösségek támogatása

- Törődés Napja országos önkéntes programsorozat.
- Rendszeres adománygyűjtések és véradó akciók a bank központjaiban.
- A „Budapest Bank Budapestért” Alapítványon keresztül mintegy 65 millió forint támogatás a főváros fejlődéséért 2011-ben és 2012-ben.
- Aktív szerepvállalás Békéscsaba oktatási-, kulturális- és sportéletében.
- A koraszülött mentés támogatása a Peter Cerny Alapítványon keresztül.
- A beteg gyermekek ellátásának segítése a Heim Pál Kórháznak adott szünetmentes áramellátást biztosító eszközökkel.
- Részvétel az AmCham Nyelvi Nagykövet programjában.

### Környezeti hatásaink mérséklése

- Az elektronikus bankszámla-kivonatok igénybevételeinek ösztönzése.
- Zöld Iroda program a hulladékgazdálkodás javítása, illetve a víz-, a papír- és az áramfogyasztás csökkentése érdekében.
- A kerékpárral munkába járó munkatársak számának folyamatos emelkedése.
- Fokozatosan mérséklődő energiafogyasztás és vízfelhasználás.

## 4. FELELŐS MŰKÖDÉS ÉS ÉRINTETTJEINK

### A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS FÓKUSZAI

A GE-t a „Világ leetikusabb vállalatai” (World’s Most Ethical Companies) között tartják számon: az amerikai Ethisphere Institute 2007 óta teszi közzé nemzetközi rangsorát, amelyben a GE minden évben előkelő helyet foglal el. A Budapest Bank-csoport anyavállalatával azonos szemléletet vall, és ennek szellemében tevékenykedik.

*A felelős gondolkodás a Budapest Bank-csoport tevékenységének minden szintjén érvényesül. Társadalmi felelősségvállalási stratégiánkat a*

- teljes működési környezetet érintő felelős magatartás,
- a munkatársak iránti felelősség,
- valamint a civil társadalom iránti elkötelezettség határozzák meg.

A GE alapelveire épülő stratégiánkat a fenntarthatóság és innováció jellemzi. Elsősorban hosszú távra szóló programokban gondolkodunk, ugyanakkor érzékenyek maradunk az aktuális környezeti, társadalmi problémákra, és támogatjuk azok helyi szinten történő kezelését.

### ÉRINTETTJEINK

*Érintettjeinket stratégiánk és értékeink mentén kezeljük<sup>1</sup>:*

- ügyfeleink érdekeit elsődlegesnek tartjuk,
- kis- és középvállalati ügyfélkörünkben partneri kapcsolat kialakítására törekszünk,
- valamennyi érintett csoport kapcsán célunk a párbeszéd, nyitottak vagyunk, és folyamatosan bővítjük a visszajelzési lehetőségeket.

A legfontosabb érintett csoportokat és a párbeszéd eszközeit az alábbi táblázat foglalja össze.

Legfontosabb érintett csoportok	Párbeszéd eszköze
Tulajdonos	Standardok, elvárások, rendszeres jelentések, közvetlen kapcsolattartás
Ügyfelek	Kiszolgálás személyesen, telefonon és interneten, sokrétű tájékoztató anyagok, felmérések, visszajelzési lehetőségek, elégedettségvizsgálatok
Munkatársak	Fejlett belső kommunikációs eszközök és csatornák, elégedettségvizsgálatok, teljesítményértékelés
Beszállítók	Szolgáltatás-specifikus és etikai elvárások, szerződések
Helyi közösség, lakosság	Pénzügyi és gazdasági információnyújtás, figyelemfelhívó és részvételre ösztönző médiakampányok, támogatások, együttműködés civil szervezetekkel

<sup>1</sup>Egy vállalat érintettje (stakeholder) minden csoport, vagy egyén, aki befolyásolhatja egy vállalat célmegvalósítását, vagy befolyásolva van általa. (Freeman, 1993)

## 4.1. FELELŐSEN AZ ÜGYFELEKÉRT



Kiemelt figyelmet fordítunk rá, hogy ügyfeleink képesek legyenek az igényeiknek és a pénzügyi teherviselő képességüknek legmegfelelőbb banki termék vagy szolgáltatás kiválasztására.

A Budapest Bank-csoport az elmúlt évek gazdasági nehézségei, piaci kihívásai mellett is mindvégig megőrizte stabilitását, nyereségességét. Ügyfeleink a piaci átlagnál ellenállóbbnak bizonyultak a válsággal szemben, amelyben alapvető szerepe van a több évtizedes prudens hitelezési gyakorlatunknak, fejlett kockázatkezelésünknek, illetve a megbízható ügyfélkapcsolatoknak.

*A kapcsolattartást és az ügyfelekkel való napi munkánkat az alábbi értékek határozzák meg:*

- **Egyszerűség:** érthető, őszinte és lényegre törő kommunikációra törekszünk.
- **Egyszerűsítés:** a felesleges adminisztrációval járó bürokratikus ügyintézés helyett gyorsan, könnyen igénybe vehető szolgáltatásokat biztosítunk.

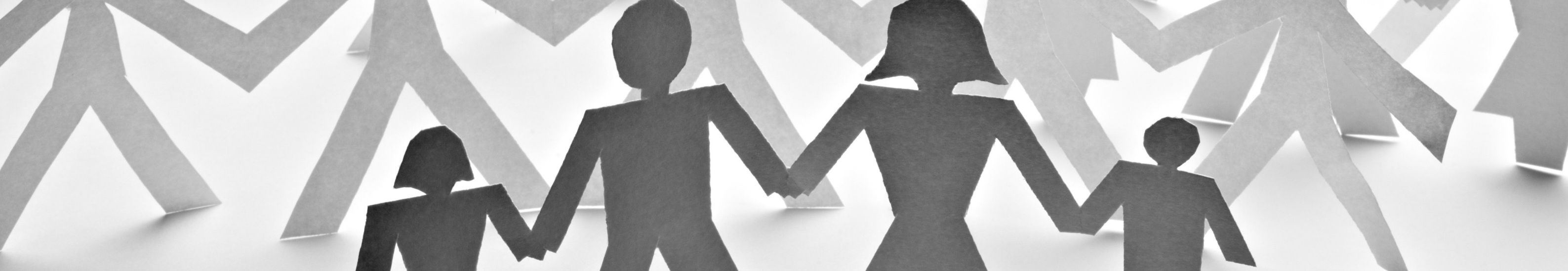
- **Átláthatóság:** ajánlataink átláthatóak, könnyen érthetőek és ellenőrizhetőek.
- **Ügyfélközpontúság:** szolgáltatásaink kialakítása és az ügyfélszolgálat során kiemelt figyelmet fordítunk ügyfeleink pénzügyi igényeire, és velünk szemben megfogalmazott elvárásaira.
- **Értéknyújtás:** az ügyfélszolgálat során a hosszú távú, valódi értéket nyújtó pénzügyi megoldásokat részesítjük előnyben. Nyitottak vagyunk az innovatív elképzelésekre, ugyanakkor tudatosan és felelősségteljesen működünk ügyfeleink, a közösség, a munkatársaink és tágabb értelemben véve a társadalom egésze érdekében.

### LÉNYEGRE TÖRŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Ügyfeleink világos, érthető tájékoztatása évek óta az egyik legmeghatározóbb kommunikációs célunk. Kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy ügyfeleink képesek legyenek az igényeik és a pénzügyi teherviselő képességük szerinti legmegfelelőbb banki termék vagy szolgáltatás kiválasztására. Tájékoztató anyagaink felhívják a figyelmet a termékek sajátosságaira és a lehetséges kockázatokra is. Tanácsadóink fokozottan ügyelnek rá, hogy ügyfeleink maradéktalanul megértik-e a termékekkel kapcsolatos tudnivalókat.

A tévéreklámok esetében a törvényi elvárásoknak való megfelelésen túl szigorúbb belső előírást érvényesítünk: a könnyebb érthetőség érdekében a kötelezően előírthoz és a versenytársakhoz képest hosszabb ideig tesszük láthatóvá a jogi szöveget.





## LAKOSSÁGI ÜGYFELEK

Termékeinkkel, illetve a termékekhez kapcsolódó szolgáltatásokkal segítjük ügyfeleinket pénzügyi és gazdasági céljaik elérésében.

12

*Támogatás – a pénzügyek áttekintéséhez, a termékek közötti eligazodáshoz, választáshoz:*

- Az *Első lépések* kiadványt 2012-től minden új folyószámlát nyitó ügyfelünk megkapja. Tapasztalataink szerint az ügyfelek jelentős részének nincsenek megfelelő ismeretei a folyószámla használatának módjáról és lehetőségeiről. A brosúra nem csak ezekkel kapcsolatban ad praktikus tanácsokat, de a pénzügyek biztonságos kezelésére és a megtakarítási lehetőségekre is felhívja a figyelmet.
- *Számlavezetés, Megtakarítás és Hitel térképek* érhetőek el a bankfiókokban, segítséget nyújtva a céloknak, egyéni sajátosságoknak leginkább megfelelő pénzügyi megoldások kiválasztásában.
- Az internetbankhoz kapcsolódó *Számlaradar* személyre szabottan mutatja be a kiadások struktúráját.
- A honlapunkon található *Befektetési Kalauz* segítségével ügyfeleink könnyen és egyszerűen választhatják ki a befektetési, megtakarítási céljaiknak leginkább megfelelő terméket.

- A *Portfólió-elemzés* a vagyon változását és a különböző termékek közötti megoszlását ábrázolja az online banki felületen.
- A *Lépésről lépésre* interaktív útmutató a megtakarítási célokhoz, kockázatvállalási hajlandósághoz illeszkedő befektetési formák kiválasztásában nyújt segítséget.
- A lakossági bankszámlák közötti választáshoz *Számlacsomag kalkulátor* érhető el a honlapunkon.
- A *hitelkártyákhoz kapcsolódó kalkulátorok* a kedvezmények révén elérhető megtakarítások becslésében adnak segítséget.
- Honlapunkon elérhetővé tesszük a *fogyasztóvédelmi tájékoztatókat*: a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódex teljes terjedelmében hozzáférhető; megjelentettük a PSZÁF fogyasztóvédelmi oldalának közvetlen elérhetőségét; közzé tettük a PSZÁF és a Magyar Nemzeti Bank (MNB) túlzott eladósodás kockázatairól szóló kiadványát, továbbá letölthető a Gazdasági Versenyhivatal, az MNB és a PSZÁF hitelekéről szóló tájékoztató füzet is.

- *Pénzügyi edukációs kiadványok terjesztésében* együttműködünk a PSZÁF-fel, és bankfiókjainkban elérhetővé tesszük a felügyelet információs anyagait, pénzügyi döntéseket segítő fogyasztóvédelmi tájékoztatóit.

*Termékek, szolgáltatások – amelyek kialakításában a társadalom és a környezet iránti felelősség kiemelt szerepet kapott:*

- 2012 végétől kínáljuk ügyfeleinknek az *ECO személyi kölcsönt* az energiahatékonyságot célzó korszerűsítésekhez. A termékhez kapcsolódóan a bankunk által megbízott szakemberek – a piacon általában kedvezőbb áron – készítik el az igénylő lakásának energetikai tanúsítványát és korszerűsítési tervét.

Az energetikai tanúsítvány költségéből utólag 15 ezer forintot visszatérítünk, a beruházással elérhető megtakarításból pedig részben fedezhető a hitel törlesztése. Az ECO személyi kölcsön honlapján ([www.budapestbank.hu/eco](http://www.budapestbank.hu/eco)) az érdeklődők energiatakarékos tippet, energiafogyasztási és szén-dioxid kibocsátási kalkulátort is találnak.

- *Lady Hitelkártya* termékünkkel 2005 és 2011 között minden kártyatulajdonos ügyfelünk támogathatta a koraszülöttek mentésével foglalkozó Peter Cerny Alapítvány munkáját. A kártyás költségek után 1 forintot a szervezetnek ajánlottunk fel, és az elmúlt évek során ezzel több mentőautó felszereléséhez járultunk hozzá.

13

## TÖRLESZTÉSI KÖNNYÍTÉSEK

A Budapest Bank jóval a 2008-as gazdasági válság kitörése előtt elérhetővé tette adósségítő programját. A törlesztést könnyítő konstrukciókat az elmúlt két évben is folyamatosan vizsgáltuk, és szükség esetén módosítottuk az aktuális körülményeknek megfelelően. Ezek megértését ábrákkal illusztrált tájékoztató kiadványokkal is segítjük. Így többek közt a futamidő-hosszabbítással járó megoldások esetében felhívjuk ügyfeleink figyelmét, hogy a kölcsön teljes időtartama alatt fizetendő hiteldíj növekszik.

*A jogszabályi előírásokon túl például a jelzáloghiteles ügyfeleinknek a következő törlesztési könnyítéseket kínáljuk:*

- tőketörlesztési moratórium vagy tőketörlesztési moratórium futamidő hosszabbítással kombinálva,
- törlesztési halasztás,
- futamidő hosszabbítás.

Az adóssmentő programokkal kapcsolatos tapasztalataink kedvezőek, az igénybe vevő ügyfeleink többségének érdemi segítséget tudunk nyújtani. A jelentés által lefedett két év során a jelzálog termékkel rendelkező ügyfelek mintegy 22%-a élt ilyen lehetőséggel. A programokat igénybevevők mindössze 14%-a nem tudta továbbra sem tartósan határidőre fizetni a törlesztőrészeket.





## VÁLLALATI ÜGYFELEK

A Budapest Bank hosszú ideje a kis- és középvállalatok megbízható partnere. Kollégáink jól ismerik, és képesek kezelni egy-egy iparág speciális igényeit.

Vállalati ügyfeleink 90%-a kis- és középvállalkozás, amelyek 80%-a magyar tulajdonban van.

Az elmúlt két évben az alábbi speciális célú termékeket alakítottuk ki a kis- és középvállalkozások számára, a piaci igényeknek megfelelő, rövid lejáratú hitelekre koncentrálnak:

- Bankunknál is elérhetővé tettük a *Széchenyi Kártya Folyószámlahitelt* és *Forgóeszközhitelt*.
- Az elsők között kötöttünk szerződést az Eximbankkal, hogy *kedvező kamatozású refinanszírozási hitelt* nyújtsunk.
- 2012 nyarától az exportra termelő cégek számára *exportfaktoring* konstrukciót is kínálunk.
- Az Agrár-Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvánnyal közösen fejlesztettük ki a *növénytermesztési (integrátori) hitelt*, amely az agrárium szezonális igényeihez igazítva új forrást a termelőknek.

- Bevezettük a Magyar Vállalkozásfinanszírozási Zrt. *portfólió garancia* programját is, amely iránt növekvő kereslet mutatkozik.

A mikro- és kisvállalkozói szegmensnek – e cégek egyszerűbb belső struktúrájára és finanszírozási igényeire tekintettel – egyszerűbb, könnyen átlátható és kevésbé kockázatos termékeket kínálunk.

A mikro- és kisvállalkozók számára is elérhető *Széchenyi Kártya Folyószámlahitel* és *Forgóeszközhitel* mellett az alábbi, speciális célú termékeket biztosítjuk e cégeknek:

- A *Budapest E-csomaggal* a kis cégek a banki költségeiket minimalizálhatják.
- Továbbra is elérhetőek a különböző ügyfélszegmensek számára speciálisan kialakított termékek: az ügyvédeknek az e-Paragrafus, a könyvelőknek az e-Könyvelő, a nonprofit szervezeteknek pedig a Civil számlacsomagot kínáljuk.

## TÖRLESZTÉSI KÖNNYÍTÉSEK

Kis- és középvállalkozói ügyfeleinknél elsősorban a korábban megvalósított beruházásokra felvett, kedvezményes kamatozású hitelek esetében jelentkezik az adósságszolgálati terhek csökkentésének, vagy átütemezésének igénye. Bankunk támogatja a jó stratégiával rendelkező, működőképes vállalatokat, ezért a cégekkel szoros együttműködésben, a hosszú távú fenntarthatóságot figyelembe véve tesszük lehetővé a futamidő hosszabbítását, vagy a törlesztési ütemezés átalakítását.

A törlesztési könnyítést kérő mikro- és kisvállalkozások számára az éventüli hitelek esetén – legfeljebb 12 hónapra – fizetési halasztást, vagy futamidő hosszabbítást tudunk biztosítani, folyószámla hitel esetén pedig a tartozás átütemezésére van lehetőség.







## ÜZLETÉLÉNKÍTŐ MEGOLDÁSOK A VÁLLALKOZÁSOKNAK

A Budapest Bank célja, hogy a pénzügyi szolgáltatásokon túl is segítse a vállalkozásokat a hatékony üzletmenetben.

Az elmúlt években több olyan kezdeményezést is elindítottunk, amellyel ösztönöztük a cégek fejlődését. Ezt a célt szolgálja például Üzleti Varázsló szoftverünk, a mikrovállalkozások online megjelenését ösztönző Neten a Cégem programunk, „Üzleti siker honlappal”-díjünk, vagy a kkv-k körében a legjobb üzleti megoldásokat bemutató Partner-díj pályázatunk. (részleteket lsd. alább).

Kis- és középvállalkozói ügyfeleink számára minden évben regionális helyszíneken megrendezett ügyfélalálkozók keretében értékeljük az évet. Az eseményre olyan közéleti személyiségeket és vállalkozókat kérünk fel előadónak, akik sikeres gyakorlatából partnereink is ötletet meríthetnek.

## „ÜZLETI SIKER HONLAPPAL”-DÍJ

A 2012-ben meghirdetett díjjal olyan vállalkozásokat ismertünk el, amelyek honlapja a leghatékonyabban járul hozzá az üzleti sikerhez. E vállalkozások pozitív példájának megosztásával is arra bátorítottuk a kisvállalkozókat, hogy merítsenek ötletet saját honlapjuk fejlesztéséhez és használják ki az internetben rejlő lehetőségeket. Az összesen több mint 200 pályázat közül a szakmai zsűri választotta ki a legjobbat és azt a további 10 pályázót, akik közül a közönség választhatta ki a kedvencét.

## ÜZLETI VARÁZSLÓ

Felismerve, hogy a mikrovállalkozások jelentős része nem rendelkezik részletes, írásba foglalt üzleti tervvel, 2010-től elérhetővé tettük honlapunkon az Üzleti Varázsló szoftvert, amelynek segítségével a bank mikrovállalkozó ügyfelei komplex üzleti tervet készíthetnek. A megoldás alapverziója bármely vállalkozás számára elérhető.

## NETEN A CÉGEM

A 2011 elején útjára indított, 2012 végéig működő program fókuszában a mikrovállalkozások internetes megjelenésének, internethasználatának ösztönzése állt. A Google Magyarországgal, illetve a honlap.hu-val együttműködésben Google AdWords utalványt és ingyenes honlapkészítési lehetőséget biztosítottunk a programhoz csatlakozóknak. Az igénybevételnek nem volt feltétele a Budapest Banknál vezetett bankszámla, ugyanakkor a vállalkozóknak kedvezményes számlacsomagot kínáltunk. A programot a kereskedelmi és iparkamárák is támogatták. 2011 és 2012 folyamán négy hazai nagyvárosban Neten a Cégem Napot is tartottunk, ahol a vállalkozók előadásokat hallhattak az online eszközökről, valamint személyre szabott tanácsokat kaphattak a honlapfejlesztéssel, online hirdetéssel és a pénzügyekkel kapcsolatban. A négy rendezvényen összesen mintegy 2000 érdeklődő vett részt. A program 2013-ban Neten a Cégem Plusz néven új elemekkel, új célcsoporttal folytatódik.

## PARTNER-DÍJ

A Budapest Bank kis- és középvállalkozói ügyfeleinek körében meghirdetett díj célja, hogy a példaértékű üzleti tevékenység elismerése mellett széles körben megoszthassuk a jó vállalkozói gyakorlatokat, ezzel is hozzájárulva más cégek sikeréhez.

2011-ben olyan együttműködéseket díjaztunk, amelyekkel a vállalkozások nagyban hozzájárultak nem csak cégük növekedéséhez, hanem a régió fejlődéséhez is. Ezen felül ugyanebben az évben, a díj keretében CSR kategóriában is vártunk pályázatokat. Két cég is elnyerte a társadalmi felelősségvállalási különdíjat: egyikük példaértékű környezettudatosságával, míg másikuk a rászorultak számára létrehozott alapítványával érdemelte ki az elismerést.

2012-ben az év ötletét kerestük, azokat az innovatív megoldásokat, lépéseket, amelyekkel a vállalkozások új piacokat tudtak szerezni, növelték hatékonyságukat vagy forgalmukat.

A bank vezetőiből és a független külső szakemberekből álló zsűri által kiválasztott 6 legjobb vállalat közül a honlapunkon, illetve ügyfélalálkozóinkon leadott szavazatok alapján dönt el, hogy mely cégek nyerték el az első három helyezést.



# MINŐSÉGI ÉS FELELŐS ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁS

A kifogástalan kiszolgálás az üzleti etika szabályainak maradéktalan betartását, a jogszabályi előírásoknak való megfelelést, illetve az ügyfélközpontú gondolkodást egyaránt jelenti számunkra.

A Budapest Bank üzleti tevékenységének alapja a GE „Elkötelezettségünk Szelleme és Betűje” című etikai kódexe<sup>2</sup>. Az ebben előírt alapelvek betartását minden munkavállalónktól elvárjuk, továbbá bizonyos előírások a beszállítókkal, alvállalkozókkal kötött szerződések részét is képezik. Az aggályos helyzetek felismerését és kezelését folyamatos oktatással segítjük.

18



## COMPLIANCE (MEGFELELŐSÉG)

A kibővített feladatkör és szervezeti struktúra hatékonyabbá teszi a compliance érvényesülését a központban és a fiókhálózatban is.

*Az Egyesült Államok központi bankja, a Fed (Federal Reserve) elvárásainak megfelelően, 2011 és 2012 során jelentősen megerősödött a compliance funkció szerepe a GE-ben, és ennek megfelelően bankunknál is.*

- A compliance funkció továbbra is részt vesz valamennyi termékhez kapcsolódó folyamatban a terméktervezéstől a monitoringig, beleértve az ügyfél- és marketingkommunikációt. A külső és belső előírásoknak való megfelelés érdekében végzett támogató funkción túl az ellenőrző mechanizmusok kontrollja is feladatává vált.

- A bank minden bizottságában szavazótag a compliance vezető.
- A kibővített feladatkör és szervezeti struktúra hatékonyabbá teszi a compliance érvényesülését a központban és a fiókhálózatban is. Ezt a folyamatot erősíti a „compliance bajnokok” hálózata. A különböző működési egységekben dolgozó mintegy 100 bajnok felügyeli az előírásoknak való megfelelést: tanácsadással, a központi előírások ismertetésével támogatja a munkatársakat, továbbá közvetíti az esetleg felmerülő problémákat a központ felé.

<sup>2</sup>Az etikai kódex honlapunkon, a [www.budapestbank.hu](http://www.budapestbank.hu) oldalon is elérhető.

- Külön bajnoki hálózat működik a működési kockázatok, illetve a belső utasítások kezelése területén is.
- A compliance kultúrát a humán erőforrás-gazdálkodással összekapcsolva fejlesztjük, ugyanis a compliance tudatosság erősítését valamennyi alkalmazott esetében kulcskérdésként kezeljük. A compliance előírások, folyamatok megismerését számos tréninggel is segítjük. Éves szinten valamennyi munkatársunk részt vesz különböző compliance képzéseken, amelyek többsége tantermi és elektronikus tananyagból is áll, továbbá vizsgaköteles.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásaiban a legtöbb esetben megegyezésre törekszünk. 2011-ben 10 esetben, 2012-ben 42 esetben sikerült megállapodást kötni ügyfeleinkkel. Emellett 2011-ben 1, 2012-ben 28 alkalommal szűnt meg az eljárás bankcsoportunk javára.

A beérkezett panaszok és hatósági vélemények figyelembe vételével minden esetben kivizsgáljuk, hogy egyedi hibára, vagy más mögöttes okra vezethető-e vissza az adott probléma. Ennek feltárásába, valamint a megfelelő intézkedési terv kidolgozásába, megvalósításába minden érintett szakterületet bevonunk. A Budapest Banknál folyamatosan fejlesztjük termékeinket, szolgáltatásainkat és javítjuk előírásainkat annak érdekében, hogy ügyfeleinknek a legmegfelelőbb megoldást nyújtsuk.

Bankcsoportunkra a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 2011-ben 33 esetben, összesen 7,35 millió forint, 2012-ben pedig 27 esetben összesen 3,5 millió forint bírságot szabott ki a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt.



19





## FELELŐS HITELEZÉS

Felelős standardjaink minden esetben biztosítják a jogszabályi megfelelést, alkalmanként szigorúbb önkorlátozásokat várnak el.

A GE és a Budapest Bank 2009 óta alkalmazza a felelős hitelezési standardokat, és 2010-től a felelős banki ügyintézésre vonatkozó standardokat, amelyek fő céljai, 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 ügyfeleinkkel;
- rugalmasan reagáljunk az ügyfelet érintő, pénzügyi nehézséget okozó változásokra.

A standardok minden esetben biztosítják a jogszabályi megfelelést, alkalmanként pedig azoknál szigorúbb önkorlátozásokat várnak el. Ezek az alapelvek a GE vállalatcsoport egészére egyformán vonatkoznak, ugyanakkor a Budapest Bank a hazai sajátosságokhoz illeszkedve határozza meg, és alkalmazza az elvek gyakorlati megvalósítását jelentő konkrét kritériumokat.

A felelős hitelezési gyakorlat egyik legfontosabb ellenőrzési módja az értékesítést követő hívások rendszere.

Hitelértékesítést követően reprezentatív felmérést végzünk ügyfeink körében, feltárva, hogy megkapták-e a termékekre vonatkozó szükséges tájékoztatást, ügyintézőink, értékesítő partnereink felhívták-e figyelmüket a termék fontos jellemzőire (pl. költségek, előtörlesztés feltételei, kamatmentes időszak). A telefonos felmérés eredményei alapján értékeli munkatársainkat, és negatív visszajelzés esetén mindent megteszünk a probléma orvoslására.

A GE szigorú elveit alkalmazzuk a lakossági és a vállalati ügyfelek/potenciális ügyfelek megismerésével kapcsolatban is. Elemezzük a vállalatok magatartását (pl. múltbeli tevékenység, háttér, esetleges felszámolás), és önkorlátozást alkalmazunk a közérdekekbe ütköző szektorokban tevékenykedő, vagy azt sértő, azzal összekapcsolható cégekkel szemben.

Bankunk honlapján „Fogyasztóvédelmi tájékoztató” cím alatt megosztjuk a felelős hitelfelvétellel kapcsolatos információkat, de elérhetővé tettük mindazon fogyasztóvédelmi tájékoztatókat is, amelyek segítséget nyújtanak az ügyfeleknek egy-egy pénzügyi döntés előtt (Banki Magatartási Kódex, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete és a Magyar Nemzeti Bank tájékoztató kiadványai, ez utóbbiak egy része fiókjainkban is elérhető).



## PANASZKEZELÉS

Szigorúan szabályozott és ellenőrzött panaszkezelési rendszerünk célja, hogy a beérkezett bejelentéseket egyedileg, mindenre kiterjedően, a legrövidebb időn belül megválaszoljuk.

A PSZÁF-hez érkező, Budapest Bankhoz kapcsolható ügyfélkérelmek száma folyamatosan csökken: 2011-ben a PSZÁF-hez érkező ügyfélbeadványok 5,4%-a volt bankunkhoz kapcsolható, míg 2012 utolsó negyedévében a beérkezett kérelmek mindössze 4,9%-a<sup>3</sup> kapcsolódott a Budapest Bankhoz. Mindez azt is jelenti, hogy az elmúlt két évben a felügyelthez érkezett ügyfélbeadványok megoszlása megegyezett a Budapest Bank lakossági hitelezési piaci részesedésével. Éves szinten a Felügyelet részéről továbbküldött panaszok 45%-a bizonyult jogosnak a kivizsgálást követően.

A Budapest Bank szigorúan szabályozott és ellenőrzött panaszkezelési rendszert alkalmaz. Célunk, hogy a beérkezett bejelentéseket egyedileg, mindenre kiterjedően, a lehetőségek szerinti legrövidebb időn belül megválaszoljuk. Az elmúlt évben tovább erősítettük a feltárt hibák okainak elemzését annak érdekében, hogy megoldást találjunk a problémák megelőzésére. 2012-ben mintegy 40 folyamatot alakítottunk át az ügyfélpanaszok megelőzése érdekében.



<sup>3</sup>A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 2012 I. negyedévével új módszertan alapján állapítja meg a hitelintézetek piaci részesedését. Az új vetítési alap a kötelező intézményi adatszolgáltatásból megállapított, tárgynegyedév végén fennálló lakossági hitelszerződések darabszáma. Az új módszertan alapján a Budapest Bank piaci részesedése 2012 negyedik negyedévében 11,2% volt.





## MINŐSÉGI ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁS

Az elmúlt két évben több kezdeményezéssel is hozzájárultunk a kényelmes, egyedi igényeknek megfelelő kiszolgáláshoz.

- Bankfiókjainkban projektet indítottunk a *kiszolgálási idő csökkentésére*: célunk, hogy a pénztárnál 8, a tanácsadói pultnál 15 percen belül szolgáljuk ki ügyfeleinket.
- Több bankfiókunkban is *gyermeksarokkal* tettük *kényelmesebbé* *kisgyermekes ügyfeleink számára az ügyintézés*.
- A PSZÁF *fogyatékkal élő ügyfelekkel* kapcsolatos bánásmódról szóló ajánlása szerint megkezdjük gyakorlataink felülvizsgálatát, és akcióterv készítését a javaslatok teljesítése érdekében.
- Az ügyfélkapcsolatok jobb megértését szolgálja, hogy az ügyfelekkel nem érintkező, központi, termék- és folyamatfejlesztésen dolgozó kollégáink teljesítenek rendszeresen néhány hetes főki szolgálatot, ahol tapasztalatot szerezhhetnek az ott folyó munkáról. Az így szerzett benyomásokat a szolgáltatásaink és a banki folyamatok fejlesztésében használjuk fel.
- A környezet védelme és ügyfeleink kényelme érdekében szorgalmazzuk az elektronikus bankszámlakivonat használatát. 2012-ben több mint 38 ezer ügyfelünk választotta az e-kivonatot, mintegy 175 ezer darabbal csökkentve a postai úton küldött tájékoztatók számát.



## 4.2. FELELŐSEN A MUNKATÁRSÁKÉRT



Munkatársaink szerepét kulcsfontosságúnak tartjuk üzleti eredményességünkben. A Budapest Banknál tudjuk, hogy sikerességünk alapját a hosszú távon is motivált, felkészült munkatársak jelentik.

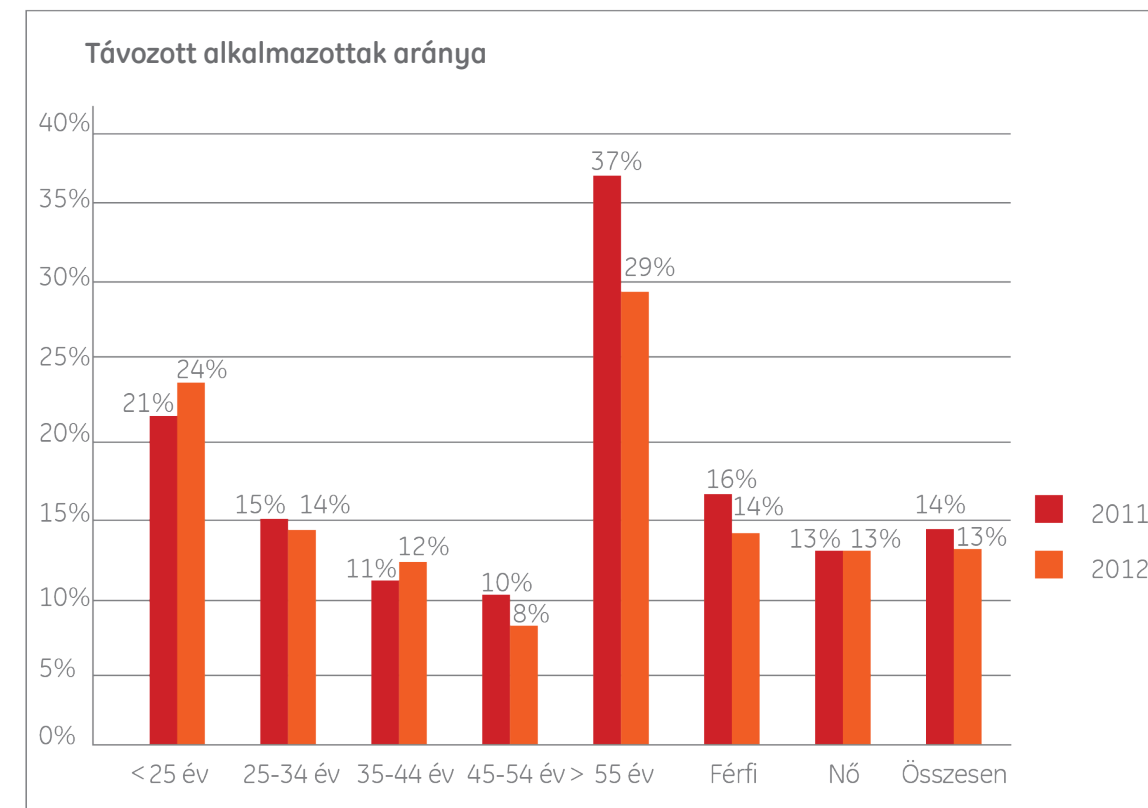
A 2012-es munkatársi elégedettségi felmérés szerint dolgozóink több területen is fejlődést tapasztaltak bankunknál. Hagyományosan kiváló értékelést kapott a szabályozói és törvényi megfelelés, de kifejezetten pozitív volt a felső- és középvezetők, valamint a vállalati stratégia megítélése is. Emellett jelentős előrelépést tapasztaltunk a vezetés minőségében, a tehetséggondozásról, illetve karierről alkotott dolgozói vélemények esetében is. A felmérés eredményei alapján a következő időszakban programjaink egyik fókuszterülete az egyszerűsítés lesz.





Az alkalmazottak mintegy 40%-a a budapesti székházban, több mint 25%-a a békéscsabai Bankműveleti Központban, további közel 35%-uk az országos fiókhálózatban dolgozik. A 2006-ban alapított békéscsabai Bankműveleti Központ közel 800 munkavállalójával a déli régió egyik legnagyobb foglalkoztatójává vált a versenyszférában, jelentősen hozzájárulva a térség fejlődéséhez.

Foglalkoztatottak létszámadatai statisztikai állomány (fő)	2011	2012
Teljes munkaidősök	2578	2589
Részmunkaidősök	300	301
<b>Foglalkoztatottak összesen</b>	<b>2878</b>	<b>2890</b>
Határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatottak	99%	99%



## EGÉSZSÉG MINDENEKELŐTT

Egészségprogramunkkal elsősorban a megelőzésre hívjuk fel munkatársaink és családtagjaik figyelmét, de igyekszünk segítséget nyújtani a dohányzásról való leszokásban és a stresszkezelésben is.

Komplex egészségprogramunk elsődleges célja, hogy munkatársaink és családtagjaik nagyobb figyelmet fordítsanak egészségük megőrzésére. Elsősorban a megelőzésre hívjuk fel a figyelmet – többek között az egészséges étkezésre és a rendszeres testmozgás fontosságára –, de igyekszünk segítséget nyújtani a dohányzásról való leszokásban és a stresszkezelésben is.

A programot a bankunk munkatársaiból álló 30 fős Egészségcsapat irányítja és valósítja meg. A bank vezetői nem csak a szükséges költségvetést biztosítják, hanem egy-egy témakört felkarolva személyesen is támogatják a kezdeményezést.

Egészségprogramunk egyik legfontosabb rendezvénye az éves zánkai Családi- és Sportnap, ahol az egészségmegőrzést segítő programok (pl. szűrővizsgálatok, tanácsadás) mellett számtalan sportolási lehetőséggel és csapatversennyel népszerűsítjük az egészségtudatos magatartást a több mint 1500 résztvevő – munkatársak és családtagjaik – körében.

A dolgozói igények figyelembe vételével évről évre új elemekkel bővül egészségprogramunk. Egyre több kedvezményes sportolási lehetőséget kínálunk munkatársainknak, és

2012-ben már második alkalommal hirdettük meg hathónapos életmódváltó programunkat. A stresszkezelés fontosságára rendszeres vezetői tréningekkel és szakemberek által tartott előadásokkal hívjuk fel a figyelmet.

„Egészség mindene előtt” programunk sikerét bizonyítja, hogy a különböző programokon alkalmanként több száz munkatársunk vesz részt.







## ESÉLYEGYENLŐSÉG

Mindenki számára egyenlő esélyeket biztosítunk a képességük és teljesítményük szerinti érvényesüléshez.

A Budapest Bank vállalati kultúrájának meghatározó eleme a befogadó munkahelyi szemléletmód fenntartása. Mindenki számára egyenlő esélyeket biztosítunk a képességük és teljesítményük szerinti érvényesüléshez. Alapító és aktív tagjai vagyunk a 2010-ben létrejött Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fórumának.

Amennyiben a feladatkör nem teszi lehetővé a rugalmas munkavégzést, úgy a munkaidőkeret kitöltésekor figyelembe vesszük az egyéni igényeket.

Vezetőinket az atipikus foglalkoztatás népszerűsítésére, támogatására ösztönözzük, és e lehetőségekről minden újonnan csatlakozó munkatársunkat is tájékoztatjuk.

**Ombuds-rendszer** - Az etikai normák gyakorlati megvalósítását négy vállalati – egy férfi és három női – ombudsman biztosítja. Ombuds személynek olyan, munkatársaink által elismert, példamutató kollégákat választunk, akikhez a dolgozók az erkölcsileg aggályosnak vélt helyzetekben fordulhatnak, és akiktől pártatlan fórumként, anonimításukat biztosítva támogatást, iránymutatást kaphatnak. Munkatársaink számos esetben fordulnak kérdéssel az ombudsmanokhoz, ugyanakkor évente mindössze néhány alkalommal fordul elő, hogy a vizsgálat az etikai normák megszegését állapítja meg. E rendszert erősíti, hogy a vezető ombudsman a compliance szervezet tagja.

**Rugalmas munkavégzés** - 2002-ben vezettük be az atipikus foglalkoztatási formákat, amelyek feltételeit szabályzatban rögzítettük. Munkavállalóink jellemzően megváltozott élethelyzetben igénylik a rugalmas munkavégzést, és valamennyi esetben igyekszünk megfelelő megoldást találni. Közel 500 munkatársunk él alkalmanként a távmunka lehetőségével, és az alkalmazottak 6%-a 4 vagy 6 órás részmunkaidőben dolgozik.

**A munkatársnőkért** - A Budapest Bankban nagy hangsúlyt fektetünk munkatársnőink érvényesülésére, karrierjük fejlesztésére. Folyamatosan elemezzük többek között az egyes beosztási kategóriákban dolgozók létszám- és bérarányait. Az esetlegesen tapasztalt eltérések okait megvizsgáljuk, és ha szükséges, kiküszöböljük az egyenlőtlen-ségeket.

2011-ben 11 munkatársnőnk részvételével egyéves, személyre szabott *Női Vezetőképző* programot indítottunk. A résztvevők közül négyen már magasabb pozícióban, illetve komplexebb terület vezetőjeként folytatják karrierjüket.

A GE Women's Network mintájára a Budapest Bank munkatársnői 2000-ben létrehozták a *Budapest Bank Womens' Network (Nők a Nőkért)* hálózatát, amely oktatás, tréningek, szakmai programok, információ- és tapasztalatcsere, valamint kulturális szemléletváltás révén segíti a nők karrierfejlesztését.

2012-ben jótékonysági megmozdulások szervezése, a GYES-ről visszatérő kismamák támogatása és a Zöld Iroda program színesítette a hálózat tevékenységét. A programok megvalósításában szorosan együttműködik a GE magyarországi leányvállalataival, és ma már közel 150 aktív tag vesz részt a munkájában.

A fiatal női munkavállalók magas aránya fontos kérdéssé teszi a *kismamák* GYES-ről való visszatérését. A kismamákkal folyamatosan tartjuk a kapcsolatot, és meghívjuk őket a rendezvényeinkre is. A GYES letelte előtt igyekszünk a megváltozott igényeknek megfelelő munkakör-konstrukciót előkészíteni a kisgyermekes édesanyák számára.



## FEJLŐDÉS ÉS ELŐRELÉPÉS

Tudatosan tervezzük a vezetői utánpótlást: fejlesztjük a kiemelkedő tehetségeket és nyomon követjük egyéni fejlesztési terveik megvalósítását.

A Budapest Bank továbbra is nagy hangsúlyt fektet munkatársai képzésére, fejlesztésére, és arra törekszik, hogy bevonzza a szervezetbe a tehetségeket. *Képességfejlesztő és vezetőképző programjainkon 2012-ben több mint 1300 munkatársunk vett részt.*

Üzleti stratégiánkkal összhangban tudatosan tervezzük a vezetői utánpótlást: fejlesztjük a kiemelkedő tehetségeket, a teljesítménymenedzsment ciklus során pedig nyomon követjük egyéni fejlesztési tervük megvalósítását. A *frissdiplomások* számára öt különböző területen indítottunk vezetőképző programot. Ezek jellemzően kétévesek, és rotációban megszerezhető tapasztalatra épülnek. A résztvevők folyamatos támogatást kapnak a vezetőségtől, és programtól függően biztosítjuk számukra a külföldi tapasztalatszerzés lehetőségét is.

A résztvevők teljesítményét folyamatosan értékeljük, és a program befejezését követően igyekszünk az érdeklődési körüknek megfelelő területen elhelyezni őket.

*Gyakornoki programunk* komoly feladatokkal és felelősséggel jár. Az elmúlt két évben összesen 248 gyakornok dolgozott nálunk, akik közül 22-en 2012 végén is alkalmazottaink voltak.

## 4.3 FELELŐSEN A TÁRSADALOMÉRT



Szerepet vállalunk a lakosság pénzügyi tudatosságának fejlesztésében, a kultúra, a szellemi élet, az oktatás és a szociálisan hátrányos helyzetűek támogatásában.

A Budapest Bank fontosnak tartja, hogy a civil társadalom életének aktív részesévé váljon. Támogatási rendszerünkben hosszú távú együttműködésekre törekszünk, szem előtt tartva a rendszerességet és hitelességet. A hagyományos értelemben vett adományozás mellett komplex támogatási rendszert működtetünk: saját alapítványainkon keresztül, valamint elismert közcélú szervezetekkel való együttműködéseink keretében szerepet vállalunk a lakosság pénzügyi tudatosságának fejlesztésében, a kultúra, a szellemi élet, az oktatás

és a szociálisan hátrányos helyzetűek támogatásában. Mindez évi több tízmillió forint hozzájárulást jelent, amelynek elsődleges célja a jó ügyek előmozdítása és a társadalmi problémák helyi szinten történő kezelése.

Munkatársainkat is arra buzdítjuk, hogy személyes elköteleződéssel, önkéntes munkával vegyék ki részüket a közösségek fejlődését célzó akciókból. Ennek részeként a támogatandó ügyek egy részét maguk a kollégák jelölik ki.

## 4.3.1 A PÉNZÜGYI TUDATOSSÁG FEJLESZTÉSE



A hazai bankok közül elsőként kezdtünk el foglalkozni a lakosság pénzügyi tudatosságának fejlesztésével, és mára több mint két évtizedes tapasztalatot halmoztunk fel ezen a területen.

Az alapvető pénzügyi ismeretek a lakosság és a vállalkozások esetében is elengedhetetlenek a megalapozott döntésekhez, ezért bankunk kiemelt figyelmet fordít a pénzügyi tudatosság erősítésére.

A „*Budapest Bank az oktatásért és a magyar pénzügyi kultúráért*” Alapítványunk 1991 óta pénzbeli támogatással járul hozzá a hazai és határon túli közép- és felsőfokú pénzügyi, közgazdasági oktatás színvonalának, szakmai felkészültségének, technikai és szakirodalmi el látottságának fejlesztéséhez, valamint pénzügyi oktatással kapcsolatos programok létrejöttéhez. Az alapítvány az elmúlt 21 évben 613 intézményt és szervezetet részesített közel 142 millió forint támogatásban. 2011-ben 14 nyertes pályázónak összesen közel 5 millió forint, 2012-ben 19 sikeresen pályázónak összesen közel 13 millió forint támogatást nyújtott.

A lakosság 2009 óta tájékozódhat olvasmányos, színes formában a pénzügyi világról „*MOST!*” magazinunkból, amely útmutatóként is szolgál a pénzügyek tudatosabb kezelésében. A magazint 2012 tavaszán megújítottuk, többek között arra törekedve, hogy a pénzügyi-banki termékeket minél gyakorlatiasabb módon mutassuk be olvasóinknak.

2011-ben csatlakoztunk a Magyar Nemzeti Bank, a Gazdasági Versenyhivatal és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által létrehozott Pénziránytű Alapítvány, valamint a hazai pénzügyi szektor összefogásával megvalósuló *Mindennapi Pénzügyeink Programhoz*, amelynek keretében mintegy 700 pénzügyekhez kapcsolódó cikk, szerkesztőségi anyag jelent meg. A program 2013-ban is folytatódik *Pénzügyi Iránytű* címmel, amelynek megvalósításában a Budapest Bank a pénzbeli támogatáson túl aktív szerepet vállal.





A pénzügyi tudatosság javítását célzó kezdeményezések felkarolásában egyre növekvő szerepet töltenek be *munkatársaink* is. Kollégáink rendszeresen kapnak megkereséseket oktatási és nonprofit szervezetektől, illetve teremtenek proaktívan lehetőséget arra, hogy pénzügyi ismeretterjesztő előadásokat tartsanak helyi oktatási intézményekben. Ezek mellett munkatársaink előadóként vesznek részt a „Dobbantó, Budapest Bank – pénzügyekről nőknek” programunk tréningjein, és szakértőként segítettek a már említett Mindennapi Pénzügyeink Program keretében megjelent cikkek, szerkesztőségi anyagok témáinak feldolgozását.

Pénzügyi kultúrát fejlesztő tevékenységünk több elismerésben is részesült. A „MasterCard – Az Év Bankja” versenyén elért első helyezéseken túl (Izd. keretes ismertető) a Magyar PR Szövetség CSR Best Practice pályázatán – a 2012-ben sorban a hatodik alkalommal elnyert „Példaértékű CSR Gyakorlat” elismerés mellett – a zsűri külön értékelte pénzügyi ismeretterjesztő kezdeményezéseinket, és a „Mintaértékű CSR Projektek” közé sorolta azokat. A Magyar Adományozói Fórum „Társadalmi Befektetések” pályázatán 2012-ben különdíjban részesült a „Budapest Bank az oktatásért és a magyar pénzügyi kultúráért” Alapítványunk, amelynek több mint két évtizedes munkáját ismerte el a zsűri.

## A PÉNZÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSE TERÉN LEGAKTÍVABB BANK

A MasterCard a Pénziránytű Alapítvánnyal közösen 2010 óta hirdeti meg „A pénzügyi kultúra fejlesztése terén legaktívabb bank” kategóriát a „MasterCard – Az Év Bankja” versenyén. A díjjal évről évre azt a pénzintézetet ismerik el, amely kiemelkedően sokat tesz a magyar lakosság pénzügyi ismereteinek fejlesztéséért. A rangos elismerést 2010-es létrejötte óta minden évben a Budapest Bank nyerte el, így 2012-ben harmadik alkalommal lett „A pénzügyi kultúra fejlesztése terén legaktívabb bank” a hazai pénzintézetek között.



Pénziránytű Alapítvány  
A Pénzügyi Kultúra fejlesztése terén legaktívabb bank 2011



Pénziránytű Alapítvány  
A Pénzügyi Kultúra fejlesztése terén legaktívabb bank 2012



## DOBBANTÓ, BUDAPEST BANK – PÉNZÜGYEKRŐL NŐKNEK

A 2010-ben a SEED Kisvállalkozás-fejlesztési Alapítvánnyal együttműködve indított kezdeményezésünk célja, hogy a nők pénzügyi ismereteinek bővítésével, vállalkozói tudatosságuk fejlesztésével segítsük érvényesülésüket az üzleti életben.

A program fő eleme a hat héten át tartó 12 napos kompetenciafejlesztő tréning, ahol a 20-22 résztvevő a vállalkozás indításával, fejlesztésével, marketingjével, menedzsmentjével, pénzügyi forrásteremtésével és adózásával kapcsolatos ismereteket sajátíthat el.

A tréningek mellett mindenki számára nyitott klubeseményeket is szervezünk, amelyek szakmai előadásokkal várják az érdeklődőket, és kiváló lehetőséget teremtenek a kapcsolatépítésre.

2011-ben és 2012-ben összesen 5 tréninget és 8 klubeseményt szerveztünk. A „Dobbantó” sikerét jól mutatja, hogy 2010 óta közel 600 vállalkozónő kapcsolódott be programjainkba.





## 4.3.2 ÖNKÉNTESSEG A BB-NÉL



Vállalati kultúránkban kiemelt szerepet kap az önkéntesség, amely munkatársaink személyes elkötelezettségén keresztül is érvényesül. Számos önkéntes munkavégzéssel járó programunk munkatársi kezdeményezésre, az általuk választott konkrét céllal jön létre.

Több mint tíz éve rendezzük meg minden évben kétszer a Törődés Napja nevű önkéntes akciósorozatot, amelynek keretében munkatársaink és családtagjaik országsszerte önkéntes munkájukkal járulnak hozzá a helyi intézmények, elsősorban iskolák, óvodák, játszótérek, egészségügyi intézmények vagy parkok felújításához, rendbetételéhez. 2011-ben 22 fiók, 2012-ben pedig 18 fiók vett részt a programsorozatban. A békéscsabai Bankművelési Központ évi egy, míg a budapesti székház 2012-ben két akcióval is csatlakozott a programsorozathoz.

A 2011. és 2012. évi Törődés napi akciók egyik legfontosabb eredménye az *Erzsébet Utcai Általános Iskola* (2012 őszi óta Lázár Ervin Általános Iskola) *felújítása* volt. A budapesti székház munkatársai 2010 őszi kezdtek el a munkát: kollégáink és család-

tagjaik kifestették a folyosókat, fapáccal időtállóvá tették az iskolapadokat, lefestették a kerítéseket, padokat készítettek, és a segítségükkel felépülhetett egy udvari pagoda is. Munkatársainkat és családtagjainkat a Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezetének Szolgáltatóháza segítette. A szervezet, amely szociális vállalkozásként hajléktalanok reintegrációját támogatja, szakmunkával járult hozzá az akciók sikeréhez. A munkálatok befejezésére 2012 szeptemberében került sor, amikor anyavállalatunk alapítványától, a GE Foundation-től elnyert támogatásból lehetőségünk nyílt egy új játszóvár felépítésére is. E három év során összesen mintegy 3 millió forinttal támogattuk az intézmény fejlődését, és az akciók 200 önkéntest mozgósítottak, akik közel 800 munkaórával járultak hozzá az iskola felújításához.

## AZ ÖNKÉNTESSEGÉRT-DÍJ TÁMOGATÁSA

Az Önkéntes Központ Alapítvány 2009-ben hirdette meg első alkalommal „Önkéntességért-díjat”, amelyet elsőként a Budapest Bank nyert el nagyvállalati kategóriában. 2010-ben és 2011-ben támogatóként csatlakoztunk a kezdeményezéshez: az anyagi és szakmai hozzájáruláson túl különdíjat alapítottunk, amellyel azt a magánszemélyt ismertük el, aki a legtöbbet tette az esélyegyenlőségért önkéntes munkája során. A Budapest Bank Esélyegyenlőségért-küldődíját 2011-ben Lakatos Györgyi, az Uccu Roma Informális Oktatási Alapítvány önkéntese vehette át.

## VÉRADÁS

A Magyar Vöröskereszttel együttműködve évente 4-4 alkalommal szervezünk önkéntes véradást a budapesti székházban és a békéscsabai Bankművelési Központban, amelyekben alkalmanként mintegy 100 munkatársunk jelentkezik önkéntes véradónak. Kollégáink elkötelezettségét bizonyítja, hogy a Magyar Vöröskereszt 2012-ben „Véradóbarát Munkahely”-díjban részesítette a békéscsabai Bankművelési Központunkat.

## ADOMÁNYGYŰJTÉSEK

2011 áprilisában pénzadománygyűjtést szerveztünk budapesti központunkban a japán földrengés és szökőár áldozatainak megsegítésére. Munkatársaink felajánlása it anyavállalatunk, a GE globális „Matching gift” akciója keretében megduplázta. Ezen kívül sushikészítést és vásárt is szerveztünk a központban, így a két akció során közel 800 ezer forint gyűlt össze. A Budapest Bank Women's Network (Nők a Nőkért) hálózata minden év decemberében megszervezi jótékonyági süteményvásárát a budapesti székházban és a békéscsabai Bankművelési Központban. 2011-ben a budapesti központban közel 300 ezer forint gyűlt össze, amelyet a veleszületetten sérült csecsemők

és gyermekek gyógyításával, rehabilitációjával foglalkozó Gézengúz Alapítványnak adományoztunk. A békéscsabai Bankművelési Központ munkatársai a befolyt pénzüsszeget az autista gyermeket nevelő családokat és oktatási intézményeket segítő AUT-PONT Alapítványnak juttatták el. A 2012. decemberi budapesti vásáron befolyt 213 ezer forintot a Magyar Gyermekmentő Alapítványnak ajánlottuk fel, a békéscsabai vásár bevételét pedig a Dr. Réthy Pál Kórház intenzív osztálya kapta. Évente több alkalommal szervezünk ruhanemű-, játék- és tartós élelmiszergyűjtést is. Az elmúlt két évben a Kétegyházi Nagycsaládosok Egyesületének, a Családok Átmeneti Otthona budapesti és békéscsabai szervezetének, valamint a Védett Anyák Otthonának ajánlottuk fel munkatársaink adományait. 2012 februárjában részt vettünk a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet téli krízis munkájában: félezer meleg takarót és több mint 100 kg élelmiszert ajánlottunk fel a fedél nélkül élőknek, segítséget nyújtva mindazoknak, akik a szabadban vészelték át a telet.

## NYELVI NAGYKÖVET PROGRAM

2012-ben csatlakoztunk az AmCham programjához, amelynek keretében idegen nyelvek tanulására ösztönözzük a középiskolásokat, elősegítve későbbi sikeres érvényesülésüket a munkaerőpiacon. 2012-ben 17 alkalommal látogattak el nyelvi nagykövetként munkatársaink különböző középiskolákba, hogy egy-egy tanóra keretében személyesen, saját példájukkal hívják fel a figyelmet a nyelvtanulás fontosságára.







### 4.3.3 A KÖZÖSSÉGI ÉRTÉKEKÉRT



Saját alapítványunkon keresztül, valamint neves non-profit szervezetekkel való együttműködésünk keretében aktív szerepet vállalunk a kultúra, a szellemi élet, az oktatás és a szociális hátrányos helyzetűek támogatásában.

#### „BUDAPEST BANK BUDAPESTÉRT” ALAPÍTVÁNY

A „Budapest Bank Budapestért” Alapítványt 1991-ben azzal a céllal hoztuk létre, hogy hozzájáruljunk a fővárosi civil társadalom fejlődéséhez, szellemi és kulturális értékeinek megőrzéséhez és gyarapításához, valamint a város épített és természeti értékeinek megővítéséhez. A közhasznú alapítvány 2011-ben 167 pályázónak összesen 35 millió forint, míg 2012-ben 147 pályázónak 30 millió forint támogatást nyújtott. Az Alapítvány létrehozása óta 2870 pályázót részesített összesen mintegy 710 millió forint támogatásban.

#### A PETER CERNY ALAPÍTVÁNY TÁMOGATÁSA

2005-2011 között kiemelt támogatóként segítettük a Peter Cerny Alapítvány munkáját, folyamatos segítséget nyújtva a koraszülöttek ellátásában kulcsszerepet betöltő szervezet munkájához. 2011-ben az összesen 3 millió forintos hozzájárulásunknak is köszönhetően üzembe állt a szervezet hatodik mentőautója.

#### ADOMÁNY A HEIM PÁL GYERMEKKÓRHÁZNAK

2011 júliusában két, mintegy 9 millió forint értékű szünetmentes áramellátást biztosító berendezést adományoztunk a Heim Pál Gyermekkorháznak. E felszerelések révén áramkimaradás esetén sem állnak le az életmentő berendezések, műszerek és labortesztek.

### AKTÍV RÉSZVÉTEL A HELYI KÖZÖSSÉG ÉLETÉBEN – A BÉKÉSCSABAI BANKMŰVELETI KÖZPONT

A Budapest Bank a térség gazdasági életében betöltött szerepén túl társadalmi szerepvállalásával is hozzájárul a helyi közösségek sport-, oktatási és kulturális életének fejlődéséhez. Jó példája ennek a bankművelési háttérfeladatok elvégzésére 2006-ban létrehozott békéscsabai Bankművelési Központ, amely mára a régió egyik legnagyobb foglalkoztatójává vált a versenyszférában. Összességében a Budapest Bank eddig közel 140 millió forinttal támogatta a békéscsabai oktatási intézményeket, a helyi sportolókat és a város legnagyobb rendezvényeit. Tevékenységünket a város 2008-ban „Az év szponzora” megtisztelő címmel ismerte el.

A 2012/2013-as szezonban immár a harmadik idényben támogatjuk a Békéscsabai Előre NKSE női kézilabda csapat utánpótlás nevelési programját.

A békéscsabai Bankművelési Központ rendszeres résztvevője a Törődés Napja önkéntes akciósorozatunknak is. 2012 őszén a Kazinczy-lakótelepi Óvodában jártak munkatársaink, ahol lefestették a székeket, felújították az udvari eszközöket, játékokat, és virágültetéssel tették szebbé a gyerekek környezetét. Az önkéntes munkán túl a bank 350 ezer forinttal is támogatta a munkálatok elvégzését.

A Központ a United Way Magyarországgal (Erőforrás Alapítvány) közösen számos önkéntes és jótékonyági akcióban vesz részt, a szervezeten keresztül a rászorulóknak széles körének nyújtva segítséget.

A békéscsabai Budapest Bank Women's Network (Nők a Nőkért Hálózat) munkatársai évente több alkalommal szerveznek adománygyűjtéseket. A dolgozók felajánlásait hátrányos helyzetű családoknak juttatják el.





## 4.4 FELELŐSEN A KÖRNYEZETÉRT



A Budapest Banknál évek óta arra törekszünk, hogy tevékenységünket minimális környezetkárosító hatással végezzük. Beruházásokkal és technológiai korszerűsítésekkel folyamatosan csökkentjük épületeink ökológiai lábnyomát, munkatársainkat pedig a víz-, a papír- és az áramfogyasztás csökkentésére, valamint szelektív hulladékgyűjtésre ösztönözzük.

Pénzügyi szolgáltatóként a természeti környezetre:

- egyrészt közvetetten, szolgáltatásainkon keresztül,
- másrészt közvetlenül, működésünk révén hatunk.

Célunk mindkét területen a környezeti terhelés mérséklése. (A banki szolgáltatásokhoz kapcsolódó tevékenységeinket a 4.1. fejezetben mutatjuk be.)

A központi épületek, illetve a fiókhálózat ökológiai lábnyomát:

- beruházásokkal, technológiai korszerűsítésekkel csökkentjük,
- munkatársainkat pedig a víz-, a papír- és az áramfogyasztás mérséklésére, továbbá szelektív hulladékgyűjtésre ösztönözzük.

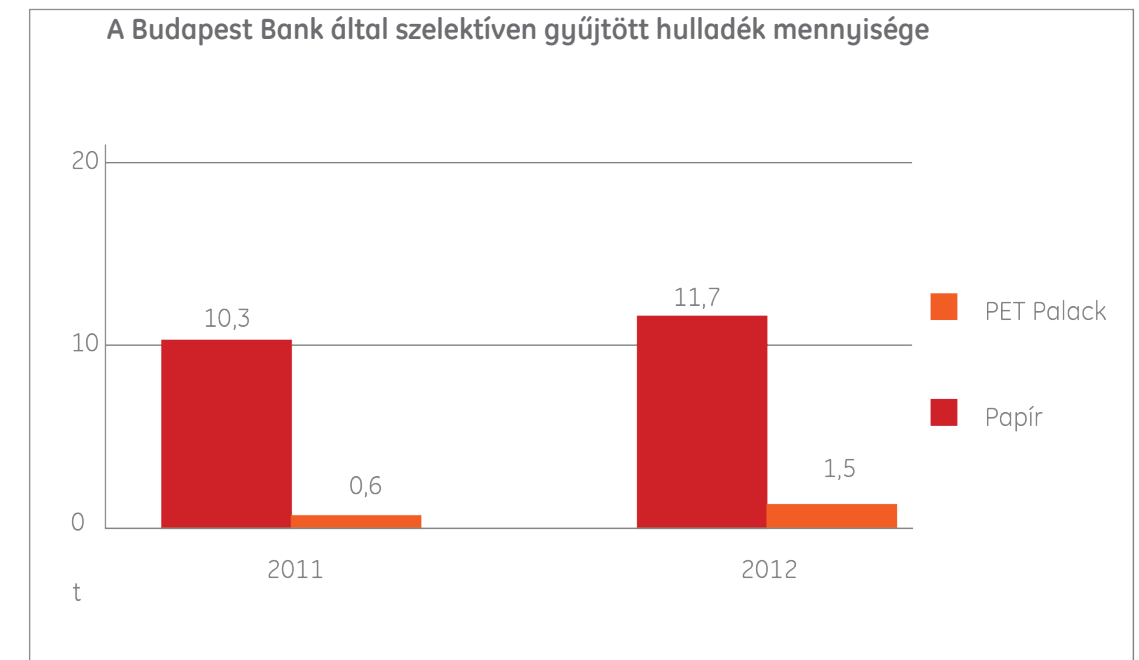
Az elmúlt két évben korszerűsítettük a világítást a fiókhálózatban és a budapesti központban, elsősorban fény- és jelenlét-érzékelős LED fényforrások telepítésével. A világítási rendszer fejlesztése a fiókhálózatban tovább folytatódik, és 2013-ban a békéscsabai központban is kidolgozzuk az erre vonatkozó terveket.

2011 óta új videokonferencia-rendszert használunk, amelynek köszönhetően az üzleti utazások a legszükségesebb esetekre korlátozódnak.

2011-ben munkatársi kezdeményezésre elindítottuk „Zöld Iroda” projektünket, amelynek célja központi épületeink (a budapesti székház és a békéscsabai Bankműveleti Központ) ökológiai lábnyomának csökkentése. A projekt fókuszterületei közé tartozik a hulladékgazdálkodás javítása, illetve a víz- és áramfelhasználás csökkentése. E célok megvalósítását, valamint a környezettudatos gondolkodásmód erősítését folyamatos kommunikációval – tájékoztató anyagokkal, hírlevelekkel, plakátokkal, intranetes cikkekkel – és dolgozói versenyekkel is segítjük, amelyek kidolgozásában fontos szerepet kap önkéntes munkatársainkból szerveződött Zöld Iroda Csatapunk.

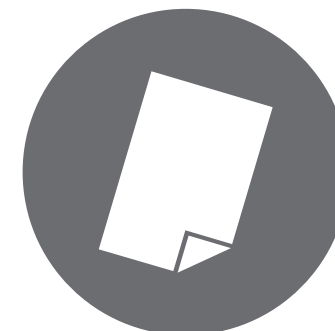
Támogatjuk a munkába jutás környezetbarát módját jelentő kerékpározást is. Évről évre egyre több munkatársunk él a testmozgásnak is kiváló közlekedési formával, és az elmúlt évek során számos intézkedéssel segítjük biciklis munkatársainkat. Törekvéseinket és a kerékpáros kultúra fejlesztése iránti elkötelezettségünket „Kerékpárosbarát Munkahely” címmel ismerte el a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, amelyet békéscsabai Bankműveleti Központunk 2012-ben sorban a harmadik alkalommal, budapesti székházunk pedig második alkalommal nyert el.

## 2011-BEN ÉS 2012-BEN IS CSÖKKENTETTÜK ENERGIAFOGYASZTÁSUNKAT

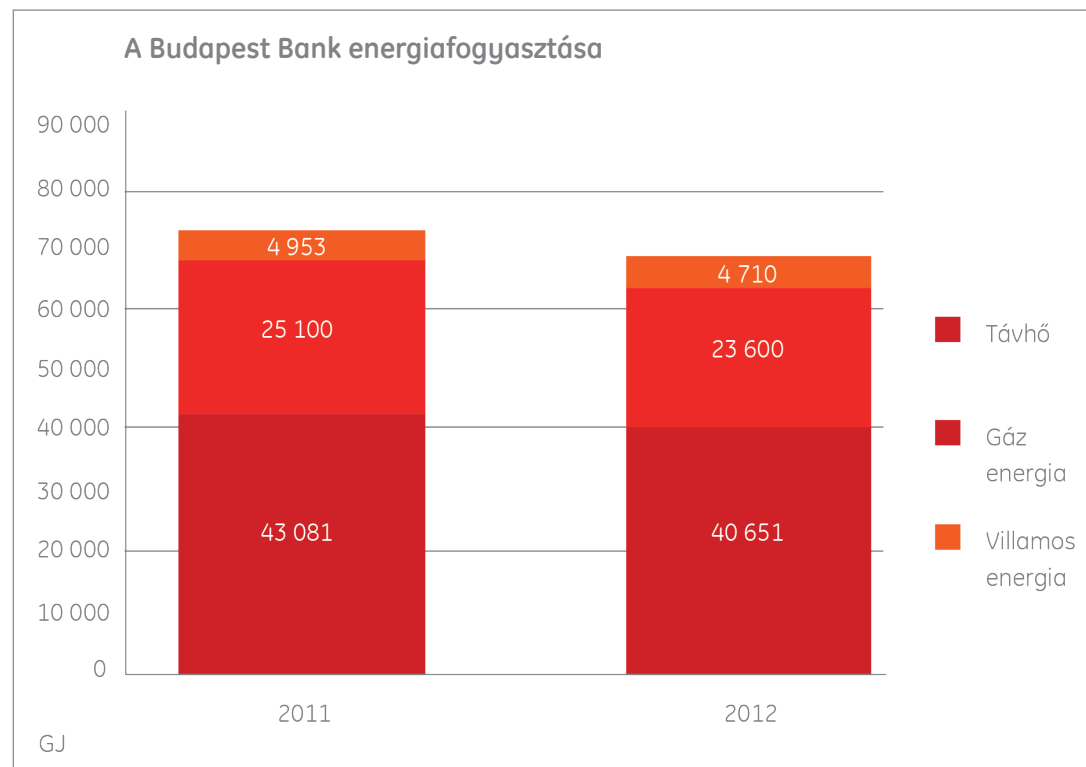


Több éve alkalmazzuk a szelektív papírgyűjtést, és 2012-ben bővítettük a PET-palack és az elemgyűjtés lehetőségét is.

A budapesti központban hulladéktömörítőt helyeztünk üzembe.



Többek között a kétoldalas nyomtatás bevezetésével csökkentettük a papírhasználatot. A békéscsabai Bankműveleti Központban digitalizációs központot alakítottunk ki, amellyel sikerült teljesen papírmentessé tenni a központ működését. A beérkezett iratokat azonnal digitalizáljuk és elektronikusan dolgozzuk fel.



2012-ben körülbelül 85 háztartás évi energiafogyasztását takarítottuk meg 2010-hez képest. Energiafelhasználásunk 2011-ben és 2012-ben is 5,5%-kal mérséklődött az előző évhez képest.



Vízfelhasználásunk két év alatt 1700 m<sup>3</sup>-rel mérséklődött, ami körülbelül 14 háztartás éves vízfogyasztását jelenti.



## 5. 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 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		teljes bemutatás		teljes bemutatás	
Menedzsment megközelítés	nem szükséges	külső szervezet által tanúsított	minden indikátor kategóriára vonatkozóan	külső szervezet által tanúsított	minden indikátor kategóriára vonatkozóan	külső szervezet által tanúsított
Teljesítmény-indikátorok	legalább 10 indikátor, legalább 1 indikátor a társadalmi, gazdasági és környezeti kategóriából	külső szervezet által tanúsított	legalább 20 indikátor, legalább egy minden indikátor-kategóriában	külső szervezet által tanúsított	minden alapindikátor	külső szervezet által tanúsított



Indikátor száma	Indikátor leírása	Oldalszám	Megjegyzés
<b>Stratégia és analízis</b>			
1.1	A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata a fenntarthatóság fontosságáról a szervezet és stratégiája számára	6-7.	
<b>Szervezeti profil</b>			
2.1	A szervezet neve	2.; 4.	
2.2	Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások	4.	
2.3	A szervezet működési szerkezete, főbb részlegek	4.	
2.4	A szervezet központjának helyszíne	2.	
2.5	A vállalat működésének helyszínei	4.	
2.6	A tulajdon természete és jogi formája	2.	
2.7	A kiszolgált piacok ágazati és területi megoszlásában	4.	
2.8	A jelentést tevő szervezet mérete	4.; 24.	
2.9	A szervezetben bekövetkezett változások a jelentéstétel időszakában	4.	
2.10	A jelentéstételi időszakban kapott kitüntetések és díjak	5.	
<b>A jelentés paraméterei</b>			
3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása	40.	2011-2012
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma	40.	2011-ben került kiadásra, 2009-2010-re vonatkozóan
3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása	40.	kétéves
3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	5.	
3.5	A jelentés tartalmának meghatározásának folyamata	40.	A tartalom meghatározásakor a Budapest Bank-csoport tevékenységeit és hatásait vettük sorra, valamennyi lényeges területet és hatást bemutatva.
3.6	A jelentés határa	40.	Budapest Bank-csoport
3.7	A kiterjedési körrel és határokkal kapcsolatos korlátozások	40.	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	40.	Valamennyi leányvállalat
3.9	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka	40.	Annak érdekében ismételjük az információt, hogy az aktuális jelentés koherens egész alkosson.
3.11	Az előző jelentéstételi időszakhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaiban vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások	40.	Nincsen jelentős változás
3.12	Táblázat, amely mutatja, hogy a standard adatközlés elemei a jelentésben hol található meg	40-42.	

<b>Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek</b>			
4.1	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	4.; 18.	
4.2	Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e	41.	Igen
4.3	Egyszintű igazgatótanácsi szerkezet esetében, a legfelsőbb szintű irányítótestületben résztvevő tagok száma, akik függetlenek, és/vagy nem rendelkeznek ügyvezetői jogkörrel	41.	Nem releváns
4.4	Mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a tulajdonosok és alkalmazottak részére a javaslattételt vagy útmutatást a legfelsőbb szintű irányító testület számára	41.	Jogszabályi előírásoknak való megfelelés
4.14	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat	10.	
4.15	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat	10.	
<b>Gazdasági teljesítmény indikátorok</b>			
<b>Gazdasági teljesítmény</b>			
EC4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	41.	A színház és filmtámogatások után bankcsoportunk adókedvezményt vett igénybe, ennek összege 2011-ben 149 millió forint, 2012-ben 135 millió forint volt. A Békéscsabai Bankművelési Központ 2012-ben 5 millió forint támogatást kapott a Békéscsabai Önkormányzattól, és 62 millió forintot a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség Gazdaságfejlesztési Operatív Programja keretében.
<b>Környezeti teljesítmény indikátorok</b>			
<b>Energia</b>			
EN3	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	38.	
EN5	Az energiatakarékossági és az energiahatékonysági intézkedések révén megtakarított energia mennyisége	36-38.	

Víz			
EN8	Összes vízkivétel források szerinti bontásban	38.; 42.	A teljes vízkivétel kommunális hálózatból történik. Mennyisége 2011: 25.900 m <sup>3</sup> ; 2012: 24.700 m <sup>3</sup> volt.
Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmény indikátorok			
Foglalkoztatás			
LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók szerint	24.	
LA2	A teljes munkaerő fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban	24.	
Képzés és oktatás			
LA12	Azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak teljesítményükre vonatkozó kiértékelést, és karrierépítési áttekintést	42.	100% Átfogó, minden munkavállalóra – így a vezérigazgatóra is – kiterjedő egyéni teljesítménymenedzsment rendszert alkalmazunk. Az éves mérhető célok a kompenzációval és a jutalommal is összefüggnek. Munkatársaink vezetői értékeléssel és eggyel magasabb vezetői szinten történő jóváhagyással szóbeli visszajelzést kapnak a munkájukról, erősségeikről és fejlesztési terveikről.
Emberi jogok teljesítmény indikátorok			
A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése			
HR4	Hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	42.	Nem történt ilyen eset
Társadalmi teljesítmény indikátorok			
SO3	A szervezet korrupcióellenes üzletpolitikájának és eljárásainak témakörében képzést végzett alkalmazottak százalékos aránya	42.	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			
Marketingkommunikáció			
PR6	A marketingkommunikációra – beleértve a reklámot, promóciót és szponzorálást is – vonatkozó jogszabályoknak, szabványoknak és önkéntesen vállalt normáknak való megfelelés érdekében indított programok	11.	
A pénzügyi szolgáltatások szektor specifikus indikátorai			
FS15	A pénzügyi termékek és szolgáltatások fair tervezését és értékesítését célzó politikák	18-20.	
FS 16	Kezdeményezések a pénzügyi kultúra fejlesztéséért a kedvezményezettek típusa szerint	29-31.	







[WWW.BUDAPESTBANK.HU](http://WWW.BUDAPESTBANK.HU)