

# **DIPLOMADOLGOZAT**

**Magyari Réka**

**2023**



**Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem**  
**Kaposvári Campus**

**Alkalmazott közgazdaságtan és pénzügy mesterképzés**  
**szak**

**FENNTARTHATÓ PÉNZÜGYEK**

Vezetőtanár

dr. György Ottilia

egyetemi adjunktus

dr. Varga József László

egyetemi docens

Hallgató

Magyari Réka

2023

## TARTALOMJEGYZÉK

INTRODUCTION .....	5
BEVEZETÉS .....	7
1. FENNTARTHATÓSÁG FOGALMA A PÉNZÜGYI RENDSZERBEN .....	9
1.1. A MONETÁRIS PÉNZÜGYI RENDSZER ÉS A FENNTARTHATÓSÁG KAPCSOLATA .....	10
1.2. A MODERN BANKRENDSZER .....	13
1.3. AZ ETIKUS BANKRENDSZER .....	15
1.4. FENNTARTHATÓ PÉNZÜGYEK ÉS AZ ISZLÁM ÁLLAM .....	16
2. TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁS.....	19
2.1. TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁS A BANKSZÉKTORBAN .....	19
2.2. TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁS AZ EURÓPAI UNIÓBAN .....	23
2.3. TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁS ROMÁNIÁBAN.....	25
3. EGY BANK TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁSA: OTP BANK.....	27
4. TRANSILVANIA BANK TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁSA AZ OTP BANKHOZ VISZONYÍTVA.....	41
5. MÓDSZERTAN.....	49
KÖVETKEZTETÉSEK, ÖSSZEGZÉS .....	68
FORRÁSOK:.....	70

## **Introduction**

The topic of my thesis is sustainable finance, specifically the examination of the social responsibility of OTP Bank and Transilvania.

My interest was in a topic that is less common or unusual in the or unusual in everyday life. This topic is only now beginning to make its way and is gradually starting to interest among people. In my thesis, I considered it important to focus on two countries where OTP Bank is present in both places, and then I thought I would like to choose a bank with a strong market position as a comparison and is a dominant bank among the market leaders in Romania, so I chose a bank with a strong market position in Romania, Transilvania Bank.

The primary aim of my research is to examine the social and economic impact of OTP Bank responsibility at the level of Romania, and then to conduct a comparative the role of OTP bank at the level of Hungary. I was how and in which way social responsibility is exercised in different countries. I looked back over a period of 5 years and on their site analyses on their website, and based on these I made my own analyses and my own charts. I then looked at Transilvania Bank's social responsibility, here analysis on Transilvania Bank's website, I was able to create my own analysis, but I think it is important to note that it is structured in a completely different way from the OTP Bank, I have found similarities and differences between the two bank's social responsibility of the two banks. I have analysed and compared these two banks with each other and very interesting results, which I present in my thesis.

Since I worked with the analyses they describe in my thesis, I thought it would be important to people's views on whether they really experience the same thing with these two banks that they believe in or whether we have a completely different picture by their manifestations. I therefore thought of carrying out a study in which to gauge people's opinions by means of a questionnaire. In my questionnaire I tried to measure in order to get as realistic a picture as possible of the role of banks in people's lives.

As my main focus is sustainable finance, it is essential to in my thesis is the precise definition of sustainable finance, as well as the ethical banking system and social responsibility, which is important, because in the practical part of my thesis I will focus on these concepts and both on bank's websites and in my questionnaire.

An important part of writing my thesis is to test my hypotheses.

Hypotheses:

- The extent of social responsibility of Transilvania Bank and OTP Bank affect the commitment and job satisfaction of bank employees.
- Customers are more likely to choose Transilvania Bank or OTP Bank if their corporate social responsibility activities fit in with their customer's values and expectations of their customers.

- Social responsibility activities of Transilvania Bank and OTP Bank have a positive impact on local communities and sustainable development.
- Customers have more confidence in OTP Bank or Transilvania Bank if the banks communicate and announce social responsibility transparently activities.
- Customers are more likely to recommend Transilvania Bank or OTP Bank if the banks are actively involved in community development and charitable initiatives or have a good experience with the bank.
- OTP Bank and Transilvania Bank are actively involved in the social responsibility projects to better engage customers.

## Bevezetés

Az államvizsga dolgozatom témája a fenntartható pénzügyek, ezen belül pedig az OTP Bank és a Transilvania Bank társadalmi felelősségvállalásának vizsgálata.

Az érdeklődésem egy olyan téma felé irányult, amely kevésbé elterjedt vagy szokatlan a mindennapi életben. Ez a téma csak most kezd utat törni magának és fokozatosan kezd érdeklődést kiváltani az emberek körében. Dolgozatomban fontosnak tartottam két olyan országot kiválasztani, ahol mindkét helyen megtalálható az OTP Bank, majd úgy gondoltam szeretnék egy olyan bankot kiválasztani összehasonlításképpen, amely erős piaci pozícióval rendelkezik és meghatározó bank a piacvezető szereplői között Romániában, ezért esett a választásom a Transilvania Bankra.

Kutatásom elsődleges célja, hogy megvizsgáljam az OTP Bank társadalmi felelősségvállalásának a szerepét Románia szintjén, majd ezután egy összehasonlító elemzéssel megnézzem ugyancsak az OTP Bank szerepét Magyarország szintjén. Arra voltam kíváncsi, hogy más-más országban hogyan és milyen módon gyakorolják a társadalmi felelősségvállalásukat. Visszamenőleg 5 évre terjedt ki a vizsgálatom és az oldalukon található elemzésekből indultam ki, és ezek alapján készítettem el saját elemzéseimet és ábráimat is. Ezután megnéztem a Transilvania Bank felelősségvállalását a társadalom iránt, itt is a Transilvania Bank oldalán található elemzése által sikerült elkészítenem a saját elemzéseim, viszont azt fontosnak tartom megemlíteni, hogy teljesen más a felépítése, mint az OTP Banknak, találtam hasonlóságokat és különbségeket a két bank társadalmi felelősségvállalása között. Kielemeztem és összehasonlítottam e két bankot egymással és nagyon érdekes eredményekre jutottam, amelyet a dolgozatomban bemutatok.

Mivel a dolgozatomban az általuk leírt elemzésekkel dolgoztam, úgy véltem fontos lenne az emberek véleményét is megvizsgálnom, hogy valóban azt tapasztalják-e meg e két bankkal kapcsolatban, amely elvet vallanak vagy egy teljesen más kép alakul ki bennünk megnyilvánulásaik által. Ezért arra gondoltam, hogy egy olyan kutatást végzek, amelyben felmérem az emberek véleményét egy kérdőív segítségével. Kérdőívemben úgy próbáltam kialakítani kérdéseimet, hogy minél realisabb képet kapjak majd a bankok szerepéről az emberek életében.

Mivel elsősorban a témám a fenntartható pénzügyek, ezért elengedhetetlen a szakdolgozatomban a fenntartható pénzügy pontos meghatározása, valamint az etikus bankrendszer és a társadalmi felelősségvállalás fogalmának meghatározásai, ez azért fontos, mert a dolgozatom gyakorlati részében nagy hangsúlyt fektetek ezekre a fogalmakra és ezeket vizsgálom mind a bankok honlapján mind a kérdőívemben is.

Szakdolgozatom megírásának fontos része az általam felállított hipotéziseknek a vizsgálata.

Hipotézisek:

- A Transilvania Bank és az OTP Bank társadalmi felelősségvállalásának mértéke befolyásolja a banki alkalmazottak elkötelezettségét és munkahelyi elégedettségét.

- Az ügyfelek nagyobb valószínűséggel választják a Transilvania Bankot vagy az OTP Bankot, ha társadalmi felelősségvállalási tevékenységeik illeszkednek az ügyfelek értékrendjéhez és elvárásaihoz.
- A Transilvania Bank és az OTP Bank társadalmi felelősségvállalási tevékenységei pozitív hatást gyakorolnak a helyi közösségekre és a fenntartható fejlődésre.
- Az ügyfelek jobban bíznak az OTP Bankban vagy a Transilvania Bankban, ha a bankok átláthatóan kommunikálják és jelentik be társadalmi felelősségvállalási tevékenységeiket.
- Az ügyfelek nagyobb valószínűséggel ajánlják tovább a Transilvania Bankot vagy az OTP Bankot, ha a bankok aktívan részt vesznek a közösségfejlesztési és jótékonyági kezdeményezésekben, illetve jó tapasztalataik vannak a bank iránt.
- Az OTP Bank és a Transilvania Bank aktívan részt vesz a társadalmi felelősségvállalási projekteken, amely által jobban sikerül bevonni az ügyfeleket.

## 1. Fenntarthatóság fogalma a pénzügyi rendszerben

Elsősorban a fenntarthatóság fejlődés fogalmát szeretném értelmezni, hogy tulajdonképpen mit is értünk alatta. Az első meghatározást a Brundtland-bizottság fogalmazta meg, amely a következőképpen szól: „a fenntartható fejlődés olyan fejlődés, amely kielégíti a jelen nemzedék szükségleteit anélkül, hogy veszélyeztetné a jövő generáció esélyeit arra, hogy ők is kielégíthessék szükségleteiket.” (Brundtland et al. 1987, 43 old.). A Brundtland bizottság a fenntartható fejlődésre háromlábú székként tekintett, mégpedig úgy, hogy a környezet, gazdaság és a szociálpolitika alkotják a szék három lábát.

De több meghatározás is született már, például Herman Daly így fogalmazott: „A fenntartható fejlődés a folytonos szociális jólét elérése anélkül, hogy az ökológiai eltartó képességet meghaladó módon növekednénk.” Ezek mellett még megfogalmazta azt, hogy: „Növekedni annyit jelent, mint nagyobbá válni, míg fejlődni, annyit, hogy jobbbá.” (Hermann Edward Daly, 1999)

A fenntarthatóságnak 3 alappillére van, amint azt feljebb is említettem, amelyek a következők: gazdaság, társadalom és környezet. Angolul a triple bottom line kifejezést használják erre a három szóra, vagyis egyenlően mérni kell ezeket az összetevőket egy vállalkozásban, a három összetevő a lényeg és nem egyetlen pénzügyi mutató, mind a három mutató egyenlően fontos szerepet tölt be, kapcsolatban vannak egymással, egymás kiegészítői és hatással bírnak egymásra. Napjainkban a tudományos körökben megjelent a negyedik pillér is, amely az intézményi szempont elnevezést kapta, magában foglalja a kormányzást és a politikai irányítást.

A fenntarthatóságnak 3 típusát különböztetjük meg: gyenge, erős és taposómalom-hozzáállás. A gyenge fenntarthatóságról azt kell tudjuk, hogy a gazdasági, társadalmi és környezeti szempontokat egyformán veszi figyelembe, de nem veszi figyelembe azt, hogy az ökoszisztémában történő változások visszafordíthatatlanok. (Goodland, 1995, 1-24 old.) Az erős fenntarthatóságnál a társadalmi és gazdasági szempontokat megelőzik a környezeti szempontok, nem helyettesíthető kulcsforrásként tekintenek a természeti erőforrásokra. (Csete, 2011, 137 old.) A Taposómalom szempontnál nem fontos a környezetvédelem, itt a gazdasági növekedés egy kötelező elvárás, és termelni kell folyamatosan. (Grébert-Mihók, 2020)

A következőkben a fenntartható pénzügyek fogalmát szeretném értelmezni, ennél is elmondható, hogy nincs egy egységesen elfogadott meghatározás, hanem több megfogalmazás is létezik.

Az első meghatározás a következő: „A zöld pénzügyek olyan új technológiákat, iparágakat, pénzügyi termékeket és szolgáltatásokat foglalnak magukban, amelyek figyelembe veszik a környezetet, az energiahatékonyságot, a szennyezőanyag-kibocsátás csökkenését és az újrahasznosítás fontosságát.” (Rakic & Mitic, 2012, 54-60 old.)

Az International Development Finance Club így fogalmazott: „A zöld pénzügy egy olyan széles körű fogalom, amely utalhat fenntartható fejlesztési projektekbe, környezetvédelmi termékekbe és a fenntarthatóbb gazdaság kialakítását ösztönző kezdeményezésekbe való pénzügyi befektetésekre.” (International Development Finance Club, 2013, 9 old.)



A Magyar Nemzeti Bank pedig a következőképpen fogalmazott: „Zöld pénzügyek alatt olyan, alapvetően piaci alapon, magánforrásokra épülő pénzügyi közvetítést értünk, melynek során a pénzügyi, befektetési, biztosítási szolgáltatások- a kockázatkezelési elvek sérülése nélkül- dedikáltan a környezeti fenntarthatóságot is szolgálják, jellemzően beruházások, projektek finanszírozásán keresztül.”(Magyar Nemzeti Bank, 2019, 5 old.)

Négy tényezőt tartott fontosnak Noh, amelyek miatt egyre nagyobb befolyással bírnak a zöld pénzügyek, ezek a következők:

1. „Környezetpusztításhoz és természeti erőforrások kimerüléséhez kapcsolódó kockázatok.
2. Felelős működéssel kapcsolatos elvárások növekedése a vállalatokkal szemben
3. Válságokkal, környezeti kihívásokkal kapcsolatos társadalmi tudatosság növekedése
4. Nemzetközi megállapodások és környezetvédelmi előírások” (Noh,2012)

A zöld pénzügyek elterjedését több tényező is akadályozhatja, ilyenek lehetnek például a hosszútávú éghajlatváltozási szabályozási keretrendszerek, stabil politikai irányelvek hiánya visszatartják a zöld projektekbe való beruházásokat. Lehetnek pénzügyi akadályok a pénzügyi erőforrások hiánya, magas kezdeti beruházási költségek, hosszútávú finanszírozási formák mérsékelt elérhetősége. De ide tartoznak nem megfelelő információk és tapasztalatok, valamint ezek hiánya, korlátozott hozzáférhetőségük. Sok szereplő nem rendelkezik elégséges ismerettel, nem áll rendelkezésükre elégséges zöld adat, illetve zöld adatbázis, amelyek akadályozzák a zöld projektek a fejlesztését. Fontos megemlítenem a zöldmosás kockázatát is, amely csökkenti a bizalmat a zöld beruházásokkal szemben, és a támogatásokat is. Több vállalat is megpróbálja befolyásolni a nyilvánosságot különböző PR és marketingstratégiákkal, annak érdekében, hogy támogassák anyagilag a szervezetüket. (Horváth,2022, cikk)

Két nagy csoportot alkotnak a fenntartható pénzügyi témában született kutatások: az első csoporthoz tartoznak azok a kutatások, amelyek a rendszerszintű hibákat ragadják meg és ezekre javaslat születik, illetve a második csoportot alkotják a szakpublikációk, amelyek a már meglévő monetáris rendszerrel párhuzamosan működő fenntarthatóbb gyakorlatokat ismertetik. Több közgazdász azt gondolja, hogy egy strukturális hiba a mostani monetáris pénzügyi rendszernek az instabilitása és egyáltalán nem szolgálja a fenntarthatóságot. Lietaer és társai azt mondják, hogy a monetáris rendszerünkben egy strukturális hiba létezik, ami több, mint 100 éves. (Fejér-Király, 135-136 old,2022)

### **1.1. A monetáris pénzügyi rendszer és a fenntarthatóság kapcsolata**

Lietaer és társai öt olyan hatást identifikáltak, amelyek károsan befolyásolják a fenntarthatóságot. Ezek a jelenlegi adósságpénzen nyugvó bankrendszerre vezethetők vissza.

Az első ilyen hatás a pénzteremtés és pénzáramlás prociklikus jellege, ez azt jelenti, hogy amikor a gazdaság nagyon jó helyzetben van, akkor a bankok pénzt adnak hitelek által az

országoknak, önkormányzatoknak, vállalatoknak és egyéneknek egyaránt. Ha a gazdaság elkezd hanyatlani, akkor a bankok is elkezdik csökkenteni a hitelek nyújtását, viszont ha léteznek, kint lévő hitelek ebben az esetben a kockázat felszámolásra kerül felárként annak, aki a hitelt felvette, a kamatot megemelik, így az ügyfeleket veszélybe is sodorhatják. Abban az esetben, ha befagy a hitelnyújtás nagy mértékben akkor ezáltal egy kisebb gazdasági stagnálás is létre jöhet. Ez jelenti a pénzteremtés prociklikusságát- (Lietaer et al., 2012). Az adósságpénzen nyugvó bankrendszerek esetében van olyan működő bankrendszer, amely közel áll a fenntarthatósághoz, itt pedig a válságok idején a bankrendszer, valamint a rendszerben résztvevő intézetek nincsenek veszélynek kitéve a csoportos csődbejutásoknak, ami teherrel lenne a társadalomra. Ez a rendszer pedig nem más, mint az iszlám bankrendszer, erről a későbbiekben fogok tárgyalni.

A második hatás a pozitív kamatláb alkalmazása, ami annyit jelent, hogy rövid távú elmélkedésre ösztönzik a társadalmat, vagyis a „rövid távú nyereségre való összpontosítás tendenciája a hosszú távú sikerek vagy a stabilitás rovására.” (Lietaer et al. 2012). Egy társadalomnak a beruházását a használt pénz típusa befolyásolja nagymértékben.

A harmadik hatás a kamatos kamatból származó folyamatos működési kényszer. Egy exponenciális növekedés jön létre és ezáltal egy exponenciális növekedést fog követelni a reálgazdaságtól és ez nem fenntartható. (Korten, 2009).

A negyedik hatás a vagyonskoncentráció, amelyre azt mondják, hogy nem teszi fenntarthatóvá a mostani monetáris rendszert, ami hozzájárul az éghajlat és gazdaság romlásához. A vagyonskoncentrációhoz 3 monetáris rendszerbe beépült rendszer alkalmazása vezetett, amelyek a következők: a pénzteremtés folyamat, a kamat alkalmazása és a lobbizás szerepe.

Az ötödik hatás pedig a társadalmi tőkét leértékelő mechanizmus. A mostani monetáris rendszer bizalmatlanságon és versengésen alapul és ez a tőke pusztulásához vezet. Ha a társadalmi tőke eltűnik, akkor nagy jövedelmi egyenlőtlenségek fognak kialakulni, a pénz és a hatalom pedig összefonódik.

Az említett öt negatív hatás mellett mindenképp szeretném ismertetni azokat az intézkedéseket, amelyek képesek egy fenntarthatóbb pénzügyi rendszert kialakítani. Ezek próbálják a negatív hatásokat csillapítani valamilyen szinten. Az egyik kategória a helyi pénzek létezése egy már elfogadott fizetőeszköz mellett. Azt kell tudnunk a helyi pénzről, hogy a pénzhelyettesítőknél egy csoportja és három fizetőeszköz típust különböztetünk meg, amelyek lehetnek helyi, közösségi és kiegészítő fizetőeszközök. A helyi pénzt átváltási arányon bocsátja ki egy pénzintézet. Amit kibocsátott az intézet, vagyis a helyi pénznek az összege az annak megfelelő számlapénz, bankjegymennyiség letétben szerepel a közösen elfogadott helyi banknál, amely garanciaként és biztosítékként szolgálhat.

Három formában tudnak hozzájutni a helyi pénzhez a felhasználók. Az első ilyen eset, ha helyi pénzt veszünk meg a kibocsátó intézményeknél valamilyen átváltási arányon, például, ha lejt vagy forintot helyezünk el a helyi pénz ellenében. A második ilyen eset, ha az alkalmazottaknak a fizetését helyi pénzben fizetik ki, vagy ha a támogatásokat és segélyeket is helyi pénzekben fizetik meg. Ezáltal kerül be a forgalomba a fizetőeszköz, ezek helyben maradnak, így erősítik a helyi gazdaságot. A harmadik eset az, amikor a beváltóhelyek a helyi pénzt megkapják és

fizetőeszközként el is fogadják és újból forgalomba is hozzák. Nem kötött kamathoz a helyi pénz, nem halmozzák fel őket a felhasználók, vagy ha sokáig maguknál tartják a helyi pénzt a felhasználók, akkor bizonyos helyi pénzek esetében pénztartási díjat is kell fizetniük, ami növeli a pénznek a forgási sebességét. (Szóka, 2020)

Clayton egyik tanulmányában kifejtette, hogy a helyi pénz hozzájárul a társadalmi jóléthez abban az esetben, ha a használata a helyi gazdasági stratégiákban van beágyazva. Ha a helyi pénzeket alkalmazzuk, akkor létrejönne a bankrendszernek az újra feltalálása és ez pozitívan hatna a helyi gazdaságra és ez a válságos időkben még jobban felerősödne. (Clayton, 2010). Ugyanakkor létezik egy vállalati szintű zöld mozgalom is, amely inkább mondható egyre több esetben PR-tevékenység eredményének, a vállalatok zöldebbnek akarják feltüntetni magukat és ez egyáltalán nem fenntartható.

A világ minden részén több intézmény is indított zöld pénzügyi szolgáltatási üzletágat. Például itt jelennek meg különböző hitelek, befektetések, pénzügyi termékek, amelyek zöld célokhoz vezetnek, nagyon széleskörű termék kínálattal rendelkeznek a szolgáltatók, ilyenek az elektromosautó-vásárlásokra nyújtott lízingek, hitelek, napelemrendszereknek a vásárlására nyújtott kedvezményes hitelek. Kolozsi Pál Péter a Magyar Nemzeti Bank jegybanki eszköztár igazgatója így fogalmazott: "Zöld pénzügyek nélkül nincs fenntartható gazdaság." (Fejér-Király, 2022, 144-145 old.)

A zöld kötvények piaca is egyre felkapottabb lesz, ezek olyan adósságra épülő értékpapírok, amelyeket általában fix kamatozás jellemez, környezetbarát eszközök, projektek és természetes módon a társadalmi jólétet szolgálják. A legelső ilyen kötvényt az Európai Beruházási Bank bocsátotta ki 2007-ben, amelyeket energiára és energiahatékonysági projektek finanszírozására fordított.

## 1.2. A modern bankrendszer

A következőkben a modern bankrendszerrel szeretnék beszélni, elsősorban arról, hogy pontosan milyen is ez a rendszer, mit értünk alatta. De előtte a bankrendszer fogalmáról is szeretnék pár szót ejteni. A bankok az egyik legjelentősebb szereplői a pénzforgalomnak. Mára különböző típusú pénzügyintézetek és bankok működnek egymás mellett. „A bank olyan intézet, amely teljes körű pénzügyintézeti tevékenységet végez az ügyfélkör korlátozása nélkül, míg az egyéb pénzügyintézetek csak meghatározott tevékenységet végezhetnek. Egy ország bankjainak, pénzügyintézeteinek összességét bankrendszernek nevezik.”(Szodics-DR. Jarjabka, Pénzügyi alapismeretek,2007,28 oldal).

A bankrendszerek lehetnek egyszintű, illetve kétszintűek is. Az egyszintű bankrendszer olyan országokban van jelen ahol a devizagazdálkodás kötött. Közvetlen kapcsolatban áll a vállalati szférával az országnak a központi bankja. Míg a kétszintű bankrendszerrel a bankok, illetve a pénzügyintézetek között alárendeltségi viszony van, amely meghatározott. Ez azt jelenti, hogy a legfelső szinten található a jegybank, az országnak a központi bankja és a legalsó szinten pedig a pénz-és hitelintézetek. A jegybank a bankokkal tartja csak a kapcsolatot és a gazdasági szereplők, a lakosság és a vállalatok pedig közvetlen kapcsolatban vannak a hitel-és pénzügyintézetekkel. (Szodics -Dr.Jarjabka, Pénzügyi alapismeretek,2007,28-29 oldal)

A modern bankrendszer szereplői közé tartozik a központi bank, más néven jegybank, a kereskedelmi bankok és a nem monetáris pénzügyintézetek. A kereskedelmi bankok voltak a legelső szereplői a bankrendszernek, ezért is hívják egyszintű bankrendszernek.

A jegybank, központi bank elsősorban azért jött létre, hogy el lehessen kerülni a bankcsődöket, ezután pedig el kellett fogadtathassák a monopóliumát, és ezzel megkellett teremtsék a pénzmennyiségnek a hatékony szabályozását is. Szerepe az, hogy felügyelje az ország pénzének értékállóságát, és ezáltal az ország fizetőképességét biztosítsa. Illetve pénzeket bocsájt ki, szabályozza a pénzmennyiséget, dönt az árfolyam politikában, fenntartja a finanszírozási kapcsolatot az államháztartással a központi költségvetésen keresztül és menedzseli az arany,devizatartalékokat, amely a központi banknál található. Amíg a jegybank nem jelent meg, addig egyszintű bankrendszer létezett, vagyis a kereskedelmi bankok voltak azok, amelyek tartották a kapcsolatot a magánszféra szereplőivel.

A kereskedelmi bankok szerepe a pénzügyi közvetítés lebonyolítása, vagyis a megtakarítók és a megtakarítások felhasználói között kapcsolatot teremtenek. Egyaránt lehetnek letéti intézményként, illetve betéti is hitelintézményként funkcionáló bankok is. A kereskedelmi bankok szerepét négy csoportra szokták osztani, ezek lehetnek passzív banki ügyletek, vagyis betétgyűjtés a szerepük, ez mellett lehetnek aktív bankügyletek, amelyeknek hitelnyújtás a szerepük, lebonyolíthatnak fizetési forgalmat, itt lehet belföldi és nemzetközi pénzforgalom is, és nyújthatnak banki szolgáltatásokat, mint például valuta, deviza ügyletek, befektetési tanácsadások, lízings, értékpapírral kapcsolatos banki szolgáltatások,faktorálás és széfszolgáltatások.

Nem monetáris pénzügyintézetek a teljes pénzügyi közvetítő rendszernek a részei. Közvetlen tőkeáramlás azt jelenti, hogy a megtakarító a megtakarítását közvetlenül kibocsájtja a

kiválasztott felhasználó rendelkezésére. Míg a közvetett tőkeáramlásnál a megtakarító kapcsolatban áll a közvetítő intézménnyel. A nem monetáris közvetítők a közvetett tőkeáramláshoz tartoznak. Ezek lehetnek egyéb bankszerűen működő pénzügyi intézmények és nem bank jellegű pénzügyi intézmények. A pénzügyi közvetítő intézményeknél lehet teljes értelemben vett pénzügyi közvetítő és piaci pénzügyi közvetítő intézményrendszer. A piaci pénzügyi közvetítő intézményrendszerek nem tartalmazzák az állami nyugdíj és egészségbiztosítás alapoknak a jövedelem újraelosztás hatásait és a központi költségvetéseket sem. A nem bankjellegű pénzügyi intézmények lehetnek biztosítótársaságok és nyugdíjalapok. A munkavállalók felhalmozzák az önkéntes megtakarításaikat és a biztosítási befizetésekből pedig felhalmozzák az összegeket és befektetik a tőkepiacon. (Sáfrány ,Pénzügyi és adózási alapok,2012,7-14 oldal)

### 1.3. Az etikus bankrendszer

A következő alfejezetben fontosnak tartom megemlíteni az etikus bankrendszert, ennek a fogalmát és elméletét is egyaránt.

Heller Farkas a következőt állította: „A közgazdaságtant etikai tartalom nélkül csak az képzelheti el, aki vagy a közgazdaság, vagy az erkölcs fogalmával nincs tisztában.”(Heller, 1926, 151 old.)

Egy banknak a legértékesebb tőkéje a bizalom kellene legyen, mivel a tevékenysége a bizalmon alapszik elsősorban. A banki szolgáltatások és termékek által lép kapcsolatba az ügyfeleivel a bank. Mivel a bankok több szolgáltatást is nyújtanak, illetve terméket egyszerre, ezért célszerűnek vélek megemlíteni párat: betétek, lakossági hitelek, vállalati hitelek és befektetési banki tevékenységek. Például a betét az intézmény iránti bizalom elsődleges jellemzője, a lakossági és vállalati hitelek árai és értékesítési elméletei fogják meghatározni egy bankról azt, hogy tisztességes-e az üzletpolitikája. A befektetési banki tevékenységeknél a befektetések és finanszírozások hatásvizsgálata etikai kérdéseket szokott felvetni. Nagyon sokféle betéti lehetőségek léteznek az ügyfelek számára, ami miatt az ügyfél könnyen eltud veszni, ezért fontos az, hogy hogy is állnak a banki alkalmazottak az ügyfélhez, itt a bizalom számít leginkább. Itt jelenik meg a reputáció, a bank iránti bizalmat a tőkepiacok jól közvetítik a részvényárfolyamon keresztül. A termékeknek az árazása kulcsfontosságú, mert ha egy hitelterméket túlárznak vagy egy betéti terméket alulárznak, akkor bekövetkezik az etikai, igazságossági probléma is. Ha terméket akarnak értékesíteni, akkor viszont fontos az, hogy az ügyfélnek semmiképp ne adjanak el olyan terméket, amely árthat neki, mert ezáltal a banknak is fog. Nagyon fontos az, hogy az ügyfélnek az érdekeit, szükségleteit kell nézni, figyelembe venni és nem a minél magasabb profit elérése legyen a cél.

A hitelkártyák értékesítésénél fontos az, hogy milyen megközelítéssel próbálják az ügyfeleknek eladni. Ez mellett nagy hangsúlyt kell fektetni a fenntarthatóságra is a hitelezésben, hogy milyen mértékben érdemes például projekteket finanszírozni. De a legfontosabb tényező a banki kultúra. Itt a belső működési szabályzat, különböző normáknak a betartása is figyelemre méltó, hogy egy munkahelyen ez hogyan is működik. A banki magatartási kódexben megjelenik az őszinteség, más emberek tisztelete és a nyitottság is, fontos a nyílt kommunikáció, és a szabályok betartása is. Ha nem tartják be például a szabályokat nem jár minden esetben büntetés, hanem magyarázatot várnak elsősorban a bankoktól és el is fogadhatják ezeket a magyarázatokat, ha úgy ítélik meg.

Sok esetben hiába hangzanak jól a kijelentések, ha ezeket nem tartják be sem most sem pedig hosszútávon.

Összefoglalóként pedig azt kell tudnunk, hogy a társadalomban a bankok kritikus szerepet töltenek be, ezáltal a menedzsmentnek figyelembe kell vennie az etikai értékeket és olyan szabályozásokat kell bevezessenek, amelyek által nem tudnak előfordulni csalások és visszaélések. (Grébel -Pesuth , 2015, 4-10 old.)

#### 1.4. Fenntartható pénzügyek és az iszlám állam

Az előző fejezetekben már tettem említést az iszlám bankrendszeréről, de ebben a fejezetben szeretném jobban tárgyalni, mert ez egy nagyon különleges rendszer.

A 2008-as válság kialakulása következtében több pénzügyi válasz jelent meg, amelyek a hagyományos finanszírozási stratégiák mellett alternatív megoldási javaslatokat mutatnak be. Ezek közül három jelentősebbet fogok megemlíteni, melyek a következők: a helyi pénz, a szegények bankja és az iszlám bankrendszer.

Az iszlám bankrendszer az iszlám vallás elvei szerint szerveződött meg, más a felépítése a bankszektornak is. A bankrendszernek rohamos növekedését meghatározza a vallás dogmáinak megfelelésére való törekvés és az iszlámhívőknek a tábora. Viszont jellemző rá a stabil működés még a válságos időszakokban is. Az iszlám bankrendszer öt alapelve épül, ezek határozzák meg a különbséget a sariára épülő és az általunk hagyományosnak tartott bankrendszer között. Elsősorban az ő rendszerükben tilos a kamatfizetés, tilos az elkerülhető kockázatok vállalása, elkerülendők a spekulatív ügyletek, az üzlet nem irányulhat az iszlám értékrendjével szemben álló termék vagy szolgáltatás előállítására, az üzletben résztvevő tagoknak vállalniuk kell egyaránt azt, hogy egymást biztosítsák a veszteségek ellen és meg kell jelenjen az ügyletben a jótékonyági adakozás, a vallásos adó.

A következőkben kifogom fejteni, hogy pontosan mit is jelentenek ezek az alapelvek. A kamatfizetés tilalma: ezzel kerülhető el a túlzott mértékű eladósodás, és ezzel próbálják megadagályozni az emberek életének a tönkremenetelét. A hitelfelvételek nagy része nem gazdasági, fejlesztési célú hitelfelvétel volt az eredeti tőkefelhalmozás időszakáig, hanem fogyasztási jellegű. Vagyis hitelre azért volt szükség, hogy az embereknek az a rétege, aki rászorult a hitelre életben tudjon maradni és nem üzleti tevékenység finanszírozására találták ki, ezért nem tűnt tisztességesnek, hogy a hitel összegét a kamattal növelt összeggel növelve kérjék vissza.

Halal termékek: Az üzleteknek halal típusúnak kell lenniük, ami azt jelenti, hogy nem támogathatóak a banknak a pénzből például a tiltott tevékenységek, ezt haram tevékenységeknek is nevezik, sariabizottságokat hoznak létre ezekre. Az iszlám szabályozás miatt a bankok befektetési lehetőségeire is kihatnak ezek a szabályok. Vannak olyan tevékenységek, amelyek tiltottak az emberre és a gazdasági szervezetekre is. Nem vehetnek részt a tiltott tevékenységekben, nem működhetnek közre például olyan vállalkozásokkal sem, akik ilyen tiltott tevékenységekkel foglalkoznak és nem is támogathatják ezeket. Ahhoz, hogy létrejöjjenek a sariakompatibilis banki ügyletek három dolognak kell teljesülnie. Az első az, hogy a bankok nem kérhetnek fedezetet, őket terheli az egész pénzügyi kockázat. De ha szeretné csökkenteni az erkölcsi kockázatokat, akkor viszont kérhet biztosítékot, ha mondjuk megakarja akadályozni a vállalkozónak az eltűnését. A második az, hogy az a fél, aki finanszíroz nem szabad beleszóljon a vállalkozónak a tevékenységébe, munkájába, mivel teljes szabadság jár az üzlet vezetésében a vállalkozónak és a harmadik pedig az, hogy a profitrátát nem egy összegben kell meghatározni, hanem százalékban, osztaniuk kell a hasznon.

A kockázatok korlátozása: Tilos minden olyan üzlet, amely szerencsejáték, határidős és spekulatív, nagy kockázattal jár. A bankoknak kötelességük elbírálni az ügyleteket külön-külön, nem található sztenderdizált ügylettípus. Az iszlám bankoknak a kockázatkezelése és a hagyományos bankrendszer társadalmi felelősségvállalása közeledést mutatnak egymáshoz napjainkra. (Lentner, 2014) Az iszlám bankok alapelveknek köszönhetően mondhatjuk azt, hogy stabilak, a török bankrendszer tőkemegfelelése nem csökkent a válság éveitől kezdve.

Az eredmény megosztása: kölcsönösen vállalt eredménymegosztás az iszlám bankrendszernek legfontosabb tényezője. A hitelfelvevő vállalkozás által megtermelt nyereségből realizálhat nyereséget a bank. A bankok és a vállalkozók közösen vállalhatnak kockázatot eltérő mértékben. Mivel már korábban említettem, hogy tilos a kamatszedés ezért a befektetési alapok tevékenységéhez hasonlítható az iszlám bankoknak a működése. De engedélyezi az egyéni haszonszerzést, csak akkor, ha az nem kizárólagosan pénzügyi tevékenységen alapul.

Vallásos adakozás: kötelező jellegű tevékenység, akik tehetősebbek, jobban állnak, mint társaik azoknak kötelező az adakozás. A bankok mivel nagy jövedelemmel rendelkeznek így számukra is kötelező az adakozás.

Az alapvető iszlám banki ügyletek működése: két csoportot különítünk el az egyik a profit és veszteségrészesedési módok és a másik a nem profit és veszteségrészesedéses ügyletek. Az első teljes mértékben megfelel a saria előírásainak, mert kockázatközösséget és a partneri viszonyokat teszik előtérbe és nem a kamatszedéseket vagy a biztosíték kéréseket. A második ügyletek pedig olyan megoldásokat tárnak fel, amelyeket PLS-módszerrel nem tudnának megvalósítani, ilyenek a kisméretű hitelfelvevő gazdasági szereplők vagy a fogyasztási hitelek.

PLS-módok a következőket testesítik meg: mudaraba, musharaka. A mudaraba ügyleteknél a szükséges tőkének a teljes finanszírozását az iszlám bank biztosítja a projektek során, ez mellett a vállalkozónak a munkájára és a szakértelmére kell összpontosítson. Az eredmény itt a két fél között oszlik meg egy előre meghatározott fix mértékben. Ha pénzügyi veszteség keletkezik, akkor az a bankot terheli, de csak a biztosított tőke erejéig van rá felelőssége. Korlátozott a felelőssége a vállalkozónak, mivel csak az ideje és az energiája van megkockáztatva ezáltal. Abban az esetben kell a teljes felelősséget vállalja a vállalkozó, ha az ő gondatlansága miatt keletkezik veszteség. A musharaka ezzel szemben meg, itt nemcsak a bank lehet egyedül hitelnyújtó, hanem az is, aki a vállalkozást biztosítja, vagyis a befektetéshez szükséges tőke egy részét. A bank és a hitelfelvevő egyaránt részt vesz a menedzsmentben, mind a finanszírozás, irányítás közös tevékenységen alapszik. A nyereség, veszteség megosztása a hozzájárulás arányában fog megtörténni, vagyis itt mindkét fél vállalja a veszteséget.

A nem PLS módok részét képezi a Qard al Hasanah, másnéven a jótékonysági hitelek, amelyek nem visszatérítendő hitelek. A bank felszámolhatja szolgáltatás díjakat a hiteleseknek, amely által tudja fedezni az adminisztratív költségeket.

Értékesítés halasztott fizetésnél a terméket eladhatja az eladó úgy, hogy ez halasztott vagy részletfizetés legyen. Az árat akkor egyezik meg mikor eladásra kerül sor, és magában foglalhatja a banki közvetítésnek a költségeit, de pluszdíjakat nem tartalmazhat halasztás miatt.



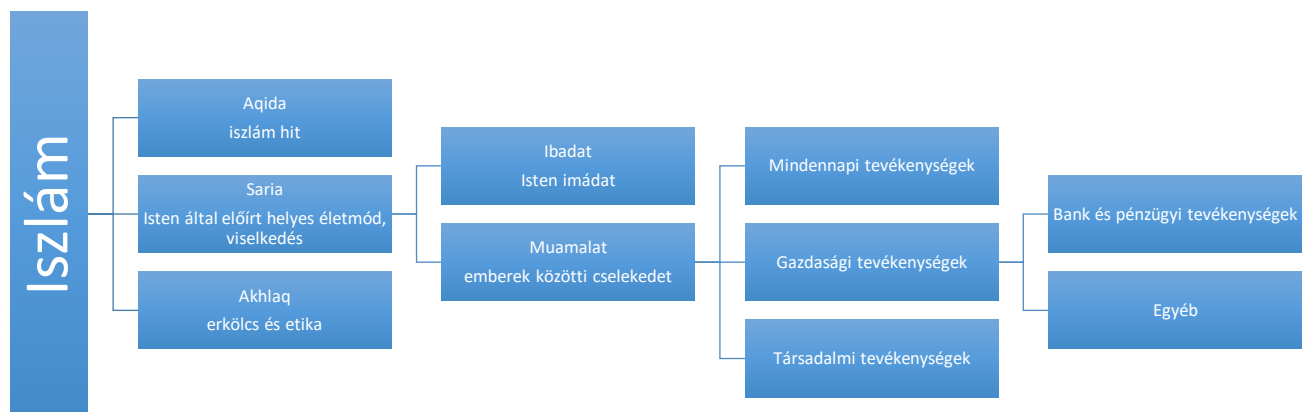
Vásárlás halasztott szállítással: aki megveszi, a terméket az ki kell fizesse a teljes kialakított vételárat, és az eladó elkötelezi magát, hogy a terméket kiszállítja egy későbbi időpontban, amelyet előre meghatároztak. Általában mezőgazdasági és gyártott termékekre vonatkoznak.

Az operatív lízing, pénzügyi lízing: ez egy hitelkonstrukció, a részleteit a hitelintézeti törvények szabályozzák. „Itt megengedett kamathoz hasonló szerkezet: Mert a fizetés alapját nem a pénz kölcsönzése, hanem a reáleszközök átadása jelenti.”(Ligeti, 2007)

Költségplusz: A vevőt az eladó kell tájékoztassa a terméknek a beszerzéséről, gyártásának a költségéről. Ha ez megtörtént megállapodnak a profitrés összegében, ez nem kamat, mert nem függ a szerződésnek az időtartamától és nem pénzkölcsönzésről szól, hanem adásvételről. Részletekben szoktak fizetni itt.

Szolgáltatási díj: Az egyik fél kifizet egy meghatározott összeget szolgáltatási díjként egy másik félnek, és ezt szerződésben rögzítik. Például ide tartozik a konzultáció vagy a vagyonkezelés.

Végzőként pedig annyit szeretnék megemlíteni, hogy a sariaalapú iszlám bankok szabályai nem egyformák, országoként ezek különböznek egymástól, eltérő mértékben korlátozhatják a pénzügyi tevékenységeket. (Varga, Az iszlám bankrendszer működése, 2017,300-305 old.) Emellett pedig fontosnak tartok bemutatni egy olyan ábrát, amely a banki és pénzügyi tevékenységek helyét ábrázolja az iszlám világban.



1. ábra: A banki és pénzügyi tevékenységek helye az iszlám világban

*Forrás: Billah, saját szerkesztés, 2023*

## **2. Társadalmi felelősségvállalás**

### **2.1. Társadalmi felelősségvállalás a bankszektorban**

Mint korábban is említettem az etikai felelősségnek nagy szerepe van a banki szektorban, ennek az alapvető szintje a helyes, tisztességes és igazságos viselkedés kötelezettsége. A 2008-as válság után több országban is a központi bankok feladatává tették a pénzügyi stabilitásnak a fenntartását. Így a központi bankok kialakították a társadalmi felelősségvállalási szisztémájukat.

CSR vagyis a vállalati társadalmi felelősségvállalásnak nincs egy mindenki által elfogadott értelmezése, új eszközként, üzleti modellként nevezik őket, amely nagy részben szemléletváltást igényel a vállalatoktól.

A legelfogadottabb értelmezés Carroltól származik, ami a következő: a vállalatok társadalmi felelőssége gazdasági, etikai, jogi és jótékonyági elvárásokat jelent, amely a társadalomnak a részéről érkezik. A felelősségnek különböző szakaszait a CSR-piramis szemlélteti, ami a következőkből áll össze: az alap a gazdasági felelősség, ezután következik a jogi felelősséget, ezt követi az etikai felelősség és jótékonyág. (Carroll,1991,39-48 old.) A bankszektor először a környezeti kérdésekkel foglalkozott, majd ezután a társadalmi kérdésekkel. (Vigano-Nicolai,2009,188-195 old.)

A 2008-as válságnak köszönhetően jöttek rá arra, hogy szükség van a CSR-re, ezzel felerősítve a bizalmat. A bankszektorban a CSR eltérő gyakorlatot eredményezett, mint más gazdasági szektorokban. A banki szektorban elsősorban a banki hitelezésben, befektetés és vagyonkezelési tevékenységnél jelenik meg a felelősségvállalás, viszont itt az is jellemző, hogy folytonos a pénzmossa és megvesztegetés elleni küzdelem, és talán ez az egyik legjelentősebb része a banki CSR tevékenységnek. (Vigano-Nicolai, 2009,188-195 old.)

A bankok általában kisebb mértékben vannak hatással a természeti környezetre, de megnőhet azzal a környezeti és társadalmi felelősségük, ha például olyan vállalatoknak adnak hitelt, amelyek a környezetet szennyezik, vagy éppen nem gyártanak biztonságos termékeket vagy az emberi jogokat megsértik. Ezáltal közvetítő szerepük lesz, ami károkat is szokott okozni.

Amint fentebb is említettem négy szintre oszthatóak a banki felelősség részei, az első a gazdasági felelősség, amiről azt kell tudnunk, hogy ezért léteznek a bankok, a tulajdonosok jólétének a folyamatos növelése, minél nyereségesebb legyen és folytonos növekedést tudjanak biztosítani. A pénzügyi innováció az egyik eszköze, a kockázatkezelésre a bankok új megoldásokat, lehetőségeket hoznak létre így képesek a források hatékony közvetítésére. Ami annyit jelent, hogy új termékeket fejlesztenek ki, újra alkossák a már meglévőket és új csatornák jelennek meg. A második a jogi felelősség, a kockázatnak a minimalizálása, a biztonság és a pénzügyi rendszerben való bizalomnak a biztosítása a cél, és ezeket jogszabályok határozzák meg. A harmadik az etikai felelősség, amelyek az egyén lelkiismeretének és a külső érintett elvárásoknak az alapján jönnek létre. De ide tartozik a tisztesség, a rendes viselkedés, a tisztelet megadása, a transzparencia és az átláthatóság is.

A negyedik a jótékonyági felelősség, ez önkéntes tevékenység, de napjainkban nagyon elterjedt már a banki szférában is és ez hozzájárul a pénzügyi szektor, illetve a bank reputációjának emeléséhez. A legjelentősebb dolog az, hogy az ügyfelek elvárják, hogy a termékek biztonságosak legyenek és megfelelő tájékoztatásban részesítsék őket. Emellett a munkavállalók azt várják el, hogy biztonságos és diszkrimináció nélküli munkahelyet biztosítsanak számukra, tartsák szem előtt az emberi méltóságot, és a versenytársak pedig elvárják a tisztességes versenyt. A bank figyelemmel kell kísérjék a hitelezési tevékenységüknek a hatásait és saját szervezetük működésének közvetlen környezeti hatását is. (Thompson and Cowton, 2004,151-171 old.)

A következőkben beszeretném mutatni a banki aktivitás és a CSR aktivitás függvényében létrejött banki CSR területeket. Azt kell tudni, hogy a mérlegfőösszeg és a fiókok számának függvényében kerül értelmezésre a banki aktivitás.

<p><b>Üzletbe integrált tevékenység</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pénzügyi kultúra, tudatosság fejlesztése, pénzügyi oktatás</li> <li>➤ Felelős, prudens hitelezés, kockázatkezelés</li> <li>➤ Korrekt, transzparens pénzügyi szolgáltatás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hátrányos helyzetű ügyfelek segítése a banki szolgáltatások igénybevételére, termékek speciális igényű ügyfeleknek</li> <li>➤ Érintettek bevonása, etikus kezelése</li> <li>➤ Szociális (társadalmi) vállalkozások pénzügyi támogatása</li> <li>➤ Környezetvédelmi beruházások finanszírozása</li> <li>➤ Érzékeny szektorok finanszírozási alapelveinek kidolgozása</li> <li>➤ Pénzmosás, korrupció, terrorizmus elleni küzdelem</li> </ul>	<p><b>CSR AKTIVITÁS</b></p>
<p><b>Nem üzletbe integrált tevékenység</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Önkéntes akciók a helyi lakókörnyezet javítására</li> <li>➤ Hátrányos helyzetű társadalmi csoportok támogatása</li> <li>➤ Helyi közösség támogatása</li> <li>➤ Sport támogatása</li> <li>➤ Civil szervezetek támogatása</li> <li>➤ Kultúra és művészet támogatása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hátrányos helyzetűek támogatása</li> <li>➤ Sport támogatása</li> <li>➤ Művészet, kultúra, tudomány támogatása</li> <li>➤ Civil szervezetek támogatása</li> <li>➤ Környezeti hatások csökkentése (szelektív hulladékgyűjtés, irodaház kialakítása)</li> <li>➤ Munkahelyek biztosítása, megfelelő munkakörülmények, esélyegyenlőség</li> </ul>	

**BANKI AKTIVITÁS**

2. ábra: CSR és Banki aktivitás

*Forrás: saját szerkesztés Lentner-Szegedi-Tatay táblázata alapján*

A CSR aktivitásról azt kell tudnunk, hogy a bank az üzleti tevékenységeibe beintegrálja-e a CSR kezdeményezéseket vagy csak a jótékony szempont jelenik meg ezekben. A pénzügyi stabilitási, fenntarthatósági feladatokat általánosan értelmezik a CSR részeként és a megvalósításához a CSR eszközei is részt vesznek benne. A központi bankok is kivették a szerepüket és CSR stratégiákat alakítottak ki, nagy szerepet kapnak a tájékoztatások és oktatások is ezen a területen. (Lentner -Szegedi -Tatay - Társadalmi felelősségvállalás a bankszektorban,2015,1-7 old.)

Ahhoz, hogy a gazdaság eredményesen tudjon működni szükség van arra, hogy a pénzügyi közvetítő rendszer teljes mértékben hatékony legyen és felelősen tudjon működni, vagyis a szükséges pénzügyi eszközök rendelkezésre bocsájítása és a nem használt pénzeszközöknek, megtakarításoknak összegyűjtése. Ahhoz, hogy gazdaság hatékonyan tudjon működni különböző módon, térben és időben nem korlátozott módon szétosztja. A negatív externáliákon kívül is jelentős erkölcsi kockázata van, amelyet a pénzügyi közvetítő rendszerrel foglalkozó etikai szakirodalom állapított meg. Az erkölcsi kockázat a nem használt tőke időben és térben nem korlátozott összegyűjtése és reallokálása számottevő információs egyenlőtlenség mellett folyik, mely a tranzakció környezetére és szereplőire kiszámolhatatlan kockázatot helyez.

A pénzügyi közvetítő rendszernek a szabályozása, ellenőrzése és felügyelete szolgálja az erkölcsi kockázatok kezelését is. Egyre többször jelentkeztek egyedi erkölcsi kockázatok, amelyeknek a kiszűrésére a felügyeleti rendszer nem, vagy esetleg korlátozottan volt alkalmas. Így olyan lépéseket kellett megtenniük a döntéshozóknak az erkölcsi kockázatok következményeinek kezelésére, amelyek során a profit a bankoknak jutott és a kockázatot az adófizetők kellett viseljék. Később a pénzügyi intézmények felismerték, hogy a negatív externáliák kezelésére, a morális kockázatokra és a működés során a pozitív társadalmi hatásoknak a figyelembevételével az érintettek érdekeinek beépítése az üzleti működésbe is kiemelt feladatuk. Modern jelenség a felelős bankolás. (Braun, 2015,317-331 old.)

A pénzügyi közvetítő rendszernek a fontossága és a válságok során létrejött drámai erkölcsi kockázatvállalási hajlandósága azt mutatja meg, hogy új politikára van szüksége a felelős pénzügyi menedzsmentnek. Egy olyan kapitalizmus 3.0-ra van szükség, amely megteremti az intézményi kereteket az érintettek részére és egyenrangúságra épülő következetes csatornákat hoz létre, amelyek által a negatív externáliák és erkölcsi kockázatok demokratikus úton tudjanak kezelhetővé válni és minimalizálhatóvá is. Olyan közjóságok létrehozását jelenti, amelyek tudják ellentétezni a negatív externáliák kockázatait, valamint csökkentik az egyenlőtlenséget és képviselik a jövő generációjának az érdekeit. (Barnes, 2006,567-589 old.)

A kapitalizmus 1 volt az, ami az ipari forradalom utáni hagyományos szabad verseny, olyan hatalmas gazdasági növekedést eredményezett és pedig úgy, hogy drámai negatív externáliák keletkeztek, nem tudták kezelni az egyenlőtlenséget és a szegénységet, illetve környezeti és társadalmi kárt is okoztak. A kapitalizmus 2 a liberális demokráciára épült versenyt jelentette, itt megjelentek az érintetti érdekeket képviselő szabályozó folyamatok és intézmények, demokratikus és jogalkotási részvételt támogató szakszervezetek, intézmények, pénzügyi és gazdasági folyamatokat ellenőrző felügyelő szervezetek, jóléti állam intézmények, központi bankok, amelyek igyekeztek mérsékelni a negatív externáliák hatásait. A jövedelmi és vagyoni egyenlőtlenségek tovább növekedtek, illetve azzal, hogy nőtt a GDP nem emelkedett az

életminőség és a jólét sem, a válságok pedig egyre jobban mélyültek. (Stiglitz, 2012, Piketty, 2014). Schamer azt mondta a kapitalizmus 3.0-ról, hogy: Szándékolt és befogadó ökoszisztéma, mely képes folyamatosan növelni a szándékot és a lehetőséget az együttműködésre és innovációra a gazdaság és a társadalom valamennyi szektorában és rendszerén keresztül. (Schamer, 2010) A kapitalizmus 1.0 egorendszer volt, önérdekvezérelt, melyben a növekedést és a hatékonyságot az önérdekvezérelt cselekedetei vezérelték a szereplőknek. A kapitalizmus 2.0-ban a piacnak a láthatatlan keze volt az, ami hivatott korlátozni az önérdeknek a maradéktalan érvényesítéseit, de mégsem volt képes elegendő korlátokat felállítani a túlhatalommal rendelkező érintetti érdekeknek az érvényesítésére. Viszont a kapitalizmus 3.0 egy olyan politikailag vezérelt ökoszisztéma kellene legyen, ahol az érintettek elnyomó érintetti hatékonyan korlátozza a rendszer egészében működő önérdek-érvényesülését az érintettek összességének kollektív szempontjait is figyelembe vevő gondolkodás. Scharmer szerint az ökoszisztéma-tudatosság kell felváltsa az egoszisztéma-gondolkodást. Az ökoszisztéma-tudatosságnál az érintettek fel kell ismerjék a szempontjait az érintettek összességének és minden egyedi döntés esetén kell intermalizálni az externáliákat. Ez mellett olyan politikai folyamatokat és intézményeket kell teremteni, amelyek csökkentik radikálisan az információs egyenlőtlenségeket és erősítik a szervezett érdekképviseléssel nem rendelkező csoportoknak a bevonását. Az együttműködésnek a folyamatos rendszeres fejlesztése az egyik része, ezen belül a nyilvános párbeszéd tereinek az intézményesülése. A pénzügyi rendszer 3.0 akkor valósul meg, ha a közös az értékteremtés vágya, az intézményei és a döntéseinek igazolása uralja a pénzügyi közvetítő rendszer egészét. Ahhoz, hogy ez megvalósulhasson a növekedés megalapozásaként ne a pénzben mért gazdasági értékteremtésre, hanem a humán tőkének a fejlesztésében megtestesülő összetett, jóléti értékteremtésre kell tekinteni. Ez a 3.0 elsősorban a társadalmi és etikus bankokban, társadalmi hatású alapokban vehető észre, melyeknek az elsődleges céljuk a negatív externáliáknak a csökkentése, illetve a társadalmi hatásoknak a maximalizálása és a pénzügyi eredményesség célja a fenntarthatóságnak a hatásmaximalizálása és nem a folyamatos növelése a profitnak. (Braun, 2015, 567-589 old.)

## 2.2. Társadalmi felelősségvállalás az Európai Unióban

Az Európai Tanács a vállalati társadalmi felelősségvállalást a következőképpen értelmezi:

„A Vállalti társadalmi felelősségvállalás (CSR) alapvető fogalom, amelyet azért alakítottak ki, hogy segítsen a vállalatoknak a társadalmi és ökológiai kérdéseket vállalati tevékenységeikbe és az érdekelt felekkel való viszonyukba integrálni.” 2000-ben az Európai Unió államfői a liszaboni ülésen megfogalmaztak egy stratégiai célt, ami a következőképpen hangzik: „Az Unió a világ legversenyképesebb és legdinamikusabb tudásalapú gazdaságává váljon, amely képes a fenntartható gazdasági fejlődésre, több és jobb munkahelyet kínál és nagyobb társadalmi kohéziót valósít meg. „, 2001-ben pedig egy zöld könyvet állítottak össze, amely a vállalati társadalmi felelősségvállalásról szól.

Már az 1980-as évek végétől, illetve az 1990-es évek elejétől kezdett elterjedni Európában a CSR, de csak a 2000-es évektől kezd intenzívebb alakot öltetni az Unió CSR politikájának következtében.

A CSR elterjedése elsősorban az Egyesült Államokban bontakozott ki a társadalmi nyomások hatására, ez mellett pedig Európában a legtöbb vállalat önkéntesen csatlakozott a CSR politikához, mivel úgy hitték ez egy versenyelőny lehet számukra. Európában minden országban eltérő és más felfogások, értelmezések születtek. 1993-ban először Jacques Delors az EU Bizottság akkori elnöke kérte fel a vállalatokat, hogy vegyenek részt a társadalmi kohézióért folytatott erőfeszítésekben. Ezután 1995-ben megalapították a CSR Europe nonprofit szervezetet, amelynek a fő célja az, hogy népszerűsítse a CSR tevékenységeket, és a tagállamok nemzeti CSR szervezetei fogjanak össze.

2006-ban jelent meg az Európai Bizottság második CSR közleménye, amiről azt kell tudnunk, hogy a vállalatoknak a felelősségére tér ki, hogy hogyan növeljék a CSR tudatosságukat, hogyan népszerűsítsék a jó gyakorlatokat, hogyan támogassák az érintett feleknek a kezdeményezéseit, hogyan milyen módon tájékoztassák az ügyfeleiket, hogyan működjenek együtt a tagországok egymással, milyen legyen az oktatás és kutatás, és ezáltal minél jobban tudják erősíteni a felelősségvállalást. (European Commission, 2006, 136 old.). 2011-ben már a vállalatokat arra ösztönzi, hogy a stakeholderekkel szoros együttműködést tudjanak kialakítani. Ez a stratégia egy cselekvési menetrendet írt le, ami a következőket tartalmazza:

1. Biztosítása a CSR átláthatóságának: terjeszteni kell a legjobb bevált gyakorlatokat, így megvalósulhat a CSR kötelezettségvállalás közös nyomon követése. Itt ilyenre gondoltak, mint például ha bevezetnék CSR európai díjat, multi-stakeholder platformok létrehozása az érintett ipari ágazatokban.
2. Folytonos európai felmérések bevezetése ,amelyek az üzleti életbe vetett állampolgári bizalmat vizsgálják, feltérképezni azokat a vállalatokat, ahol green-washing-ot vagy white washing-ot használnak .
3. CSR piaci elismerésének a bevezetése például olyan eszközökkel, mint a közbeszerzési szabályok CSR-orientált felülvizsgálata, felelős befektetések
4. Nem pénzügyi jelentései a vállalatoknak, amelyek jogi beavatkozásokat szeretnének közölni.

5. Az oktatásban, képzésekben és a kutatásokban a CSR beépítése
6. Minden EU-s tagállam el kell készítse a saját nemzeti tervét a CSR előmozdítása érdekében, minden államnak legyen nemzeti akcióterve.

2014-ben megszavazta az Európai Parlament a nem pénzügyi adatoknak a nyilvánosságra hozataláról szóló irányzatot. Ezek az irányzatok a nagyobb vállalatokra vonatkoznak elsősorban. A CSR teljesítmény mérésének lényege pedig a vállalatok tevékenységének és fejlődésének a nyomon követése. Nyilvánosságra hozzák jelentések formájában a vállalatoknak a környezeti, fenntarthatósági és társadalmi felelősségvállalási teljesítményüket. Kétféle jelentést szoktak megkülönböztetni az egyik a környezeti, amelynek lényege az, hogy csak a vállalatnak a környezeti teljesítményével foglalkozik és a másik a fenntarthatósági, amely a vállalat főbb gazdasági teljesítménymutatóival foglalkozik.

2020-ban elfogadták az Európai Unió Megállapodás nevű okmányt, amely arról szól, hogy célokat tűztek ki, például az energiarendszer szén-dioxid-mentesítést, az ökoszisztémák és a biológiai sokféleség riasztó mértékű csökkenésének a megfordítását vagy a körforgásos gazdaságra való áttérést. Ez a rendelet a fenntartható tevékenységek egységes osztályozási rendszerezése érdekében jött létre, vagyis ez által határozható meg, hogy fenntartható a gazdasági tevékenység. Azok a tevékenységek számítanak fenntarthatóknak, amelyek az uniós környezetvédelmi célkitűzések eléréséhez nagymértékben hozzájárulnak. (EC, 2021).

Többlépcsős folyamatban kell megvalósuljon az üzleti tevékenység értékelése az uniós taxonómiának való megfelelés esetén. Először is kell azonosítani a vállalatok üzleti tevékenységét, oly módon, hogy az EU taxonómiáján belül milyen tevékenységi kódokhoz vannak besorolva. Utána technikai szűrési kritériumok szerint meg kell vizsgálni az üzleti tevékenységeket és meg kell nézni, hogy melyik környezetvédelmi célhoz járulnak hozzá. Majd meg kell nézni, hogy elkerülnek-e a másik öt környezetvédelmi célt az üzleti tevékenységek a károsodás szempontjából. A végén pedig biztosítani kell a meghatározott minimális védelmi követelményeknek a teljesülését a vállalaton belül a taxonómia megfelelés érdekében.

6 környezeti célt fogalmaztak meg az uniós taxonómiában, amelyek a következők voltak: az éghajlatváltozásnak a mérséklése legyen a cél, alkalmazkodjanak az éghajlatváltozáshoz minél jobban, a vízi és a tengeri erőforrásoknak a fenntartható használatára és védelmére való törekvés, álljanak át a körforgásos gazdaságra, csökkentsék és előzzék meg a szennyezéseket és nem utolsó sorban pedig a biológiai sokféleségnek és az ökoszisztémáknak a védelmére és helyreállítására koncentráljanak. (György,2022,56-60 old.)

### 2.3. Társadalmi felelősségvállalás Romániában

A CSR tevékenységek Romániában nagyrészt a multinacionális vállalatoknál kap szerepet és ez annak tudható be, hogy az anyavállalatok a leányvállalataiktól elvárják ezt a tevékenységet.

A rendszerváltás után jelent meg a legtöbb gazdasági, társadalmi és technológiai fejlődés. Először a nyugati országok voltak hatással, és ezeknek a hatásoknak a következtében a vállalatoknak a belső környezetében kezdtek változásokat behozni. Az alkalmazottak több figyelmet kaptak, mint eddig és az utóbbi 10 évben már a külső személyekre is figyeltek, akik kapcsolatban voltak a vállalattal, illetve maga a romániai társadalom egészére is ráirányult a figyelem.

Romániában több kezdeményezés is megvalósult a társadalmi felelősségvállalás iránt, az első ilyen a kormány szerepe volt, a kormány több erőfeszítést tett, hogy jogi szempontból arra a szintre tudjon jutni, mint a többi európai uniós ország. Ilyen volt például a profitadó fizetési kötelezettségének csökkentése azok számára, akik támogatást nyújtottak, vagy a személyi jövedelemadó 2%-nak adományozása az iskolák számára, különböző egyesületeknek, nonprofit szervezeteknek vagy egyházi intézményeknek adományok formájában. 2007-ben megalapították a CSR részleget, ennek feladata, hogy CSR irányzatokat fejlesszen ki a román állammal közreműködve, civil szervezetekkel, nem állami intézményekkel. A lényeg az, hogy ne csak elméletben legyen, hanem alkalmazzák is a gyakorlatban a CSR-t. (Stancu- Olteanu, 2008,171-185 old.).

2011-ben Baleanu Chelcea Stancu felmérése alapján a Romániában működő nagyvállalatok kétharmada nem vett részt CSR tevékenységekben.

Általánosan kevés az a vállalat, ahol teljes mértékben alkalmazzák a CSR-t vagy pedig nem teszik közzé az etikai kódexüket és CSR beszámolójukat. Folyamatosan követni próbálják a nemzetközi vállalatoknak a CSR stratégiáját, próbálnak felzárkózni a romániai vállalkozások.

Romániában több internetes oldalt is létrehoztak, amely a társadalmi felelősségvállalással foglalkozik. Ezeknek céljuk az, hogy a vállalatokat meggyőzzék arról, hogy vegyenek részt a CSR-ben és segítenek is nekik ebben oly módon, hogy vállalatokat sorolnak fel, amelyek részt vesznek hasonló kezdeményezésekben.

Egy 2010-es felmérés és kutatás alapján a Vodafone, Petrom, Tuborg, Unicredit, Coca-Cola, Orange, BRD, Cosmote, p&G, Raiffeisen Bank, Germanos és az OTP Bank vesz részt a legnagyobb mértékben a CSR-ben Romániában. Folyamatosan fejlődik a CSR tevékenység, de legtöbbet a multinacionális cégek foglalkoznak ezzel, ez köszönhető a vállalati kultúrának. Legtöbb esetben taktikai eszközként és reklámfogásként használják őket, rövid időre szólnak és ezért ezek nem nevezhetők CSR tevékenységeknek.

Romániában díjazták azokat a vállalatokat, amelyeknek a legjobb CSR projektjét vélték felfedezni vagy kampányát az adott évben, ez 2013-tól működik. A díjazottak általában a nagyvállalatok közül kerülnek ki. Az utóbbi években elkezdték a vállalatvezetőket, újságírókat és bloggereket is díjazni. (Veres,2017, 87-92 old)



Dragos Dehelean azt mondta, hogy például kevés a kezdeményezés az olyan területeken a vállalatok részéről, mint például a sport tevékenységekben nevelésben és az emberi jogok alkalmazásában, itt a társadalom szükségleteinek a kielégítése lenne a cél. A környezeti problémákkal foglalkoznak, fektetik a hangsúlyt inkább. Kevés az a vállalat, aki éves beszámolót készít a CSR tevékenységéről. Az emberek úgy gondolják, hogy a jövőben a hangsúlyt az alkalmazottakra és a munkavállalókra kellene fordítani.

Összegzésként úgy tűnik, hogy Romániában még gyerekcipőben jár a társadalmi felelősségvállalás, de folyamatosan próbálnak fejlődni más országok hatására. Mivel már fentebb említettem, hogy az OTP Bank is részt vesz a társadalmi felelősségvállalásban ezért én a továbbiakban ezt a bankot fogom megvizsgálni, és elemezni.

### 3. Egy bank társadalmi felelősségvállalása: OTP Bank

Elsősorban arról szeretnék beszélni, hogy miért az OTP Bankot választottam ki a bankok közül ebben a témában. Azért választottam ezt a bankot, mert kutatásomban két országban fogom vizsgálni ennek a banknak a társadalmi felelősségvállalását, Romániában és Magyarországon egyaránt, mivel mindkét országban jelen van és fontos szerepet tölt be az emberek életében, illetve a társadalmi felelősségvállalásban.

A magyarországi OTP Bank történetének megismertetésével fogom kezdeni a bemutatást. 1949.március 1-jén létrejött az Országos Takarékpénztár Nemzeti Vállalat, vagyis a mai OTP Banknak a jogelődje. Kezdetben lakossági betétgyűjtésekkel és hitelnyújtásokkal foglalkoztak, majd fokozatosan a tevékenységi köre kibővült az 1970-es években a tanácsok pénzügyeinek kezelésével. A kétszintű bankrendszer kialakítását követően az 1980-as éveknek a végétől a vállalatok számára is kezdtek pénzügyi szolgáltatásokat nyújtani. 1990-ben részvénytársasággá alakult. A hitelintézet által folytatott nem banki tevékenységeket leválasztották, így létrejöttek a leányvállalatok és a bank egy teljes körű pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó bankcsoporttá vált. Az univerzális bankszolgáltatásokon kívül jelzálogbanki, lakás-takarékpénztári, faktoring, lízing, alapkezelési, egészségpénztári és nyugdíjpénztári szolgáltatásokat is kínál. Jelentős változáson ment keresztül a kilencvenes évek közepén, ez köszönhető a versenyképesség növekedésének, mivel a legkorszerűbb integrált számítástechnikai rendszer építették ki, amely által képesek voltak minőségi termékeket és szolgáltatásokat fejleszteni, ezáltal tudták bővíteni az értékesítési csatornákat és hatékonyabban működött a bank is. Az OTP Bank nagy figyelmet fordított az elektronikus csatornákra, azóta pedig az egyedülálló brand, egységes szolgáltatás struktúra és technológia háttérnek a megteremtésével létrehozott OTP direkt szolgáltatásoknak jelentős vállalati és lakossági ügyfélköre van. 1999-ben ért véget az OTP Bank privatizációja, a részvények külföldi és magyar intézményi befektetők és magánszemélyek tulajdonában vannak. 1995-ben vezették be a részvényeket a Budapesti részvénytőzsdére, de a luxemburgi és a londoni tőzsdén is jelen vannak. A 2000 évek után az OTP Bank külföldi terjeszkedése is hozzájárult a kiemelkedő teljesítményéhez. 2002-ben indult a térségbeli expanzió a szlovákiai bankvásárlással, majd ezt követte a közép-és kelet-európai bankakvizíció, 2003-ban Bulgáriában, 2004-ben Romániában, 2005-ben Horvátországban, Szerbiában, Ukrajnában és Oroszországban, majd 2006-ban Montenegróban is megjelent. 2008-ban került sor először a leányvállalat értékesítésére. A francia Groupama S.A. megvásárolta az OTP Garancia biztosítót, majd a két vállalat hosszú távú együttműködési megállapodást kötött egymással a pénzügyi és biztosítási termékeknek keresztértékesítéséről. Napjainkban pedig az OTP Csoport 16,3 millió ügyfél pénzügyi igényeire kínál magas színvonalon megoldást az 1750 bankfiókja által, amelyek a legmodernebb elektronikus csatornákkal és ügynökökkel rendelkeznek.

A következőkben a romániai OTP Bank történetével ismerkedünk meg. Az OTP Bank Románia 2004 óta van jelen a helyi piacon. Célja az, hogy egy erős, lakossági és vállalati ügyfeleknek egyaránt egyetemes szolgáltatásokat nyújtó pénzügyi intézet legyen. 1995 decemberében a RoBank egyetemes működési engedélyt kapott Románia területén. 1999-ben kiválasztották 10 román bank közül, a BUBID és BUBOR napi mutató kiszámítására. 2000-ben kötöttek egy megállapodást az EBRD-vel a Külkereskedelem Elősegítése programban való részvételről,

ennek az értéke 100 millió USD volt. 2003-ban az Eximbakkal kötött megállapodást az export finanszírozására és előfinanszírozására vonatkozóan. Részt vett a Világbank világlejlesztési finanszírozási projektjében. 2004-ben az OTP Csoport megvásárolta a RoBank 99,99%-át és a 0,01% más OTP Csoporthoz tartozó társaságok tulajdonába került. 2007-ben már az OTP Bank Románia aktívái 15,9%-kal növekedtek, 930 706 800 EUR-ra. A kamatokból származó bevételek 93%-kal növekedtek azáltal, hogy nőttek a bank betétalapok. 2007 decemberében 20 új területi egységet nyitottak, így 104 OTP Bank fiók lett. 2008-ban volt az első nyereséges évük, a működési nyereség 65,5 %-ot növekedett 2007-hez képest. 2009-ben új termékeket és szolgáltatásokat vezettek be, ilyen volt a betét a nyugdíjasok számára , kedvezményes letéti igazolás, rugalmas futamidejű lekötött betét, illetve a Direct Debit Interbancar vagyis a közvetlen banki hitelezés. 2010-ben az OTP direkt szolgáltatás innovatív opciókkal bővült: Electronic RM. Pár sikeres akció is indult, például a Business Kombat, a kis-középvállalkozások számára és a Jog az Olvasáshoz, ez társadalmi szerepvállalási projekt, amely mai napig működik. 2011-ben elindult az OTP Mentor program, teljeskörű pénzügyi tanácsadást nyújtanak azok számára, akik maximálisan ki szeretnék használni a financiaális lehetőségeket. 2012-ben bevezették az Automatic Saving Tool programot, ez egy automatikus megtakarítási program, amelynek célja az, hogy az ügyfelek minél könnyebben és egyszerűbben tudják megtakarításaikat befektetni. A másik fontos szolgáltatás pedig a lakossági ügyfelek rendelkezésére álló SMS-kontroll, ami segít abban, hogy naprakész információt kapjanak befektetéseik helyzetéről a betéttulajdonosok. Illetve ebben az évben indították az e-kereskedelem műveletet, vagyis a kártyás fizetéseknek az elfogadását is. Romániában elsőként az OTP Bank vezette be az első egyedi bankkártyát, amely a VISA Classic Transparent, az első co-branded kártyát közösen egy benzinkút-hálózattal az OTP-Mol-t. Ezek mellett pedig az OTP Asset Management közreműködésével innovatív megtakarítási csomagokat hoztak létre például az OTP Premium Duo-t és az OTP Premium Wise-t.

Romániában hat OTP Csoport van jelen: OTP Bank Romania, OTP Consulting Romania, OTP Leasing Romania, OTP Asset Management Romania SAI SA, OTP Factoring Romania és OTP Advisors Romania.

Összegzésként az OTP Bank Románia az OTP Csoport tagja, az egyik legfontosabb csoport a közép- és kelet-európai pénzügyi csoportnak. Működési területe az OTP Csoportnak tizenegy országban van jelen, amelyek közé tartozik Magyarország, Románia, Bulgária, Montenegró, Horvátország, Oroszország, Ukrajna, Szlovákia, Szerbia, Szlovénia, Albánia.

A következőkben egy táblázatot szeretnék bemutatni, amely az országokénti csoportokat ábrázolja.

## 1. Táblázat: OTP Csoporttagok

Csoport neve	Fiókok száma	Alkalmazottak száma	Mérlegfőösszeg	Piaci részesedés
OTP Csoport	1483	40315	27 553 Mrd Ft	4648 Mrd Ft
OTP Bank Ukrajna	85	3040	984 Mrd Ft	4,3%
OTP Bank Oroszország	135	8911	800 Mrd Ft	0,4%
OTP Core (Magyarország)	356	10 776	14 207 Mrd Ft	33,6%
OTP Bank Románia	97	1861	1438 Mrd Ft	4,2%
OTP Bank Moldova	52	901	311 Mrd Ft	19,4%
SKB Bank (Szlovénia)	48	908	1433 Mrd Ft	11,5%
OTP Bank Szerbia	184	2789	2225 Mrd Ft	19%
DSK Bank (Bulgária)	302	5709	4627 Mrd Ft	30,7%
OTP Bank Horvátország	114	2493	2576 Mrd Ft	13,3%
OTP Bank Albánia	39	469	351 Mrd Ft	10,7%
CKB (Montenegró)	34	518	514 Mrd Ft	30,5%

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

Ebből a táblázatból az szűrhető le, hogy a legtöbb fiókkal rendelkező ország Magyarország és ezt követi Bulgária, a legkevesebb fiókkal pedig Montenegró rendelkezik, pedig már 2006 óta jelen van a piacon. A piaci részesedés a legnagyobb arányban Magyarországon van, ezt követi Bulgária, és a legutolsó helyen pedig Oroszország szerepel. Innen is jól látszik, hogy az OTP magyarországi bank és mai napig kiemelkedő szereplő a piacon.

Az OTP Bank életében nagy szerepet játszik a felelősségvállalás, nagy hangsúlyt fektetnek a közösségi szerepvállalásokra, a hátrányos helyzetűek megsegítésére, illetve az etikus és környezetbarát működésekre és a természet megóvására. Ez mellett felelős működésével hozzájárul a gazdaságnak a stabilitásához, több ezer munkahelyet teremtve pedig előremozdítja a foglalkoztatottságnak a bővülését. Adófizetése révén segíti a közösségi szolgáltatások biztosítását és a társadalmi egyenlőtlenségeknek a kezelését. Több szervezetet is támogatnak, ide tartozik a Kézenfogva Alapítvány, a Magyar Lovasterápia Szövetség, a Humanitás Szociális Alapítvány, az Informatika a Látássérültekért Alapítvány, a Magyar Speciális Olimpiai Szövetség, a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat, a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége, valamint a Magyar Máltai Szeretetszolgálat is.

Elemzésemben az OTP Bank társadalmi felelősségvállalásának szerepét fogom elemezni a 2021-es adatok alapján, amelyet összehasonlítok a korábbi évekkel, illetve különböző tematikákra bontom fel. A következő témák kerülnek elemzésre: felelős társaságirányítás,

felelős pénzügyek, pénzügyi szolgáltatások a fenntarthatóságért, etikus üzleti gyakorlat, felelős munkáltató, közvetlen környezeti hatásaik és szemléletformálás, valamint a közösségi szerepvállalás. A dolgozatomban megfigyelhetőek lesznek olyan ábrák is, amelyeknél csak a magyar OTP Bank fog szerepelni, ezt azért lényeges megemlítenem, mert nem kaptam meg az adatokat a román OTP banknál ezeknél a témáknál, így csak a magyar OTP bankot tudtam feldolgozni.

A legelső téma a felelős társaságirányítás lesz, az OTP bank elsődlegesnek tekinti a szakmai felkészültséget és erősen elkötelezett az iránt, hogy a vállalati működésben a sokszínűség biztosítása érdekében beleértve a nők részvételi arányának fokozatos javítását is. Ezért összehasonlítottam a magyarországi és romániai országokat egymással évenként lebontva, hogy milyen arányban oszlanak meg a nők a vezetői pozíciókban.

**2.Táblázat: Helyiek és nők aránya az OTP Bank Magyarország vállalatcsoport vezetésében 2017-2021 között**

	Igazgatóság		Menedzsment	
	Helyiek aránya (%)	Nők aránya (%)	Helyiek aránya (%)	Nők aránya (%)
2017	100	0	100	0
2018	100	0	100	0
2019	100	0	100	0
2020	100	0	100	0
2021	100	9	100	0

*Forrás: otpbbank.hu, saját szerkesztés,2023*

Amint látható 2021-ben volt egyedül csak változás, 2017-2020 között egy nő sem volt se az igazgatóságban, se a menedzsment munkakör terén, ez 2021-ben változott meg, amikor már 9%-ban képviselték a nők mindkét területet.

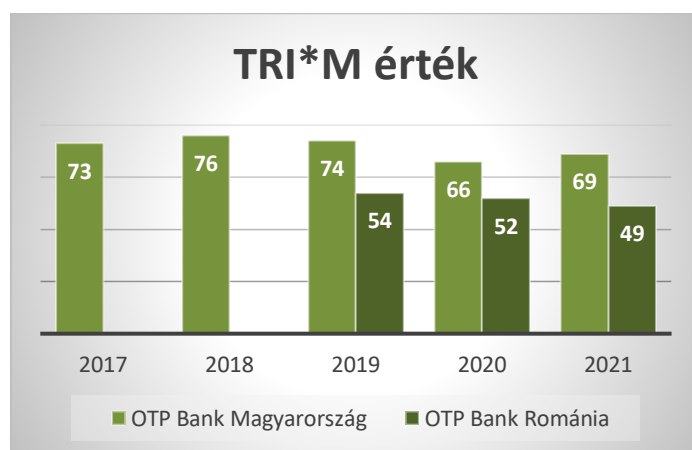
**3.Táblázat: Helyiek és nők aránya az OTP Bank Románia felső vezetésében 2017-2021 közötti időszakban**

	Igazgatóság		Menedzsment	
	Helyiek aránya (%)	Nők aránya (%)	Helyiek aránya (%)	Nők aránya (%)
2017	40	20	40	20
2018	60	20	40	20
2019	60	40	60	40
2020	60	40	60	40
2021	60	40	60	40

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés,2023*

Ebben a táblázatban az látható, hogy Romániában 2017-ben 40 % és 20 % arányban oszlottak meg a helyiek és a nők arányai egymás között, míg 2018-ban már a helyiek aránya 60%-ra emelkedett és 2019-ben pedig a nők aránya emelkedett meg 40%-ra, majd így is maradt a további években. Ha a két táblázatot összehasonlítjuk egymással azt a következtetést tudjuk levonni, hogy az OTP Bank Románia nagyobb mértékben támogatta a női alkalmazottjait, mint a magyarországi bank, sokkal nagyobb arányban képviselik a nők ezeket a posztokat Romániában, mint Magyarországon.

A következő téma a felelős pénzügyekről fog szólni. Az OTP Banknak az elkötelezettsége az, hogy a lakosság tudjon rendelkezni olyan szükséges ismeretekkel, amelyek a pénzügyi jóllét eléréséhez szükségesek. Ezért céljuk az, hogy az ügyfelek számára adottak legyenek a felelős pénzkézelés feltételei. Az OTP Bank minden évben méri az ügyfeleknek az elégedettségét, és ezt TRI\*M értéknek nevezik. Ezt a mérést évente országonként végzik, 1000 fős reprezentatív minta által.



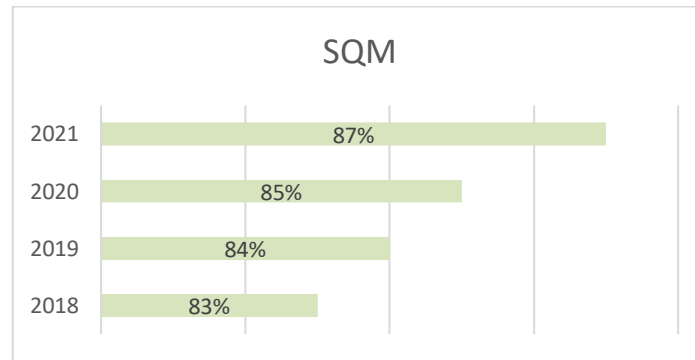
3. ábra: Ügyfél elégedettség mérése 2017-2021 között Magyarországon és Romániában

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

2017-ben és 2018-ban még Romániában nem számoltak ügyfél elégedettség értéket, itt az állapítható meg, hogy Romániában ez az érték az évek során csökkent, vagyis egyre kevesebb mértékben voltak elégedettek az ügyfelek a bankkal, míg Magyarországon 2017-ről 2018-ra javult ez az állapot, addig 2018-2020 között folyamatosan csökkenést vélünk felfedezni. De 2021-re 3 pontos emelkedést láthatunk, ez köszönhető az általános elemek, internet és mobilapplikáció, valamint a számlák teljesítésének. A versenytársaknak az átlagos TRI\*M értéke 77 pont volt 2021-ben. Ez az érték tartalmazza a pontosságot, megbízhatóságot, panaszkezelést és a tájékoztatást is. De elmondható, hogy a banki szolgáltatások terén javult az OTP Bank 2021-re. A TRI\*M indexről azt kell tudni, hogy négy kérdésből álló származtatott szám, és a kérdések a következőkre vonatkoznak: általános elégedettség, ajánlás, vagyis, hogy a céget, termékét a cégnek vagy a szolgáltatását kinek ajánlanánk, újra vásárolnánk-e tőlük és az utolsó pedig, hogy mekkora versenylőnye van a versenytársakhoz képest a terméknek vagy a szolgáltatásnak. A kérdésekre kapott válaszokat egy ötfokú aszimmetrikus verbális skálán

mérik. A skála aszimmetrikus jellege abban nyilvánul meg, hogy kevesebb negatív érték szerepel benne, mint pozitív, lényege, hogy több pozitív érték legyen benne. Az OTP Banknál mivel ismétlődő kutatás történt, így időbeli változásról beszélhetünk.

Az OTP Bank online megkeresésekkel méri a lakosság fióki ügyfélszolgálat minőségét, aminek a rövidítése SQM, vagyis a Service Quality Management.

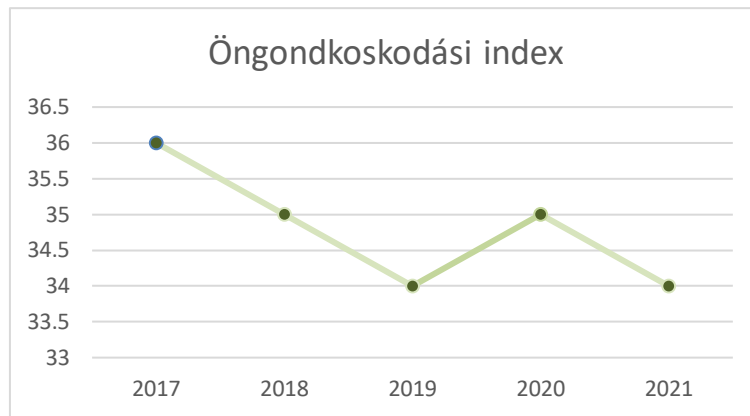


4. ábra: Ügyfélszolgálat minősége 2018-2021 a magyar OTP Banknál

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

Itt megfigyelhetjük, hogy az évek során folyamatosan növekedett ez az érték, és négy év alatt 4%-os emelkedés látható, sőt 2021-ben meghaladta a kitűzött céljait. Az SQM a szolgáltatásminőség-mérési rendszerről azt kell tudni még, hogy az OTP bank csatornáin ügyet intéző lakossági ügyfelek körében méri a tapasztalatokat, illetve az ügyintézésrel kapcsolatos lebonyolításoknak az elégedettségét. A kiszolgálás-minőségi mutató előállításáért felelős. A mérésben minden fiók részt vesz vagy negyed vagy félévente. Az SQM rendszerről még azt érdemes tudni, hogy szubjektív véleményt, élményt mér, például a várakozási idő esetében nem azt mutatja, hogy mennyi is volt a várakozással eltöltött idő tényleges percekben kifejezett hossza, hanem, hogy az ügyfél mennyire érezte hosszúnak vagy rövidnek a várakozási időt, vagy mennyire volt megelégedve.

A következőkben egy olyan indexet mutatok be, amelynek a neve az öngondoskodási index. Ezt az indexet évente mérik, amely által követik a magyar társadalomnak az állapotát és fejlődését az öngondoskodás terén. A vizsgálatot a pénzügyi elemek, ezen belül a pénzügyi tervezés, megtakarítási formákkal való rendelkezések alakítják és a nem pénzügyi elemek, ezen belül a környezetvédelmi szemlélet és az egészségmegőrzés alakítják.

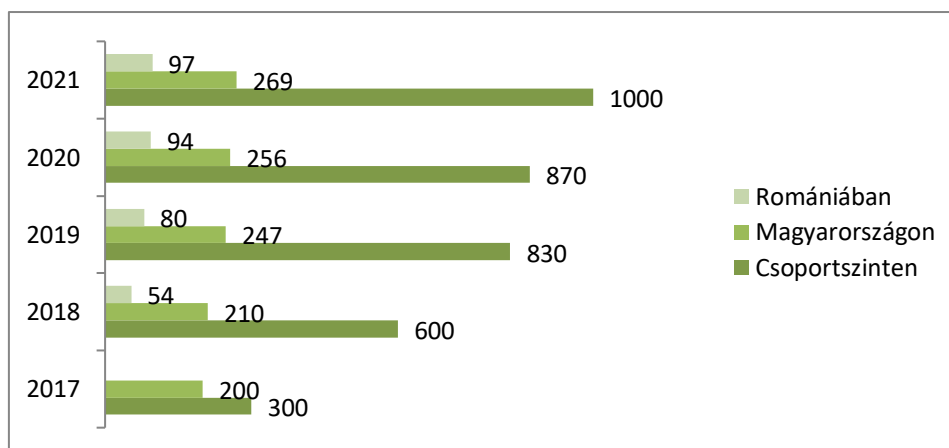


5. ábra: Öngondoskodási index értékei 2017-2021 között

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

Ezen az ábrán megfigyelhetjük, hogy csak a magyar OTP Bank mérései láthatóak, mivel a román bank ezt nem mérte. Erről a mérésről azt kell tudjuk, hogy az magyar emberek öngondoskodási szokásai, viselkedései, illetve a különböző gazdasági helyzetekre való reakcióknak a méréséből áll a 18-70 év közöttiekénél, akik bankszámlával rendelkeznek, és körülbelül 1500 fős mintán tesztelik. 2017-ben 36 pontot mértek a 100 pontos skálán, míg 2019-ig folyamatosan csökkent ez a pontszám 34-re, majd 2020-ban 1 pontos változást észlelhetünk, majd 2021-ben megint megegyezik a 2019-es értékkel, vagyis a 34 ponttal. Kijelenthetjük, hogy az évek alatt csökkenés történt, ami betudható annak, hogy változott a válaszadók hozzáállása, a szándékuk megmaradt, de a tenni hajlandó emberek aránya csökken folyamatosan az évek alatt. Ha a 100 pontos skálát nézzük, akkor kijelenthetjük, hogy nagyon kevés arányban vannak jelen Magyarországon azok az emberek, akik foglalkoznak az öngondoskodással.

Az OTP Bank fontosnak tartja a rutinszerű tranzakciók kényelmes és egyszerű elvégzését támogató megoldásokat ezért folyamatosan növeli az évek során a befizető ATM-ek számát, amelyet a következő ábra is alátámaszt.



6. ábra: Befizető ATM-ek 2017-2021 között

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*



Az ábrán látható, hogy nemcsak csoportszinten hanem Magyarországon és Romániában is egyre több ATM-et helyeztek ki öt év alatt ezáltal egyre hatékonyabban tudnak működni a tranzakciók.

Versenyhátrányokkal szemben több országban is biztosít elérhetőséget a hátrányos helyzetű térségek lakossága számára a pénzügyek személyes intézésére, ezért több hozzáférési pontot is kialakított.

#### 4. Táblázat: Hátrányos helyzetű térségekben lévő hozzáférési pontok

	Magyarország		Románia	
	Bankfiók	ATM	Bankfiók	ATM
2017	70 (19%)	181 (9%)	30 (31%)	10 (7%)
2018	70 (19%)	174 (9%)	30 (32%)	11 (8%)
2019	71 (19%)	183 (9%)	33 (35%)	11 (8%)
2020	69 (19%)	184 (10%)	42 (44%)	42 (28%)
2021	68 (19%)	187 (10%)	42 (43%)	42 (28%)

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

Az OTP Bank életében nagy szerepet játszik a pénzügyi kultúra fejlesztése a lakosság körében. Fáy Digitális Oktatási Program keretén belül 30 tanórásra szabott tananyagot fejlesztettek ki, 18 távoktatási videót hoztak létre, 28 élő online közvetítést bonyolítottak le a 2021-es évben. 2500 diákot oktattak Magyarországon és 1300 felnőtt diákot oktattak Romániában.

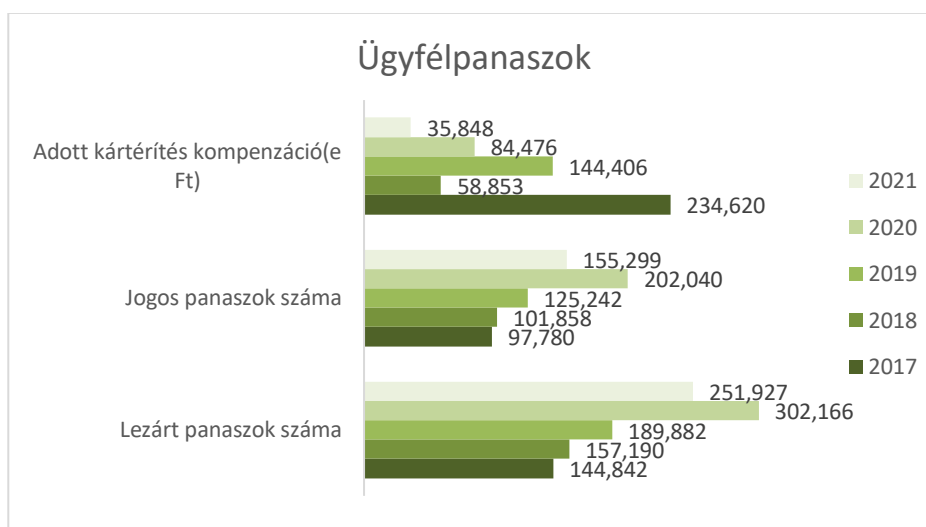
A pénzügyi szolgáltatások a fenntarthatóságért lesz a következő téma, amely azért fontos, mert céljuk az, hogy a legtöbb üzletágban olyan termékeket kínáljanak, amelyekkel támogatni tudják a környezet védelmének a fontosságát és a klímaváltozás elleni küzdelmet. Elsősorban 2021-ben a fiatalok és az időskorúak számára bővítették a termék körüket, ezáltal pedig számos a lakhatást segítő kedvezményes konstrukció volt elérhető a tagvállalataiknál. Például csoportszinten az ügyfeleknek 11%-a 26 év alatti. A nyugdíjasok száma pedig meghaladja a fiatalokét. Bizalom ajánlatot alakított ki, bizonyos számlacsomagok esetén elengedi a számlavezetési havidíjat 4 hónapig. EU alapszámlát biztosítanak a lakossági ügyfelek részére. Babaváró hiteleket, megtakarítási programot indítottak, korszerűsítették az ingatlanokhoz való hozzáférést, 401 000 élő lakáscélú hitelt nyújtottak csoport szinten. Romániában a fiataloknak lehetősége volt az első lakásvásárlást támogató állami program kedvezményes jelzáloghotelek igénybevételére, Magyarországon pedig 57%-os piaci részesedés volt a támogatott lakáshitelek közül. Azonnali értékbecslés szolgáltatást, felújítási személyi kölcsönt tettek elérhetővé, társasházakra pedig korszerűsítő pályázatokat írtak ki.

Egy másik célkitűzésük a zöld hitelek arányának növelése új hitelfolyósításon belül volt. Azokat a lakossági jelzáloghiteleket minősítik zöld hiteleknek, amelyek esetén a hitel biztosítékaul szolgáló ingatlan energiahatékonysági besorolása alapján az ország teljes ingatlanállományának legjobb 15%-ba sorolható. A magyarországi bank piacon elsőként bocsátott ki zöld jelzáloglevelet. Ezek a zöld jelzáloglevelek a társaság év végi zöld hitelállománya 185 milliárd forintnyi tőkeösszegének 51%-át teszik ki. 95 milliárd Ft. összegű

jelzáloglevelet bocsátott ki 2021-ben, ami azt jelenti, hogy éves szinten 45 GWh energiafogyasztást és 10 ezer tonna CO<sub>2</sub>e kibocsátás elkerülése valósult meg.

Négy új terméktípust alakított ki 2021 során a vállalati hitelintézésben, ezzel segítve a megújuló energia-termelés, elektro-mobilitás, zöld agrárcélok, illetve a magas energiahatékonyságú vállalati ingatlan beruházások megvalósítását. Az első projekt a megújuló energia volt, amelyen belül nyolc új projektet valósítottak meg 81,5 milliárd Ft. összegben, ezeket Magyarországon, Bulgáriában, Romániában és Horvátországban valósultak meg. 1175 MW megújuló kapacitás jött létre. Zöld irodaházakat hoztak létre, csoportszinten a zöld ingatlanprojektek állománya 212,4 milliárd Ft-t tettek ki 2021 végén. A harmadik projekt pedig az E-mobilitás volt, a Merkantil Bank vállalati ügyfelei részére új elektromos járművek lízingkezelésére alakított ki termékváltozatot. 2021 év végén 2,9 milliárd FT összegben vették igénybe. Romániában 35 lízingszerződést kötöttek meg.

Az OTP Bank fontosnak tartja az etikus üzleti gyakorlat megvalósítását. Elsősorban arra törekszenek, hogy ügyfeleik számára hiba nélkül történjen meg a kiszolgálás, visszajelzéseiket kivizsgálják, kezelik és folyamatosan próbálják kiküszöbölni hibáikat. Folyamatosan fejlesztik panaszkezelési rendszerüket. Az alábbi táblázatban megint csak a magyar OTP Bankot tudtam megvizsgálni, mivel a román banknál nem kaptam erre utaló méréseket.



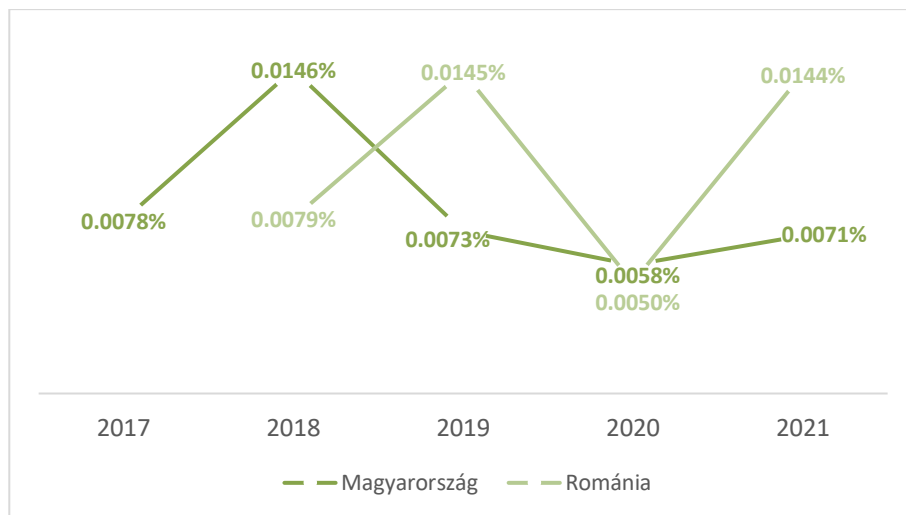
7. ábra: Az OTP Bank Ügyfélpanaszai 2017-2021

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

Amint látható 2017-ben volt a legnagyobb mértékben kompenzálva a kártérítés, majd az ezt követő években kisebb arányban került ezekre sor. A jogos panaszok és a lezárt panaszok száma 2017-ben volt a legkisebb, míg az évek során folyamatosan növekedést vélünk felfedezni, de 2021-ben egy nagyobb csökkenés is érzékelhető, ez köszönhető annak, hogy több azonnali megoldható panasztípust sikerült bevezessenek, és bevezették a 3D-s biztonsági hitelesítési eljárást. Romániában a folyószámla-vezetéssel, ATM/POS-szel kapcsolatos problémák,

folyószámla-tranzakciók, csomagok és kártyahasználati díjaira érkeztek a leggyakoribb panaszok.

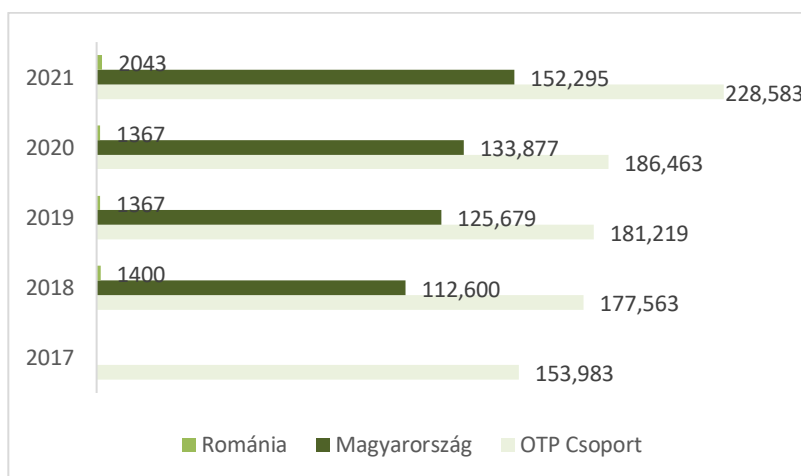
Számukra a biztonság és a biztonságos működés elsődleges, ezért minden évben méri és kezeli a működésükre ható és az üzletmenetet veszélyeztető kockázatokat, és próbálnak erős védelmet kialakítani a visszaélési kísérletekkel szemben.



8. ábra: Bankkártyás visszaélések az éves forgalomhoz viszonyítva

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

2020-ban volt a legkisebb mértékben a bankkártyás visszaélések száma, majd 2021-re ez jelentősen megnövekedett mindkét országban, ez legtöbb esetben a telefonos adathasználat hatása miatt keletkezett. DE a Matercard által publikált európai átlagnál jóval alacsonyabb az OTP Banknál, mivel az európai átlag 0,0414%. 2021-ben 5,5 milliárd Ft. megelőzött kárt sikerült megelőzniük a bankkártyás visszaélések esetén.

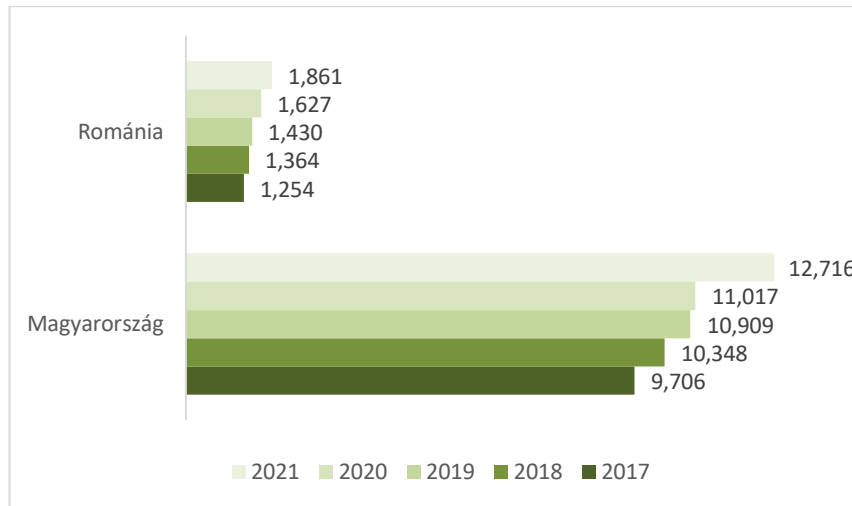


9. ábra: Kifizetett adók összege, millió Ft-ban 2017-2021 között

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

Az OTP Bank eleget tesz az adókötelezettségeinek, 2017-től 2021-ig folyamatosan növekedett az adófizetésük, nemcsak csoportszinten, hanem egyaránt Magyarországon és Romániában is. Minden évben kapnak pénzügyi támogatást a bankcsoportok, 2021-ben Románia pénzügyi edukációs oktatásra kapott támogatást.

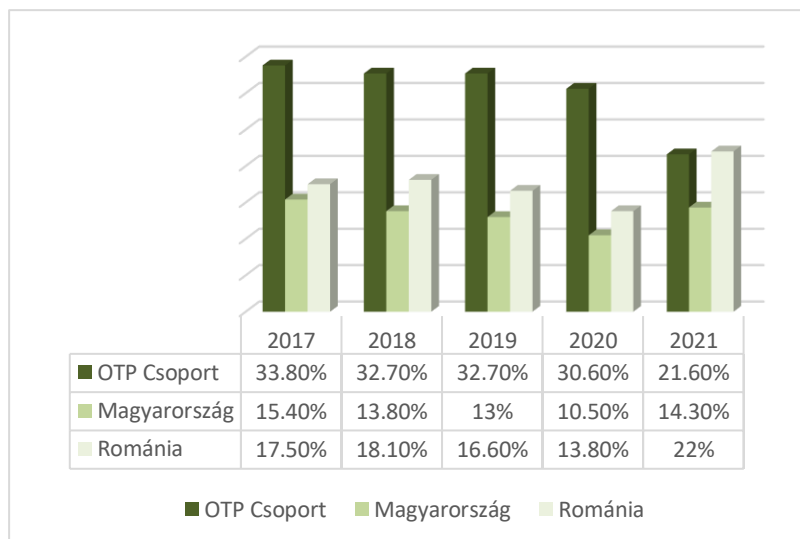
A következő fontos fejezet a felelős munkáltatóról szól. 2021-ben 40 ezer munkavállaló dolgozott az OTP Csoportnál. Ezért elsősorban a munkavállalók számát szeretném szemléltetni Magyarországon és Romániában.



10. ábra: A munkavállalók számának megoszlása

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

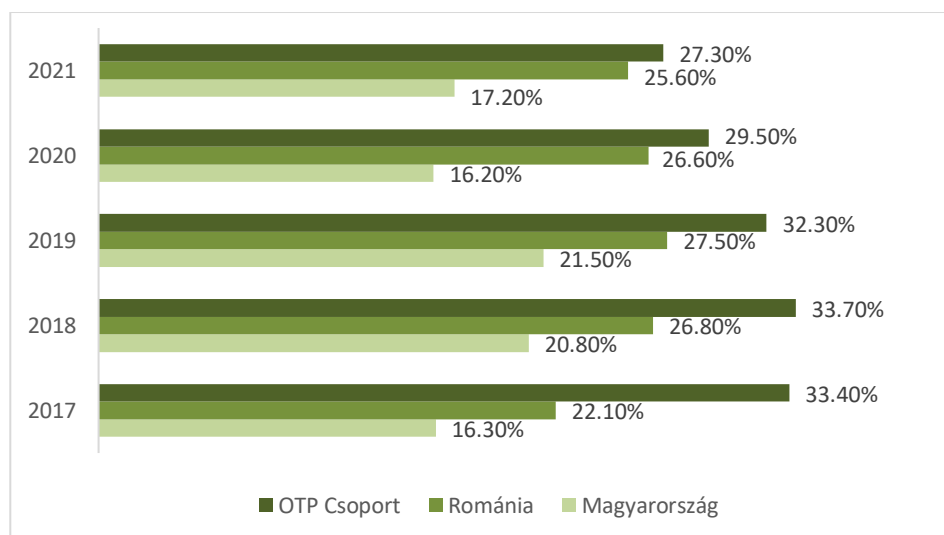
Nagy hangsúlyt fektetnek az alkalmazottak kiválasztására, legfőbb értéküknek a munkatársaikat tekintik, az etikus és egyenlő esélyeket biztosítanak, illetve vonzó munkahelyeket alakítanak ki és kínálnak az elkötelezett munkatársaik számára. Az ábra jól mutatja, hogy 2017-től 2021-ig mindkét országban egyre több személyt alkalmaztak, és ez azt jelenti, hogy az alkalmazottaikat, munkatársaikat megbecsülik. A fluktuációt is fontosnak tartom megemlíteni a statisztikáknál, amelyet a következő ábra fog szemléltetni.



11. ábra: Fluktuáció

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

Fontos megemlítenem, hogy mind a munkáltató és a munkavállaló által kezdeményezett munkaviszony-megszüntetését tartalmazza, ebbe beletartozik a nyugdíjazás is. Évek alatt észrevehetjük, hogy csökken évről-évre a távozott alkalmazottak aránya, amelyből arra következtethetünk, hogy a munkatársait megválogatja és támogatja, illetve az alkalmazottak is szeretnek ott dolgozni, ezáltal pedig teljesíteni is tudnak.

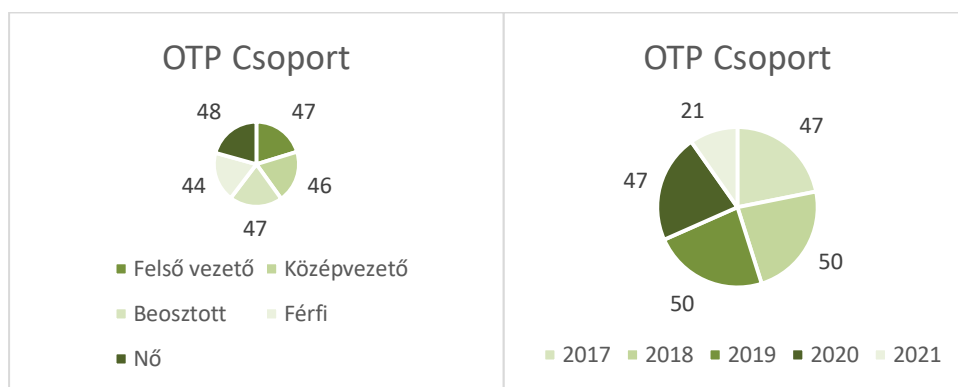


12. ábra: Felvett alkalmazottak aránya a záró létszámhoz viszonyítva

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

Amint látható 2018-ban volt a legtöbb arányban új belépő az OTP Banknál úgy Magyarországon, mint Romániában majd ezek az arányok az évek során csökkenést mutatnak,

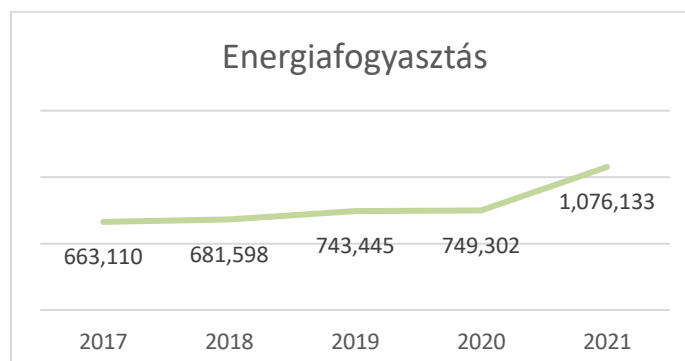
ha összevetjük, a kilépő alkalmazottak arányával azt véljük felfedezni, hogy ebben az évben léptek ki a legtöbben is, főleg a romániai OTP Banknál. Fontosnak tartom megemlíteni, hogy a bankcsoportnak több tagja is rendszeresen fogad gyakornokokat, 2021-ben 834 diákot foglalkoztattak összesen. 2020-ban 642, 2019-ben 755, 2018-ban 701 és 2017-ben pedig 766 gyakornokot fogadtak és foglalkoztattak. Első alkalommal valósították meg csoportszinten azonos módszertan végzett munkavállalói elkötelezettségvizsgálatot, 92%-os volt a válaszadási arány, amely a munkatársak bizalmát mutatja. Az OTP Bank az alkalmazottai képzésére és oktatására sok figyelmet fordít, csoportszinten 2,2 milliárd Ft-ot fordítottak a munkatársaik képzésére. 2021-ben az egy főre eső képzés mennyisége órára bontva az első ábrán figyelhető meg, míg a második ábrán az éveket hasonlították össze, hogy átlagosan hány képzés jutott az alkalmazottakra. Az első ábrán hasonló számban vettek részt az alkalmazottak, míg a második ábrán a legtöbb képzés 2018-ban és 2019-ben volt, a legkevesebb pedig 2017-ben.



13. ábra: Egy főre eső képzés mennyisége órára lebontva

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

Az OTP Bank elkötelezettnek érzi magát a környezeti és természeti erőforrások megóvására és kíméleti használatára is. Több kampányban is részt vesz, beruház energiahatékonyságra és megújuló energiaforrások használatára, digitalizáció révén pedig mérsékeli a papírfelhasználást. Például elsőként ő adott ki olyan bankkártyát, amely 85,5 %-ban újrahasznosított műanyagból készült.



14. ábra: Energiafogyasztás az OTP Csoportoknál 2017-2021 között (GJ)

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

A bankcsoport közvetlen energiafogyasztásának felét teszi ki körülbelül a villamos energia. A saját előállítású megújuló energiaforrások használatát a gazdaságossági szempontok figyelembevételével bővítik. Csoportszinten rendszereik összesen 1624 GJ energiát termeltek napenergia révén. Amint a táblázatban is látható 2017-től 2021-ig folyamatos emelkedés történt az energiafogyasztásban, öt év alatt 62,28 %-al növekedett az energiafogyasztás csoportszinten.

Az OTP Bankcsoportnak fontos célja a papírhasználat mérséklése, illetve az, hogy újra feltudják használni a papírokat. Csoportszinten az újrahasznosított papír aránya 12 % volt 2021-ben, míg 2020-ban 10%, 2019-ben és 2018-ban 17%. Ezáltal pedig több ezer fát is megtudnak menteni, a statisztikák alapján 2021-ben 6700, 2020-ban 9200, 2019-ben 8400, 2018-ban 900 és 2017-ben 28 300 fát sikerült megmenteniük csoportszinten. Környezettudatos használatot, és hulladékkezelést alkalmaznak, alapelvük az, hogy berendezéseiket, eszközeiket és gépeiket maximális ideig kitudják használni ésszerű kereteken belül. Romániában bevált gyakorlat lett, hogy jótékonyági célokra adják tovább a már nem használt bútorokat és a működő IT-eszközöket. 2021-ben 685 nem használt számítógépet sikerült adományozniuk csoportszinten.

A közösségi szerepvállalásban is részt vesz az OTP Bank. Támogatja a helyi közösségek és a társadalom fejlődését, illetve szerepet vállal a nehézségekkel szembenzők támogatásában is. Legnagyobb részben, amint az alábbi táblázat is mutatja az oktatásnak és a sportnak adományoztak a legtöbbet. 2021-ben csoportszinten 2,6 milliárd forintot fordítottak adományozásra.

#### 5. Táblázat: Az OTP Csoport adományozása évekre lebontva

Évek	Egészségügy	Kultúra	Oktatás	Szociális	Helyi közösségek	Sport	Környezetvédelem
2017	67	455	830	242	19	646	21
2018	43	678	818	232	104	865	22
2019	82	595	1963	468	146	876	30
2020	2112	323	1061	713	133	585	25
2021	340	611	1075	276	36	226	61

*Forrás: otpbank.hu, saját szerkesztés, 2023*

Minden évben vért adnak a munkatársaikkal együtt, 2021-ben 1821 alkalommal adtak vért, míg 2020-ban 1811, 2019-ben 1932 alkalommal, 2018-ban 1721 alkalommal és 2017-ben pedig 1646 alkalommal. Hagyománnyá alakult a véradás az OTP Csoport tagjainál minden országban.

A fentebb említett témákból azt a következtetést vonhatjuk le, hogy az OTP Bank Csoportjai, úgy az OTP Bank Magyarország, mint az OTP Bank Románia nagy szerepet és felelősséget vállal a társadalom iránt. Az egyik legszorgalmasabb és elkötelezettebb bank úgy Magyarországon, mint Romániában és nemesak, mint banki szereplő van jelen a társadalom életében, hanem különböző szerepeket is betölt, hogy jobba tegye az emberek életét.

#### 4. Transilvania Bank társadalmi felelősségvállalása az OTP Bankhoz viszonyítva

Ebben a fejezetben a Transilvania Bank társadalmi felelősségvállalását fogom vizsgálni az OTP Bankhoz viszonyítva, mivel a Transilvania Bank az egyik legnagyobb bank Romániában. Az elemzésem és a két bank közötti összehasonlítás másképp lesz felépítve az előző fejezethez képest, mivel nem beszélhetünk két egyforma bankról, mindkét rendszer különbözik egymástól, illetve az elemzések is különböző szempontokból vannak felépítve.

Elsősorban szeretném kicsit megismertetni a Transilvania Bank történetét. 1993-ban kezdte meg a banki tevékenységét, és 2018 decemberében pedig már ő volt az egyik legnagyobb bank Romániában, illetve Dél-Kelet Európában is. Küldetése az üzleti szféra és a lakosság támogatása innovatív pénzügyi szolgáltatásokon keresztül. Több, mint 500 egységből álló hálózatán keresztül több millió embert szolgál ki. Ő volt az első banki intézmény Romániában, amely a Bukaresti Értéktőzsdén lett bejegyezve, piaci értéke évente átlagosan 49%-al nőtt. Fontosnak tartom megemlíteni, hogy ez a bank egy sikertörténetre épített helyi brandé vált. 2021-ben már a harmadik felvásárlását is megvalósította, miután 2018-ban felvásárolta a Bancpost-ot és a Volksbanko-t is, majd a lengyel Getin Holding csoportot is. Első helyen van a bankok között Romániában, amely az intézményekkel együttműködve nemzetközi, pénzügyi programokat indított el, például zöld hitelek kivitelezése a lakosság és cégek számára, különösen az energiahatékonyság területén.

Mielőtt részletesebben elkezdeném az elemzésem és az összehasonlításom, szemléltetni szeretném a Transilvania és az OTP Bank fiókjait és ATM-jeit, amelyek nagyban eltérnek egymástól, amint a következő ábra is mutatja. Ezt azért tarom fontosnak, mert már itt látszik az, hogy két különböző szintű bankról beszélünk.

#### 6. Táblázat: Transilvania és az OTP Bank egységei és ATM-ek

	<b>Banfiókok száma T</b>	<b>Banfiókok száma O</b>	<b>ATM-ek száma T</b>	<b>ATM-ek száma O</b>
<b>2021</b>	507	97	1775	97
<b>2020</b>	509	96	1738	94

*Forrás: bancatransilvania.ro, saját szerkesztés, 2023*

Amint a táblázat is mutatja, a Transilvania bankfiókjainak a száma csökkent egy év alatt, vagyis -0,4%-os csökkenés látható, viszont az ATM-ek száma nőtt, pontosan 37-el több ATM-et helyeztek ki országszerte. Ehhez képest a román OTP Bank bankfiókjainak és ATM-ei száma nagyon alacsony. 2021-ben 410 bankfiókkal van több a Transilvaniának, mint az OPT-nek, és 2020-ban pedig 413-al volt több, ha az ATM-ek számát nézzük, akkor az OTP Banknak 2021-ben 1678-al volt kevesebb és 2020-ban pedig 1644 kevesebb ATM-el rendelkeztek, mint a Transilvania. Innen pedig azt szűrhetjük le, hogy az román OTP Bank kisebb mértékben van jelen az emberek életében, illetve nem is tudja olyan nagy arányban kiszolgálni az ügyfeleket, mint a Transilvania. 2020-ban összesen 3 397 356, illetve 2021-ben 7%-al megnövekedett, így már 3 636 057 ügyfelük lett, az ügyfelek nagy részét a természetes személyek teszik ki, majd ezt követi a mikrovállalkozások száma, majd az IMM, a közepes társasági ügyfelek és a



legkisebb számban pedig a nagy társasági ügyfelek jelennek meg. A Transilvania Bank több szolgáltatást is nyújt, például rendelkezik a BT Mic-cel, amely egy nem banki pénzügyintézet, amely a kisvállalkozások, startupok finanszírozására specializálódott és kiegészíti a Transilvania Bank vállalkozók támogatásában játszott szerepét. A BT Leasing a lízingelési szolgáltatásai széles választékát kínálják. 2019-ben pedig a Leasing kötelezettségei bevezetésre kerültek a tőzsdén, így a második vállalat lett a BT-csoportban, amely a Bukaresti Értéktőzsde finanszírozási mechanizmusát használja. A BT Pensii a BT csoporton belül működő vállalat, amely az opcionális nyugdíjpénztár adminisztrációját végzi. Kiterjesztette a BT a magánnyugdíj szolgáltatásokat a Certinvest Pensii felvásárlásával 2019-ben. A BT Asset Management a BT csoporton belül működő befektetési alapkezelő vállalat, nyitott és zárt végű befektetési alapokat kínál, ide tartoznak a fix kamatozású alapok, diverzifikált alapok, index alapok, részvény és ingatlanalapok. A BT Capital Partners a Banca Transilvania pénzügyi csoport befektetési banki és tőkepiaci divíziója. Segítséget nyújt a tőkepiaci finanszírozások megszerzésében, bróker szolgáltatásokban, fúziós és felvásárlási tanácsadásban, illetve bonyolult finanszírozási struktúrák kialakításában és piackutatásban is.

A BT Direct egy olyan cég, amely fogyasztási hitelek nyújtására szakosodott magánszemély ügyfelek számára.

Működésük módja és az összes BT Csoport vállalat tevékenységei közvetlenül kapcsolódnak a globális, európai és nemzeti fenntartható fejlődési menetrendhez. Üzleti modelljük és működésük alapvető szerepet játszik Románia fenntarthatóbb gazdasági környezete felé. A BT fenntartható fejlődési stratégiája közvetlenül kapcsolódik a globális és a hazai prioritásokhoz, három fő pillére pedig a következőken alapul: teljesítmény, emberek és környezet.

#### **7.Táblázat: A Transilvania Bank három alappillére a társadalmi felelősségvállalásban**

<b>TELJESÍTMÉNY</b>	<b>EMBEREK</b>	<b>KÖRNYEZET</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-hozzájárulnak a román pénzügyi szektor érettségéhez</li> <li>-befektetnek a digitalizációba</li> <li>-hozzájárulnak a vállalkozások és a vállalkozók pénzügyi oktatásához</li> <li>- olyan portfóliókat bővítenek, amelyek hozzájárulnak a fenntartható fejlődésekhez, ahol ösztönözhetik az innovációt és pozitív hatást gyakorolhatnak a közösségekre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- az emberi jogok tiszteletben tartása</li> <li>- esélyegyenlőség biztosítása (toborzási és juttatási folyamatokban kulcsfontosságú elemek), amelyek jellemzik az összes kapcsolatukat az érintettekkel, munkavállalókkal, szállítókkal, ügyfelekkel és más partnerekkel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- közvetlen és közvetett hatásaik kezelése és a környezetvédelmi elvek integrálása a hitelpolitikájukban</li> <li>- prioritásaik a vállalkozásaik ökológiai lábnyomainak csökkentése iránti érdeklődés vezérli, hogy ezáltal pozitív hozzájárulást tudjanak nyújtani a klímaváltozás elleni küzdelemben, ezzel csökkentve az üzleti tevékenységeiknek negatív hatását a környezetre.</li> </ul>

*Forrás: bancatransilvania.ro, saját szerkesztés, 2023*

A Transilvania Bank fontosnak tartja, hogy etikus bankként is megfeleljen az emberek számára, illetve, hogy felelősséget vállaljon az üzleti életben. A következőkben mindkét bank alkalmazottainak a számát fogom bemutatni, amint látható a táblázatban is, a Banca Transilvania alkalmazottainak száma jóval meghaladja az OTP Bank alkalmazottainak a számát, illetve mindkét banknál látható, hogy egy év alatt sikerült a csapatuk tagjait bővíteniük, a Transilvania 3,18%-al, míg az OTP Bank 12,57%-al bővítette az alkalmazotti létszámot. Ami annak is betudható, hogy alkalmazottak elégedettek, és megbecsülik az alkalmazottaikat.

#### 8.Táblázat: Alkalmazottak száma a Transilvania és az OTP Banknál

	Banca Transilvania	OTP Bank Románia
Alkalmazottak száma-2020	9623(7194 nő, 2429férfi)	1627(1105 nő,522 férfi)
Alkalmazottak száma-2021	9940(7339 nő, 2601 férfi)	1861

*Forrás: bancatransilvania.ro,otpbank.ro,saját szerkesztés,2023*

A következőkben a Transilvania Bank tevékenységeit fogom bemutatni, először is azokat a finanszírozásokat, amelyeket zöld hitelek által nyújtottak, és az ágazatonkénti eloszlások arányát. 2021-ben a Transilvania Bank jogi személyeknek zöld hiteleket nyújtott, amely összesen 538 millió lej értékben történt, olyan célokra, amelyek környezeti előnyöket biztosítanak.

#### 9.Táblázat: Transilvania Bank zöld hitelek finanszírozása

Célok	Összeg
Zöld, fenntartható épületek	340,5 millió lej
Újrahasznosított forrásokból származó elektromos energia termelése (nap, szél, vízenergia, biomassa)	153,9 millió lej
Energiatakarékosság elősegítése	33,5 millió lej
Közlekedés (elektromos, hibrid autók)	9,8 millió lej
Környezeti célok speciális finanszírozása (szennyvízkezelés)	400 000 lej

*Forrás: bancatransilvania.ro, saját szerkesztés,2023*

#### 10.Táblázat: Banca Transilvania zöld hitelek finanszírozásának aránya ágazatonként

Zöld finanszírozás aránya ágazatonként	Arány
Zöld épületek	<b>63,27 %</b>
Újrahasznosítható energia	<b>28,59 %</b>
Energiahatékonyság javítása	<b>6,23 %</b>
Közlekedés	<b>1,84 %</b>
Környezeti finanszírozás	<b>0,07 %</b>

*Forrás: bancatransilvania.ro, saját szerkesztés,2023*

Például a BT Leasingen keresztül a zöld mobilitás megoldásait támogatják, és ezt pedig úgy, hogy ügyfeleik számára lehetővé teszik az elektromos és hibrid autók vásárlását. 2021-ben finanszírozott autók negyedéből egy volt teljesen elektromos vagy hibrid. Összesen 209 elektromos autóra adtak kölcsön 2021-ben, míg 1103 hibrid autóra.

A Transilvania Bank is az OTP bankhoz hasonlóan küldetésének tartja a pénzügyi oktatás megvalósítását. Több platformot is létrehozta, ilyen például a BT kérdés, amely az egyik legnagyobb pénzügyi oktatási platform, több, mint 1600 banki témájú kérdést és választ tartalmaz, segít a Pin-kód megváltoztatásában, kártya újításban, számlák fizetésében, 2021-ben 3,1 millió ember használta. A Transilvania Bank éves képzési költségvetése 2021-ben 5 125 891 lej volt, míg 2020-ban 3 578 828 lej. Az OTP Bank Románia pedig 5574 lejt költött 2020-ban képzésekre, ahol összesen 50 114 órát tartottak meg.

Fontosnak tartja a hulladékkezelést, illetve az erőforrások felhasználását. 2021 júliusa óta 390 000 újrahasznosított anyagból készült kártyát adtak ki, ami csökkentette a műanyag felhasználást. Ugyanakkor fontosnak tartják a papírfogyasztás csökkentését, ezért 2020-ban a Transilvania Bank 93 580 kg papírt tudtak megtakarítani, ez mellett az OTP bank 6800 kg papírt tudott megtakarítani.

Az OTP Bank Románia energiafogyasztása évről-évre csökkent, 2020-ban 8234, 78 GJ-re csökkent le a természetes gáz, míg a Transilvania Banknál 35 129 GJ-re. Az elektromos energia az OTP Banknál 977 MWh volt, míg a Transilvania Banknál ez az érték 20 111 MWh. Ha összevetjük ezt a két bankot, innen is látszik, hogy a Transilvania Bank több energiát használ fel és fogyaszt el, mint az OPT Bank. De mindkét bank arra törekszik, hogy a felhasználásuk csökkenjen, ezáltal megvédve a természetet. Mindkét bank egyik fő céljai közé tartozik a széndioxid-kibocsátásának a minimalizálása. Ezért a bankok olyan intézkedéseket vezettek be, mint a fűtési és hűtési rendszereknek a korszerűsítése, a régi rendszerek kicserélése hatékonyabb és környezetbarát felszerelésekre, például 2020-ban a Transilvania 9161,4 tonna CO2 bocsátott ki.

Mivel a dolgozatom első gyakorlati részében a két OTP bankot hasonlítottam össze, ezért úgy vélem ebben a fejezetben inkább a Transilvania Bank társadalmi felelősségvállalására fektetem a hangsúlyt, amiben olyan tulajdonságait fogom a banknak megismertetni, amely az OTP Banknál még nem jelent meg vagy nem tartják fontosnak a beszámolóikban bemutatni.

A Transilvania Bank a beszámolóiban fontosnak tartja megmutatni a büntetéseiknek a számát, illetve a kiszabott pénzbüntetéseiket. 2020-ban 10 büntetést kaptak, amelyet 11 500 lej érték volt, 2021-ben pedig a büntetéseiknek a száma 8-ra csökkent le, amelyet 13 000 lej érték volt. Ezek a büntetések az Országos Fogyasztóvédelmi Hatóság által kiszabott szankciók és bírságok a pénzügyi termékek és szolgáltatások nyújtásával és felhasználásával kapcsolatos jogszabályok és előírások megsértése esetén kerültek kiszabásra. A reklamációk számát is nyilvánosan kezelik, 2020-ban 6925 panasz érkezett az ügyfelektől, amelyeket megalapozottnak vélte, ez a szám 2021-ben pedig lecsökkent 4790, innen például azt szűrhetjük le, hogy egy év alatt sikerült javítaniuk és jobbnak lenniük az ügyfelek szemében. Ez mellett nagyon fontosnak tartják az emberi jogok betartását, 2021-ben alkalmazottaik 900 órát töltöttek, olyan tanfolyamokon, amelyek a sokszínűséggel és az esélyegyenlőséggel kapcsolatos kérdésekre összpontosítottak. 14 186 órát töltöttek különböző tréningeken a munkahelyi biztonság és egészségvédelmi témában az alkalmazottak ugyancsak 2021-ben. Több projektben is részt vettek a 2021-es évben az egyik ilyen a Nucsoara napközi központ építése, adományok a BT Pay alkalmazáson keresztül és a honlapon: sérült gyermekek kutyák segítségével történő kezeléseik, egy színes élet a nem látók számára, egy évvel több az iskolában

, egy eséllyel több az életben, karácsonyi kampány. 12 225 adományt sikerült megvalósítani a BT Pay alkalmazáson keresztül 2021-ben, míg a weboldalon keresztül 4079-et, 868 690 lejt költöttek összesen ezekre az adományokra. Fentebb is említettem már, hogy figyeltek arra, hogy minél kevesebb papírt használjanak fel, ezért 570 000 elektronikus értesítést hajtottak végre, próbáltak minél több PIN-kódot kiküldeni SMS-ben, ami 985 000 SMS-et jelentett, 12 520 000 számlakivonatot és 36 000 online számlát és kártyák digitális aláírását bonyolítottak le, illetve most már elektronikus csatornákon keresztül sikerült összesen 366 000 esetet frissíteni. A másik fontos dolog a Transilvania Banknál, hogy mindennapi tevékenységeiknek során a vizet csak egészségügyi célokra használják, például mosdókban és a konyhákban. Annak érdekében, hogy csökkentsék ennek az erőforrásnak a fogyasztását felújítási folyamatokat indítottak el, amely magában foglalja a szenzoros csaptelepek telepítését az alkalmazottak és ügyfelek által használt mosdókban. 2021-ben a vízfogyasztásuk 49 000 m<sup>3</sup> volt.

Mivel mindkét banknak létezik telefonos alkalmazása, illetve weboldallal is rendelkeznek, ezért ennek a két banknak fogom bemutatni az alkalmazáson belüli lehetőségeket és a weboldalukat is. Az OTP Bank oldalát 3 nyelvre lehet lefordítani: magyarra, románra és angolra is. Külön létrehozta egy menü listát a magánszemélyeknek, kis és középvállalkozásoknak, nagyvállalatoknak, privat bankingnak, illetve megtalálhatjuk az álláslehetőségeket is és az OTP Csoportot is.

## 11. Táblázat: Az OTP Bank weboldalának felépítése

Hitelek	Bankszámlák	Bankkártyák	Megtakarítások	OTPdirekt	Egyéb Szolgáltatások	Kapcsolat
<p><b><u>Személyi hitel:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Online személyi hitel</li> <li>- Személyi hitel</li> <li>-Folyószámlahitel</li> <li>-Szabad felhasználású jelzáloghitel</li> </ul> <p><b><u>Jelzáloghitel:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Jelzáloghitel havi nyereményekkel</li> <li>-Első lakás hitel az OTP Banktól</li> </ul> <p><b><u>Hasznos tudnivalók:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Személyi hitel számláló</li> <li>-Jelzáloghitel számláló</li> <li>-Új lakás hitel számláló</li> <li>-Gyakran ismételt kérdések</li> </ul>	<p><b><u>Moduláris csomagok:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-OTP Lezser számlacsomag</li> <li>-OTP Stabil</li> <li>-OTP Pragmatic</li> <li>-OTP Prestige</li> <li>-Nyugdíjasok-nak szóló OTP számlacsomag</li> </ul> <p><b><u>Bankszámlák:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Folyószámla magánszemélyeknek</li> <li>-Alapszintű fizetési számla</li> <li>-Junior start számla</li> <li>-Junior Plus számla</li> <li>-Junior Max számla</li> </ul>	<p><b><u>Betéti kártyák:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Master Card OTP</li> <li>-Saját képes bankkártya alkalmazottaknak</li> <li>-Junior Plus bankkártya</li> <li>-Junior Max bankkártya</li> <li>-Sapientia Egyetemi kártya</li> <li>-Mastercard Gold</li> <li>-Mastercard Platinum</li> </ul> <p><b><u>Vásárlási kártyák:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mastercard Dual</li> <li>-Mastercard MOL Compas</li> <li>-Kalkulált &amp; Relaxált</li> <li>-OTP Visa Clasic Transparent és OTP Mastercard Standard</li> <li>-OTP Bank VISA Gold hitelkártya</li> <li>-OTP Mastercard Platinum hitelkártya</li> </ul> <p><b><u>Hasznos információk:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-3D Secure technológia</li> </ul>	<p><b><u>Megtakarítások:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-OTP Bank megtakarítási számla</li> <li>-Automatikus megtakarítási program</li> <li>-OTP Bank standard betét</li> <li>-Nyugdíjasoknak nyújtott betét</li> <li>-Születésnap betét</li> <li>-Betét kalkulátor</li> <li>-OTP Bank online betét</li> </ul> <p><b><u>Befektetési termékek:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Az OTP Bank által forgalmazott befektetési alapok</li> <li>-Az OTP Asset Management Románia által kezelt befektetési alapok</li> <li>-Goldman Sachs Asset Management B.V. által kezelt befektetési alapok</li> <li>- Franklin Templeton Investments által kezelt befektetési alapok</li> <li>-Az Eurobank FMC-LUX által kezelt befektetési alapok</li> </ul>	<p>OTPdirekt-Internet Bank SmartBank</p> <p>-OTPdirekt Push értesítés vagy SMS-kontroll</p> <p>OTPdirekt-Contract Center</p> <p>OTPdirekt-Pénzmágnés</p> <p>-OTPdirekt útmutatók</p> <p>-Új bejelentési lehetőség az OTPdirekten és a SmartBankban</p>	<p>-Online vásárlás gyorsan és egyszerűen</p> <p>-OTP Express</p> <p>-OTP MoneyGram banki átutalás</p> <p>-OTP Banki bankközi csoportos beszedési megbízás</p> <p>-Automatikus banki kifizetések az OTP bankon belüli csoportos beszedési megbízással</p> <p>-OTP Bank digitális tanúsítvány</p> <p>-Apple Pay</p> <p>-Google Pay</p> <p>-Telefonnal fizetne? Használja az OTPPay-t!</p> <p>-Fedezze fel a LoungeKey élményt a Mastercard bankkártyával</p> <p>-Az API felülethez kapcsolódó teljesítmény- és hozzáférhetőségi jelentés</p> <p>-Bancassurance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Küldjön üzenetet</li> <li>-Contact Center</li> <li>-Card Helpdesk</li> <li>-Levelezési cím</li> </ul>

*Forrás: otpbank.ro. saját szerkesztés, 2023*

Ezenkívül az OTP Bank főoldalán megtalálható a valutaárfolyam, ezen belül a napi árfolyam és a bankkártyás napi árfolyam is. Megtudjuk tekinteni a bankfiókokat és az ATM-eket települések szerint, a megtakarító robotot, a hitel számolót, az OTPdirekt jelszó/belépési kód visszaállításokat és az online adatfrissítéseket is. A bank kampányairól is olvashatunk, illetve az OTP bank híreiről és eseményeiről is értesülhetünk. A lüblécben pedig olvashatunk a termékeikről, maga az OTP Bank csapatáról, a vezetőségről, az OTP Csoportról, az OTP Bank történetéről, Társadalmi szerepvállalásáról, az Etikai kódexről, a Korrupcióellenes politikáról, és nem utolsósorban a Karrier lehetőségekről, mit kínál az OTP Bank és milyen állás lehetőségeket kínálnak.

A Transilvania Bank oldalát 5 nyelvre lehet lefordítani: magyarra, románra, angolra, ukránra és olaszra is. A Transilvania Bank weboldalának felépítése eltér az OTP Bank weboldalának felépítésétől. Először is a felső menüpont 3 részből áll: kérdezze meg a BT-t, online időpont foglalásból és a telefonos ügyfélszolgálatból.

## 12. Táblázat: A Transilvania Bank weboldalának felépítése

<b>Személyes ügyintézés</b>	<b>Business</b>	<b>A BT-ről</b>
<p><b><u>Magánszemélyek számára:</u></b></p> <p><b>Személyi kölcsönök:</b>                      - Személyes kölcsönök                      - Személyes kölcsönök refinanszírozása                      - Személyes kölcsönök jelzáloggal</p> <p><b><u>Takarékbetét:</u></b>                      - Megtakarítási számlák                      - Lekötött betétek                      - KidCont                      - Felfelé kerekítés</p> <p><b><u>Vásárlási kártyák:</u></b>                      - Star kártya                      - B.T. Flying Blue                      - Star Forte az orvosoknak</p> <p><b><u>Nyiss BT bankszámlát</u></b>  <b><u>Ingtalanhitelek:</u></b>                      - Ingatlan-jelzálog                      - új otthon                      - lakásprojektek hitele</p> <p><b><u>Digitális fizetési megoldások:</u></b>                      - BT Pay alkalmazás                      - Apple Pay                      - Fizetési kiegészítők</p> <p><b><u>Betéti kártyák:</u></b>                      - Visa Klasszikus                      - Étkezési kártya                      - Mastercard Mondo                      - Mastercard Gold betéti kártya                      - Mastercard Direct                      - BT Omnipass</p> <p><b><u>Biztosítás</u></b>  <b><u>Privátbanki tevékenység</u></b>  <b><u>Befektetés:</u></b>                      - Befektetési alapok                      - Befektetések a tőzsdén</p> <p><b><u>Folyószámla-előfizetések</u></b></p>	<p><b><u>KKV-k számára:</u></b></p> <p>- Online számla megnyitása                      - Adatok frissítése online                      - Hitel igénye                      - Szeretné megkapni az újra kiállított kártyát otthonába?                      - Nyisson meg egy részvénytőke-számlát online                      - BT vizuális sűgó                      - A folyó BT-től                      - online folyószámla csomag beállítása                      - Fedezd fel a BT Pay-t                      - online időpontfoglalás</p> <p><b><u>Termékek cégeknek:</u></b>                      - Induló cégeknek                      - KKV                      - Szakágazatok                      - Testület</p>	<p><b>Menedzsment BT</b></p> <p><b>Kezdje a karrierjét a BT-nél</b></p> <p><b>Fenntarthatósági jelentés</b></p> <p><b>BT kutatás: makrogazdasági elemzési jelentések</b></p>

*Forrás: bancatransilvania.ro, saját szerkesztés, 2023*

Ezenkívül megtalálhatók hírek, sajtóközlemények, BT Blogs és a BT Talks is. Illetve a láblécben a róluk menüpontban az elérhetősegeket, híreket, karrier lehetőségeket, a felső vezetéseket, a blogot és az oldaltérképet láthatjuk. A befektető menüpontban olvashatunk a befektetői kapcsolatokról, a pénzügyi eredményekről, az aktuális jelentésekről, bemutatókról, az ESG-ről, pénzügyi naptár található még, elemzési jelentések és a BT kutatások is. A BT Pénzügyi Csoportnál a következőket nézhetjük meg: BT Capital Partnerek, BT Lízing, BT Vagyonkezelés, BT Direct, BT Lízing MD, BT Mic, BT Nyugdíjak, Ötlet bank, Victoriabank és a BT Kód Kiegészítők. Nem utolsó sorban pedig a törvényeknél a vállalatirányítás, MIFID információk, Betéti garancia, ABDRC, ANPC, Általános Szerződési Feltételek, Hasznos információk és dokumentumok, Felelős közzétételi szabály, Kampányszabályzat és a Bejelentések. Ezek mellett a főoldalon elérhetőek a gyorsshivatkozások, amely tartalmazza az új fiók létrehozását, BT egységeket, BT sűgót, az adatok frissítését, kártyákat, BT Pay-t, szimulátort, hiteleket és a ha lejár a kártya tudnivalókat. Megtalálhatjuk a hasznos menüt is, ahol az online időpontfoglalás kap szerepet, a valutaárfolyam, a díj kalkulátor, online fizetési

visszaigazolás, kérdezd a BT-t, mindent, amit tudni szeretnél a banki szolgáltatásokról és az online biztonságról. A BT rendelkezik saját robottal: a BT vizuális sűgóval, Inoval, ami egy élő asszisztens és egy chatbottal, ami WhatsAppon érhető el.

Ha a két bank weboldalát összehasonlítjuk, megfigyelhetjük, hogy az OTP Bank weboldala testre szabottabb, átláthatóbb, könnyebben megtalálhatjuk az információkat, jobban el tudunk igazodni, mint a Transilvania oldalán. A Transilvania oldala viszont modernebb felépítésében és egy évben többször is megváltoztatják a kinézetét, mindig újítanak rajta. Viszont mindkét bank weboldala kellő információval és iránymutatással rendelkezik számunkra, nagyon sok lehetőséget kínálnak az ügyfeleknek, újításokat vezetnek be, amivel folyamatosan könnyítik az ügyfelek számára az elérhetőségeiket, egyre több dolgot tudnak elvégezni online, úgy, hogy meg se kell jelenniük a bankban. Ezáltal az emberek is szívesebben intézik el és oldják meg a problémáikat.

Összegzésként azt a következtetést vonom le, hogy mindkét bank folyamatosan arra törekszik, hogy felelősséget vállaljon a társadalomért, ezért minden lehetőséget próbálnak kihasználni, ami megvalósítható oly módon, hogy azzal fellendítsék a társadalom iránti felelősségvállalást és a fenntarthatóságot. Az elemzésemben próbáltam olyan megvalósult dolgokra kitérni, amelyek nem hétköznapi cselekedetektől állnak, hanem olyanokból, amelyek sok éves munkából állnak. Mivel a Transilvania Bank az első helyen szerepel Romániában és az OTP Bank pedig kisebb arányban van jelen, fontosnak tartottam szemléltetni e két bank közti különbségeket. Látható, hogy mindenben nagyobb arányt képvisel a Transilvania, de az OTP is próbál felzárkózni és beférkőzni az emberek életében. Ezek mellett nagyon innovatív bankok, mindig próbálnak arra törekedni, hogy újításokat vezessenek be, ami által megkönnyítik ügyfelek életét. Minden évben elemzéseket tesznek közzé a társadalmi felelősségvállalásukról és a fenntarthatóságról, amely rengeteg munkát igényel, nemcsak a megvalósítása, hanem az eltervezése is. Végzőként az OTP és a Transilvania arra törekszik minden évben, hogy egyre nagyobb mértékben tudják az ügyfeleiket kiszolgálni, oly módon, hogy egyre nagyobb felelősséget vállalnak a társadalomért, és ez mellett nemcsak fenntartható bankként, hanem etikus bankként is helyt tudjanak állni.

Mivel az elemzésemben és összehasonlításomban arra törekedtem, hogy bizonyítani tudjam a két bank fenntarthatóságát és felelősségvállalását az elemzéseik által, a következőkben egy kérdőívet szerkesztettem meg, amelyben az emberek véleményére voltam kíváncsi mindkét bankkal kapcsolatban, mennyire látják ők etikusnak ezeket a bankokat, mit gondolnak róluk, mennyire elégedettek, ezért a következő fejezetemben saját kutatásokat végeztem.

## 5. Módszertan

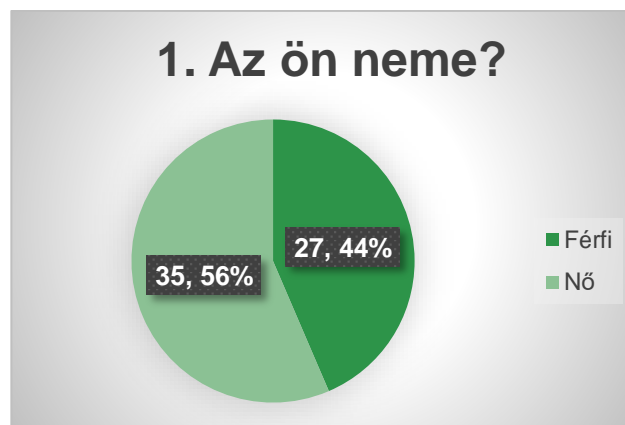
A kérdőívemben azt szerettem volna felmérni elsősorban, hogy az emberek ismerik-e az etikus bankrendszert, illetve a bankok társadalmi felelősségvállalását, majd ezen belül mit gondolnak, az OTP és a Transilvania bank szerepéről a társadalom életében. A kérdőívemben minden korosztály véleményére és tapasztalatára kíváncsi voltam, ezért online jellegű kérdőívet állítottam össze, hogy az emberek könnyebben tudjanak hozzáférni és én is könnyebben tudjam elérni őket. A kérdéseim tartalmazzak nyitott és zárt jellegű kérdéseket. Mielőtt elkezdeném az értékelést, beszeretném mutatni az általam felállított hipotéziseimet, ami alapján szerkesztettem a kérdőívet.

Hipotézisek:

1. Azt gondolom, hogy a bankok társadalmi felelősségvállalása kismértékben van hatással az emberek bankválasztási döntéseire.
2. Úgy gondolom, hogy az emberek többsége nem hallott az etikus bankrendszerről.
3. Feltételezem, hogy az emberek túlnyomó része a Transilvania Bank szolgáltatásait veszi igénybe az OTP Bank helyett.
4. A mai világban a banki ügyletek jelentős részét az emberek telefonos alkalmazások segítségével bonyolítják le.
5. Az emberek számára kiemelkedő fontossággal bír az általuk választott bank magatartása, amely befolyásolja, hogy ajánlják-e azt családtagjaiknak és ismerőseiknek.

Összesen 62 válasz született, amelyeket a következőképpen értékeltem ki. Az első három kérdés a szokásos alapkérdésekből állt, nem, életkor és lakhely.

A legelső kérdésem az volt, hogy milyen nemű az illető, aki kitölti a kérdőívet, a 62 kitöltőből 35 nő töltötte ki, és 27 férfi, ezt a következő ábra is jól tükrözi, hogy nagyobb arányban vettek részt a nők a kérdőív kitöltésében.



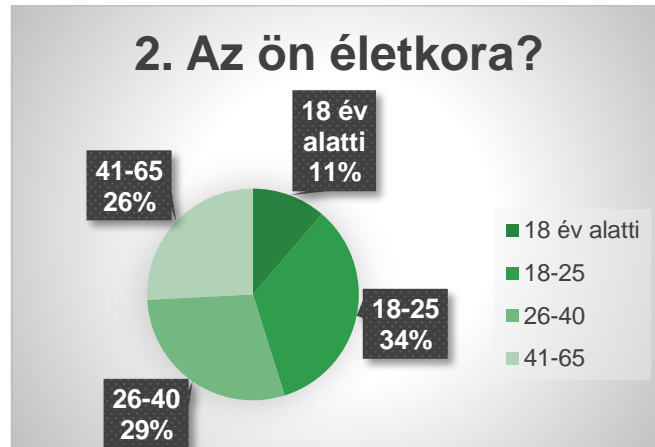
15.ábra: Az ön neme?

*Forrás:saját szerkesztés a kérdőív alapján,2023*

A második kérdésemnél arra kerestem a választ, hogy a kitöltők milyen életkorban vannak. 5 csoportra osztottam az életkort: 18 év alattiak, 18-25 év közöttiek, 26-40 év közöttiek, 41-65



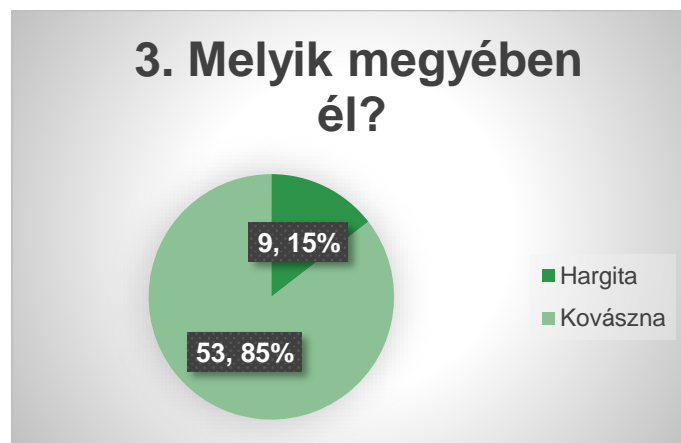
év közöttiek és 65 év feletti. A legnagyobb arányban a 18-25 év közöttiek töltötték ki, majd ezt követi a 26-40 év közötti korosztály, majd a 41-65 év közöttiek és a legkisebb arányt a 18 év alattiak képviselik, 65 év feletti nem töltötték ki a kérdőívet.



16.ábra: Az ön életkora?

*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív alapján, 2023*

A harmadik kérdésemnél azt a kérdést tettem fel, hogy melyik megyében él a kitöltő. Itt 2 válaszlehetőséget adtam meg, Hargita és Kovászna megyét. Azért döntöttem úgy, hogy a következő két megyét fogom vizsgálni az emberek és a bankok közötti kapcsolat szempontjából, mert fontosnak tartottam, hogy olyan területeket válasszak, ahol személyesen megtapasztalhattam ezeket az interakciókat.

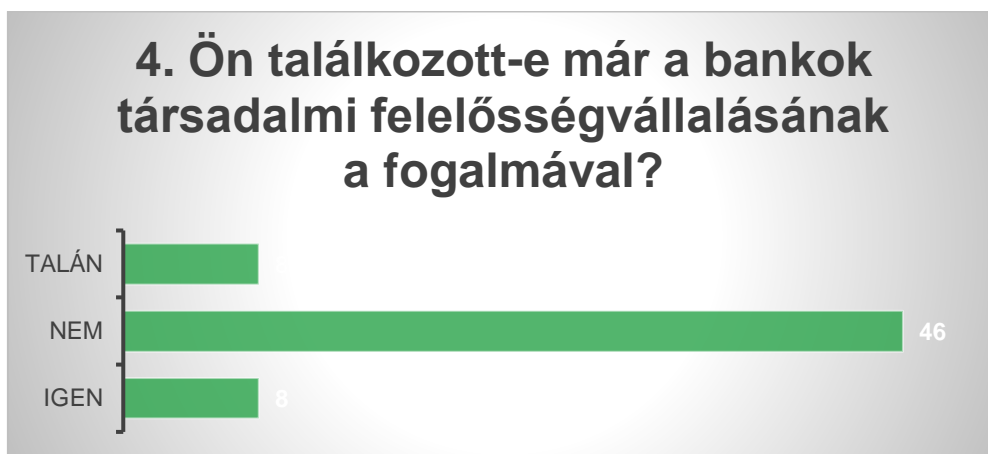


17.ábra: Melyik megyében él?

*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív alapján, 2023*

Amint az ábra is mutatja, 53 személy töltötte ki Kovászna megyéből és 9 személy pedig Hargita megyéből.

A negyedik kérdéstől kezdődően már a két bank és a kitöltött személyek kapcsolatát vizsgáltam. Elsősorban azt szerettem volna felmérni, hogy az emberek találkoztak-e a bankok társadalmi felelősségvállalásáról és ha igen, akkor miben nyilvánult meg a bank társadalmi felelősségvállalása. 3 válaszlehetőséget adtam meg, az igen-t, a neme-t és a talán-t, mert lehet van olyan személy, aki találkozott már vele de konkrétan nem tudná elmondani, hogy mit takar magában ez a kifejezés.



18.ábra: Ön találkozott-e már a bankok társadalmi felelősségvállalásának a fogalmával?

*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív alapján, 2023*

A válaszadók közül 8 ember találkozott vele, míg 46 nem és 8 talán. Innen már leszűrhetjük azt, hogy nagyon kevés az a személy, akihez elért a bankok társadalmi tevékenysége, persze jelentheti ez azt is, hogy nem igazán ismerik az emberek ezt a fogalmat, hogy társadalmi felelősségvállalás vagy nem sikerült a bank átadja azt a bizonyos üzenetet az ügyfeleinek, amely erről szólna. A következő kérdésem ehhez kapcsolódott, hogyha találkoztak vele akkor szerintük miben is valósult meg a felelősségvállalásuk a társadalom felé. Egy táblázatban összesítettem a válaszokat.

### 13.Táblázat: Miben nyilvánult meg a bank társadalmi felelősségvállalása?

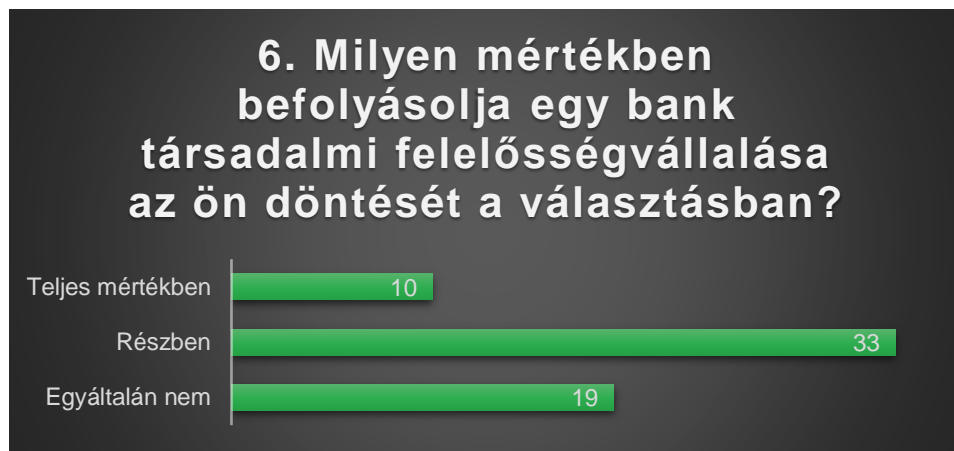
Miben nyilvánult meg a bank társadalmi felelősségvállalása?
1. Figyelembe veszi az emberek igényeit.
2. Egyes bankok edukatív jelleggel tanítanak a felelősségteljesebb pénzügyi kultúra elsajátítására, odafigyelnek a természet és környezet megóvására.
3. A 2008-as pénzügyi világválság kapcsán hallottam a fenti fogalomról.
4. A fogyószámlám és az általa történő tranzakciók lebonyolítása biztonságosan végbement, nem lopta el az adataimat és kölcsön esetén nem részesültem negatív eljárásban.
5. Támogat egy sport eseményt.
6. Szerintem minden bank a saját érdekeit nézi, nem adnak elég felvilágosítást az egyszerű embereknek.
7. Kölcsönt vissza kell fizetni.

*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív alapján, 2023*

A fent említett válaszadók közül már leszűrhető, hogy lehet hallottak róla vagy találkoztak vele, de mindenki nincs teljesen tisztában a fogalmával. De egyes válaszokból az is kiderült, hogy

eljutott az üzenet az embereknek néhány százalékához. 62 válaszból kevésnek tartom azt a 8 embert, aki találkozott már vele, innen azt tudjuk megállapítani, hogy a bankoknak nem az az elsődleges céljuk, hogy eljuttassák a fogyasztókhöz a társadalmi tevékenységüket vagy nem sikerül kialakítaniuk egy olyan kommunikációt az emberek felé, amellyel eljutna az üzenetük.

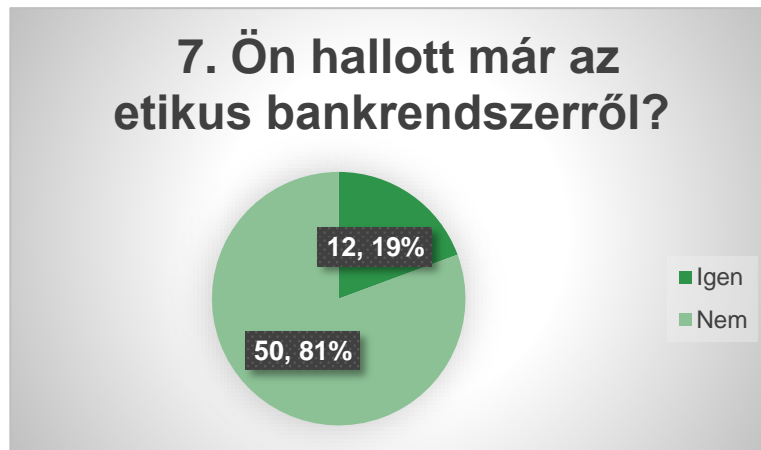
A hatodik kérdésnél arra kerestem a választ, hogy milyen mértékben befolyásolja egy bank társadalmi felelősségvállalása az emberek döntését a választásban. 19 személyt egyáltalán nem befolyásol a döntésében, míg 33 személyt részben és 10 személyt pedig teljes mértékben. A kérdések közötti kapcsolatok által azt vettem észre, hogy azokat az embereket nem befolyásolja leginkább a döntésükben, akik nem találkoztak ezzel a fogalommal, akik találkoztak azokat inkább részben vagy teljes mértékben befolyásolja de ez sem jelenthető ki mivel köztük is akad olyan, aki nem találkozott vele mégis részben befolyásolja a döntését.



19.ábra: Milyen mértékben befolyásolja egy bank társadalmi felelősségvállalása az ön döntését a választásban?

*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív alapján, 2023*

A hetedik kérdésnél az etikus bankrendszeréről kérdeztem a kitöltőt, hogy már hallott-e róla vagy sem. Ezt azért tartottam fontosnak kideríteni, mert úgy gondolom, hogy az emberek körében még nem elterjedt fogalom és kevés ember foglalkozik vele.



20. ábra: Ön hallott már az etikus bankrendszeréről?

*Forrás: saját szerkesztés kérdőív alapján, 2023*

Az emberek nagy része vagyis 81%-a a kitöltőknek nem hallott az etikus bank fogalmáról, míg 19%-a úgy gondolja, hogy hallotta már ezt a kifejezést. Ez annak tudható be leginkább, hogy az etikus bankolás kezdeményezései és intézményei nem kapnak olyan médiavisszhangot, mint mondjuk a hagyományos pénzintézetek. Ezáltal az emberek nincs, ahogy megismerjék és felismerjék az etikus bankok létezését, működési elveit és az általuk kínált lehetőségeket sem. Illetve itt felmerül a társadalmi tudatosság hiánya is, nem tudják, hogy az adott banki döntések milyen hatást gyakorolnak a társadalomra és a környezetre. Majd ezt követően arra voltam kíváncsi, hogy annak ellenére, hogy nem hallottak róla, vagy ha hallottak is, mit gondolnak erről a fogalomról, hogy etikus banki tevékenység. Milyen jellemzőkkel kellene rendelkeznie egy banknak ahhoz, hogy etikusnak lehessen nevezni? A válaszokból azt a következtetést vontam le, hogy nagyjából mindenki hasonlóan tudná megnevezni az etikus bank fogalmát, mégis úgy tűnik, hogy számukra nem igazán létezik etikus bankrendszer, sőt a tapasztalatok alapján fogalmazták meg válaszaikat és nem találtak hasonló bankkal, aki ilyen műveleteket folytatna. A kitöltők nagy része úgy gondolja, ha átlátható lenne és nyíltan minden részt megmutatnának az ügyfeleknek, nem takargatnának semmit el és elmondanák az igazat, az apró betűs részeket, akkor már egy lépés lenne az az etikus bank kialakítása felé. Ritka az az ügyfél, aki etikus bankkal találkozott és a legtöbben úgy érzik, megkülönböztetésben részesülnek az anyanyelvük miatt és ez is a rossz tapasztalatokból ered. Érdekes válaszok születtek, amelyeket egy ábrán foglaltam össze.

# Etikus bank?

Sokoldalúság, valami olyant biztosít az embereknek, amelyet más bank nem  
Felelősségteljes, előrelátó, empatikus, emberközeli  
Odafigyel a felhasználók személyes adataira, nemtől, kortól, iskolázottságtól függetlenül egyenlő bánásmódban és tájékoztatásban részesít minden ügyfelet, odafigyel a hátrányos helyzetű, fogyatékos ügyfelekre  
Átlátható, tiszta bankrendszer  
Zöld energia  
Nem diszkriminál, nem válogatja meg ügyfeleit és azonos ügyfélszolgálati tevékenységeket bonyolít le  
Ahol a feltételek mindkét félnek jók  
Etikus eljárás a bank ügyfeleinek pénzügyi és személyes adataival  
Igazságos, emberközeli  
A bankok az egyént kéne kiszolgálják és a gazdasági jólétet kéne stabilizálják, ezzel ellentétben teljesen kizsákmányolják az egyént és a gazdaságot instabilizálják, etikus banki rendszer nem létezik, mivel a bankpolitika teljesen egyoldalú, kapitalista, kizsákmányoló magatartás  
Pénztárolás, kölcsön, pénzkezelés  
Ügyelnek az átláthatóságra és ügyfeleiket rendszeresen tájékoztatják pénzüik felhasználásáról  
Egy bank tevékenysége és az etikus fogalom, nem egyeztethető fogalmak  
Az ügyfél akaratát tartsa figyelembe, ráirányítva, hogy kedvező-e a kínálat  
Becsületesen jár el, minden téren tudatja az előnyöket és hátrányokat egyaránt. A negatív részeket ugyanúgy nagy betűvel közli, mint a pozitív részeket, pl. egy hitel esetén  
Megbízhatóság  
Nem veri át az ügyfeleit  
Nincs apróbetűs rész  
Biztonságos  
Olyan nyelven beszéljenek, hogy mindenki számára érthető legyen és ne mondják azt, hogy magyarul nem lehet  
Minden buktatóra és apróbetűs részre külön fel kellene hívják a kliens figyelmét  
Az etika és bank nem fér meg egy helyen  
Biztonságos  
Az előírásoknak megfelelően működő, szabályokat betartó intézet (kliensek adataira vonatkozó titoktartás betartása)  
Adjon segítséget a fiatal vállalkozóknak  
Közösségi érdeket nézzen, jellemző: moralitás  
Kedves, segítőkész  
Nem volt részem ilyesmiben

Az etikus banki tevékenység, a jogszabályok betartása és az ügyfelekhez való hozzáállás megfelelő legyen.  
Mindenképp jót sugall, ha egy banki tevékenység ezzel a jelzővel illetnek. Valószínűleg egy etikus bank törpdik a kliensekjövel, igyekezik az elvárásaikat kielégíteni és segítőkésznek lenni.  
Bank és etika...a mai világban? Ha minden apró részletet, buktatót teljes részleteiben elmondanának az ügyfeleknek  
Egy olyan banki rendszer, amely konfidencialitással kezeli a kliensekről szerzett információkat.  
Titoktartás, felelősségvállalás, szerződések, segítségnyújtás  
Ahhoz, hogy egy bankot etikusnak nevezhessünk, a bank kommunikációja az ügyfelekkel teljesen nyílt és tiszta kellene legyen, rejtett ún. kisbetűs részek nélkül és ügyfélorientált.  
Fenntartható befektetés, társadalmi hasznosság  
Megbízható, törekvő, odaadó  
Ne használja ki az ügyfeleit pénzügyileg  
Fogyelemben kell vegye a kliensek szükségleteit

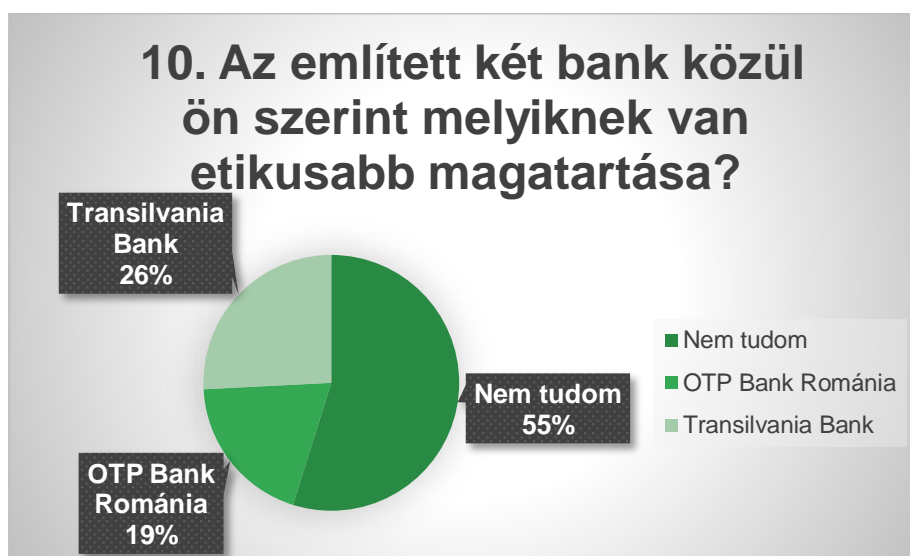
21. ábra: Mit gondol arról a fogalomról, hogy etikus banki tevékenység?

*Forrás: saját szerkesztés kérdőív alapján, 2023*

A kilencedik kérdés a következőképpen hangzott: Megtud-e nevezni egy bankot, amelyik etikus elvek szerint működik, ha igen, akkor melyik ez a bank ön szerint?

10 személy az OTP bankot nevezte meg, 13 személy a Transilvania Bankot, 3 személy a Raiffeisen-t nevezte meg és 2 személy a BCR bankot választotta. A többi vizsgált személy vagy nem tudott ilyen bankot megnevezni, vagy azt mondta, hogy nem tud konkrét példát mondani, vagy nem ismer ilyen bankot, vagy nem létezik számára ilyen bank vagy pedig nincs ilyen bank Romániában egyáltalán. Ezek a válaszok összekapcsolhatóak az előbbi kérdések válaszaival, összefüggést véltem felfedezni a kitöltők válaszaik között.

A tizedik kérdésnél megpróbálkoztam egy olyan kérdéssel, mint: Az OTP és a Transilvania Bank közül melyiknek van etikusabb magatartása. Annak ellenére, hogy az előbbi kérdésnél a válaszadók 80% nem hallott az etikus bankrendszerrel csak 54,8 % adta azt a választ, hogy nem tudja, melyik banknak van etikusabb magatartása, ez mellett 25,8 % a Transilvania Bankot tartja etikusabbnak, míg 19,4 % csak az OTP Bankot. Ezt a következő ábra igazán jól szemlélteti.



22. ábra: Az említett két bank közül ön szerint melyiknek van etikusabb magatartása?

*Forrás: saját szerkesztés kérdőív alapján, 2023*

A tizenegyedik kérdés összekapcsolódik az előző kérdéssel, itt arra kerestem a választ, hogyha az előző kérdésnél a kitöltő vagy az OTP-t vagy a Transilvania bankot választotta, akkor indokolja meg, hogy miért döntött az egyik bank mellett, miben etikusabb az általa választott bank magatartása, mint a másik banké. A következő válaszok születtek:

#### **OTP Bank melletti érvek:**

1. Az OTP-t jobban ismerem, ez által választottam azt.
2. Ha nem is etikusabb, a kommunikációja szívesebb, láthatóbbá válik a munkája, a működési elvei és így etikusabbnak tűnik.
3. Megbízható
4. Az OTP bank nagyobb hangsúlyt fektet a zöld energia projektekre.
5. Az OTP bank pénzkezelése rendben volt.
6. Az OTP bank a kedvencem, beszélnek ott magyarul és kedvesek.

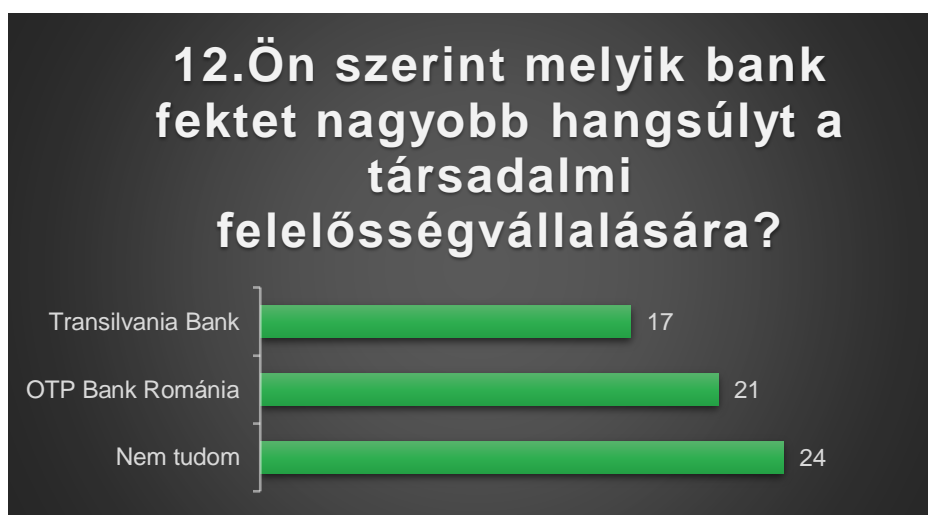
7. Megfelelőek a feltételek.

### **Transilvania Bank melletti érvek:**

1. Az ügyfelek mindig tudják, hogy hogyan használják fel a pénzüket.
2. A Transilvania banknak jobban kiforrott politikája van, és nagyobb megbízhatóságot biztosít az ügyfeleinek.
3. Transilvania bank közelebb áll hozzám.
4. Biztonságosabbnak tűnik mindenféle szempontból.
5. A Transilvania bank szolgáltatásait veszem igénybe és tapasztalataim szerint kiválóan végzik a munkájukat.
6. Elérhetőbbel, gond esetén hamar reagálnak, átláthatóbbak.
7. Megfelelnek nekem a szolgáltatásai és a személyzet magatartása.
8. Etikusabbnak tartom.
9. Ezt a bankot választottam először, segítőkészek az emberek.

A leírt válaszok alapján kijelenthetjük, hogy az emberek fele-fele arányban értékelték az általuk választott bankok etikus magatartását, megosztóak a válaszok, de ha jobban megfigyeljük nem kaptunk a kérdésünkre teljes mértékben megfelelő választ, ami arra utal, hogy nincsenek tisztában az emberek az etikus bank fogalmával.

A tizenkettedik kérdésemnél arra kerestem a választ, hogy a kitöltők közül mit gondolnak, melyik bank fektet nagyobb hangsúlyt a társadalmi felelősségvállalására. Az alábbi ábra segítségével bemutatom a válaszokat:

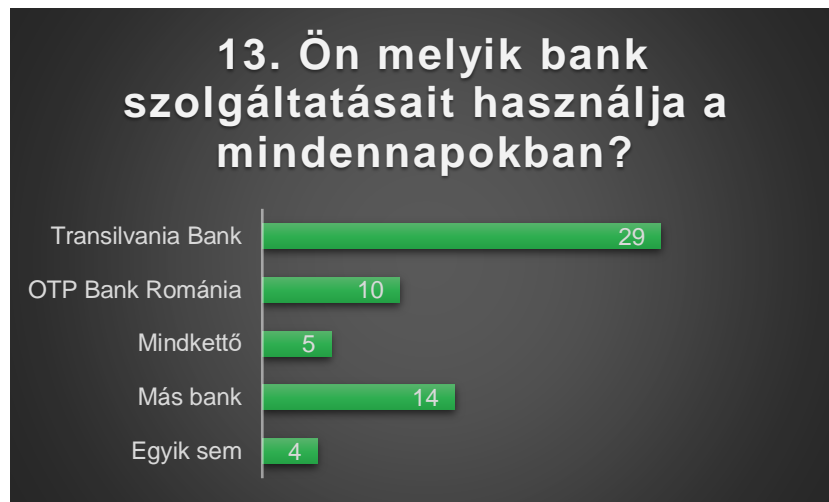


23. ábra: Az említett két bank közül ön szerint melyiknek van etikusabb magatartása?

*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív alapján, 2023*

38,7 %-ban a kitöltők nem tudják, hogy melyik bank fektet nagyobb társadalmi felelősségvállalást, 27,4 %-a szerint a Transilvania bank, illetve 33,8%-a az OTP bankot választotta.

A tizenharmadik kérdésnél azt szerettem volna megtudni, hogy melyik banknak a szolgáltatásait használják a kitöltők a mindennapokban?



24. ábra: Ön melyik bank szolgáltatásait használja a mindennapokban?

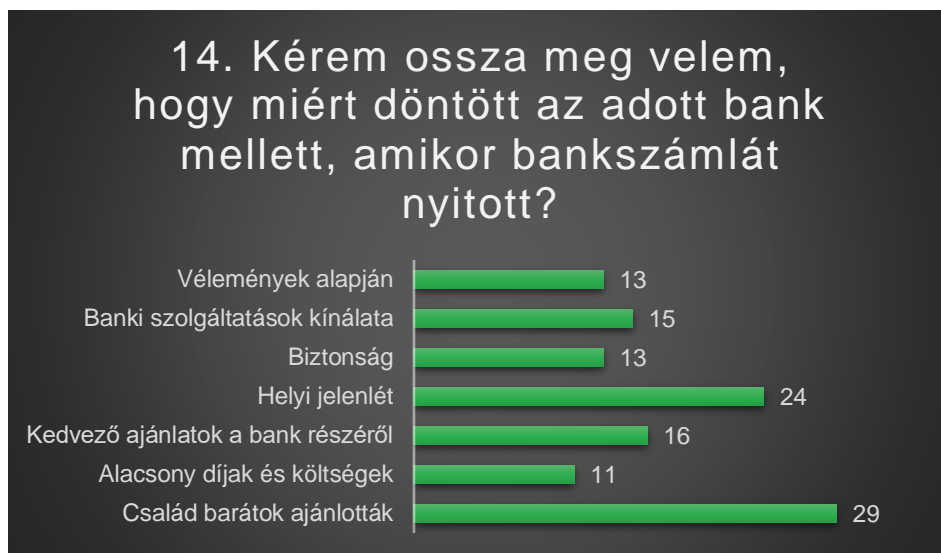
*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív alapján, 2023*

A legtöbb esetben az emberek a Transilvania bank szolgáltatásait használják, összesen 29-en majd ezt követi egy más bank által választott szolgáltatás, összesen 14-en, majd az OTP bank szolgáltatásait, összesen 10 személy használja, és legkisebb arányban azok vannak jelen, akik mindkét bank szolgáltatásait használják, itt 5 személy és van olyan is, aki semmilyen banki szolgáltatásait sem használja, ezek száma 4. Mivel Romániában a Transilvania Bank uralja a piacot és az OTP kisebb arányban van jelen, ezzel is összekapcsolhatók ezek a válaszok, mert innen is látszik, hogy kevesebb ember veszi igénybe az OTP Bank szolgáltatásait, mint a Transilvania bankét.

A tizennegyedik kérdésnél a következő kérdést tettem fel:

Kérem, ossza meg velem, hogy miért döntött az adott bank mellett, amikor bankszámlát nyitott? Itt több válasz lehetőség is volt, ezért haladta meg a válaszok száma a kitöltők számát.



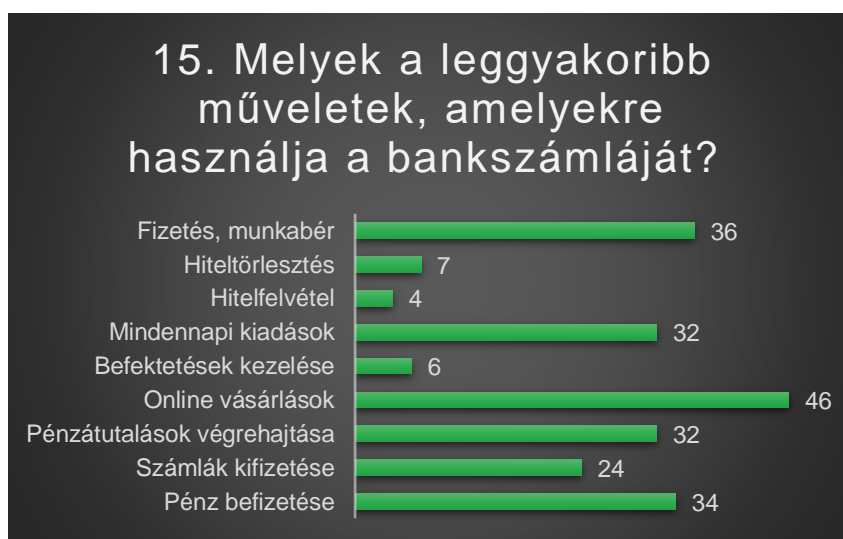


25. ábra: Kérem, ossza meg velem, hogy miért döntött az adott bank mellett, amikor bankszámlát nyitott?

*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív alapján, 2023*

Az válaszadók többsége azaz, 29 személy az szerint nyitott bankszámlát, hogy a családtagjai vagy barátai ajánlották neki. Ezt követi 24 személy válasza a helyi jelenlét miatt, majd 16 személy a kedvező ajánlatok a bank részéről, 15 személy a banki szolgáltatások kínálata miatt, majd 13 személy a vélemények alapján és a biztonság miatt, majd a legkevesebb személy, vagyis 11 személy alacsony díjak és költségek miatt döntött az általa választott bank mellett, amikor bankszámlát nyitott. Ebből az következik, hogy nagymértékben befolyásolja a választókat a család és ismerősök általi tapasztalat és vélemény.

A tizenötödik kérdésnél azt szerettem volna felmérni, hogy melyek a leggyakoribb műveletek, amelyekre használják a bankszámlájukat, itt is több válaszlehetőség volt.



26. ábra: Melyek a leggyakoribb műveletek, amelyekre használja a bankszámláját?

*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív alapján, 2023*

A legtöbb személy amint láthatjuk online vásárlásokra használja a bankszámláját, ezt követi azon személyek száma, akik erre kapják a fizetésüket és munkabérüket, majd pénzek befizetésére is elég nagy arányban használják, majd megoszlik a mindennapi kiadások és pénzáttalások végrehajtásának az aránya, ezután jönnek azok, akik számlák kifizetésére használják, és a legkisebb arányban használják hiteltörlesztésre, befektetések kezelésére és hitelfelvételekre a bankszámlájukat az emberek. Innen is jól leszűrhető, hogy mennyire felkapott lett az online vásárlás a mindennapjainkban. Itt is meghaladja a válaszok száma, a kitöltők számát.

A tizenhatodik kérdésnél arra kerestem a választ, hogyha a kitöltő használja az OTP bank szolgáltatásait, akkor mennyire van megelégedve azzal, pontozza egy egytől-tíz-es skálán az elégedettségét.



27. ábra: Mennyire van megelégedve az OTP Bank által nyújtott szolgáltatásokkal?

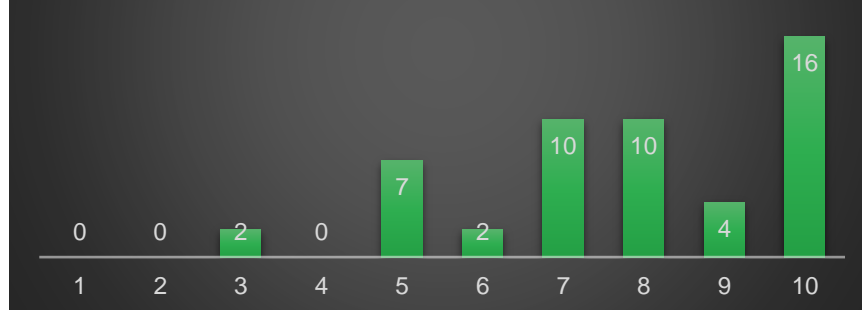
*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív alapján, 2023*

Összesen 47 válasz érkezett az OTP bank elégedettségére, amelyből azt a következtetést vonom le, hogy a kitöltők nincsenek megelégedve teljes mértékben ennek a banknak a szolgáltatásaival. Kevés aránynak tartom a 8 személyt a 47-ből, akik 10 pontot adtak, sőt találkozhatunk 3 személlyel is, aki egy pontot adott. Általánosságban elmondható, hogy inkább elégedettek, mint nem, viszont akkor azt jelenti az ügyfelek igényeit nem sikerült olyan szinten teljesíteniük, amilyent elvártak volna tőlük.

Majd a tizenhetedik kérdésnél ugyanezt a kérdést tettem fel csak a Transilvania bank szolgáltatására.

A következő válaszok születtek:

## 17. Mennyire van megelégedve a Transilvania Bank által nyújtott szolgáltatásokkal?



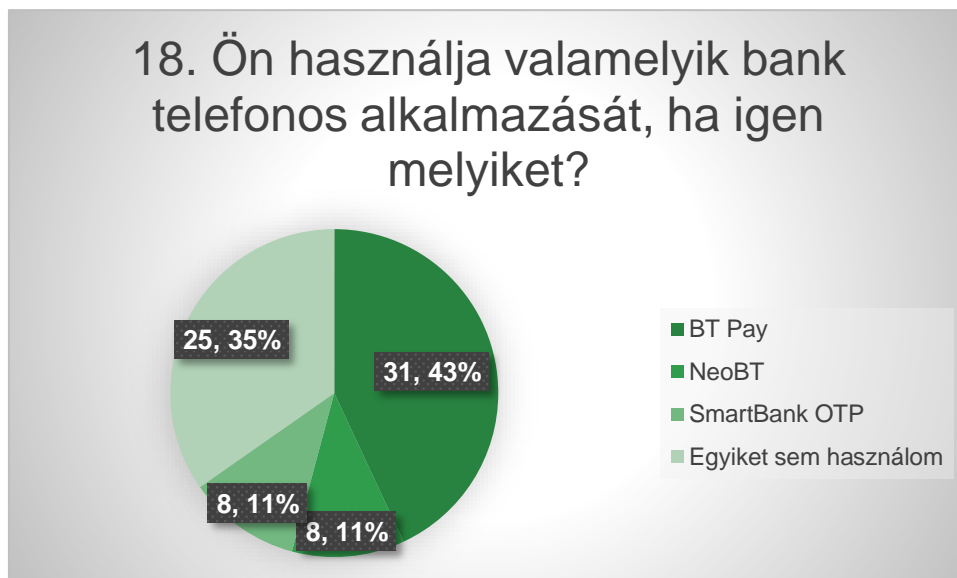
28. ábra: Mennyire van megelégedve a Transilvania Bank által nyújtott szolgáltatásokkal?

*Forrás: saját szerkesztés a kérdőív alapján, 2023*

Itt 51 választ kaptam, és az ábrán jól látható, hogy többen vannak megelégedve a Transilvania bank szolgáltatásaival, mint az OTP bank szolgáltatásaival. 16 személy pontozta 10-re, míg egy válaszadó sem adott 1-es, illetve 2-es értékelést. A legkisebb értékelés a 3 pont volt, 2 személytől. Elmondható, hogy nagyobb mértékben elégedettek, mint nem és valószínűleg jobban sikerült teljesíteniük az elvárt szintet, mint az OTP banknak.

Számoltam egy átlagot az elégedettségre vonatkozóan és az OTP Bank átlag elégedettsége 6,91% volt, míg a Transilvania banké 7,82%, ha jobban megfigyeljük nincs nagy eltérés. De figyelembe kell vegyem azt is, hogy mivel nagyobb arányban használják a Transilvania bank szolgáltatásait, mint az OTP bank szolgáltatásait, ez is oka lehet a válaszadóknak, hogy ezért vannak nagyobb arányszámban megelégedve, ha minél kevesebben használják ez jobban ki is ütözik egy ilyen jellegű kérdésnél.

A tizennyolcadik kérdésnél arra voltam kíváncsi, hogy az emberek használják-e valamelyik bank telefonos alkalmazását, és ha igen, akkor melyiket. 4 válaszlehetőség volt megadva, amelyek a következők: BT Pay, NeoBT, SmartBank OTP vagy az egyik sem.

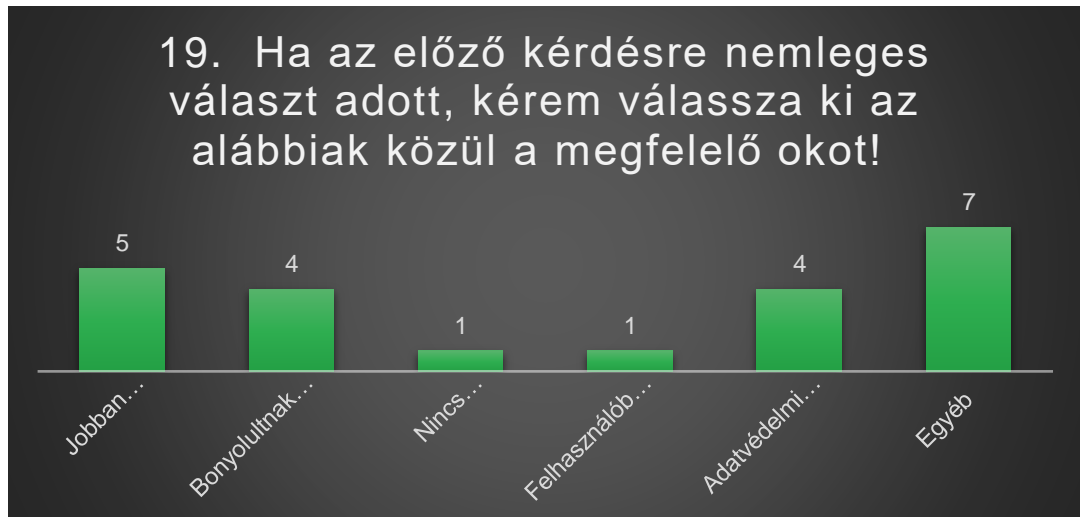


29. ábra: Ön használja valamelyik bank telefonos alkalmazását, ha igen melyiket?  
 Forrás: saját szerkesztés kérdőív alapján, 2023

Mivel itt is több válasz lehetőség volt, ezért 72 válasz született, amelyből 31-en a BT Pay-t használják, ezt követi 25 kitöltő, aki egyiket sem használja, majd 8-8 személy használja a NeoBT-t és a Smartbank OTP-t. Ha jobban megnézzük, akkor észrevevesszük, hogy az OTP bank alkalmazását nem igazán használják az emberek. Ez lehet az miatt is, hogy nem felületbarát az alkalmazás, de az miatt is, hogy az emberek még nem ismerik ezt az alkalmazást. De egy személyes tapasztalat alapján fontosnak tartom azt is megemlíteni, hogy a Transilvania Bank alkalmazása nem von maga után költségdíjat, míg az OTP Bank alkalmazása bizonyos esetekben levon 4 lejt. Ebben az esetben nem meglepő az, ha az emberek nem használják a telefonos alkalmazást, mivel költségdíjas.

Ehhez a kérdéshez kapcsolódik a tizenkilencedik kérdés, amely így hangzik: Ha az előző kérdésre nemleges választ adott, kérem, válassza ki az alábbiak közül a megfelelő okot! Itt azt szerettem volna felmérni, hogyha egyik alkalmazást sem használják az emberek, akkor milyen okból nem. A következő válaszlehetőségek voltak:

1. Jobban szeretem a közvetlen ügyintézését
2. Bonyolultnak tartom
3. Nincs megfelelő készülék
4. Felhasználóbarát felület hiánya
5. Adatvédelmi aggályok
6. Egyéb, itt lehetet saját választ adni.



30. ábra: Ha az előző kérdésre nemleges választ adott, kérem, válassza ki az alábbiak közül a megfelelő okot!

*Forrás: saját szerkesztés kérdőív alapján, 2023*

A kérdést 22-en válaszolták meg, a legtöbb esetben egyéb okok miatt nem használják a telefonos alkalmazást az emberek. Többségük jobban szereti a közvetlen ügyintézés, 4-4 esetben pedig adatvédelmi aggályaik vannak és bonyolultnak tartják az alkalmazást, 1-1 esetben nincs megfelelő készülékük hozzá és hiányolják a felhasználóbarát felületet.

**Az egyéb okokra hivatkozó személyek, a következő válaszokat adták:**

1. Nem vagyok 18 éves
2. Más bank alkalmazását használom, pld. : Revolut, Raiffeisen.
3. Jelenleg más bankot használok
4. Más banknál vagyok
5. Nem rendelkezem bankkártyával
6. A telefon legyen telefon, nem tartom egészségesnek, ha túl sok adathozzáférés van egy telefonon.
7. MyBRD-t használom
8. Nem ajánlott a bank ilyen lehetőséget.

Ezeket a válaszokat összevetve arra a következtetésre jutottam, hogy az emberek többsége nem bízik a telefonos alkalmazásokban, félelmek vannak ezzel szemben, és szívesebben intézik személyesen az ügyeiket, mint telefonon keresztül. A másik következtetésem pedig az, hogy megszlik az emberek bank választási szokása.

A huszadik kérdésem is összekapcsolódik az előző kérdésekkel, itt arra kerestem a választ, hogy az általuk használt alkalmazásokkal mennyire elégedettek.



31. ábra: Mennyire elégedett az ön által használt alkalmazással?

*Forrás: saját szerkesztés kérdőív alapján, 2023*

Számomra az derül ki ebből az ábrából, hogy azok közül, akik használják bármely bank telefonos alkalmazását 67,3 % teljes mértékben elégedettek, míg 30,9 %-a részben elégedett és csupán 1 személy mondta azt, hogy egyáltalán nem elégedett. Ennél a kérdésnél vettem észre, hogy nagyon sok pozitív visszajelzés született a többi kérdéshez képest, talán ha a bank szolgáltatásaival nincsenek is megelégedve, de az alkalmazásokkal kijelenthetjük, hogy igen.

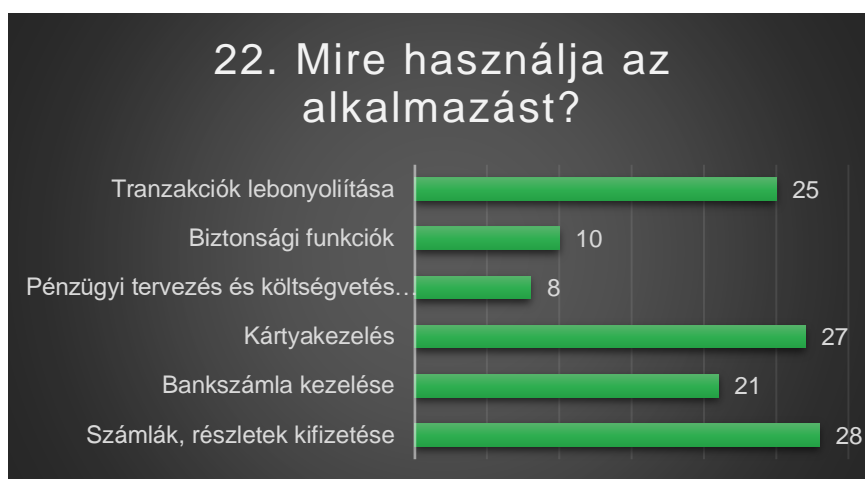
A huszonegyedik kérdés csak azokra vonatkozott, akik mindkét bank alkalmazását használják, mert arra kellett válaszolniuk, hogy melyik alkalmazással vannak jobban megelégedve és miért?

**9 feldolgozható válasz született, amelyek a következők:**

1. Transilvania
2. BT-ét, mert gyorsabb a tranzakciók lebonyolításhoz, főleg utalásokkor
3. Transilvania, mert megszoktam
4. OTP
5. BT Pay
6. SmartOTP, mert minden alkalomra megfelel
7. BT Pay
8. Transilvania, mert egyszerűbb
9. OTP, mivel jobban látható

A válaszadók több, mint fele a Transilvania alkalmazásaival van megelégedve jobban, míg csak 3 személy az OTP alkalmazásával. Valószínűleg ezek a válaszok annak is köszönhetőek, hogy többen használják a Transilvania Bank alkalmazásait, mint az OTP Bank alkalmazásait.

A huszonkettedik kérdésnél arra voltam kíváncsi, hogy mire is használják az emberek az alkalmazásokat, itt több válaszlehetőséget is megadtam.



32. ábra: Mire használja az alkalmazást?

*Forrás: saját szerkesztés kérdőív alapján, 2023*

Az emberek többsége számlákat és részleteket fizet az alkalmazáson keresztül, illetve kezeli a kártyáit és különböző tranzakciókat bonyolít le, míg kevesebb mértékben kezeli a bankszámláit. A legkisebb mértékben pedig azok száma volt, akik tervezik pénzügyeiket és költségvetést készítenek, illetve biztonsági funkciókat látnak el. Így arra a következtetésre jutottam, hogy még sajnos nincs 100%-ban mindenki életében jelen egy olyan pénzügyi tervezés és költségvetés megvalósítása, ami előrébb vinné a pénzügyi helyzetünket, amely által sokkal nagyobb mértékben tudnánk gazdálkodni a pénzünkkel. Ez annak is betudható, hogy az emberek nem mernek tervezni hosszabb távra, vagy nem is tudnak, mert nincs megfelelő anyagi helyzetük hozzá.

Az utolsó kérdésem egy nyitott kérdés volt, amellyel úgy éreztem kellőképpen sikerülne lezárnom a dolgozatot, amely által egy végső következtetést tudnék levonni azzal kapcsolatban, hogy a kitöltő személyek hogyan is vélekednek erről a két általam vizsgált bankról, milyen az ő szemükben e két bank szerepe az életükben. Ezért egy olyan kérdéssel mertem előhozakodni, amely egy visszaigazolás is lehet a bankok számára, a kérdés a következőképpen hangzik: Melyik bank szolgáltatásait ajánlaná ismerőseinek és barátainak, választát indokolja meg. 62 kitöltőből mindenki megválaszolta ezt a kérdést.

### **Transilvania bank**

22 személy ajánlaná ezt a bankot, mert:

- szimpatikus
- biztonságos
- közelebb áll hozzám, jobban el tudom magyarázni a szolgáltatásait

- teljes mértékben megvoltam elégedve a szolgáltatásaival, a fizetés mindig időben érkezett, az utalások időben levonódtak és kevés kezelési költséget von le
- mivel csak ezt használom, és erről tudok véleményt mondani
- rugalmasak és barátságosak
- gyors, pontos, megbízható szolgáltatást nyújt, mindig naprakészek és kedvesek az alkalmazottak, akik minden nehézséget és kérdést kiküszöbölnek, amivel szembe találjuk magunkat
- gyors, egyszerű és biztonságos
- az alkalmazása segítségével könnyen kezelhető és számontartható
- kedvezőbb
- flexibilisebb és kezelési költség szempontjából olcsóbb

### **OTP bank:**

#### 16 személy ajánlana, mert:

- megvagyok elégedve a szolgáltatásaival
- véleményem szerint megbízható és bármi probléma merül fel, viszonylag gyors és jó megoldást találnak
- mivel a többi bankkal nincs tapasztalatom és nagyrészt megfelel az elvárásaimnak
- évek óta ott bonyolítom le az utalásokat, megbízható, emberközelis és gyors
- ez a bank nyilvánult meg számomra a leghatékonyabb ügyintézésben
- ezzel van személyes, pozitív tapasztalatom és ez alapján ajánlanám
- biztonságos

A többi válaszadó más bankot ajánlana, amelyek a következők:

### **Revolut:**

- a használatát teljes mértékben ajánlom, hiszen nagyon egyszerűen használható ismerősök közötti tranzakciók lebonyolításához, illetve a pillanatok alatti pénzváltás miatt optimális a külföldön való használatra
- ingyenes

### **ING:**

- nagyon könnyen kezelhető az applikáció, mindig gyorsan megoldották a problémákat
- egyik leginkább átlátható rendszerrel rendelkezik

### **BCR:**

- csak azt tudom ajánlani, amely banknál én személy szerint bankolok, ez pedig a BCR lenne
- mindennapokban azt használom, nekem bevált
- jó ajánlatok, családom és barátaim is ezt a bankot ajánlották



## **Raiffeisen:**

- 0 költségdíj
- ezt használom már pár éve és teljes mértékben meg vagyok elégedve, kedves alkalmazottak, beszélnek magyarul, egyszerű az applikáció kezelése

Volt pár személy is, aki egyik bankot sem ajánlotta és a következőképpen indokolta meg a választát:

- OTP nem, mert átláthatatlan rendszere van
- nem ajánlom az OTP bankot, a Transilvania bankot nem ismerem. Az OTP késik mindig a fizetéssel, olyan is előfordult már, hogy másnap kaptam meg a pénzt vagy rá kellett telefonálni zárás előtt, hogy miért nem tették fel a fizetést, Aztán valamilyen formában előbb vagy utóbb megérkezik, nem egyszer fordult már elő.
- Nem tudok ajánlani bankot, mert nem tudok konkrét dolgokat az adott bankról. Egy bankot használok, már 15 éve és azzal személy szerint megvagyok elégedve.
- Egy bankot sem ajánlok, eleve rossz a véleményem róluk.
- Egyiket sem, a bank kiválasztása mindenkinek a privát dolga, mindenki döntse, el kivel zsákmányoltatja ki saját magát.
- Egyiket sem, de mivel létszükséglet a BT és ING.
- Egyiket sem ajánlom, hiszen mindenik ugyanarra az alapelvre épül.
- A Transilvania banknál legtöbb román és nem beszélnek magyarul.
- Egyiket sem
- A megadott bankok közül az egyik szolgáltatásait nem ismerem, ez a Transilvania bank, ezért nem ajánlhatom, az OTP-t meg nem ajánlanám.
- Őszintén egyiket sem

Volt egy olyan személy is, aki mindkét bankot ajánlotta.

Az emberek többsége nincsen megelégedve az általa választott bank szolgáltatásával, nincsenek jó véleményrel a bankok iránt. Én úgy gondolom, hogy ennek nagyon sok oka lehet, véleményem és tapasztalataim szerint egy bank sem egy emberközpontú rendszer. A válaszok alapján úgy gondolom, az emberek nem szeretnek változtatni, nem mernek más bankhoz menni, inkább maradnak a megszokottnál, még akkor is, ha már nem megfelelő számukra az a szolgáltatás, amit nyújt a bank. Félnék az újításoktól és a változásoktól és nem mernek tovább lépni esetleg egy olyan bank felé, amely nyitottabb lenne számukra és elérhetőbb. Minden kérdést próbáltam összekapcsolni egymással és a kérdések között kapcsolatot keresni a válaszok által. Következtetésképpen arra jutottam, hogy aki eleve elzárkózik a bankoktól az mindig egy negatív képet fog alkotni, míg, aki kicsit nyitottabb az meglátja egy bank jó oldalát is, főleg, hogyha pozitív tapasztalatokat élt át. Mivel az emberek nem követik a bankok mindennapi tevékenységeit, ezért nem is tűnik fel nekik, hogyha egy bank részt vesz egy eseményen, amely a társadalom iránt vállal felelősséget. Sajnos a legtöbb esetben rossz

tapasztalatok alakulnak ki az emberekből, vagy ha egy bankban csalódnak már egyáltalán nem látnak jó dolgokat, vagy nem veszik észre a bank jó cselekedeteit, vagy ajánlatait.

## **Következtetések, összegzés**

Az elemzett adatok alapján, úgy érzem, sikerült egy olyan képet kapjak mindkét bank társadalmi felelősségvállalásáról, amely eddig előttem is homályos volt. Amíg nem kezdtem el kutatásokat végezni e téma iránt, én sem foglalkoztam különösebben a bankok társadalmi felelősségvállalásával, de ahogy egyre jobban beleástam magam a témában annál jobban kezdett érdekelni a különlegessége és egyre több érdekes dolgot véltem felfedezni.

Az általam felállított hipotézisekről el tudom mondani, hogy mindenre választ kaptam és mindegyik beteljesült a vizsgálatok és kutatások során kapott elemzések által.

Arra a következtetésre jutottam, hogy mindkét bank, úgy az OTP Bank, mint a Transilvania Bank felelősséget vállal a társadalom iránt, mindkét bank igyekszik minél több projektben részt venni, minél nagyobb mértékben megvalósítani és gyakorlati részben ültetni a felelősségvállalását az emberek iránt. Különböző módszereket is véltem felfedezni a két bank tevékenysége között, de rengeteg hasonlóságot is találtam. Hasonlóságnak tekinthetők az adományozásaik, vagy a hulladékgyűjtés, energiatakarékosság elősegítése és a zöld épületek kialakítása is. Ezek mellett mindkét bank vállalja a rá kiszabott büntetéseknek a bemutatását is, nem zárkoznak el ettől sem.

Véleményem szerint mindkét bank törekszik arra, hogy jó véleménnyel legyenek róluk az emberek, folyamatos újításokat vezetnek be, amivel megkönnyítik a társadalom életét is. Mindkét bank rendelkezik online felülettel és telefonos alkalmazással, ami igen csak nagy segítség számunkra, mert minden kisebb elintéznivalóért nem kell bemennünk a bankba, hanem azt már online felületen is tudjuk intézni. Ezek könnyítnek a mi életünkön is, mert sokkal hamarabb tudjuk elintézni a tennivalóinkat. Viszont azt is ötletesnek tartom, hogy az alkalmazásaikon keresztül a pénzügyi helyzetünket is követni tudjuk, költségvetéseket tudunk készíteni és pénzügyi terveket tudunk készíteni akár hosszabb távra is, ami egyre fontosabb az életünk minden területén. A két bank honlapján feltüntetett elemzések alapján arra a következtetésre jutottam és az én elemzéseim által is, hogy a bankok fontosnak tartják azt, hogy az emberek életében részt tudjanak venni mégpedig azáltal, hogy felelősséget tudjanak vállalni a társadalom iránt és tényleg arra próbálnak törekedni, hogy olyan sikeres dolgokat tudjanak véghez vinni, ami előrébb és közelebb viszi őket az emberekhez.

Ellenben a kérdőív kiértékelése után nemcsak pozitív eredmények születtek, hanem negatívak is e két bankkal szemben. Elsősorban arra a következtetésre jutottam, hogy kevés az a személy, aki hallott a bankok társadalmi felelősségvállalásáról, illetve a bankok etikus magatartásáról. Ezért merem azt feltételezni, hogy annak ellenére, hogy a bankok próbálják közvetíteni felelősségvállalásukat nem mindig sikerül átadják ezt az embereknek olyan formában, hogy eljusson hozzájuk ez az üzenet. A dolgozatom bevezetésénél azért is mertem kijelenteni azt, hogy ez egy új téma nálunk, ami még csak most kezd formát öltetni, mert a kitöltések alapján azt vettem észre, hogy még mindig nem sikerült minden emberhez eljusson a bankok társadalmi felelősségvállalásának a szándéka. De viszont találkozhattunk olyan válaszokkal is, amelyek egyértelművé tették, hogy mégis akad egy kisebb réteg aki már nemcsak hallott erről, hanem tapasztalta is. Úgy gondolom ez egy olyan téma, amely még mindig nem elterjedt nálunk, de lassan idővel sikerül kibontakoznia olyan szintre, ahol már a legtöbb ember igenis hallani fog

róla és megismeri a bankokban rejlő jó szándékot is a társadalom iránt. Örömmel olvastam, hogy azért az emberek nagy része szívesen ajánlaná az általa választott bankot az ismerőseinek, ami azt jelenti, hogy valamilyen szinten csak sikerült az a bizonyos bank eljusson a fogyasztók szívéhez és megnyerje őket. Ezek olyan cselekedetek lehetnek, amelyek kedvezőek az ügyfelek számára. Végszóként pedig visszatérnék a bevezető részemnél található hipotéziseimhez. Úgy gondolom, hogy az általam felvetett feltételek nagy részben teljesültek a kérdőívem alapján. Mivel sok esetben azt vettük észre, hogyha egy bank magatartása megfelelő az ügyfelekkel szemben, és úgy szolgálják ki őket, ahogy azt elvárják, akkor több személy is azt a bankot fogja választani. Ha egy bank társadalmi felelősséget vállal azzal már a környezetére is pozitív hatással lesz és közelebb kerül a helyi közösséghez és a fenntartható fejlődéshez is. Ha az ügyfelek megbíznak az általuk választott bankban, akkor azt jelenti, hogy átláthatóan kommunikálnak velük és jó tapasztalataik vannak a bank iránt. Ha az ügyfelek látják azt, hogy a bank a társadalom iránt milyen mértékben vállal felelősséget akkor azt ismerőseiknek is szívesebben ajánlják. Mivel a dolgozatomban arról is szólt, hogy melyik bank vállal nagyobb társadalmi felelősségvállalást ezért azzal zárnám a dolgozatomban, hogy mindkét bank a saját lehetőségei és elvei alapján vállal társadalmi felelősségvállalást oly módon, hogy még közelebb vigye őt az emberekhez. Véleményem szerint mindenki olyan bankot választ, amely valamilyen szinten közel áll hozzá, és amellyel megtalálja a közös nevezőt.

## **Források:**

- 1. Braun Róbert (2015): Vállalati társadalmi felelősségvállalás, Akadémiai Kiadó**
- 2. Bernes, P.(2006): Capitalism 3.0: A New policy architecture for responsible financial management, Berrett-Koehler Publishers**
- 3. Brundtland,G.H.,Khalid,M.,Agnelli,S.,Al Athel,S.,Chidzero,B.,Fadika,L.,&Shihab-Eldin,M.A.(1987): World Commission on Enviroment and Development: Our Common Future, Brundtland Report**
- 4. Carroll, A.B. (1991): The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders, Business Horizons, Volume 34, Issue 4, July-August**
- 5. Clayton Anthony (2010): Do local currency system have a role in economic regeneration, Social and Economic Studies, vol.59, no 1/2, 243-287 old.**
- 6. Csete Mária (2011): Regionális és környezetgazdaságtan. EDUTUS Főiskola-Digitális Tankönyvtár**
- 7. European Commission (2006)**
- 8. Fejér-Király Gergely (2022): Pénzügyek a fenntarthatóság szolgálatában, Risoprint Kiadó**
- 9. Grébert, Judit-Mihók Barbara (2020): A környezetgazdaságtan alapjai 3., Környezeti problémák 2, Online oktatási csomag, SZTE Elektronikus Tananyag Archívum: e-learning: <http://n/eta.bibl.u-szeged.hu/4911/>**
- 10. Goodland Robert (1995): The concept of environmental sustainability. Annual Review of Ecology and Systematics, Vol.26:1-24(Volume publication date November 1995)**
- 11. Grébel Szabolcs-Pesuth Tamás (2015): Banki etika az erkölcsi értékek és értékítéletek szerepe a pénzügyekben, Közgazdaság ,17(1)**
- 12. György Ottilia (2022): Fenntartható gazdasági fejlődés, Risoprint Kiadó**
- 13. Heller Farkas (1926): Etikai tudomány-e a közgazdaságtan?, Aula kiadó**
- 14. Herman Edward Daly (1999): Uneconomic growth: in theory, in fact, in history, and in relation to globalization. In: Ecological Economics and Ecology of Economics Essays: in Criticism, Edward Elgar, Cheltenham, UK, Northampton, MA, USA.**
- 15. Horváth Dóra-Fintech és Blokklánc alapú megoldások alkalmazási lehetőségei a zöld pénzügyekben 2022-es cikk**
- 16. International Development Finance Club (2013)**
- 17. Lentner Csaba et al. (2014): Az iszlám bankok kockázatkezelése és a hagyományos bankrendszer társadalmi felelősségvállalása**
- 18. Lentner Csaba-Szegedi Krisztina-Tatay Tibor (2015)-Társadalmi felelősségvállalás a bankszektorban, Tanulmány**
- 19. Lieater, B., Arnsperger, C., Goerner, S.,& Brunnhuber,S.(2012): Money Creation and Economic Cycles**
- 20. Ligeti E (2007): A vállalati pénzügyek kézikönyve**
- 21. Korten David C. (2009): Gyilkos vagy humánus gazdaság? Kairosz Kiadó, Budapest**
- 22. Magyar Nemzeti Bank (2019): A zöld pénzügyek koncepciója Magyarországon, Budapest**

23. Noh S.(2012): The Growing Influence of Green Finance: Four Key Factors
24. Rakic, S.&Mitic, P. (2012). Green Banking-Green Financial Product with Special Emphasis on Retail Banking Products. In CCEDEP-2nd Climate Change, Economic Development, Environmental and People Conference. 54-60 old.
25. Sáfrány Ferenc (2012): Pénzügyi és adózási alapok
26. Sodics Judit-Dr.Jarjabka Ákos (2007): Pénzügyi alapismeretek, Pécs
27. Szóka Károly (2020): Helyi pénz helyzetkép, avagy a magyar helyi pénzrendszerek aktualitásai, A pénzügyi szektor aktuális kérdései Magyarországon a XXI. század elején, Kaposvár, 361-372 old.
28. Stancu-Olteanu(2008): Corporate social responsibility in Romania: A case study on implementation and challenges,Transylvania Review of Administrative Sciences
29. Thompson and Cowton (2004): Bringing the environment into bank lending: Implications for environmental reporting: Business Strategy and the Environment
30. Varga József (2017): Az iszlám bankrendszer működése, Polgári szemle, 13 évf.1-3. szám, 295-306 old.
31. Veres Edit (2017)-A CSR-gyakorlat vizsgálata a romániai nagy-kis és középvállalkozói szférában
32. Vigano Nicolai (2009): The banking and sustainability: A review of the literature,International Journal of Sustainable Development & World Ecology
33. <http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/7259/1/KG2022n1a17.pdf>

## NYILATKOZAT

### a diplomadolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: MAGYARI RÉKA  
A Hallgató Neptun kódja: 062678  
A dolgozat címe: FENNTARTHATÓ PÉNZÜGYEK  
A megjelenés éve: 2023  
A konzulens intézetének neve: MATE Kaposvári Campus  
A konzulens tanszékének a neve: BEFEKTETÉSI, PÉNZÜGYI ÉS SZÁMVITELI TANSZÉK

Kijelentem, hogy az általam benyújtott diplomadolgozat egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkori szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelté után nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem könyvtári repozitori rendszerében.

Kelt: 2023 év 11 hó 02 nap

Magy.  
Hallgató aláírása

## NYILATKOZAT

\_\_\_Magyari Réka\_\_\_ (név) (hallgató Neptun azonosítója: \_\_\_\_\_)  
konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a  
záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót<sup>1</sup> áttekintettem, a hallgatót az  
irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól  
tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő  
védésre javaslom / nem javaslom<sup>2</sup>.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem<sup>\*3</sup>

Kelt: október 2023 év 11 hó 03 nap

  
belső konzulens

<sup>1</sup> A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

<sup>2</sup> A megfelelő aláhúzendő.

<sup>3</sup> A megfelelő aláhúzendő.