

# Përgjegjësia Sociale e Korporatës

## Përgjegjësia e Korporatës dhe Qëndrueshmëria

Aktiviteti i përgjegjshëm për Grupin OTP nënkupton një menaxhim të mirë, punësim të përgjegjshëm dhe pjesëmarrje aktive në shoqëri. Objektivi i Banka OTP Albania është të ofrojë shërbime financiare të përgjegjshme, të drejta dhe të kërkuara nga klientët. Përveç kësaj, përgjegjësia jonë nënkupton edhe sjelljen etike ndaj palëve të interesuara dhe minimizimin e impaktit tonë mjedisor.

Qëllimi ynë është të integrojmë principet e aktivitetit të përgjegjshëm dhe të qëndrueshëm bankar në të gjitha nivelet e veprimtarisë tonë.

**Fakti që selia qendrore e OTP Grup është në Hungari nënkupton jo vetëm pavarësinë por përgjegjësi më të madhe: drejtimet dhe pritshmëritë që nxisin zhvillimin dhe përgjegjësinë e Grupit vendosen në nivel lokal - dhe në të njëjtën kohë brenda rajonit.**

OTP Grup është një prej kompanive ndërkombëtare në rajon me seli në Hungari:

- një prej punëmarrësve dhe taksapaguesve më të mëdhenj;
- menaxhimi, si në Hungari ashtu edhe në rajon, planifikon për një periudhë afatgjatë, nëse ka ndonjë ndryshim në mjedisin makroekonomik dhe atë social.

## Strategjia e përgjegjësive Sociale të Korporatës

Kjo strategji ka për qëllim të përforcojë praninë e vlerave të tilla si orientimi ndaj klientit, kapaciteti për inovacion dhe qasja e përqendruar tek njeriu brenda kulturës së kompanisë dhe gjithashtu, të përmirësojë imazhin e bankës në sytë e aktorëve të jashtëm (konsumatorët, furnizuesit dhe shoqëria në përgjithësi). Aktorët socialë – vendimmarrësit dhe publiku i gjerë – presin nga aktorët e mëdhenj ekonomikë të luajnë rol aktiv në zgjidhjen e çështjeve sociale dhe të kenë prioritete të qarta, dhe kjo qëndron për Banka OTP Albania, rëndësia ekonomike dhe sociale e të cilës është e pakontestueshme.

### Vizioni ynë

Banka OTP Albania ka për qëllim të aplikojë praktika shembullore të përgjegjësive sociale, të cilat janë në një linjë me pritshmëritë e investitorëve tanë dhe të shoqërisë.

Principet themelore		Objektivat
<b>Operacionet Mbështetëse</b>	<b>Përgjegjësia Sociale e Korporatës duhet të mbështesë operacionet dhe biznesin e suksesshëm të Bankës OTP Albania, duke thjeshtuar operacionet, duke rritur efikasitetin dhe duke krijuar vlera.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• krijimi i vlerave për investitorët.</li><li>• krijimi i vlerave për klientët.</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krijimi i vlerave për mjedisin tonë ekonomik dhe social.</li> </ul>
<b>Transparencë</b>	<b>Përforcimi i parimit të transparencës.</b> Tashmë ne i komunikojmë tek të gjithë aktorët në mënyrë shumë më të hapur veprimet e përgjegjshme, çështjet e Përgjegjësisë Sociale dhe arrijtjet tona, përveç aktiviteteve të biznesit, duke u prezantuar atyre edhe më tepër mbi vendimet dhe programet tona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rritja e vizibilitetit të aktiviteteve tona CSR.</li> <li>• Zhvillimi dhe ruajtja e marrëdhënies me partnerët tanë</li> </ul>
<b>Besueshmëria</b>	<b>Vazhdimi i aktivitetit tonë në një mënyrë të besueshme.</b> Ne ende e konsiderojmë të domosdoshme që komunikimi në lidhje me CSR të bazohet në programe të vlefshme korporative dhe baza të besueshme profesionale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• përgjegjësia si fokusi i aktiviteteve tona kryesore</li> <li>• zbutjen e ndikimit tonë në mjedis</li> </ul>
<b>INTEGRIMI</b>	<b>Të menduarit në mënyrë të integruar.</b> Në Banka OTP Albania, ne i konsiderojmë parimet që na udhëheqin dhe praktikatat më të mira si diçka që duhet të respektohen nga të gjithë punonjësit e bankës, së bashku me funksionimin dhe mbikëqyrjen e përgjegjshme.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Përfshirja e aspekteve profesionale të CSR</li> </ul>

### Prioritetet

<b>Ofrimi i shërbimit me përgjegjësi</b> = aktivitetet kryesore: përgjegjësi në ofrimin e shërbimeve dhe të operacioneve	<ul style="list-style-type: none"> <li>• përmirësimi i cilësisë së shërbimit</li> <li>• transparenca</li> <li>• përqasja</li> </ul>
<b>Punëdhënës i përgjegjshëm</b> = punëdhënës i përgjegjshëm: të trajnuar të mënyrën e duhur, punonjës të kualifikuar dhe të kënaqur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trajnimi</li> <li>• përfshirja</li> <li>• mjedisi i punës</li> </ul>

**Aktivite CSR**

= rol aktiv në komunitet dhe dhënia e shembullit

- edukimi, formimi i sjelljes
- krijimi dhe ruajtja e vlerave
- krijimi i mundësive, ndërtimi i komuniteteve

Tre elemente të ndryshëm: principet tona bazë, objektivat dhe prioritetet përcaktojnë detyrat dhe kriteret për një zhvillim të suksesshëm të veprimeve të përgjegjshme dhe praktikës së CSR.

**Sfidat dhe mundësitë për qëndrueshmëri**

Sfida të qëndrueshme (Përfaqsa globale)	Roli dhe reagimi i Bankës OTP Bank Albania
Banking i qëndrueshëm afat-gjatë (promovon zhvillimin, parandalimin e mbingarkimit me hua, mbrojtja e depozituesve)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I përgjegjshëm, kreditim i kujdesshëm (vlerësime strikte dhe konservative për procesin e kredidhënies)</li> <li>• Siguron vazhdimësinë e procesit të huadhënies</li> <li>• Mbron depozituesit</li> <li>• Inkurajon kursimet</li> <li>• Administrim i riskut</li> <li>• Forcon njohuritë dhe kulturën financiare</li> <li>• Përmirëson transparencën</li> </ul>
Pabarazitë në zhvillimin ekonomik dhe atë social: rritja e numrit të njerëzve me aftësi të kufizuara, zgjerimi i hendekut social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siguron mundësinë për një sërë shërbimesh financiare</li> <li>• Promovimi i njohurive dhe kulturës financiare</li> <li>• kredidhënie e përgjegjshme</li> <li>• rritja e nivelit të punësimit si në zonat rurale ashtu edhe ato urbane</li> <li>• proces prokurimi i përgjegjshëm</li> <li>• donacione, sponsorizime</li> </ul>

Shterimi i burimeve natyrore, ndryshimet klimaterike	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hetimi i riskut jo të drejtpërdrejtë të shërbimeve financiare mbi mjedisin (përputhshmëria ligjore, administrimi i riskut)</li> <li>• redukton ndikimin mbi mjedis që mund të shkaktohet nga operacionet (eficianca e energjisë, reduktimi i përdorimit të letrës)</li> </ul>
Mbrojtja e shëndetit, përhapja e sëmundjeve ngjitëse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• siguron një ambient të shëndetshëm në punë</li> <li>• ofron ndihmë për punonjësit nëpërmjet asistencës dhe informacionit në lidhje me një stil jete të shëndetshëm dhe parandalimin e sëmundjeve</li> <li>• donacione, pjesëmarrja në komunitet</li> </ul>
Rritja e nivelit të kriminalitetit, përhapja e ekstremizmit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• përpjekjet për luftën kundër pastrimit të parasë dhe financimit të terrorizmit</li> <li>• sisteme strikte të sigurisë në bankë dhe administrimi i riskut (shmangia e skemave të mashtrimit të brendshëm dhe të jashtëm)</li> </ul>

Ne prezantojmë sfidat për qëndrueshmërinë dhe veprimet e Bankës OTP Albania në rendin përkatës për sektorin bankar dhe sipas temave. Pavarësisht se kjo ndryshon nga përfaqësja globale, ajo garanton mbulim të mjaftueshëm të temave.

### Administrimi i Përgjegjësisë Sociale të Korporatës

**Strategjia e Përgjegjësisë Sociale të Korporatës** e adoptuar nga Bordi i Manaxhimit përbën bazën për CSR\_në.

Në mënyrë që të zhvillohet mënyra e të kuptuarit të principeve të CSR\_së dhe për të forcuar aktivitetet e saj, Banka OTP Albania aplikon standardet e **ISO 26000** për përgjegjësinë sociale.

Departamenti i Marketingut i Banka OTP Albania është përgjegjës **për koordinimin** e aktiviteteve CSR. Çdo vit OTP Grup organizon një aktivitet për ndarjen e përvojës personale.

Mbledhja e të dhënave CSR dhe vlerësimi i tyre kryhet që prej vitit 2010 në nivel grupi nëpërmjet sistemit SAP. Rreth 150 punonjës marrin pjesë në raportimin e të dhënave. Gama e të dhënave të dërguara është vazhdimisht në rritje. Mbledhja e të dhënave mbështet si në raportimin për CSR\_në edhe në monitorimin e arritjeve.

Raporti Vjetor i Përgjegjësisë Sociale:

- raport i audituar në nivel grupi
- në përputhje me aplikimin e nivelit B+ të udhëzimeve GRI G3.1, plotësuar me tregues sektorial për shërbimet financiare.

### **Përgjegjshmëri në ofrimin e shërbimit**

**Esenca dhe një element kyç i përgjegjësisë tonë qëndron në ofrimin me përgjegjshmëri të shërbimeve financiare dhe gjithashtu në operacionet e përgjegjshme.**

Përgjegjësia jonë sociale mund të konsiderohet e besueshme nga klientët dhe aksionerët tanë vetëm nëse kompania konsiderohet e tillë në të gjitha veprimet që ajo kryen.

Si një ofruer shërbimi i përgjegjshëm, fokusi ynë është si më poshtë:

- ruajtja e *stabilitetit financiar*;
- *administrim adekuat i riskut dhe siguri gjithëpërfshirëse*;
- *transparencë* në veprimet tona dhe impakti që ato kanë mbi rezultatet dhe shërbimet tona;
- *shërbime të ofruara në mënyrë etike dhe praktika biznesi të drejta përfshirë edhe marketingun*;
- përmirësimi në vazhdimësi i *cilësisë së shërbimit*;
- *nxitjen e konsumit të përgjegjshëm dhe të qëndrueshëm.*

### **Strategjia e stabilitetit financiar, administrimit të riskut**

**Ne jemi përgjegjës si ndaj depozituesve tanë por edhe ndaj huamarrësve.**

Paratë që depozitohen në Bankën tonë ne i japim hua në një mënyrë që garanton ripagimin e tyre, por edhe duke garantuar që këto hua nuk do të përdoren për qëllime të jashtëligjshme ose që bien në kundërshtim me vlerat e shoqërisë tonë.

Procesi i huadhënies promovon zhvillimin ekonomik, progresin individual dhe arritjen e objektivave – prandaj është tepër e rëndësishme që të garantohet shlyerja e kredisë sidomos në kohë recesioni – megjithatë, huadhënia pa kriter vë në rrezik paratë e depozituesve, dhe mund të krijojë një barrë të rëndë dhe afatgjatë për huamarrësit nëpërmjet borxhit të tepruar.

**Ky raport delikat ruhet nëpërmjet:**

- **politikës tonë konservative të administrimit të riskut,**
- **rishikimit me periodicitet vjetor të politikës së huadhënies,**
- **përditësimin të mënyrë të vazhdueshme të sistemit të vlerësimit të kredisë.**

Në rrjedhën e ofrimit të shërbimeve financiare, përveç rrezikut të kreditimit, mund të ndodhin edhe lloje të tjera rreziqesh, të tilla si rreziku i sigurisë, rreziku i operimit dhe rreziku i tregut. Banka OTP Albania është e vendosur në administrimin rigoroz të riskut në të gjitha fushat; principet e administrimit të riskut janë të njëjta në të gjitha nivelet e bankës.

### Transparenca

Banka OTP Albania është shumë e përkushtuar ndaj transparencës; ne i mbajmë të informuar të gjithë aktorët në lidhje me ecurinë e bankës, rezultatet tona dhe impaktin që ato kanë. Qëllimi ynë është të ofrojmë informacion të besueshëm dhe të vërtetë.

Ne jemi të vetëdijshëm që klientët tanë, investitorët dhe aksionerët, punonjësit dhe sektori civil kërkojnë secili prej tyre informacion dhe forma komunikimi të ndryshme, dhe **ne bëjmë të pamundurën që t'i plotësojmë nevojat e tyre. Qëllimi ynë është të përfshijmë të gjithë aktorët, të nxisim dialogun me ta për të gjetur një mënyrë për të ecur përpara.**

Mjetë të rëndësishme për transparencë:

- raportet financiare;
- konferenca për shtyp dhe prezantime;
- raporti vjetor dhe broshurat për klientët;
- ndarja e informacionit për klientët.

### Ofrimi në mënyrë etike i shërbimeve financiare

**Banka OTP Albania vepron në mënyrë etike në të gjitha linjat e biznesit.**

Sjellja në mënyrë etike përcaktohet nga **Kodi i Etikës** që punonjësit tanë janë të detyruar ta zbatojnë. Ne zbatojmë kërkesat e Kodit të Etikës në të gjithë gamën e zhvillimit të productive dhe ofrimin e shërbimeve.

Është detyra e Departamentit të Përputhshmërisë Ligjore për të parandaluar mosrespektimin e ligjeve dhe rregulloreve dhe kundër shpifjes. Përputhshmëria merr pjesë në procesin e rishikimit të rregulloreve të brendshme, zhvillimit të produktit dhe mjeteve të komunikimit. Gjithashtu, ai luan një rol të rëndësishëm edhe në mbikëqyrjen e çështjeve të mbrojtjes së konsumatorit.

Objektivi kryesor dhe i qartë i Bankës OTP Albania është t'i shërbejë klientëve të saj në mënyrë të kënaqshme dhe pa asnjë gabim. Ne përdorim mjete të ndryshme për të informuar klientët tanë rreth mënyrës së procesit të ankimimit, dhe i monitorojmë ankesat e tyre dhe efikasitetin e masave të ndërmara prej nesh për t'i eliminuar ato sa më shumë.

Një nga aspektet kryesore të ofrimit të shërbimeve etike është komunikimi i konsumatorëve që përfshin identifikimin e nevojave të konsumatorëve, informacionin e duhur dhe ofertat e produkteve.

- *Ne përpiqemi të ofrojmë vetëm produkte dhe shërbime që janë me të vërtetë të dobishme dhe u përshtaten atyre në aspektin e riskut për çdo situatë të dhënë.*
- *Në përdorim një sërë mjetesh për tu ardhur në ndihmë klientëve tanë që ata të marrin informacionin që u nevojitet. Në faqen tonë zyrtare të internetit [www.otpbank.al](http://www.otpbank.al) vizitorët mund të gjejnë dhe të përdorin Llogaritësin e Kredisë, Llogaritësin e Depozitës dhe One Stop Shop për nevojat e tyre. Të gjitha këto mjete janë të dobishme edhe për të nxitur edukimin financiar të klientëve tanë dhe për ti bërë ata të mendojnë rreth zakoneve dhe situatave të ndryshme financiare.*
- *Tashmë prej disa vitesh qëllimi ynë është të përdorim një gjuhë më të thjeshtë dhe lehtësisht të kuptueshme, dhe për këtë qëllim kemi rishikuar gjuhën e përdorur në të gjitha materialet që ju dërgojmë klientëve tanë.*
- *Ne trajnojmë në mënyrë të vazhdueshme stafin tonë administrativ dhe e vëmë theksin drejt adresimit dhe zgjidhjes së çështjeve më me interes për klientët tanë.*
- *Ne monitorojmë në mënyrë të vazhdueshme punën e stafit tonë; mystery shopping dhe anketa për kënaqësinë e klientit shërbejnë për këtë qëllim. Sistemi ynë i vlerësimit të performancës inkurajon shitjen e produkteve që janë në përdorim nga klientët tanë.*

#### Përmirësimi në mënyrë të vazhdueshme i Cilësisë së Shërbimit

Të përqendruar ndaj qëllimit strategjik të fokusit ndaj klientit ne e konsiderojmë të një rëndësie të veçantë tu ofrojmë klientëve një standard të lartë – më të dobishëm dhe të kënaqshëm – shërbimi.

- Në mënyrë që të **identifikojmë nevojat e vërteta të klientëve tanë**, në përpiqemi të kuptojmë dhe tu shërbejmë situatatave të jetës dhe objektivave financiare të klientëve tanë.
- Objektivi ynë është **ti japë mundësinë çdo segmenti të klientëve të kontaktojë** me bankën tonë **sipas nevojave që ata kanë** (zgjatja e orarit të degëve që qëndrojnë hapur, zona e fëmijëve, kanalet elektronike, ofrimi i shërbimit ndaj segmenteve mikro dhe makro edhe jashtë bankës). Ne jemi duke rritur në mënyrë të vazhdueshme numrin e kanaleve për komunikimin dhe shërbimin ndaj klientëve.
- **Theksi ynë është në plotësimin e nevojave të klientëve përgjatë gjithë kohëzgjatjes së produktit** – duke përfshirë këtu edhe periudhën pas shitjes. Është bërë shumë për të siguruar një shërbim më efikas dhe më të shpejtë.
- Komentet e klientëve, trajnimi i stafit dhe monitorimi i punës së tyre luan një rol të rëndësishëm në përmirësimin e cilësisë së shërbimit.

#### Motivimi për një Konsum të Përgjegjshëm dhe të Qendrueshëm

Ne mund të forcojmë një konsum të qendrueshëm dhe të përgjegjshëm nëpërmjet produkteve tona. Në lidhje me këtë, në Bankën OTP Albania ne bëjmë si më poshtë:

- Ne mbështesim edukimin financiar duke patur në fokus kursimet. Një sërë prej produkteve tona motivojnë kursimin në mënyrë të rregullt dhe në të njëjtën kohë asistojmë në përzgjedhjen e mundësive për të kursyer në disa mënyra.
- Disa prej produkteve tona retail janë krijuar duke patur në fokus të rinjtë, personat që kërkojnë të investojnë në një shtëpi dhe pensionistët.
- Ne përpiqemi që të sigurojmë mundësi për **burimet publike dhe ndërkombëtare**.
- Ne jemi të përkushtuar ndaj zhvillimit të sektorit agrar dhe i kemi dhënë theks të veçantë financimit të sektorit agrar në Shqipëri.