

*Raport anual
de responsabilitate corporativă
2012*



**Raiffeisen
BANK**

Reușim împreună.

Cuprins

1. Cuvânt înainte	3
2. Reperetele anului 2012	5
3. Cine suntem	8
3.1. Profilul organizației	9
3.2. Organizația noastră în cifre	10
3.3. Oamenii noștri	11
4. Acționăm responsabil	15
4.1. Metodologia utilizată în culegerea și interpretarea datelor	16
4.2. Guvernanța corporativă	17
4.3. Impactul în comunitate	27
4.3.1. Valoarea investiției Raiffeisen Bank în programe comunitare	27
4.3.2. Motivațiile care stau la baza implicării în comunitate	28
4.3.3. Cauzele susținute de Raiffeisen Bank în 2012	29
4.3.4. Acoperirea geografică	32
4.3.5. Resursele suplimentare atrase	32
4.3.6. Rezultate în comunitate	34
4.3.7. Rezultate în companie	39
5. Concluzii	43
Anexe:	
Anexa 1 - Index GRI	45
Anexa 2 - Parteneri	52
Anexa 3 - Contacte	53

Cuvânt înainte



Cuvânt înainte

În Raiffeisen Bank recunoaștem că deciziile pe care le luăm au efecte mult mai profunde decât tranzacțiile financiare care definesc industria din care facem parte. Știm că leadershipul influențează vitalitatea economică, bunăstarea comunităților noastre dar chiar și felul în care trăim.

Înțelegerea acestui fapt conduce angajamentul nostru către promovarea unui stil de viață sănătos și către sustenabilitate socială. Vedem acest angajament ca pe o oportunitate de a face lucrul corect atât pentru activitatea noastră de business, cât și pentru toți stakeholderii noștri. Îl vedem de asemenea ca pe o oportunitate puternică de business atât pentru clienții noștri, cât și pentru acționarii noștri și ca pe un motiv de mândrie pentru toți partenerii noștri.

Din acest motiv în 2012 am investit peste 3.000 de ore de management și de voluntariat în proiecte de responsabilitate corporativă și aproximativ 2.000.000. euro în proiecte comunitare.

- **Raportare GRI** - raportăm integral pe 72 de parametri și parțial pe 6 dintr-un total de 94, față de 44 integral și 5 parțial în primul raport.
- **Voluntariat** - obiectivul nostru pentru 2013 este să introducem o Politică de Voluntariat, formalizând și înlesnind astfel activitatea de voluntariat.
- **Raiffeisen Comunități - program de granturi** - vom continua să investim în proiecte locale, nu numai resurse financiare, ci și cunoștințe, bune practici și expertiză, prin întâlniri de lucru și feedback către partenerii comunitari.
- **Bucharest City Marathon** - 2012 a fost ediția a cincea, la care au participat peste 7.000 de alergători. Este în prezent un eveniment emblematic la nivel național și a trasat deja o direcție în stilul de viață al oamenilor.
- **I' Velo** - în al treilea an proiectul s-a îndreptat către autonomie financiară iar obiectivul este să se transforme într-un program autonom de închiriere de biciclete, în tandem cu participarea la inițiative de advocacy pentru integrarea bicicletei în trafic, ca mijloc alternativ de transport.

Cred că organizațiile au responsabilitatea de a împărtăși cu publicul informații despre impactul social și comunitar pe care îl au și despre pașii pe care îi parcurg pentru a îmbunătăți acest impact. În acord cu standardele moderne, aceste raportări trebuie să fie periodice, să includă unități de măsură a evoluției, să fie transparente și ușor de înțeles. Acest raport continuă și extinde angajamentele noastre de până acum, urmând atât standardul LBG, cât și standardul GRI, pentru o perspectivă mai amănunțită asupra investițiilor noastre comunitare și a felului în care facem afaceri.

Crearea unei creșteri economice sustenabile este o parte importantă din felul nostru de a face business. Acest raport este dovada pentru o parte din munca depusă pentru a susține dezvoltarea unor comunități sănătoase, curate și prospere, pentru noi înșine și pentru generațiile viitoare.

Steven van Groningen
Președinte & CEO



GRI
1.1

Reperetele anului 2012



Reperetele anului 2012

GRI
2.10

Ianuarie

- Herbert Stepic primește „Marea Decorație de Onoare în Aur pentru serviciile aduse Republicii Austriece”.

Februarie

- Premiul I la categoria Sustainable Business Practices pentru programul Raiffeisen Comunități, acordat de Business Review - Annual Investment Awards.

Martie

- Raiffeisen Bank și Junior Achievement România organizează la Liceul Teoretic Lucian Blaga din Constanța competiția de creativitate antreprenorială Creativity & Innovation Challenge, la care au participat 84 de elevi din 11 licee constănțene și șapte consultanți voluntari Raiffeisen Bank.

Aprilie

- Global Finance și EMEA Finance desemnează Raiffeisen Bank „Cea mai bună bancă din România” și Raiffeisen Bank International „Cea mai bună bancă din Europa Centrală și de Est”.

Mai

- Noaptea alba a galeriilor - ediția din 2012 propune un itinerariu nocturn al evenimentelor de artă contemporană în București în peste 30 de galerii.
- Debit Direct - lansarea sitului www.donatie.ro, prima platformă pentru donații on line, proiect inițiat de Asociația pentru Relații Comunitare și susținut de Raiffeisen Bank.
- SkirtBike - ediția a III-a - eveniment dedicat doamnelor care merg pe bicicletă, desfășurat în București, Iași, Timișoara, Arad și Sibiu și susținut de Green Revolution și bicicletele l’Velo.

Iunie

- Lansare unui centru l’Velo la Sibiu, în parteneriat cu Primăria Municipiului Sibiu.

Iulie

- Raiffeisen Bank lansează ediția a doua a programului de granturi Raiffeisen Comunități, un program de finanțare a proiectelor locale de dimensiuni mici și medii în comunitățile în care banca își desfășoară activitatea.

August

- Cristian Sporiș preia funcția de vicepreședinte pentru divizia de Corporate Banking a Raiffeisen Bank.

Septembrie

- Începe programul „Noi Înșine”, organizat de Junior Achievement România și susținut de Raiffeisen Bank.
- Bike Fest ediția 2012 - evenimentul a avut loc în București și a cuprins un concurs de pentatlon pe bicicletă.
- Anunțarea proiectelor câștigătoare la programul de granturi Raiffeisen Comunități.

Octombrie

- Fundația "H. Stepic CEE Charity", fondată de președintele Raiffeisen Bank International, Herbert Stepic, sprijină financiar cu 37.000 de euro Centrul de Recreere (Casa Iris) pentru persoane cu dizabilități din Valea Crișului (jud. Covasna). Banii vor fi folosiți pentru extinderea construcțiilor existente, dar și renovarea și întreținerea lor.
- Bucharest International Marathon - ediția a 5-a, a reunit peste 7.000 de alergători, de toate vârstele.
- Primul meu maraton - program organizat de Raiffeisen Bank prin care 11 angajați s-au antrenat vreme de 4 luni pentru a alerga pentru prima oară un maraton; 4 au participat la maraton și 3 la semi-maraton.

Noiembrie

- VISA – premiu pentru „Voluntarii BanIQ”.
- Gala voluntarilor - eveniment organizat de asociația VOLUM, singurul de acest gen din țară, premiază voluntari, proiecte de voluntariat, coordonatori ai activităților de voluntariat precum și centre de voluntariat.
- Gala Green Business Index 2012 ediția a 3-a, organizat de Asociația Green Revolution, evenimentul a premiat companiile cele mai responsabile față de mediu.

Decembrie

- European CSR Awards - lansarea primului program pan-european de recunoaștere a parteneriatelor de succes între companii și organizații non-profit, susținut de Raiffeisen Bank.
- Consiliul de Supraveghere al Raiffeisen Bank îl nominalizează pe Mircea Busuioceanu Chief Risk Officer și pe Bogdan Popa Chief Financial Officer, ca membrii ai directoratului băncii.
- The Banker acordă Raiffeisen Bank premiul „Banca anului” pe plan local.

**GRI
2.10**

Cine suntem



Cine suntem?

3.1. Profilul organizației

Raiffeisen Bank este o bancă universală de top pe piața românească, oferind o gamă completă de produse și servicii de calitate superioară persoanelor fizice, IMM-urilor și corporațiilor mari, prin multiple canale de distribuție: 525 de unități bancare în toată țara, rețele de ATM și EPOS, phone-banking (Raiffeisen Direct), Smart Mobile Banking și internet banking (Raiffeisen Online).

Raiffeisen Bank România a rezultat prin fuziunea, încheiată în iunie 2002, a celor două entități deținute de Grupul Raiffeisen în România: Raiffeisenbank (România), înființată în 1998 ca subsidiară a Grupului RZB, și Banca Agricolă Raiffeisen S.A., înființată în 2001, după preluarea băncii de stat Banca Agricolă de către grupul austriac.

Raiffeisen Bank deservește aproape 2 milioane de clienți, din care aproximativ 100.000 IMM-uri. Banca deține diferite unități specializate ca "agenții de retail" care se adresează persoanelor fizice și IMM-urilor. Pe segmentul corporatist, Raiffeisen Bank deservește peste 6.800 companii cu o cifră anuală de afaceri ce depășește 5 milioane EUR, entități publice și instituții financiare. De asemenea, banca are reprezentanți în 8 centre regionale corporatiste, oferind clienților marele avantaj de a beneficia de soluții bancare adaptate cerințelor acestora în orice zonă a țării.

De asemenea, Raiffeisen Bank este numărul 1 pe piața cardurilor de credit din România și unul dintre jucătorii de top pe cea a cardurilor de debit, cu circa 1,8 milioane de carduri emise în total.

Subsidiarele Raiffeisen Bank

- Raiffeisen Asset Management România
- Raiffeisen Banca pentru Locuințe
- Raiffeisen Capital & Investment
- Raiffeisen Insurance Broker
- Raiffeisen Leasing

GRI
2.2
2.3
2.5
2.7
2.8

3.2. Organizația noastră în cifre

Principalii indicatori financiari Situafii financiare consolidate conform IFRS/IAS

	2012* EUR '000	2011* EUR '000	Modificare procentuală
Contul de profit și pierdere			
Venit net din dobânzi	256,771	251,353	2%
Venit net din comisioane	129,319	146,122	-11%
Profit din tranzacționare	51,462	48,869	5%
Cheltuieli administrative	(271,285)	(287,546)	-6%
Profit/(pierdere) înainte de impozitare	104,502	119,416	-12%
Profit/(pierdere) după impozitare, dar înainte de câștigul net din vânzarea activității întrerupte	88,991	100,918	-12%
Profitul net al exercițiului financiar	88,991	100,918	-12%
Ațiuni ordinare	12,000,000,000	12,000,000,000	0%
Câștiguri pe acțiune (în EUR/acțiune)	0.0074	0.0084	-12%
Bilanț			
Credite și avansuri acordate băncilor (incluzând și plasamente la bănci)	176,826	163,046	8%
Credite și avansuri acordate clienților	3,410,497	3,436,358	-1%
Depozite de la bănci	37,768	295,412	-87%
Credite de la bănci	694,416	434,629	60%
Depozite de la clienți	3,834,565	3,969,783	-3%
Capitaluri proprii (inclusiv interese minoritare și profit)	646,165	626,205	3%
Total bilanț	5,424,236	5,619,559	-3%
Informații regulatorii			
Active ponderate cu riscul, inclusiv riscul de piață	N/A	N/A	0%
Total fonduri proprii	N/A	N/A	0%
Total cerințe fonduri proprii	N/A	N/A	0%
Rata de acoperire a excedentului	N/A	N/A	0%
Rata capitalului de bază (Tier 1), inclusiv riscul de piață	N/A	N/A	0%
Rata fondurilor proprii	N/A	N/A	0%
Indicatori de performanță			
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) înainte de impozitare	16.43%	20.00%	-17.9%
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) după impozitare	13.99%	16.91%	-17.3%
Rata cost/venit	59.91%	63.20%	-5.2%
Rentabilitatea activelor (ROA) înainte de impozitare	1.89%	2.21%	-14.4%
Rata risc/câștig	30.61%	19.43%	57.5%
Resurse			
Număr angajați	5498	6,682	
Unități bancare	525	543	

*Conversie informativă, neauditată

	2012** RON ths
Valoarea economică generată	1,667,449
a) Venituri	1,667,449
Valoarea economică distribuită	1,517,964
b) Costuri Operaționale	(686,470)
c) Beneficii și salarii angajați	(522,377)
d) Plăți către acționari	(240,000)
e) Plăți către stat	(69,117)
f) Investiții comunicare	
Valoare economică reinvestită	149,485

** Raiffeisen Bank nu a primit sprijin financiar de la guvern.

GRI
2.8
EC1
EC4

3.3. Oamenii noștri

Succesul Raiffeisen Bank este garantat și de faptul că instituția investește continuu în managementul performanței și în dezvoltarea angajaților săi.

Componența organizației

La sfârșitul anului 2012, Raiffeisen Bank avea 5.952 angajați, față de 5.911 în 2011. Media de vârstă a angajaților era de 36 de ani.

Tabelele de mai jos prezintă componența organizației pe categorii de:

a. Vârstă și gen

Vârsta	Nr.
<30	1.792
30-50	3.507
>50	653
Gen	Nr.
Femei	4.563
Bărbați	1.389

b. Structura ierarhică și gen

Nr. femei poziții Board-1	28
Nr. femei poziții Board-2	104
Nr. femei în alte poziții manageriale	547

c. Salariul mediu al femeilor, ca % din salariul mediu al bărbaților

Funcție	%
Staff	75%
Middle Management	82%
Top Management	93%

d. Contract de angajare, normă de lucru

Contract pe perioadă nedeterminată	Contract pe perioadă determinată	Normă întreagă	Jumătate de normă
5.556	396	5.932	20

e. Număr de angajați noi și număr de angajați care au încetat contractul de muncă, după gen și regiune

	Gen	Angajări noi	%	Plecări	%
București	Femei	77	1,4	317	5,6
	Bărbați	32	0,6	141	2,5
Rețea	Femei	139	2,5	343	6,1
	Bărbați	34	0,6	141	2,5

GRI
2.8
LA1
LA2
LA14

Politica băncii este de a angaja persoane care provin din comunitățile locale în care organizația își desfășoară activitatea, astfel încât atât compania, cât și comunitatea să beneficieze de experiența locală. Rareori persoanele angajate provin din arii diferite, această situație fiind cauzată de absența personalului în piața locală.

f. Numărul plecărilor, în funcție de vârstă și gen

Plecări ale angajaților cu vârste cuprinse între	20-29	30-39	40-49	50-59	>60
	368	333	104	108	29
Femei	660				
Bărbați	282				

Angajații Raiffeisen Bank care decid să părăsească organizația respectă preavizul specificat de Codul Muncii, respectiv de 20 de zile. Pentru cazurile de concedieri, organizația oferă un preaviz de 20 de zile lucrătoare, posibilitatea de relocare în cadrul organizației pe posturile vacante existente, în funcție de pregătire, și salarii compensatorii, în funcție de vechimea în companie.

Compensații și beneficii

La fel ca în anii anteriori, banca oferă angajaților pachete de beneficii ce includ: asigurare în caz de accidente și îmbolnăviri (conține acoperiri pentru o gamă largă de riscuri, inclusiv indemnizații pentru afecțiuni grave), cotizație din partea băncii pentru pensie privată facultativă, abonament la un centru medical privat, acces la o serie de produse de creditare în condiții preferențiale (numai pentru angajații cu normă întreagă), tichete de masă, între 23-25 de zile de concediu (față de cele 21 prevăzute prin lege), telefon de serviciu, mașină de serviciu pentru funcțiile manageriale, sistem de recompensare anuală în urma evaluării performanțelor, oferte speciale în magazine sau la diferite companii și alte beneficii prevăzute în Contractul Colectiv de Muncă. Aceste beneficii nu depind de tipul de contract de munca (perioadă nedeterminată sau temporar, normă întreagă sau redusă).

Negocierile purtate de sindicatul angajaților Raiffeisen Bank se reflectă asupra tuturor angajaților, chiar dacă ei nu sunt membri de sindicat. Înștiințările privind schimbările operaționale semnificative sunt făcute cu 4 săptămâni înainte de data aplicării lor.

Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu¹

Poziția	%
Staff	5.6%
Middle Management	2.9%
Top Management	0.9%

Media veniturilor din concediu de maternitate este de 92%, în timp ce restul de 8% aleg să încheie relația cu banca. Durata medie a concediului de maternitate este de 1 an, în special datorită legislației în vigoare.

Managementul performanței

Annual, toți angajații sunt evaluați din punct de vedere al performanței și al dezvoltării carierei. Raiffeisen Bank își remunerează angajații cu cel puțin 70% în plus față de salariul minim pe economie.

¹⁾ Valoarea a fost calculată ca și cost mediu total al beneficiilor / (cost mediu total cu salariul + plată variabilă + bonus de performanță).

Salariul mediu al angajaților juniori față de salariul minim pe economie

Regiunea	% peste salariul minim
București	103%
Teritoriu	76%

Formare profesională

Pe lângă beneficiile financiare, angajații Raiffeisen Bank au acces la cursuri de instruire, la consultanță pentru managementul carierei dar, mai ales, pot beneficia de experiența și cunoștințele acumulate de organizație de-a lungul a zeci de ani de activitate financiar-bancară, la nivelul întregului grup. În anul 2012, numărul mediu de ore de instruire pentru fiecare angajat, în funcție de categoria acestuia, a fost:

Poziția	Număr mediu de ore de instruire/ angajat - femei	Număr mediu de ore de instruire/ angajat - bărbați
Board - 1	50,5	33,6
Board - 2	36,9	56,9
Board - 3	38,2	42,2
Staff	20,6	22,36

În 2012 am acordat o atenție deosebită nu doar programelor de instruire adresate angajaților în general, ci și celor destinate continuării sau încheierii carierei. Începând din luna iunie 2012, printr-un parteneriat cu Institutul Bancar Român, 38 de persoane au participat la diferite cursuri, la alegere. Cursurile au durat în medie 6 zile. Pentru a îmbunătăți oportunitățile de continuare a carierei oferim de asemenea angajaților noștri cursuri pentru certificări profesionale. În 2012, 1 100 persoane au participat la peste 170 de tipuri de cursuri și certificări, oferite de furnizori externi. În aceeași categorie am oferit cursuri din portofoliul intern de cursuri și ateliere în peste 50 de programe de instruire și 920 de sesiuni de training.

În fiecare an ne străduim să oferim angajaților noștri cele mai noi metode și practici de instruire, pentru a răspunde cât mai bine nevoilor și așteptărilor lor.

Sănătate și siguranță la locul de muncă

Îmbunătățirea condițiilor de muncă și asigurarea locurilor de muncă sigure și sănătoase reprezintă o preocupare constantă a băncii. De aceea, acordăm o atenție specială informării, orientării și promovării unui mediu de muncă sănătos, care să asigure calitatea vieții la locul de muncă. Subiectele de sănătate și siguranță la locul de muncă sunt acoperite în Contractul Colectiv de Muncă.

Număr de zile de concediu medical, pe genuri:

	Femei	Bărbați	
Nr. de zile de concediu medical	27.060 ²⁾	2.720	
Nr. de zile de concediu medical din accidente de muncă			186

În 2012 nu au existat cazuri de boli profesionale sau decese din accidente de muncă.

²⁾ În mare parte datorită concediului medical de naștere și lăuzie și faptului că femeile reprezintă 77% din numărul total de angajați.

Programul Raiffeisen Trainee

Prin programul Raiffeisen Trainee ne dorim să formăm tineri profesioniști în domeniul financiar - bancar și să îi păstrăm pe cei mai buni dintre ei în organizație.

Proiectul a început în 2003, moment în care piața forței de muncă oferea relativ puține cunoștințe și abilități pentru domeniul financiar-bancar. Proiectul țintește de asemenea să creeze o punte între cunoștințele teoretice acumulate în timpul cursurilor universitare și piața reală. De-a lungul timpului, deși piața forței de muncă s-a schimbat în bine, programul a continuat să se dovedească util în pregătirea de specialiști și în consolidarea unei legături puternice cu tinerii absolvenți.

Raiffeisen Trainee obiective 2012:

- să identifice potențialul de creștere al tinerilor și să ofere cadrul propice pentru dezvoltare;
- să dezvolte cunoștințe și abilități specifice sectorului bancar;
- să consolidăm imaginea noastră ca angajator care investește în tinerii cu potențial;
- să pregătească viitori profesioniști care își continuă cariera în Raiffeisen Bank.

Am oferit un număr de 15 locuri, pentru care candidații au trecut printr-un proces amănunțit de selecție. Din 400 - 500 de aplicanți 70 au intrat în faza finală de evaluare, iar 14 au fost selectați pentru a lucra în bancă din noiembrie 2011 până în iulie 2012. Au trecut prin divizii ca Trezorerie, Corporații, Risk, Retail, Operațiuni & IT, Președinte.

Practică

În 2012 am avut 553 de studenți în practică, 293 în agenții iar restul în centrală. Începând din acest an am observat un interes crescut din partea universităților și a organizațiilor studențești față de programele de practică și o dorință crescută de a alinia curricula universitară cu activitatea reală de lucru într-o organizație. În acest moment cooperăm cu organizații studențești pentru recomandarea și selectarea studenților care sunt primii în practică, iar o parte din aceste parteneriate au fost integrate în programe POSDRU.

Acțiunăm responsabil



4. Acțiunăm responsabil

4.1. Despre acest raport

Analiza activității Raiffeisen Bank în domeniul responsabilității corporative a fost realizată utilizând două standarde internaționale: metodologia London Benchmarking Group (LBG)³⁾ și standardul de raportare Global Reporting Initiative (GRI)⁴⁾, model devenit deja tradițional pentru Raiffeisen Bank. Astfel, cu ajutorul celor două modele de raportare am evaluat atât implicarea companiei în comunitate, cât și modul responsabil de a face afaceri.

London Benchmarking Group - evaluarea investițiilor în programe comunitare

Sistemul de măsurare LBG este folosit de companiile din întreaga lume pentru a evalua și raporta valoarea și rezultatele investițiilor în comunitate. Acest model teoretic analizează investițiile comunitare din punctul de vedere al motivațiilor care le stau la bază (caritabile, comerciale sau strategice), al tipurilor de resurse investite (bani, timp, în natură) și al cauzelor susținute. De asemenea, modelul LBG ia în calcul rezultatele și impactul realizate în urma investiției companiei în acest tip de programe, pe care le împarte în beneficii pentru comunitate și beneficii pentru companie. Principalele zone în care sunt monitorizate schimbări datorate proiectelor comunitare sunt: beneficiari finali și comunitate, organizația parteneră, mediu și companie. Schimbările generate în aceste arii sunt evaluate și în funcție de profunzimea schimbării, pentru a putea estima durabilitatea intervențiilor.

Global Reporting Initiative - evaluarea guvernantei corporative și a comportamentului economic și social

Sistemul de raportare GRI este menit să folosească drept cadru standardizat de raportare privind performanța economică, de mediu și socială a unei organizații și a devenit o practică obișnuită în rândul companiilor din întreaga lume, în ultimii ani.

În alcătuirea acestui raport a fost utilizat ghidul de evaluare aferent nivelului C. Anexa 1 prezintă indexul parametrilor raportați conform standardelor GRI, pentru nivelul autodeclarat C, fără aviz extern și comparativ pentru perioada 2010 - 2012. Informațiile din acest raport au fost colectate pentru perioada 1 ianuarie 2012 - 31 decembrie 2012 și își propun să ofere un ordin de mărime privind nivelul actual de transparență și sustenabilitate al organizației, așa cum este aceasta evaluată de modelul GRI. Ultimul raport a fost pentru perioada 1 ian. - 31 dec. 2011, urmând un ciclu anual de raportare.

Acest raport nu cuprinde date privind subsidiarele Raiffeisen Bank în România și nici date cu privire la compania mamă. Parametrii asupra cărora am raportat au fost determinați în 2009 printr-o analiză de materialitate realizată cu un consultant extern. Din 2010 (data primului raport) și până acum am îmbunătățit în fiecare an nivelul de raportare, astfel încât să îmbunătățim calitatea datelor pe parametri raportați în primul an, dar și să introducem parametri noi. Această curbă de creștere este vizibilă din indexul publicat în Anexa 1. Dacă în 2010 am raportat integral pe 44 de parametri și parțial pe 5 parametri din 87 de parametri determinați ca materiali și aplicabili, în 2012 am raportat integral pe 72 de parametri și parțial pe 6 parametri dintr-un total de 94 de parametri (în 2011 s-a modificat numărul de parametri GRI pentru sectorul de instituții financiare). Față de raportul pentru anul 2011 au apărut modificări la mai mulți parametri. Tabelul de mai jos reprezintă lista acestor parametri și motivul pentru care au apărut aceste modificări. De asemenea în Anexa 1 poate fi văzută lista completă a parametrilor cu evoluția pe 3 ani. Nu au existat alte schimbări semnificative față de raportarea anterioară, cu privire la scopul, limitele sau metodele de colectare a datelor pentru acest raport.

³⁾ <http://lbg-romania.ro/content/>

⁴⁾ <http://www.globalreporting.org/Home>

GRI
3.1
3.2
3.3
3.5
3.6
3.7

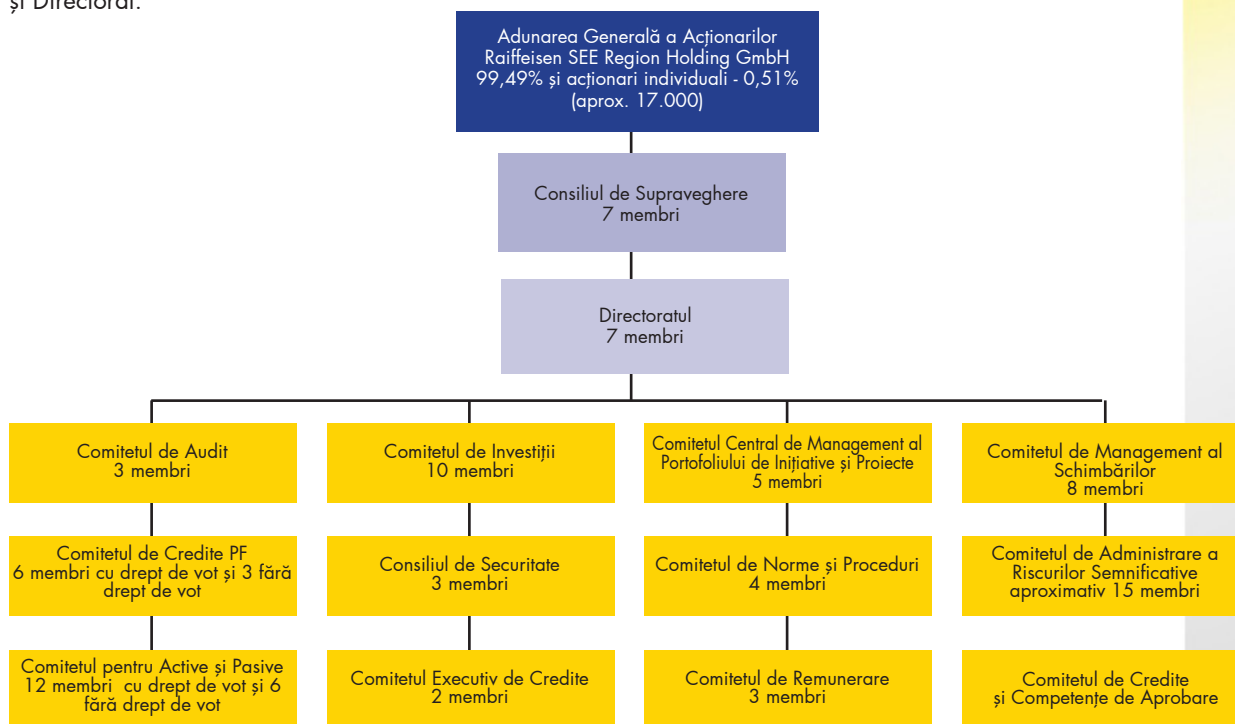
Nr. indicator	2011	2012	Explicație
3.8.	Neraportat	Nu se aplică	Determinat ca nematerial, întrucât nu raportăm pentru subsidiare.
3.10.	Nu se aplică	Integral	Întrucât au apărut modificări acest parametru a devenit aplicabil.
EC2	Nu se aplică	Parțial	Determinat ca material ca urmare a extinderii portofoliului de produse și a creării unei politici de risc de mediu și social care să preîntâmpine aceste riscuri.
LA14	Neraportat	Integral	În 2010 acest parametru a fost raportat integral, la fel ca și anul acesta. Datele au lipsit în 2011 ca urmare a unei inadvertențe în lanțul de raportare.
PR 2	Integral	Nu se aplică	Acest parametru nu este material pentru natura activității băncii. A fost indicat eronat în raportul pentru anul 2011.
PR 3	Neraportat	Integral	În 2010 acest parametru a fost raportat integral, la fel ca și anul acesta. Datele au lipsit în 2011 ca urmare a unei inadvertențe în lanțul de raportare.

GRI
2.3
2.6
2.9
3.10
4.1

4.2. Governanța corporativă

Raiffeisen Bank își desfășoară activitatea pe baza legislației în vigoare în România⁵⁾, a actului constitutiv și a reglementărilor sale interne. De asemenea, activitatea bancilor este reglementată și supravegheată de Banca Națională a României.

Structura de guvernare se compune din Adunarea Generală a Acționarilor, Consiliul de Supraveghere și Directoratul.



⁵⁾ Pentru informații suplimentare pot fi consultate Legea 31/1990 (legea societăților comerciale), OUG 99/2006 (supranumită și legea bancară), precum și reglementările BNR disponibile pe <http://www.bnro.ro/Legislatie-2984.aspx>

Responsabilități

Adunarea Generală a Acționarilor (AGA) constituie autoritatea supremă a Băncii. Aceasta este compusă din acționarul majoritar - Raiffeisen SEE Region Holding GmbH, cu 99,49% din acțiuni și acționarii minoritari, în număr de aproximativ 17.000, care dețin 0,51% din acțiuni. Activitatea AGA este reglementată de legislația în vigoare și de actul constitutiv al Băncii. AGA poate fi ordinară sau extraordinară, se întrunește cel puțin o dată pe an și are următoarele competențe:

- Să discute, să aprobe sau să modifice situațiile financiare anuale ale Băncii, după analiza raportului Directoratului și al Consiliului de Supraveghere, precum și a raportului și a opiniei auditorului financiar și să stabilească dividendele, dacă este cazul;
- Să aleagă membrii Consiliului de Supraveghere și auditorul financiar;
- Să revoce membrii Consiliului de Supraveghere și auditorul financiar oricând va considera necesar;
- Să stabilească remunerația membrilor Consiliului de Supraveghere, precum și principiile și limitele generale cu privire la remunerația suplimentară a membrilor Consiliului de Supraveghere, precum și principiile și limitele generale cu privire la remunerația membrilor directoratului.
- Să se pronunțe asupra gestiunii membrilor Directoratului, să îi descarce de gestiune și să îi acționeze în justiție, dacă consideră necesar;
- Să stabilească bugetul de venituri și cheltuieli și planul de afaceri pentru următorul an fiscal.

Consiliul de Supraveghere (CS) exercită un control permanent asupra conducerii Băncii, iar activitatea sa este reglementată de legislația în vigoare și de actul constitutiv al Băncii. Conform actului constitutiv al Băncii, CS este format din 7 membri, dintre care unul independent. Aceștia sunt numiți de AGA, aprobați de BNR și au mandate de 4 ani. CS se întrunește cel puțin o dată la 3 luni.

Membrii CS

<i>Nume</i>	<i>Poziție</i>	<i>Data de începere a mandatului curent</i>
Herbert Stepic	Președinte CS și Managing Board RBI	2011
Martin Grüll	Membru și Managing Board RBI	2011
Răzvan Munteanu	Membru și Managing Director RBI	2011
Ileana Anca Ioan	Membru independent	2009
Karl Sevelda	Membru și Managing Board RBI	2011
Peter Novak	Membru și Managing Director RBI	2012
Klemens Josef Breuer	Membru și Managing Board RBI	2012

Sarcinile și competențele Consiliului de Supraveghere sunt:

- Stabilirea numărului exact de membri ai Directoratului, precum și a competențelor acestora;
- Numirea și revocarea membrilor Directoratului;
- Verificarea conformității cu legea, cu actul constitutiv și cu hotărârile adunării generale, a operațiunilor de conducere a Băncii;
- Prezentarea, cel puțin o dată pe an, către AGA, a unui raport cu privire la activitatea de supraveghere desfășurată;
- Convocarea adunării generale a acționarilor în situații excepționale, când interesul Băncii o cere;
- Înființarea de comitete consultative prevăzute de lege, dar nu numai, în vederea desfășurării activităților Băncii. Comitetele vor fi alcătuite din membrii CS.
- Adoptarea și revizuirea periodică a principiilor generale ale politicii de remunerare, precum și implementarea acesteia. Supravegherea directă a remunerării coordonatorilor funcțiilor de administrare a riscurilor și de conformitate.

GRI
2.9
4.1
4.3

Directoratul

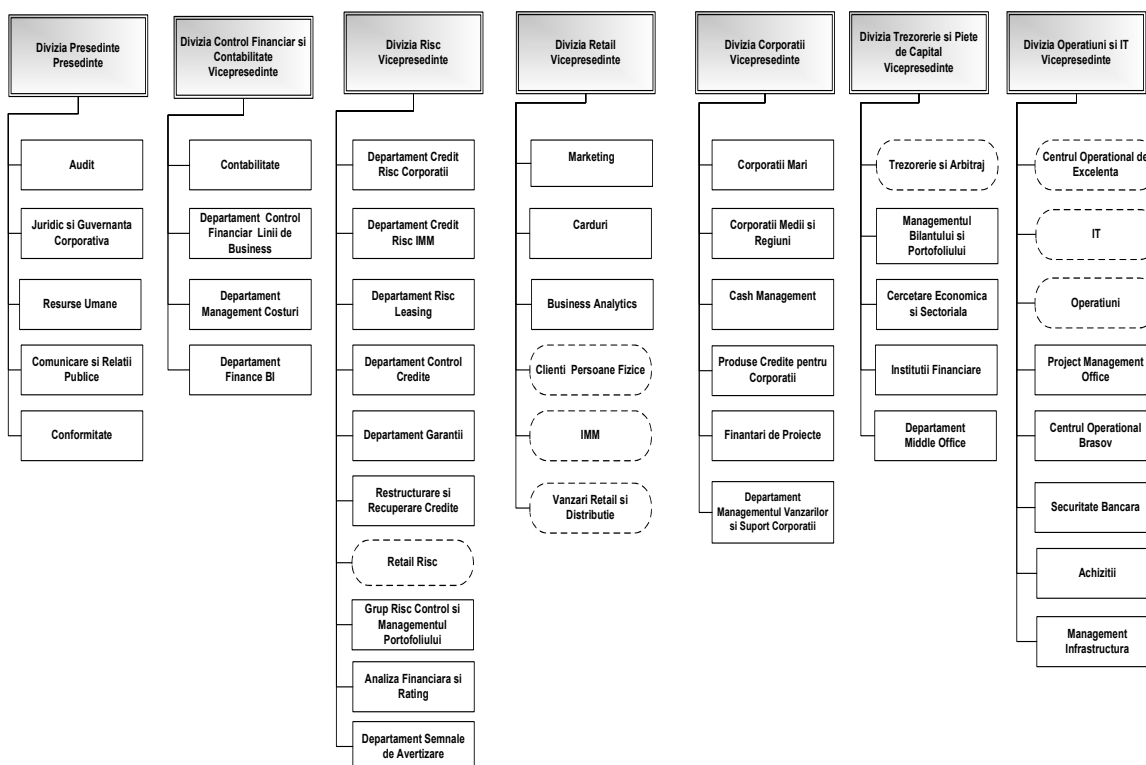
Directoratul are deplină competență cu privire la conducerea Băncii. Activitatea sa este reglementată de legislația în vigoare și de actul constitutiv al Băncii. Potrivit acestuia, Directoratul trebuie să fie format din minim 3 membri și maximum 7, numărul exact fiind stabilit de CS. Mandatul membrilor directoratului este de 4 ani.

Structura Directoratului

Nume	Funcție	Data de începere a mandatului curent
Steven Cornelis van Groningen	Președinte & CEO - Divizia Președinte	2011
James Daniel Stewart, Jr.	Vicepreședinte Divizia Trezorerie și Piețe de Capital	2011
Carl C. H. Rossey	Vicepreședinte Divizia Operațiuni și IT	2011
Vladimir Nikolov Kalinov	Vicepreședinte Divizia Retail	2011
Cristian Marius Sporiș	Vicepreședinte Divizia Corporații	2012
Bogdan Popa	Vicepreședinte Financiar	2012
Mircea Busuioceanu	Vicepreședinte Risc	2012

Pentru a asigura o bună guvernare, Directoratul a delegat diferite sarcini unui număr de 12 comitete consultative, așa cum apar ele în diagrama de mai sus (pag. 17), care prezintă structura de guvernare a Raiffeisen Bank. În plus față de cele 12 comitete, fiecare membru al Directoratului are subordonată câte o divizie, reprezentând o ramură a activității bancare. Această structură este vizibilă în organigrama de mai jos.

Structura Raiffeisen Bank la 31 martie 2013



GRI
2.3
2.9
4.1
4.2

Dialogul cu acționarii și cu grupurile cointeresate

Relația cu acționarii este păstrată prin întrunirea AGA. Aceștia sunt informați, conform legislației în vigoare, prin anunț public într-un ziar bucureștean de largă circulație. De asemenea acționarii pot adresa întrebări pe adresa de mail a Băncii. Acționarul principal este direct reprezentat în CS prin 5 membri, ca atare poate adresa Directoratului trimestrial sau mai des orice fel de opinii sau recomandări.

Grupurile cointeresate au fost cartografiate astfel: angajați (reprezențați individual și de sindicat), clienți (individual dar și reprezentați prin APC România și ANPC), comunitățile în care ne desfășurăm activitatea și membrii lor (indivizi sau organizații), comunitatea de afaceri (reprezentată prin diferite asociații), instituții publice și de stat, furnizori și parteneri de afaceri. Criteriile după care au fost alese au fost tipul și amploarea impactului asupra companiei.

Dialog cu grupurile cointeresate prin activități de afaceri publice

Fiind un reprezentant al mediului de afaceri, unul dintre obiectivele noastre este să îmbunătățim atât sectorul privat, cât și pe cel public. Astfel, banca se implică în măsurile de reformă și de modernizare a statului și participă activ în procesul de reglementare, mai ales atunci când acesta constituie o piedică în dezvoltarea sectorului privat sau a creșterii economice.

Implicarea noastră ia diferite forme - declarații publice, documente de poziție față de politicile publice sau participări în procesul de consultare publică cu autoritățile, și se manifestă atât individual, cât și colectiv - prin intermediul asociațiilor profesionale și de afaceri.

Raiffeisen Bank menține astfel un dialog permanent cu autoritățile și cu organismele profesionale și de afaceri în care activează și consideră că aceste parteneriate sunt esențiale pentru a găsi împreună soluții adecvate la problemele comune.

Participare la dezbateri publice sau la dezvoltare de politici publice sau advocacy

Participarea la dezbaterile publice, la dezvoltarea de politici publice sau în activitățile de advocacy reprezintă un alt mijloc important și esențial pentru companie de a maximiza valoarea adăugată pentru grupurile co-interesate. Implicare amplă în procesul transparent al elaborării, implementării sau evaluării politicilor se manifestă ca expresie a angajamentului Raiffeisen Bank față de mecanismele și principiile buneii guvernante corporative. De altfel, orice activitate întreprinsă de companie în sfera publică se desfășoară astfel încât să respecte principiile etice și să cultive relații bazate pe transparență, integritate și onestitate.

Activitățile de afaceri publice se fundamentează pe existența unui dialog real și eficient între stat, pe de o parte, și mediul economic, de partea cealaltă, în vederea identificării problemelor cu care se confruntă mediul de afaceri, a părghiilor prin care statul poate ajuta la soluționarea acestor probleme și a construirii unor politici benefice tuturor părților: stat, angajatori, angajați. Ca reprezentant al comunității de afaceri, Raiffeisen Bank promovează dialogul permanent cu autoritățile publice și consideră că doar printr-o astfel de colaborare între sectoarele public și privat se pot găsi soluții adecvate la problemele comune.

Compania noastră are la dispoziție diverse modalități de implicare în procesul participativ – declarații publice, documente de poziție față de politicile publice, participare în procesul de consultare publică sau la diverse evenimente publice. Acestea se pot manifesta atât individual, prin acțiuni ale membrilor Directoratului Raiffeisen Bank, cât și colectiv, prin intermediul asociațiilor profesionale și de afaceri în care compania este membră.

**GRI
4.4
4.14
4.15
SO5**

Subiectele abordate în anul 2012 în diverse intervenții în sfera publică:

Subiect	Parteneri	Status 2011	Status 2012
Dialog cu autoritățile privind reforma sectorului public	CIS Consiliul Național pentru Competitivitate (CoNaCo)	În curs de desfășurare	În curs de desfășurare
Eficiența managementului instituțiilor publice (document de poziție) Funcționarea administrației publice: motor de creștere economică	CIS	-	Finalizat
Contribuție în redactarea Strategiei Naționale pentru Competitivitate	CoNaCo	În curs de desfășurare	Activitate suspendată din martie 2012 prin desființarea CoNaCo
Măsuri de creștere a competitivității economiei	CIS, AmCham, Institutul Aspen	-	În curs de desfășurare
Priorități pe termen scurt și lung pentru creștere economică sustenabilă	CIS	-	În curs de desfășurare
Pact pentru economie Teme de pe agenda Uniunii Europene – Uniunea bancară, taxarea sectorului financiar, Ordinului Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor privind măsuri de informare a consumatorilor de către societățile financiare bancare și nebancare	ARB ARB Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (ANPC)	În curs de desfășurare Amendare	În curs de desfășurare Implementare & Amendare
Contribuție în redactarea Strategiei Naționale pentru Educație Financiară	ANPC Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România (APC-România)	În curs de desfășurare	În curs de desfășurare

Câteva dintre aceste asociații în care Raiffeisen Bank este un membru activ sunt: Consiliul Investitorilor Străini (CIS), Camera de Comerț Americană în România (AmCham), Asociația Română a Băncilor (ARB), Institutul Aspen România, Camere de Comerț Bilaterale etc. În cadrul acestora, Raiffeisen Bank este reprezentată la nivelul comisiilor tehnice de specialitate, precum și în forurile de conducere. De exemplu, Steven van Groningen, Președinte & CEO al Raiffeisen Bank, este Președinte al CIS (al doilea mandat consecutiv), membru fondator și membru al Consiliului Institutului Aspen, membru al Colegiului Consultativ al Consiliului Concurenței (în calitate de Președinte CIS), Vicepreședinte al ARB (până în martie 2012). De asemenea, James Daniel Stewart Jr, Vicepreședinte al Raiffeisen Bank, este membru al consiliului Director al AmCham.

**GRI
4.14
SO5**

Prin intermediul acestor canale, Raiffeisen Bank colaborează cu autoritățile naționale, cu alți reprezentanți ai comunității de afaceri și cu cei ai societății civile, în vederea elaborării de politici publice care să sprijine obiectivele sale de afaceri. Mai mult, aceste demersuri au, pe termen lung, rolul de a contribui la dezvoltarea social-economică a României: crearea unei economii competitive, a unui mediu de afaceri atractiv, precum și a unui sector public modern, capabil să răspundă nevoilor cetățenilor.

Din aceste considerente, subiectele abordate în activitățile de afaceri publice nu se limitează doar la temele specifice industriei financiar-bancare, ci le ating și pe cele care au impact direct sau indirect asupra comunității de afaceri, în ansamblu. Astfel de teme au constituit subiectul intervențiilor avute în cadrul dialogului cu factorii de decizie, al participării la conferințe/mese rotunde/dezbateri sau interviuri acordate instituțiilor de presă naționale și străine.

Raiffeisen Bank nu susține financiar organizații politice

Dialog cu clienții

Raiffeisen Bank monitorizează în mod constant evoluția relației cu clienții și felul în care aceștia o percep. Tabelul de mai jos reprezintă sumarul chestionarelor realizate în anul 2012 și rezultatele acestora.

Nr.	Nume sondaj	Segment de clienți		Indicator	Rezultate 2012
1	Satisfacție și loialitate	Persoane fizice	1/an	Satisfacție generală față de bancă	Nu a existat în 2012
2	Satisfacție și loialitate	IMMuri	1/an	Satisfacție generală față de bancă	85% (PFA), 77% (IMM Micro), 74% (Small) <i>extrem de satisfăcuți</i>
3	Apel de a doua zi	Persoane fizice, IMM, Corporații	4/an	Satisfacție generală față de serviciile oferite	60% (Mass & Premium), 60% (IMM), 87% (Corporate) <i>extrem de satisfăcuți</i>
4	Apel de a doua săptămână	Persoane fizice	4/an	Satisfacție față de managementul reclamațiilor	41% <i>extrem de satisfăcuți</i>
5	Scor net de recomandare	Persoane fizice	4/an	Intenția de a recomanda marca, serviciile sau produsele	48% (marcă), 63% (servicii), 59% (Produse) <i>9 sau 10 pe o scară de la 0 la 10 unde 0 înseamnă "nu aș recomanda deloc" iar 10 înseamnă "cu siguranță aș recomanda"</i>

Produse

Toate produsele băncii au o documentație specifică. Aceasta este redactată în conformitate cu legislația în vigoare și cu reglementările ANPC. Tabelul de mai jos reprezintă numărul și situația reclamațiilor adresate ANPC. De asemenea în anul 2012 am avut 1 reclamație de la ANSPDCP (Agenția Națională pentru Supraveghera și Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal) care s-a finalizat fără sancțiuni, fiind respinsă ca neîntemeiată.

**GRI
4.14
SO6
PR3
PR4
PR5
PR7
PR8
PR9**

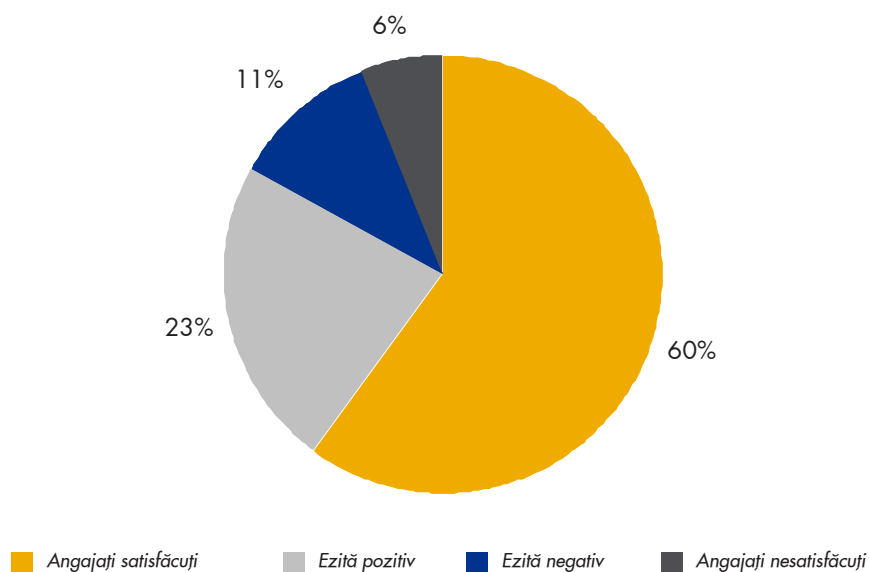
Reclamații și sancțiuni 2012

Reclamații ANPC	304			
		avertisment	amenzi	sumă total amenzi
Sancțiuni reclamații	20	7	13	38.000 RON
Controale tematice ANPC	2			
		avertisment	amenzi	sumă total amenzi
Sancțiuni, controale tematice	3	1	2	10.500 RON

Dialog cu angajații

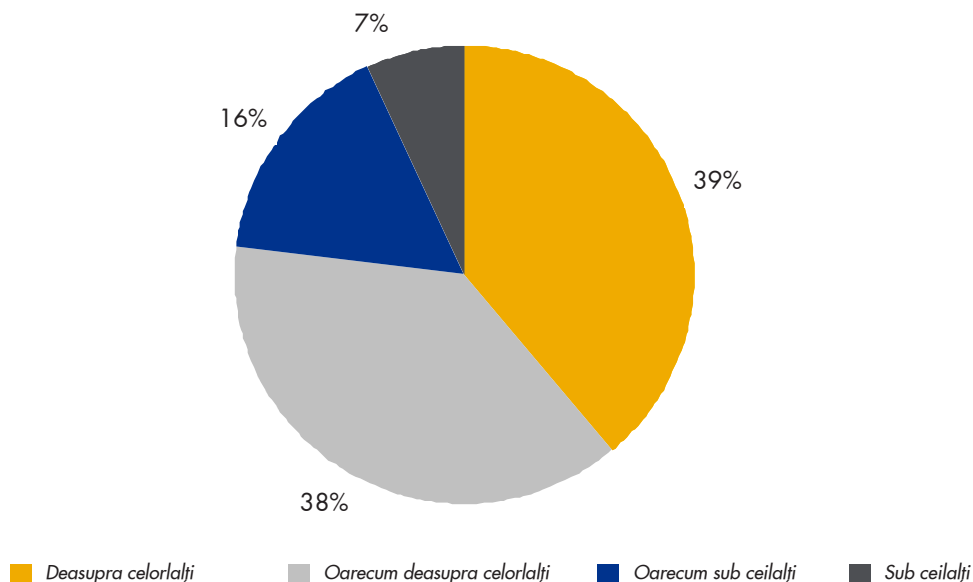
În fiecare an Direcția Resurse Umane derulează un chestionar privind satisfacția angajaților și un chestionar care evaluează nivelul de implicare a angajaților. Sumarul rezultatelor pentru anul 2012 este prezentat mai jos.

- În Raiffeisen Bank scorul pentru nivelul de implicare al angajaților în 2012 este în zona neutră (mediu) și este egal cu media scorului pentru băncile din ECE în 2012. Pentru calcularea acestui scor au fost luați în calcul trei parametri: să spui (spun lucruri pozitive despre locul lor de muncă), să rămâi (doresc să rămână parte din companie) și să te străduiești (depun un efort în plus pentru succesul companiei).
- 68% dintre angajați se văd continuându-și cariera în companie în următorul an, iar 51% dintre ei se văd continuându-și cariera în companie și pentru următorii trei ani; procentele sunt foarte asemănătoare cu cele din 2011.
- La întrebarea „În general cât de satisfăcuți sunteți cu locul dvs de muncă?” angajații au răspuns următoarele:

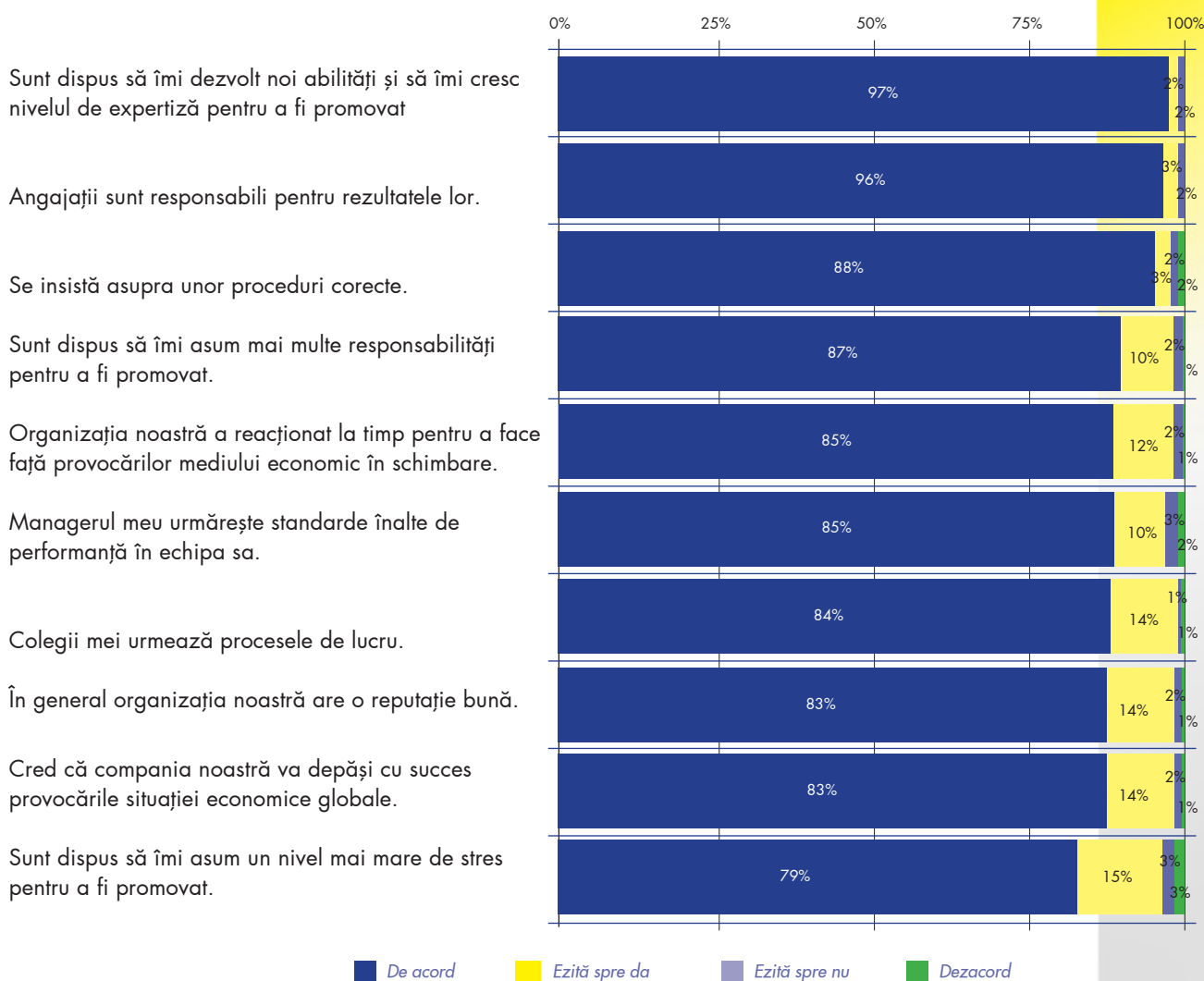


**GRI
4.4
4.14
PR4
PR7
PR8
PR9**

- La întrebarea "Cum ați poziționa actualul loc de muncă față de alte locuri de muncă unde ați putea lucra?" angajații au răspuns:



GRI
4.4
4.14



Comunicarea internă este responsabilitatea Direcției Comunicare și Relații Publice, care administrează și principalele canale de comunicare. Acestea sunt: email, intranet și revista internă Staff Only. De asemenea există mai multe adrese de email, disponibile pentru a colecta idei de la angajați sau pentru comunicare pe anumite teme specifice.

Dialog cu ONG-urile

Raiffeisen Bank investește într-o dezvoltare comunitară sustenabilă. Din acest motiv, pe lângă contribuția financiară în diferite proiecte comunitare, am creat un grup al partenerilor ONG cărora le oferim anual instruire privind managementul proiectelor și raportarea rezultatelor. De asemenea ne propunem ca relația cu fiecare organizație parteneră să fie una în care să schimbăm exemple de bună practică și de abilități, astfel încât câștigul să fie și unul la nivel de dezvoltare a competențelor de management de proiect și de strângere de fonduri ale partenerului comunitar. Aceste subiecte sunt adresate prin cel puțin o întâlnire anuală cu partenerii, un chestionar anual de evaluare care include și întrebări privind natura relației cu banca și felul în care ar dori ca aceasta să evolueze.

Conformitate

Respectarea cadrului legal precum și a reglementărilor în vigoare în domeniul nostru de activitate reprezintă o condiție obligatorie pentru a putea fi un jucător respectat pe piață. Mai mult, angajamentul companiei noastre este nu numai de a asigura conformitatea legală, ci și de a demonstra un comportament etic în operațiunile noastre zilnice. Avem astfel, de mai mulți ani, un Cod de Conduită ce abordează corespunzător conformitatea și etica și care este inclus în toate contractele cu furnizorii. Considerăm de asemenea că este responsabilitatea noastră să investim în comunitatea locală și prin furnizorii pe care îi alegem. Astfel, 83,46% sunt furnizori de pe piața locală.

Indicator	2012
Numărul total de acțiuni juridice pentru un comportament anti-concurențial, antitrust, și practicile de monopol și rezultatele lor	0
Valoarea monetară a amenzilor importante și numărul total al sancțiunilor non-monetare pentru neconcordanță cu legile și reglementările	0
Numărul total de incidente de neconformitate cu reglementările și codurile voluntare, cu privire la produse și servicii de informare și etichetare, în funcție de rezultate	0
Numărul total de incidente de neconformitate cu reglementările și codurile voluntare, cu privire la comunicarea de marketing, inclusiv publicitatea, promovarea și sponsorizarea în funcție de tipul de rezultate	0
Numărul total de reclamații întemeiate cu privire la încălcarea drepturilor clientului cu privire la caracterul confidențial al informațiilor sau pierderilor de date despre clienți	0
Valoarea monetară a amenzilor importante pentru ne-conformitate cu legile și reglementările privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor	0
Valoarea monetară a amenzilor semnificative și numărul total al sancțiunilor nonmonetare pentru nerespectarea legislației de mediu	0

Acțiuni anti-corupție

Prin departamentele specializate, Raiffeisen Bank asigură monitorizarea respectării reglementărilor legale și pe a celor interne privind prevenirea și combaterea corupției și fraudei, a spălării banilor și finanțării terorismului, a manipulării pieței.

**GRI
4.4
4.14
SO2
SO3
SO4
SO7
SO8**

Tabelul de mai jos sumarizează rezultatele organizației în termeni de conformitate, așa cum sunt aceștia specificați de standardul GRI.

Indicator	2012
Procentul și numărul total al agențiilor investigate pentru riscuri legate de corupție	0
Procentul angajaților instruiți cu privire la politicile și procedurile de anticorupție ale băncii	100%
Acțiuni întreprinse ca urmare a incidentelor de corupție	0 ⁶⁾

Respectarea drepturilor omului

Organizația nu se confruntă cu riscuri de muncă forțată sau de exploatare a minorilor, respectând Codul Muncii. Pe lângă respectarea legislației în vigoare privind drepturile omului, Raiffeisen Bank își instruește angajații asupra acestor aspecte, în 2012 înregistrându-se un număr de 1.354 de ore de training pe această temă, care se aplică unui procent de 100% din totalul angajaților.

Raiffeisen Bank nu s-a confruntat cu niciun caz de încălcare a drepturilor omului ce implică acțiuni de discriminare. În privința furnizorilor, Codul de Conduită prevede parametri de respectare a drepturilor omului și este parte integrantă a contractelor de prestări servicii.

Protecția mediului

Raiffeisen Bank și-a asumat un mod responsabil de a face afaceri, motiv pentru care acordă constant o atenție sporită reducerii impactului pe care îl generează asupra mediului în care activează. Au fost astfel dezvoltate o serie de politici privind responsabilitatea față de mediu iar acțiunile s-au concentrat pe optimizarea consumului de resurse: energie, hârtie, apă, combustibil. În 2012, printr-un proiect de eficientizare a proceselor de lucru, am reușit să reducem cantitatea de hârtie folosită în procesul de analiză a dosarelor de creditare de la la 1.000.000 de pagini pe lună în procesul de analiză a creditului la 0 pagini pe lună în acest moment. O altă inițiativă în acest sens a fost eliminarea completării contractelor pe hârtie în call center, reducând astfel aproape cu 100% consumul de hârtie pe acest proces. De asemenea, în 2012 am reușit să colectăm mai multe date privind consumul de hârtie, astfel încât am inclus și tipizatele. Acesta este motivul pentru care în 2012, deși am raportat acțiuni de reducere a consumului de hârtie, cantitatea utilizată este mai mare decât în 2011.

În 2012 angajații băncii au zburat 1.217.966 km, dintre care 979.189 km în zboruri internaționale și 292.777 în țară.

Tabelul de mai jos prezintă consumul înregistrat de Raiffeisen Bank pe 2012 pentru principalele tipuri de resurse. Nu au existat amenzi sau sancțiuni semnificative pentru nerespectarea legislației de mediu.

Resursa	Volu 2010	Volu 2011	Volu 2012
Energie electrică ⁷⁾ (Mwh)	27.448	26.705	25.590
Energie termică (Gcal)	9.517	9.729	9.612
Apă (mc)	49.737	48.800	48.477
Combustibili (l)	1.424.017	861.331	708.776
Hârtie ⁸⁾ (1.000 coli A4)	110.012 ⁹⁾	142.167	219.975,148

⁶⁾ Nu s-au întreprins acțiuni, întrucât nu s-au înregistrat cazuri de corupție în 2012.

⁷⁾ În acest moment în România există un singur furnizor de energie electrică care poate oferi un mix de resurse de energie electrică, iar produsul este disponibil din cursul anului 2012.

⁸⁾ Luăm în calcul doar hârtia utilizată intern la copiatoare sau imprimante pentru 2010 și 2011.

⁹⁾ Cifra este valabilă pentru intervalul aprilie-decembrie 2011; pentru perioada anterioară nu a fost posibilă monitorizarea hârtiei consumate.

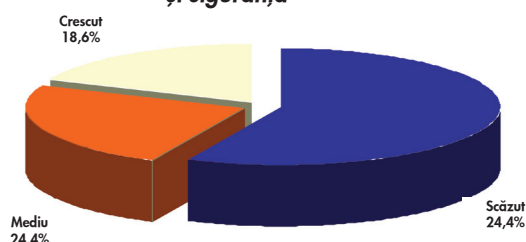
GRI
EN1
EN3
EN4
EN5
EN6
EN7
EN8
EN10
EN18
EN28
HR2
HR3
HR4
HR6
HR8

Reciclare: deși nu avem materiale de intrare reciclate, reciclăm atât hârtie, cât și deșeuri electrice și electronice. Restul deșeurilor au fost preluate de firmele de salubritate și au reprezentat 11.130 mc.

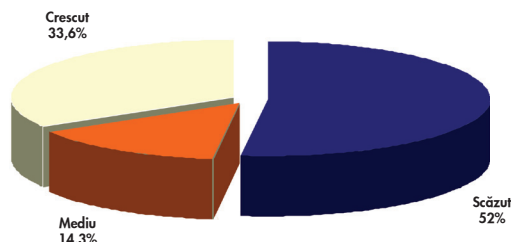
Consum de hârtie	1.097.588 kg	Am reciclat	623.979 kg
DEEEuri intrate în 2012	3.993 kg	Am reciclat	60.890 kg

Politica de risc de mediu și social stabilește criteriile de clasificare a portofoliului de creditare al băncii în funcție de riscurile sociale și de mediu iar graficele de mai jos prezintă situația portofoliului de credite corporative din acest punct de vedere. În 2012, Raiffeisen Bank a finanțat proiecte ca microhidrocentralele de la Sebeș sau Alba, dar nu a investit în proiecte în principal pentru beneficiul public.

Expunere la riscuri de mediu, sănătate și siguranță



Expunere la riscuri sociale

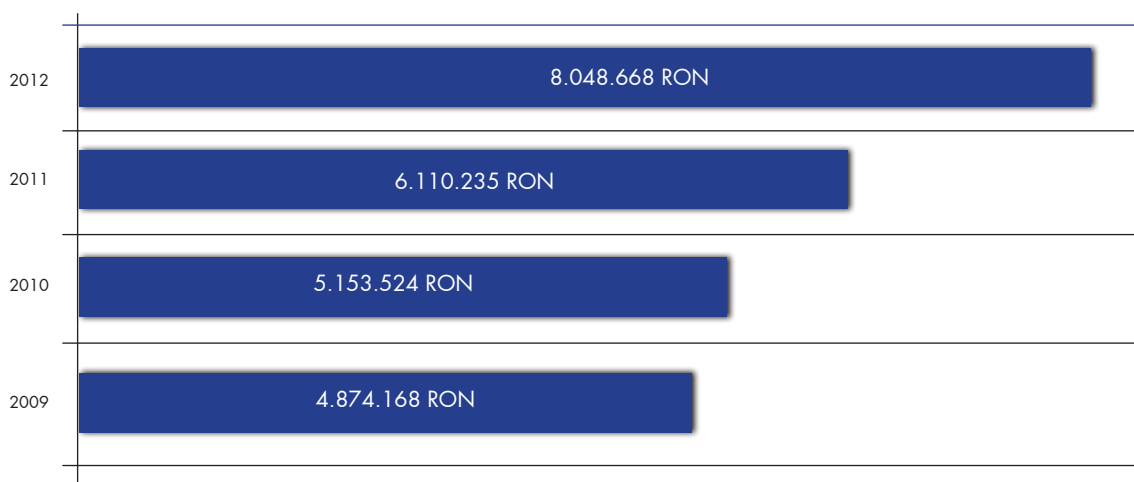


4.3. Impactul în comunitate

Datele de referință ale anului 2012

- 8.000.000 RON investiție comunitară - în creștere cu 38% față de 2011;
- peste 200 dintre angajați au voluntariat în medie 2,5 zile pe an;
- valoarea totală a contribuțiilor ajunse în comunitate datorită băncii și susținătorilor săi a fost de 10.069.774 RON;
- 525.654 de beneficiari, cu 17% mai mulți decât în 2011;
- mediul este categoria cu cele mai mari investiții - 30%, urmată de social și de sport;
- investițiile în proiecte cu acoperire națională au crescut cu de la 13% în anul 2011 la 25% în 2012.

Contribuția Raiffeisen Bank în proiecte comunitare



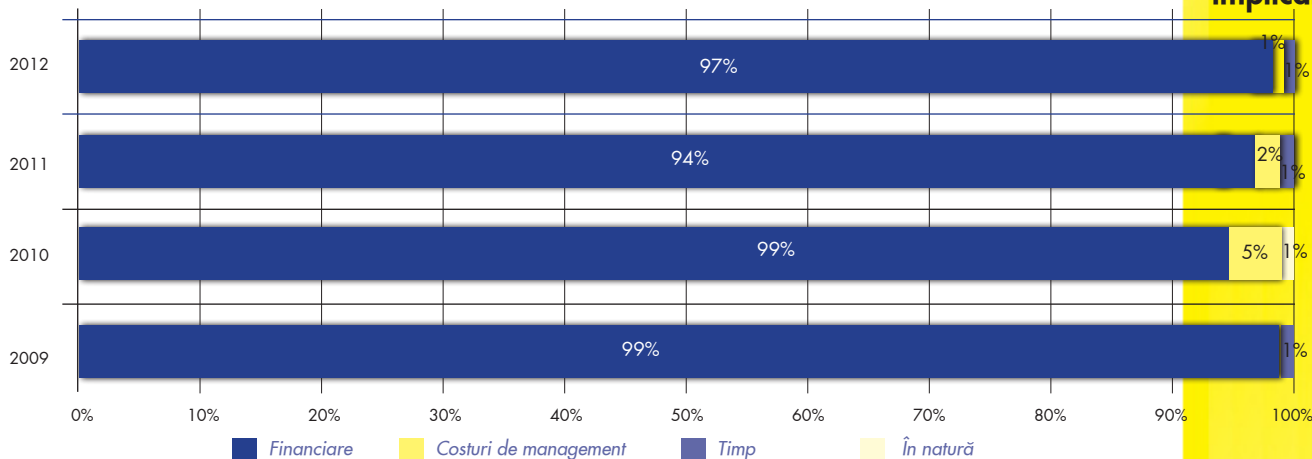
4.3.1. Valoarea investiției Raiffeisen Bank în programe comunitare

Valoarea totală a contribuțiilor investite în programe comunitare de Raiffeisen Bank a fost de **8.048.668 RON**, având o evoluție crescătoare semnificativă în 2012, de **38%**. Contribuția băncii în proiectele din portofoliul de inițiative comunitare cuprinde valoarea resurselor financiare, contribuțiile în natură, timp și costurile de management.

GRI
EC1
EC2
EC8
EC9
EN1
EN2
EN22
LBG
Impact în
comunitate

Graficul de mai jos prezintă distribuția resurselor pe cei patru ani de raportare, în funcție de tip, în valoare procentuală.

Ce investește Raiffeisen Bank în comunitate

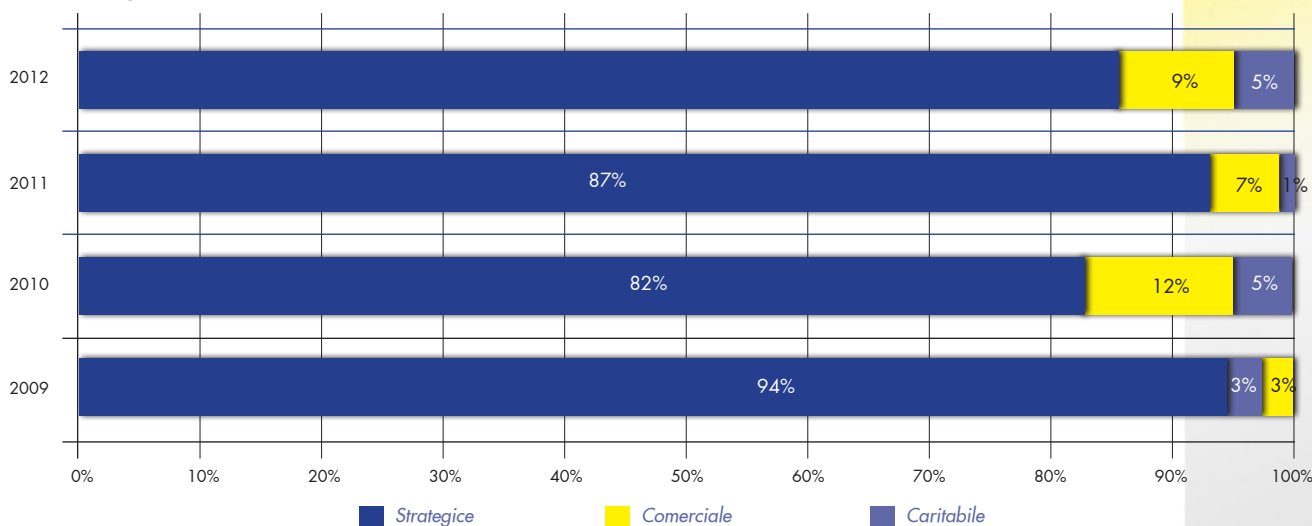


Contribuțiile financiare rămân în continuare cele mai importante contribuții realizate de bancă în proiectele comunitare, cu o pondere de **98 procente**. Timpul voluntariat și costurile de management reprezintă cumulativ **2%**, însă valoarea lor în cifre absolute este semnificativă. De exemplu, valoarea timpului voluntariat din timpul orelor de lucru echivalează cu peste 11.000 Eur¹⁰.

4.3.2. Motivațiile care stau la baza implicării în comunitate

În 2012 proiectele **strategice** au mobilizat din nou cele mai multe resurse (**86%**) în portofoliul comunitar al băncii. Ponderea proiectelor inițiate din motivații comerciale a crescut la 9 procente, având în vedere apariția unui proiect de marketing comunitar - cardul co-brand SMURD. La rândul lor, contribuțiile caritabile au crescut cu 4 procente față de anul 2011. Proiectele inițiate ca urmare a unor decizii ad-hoc, la solicitarea comunității au atras 5% din totalul resurselor¹¹.

De ce se implică Raiffeisen Bank în comunitate (motivații %)



¹⁰) Mai multe detalii privind implicarea angajaților în activități de voluntariat și importanța acestora pentru bancă pot fi găsite în capitoul dedicat beneficiilor companiei.

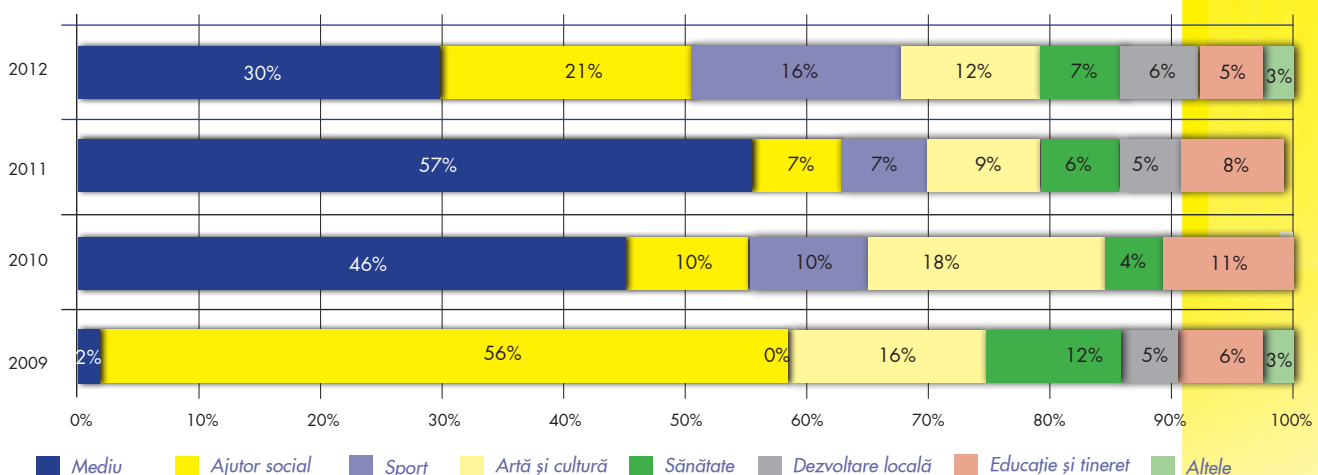
¹¹) Conform LBG, **proiectele comerciale** sunt activitățile comerciale asociate unei cauze comunitare cu rolul de a susține în mod direct succesul companiei, promovând identitatea sa sau a unui brand, sau pentru alte beneficii ce se reflectă imediat în evoluția economică a companiei. Beneficiile pentru companie au un rol fundamental în lansarea acestor inițiative. Chiar dacă aparent aceste inițiative sunt la granița între activitatea economică și domeniul proiectelor comunitare, ele au rolul de a suplimenta resurse care altfel nu ar ajunge în comunitate. Cel mai evident exemplu este cel al campaniilor de marketing comunitar sau marketing pentru o cauză. În același timp, multe cauze comunitare pot fi aduse în atenția publicului prin astfel de inițiative, atrăgând astfel și noi tipuri de susținători ai respectivei probleme comunitare. Conform LBG, **proiectele caritabile** reprezintă de regulă inițiative ad-hoc, fără a urmări în mod clar o schimbare în comunitate sau companie. Compania care oferă resurse în baza motivațiilor caritabile răspunde unor solicitări de la entități ca ONG-uri, instituții non-profit, grupuri informale etc., fără a urmări direcțiile sale strategice. Acest tip de inițiative oferă o mare flexibilitate a companiei care le susține în a deservi nevoi sociale care apar spontan sau care nu au fost foarte vizibile, însă nu contribuie la atingerea obiectivelor de CCI sau CSR a companiei.

Această diversificare a tipurilor de motivații ce stau la baza proiectelor de implicare comunitară e importantă din perspectiva contactului băncii cu stakeholderii săi, întrucât portofoliul de inițiative comunitare reprezintă un bun punct de plecare pentru a afla interesele clienților, partenerilor sau angajaților față de comunitățile în care trăiesc.

4.3.3. Cauzele susținute de Raiffeisen Bank în 2012

Conform strategiei de responsabilitate corporativă a băncii, cea mai mare parte a resurselor pentru investiții comunitare sunt distribuite spre 5 direcții strategice – mediu, artă și cultură, educația tinerilor, sport și servicii sociale. În 2012 Raiffeisen Bank a investit în special în două din aceste direcții strategice – mediu și sport. Cauzele sociale se află pe al doilea loc în funcție de contribuții, ca urmare a programului de granturi *Raiffeisen Comunități*, ce absoarbe inițiativele mici din comunități locale precum și datorită investițiilor în evenimente de atragere de fonduri, unde destinația finală a sumelor atrase este în majoritate pentru proiecte de asistență socială.

Ce cauze a susținut Raiffeisen Bank?



Reducerea investițiilor în proiectele de mediu se datorează faptului că proiectul I'Velo, în parteneriat cu asociația Green Revolution, se apropie de maturitate. Dacă primii ani s-au concentrat pe crearea infrastructurii de închiriere a bicicletelor, promovării și dezvoltării parteneriatelor locale, acum acestea se axează pe mentenanța centrelor de închiriere și pe consolidarea comunității de bicicliști.

Mediu



I'Velo este cel mai important proiect multianual de bike-sharing din România. Proiectul a fost lansat în 9 mai 2010 de Green Revolution și Raiffeisen Bank, sub patronajul Ministerului Mediului și Pădurilor, având cea mai mare acoperire geografică din țară. I'Velo are ca misiune introducerea graduală a bicicletei în peisajul vieții urbane, atât pentru recreere, cât și ca mijloc de transport alternativ, sănătos, cu impact minim asupra mediului.

Direcțiile principale ale proiectului:

- Construirea unei comunități active de iubitori, utilizatori și promotori ai bicicletei la nivel național;
- Sprijinirea dezvoltării unei infrastructuri corespunzătoare, în principal prin dialog și colaborare cu autoritățile.

Noutăți I'Velo 2012:

- Posibilitatea de înapoiere a bicicletei în orice punct de închiriere din oraș (valabil pentru București);
- Program de închiriere flexibil;
- Deschiderea unui nou centru în Timișoara;
- Rezervarea bicicletei se poate face și online, via www.ivalo.ro;
- Modernizarea centrelor de închiriere.

LBG
Cauze susținute
Mediu

Green Business Index (GBI) - barometrul responsabilității față de mediu a companiilor din România, este un proiect realizat de asociația Green Revolution ce monitorizează inițiativele verzi din sectorul de afaceri românesc.

Aflat la a treia ediție, GBI este singurul instrument gratuit de evaluare a responsabilității față de mediu. De asemenea, furnizează servicii de asistență și formare în vederea îmbunătățirii performanței de mediu a acestora.

GBI evaluează responsabilitatea față de mediu a companiilor pe următoarele domenii de analiză: dezvoltare sustenabilă, impact asupra mediului, transport sustenabil, utilizarea resurselor, starea clădirilor, achiziții verzi și managementul deșeurilor.

Artă&cultură



SoNoRo „Love Unlimited” 2012 – Un voiaj intim în lumea muzicii de cameră.

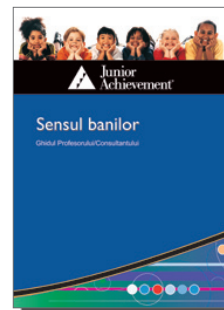
Cea de-a VII-a ediție a Festivalului Internațional de Muzică de Cameră SoNoRo s-a desfășurat între 9 și 25 noiembrie, sub tema „Love Unlimited”. Concertul de deschidere a fost găzduit de Sala Unirii a Palatului Cotroceni din București și a fost urmat de alte șaisprezece concerte programate la București, Iași, Timișoara și Cluj-Napoca.

Cea de-a XIX-a ediție a **Festivalului Internațional de Teatru de la Sibiu (FITS)** s-a desfășurat în perioada 25 mai – 3 iunie sub genericul „Crize. Cultura face diferența”. Timp de zece zile orașul Sibiu s-a transformat într-o scenă uriașă reunind peste 2.500 de artiști din toate colțurile lumii.

În 2012 FITS a inaugurat în parteneriat cu TVR Cinema o nouă secțiune, și anume cea de *film*. În cadrul acestei secțiuni au fost proiectate filmele „Undeva la Palilula” în regia lui Silviu Purcărete, „Akropolis” un performance regizat de Jerzy Grotowski, „Prin gânduri și imagini” – un documentar de Liviu Ciulei și „Goldfish games” în regia lui Jan Lauwers.

Educație

Programul **„ABCdar bancar”**, lansat în martie 2011 în parteneriat cu asociația Junior Achievement România, le oferă elevilor de liceu o înțelegere mai bună a produselor financiare, dezvoltându-le totodată competențe utile pentru administrarea corectă a unui buget. În anul școlar 2011/2012, „ABCdar-ul bancar” a ajuns la 600 de elevi din 20 de localități din țară. Aproximativ 90 de voluntari au susținut în fața liceenilor lecții de educație financiară, oferindu-le acestora suport, consultanță și expertiză financiar-bancară.



„Creativity & Innovation Challenge”, concurs de proiecte antreprenoriale, a ajuns anul trecut în martie la București și Constanța. Alți 15 colegi ai noștri au lucrat alături de elevii participanți la concurs, sprijinindu-i pe aceștia să-și dezvolte competențele de lucru în echipă și de leadership, să dobândească abilități de inovare și gândire de business.

Programul **Job Shadow Day**, care le oferă liceenilor posibilitatea de a înțelege provocările și competențele necesare unui loc de muncă, a adus în perioada 2-6 aprilie aproximativ 500 de elevi de liceu în 20 de agenții Raiffeisen Bank din 13 localități. Aceștia au petrecut câteva ore în „umbră” unui angajat al băncii, pentru a învăța cât mai multe despre ce înseamnă să lucrezi într-o instituție financiară.

**GRI
FS16
LBG
Cauze susținute
Artă și cultură
Educație**

Social



Raiffeisen Bank a lansat în 2012 ediția a doua a programului de granturi **Raiffeisen Comunități**, un program de finanțare a proiectelor locale de dimensiuni mici și medii, în comunitățile în care banca își desfășoară activitatea.

Scopul principal al acestei inițiative este să sprijine financiar sau prin implicare directă (voluntariat, consultanță), ONG-urile care au proiecte bune și de interes pentru comunitățile locale. Câștigătorii au fost desemnați printr-un proces de votare online.

Programul folosește platforma de comunicare www.raiffeisencomunitati.ro și s-a desfășurat în trei etape: depunerea scrisorilor de intenție, detalierea proiectelor rămase în competiție și votarea câștigătorilor.

Finanțarea pe care o oferă Raiffeisen Bank este de maxim 5.000 euro pentru un proiect, iar în total suma alocată a fost de 100.000 de euro. Ediția a doua a avut 25 de proiecte câștigătoare, preponderent din sectorul social.

În domeniul social, am continuat parteneriatul cu organizația internațională **United Way** pentru a strânge fonduri care să susțină derularea a zeci de proiecte din diverse domenii: educație, sănătate, integrare economico-socială etc. Anul trecut, mulțumită celor aproape 1.000 de angajați Raiffeisen Bank care au contribuit cu donații salariale, s-au colectat aproximativ 200.000 RON, sumă ce a fost dublată de bancă la finalul campaniei. De asemenea, peste 100 de angajați ai băncii s-au implicat în acțiuni de voluntariat, însumând un total de peste 1.000 de ore de activitate, și au participat în procesul de selecție, evaluare și monitorizare a proiectelor care au primit finanțare United Way, precum și în organizarea evenimentelor caritabile organizate de fundație. De altfel, de mai mulți ani deja, angajații Raiffeisen Bank reprezintă cel mai mare grup de voluntari ai United Way, aproximativ un sfert din numărul total. În același timp, cei mai mulți angajați ai băncii voluntariază în cadrul acestui program.

Sport

“Raiffeisen Bank Bucharest International Marathon” este primul maraton din România acreditat și recunoscut la nivel internațional, înscris în lista oficială a maratoanelor lumii și afiliat AIMS (Asociația Internațională a Maratoanelor Stradale). De asemenea, este anunțat în lista de evenimente oficiale pe site-ul Federației Române de Atletism. Scopul evenimentului: adoptarea prin sport de către locuitorii din mediul urban în special, a unui mod de viață sănătos și echilibrat. Cea de-a V-a ediție, care a avut loc duminică, 7 octombrie 2012, a înregistrat un număr de peste 7.000 de participanți, din 40 de țări.

Pentru al doilea an consecutiv, o echipa formată din angajați a luat startul într-un program de pregătire care are ca obiectiv participarea la Maratonul Internațional București (MIB).

Proiectul “Primul Maraton – Raiffeisen Runners” respectă formatul deja clasic. Alergătorii au fost îndrumați, pregătiți și susținuți pe tot parcursul programului de antrenament de către prietenii noștri Gabriel Solomon și Marian Chiriac.

Au fost patru luni de antrenamente intense, timp în care 11 colegi s-au pregătit pentru a termina cu bine fie cursa de 42,195 km, fie pe cea de semi-maraton din cadrul MIB.

Participanții au primit un program individualizat de pregătire, iar pentru echipa din București, antrenorii au organizat alergări comune cel puțin o dată pe săptămână.

LBG
Cauze susținute
Social
Sport

Din cei 11 alergători (din București, Iași, Constanța, Tulcea și Brașov), opt au fost fete. Programul și-a propus să arate că un om obișnuit, cu un minim de antrenament, care respectă principiile de bază ale unei alimentații și hidratării corecte, care are perseverență și metodă, poate să alerge un maraton.

Sport Arena Streetball a avut aproximativ 900 de echipe participante, adică peste 4.500 de jucători amatori din 5 țări și 15.000 de spectatori. De asemenea, în 2012 a fost organizat pentru a treia oară Campionatul European de Slamdunk, cu participanți din 8 țări. Sport Arena Streetball este unul dintre cele mai mari turnee 3x3 din Europa din punct de vedere al numărului de jucători și spectatori și este unul dintre cele mai bine organizate din lume. Turneul din cadrul Politehnicii București este „unul dintre pilonii dezvoltării baschetului 3x3 din lume”, se arată într-o scrisoare remisă către organizatorii români de către FIBA.

4.3.4. Acoperirea geografică

Distribuția geografică a resurselor ¹²⁾

Zona geografică	Valoarea contribuției în RON	Valoarea procentuală a contribuției
București	3.002.57,25	39%
Național	1.876.142	25%
Brașov	579.601,50	8%
Iași	581.211,65	8%
Sibiu	448.350	6%
Timișoara	436.229,75	6%
Cluj	274.572,25	4%
Constanța	257.750	3%
Tulcea	54.100	1%

Distribuția resurselor în funcție de zona geografică arată faptul că deși București este în continuare orașul cel mai puternic susținut cu investiții comunitare, există un mare interes pentru o acoperire cât mai bună la nivel național. Investițiile în proiecte cu acoperire națională au crescut cu de la 13% în anul 2011 la 25% în 2012. Brașov și Iași reprezintă următoarele zone geografice în care banca a investit prin intermediul partenerilor săi comunitari. Alături de acestea se regăsesc și în acest an Sibiu, Timișoara, Cluj și Constanța.

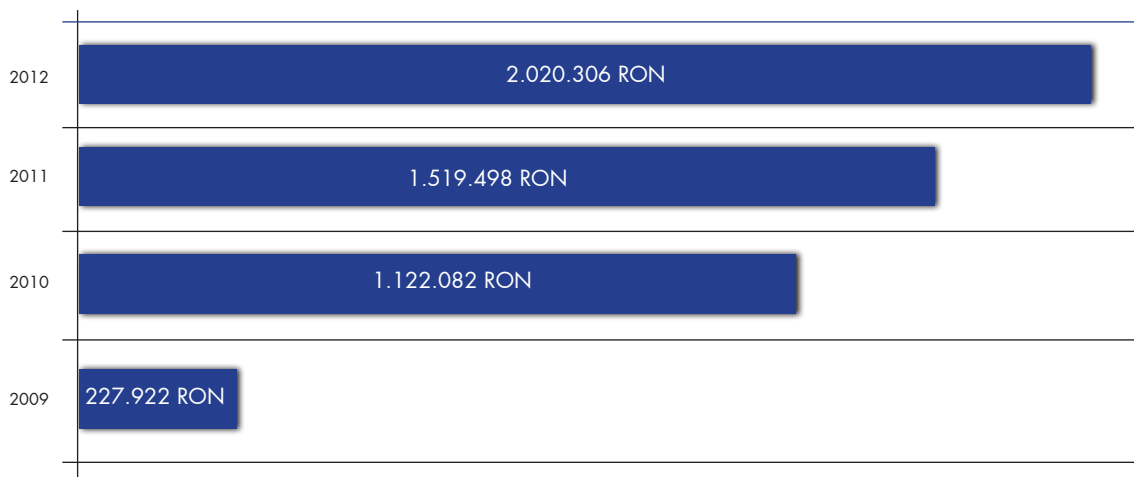
4.3.5. Resursele suplimentare atrase

Serviciul LBG oferă posibilitatea de raportare a resurselor suplimentare atrase de un beneficiar pe un proiect susținut de bancă. Astfel, dacă aceste contribuții suplimentare au fost atrase datorită faptului că susținerea oferită de bancă a atras atenția asupra cauzei, proiectului sau pentru că a pus la dispoziția beneficiarului un mecanism prin care să poată contribui mai ușor, atunci, conform standardului LBG, ele sunt raportate ca resurse suplimentare atrase.

¹²⁾ Conform raportării oferite de Raiffeisen Bank, acoperirea geografică a proiectelor susținute de bancă este mai mare decât este prezentată în acest tabel. Cum însă contribuțiile financiare au fost mici în celelalte zone, pentru a face cât mai ușoară citirea informațiilor prezentate, am ales să păstrăm în acest tabel doar pe acelea în care investiția a depășit 1% din valoarea totală investită.

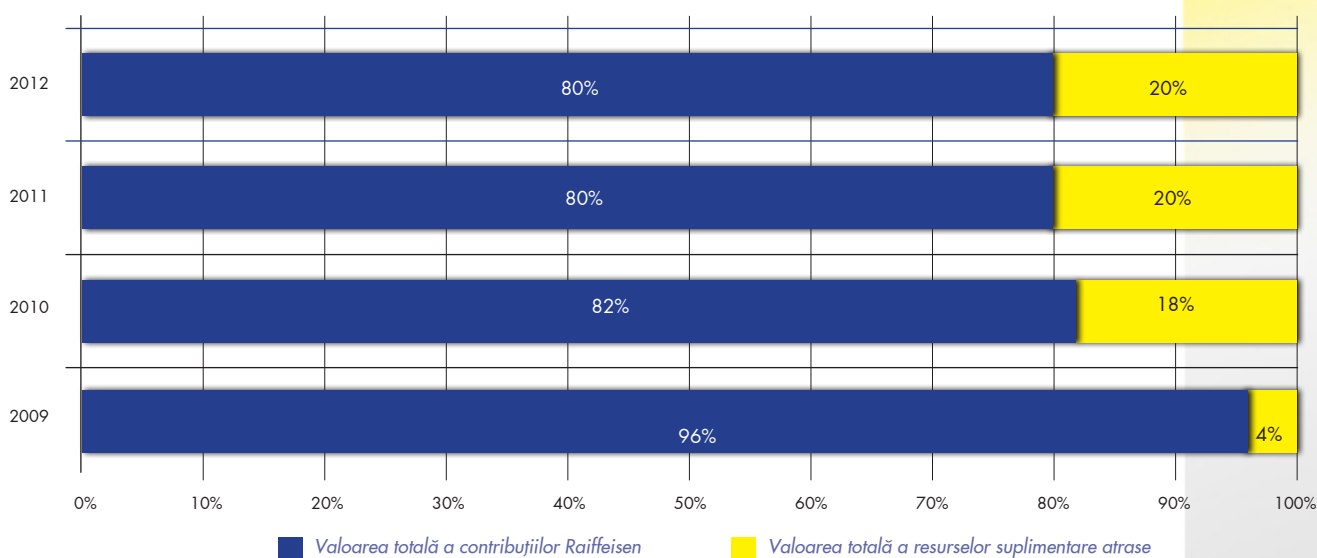
Graficul de mai jos arată faptul că nu numai contribuțiile băncii au crescut de la un an la altul, ci și resursele atrase suplimentar. Doar în 2012, volumul resurselor atrase de partenerii comunitari ai băncii a fost cu 18% mai mare decât în anul precedent.

Contribuții suplimentare atrase (RON)



Evoluția evidentă a volumului de resurse suplimentare atrase poate fi un indicator al gradului de dezvoltare a partenerilor comunitari ai băncii în atragerea de fonduri. Prin mecanisme noi dar și prin parteneriate cu alte companii, aceștia reușesc să își diversifice tot mai mult sursele de finanțare. Acest fenomen reprezintă un indicator al capacității de supraviețuire și dezvoltare a partenerilor comunitari ai băncii¹³).

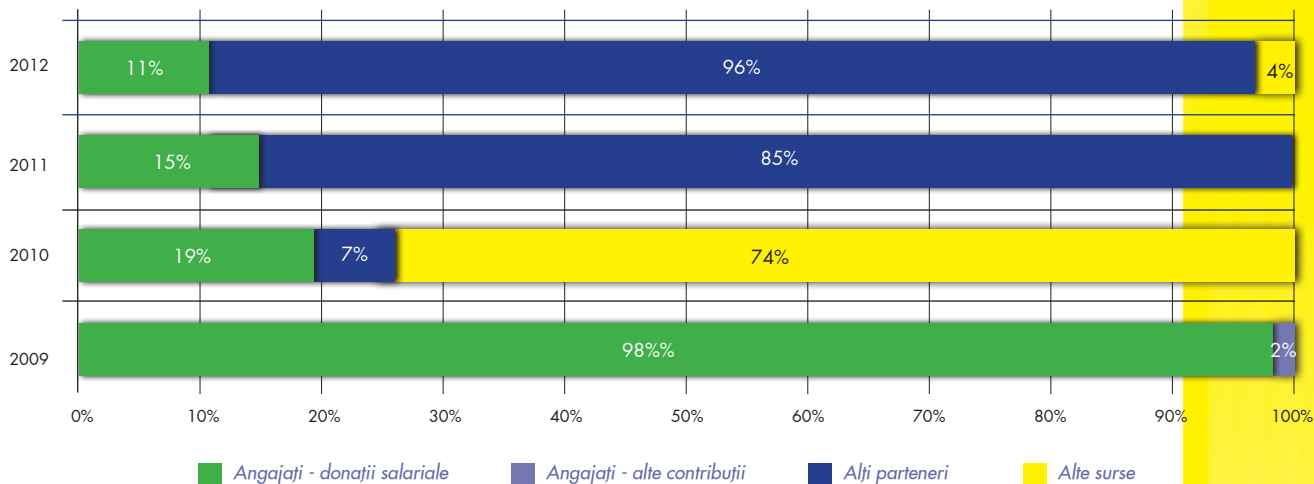
Raportul dintre resursele investite de Raiffeisen Bank și fondurile suplimentare atrase



¹³) Date suplimentare privind sursele suplimentare de finanțare ale proiectelor partenerilor comunitari pot fi găsite la secțiunea despre rezultate în comunitate.

În 2012 valoarea totală a contribuțiilor ajunse în comunitate datorită băncii și susținătorilor săi a fost de **10.069.774 RON (2,260 milioane EUR)**¹⁴⁾.

Sursa contribuțiilor suplimentare atrase



LBG Rezultate în comunitate

Conform raportărilor oferite de partenerii comunitari în anul 2012 principalele contribuții suplimentare atrase au fost sponsorizările în bani sau contribuții în natură oferite de alte companii. Acestea au fost completate de donațiile salariale oferite de angajații băncii și evenimentele cu obiectiv caritabil organizate de partenerii comunitari.

4.3.6. Rezultate în comunitate

În 2012, valoarea investițiilor în comunitate ale băncii reprezintă **peste 2%** din profitul net al băncii și echivalează cu o contribuție medie de **337 EUR** pentru fiecare angajat al său. Toate aceste valori sunt în creștere față de anul 2011, când investițiile comunitare au reprezentat 1,51% din profitul brut, iar contribuția medie per angajat a fost de 243 EUR.

Chiar și în comparație cu datele din alte grupuri membre LBG, valorile Raiffeisen Bank sunt mult mai mari, în special în cazul comparației valorii contribuțiilor în raport cu cifra de afaceri. Astfel:

- Marea Britanie - contribuțiile în proiecte comunitare reprezintă **0,95%** din profitul brut (anul 2011), **0,12%** din cifra de afaceri și o contribuție medie în investiții comunitare per angajat de **695 EUR**.
- Australia și Noua Zeelandă – contribuțiile în proiecte comunitare reprezintă **0,41%** din profitul brut și **0,07%** din cifra de afaceri și o contribuție medie în investiții comunitare per angajat de **354 \$**.

În cazul Raiffeisen Bank aceste procente sunt crescătoare în timp ce, în cazul celorlalte grupuri LBG evoluția în anul 2012 față de anul precedent a fost pe un trend descrescător.

Pe durata anului 2012 partenerii comunitari ai băncii au asistat prin proiectele lor peste **525.654** de persoane, reprezentând categorii variate de beneficiari. Proiectele de mediu, sport, artă și cultură s-au adresat unui public larg și eterogen. În schimb s-a pus accent pe activități jintite în domeniul educației și cel social pentru categoriile tineri și copii și a persoanelor cu nevoi speciale.

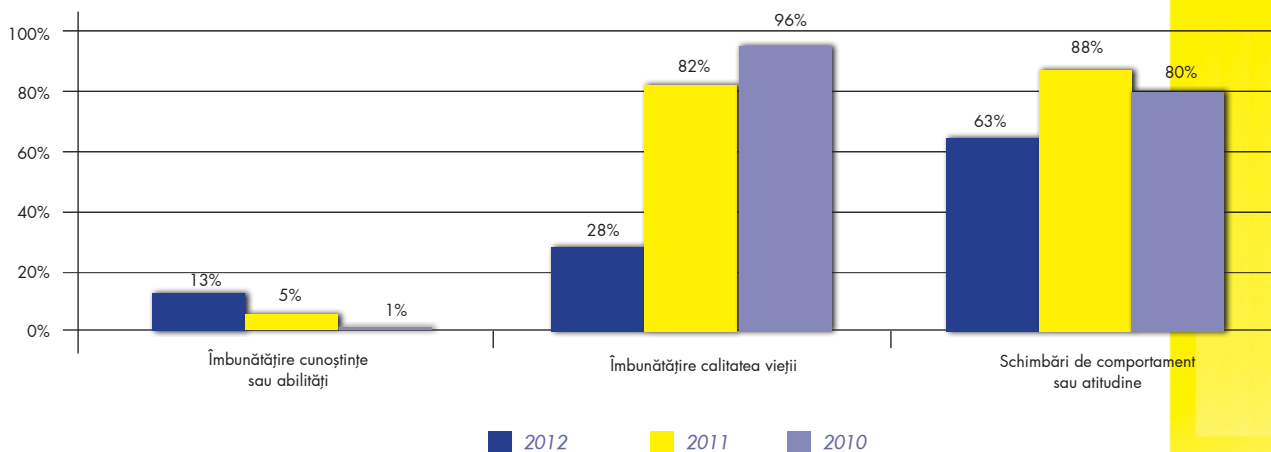
¹⁴⁾ Valoarea în EUR este calculată în funcție de valoarea medie anuală a EUR pentru anul 2012 conform datelor furnizate pe site-ul BNR (<http://www.bnro.ro/Cursul-de-schimb-3544.aspx>)

Pentru aceste categorii de beneficiari modelul LBG evaluează trei tipuri de schimbări:

- de comportament și atitudine,
- acumulare de abilități și cunoștințe,
- îmbunătățirea calității vieții.

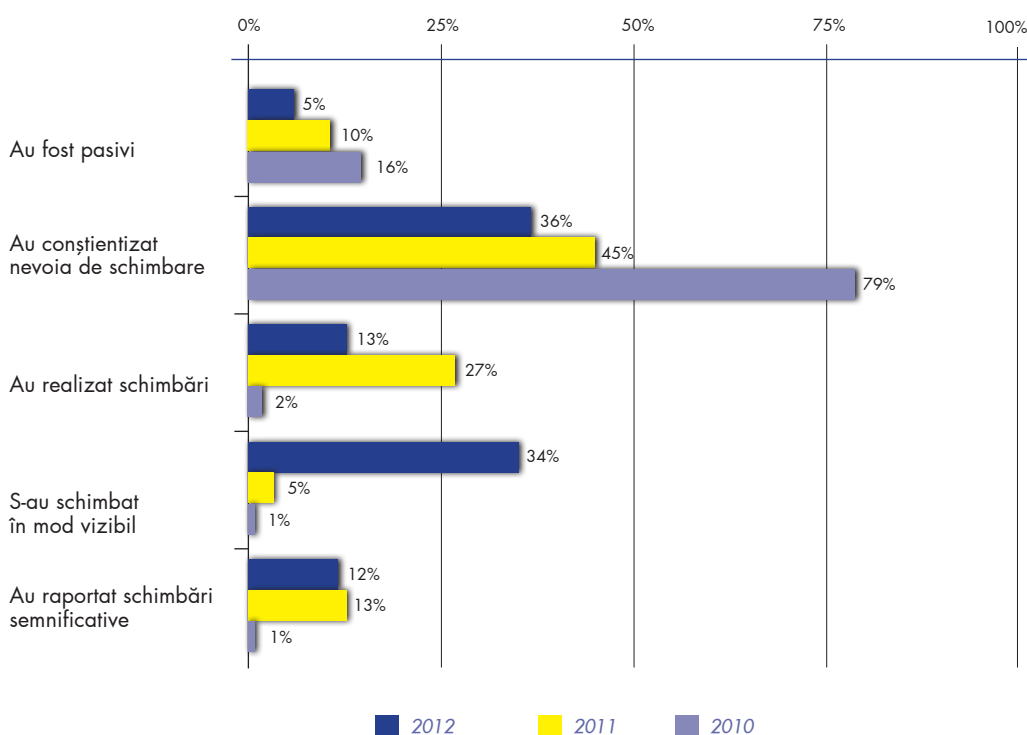
LBG
Rezultate în
comunitate
Beneficiari

Tipul de schimbări generate în rândul beneficiarilor



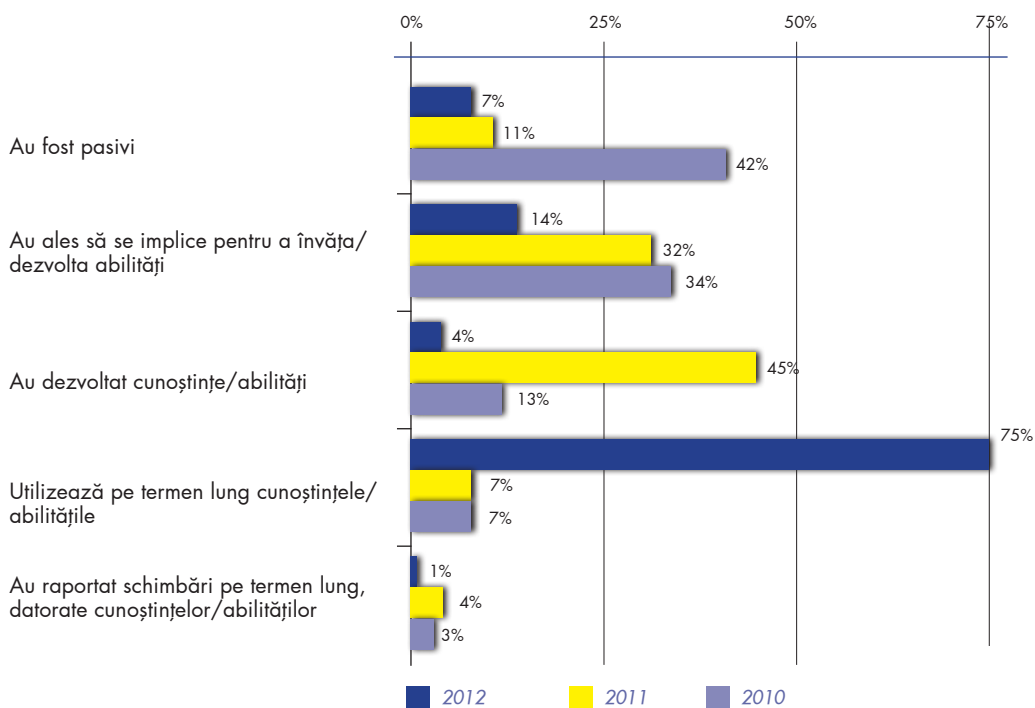
În cei trei ani în care modelul LBG a permis raportarea detaliată a rezultatelor comunitare, partenerii comunitari au identificat în special beneficii ce țin de schimbarea comportamentului și îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor iar gradul lor de profunzime crește proporțional cu durata parteneriatului. Aceste raportări au fost făcute în majoritate de partenerii strategici, care sunt axați pe schimbarea modului de viață și protejarea mediului înconjurător, sport sau artă și care mobilizează numere mari de oameni și comunități.

Schimbări de comportament al beneficiarilor sprijiniți în proiect



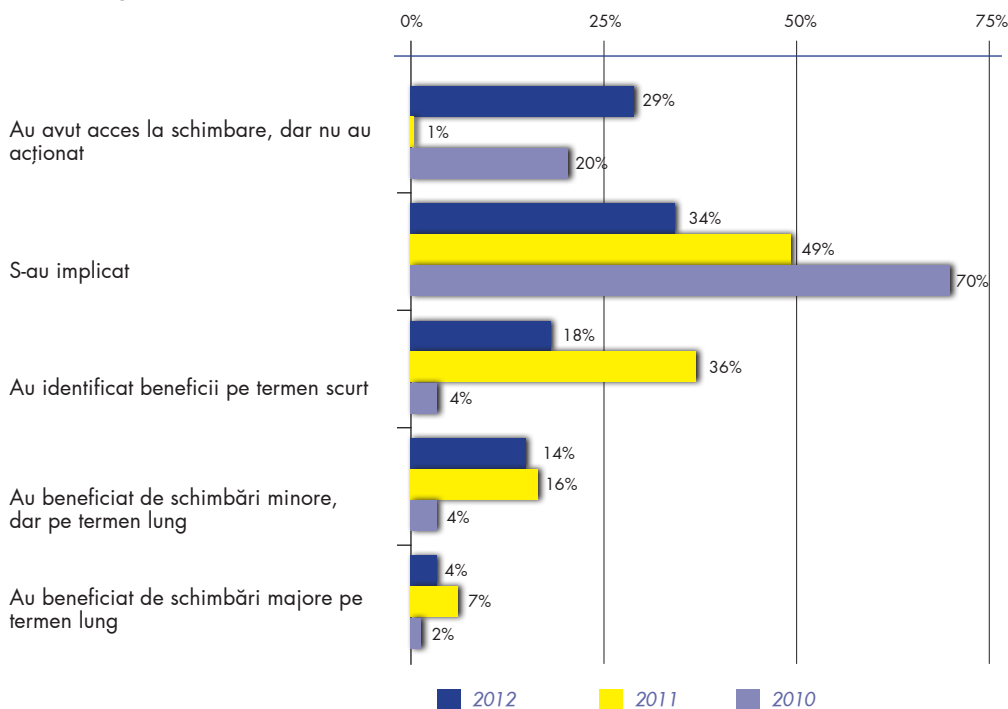
Aceeași tendință o putem vedea și în cazul acumulării de cunoștințe sau abilități. Conform graficului de mai jos 75% din beneficiarii care au acumulat cunoștințe sau abilități au început deja să le folosească în viața de zi cu zi.

Schimbări privind abilitățile și cunoștințele beneficiarilor proiectului



În cazul schimbărilor de calitate a vieții, cea mai mare parte a beneficiarilor se regăsesc în primele etape de schimbare. O explicație pentru acest lucru este faptul că multe din organizațiile care au raportat aceste schimbări lucrează doar în evenimente punctuale cu beneficiarii lor (evenimente sportive, culturale) și nu există mecanisme care să urmărească pe termen lung schimbările aduse beneficiarilor. În unele situații, partenerii comunitari nu urmăresc nici menținerea unui contact constant cu beneficiarii lor. Acest lucru face cu atât mai dificilă identificarea rezultatelor de profunzime.

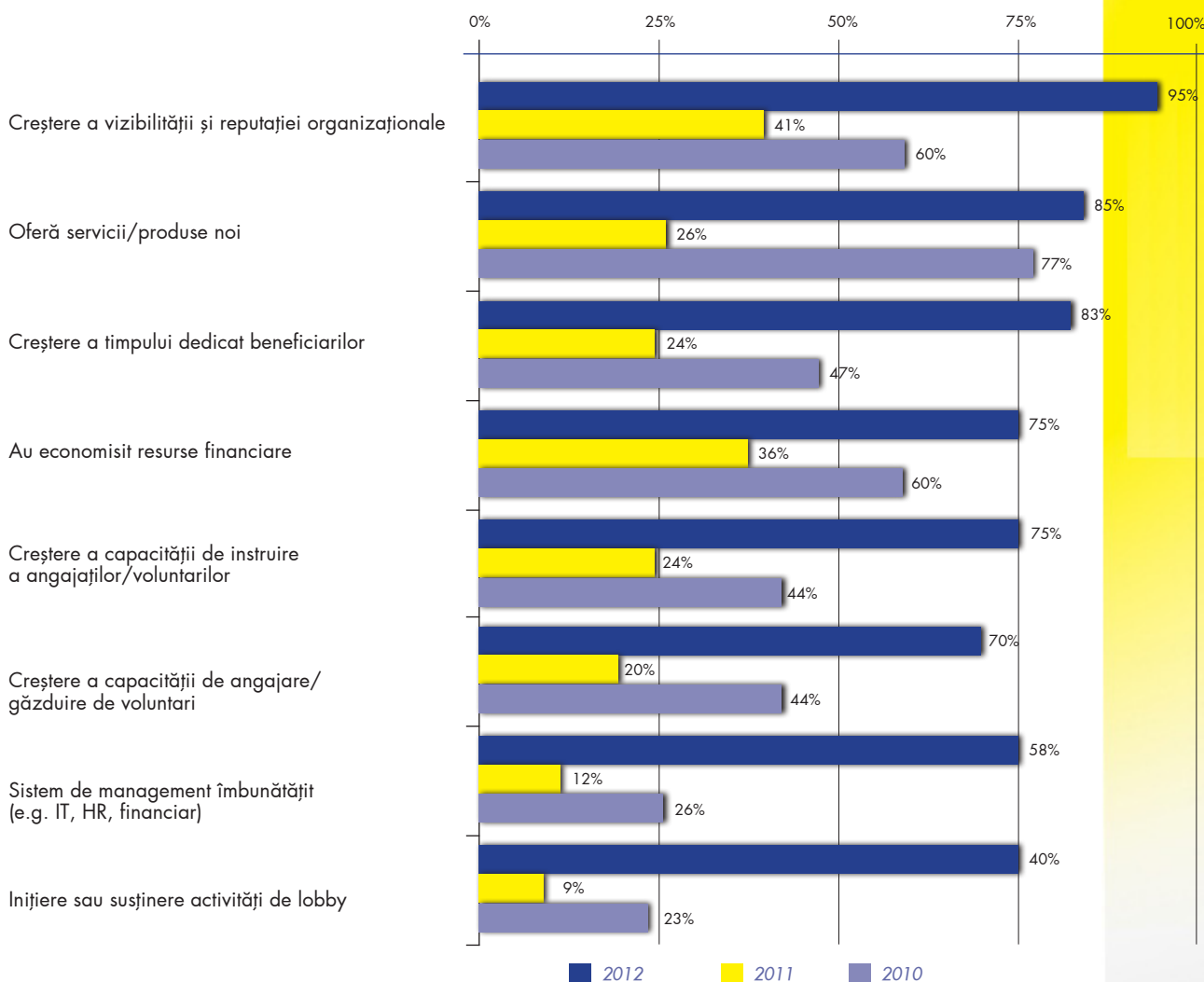
Schimbări privind calitatea vieții beneficiarilor



LBG
Rezultate în
comunitate
Beneficiari

Beneficiul cel mai des menționat de partenerii comunitari din anul 2012 este legat de promovarea organizației lor, urmat de creșterea numărului de servicii/produse și creșterea timpului oferit beneficiarilor. Deși aparent schimbările se reflectă în capacitatea de reducere a costurilor, în realitate beneficiile pe care partenerii comunitari le pot obține din relația cu o companie sunt mult mai diverse și mai importante.

Schimbări generate în cadrul organizațiilor partenerere

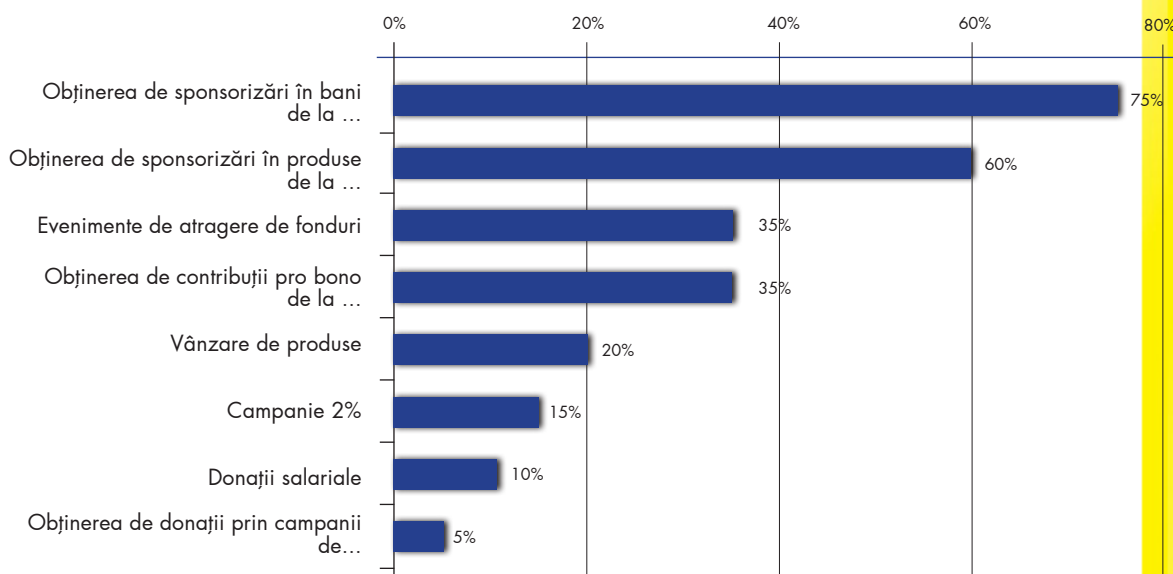


LBG
Rezultate în
comunitate
Organizații

Consolidarea imaginii sau diversificarea produselor/serviciilor oferite de organizație pot deveni pe termen lung garanții ale durabilității organizației. Le fel de importante sunt și sistemele de management și instruire a personalului instituției și chiar angajarea de noi membri în echipă.

Acestea oferă organizațiilor posibilitatea de a-și dezvolta pe termen lung capacitatea de atragere de fonduri din surse diverse și de a-și continua activitatea conform misiunii lor. În aceste condiții, sprijinul oferit de bancă ajută și la consolidarea structurilor ce stau la baza unei societăți civile active. Graficul de mai jos prezintă sursele suplimentare de finanțare pe care partenerii comunitari le-au accesat în cadrul proiectelor susținute de Raiffeisen Bank.

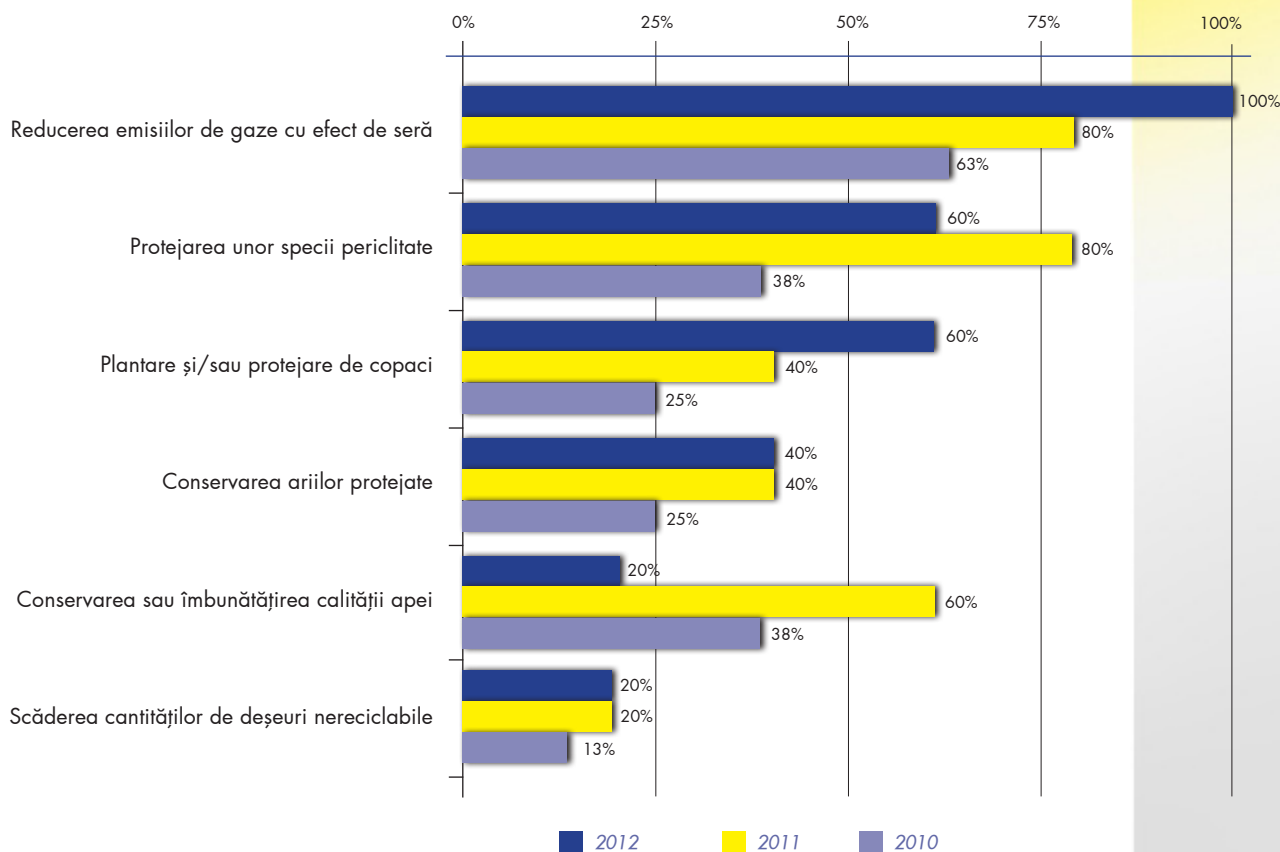
Care a fost sursa resurselor atrase de organizația voastră?



LBG
Rezultate în comunitate
Organizații
Schimbări de mediu

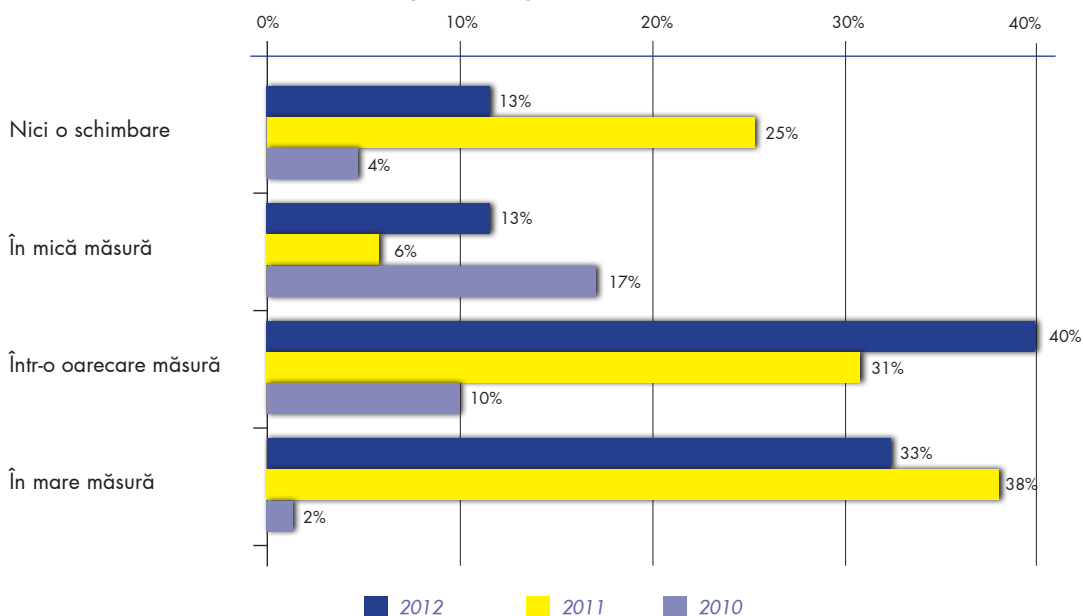
A treia categorie de beneficii pe care modelul LBG o urmărește în comunitate cuprinde **schimbările de mediu**. Protecția mediului este cauza în care Raiffeisen Bank a investit în 2012 aproape o treime din resursele disponibile, iar partenerii comunitari implicați în adresarea acestei cauze au raportat schimbările produse conform graficului de mai jos. Principalele acțiuni de protejare a mediului țin de reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră, protejarea anumitor arii sau specii (ecologizări în zone poluate cu deșeuri) și plantarea de copaci.

Schimbări de mediu raportate de partenerii comunitari



Graficul de mai jos prezintă profunzimea schimbărilor de mediu raportate de beneficiarii comunitari:

Profunzimea schimbărilor de mediu raportate de partenerii comunitari

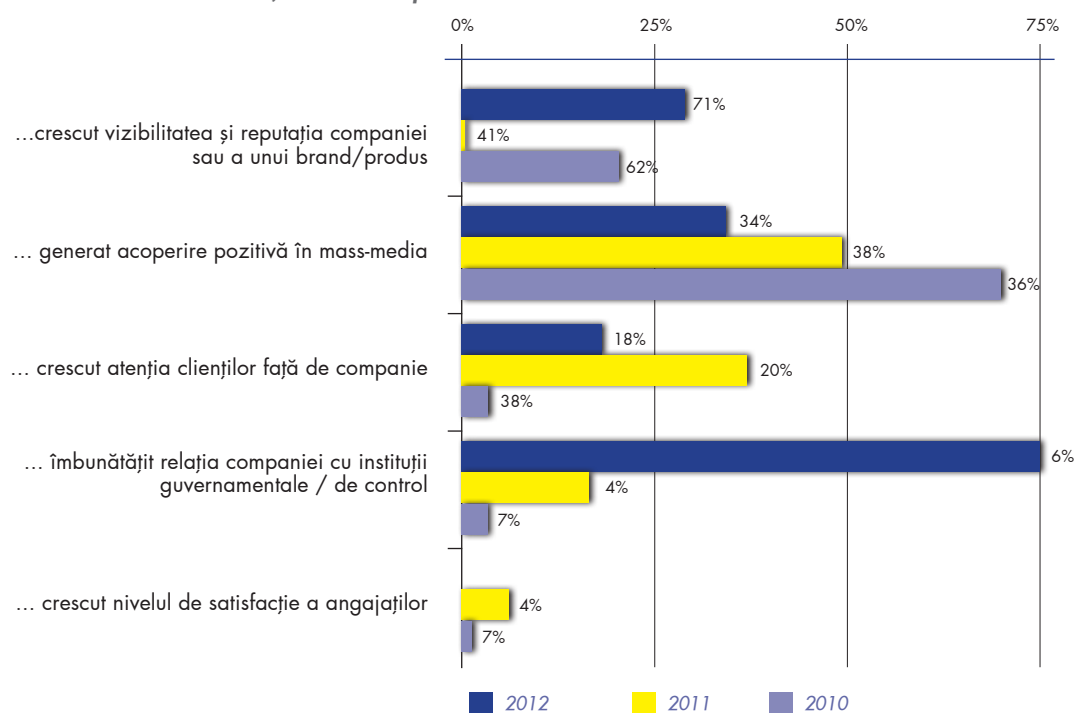


LBG
Rezultate în comunitate
Schimbări de mediu
Rezultate în companie

4.3.7. Rezultate în companie

În 2012 beneficiile companiei au fost în special reputaționale și de consolidare a brandului băncii. O a doua categorie de beneficii a fost identificată în construirea relațiilor băncii cu stakeholderii săi externi – clienți și parteneri, actori locali etc.

Proiectele comunitare susținute de companie au...

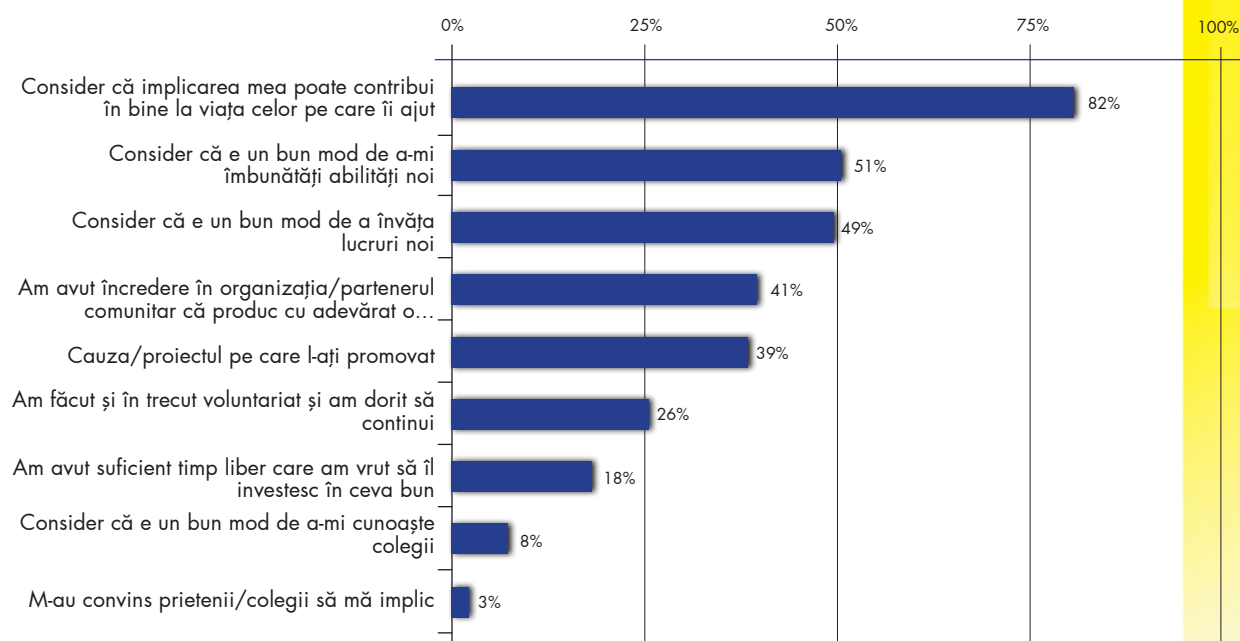


Beneficii pentru angajați

O categorie extrem de importantă pentru bancă este reprezentată de angajați. Pentru a înțelege mai bine impactul proiectelor comunitare angajații voluntari au fost invitați să evalueze schimbările pe care le-au observat în relația lor cu angajatorul, colegii și propria persoană.

Graficul de mai jos prezintă motivațiile care au stat la baza deciziei lor de implicare în activități de voluntariat. Cel mai invocat argument ține de încrederea angajaților în capacitatea lor de a produce un bine, care îmbină motivațiile emoționale cu cele normative¹⁵⁾.

Ce te-a determinat să te implici?



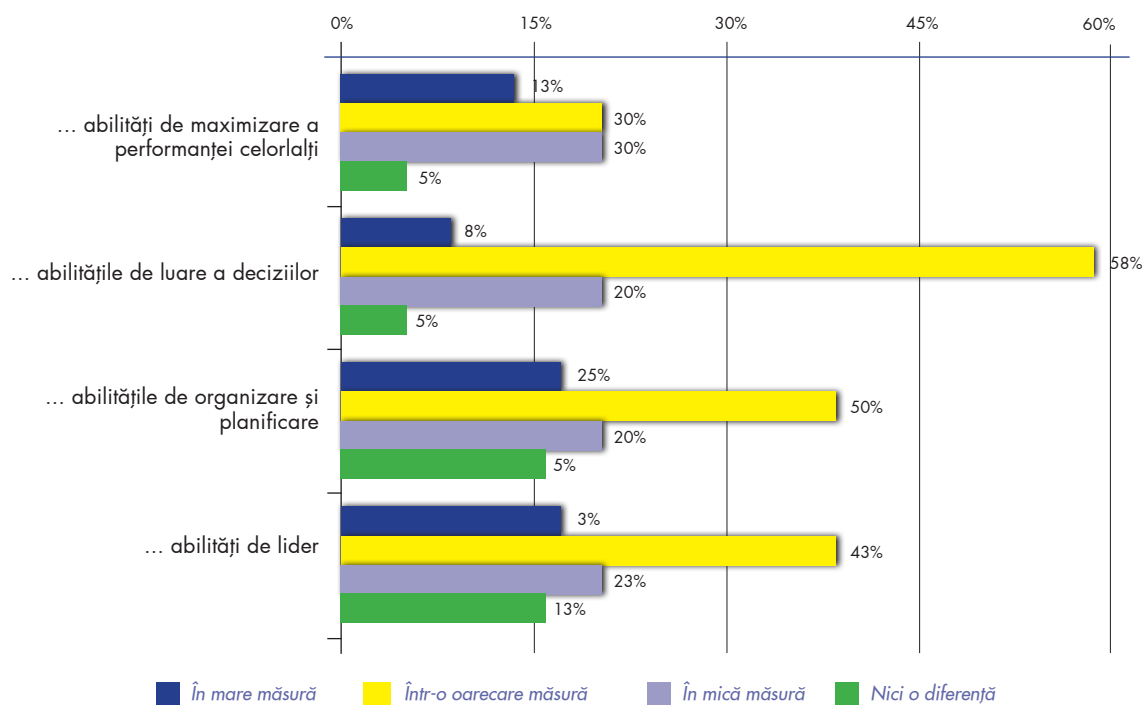
Chiar dacă de cele mai multe ori voluntariatul este considerat o activitate pur altruistă, în realitate de cele mai multe ori acesta implică un schimb. În cazul angajaților Raiffeisen acesta include: formarea de noi abilități, achiziția de noi cunoștințe sau posibilitatea de a-și cunoaște colegii mai bine.

Angajații aleg să se implice în proiectele comunitare pentru că au încredere în partenerul propus de bancă; astfel aceasta devine girant al calității instituției care îi va găzdui în activitatea de voluntari.

Ca urmare a implicării în activități de voluntariat angajații băncii au raportat schimbări în toate arile ce țin de eficiența personală.

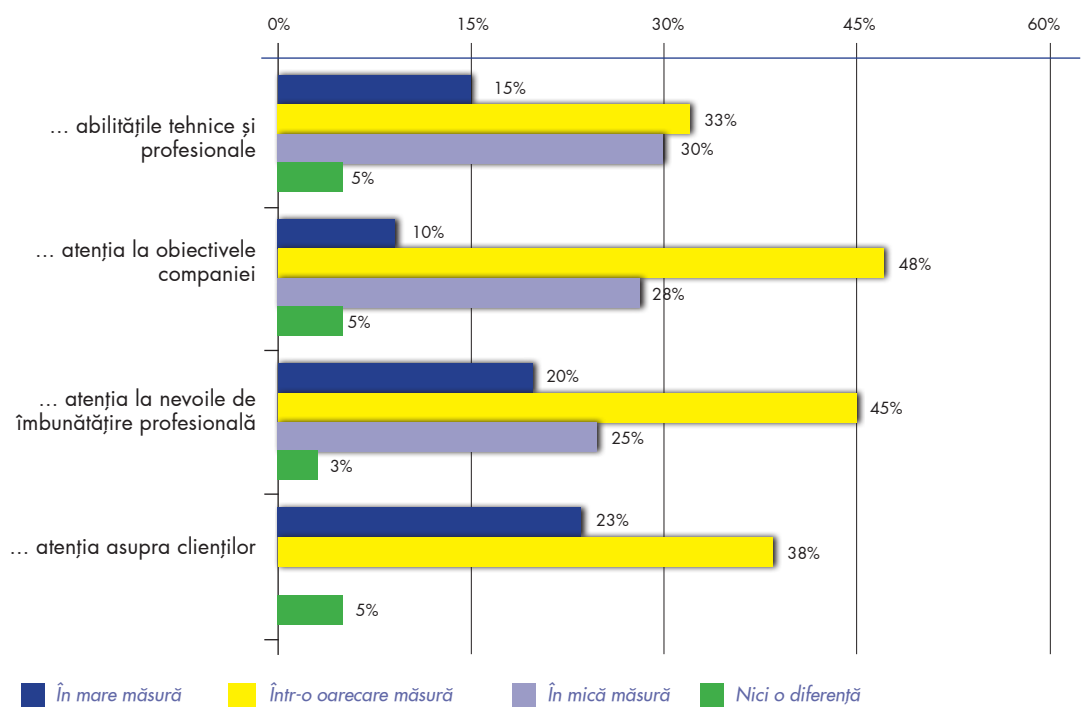
¹⁵⁾ "Management of Volunteers in Non Profit Organizations", Pavol Fric, Olga Sozanska și Jifi Tosner, 2004.

Abilitățile de voluntariat m-au ajutat să îmi îmbunătățesc... (eficiența de management)



Cei mai mulți respondenți au identificat schimbări în ceea ce privește abilitățile de lider, de planificare, de luare a deciziilor sau coordonare eficientă a unei echipe. În cazul relației directe cu locul de muncă, angajații au identificat schimbări în ceea ce privește abilitățile tehnice, capacitatea de a urmări obiectivele companiei sau atenția asupra clienților.

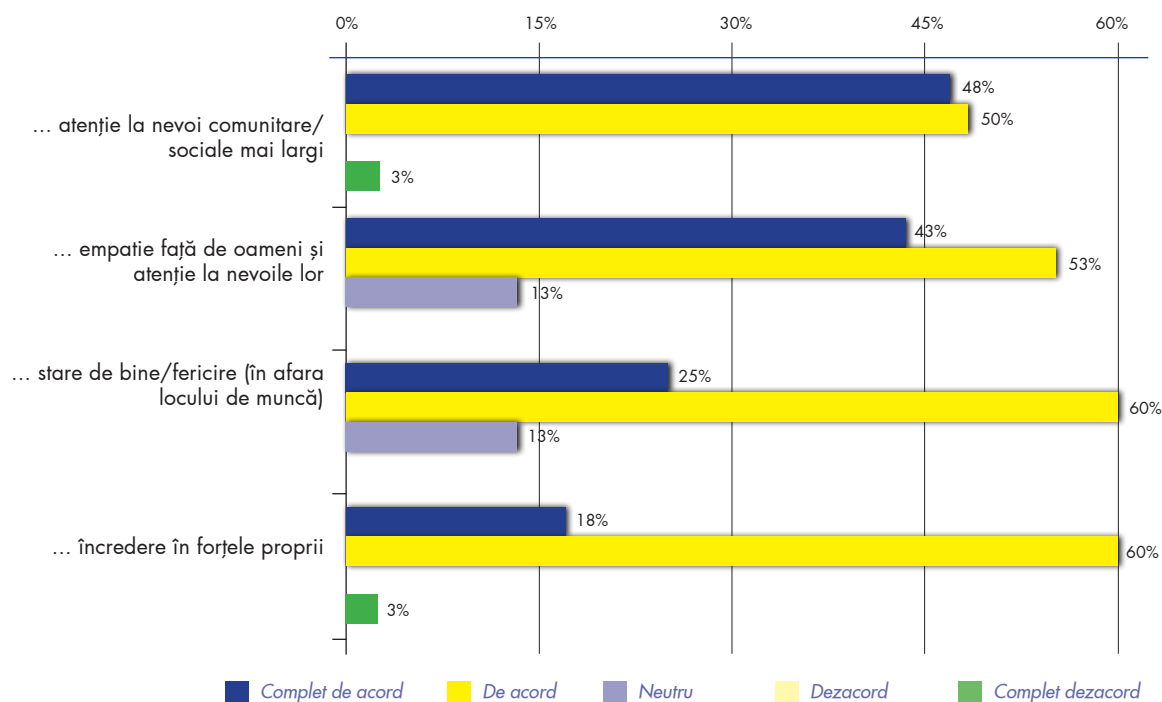
Abilitățile de voluntariat m-au ajutat să îmi cresc... (eficiența la locul de muncă)



LBG
Rezultate
în companie
Angajați

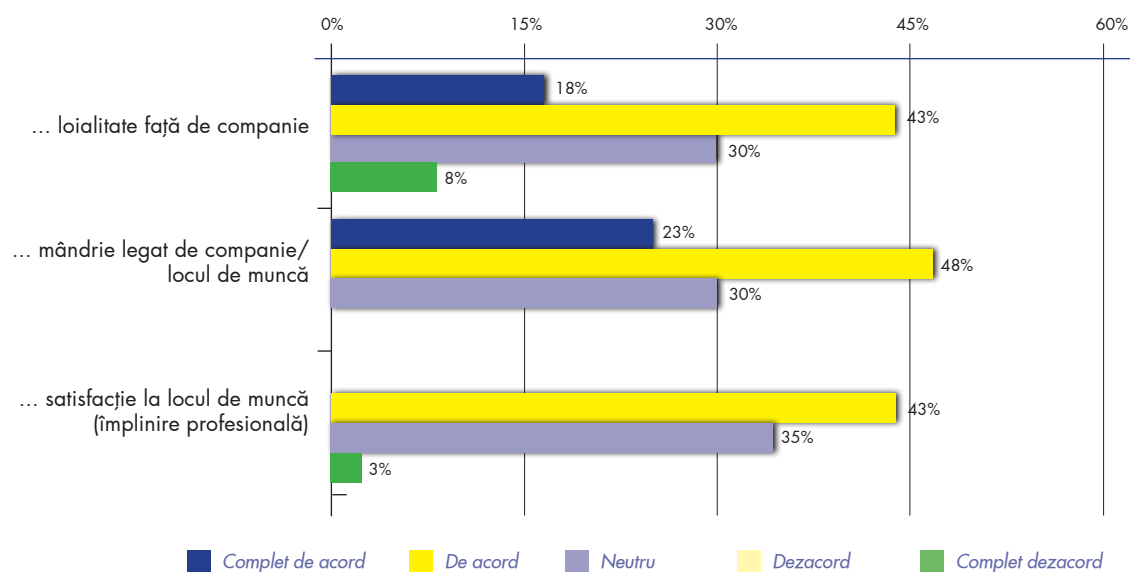
La nivel de impact personal, proiectele de voluntariat au permis angajaților să își schimbe comportamentul și atitudinea atât față de propria persoană dar și în relație cu cei din jur și locul de muncă.

Activitățile de voluntariat m-au ajutat să îmi dezvolt ... (impact personal)



Pentru Raiffeisen Bank, aceste beneficii identificate de angajați la nivel personal s-au transformat în beneficii de business. Voluntarii au declarat că în urma activităților în folosul comunității le-a crescut sentimentul de loialitate față de bancă, mândrie că fac parte din această companie și satisfacție la locul de muncă.

Activitățile de voluntariat m-au ajutat să îmi dezvolt ... (impact în companie)



Concluzii



5. Concluzii

Raportul de responsabilitate corporativă pentru anul 2012 aduce noutăți atât în privința raportării pe standarde GRI, cât și în implicarea comunitară.

Governanță corporativă și dialog cu grupurile cointeresate

- am îmbunătățit calitativ raportarea pe parametrii GRI de governanță corporativă și implicare comunitară;
- am continuat și am diversificat activitatea de afaceri publice;
- am extins dialogul cu grupurile cointeresate;
- respectăm standarde înalte de etică în afaceri, astfel încât nici în 2012 nu am avut niciun incident de corupție și nicio sancțiune de la autorități pe aceste teme.

Protecția mediului

- am redus consumul de hârtie în fluxul de analiză a dosarelor de creditare de la 1.000.000 de coli A4/lună la 0;
- din 2012 raportăm și cantitatea de hârtie utilizată pentru tipizate;
- consumul de combustibili a scăzut cu aprox. 15% față de 2011;
- am reciclat aprox. 60.000 kg. de DEEEuri;
- 30% din investițiile comunitare merg către proiecte pentru mediu, în zona urbană.

Impactul în comunitate

- am investit aprox. 2.000.000 eur în proiecte comunitare;
- am avut peste 100 de proiecte, majoritatea dintre ele reprezentând un parteneriat de termen lung;
- am continuat programul de granturi Raiffeisen Comunități;
- aproximativ 200 de angajați s-au implicat în acțiuni de voluntariat;
- investițiile în proiecte cu acoperire națională au crescut cu de la 13% în anul 2011 la 25% în 2012.

Anexa 1

Index de conținut GRI - G3.1, Nivel C*

RAPORTARE STANDARD PARTEA I: Raportarea Profilului Organizației

1. Strategie și analiză

Raportare Profil	Descriere	2010	2011	Raportat 2012	Pagină
1.1	Declarație din partea celui mai senior factor decizional al organizației referitoare la sustenabilitatea organizației și a obiectivelor sale	Parțial	Parțial	Integral	4

2. Profil organizațional

Raportare Profil	Descriere			Raportat	Pagină
2.1	Numele organizației	Integral	Integral	Integral	Anexa 3
2.2	Principalele mărci, produse și/sau servicii.	Integral	Integral	Integral	9
2.3	Structura operațională a organizației, inclusiv principalele divizii sau subsidiare.	Integral	Integral	Integral	9, 17, 19
2.4	Adresa sediului central al organizației	Integral	Integral	Integral	Anexa 3
2.5	Numărul de țări în care operează organizația și numele țărilor cu operațiuni majore sau cu relevanță pentru temele de sustenabilitate cuprinse în raport.	Integral	Integral	Integral	9
2.6	Tipul de acționariat și starea juridică.	Integral	Integral	Integral	17
2.7	Piețele deservite (pe regiuni geografice, sectoare și tipuri de clienți).	Integral	Integral	Integral	9
2.8	Dimensiunea organizației care raportează.	Integral	Integral	Integral	9, 10, 11
2.9	Schimbări semnificative care au avut loc în perioada de raportare, cu privire la dimensiune, structură sau acționariat.	Integral	Integral	Integral	17 - 19
2.10	Premii primite în perioada de raportare.	Integral	Integral	Integral	6, 7

3. Parametrii Raportului

Raportare Profil	Descriere			Raportat	Pagină
3.1	Perioada de raportare pentru informațiile furnizate.	Integral	Integral	Integral	16
3.2	Data celui mai recent raport (dacă există).	Integral	Integral	Integral	16
3.3	Ciclul de raportare.	Integral	Integral	Integral	16
3.4	Contact pentru întrebări legate de conținutul raportului.	Integral	Integral	Integral	Anexa 3
3.5	Procesul de definire a conținutului raportului.	Parțial	Integral	Integral	16
3.6	Acoperirea raportului (ex. țări, divizii, subsidiare etc.)	Integral	Integral	Integral	16
3.7	Limitări specifice legate de scopul sau acoperirea acestui raport.	Integral	Integral	Integral	16
3.8	Temeiul pentru raportarea pentru subsidiare, divizii, furnizori sau alte entități care pot afecta semnificativ conținutul raportului de la un ciclu de raportare la altul.	Neraportat	Neraportat	Nu se aplică	
3.10	Explicații pentru reveniri asupra informațiilor declarate în rapoarte anterioare.	Nu se aplică	Nu se aplica	Integral	17
3.11	Schimbări semnificative față de raportarea anterioară, privind scopul, acoperirea sau metodele de măsurare acoperite în raport.	Nu se aplică	Nu se aplica	Nu se aplică	
3.12	Tabel care să indice în conținutul raportului parametrii standard asupra cărora s-a raportat.	Integral	Integral	Integral	Anexa 1 45 - 51

4. Guvernanță, angajamente și implicare

<i>Raportare Profil</i>	<i>Descriere</i>			<i>Raportat</i>	<i>Pagină</i>
4.1	Structura de guvernanță a organizației, inclusiv comisii sub cel mai înalt nivel ierarhic de guvernanță, responsabile pentru acțiuni specifice, cum ar fi stabilirea strategiei.	Integral	Integral	Integral	17 - 19
4.2	Indicați dacă persoana care se află la conducerea celei mai înalte structuri de guvernanță este și director executiv.	Integral	Integral	Integral	19
4.3	Pentru organizații care au o structură unitară a consiliului de administrație, declarați numărul și genul membrilor celei mai înalte structuri de guvernanță care este independentă.	Integral	Integral	Integral	18
4.4	Mecanisme pentru grupuri cointeresate și angajați pentru a furniza recomandări către structurile de conducere.	Parțial	Parțial	Integral	20, 23, 24, 25
4.14	Lista grupurilor cointeresate care au fost angajate în dialog de către organizație.	Parțial	Parțial	Integral	20 - 25
4.15	Criteriile de identificare și selecție a grupurilor cointeresate cu care organizația a angajat un dialog.	Neraportat	Parțial	Integral	20

RAPORTARE STANDARD PARTEA III: Indicatori de performanță Economic

<i>Raportare Profil</i>	<i>Descriere</i>			<i>Raportat</i>	<i>Pagină</i>
Performanță economică					
EC1COMM	Valoarea economică directă generată și distribuită, inclusiv venituri, costuri operaționale, compensații pentru angajați, donații sau alte investiții în comunitate, plăți către furnizori de capital sau guverne.	Integral	Integral	Integral	10, 27
EC2	Implicații financiare și alte riscuri și oportunități pentru activitățile companiei, datorate schimbărilor de climat.	Nu se aplică	Nu se aplică	Parțial	27
EC3	Descrierea planului de beneficii al companiei și obligațiile acesteia.	Neraportat	Neraportat	Parțial	12
EC4	Sprijin financiar semnificativ primit de la guvern.	Integral	Integral	Integral	10
Prezență pe piață					
EC5	Procentul salariului mediu al unui angajat junior, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim pe economie.	Integral	Integral	Integral	13
EC6	Politici, proceduri și procentul de cheltuieli pentru furnizori cu sediul la nivel local.	Neraportat	Neraportat	Parțial	25
EC7	Proceduri pentru angajarea persoanelor de la nivel local și procentul de personal de management angajat din comunitatea locală.	Integral	Integral	Integral	12
Impact economic indirect					
EC8	Dezvoltarea și impactul investițiilor în infrastructură și servicii oferite în principal pentru beneficiul public.	Neraportat	Neraportat	Parțial	27
EC9	Descrierea impactului economic indirect semnificativ, inclusiv anvergura impactului.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
Mediu					
<i>Raportare Profil</i>	<i>Descriere</i>			<i>Raportat</i>	<i>Pagină</i>
Resurse					
EN1	Materiale utilizate, în funcție de greutate sau volum.	Parțial	Integral	Integral	26, 27
EN2	Procentajul de materiale folosite care sunt materiale de intrare reciclate.	Neraportat	Integral	Integral	27

Energie

EN3	Consum direct de energie din surse primare.	Neraportat	Integral	Integral	26
EN4	Consum indirect de energie din surse primare.	Neraportat	Integral	Integral	26
EN5	Energie economisită datorită îmbunătățirilor în eficiență.	Neraportat	Integral	Integral	26
EN6	Inițiative pentru furnizarea de produse și servicii eficiente din punct de vedere energetic și bazate pe energii regenerabile.	Neraportat	Integral	Integral	26
EN7	Inițiative de a reduce consumul indirect de energie și rezultatele obținute.	Neraportat	Integral	Integral	26

Apă

EN8	Cantitatea de apă consumată, în funcție de sursă.	Neraportat	Integral	Integral	26
EN9	Surse de apă afectate semnificativ de consumul de apă.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN10	Procentul și volumul total de apă reciclată și refolosită.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	

Biodiversitate

EN11	Locul și dimensiunea terenurilor aflate în proprietate sau închiriate sau administrate care se află pe sau în apropierea ariilor protejate sau cu biodiversitate crescută.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN12	Descierea impactului semnificativ al produselor și serviciilor asupra biodiversității sau a ariilor protejate.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN13	Habitat protejate sau reamenajate.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN14	Strategii, acțiuni curente sau planuri viitoare pentru administrarea impactului asupra biodiversității.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN15	Numărul speciilor aflate pe lista roșie care au habitatul în zone afectate de activitatea organizației.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	

Emisii, ape menajere, deșeuri

EN16COMM	Totalul emisiilor de gaze cu efect de seră directe și indirecte în funcție de cantitate.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
EN17	Alte emisii indirecte relevante de gaze cu efect de seră.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
EN18	Inițiative de a reduce emisiile de gaze cu efect de seră și rezultatele obținute.	Neraportat	Integral	Integral	26
EN19	Emisii de substanțe cu efect asupra stratului de ozon, în funcție de greutate.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
EN20	NO _x , SO _x și alte emisii, după tip și volum.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
EN21	Cantitatea totală de apă deversată, după calitate și destinație.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
EN22COMM	Greutatea totală a deșeurilor după tip și metoda de eliminare.	Neraportat	Neraportat	Parțial	27
EN23	Număr total și volum al deversărilor semnificative.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN24	Greutatea deșeurilor transportate, importate, exportate sau tratate, considerate periculoase conform Anexelor I, II, III și VIII ale Convenției Basel și procentul de deșeuri expediate la nivel internațional.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN25	Identitatea, dimensiunea, biodiversitatea apelor afectate de evacuarea apei folosite de organizație.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	

Produse și servicii

EN26	Inițiative de a contracara impactul de mediu al produselor și serviciilor și nivelul de contracarare.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
EN27	Procentul de produse vândute și materialele de împachetare care au fost cerute înapoi.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	

Conformitate					
EN28	Valoarea monetară a amenzilor semnificative și numărul total al sancțiunilor nonmonetare pentru nerespectarea legislației de mediu.	Neraportat	Integral	Integral	26
Transport					
EN29	Impact de mediu semnificativ pentru transportul produselor sau altor materiale necesare activității organizației, inclusiv transportul angajaților.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
General					
EN30	Totalul cheltuielilor și investițiilor de mediu, în funcție de tip.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
Social: practici de resurse umane					
Indicator de performanță	Descriere			Raportat	Pagină
Angajați					
LA1	Totalul forței de muncă în funcție de tipul de normă, de durata contractului de angajare și de regiune, împărțite în funcție de gen.	Integral	Integral	Integral	11
LA2	Numarul total al angajaților și al noilor angajări, în funcție de vârstă, gen și regiune.	Integral	Integral	Integral	11
LA3	Beneficii oferite angajaților full time, care nu sunt acordate și angajaților part time, în funcție de locațiile importante de operare.	Integral	Integral	Integral	12
LA15	Întoarcerea la serviciu și păstrarea locului de muncă după concediul maternal/paternal, în funcție de gen.		Neraportat	Integral	12
Relații de muncă sau de management					
LA4	Procentul angajaților acoperit de negocieri colective.	Integral	Integral	Integral	12
LA5	Perioada minimă de notificare privind schimbări operaționale semnificative, inclusiv dacă este specificat în contracte colective.	Integral	Integral	Integral	12
Sănătate și siguranță la locul de muncă					
LA6	Procentul din totalul forței de muncă reprezentate în comisii formale de management și angajați, pe teme de sănătate și siguranță la locul de muncă care se implică în monitorizare și consultanța pe programe de sănătate și siguranță ocupațională.	Integral	Neraportat	Neraportat	
LA7	Rata de rănire, boli la locul de muncă, zile pierdute și absenteism, precum și numărul de decese la locul de muncă, în funcție de regiune și de gen.	Integral	Integral	Integral	13
LA8	Programe de educație, instruire, consultanță, prevenire și control al riscului la locul de muncă pentru membrii forței de muncă, familiile lor sau membri ai comunității privind boli grave.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	
LA9	Subiecte de sănătate și siguranță, acoperite în contracte formale cu sindicate muncitorești.	Neraportat	Integral	Integral	13
Instruire și educație					
LA10	Număr mediu de ore de instruire pe zi per angajat, după sex și după tipul de normă.	Integral	Integral	Integral	13
LA11	Programe pentru managementul abilităților și învățare pe viață, care susțin constanța angajării, asistându-i pe angajați în gestionarea pensionărilor.	Integral	Integral	Integral	13
LA12	Procentul de angajați care primesc regulat performanță și comentarii de dezvoltare a carierei, în funcție de gen.	Integral	Integral	Integral	12, 13

Diversitate și egalitate de șanse

LA13	Compozența organelor de guvernare și împărțirea lor, după tipul de contract, în funcție de gen, grupa de vârstă, apartenența la grup minoritar și alți indicatori de diversitate.	Integral	Integral	Integral	11
------	---	----------	----------	----------	----

Remunerație egală pentru femei și bărbați

LA14	Raportul dintre salariul de bază al femeilor și cel al bărbaților, în funcție de nivelul ierarhic și de locațiile importante de operare.	Integral	Neraportat	Integral	11
------	--	----------	------------	----------	----

Social: Drepturile Omului

Indicator de performanță	Descriere			Raportat	Pagină
---------------------------------	------------------	--	--	-----------------	---------------

Diversitate și egalitate de șanse

HR1COMM	Procentul și numărul total de acorduri de investiții semnificative și contracte care includ clauze încorporând preocupări referitoare la drepturile omului sau care au fost supuse analizei privind drepturile omului.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
HR2	Procentul de furnizori, contractori semnificativi și alți parteneri de business care au fost supuși analizei privind drepturile omului și acțiunile întreprinse.	Neraportat	Neraportat	Parțial	26
HR3	Totalul de ore de instruire a angajaților cu privire la politicile și procedurile legate de aspecte ale drepturilor omului care sunt relevante pentru operațiuni, inclusiv procentul de angajați instruiți.	Neraportat	Integral	Integral	26

Non discriminare

HR4	Numărul total de incidente de discriminare și acțiunile corective întreprinse.	Nu se aplică	Integral	Integral	26
-----	--	--------------	----------	----------	----

Libertate de asociere și negociere colectivă

HR5	Operațiuni și furnizori importanți în care dreptul de a exercita libertatea de asociere și negocierea colectivă poate fi încălcat sau supus unui risc semnificativ, și acțiunile întreprinse pentru a sprijini aceste drepturi.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
-----	---	------------	------------	------------	--

Exploatarea minorilor

HR6	Operațiuni și furnizori importanți identificați ca având risc semnificativ de incidente de muncă a copiilor, și măsurile luate pentru a contribui la eliminarea completă a muncii copilului.	Integral	Integral	Integral	26
-----	--	----------	----------	----------	----

Muncă forțată

HR7	Operațiuni și furnizori importanți identificați ca având risc semnificativ de incidente de muncă forțată sau obligatorie, și măsuri care să contribuie la eliminarea tuturor formelor de muncă forțată sau obligatorie	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	
-----	--	--------------	--------------	--------------	--

Practici de securitate

HR8	Procentul de personal de securitate instruit în politicile organizației sau proceduri legate de aspecte ale drepturilor omului care sunt relevante pentru operațiuni.	Neraportat	Integral	Integral	26
-----	---	------------	----------	----------	----

Drepturile persoanelor indigene

HR9	Numărul total de incidente de încălcări ale drepturilor popoarelor indigene și acțiunile întreprinse.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	
-----	---	--------------	--------------	--------------	--

Social: Comunitate

<i>Indicator de performanță</i>	<i>Descriere</i>			<i>Raportat</i>	<i>Pagină</i>
Comunități Locale					
SO1	Procent din operațiuni în care sunt implicate comunitățile locale, evaluări de impact și programe de dezvoltare			Neraportat	Neraportat
SO9	Operațiuni cu impacte negative reale sau potențiale asupra comunităților locale			Neraportat	Neraportat
SO10	Măsuri de prevenire și soluționare luate în legătura cu operațiunile cu impact negativ potențial sau real asupra comunităților			Neraportat	Neraportat
Corupție					
SO2	Procentul și numărul total de unități de afaceri analizate pentru riscurile legate de corupție.	Integral	Integral	Integral	25
SO3	Procentul de angajați instruiți după procedurile și politicile de anticorupție în organizație.	Integral	Integral	Integral	25
SO4	Acțiunile întreprinse ca răspuns la incidente de corupție.	Integral	Integral	Integral	25
Politici publice					
SO5	Poziții de politici publice și participarea la dezvoltarea de politici publice și lobby	Integral	Integral	Integral	20, 21, 22
SO6	Valoarea totală a contribuțiilor financiare și în natură la partidele politice, politicieni, și instituțiile legate de țară.	Integral	Integral	Integral	22
Comportament anti concurențial					
SO7	Numărul total de acțiuni juridice pentru un comportament anti-concurențial, anti-trust, și practicile de monopol și rezultatele lor.	Integral	Integral	Integral	25
Conformitate					
SO8	Valoarea monetară a amenziilor importante și numărul total de sancțiuni non-monetare pentru nonconcordanță cu legile și reglementările.	Integral	Integral	Integral	25

Social: Responsabilitate legată de produse

<i>Indicator de performanță</i>	<i>Descriere</i>			<i>Raportat</i>	<i>Pagină</i>
Siguranța și sănătatea consumatorilor					
PR1	Etapele ciclului de viață în care impactul produselor și serviciilor asupra sănătății și siguranței sunt evaluate pentru îmbunătățire, și procentul semnificativ de produse și categorii de servicii supuse la astfel de proceduri.	Nu se aplică	Nu se aplică	Nu se aplică	
PR2	Numărul total de incidente de ne-conformitate cu reglementările și codurile voluntare cu privire la impactul asupra sănătății și siguranței al produselor și serviciilor pe parcursul ciclului lor de viață, în funcție de tipul de rezultate.	Nu se aplică	Integral	Nu se aplică	
Etichetarea produselor și serviciilor					
PR3	Tipul de informații despre produse și servicii solicitate prin proceduri și procentul de produse și servicii semnificative care fac obiectul acestor cerințe.	Integral	Neraportat	Integral	22

Indicator de performanță	Descriere			Raportat	Pagină
PR4	Numărul total de incidente de ne-conformitate cu reglementările și codurile voluntare cu privire la produse și servicii de informare și etichetarea, în funcție de tipul de rezultate.	Neraportat	Integral	Integral	22, 23
PR5	Practici referitoare la evaluarea satisfacției clienților, inclusiv rezultatele cercetărilor care măsoară gradul de satisfacție al clienților.	Neraportat	Integral	Integral	22
FS16	Inițiative de educație financiară în funcție de tipul de beneficiar.	Neraportat	Integral	Integral	30
Comunicare de marketing					
PR6	Programe pentru aderarea la legi, standarde și coduri voluntare referitoare la comunicații în marketing, inclusiv publicitate, promovare, și sponsorizare.	Neraportat	Neraportat	Neraportat	
PR7	Numărul total de incidente de ne-conformitate cu reglementările și codurile voluntare, cu privire la comunicarea de marketing, inclusiv publicitatea, promovarea și sponsorizarea în funcție de tipul de rezultate.	Neraportat	Integral	Integral	22, 23
PR8	Numărul total de reclamații întemeiate cu privire la încălcarea drepturilor clientului cu privire la caracterul confidențial al informațiilor sau pierderilor de date despre clienți.	Neraportat	Integral	Integral	22, 23
Conformitate					
PR9	Valoarea monetară a amenziilor importante pentru ne-conformitate cu legile și regulamentele privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor.	Neraportat	Integral	Integral	22, 23

* Conform standardelor de evaluare pentru nivelul C, organizația trebuie să raporteze cel puțin 1 indicator pentru fiecare parametru de raportare (economic, mediu social etc)

Anexa 2

Parteneri

Ambasada Austriei, Forumul Cultural Austriac
 Asociația Română a Iubitorilor Valsului
 „Johann Strauss”
 Asociația Culturală ACT
 Asociația Ivan Patzaichin, Mila 23
 Asociația Ovidiu Rom
 Asociația pentru Protecția Consumatorilor
 Asociația ProVita
 Asociația Rokolektiv
 Asociația SoNoRo
 Bucharest Running Club
 Club Sportiv Sport Promotion
 Fundația „Compania de Teatru D’Aya”
 Fundația Democrație prin Cultură
 Fundația Hospice - Casa Speranței
 Fundația Light into Europe
 Fundația Lumină în Suflet
 Fundația Principesa Margareta a României
 Fundația Renașterea pentru Educație,
 Sănătate și Cultură
 Green Revolution
 Junior Achievement România
 Organizația Studenților din Universitatea
 de Vest Timișoara - OSUT
 United Way România

Parteneri program Raiffeisen Comunități

ADRA România
 Asociația Română pentru coaching
 Asociația pentru Ecologie și Turism Montan
 EcoExtrem
 Spitalul clinic de urgență Sf. Pantelimon
 Asociația IMPACT
 Asociația Club Rotary Onești
 Asociația Creștină de Caritate și Ajutor
 Ovidenia Bacău 2005
 Asociația Există Viață după Doliu
 Fundația Ionocenții
 Asociația Clubul Liderii Mileniul Trei
 Asociația Echipa Omenirii
 Asociația Eclesia
 Asociația de Terapie Comportamentală
 Aplicată
 Asociația E.M.M.A.
 Clubul de Turism și Ecologie ECOTUR
 Asociația Smiles
 Asociația CRESUS
 Școala Specială Sf. Mina, Craiova
 Asociația VIRA
 Fundația Comunitară din Odorheiul Secuiesc
 Asociația PATHOS
 Asociația Motivați pentru reușită
 Asociația de Ajutor caritabil AMURT
 Fundația Progress

Anexa 3 - Contacte

Raiffeisen Bank

Administrația Centrală

Piața Charles de Gaulle nr. 15
Cod 011857, sector 1, București
Tel.: +4 021 306 10 00
Fax: +4 021 230 07 00
E-mail: centrala@raiffeisen.ro
<http://www.raiffeisen.ro>

Direcția Comunicare și Relații Publice

Raiffeisen Bank S.A.
Piața Charles de Gaulle nr. 15, et. 5
Sector 1, București
Tel.: +4 021 306.16.21
Fax: +4 021 230.06.55
E-mail: comunicare.externa@raiffeisen.ro
www.raiffeisen.ro