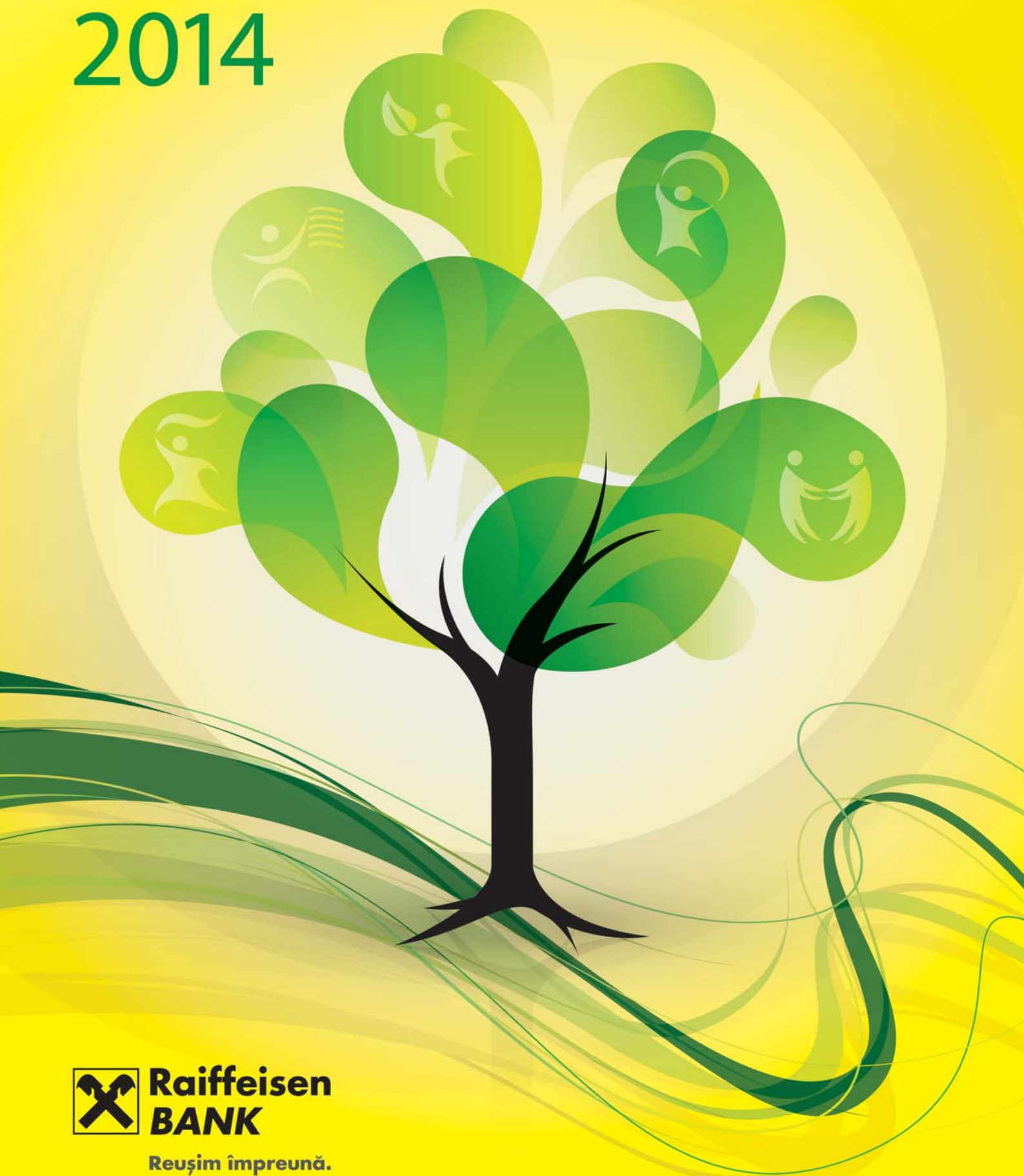


Raport Anual de Responsabilitate Corporativă

2014



Raiffeisen
BANK

Reușim împreună.

Cuprins

<i>Cuvânt înainte</i>	3
<i>Profilul organizației</i>	4
Pilonii noștri de sustenabilitate	5
Reperetele anului 2014	6
Despre Raiffeisen Bank	8
<i>Definirea conținutului raportului</i>	11
Profilul raportului	12
Analiză de materialitate	12
<i>Angajați</i>	14
Activitatea de resurse umane	15
<i>Piață</i>	20
Impact economic	21
<i>Societate</i>	27
Investiții comunitare	28
<i>Mediu</i>	35
Impact de mediu	36
<i>Anexe:</i>	
Anexa 1 - Index GRI	40
Anexa 2 - Metodologia raportului	49
Anexa 3 - Lista partenerilor ONG	50
Anexa 4 - Contacte Raiffeisen Bank	51

Cuvânt înainte



Mă bucur să punem la dispoziția grupurilor interesate de activitatea Raiffeisen Bank al șaselea raport de responsabilitate corporativă. Așa cum v-am obișnuit deja, raportăm după două metodologii care, credem noi, oferă o imagine completă, împreună cu raportul anual financiar, asupra activităților în care banca este implicată: metodologia London Benchmarking Group (LBG), care detaliază investițiile noastre comunitare și impactul lor în societate, precum și metodologia Global Reporting Initiative (GRI), care oferă informații detaliate despre activitatea noastră operațională. Începând cu acest raport, urmăm recomandările celei mai noi versiuni a metodologiei, GRI 4.

După cum știți, în România raportarea non-financiară este încă opțională, până la transpunerea în legislația națională a Directivei UE numărul 95/2014. Împreună cu alte companii și cu organizații ale societății civile vom continua să promovăm în comunitatea de afaceri și mai ales la autoritățile publice necesitatea adoptării acestei directive, pentru a oferi publicului larg accesul la cât mai multe informații din activitatea companiilor, mai ales a celor mari, fie că sunt private, fie că sunt de stat. Considerăm că transparența este una dintre cele mai eficiente metode de combatere a corupției și promovare a unor practici etice în afaceri. Nu în ultimul rând, accesul la informații cât mai detaliate are un efect benefic pentru răspândirea bunelor practici în mediul de afaceri și societatea civilă.

Raiffeisen Bank este o bancă universală cu operațiuni semnificative pe piața românească, deservind circa 2 milioane de clienți persoane fizice, 101.000 de IMM-uri, și peste 7.700 de companii medii și mari. Suntem de asemenea un angajator mare, oferind locuri de muncă pentru peste 5.000 de angajați. De asemenea, avem 527 de agenții în 210 localități din țară, în special în mediul urban. Ca membri ai grupului bancar Raiffeisen, suntem una dintre subsidiarele care oferă în mod constant acționarilor rezultate bune (în 2014 am fost pentru al treilea an consecutiv cea mai profitabilă bancă din România), ceea ce are ca beneficiu imediat alocarea de capital pentru finanțarea economiei românești.

Am enumerat aceste câteva date pentru că arată clar și care sunt principalele grupuri cointeresate în relația cu compania noastră: clienții, angajații, acționarii, comunitățile locale din care facem parte. Desigur că autoritățile publice care reglementează domeniul financiar, dar și mediul de afaceri în general, sunt un grup cu care dialogăm în mod activ.

Pentru anul 2015, educația financiară a populației de toate vârstele rămâne o prioritate. De asemenea, vom continua să promovăm transportul urban alternativ, pe biciclete, precum și sportul de masă, ca stil de viață sănătos. Vom continua să promovăm arta și cultura românești prin susținerea unor evenimente culturale de bună calitate. Ne vom încuraja colegii să participe ca voluntari în comunitățile lor și să împărtășească din experiența și cunoștințele pe care le-au dobândit. De asemenea, vom continua să investim în profesionalizarea angajaților noștri, dar și în dezvoltarea lor personală, pentru o viață mai echilibrată și mai fericită. Vom continua să finanțăm populația și companiile românești, urmând aceeași politică prudentă și sustenabilă reflectată în rezultatele noastre financiare și consecvenți principiului de a oferi clienților soluțiile potrivite pentru ei, nu produse financiare de care aceștia nu au nevoie. Nu în ultimul rând, vom continua să analizăm toate oportunitățile de conservare a resurselor, mai mici sau mai mari.

În concluzie, vom urma misiunea noastră, să sprijinim dezvoltarea de comunități sustenabile și prospere, să înțelegem nevoile clienților și să le oferim siguranță, consultanță și servicii financiare ușor de folosit. Am încredere că, și cu ajutorul dvs., al celor interesați de acest raport, putem îmbunătăți diferite aspecte ale activității noastre. Vă încurajez să ne trimiteți sugestiile și ideile dvs.

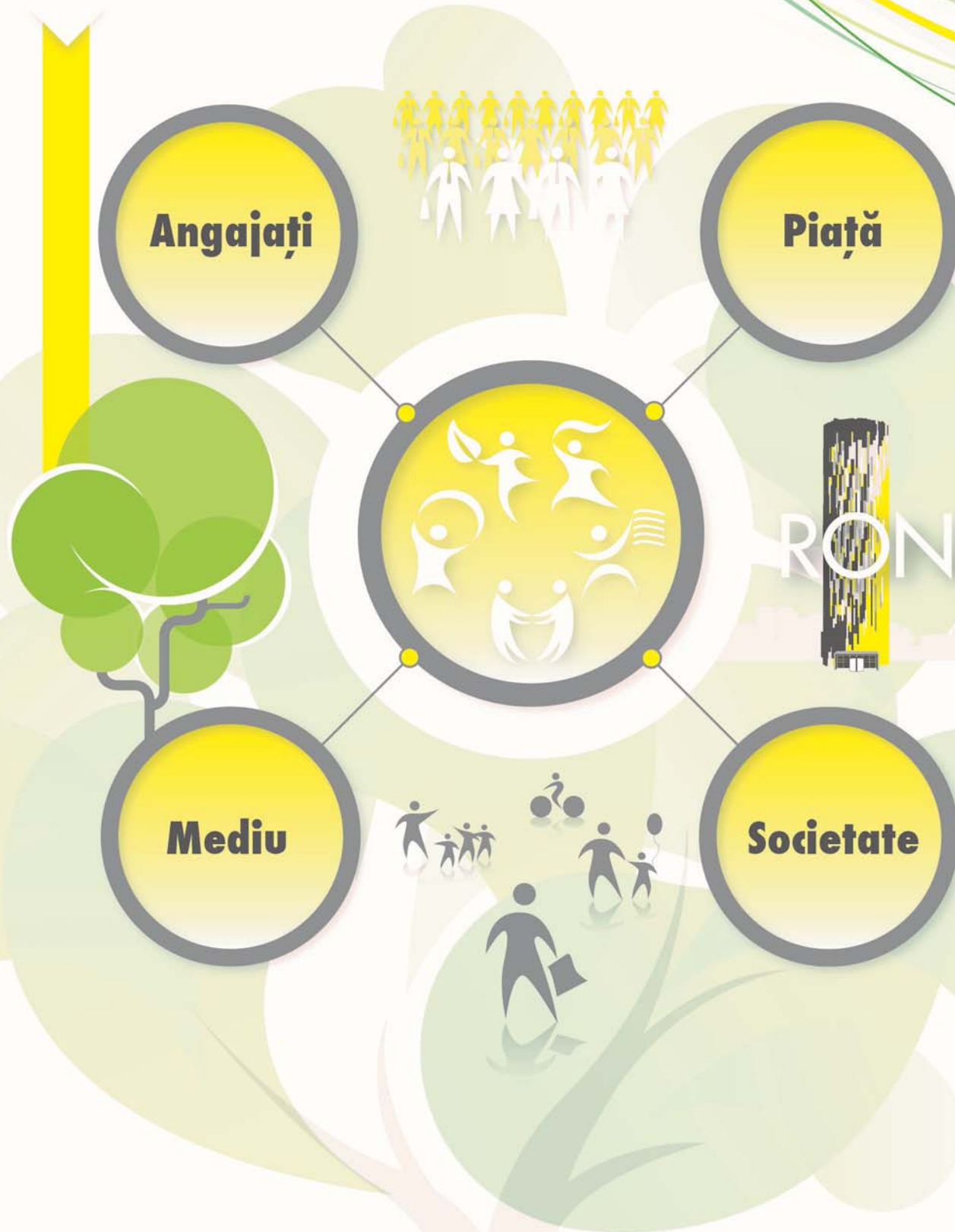
Steven van Groningen
Președinte & CEO

Profilul organizației



Profilul organizației

Pilonii noștri de sustenabilitate



Profilul organizației

Reperetele anului 2014

Ianuarie

- Începe campania „Fiecare copil în grădiniță”, proiect al asociației OvidiuRo, prin care 260 de copii fără posibilități materiale din județul Brașov sunt ajutați să meargă la grădiniță de către 24 de voluntari Raiffeisen Bank care contribuie la strângerea de fonduri pentru acest proiect.

Februarie

- Raiffeisen Bank încurajează angajații să se implice în comunitățile din care fac parte prin voluntariat corporativ, punându-le la dispoziție o zi lucrătoare pe an (8 ore lucrătoare) pentru astfel de activități.

Martie

- Banca susține două inițiative culturale românești: filmul „Closer to the Moon” în regia lui Nae Caranfil și o adaptare teatrală a romanului „Moromeții” de Marin Preda.
- Are loc a noua ediție a Balului Vinez, un eveniment caritabil de ținută, organizat cu sprijinul Raiffeisen Bank în beneficiul organizațiilor United Way România și S.O.S. Satele Copiilor.
- Se deschide un nou sezon „l’Velo” și „StudentObike”, programe de bike-sharing desfășurate de asociația Green Revolution, în parteneriat cu Raiffeisen Bank.

Aprilie

- „Chasing Ice” este un film documentar destinat elevilor de liceu, premiat la diferite festivaluri internaționale, și face parte din programul educațional „Guerilla Verde”. Cu ajutorul Raiffeisen Bank, acest film este difuzat elevilor din mai multe orașe din țară.

Mai

- Banca susține spectacolul „Bach în Showbiz” în 11 orașe din țară, un proiect fusion unic creat de percuționistul Zoli Toth.
- „Noaptea Albă a Galeriilor” este un eveniment cultural care promovează arta contemporană românească și internațională, organizat în București cu sprijinul Raiffeisen Bank.

Iunie

- În parteneriat cu Raiffeisen Bank, Asociația „Tășuleasa Social” lansează proiectul „Via Maria Theresia”, care vizează reabilitarea drumului istoric omonim din Munții Călimani și organizarea primei curse de maraton în zonă.
- Banca susține Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu pentru al șaselea an consecutiv, precum și Transilvania International Film Festival organizat la Cluj-Napoca, cu o tradiție de treisprezece ani, primul festival internațional de film de lung-metraj din România.

Iulie

- Programul de granturi „Raiffeisen Comunități”, aflat la a patra ediție, crește valoarea maximă acordată unui proiect comunitar și îmbunătățește criteriile de selecție a proiectelor câștigătoare, pentru a genera un impact mai mare în comunitate.

August

- Are loc Festivalul Internațional „Johann Strauss”, susținut de Raiffeisen Bank pentru al nouălea an consecutiv.

Profilul organizației

Reperetele anului 2014

Septembrie

- Raiffeisen Bank sprijină Festivalul de Teatru Independent „Undercloud”, care reunește și premiază cele mai bune spectacole românești și internaționale.
- În parteneriat cu Asociația „Green Revolution”, Raiffeisen Bank organizează cea de-a patra ediție a „BikeFest”, cel mai mare eveniment dedicat bicicliștilor urbani.

Octombrie

- Raiffeisen Bank redefinesc valorile care să reprezinte banca atât intern, cât și în relația cu clienții și partenerii băncii: integritate, respect, colaborare, discernământ, pasiune, învățare și simplitate.
- Banca este Sponsor Principal al Maratonului Internațional București (MIB) pentru al șaptelea an consecutiv și derulează o nouă ediție a programului de pregătire „Primul Maraton - Raiffeisen Runners”, sprijinindu-și angajații să participe pentru prima dată la o probă de maraton sau semimaraton în cadrul MIB.

Noiembrie

- Raiffeisen Bank susține organizația „Habitat for Humanity” și participă cu voluntari la construirea unei case în comuna Berca, județul Buzău, pentru o familie nevoiașă.
- Banca este Sponsor Principal al Festivalului Internațional de Muzică de Cameră SoNoRo, care are loc la București, Cluj-Napoca și Iași, desfășurat sub tema „Bridges” care reprezintă o conexiune muzicală între câteva dintre cele mai faimoase poduri din lume.
- Raiffeisen Bank susține lansarea piesei de teatru „N(AUM)”, proiect cultural produs de compania Unteatru, după scrierile lui Gellu Naum.

Decembrie

- Banca oferă clienților săi, cu ocazia sărbătorilor de iarnă, un concert de muzică de cameră în interpretarea trupei SoNoRo.
- Raiffeisen Bank susține „Gala Națională a Voluntarilor” și a doua ediție a competiției de alergare pe scări „SkyRun”.

Premii pentru activitatea de CSR desfășurată de Raiffeisen Bank în 2014:

- A) 2 diplome de excelență acordate la „Romanian PR Award Gala” pentru „Raportul de sustenabilitate corporativă 2013” și pentru „Maratonul Internațional București”;
- B) „Platinum Award” de la Fundația United Way pentru cea mai mare contribuție a unei companii – peste 100.000 euro, din care 50% reprezintă donații ale angajaților băncii.
- C) Diplomă pentru „cea mai dedicată echipă de proiect” de la organizația „Habitat for Humanity” pentru efortul și implicarea angajaților la construcția unei case pentru o familie nevoiașă, în condiții meteorologice nefavorabile.
- D) „Compania cu cel mai mare număr de alergători la Maratonul Internațional București” premiu oferit de Bucharest Running Club, organizatorul evenimentului.

Profilul organizației

Despre Raiffeisen Bank

Raiffeisen Bank este o bancă universală de top pe piața românească și cea mai profitabilă bancă din România în ultimii trei ani.

Banca oferă o gamă completă de produse și servicii financiare clienților persoane fizice, IMM-uri și corporații, prin multiple canale de distribuție: unități bancare, rețele de ATM și EPOS, phone-banking (Raiffeisen Direct), mobile banking (Raiffeisen Smart Mobile), internet banking (Raiffeisen Online) și plată automată a facturilor prin Direct Debit. De asemenea, Raiffeisen Bank are o rețea de peste 520 agenții în toată țara care deservesc aproximativ 2 milioane clienți persoane fizice, aproximativ 101.000 de IMM-uri și peste 7.700 corporații mari și medii.

Raiffeisen Bank este subsidiara Raiffeisen Bank International AG (RBI), cu sediul la Viena, unul dintre cei mai mari furnizori de servicii bancare corporative și de investiții din Austria și o bancă universală de top în Europa Centrală și de Est (ECE).

Grupul Raiffeisen este prezent în România și pe alte segmente ale pieței financiare, prin intermediul subsidiarelor sale: Raiffeisen Asset Management (societatea de administrare a fondurilor de investiții), Raiffeisen Leasing (companie de leasing) și Raiffeisen Banca pentru Locuințe (prima bancă de economisire și creditare în domeniul locativ din România).

Banca investește anual în comunitate aproximativ 2 milioane de euro, pe 5 direcții strategice: educație financiară, sport ca stil de viață sănătos, artă și cultură, ecologie urbană și asistență socială. Angajații Raiffeisen Bank se implică tot mai mult în acțiuni de voluntariat și colectare de fonduri în cadrul proiectelor susținute de bancă.

Raiffeisen Bank își desfășoară activitatea pe baza legislației în vigoare în România^{*)}, a actului constitutiv și a reglementărilor sale interne. De asemenea, activitatea băncilor este reglementată și supravegheată de Banca Națională a României (BNR). Structura de guvernare se compune din Adunarea Generală a Acționarilor, Consiliul de Supraveghere și Directorat. Rezultatele financiare ale Raiffeisen Bank pot fi consultate în raportul anual disponibil pe www.raiffeisen.ro, fiind realizate de un auditor extern ce este ales periodic, prin licitație adresată celor mai importante patru firme de audit din România, urmând politica de achiziții a băncii.

În 2014 Raiffeisen Bank și-a redefinit viziunea, misiunea și valorile, întrucât viziunea și misiunea sunt linii directoare pentru întreaga activitate a organizației, exprimând ceea ce dorim să devenim și ce direcții trebuie să urmăm, în timp ce valorile stabilesc coordonatele principale ale comportamentului nostru față de clienți, acționari, competitori și colegi. Viziunea noastră este să fim ecosistemul financiar preferat din România, în timp ce misiunea este să sprijinim dezvoltarea de comunități sustenabile și prospere, să înțelegem nevoile clienților și să le oferim siguranță, consultanță și servicii financiare ușor de folosit. Totodată, valorile care ne ghidează în activitatea de zi cu zi sunt: integritate, respect, colaborare, discernământ, pasiune, învățare și simplitate.

^{*)} 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>

Profilul organizației

Conducerea Raiffeisen Bank

Componența Consiliului de Supraveghere la 31 martie 2015:

Karl Sevelda – Președinte al Consiliului de Supraveghere
Martin Grill – Vicepreședinte al Consiliului de Supraveghere
Klemens Breuer – Membru
Răzvan Munteanu – Membru
Peter Lennkh* – Membru
Johann Strobl – Membru
Ileana-Anca Ioan – Membru independent

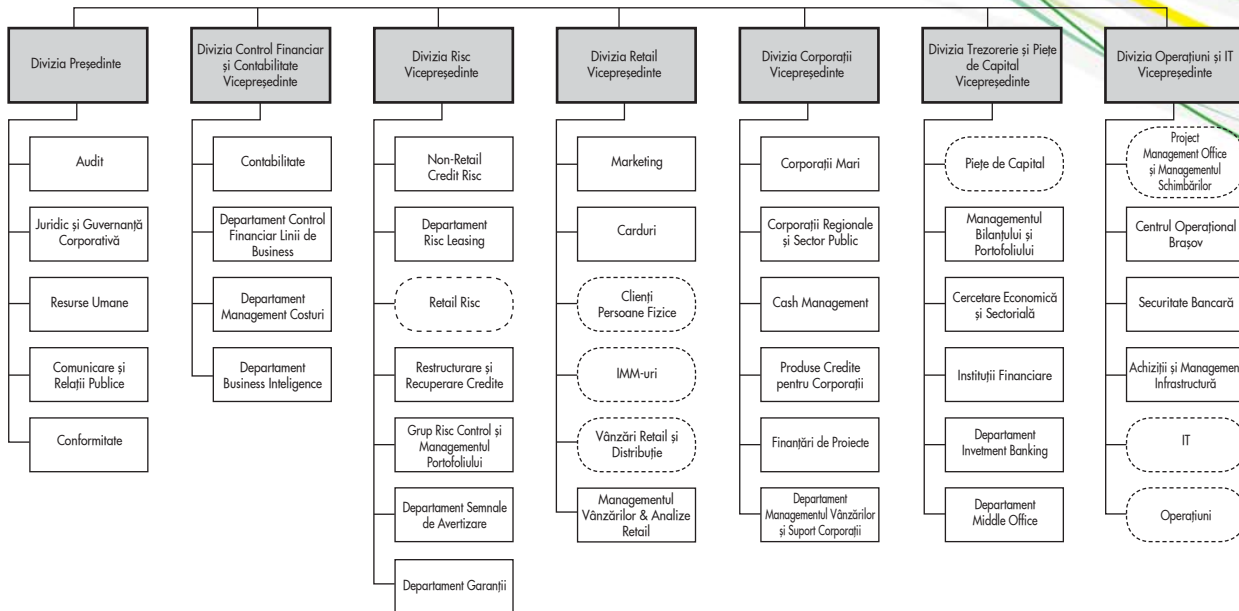
* În curs de aprobare de către Banca Națională a României.

Componența Directoratului la 31 martie 2015:

Steven van Groningen – Președinte și CEO
Cristian Sporiș – Vicepreședinte, Divizia Corporate Banking
Vladimir Kalinov – Vicepreședinte, Divizia Retail Banking
James D. Stewart, Jr. – Vicepreședinte, Divizia Trezorerie
și Piețe de Capital
Carl Rossey – Vicepreședinte, Divizia Operațiuni și IT
Bogdan Popa – Vicepreședinte, Divizia Control Financiar
și Contabilitate
Mircea Busuioceanu – Vicepreședinte, Divizia Risk

Profilul organizației

Structura Raiffeisen Bank la 31 martie 2015



Adunarea Generală a Acționarilor
Raiffeisen SEE Region Holding GmbH
99,92%, 2 acționari PJ 0,02%
și 7 acționari PF 0,06%

Consiliul de Supraveghere
7 membri*

* 1 membru este în curs de aprobare
de către Banca Națională a României

Directoratul
7 membri

Comitetul de Audit
3 membri

Comitetul pentru Active și Pasive
10 membri

Consiliul de Securitate
3 membri

Comitetul pentru Portofoliul
de Proiecte
5 membri

Comitetul de Remunerare
3 membri

Comitetul de Administrare
a Riscurilor Semnificative
15 membri

Comitetul de Credite
5 membri

Comitetul de Investiții
12 membri

Comitetul Executiv de Credite
2 membri

Comitetul de Norme și Proceduri
4 membri

Comitetul de Credite Problematică
7 membri

Comitetul de Risc al Consiliului
de Supraveghere
3 membri

Comitetul de Nominalizare
3 membri

Definirea conținutului raportului



Definirea conținutului raportului

Profilul raportului

Raportul de responsabilitate corporativă al Raiffeisen Bank apare cu o periodicitate anuală (ultimul raport emis în mai 2014 pentru activitatea din 2013), iar informațiile din prezentul raport au fost colectate pentru perioada 1 ianuarie 2014 - 31 decembrie 2014. Acesta reprezintă o analiză de responsabilitate corporativă exclusiv pentru activitatea non-financiară a Raiffeisen Bank România din 2014, care nu cuprinde informații sau aspecte specifice subsidiarelor sale. Acest raport este o autoevaluare a modului în care Raiffeisen Bank și-a desfășurat activitatea non-financiară pe parcursul anului 2014, fără a fi auditat extern.

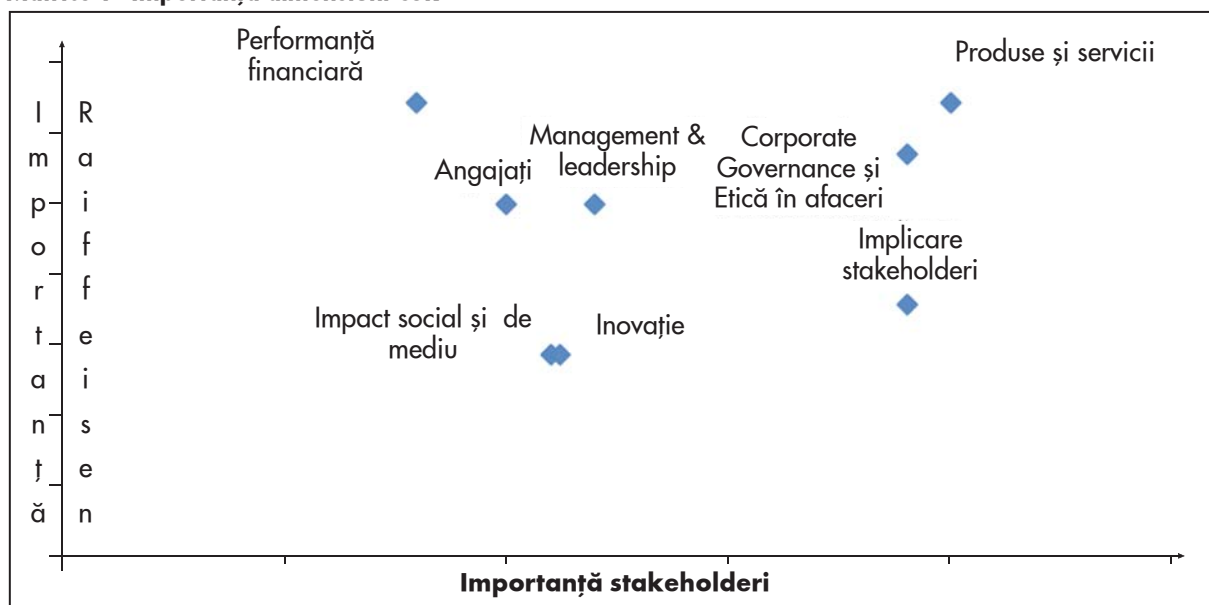
Analiză de materialitate

În cadrul procesului de identificare a aspectelor relevante pentru impactul Raiffeisen Bank, au fost implicate principalele categorii de stakeholderi ai companiei. Așteptările și percepțiile acestora au fost obținute prin intermediul a două sondaje de opinie, dintre care unul realizat special în contextul redactării prezentului raport. Au fost interviewate următoarele categorii de stakeholderi:

- Angajați
- Organizații non-guvernamentale
- Parteneri de afaceri, furnizori și clienți mari
- Administrații centrale și locale
- Organizații profesionale și instituții de control, supervizare și reglementare
- Media de profil și lideri de opinie din media
- Clienți

Aceste categorii au fost luate în considerare datorită importanței lor pentru activitatea băncii. Aspectele considerate de acești stakeholderi ca fiind importante sunt abordate în cadrul raportului.

Matrice 1 - Importanță dimensiuni CSR *

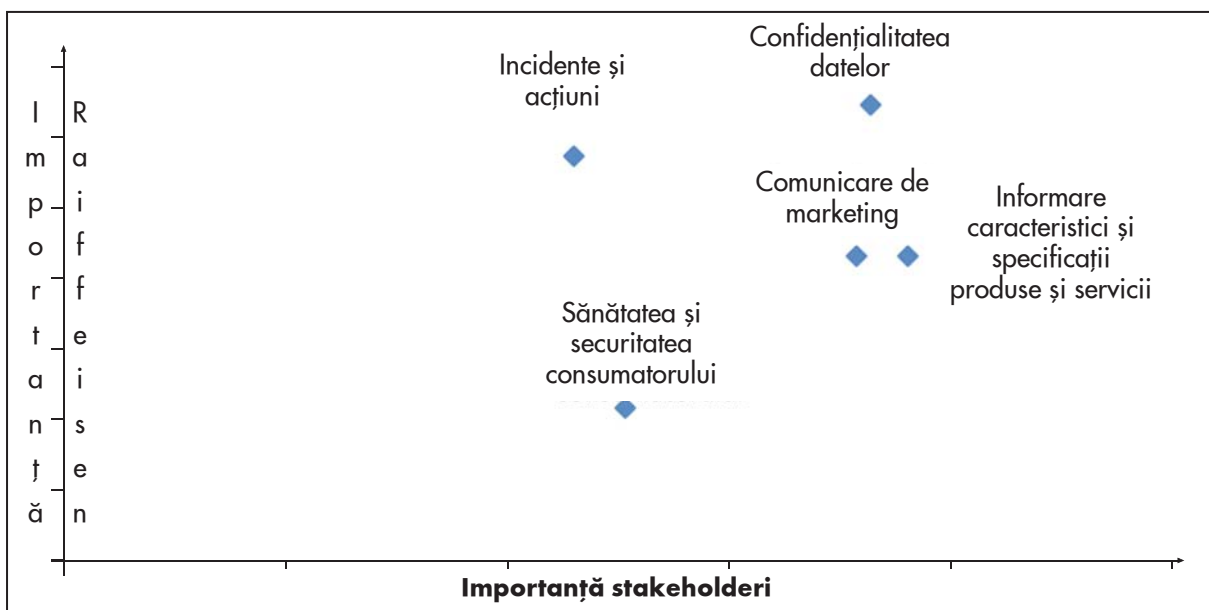


*) „Imporțanță stakeholderi” este calculată pe baza rezultatelor din studiul **Corporate Reputation in Banking** realizat în colaborare cu Daedalus Millward Brown.

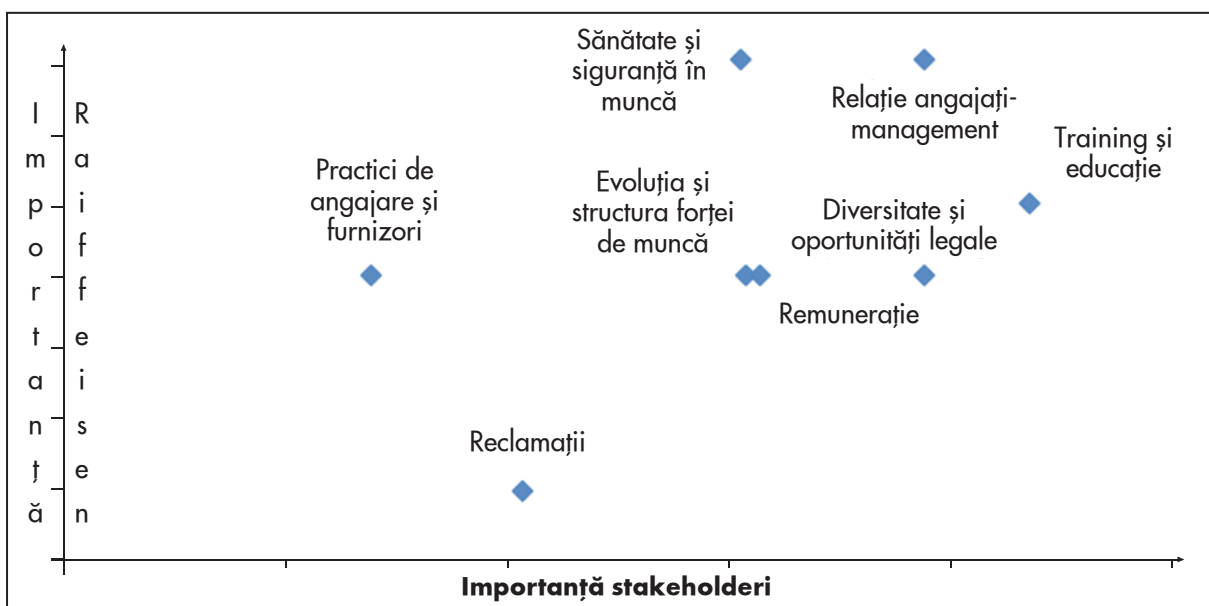
Definirea conținutului raportului

Având în vedere poziționarea categoriilor „Produse și Servicii” și „Angajați”, am ales ca în prezentul raport să alocăm o pondere semnificativă prezentării performanței băncii în legătură cu aceste două categorii. Importanța fiecărui aspect în parte este ilustrată în matricele de mai jos (Matrice 2 și Matrice 3).

Matrice 2 - Importanță aspecte GRI privind responsabilitatea produselor



Matrice 3 - Importanță aspecte GRI privind dimensiunea socială: angajați



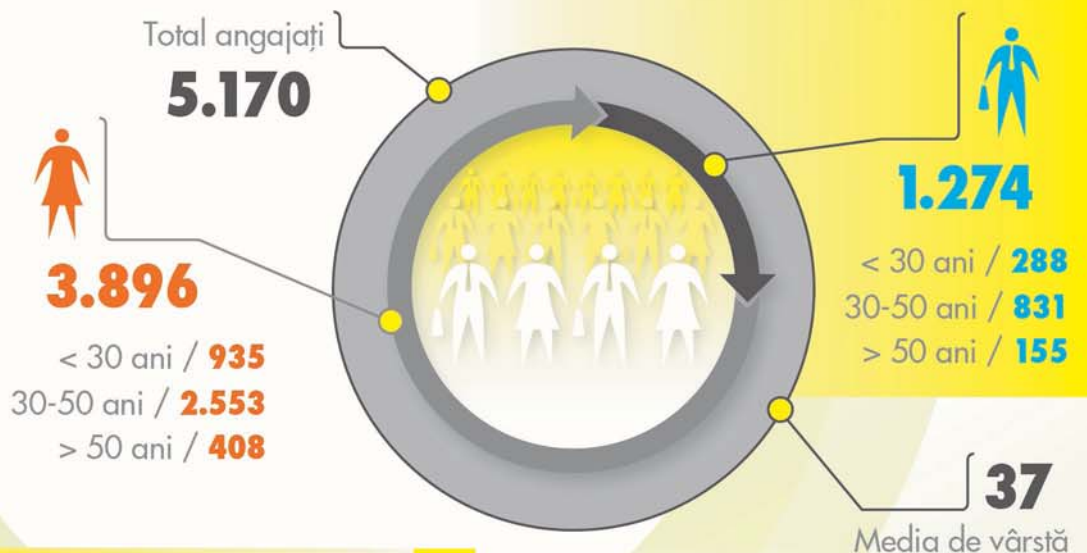
Angajați



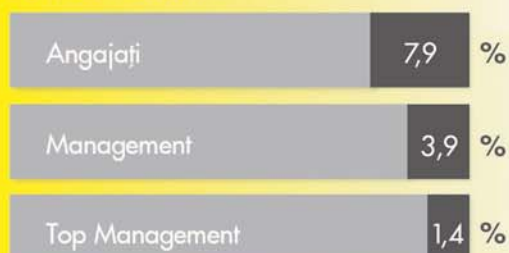
Colaborare

Angajați

Activitatea de resurse umane



Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu³



Dezvoltare profesională

Număr ore instruire **220.078**

Valoarea salariului mediu al angajaților față de salariul mediu pe economie

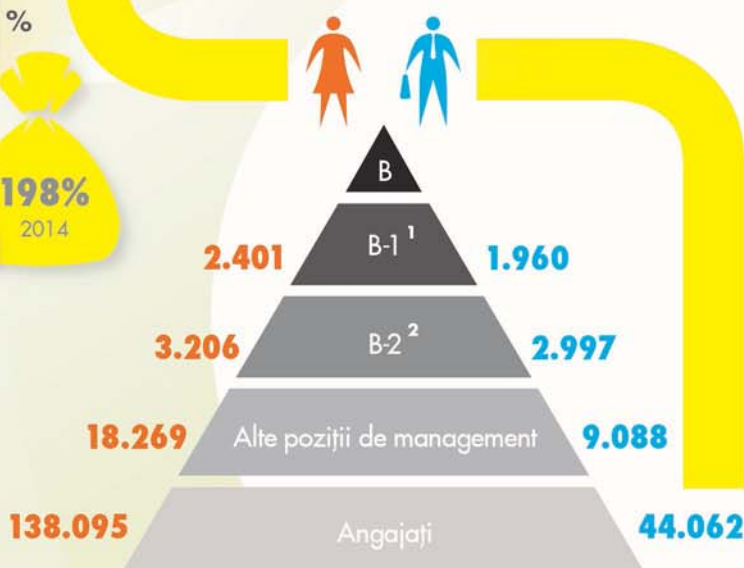


Valoarea salariului mediu al angajaților juniori față de salariul mediu pe economie



București

Teritoriu



1 - Board-1 reprezintă primul nivel de management, după top-management/Direcțorat

2 - Board-2 reprezintă al doilea nivel de management, după top-management/Direcțorat.

3 - Valoarea reprezintă costul mediu total al beneficiilor (cost mediu total cu salariul + plată variabilă + bonus de performanță).

Angajați

Activitatea de resurse umane

Resursa cea mai importantă pentru Raiffeisen Bank o reprezintă angajații întrucât ei sunt principala cale prin care banca intră în contact cu clienții și cu comunitatea. De aceea, investim în instruirea și dezvoltarea angajaților din punct de vedere profesional, în programe pentru tineri în vederea formării de competențe și atragerii de noi talente. Totodată, acordăm o atenție deosebită politicilor interne de remunerare și management al performanței.

Contract de angajare, normă de lucru

<i>Contract pe perioadă nedeterminată</i>	<i>Contract pe perioadă determinată</i>	<i>Normă întreagă</i>	<i>Jumătate de normă</i>
4.618	552	5.150	20

Număr de femei în management

Nr. femei în poziții de management Board-1 ⁴⁾	22
Nr. femei în poziții de management Board-2 ⁵⁾	67
Nr. femei în alte poziții manageriale	503

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

Angajați	71%
Management	84%
Top Management	99%

Număr de angajați noi și de angajați care au plecat din bancă

<i>Regiune</i>	<i>Gen</i>	<i>Angajări noi</i>	<i>%</i>	<i>Plecări</i>	<i>%</i>
București	Femei	190	3,7	263	5,1
	Bărbați	94	1,8	102	2,0
Teritoriu	Femei	304	5,9	315	6,1
	Bărbați	66	1,3	82	1,6

⁴⁾ Board-1 reprezintă primul nivel de management, după top-management/Directorat.

⁵⁾ Board-2 reprezintă al doilea nivel de management, după top-management/Directorat.

Angajați

Activitatea de resurse umane

Numărul plecărilor, în funcție de gen și vârstă

	20-29 ani	30-39 ani	40-49 ani	50-59 ani	Peste 60 ani
Femei	240	232	66	38	2
Bărbați	76	77	18	6	7

Conform legii, angajații Raiffeisen Bank pot înceta contractul în baza demisiei, caz în care acordă angajatorului preavizul specificat de Codul Muncii, respectiv de 20 de zile lucrătoare pentru funcții de execuție și 45 de zile lucrătoare pentru funcții de conducere, sau prin acord la o dată stabilită de ambele părți. În cazul angajaților afectați de restrângerea activității, Raiffeisen Bank le oferă posturi vacante în bancă sau, dacă acest lucru nu este posibil, le acordă un preaviz de 20 zile lucrătoare și un pachet compensatoriu calculat în funcție de vechimea în organizație, conform Contractului Colectiv de Muncă. Pentru posturile vacante, orientarea noastră 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.

Compensații și beneficii

Banca oferă angajaților pachete de beneficii ce includ: asigurare în caz de accidente și îmbolnăviri, abonament la un centru medical privat, ajutoare sociale (naștere, adopție, deces salariat sau rudă apropiată, angajați cazuri sociale), tichete de masă, concediu de odihnă între 23 și 27 de zile lucrătoare în funcție de vechimea în muncă (față de 21 de zile cât e limita minimă legală), condiții preferențiale la anumite produse de creditare și operațiuni bancare, oferte speciale în unele magazine partenerere, telefon de serviciu, mașină de serviciu pentru unele funcții manageriale, recompensare anuală în urma evaluării performanțelor fiecărui angajat și alte beneficii prevăzute în Contractul Colectiv de Muncă.

De asemenea, Raiffeisen Bank contribuie lunar la sistemul de pensii obligatorii și facultative pentru angajații săi. Contribuția la Casa de Asigurări Sociale (CAS) pentru pensiile obligatorii este suportată lunar atât de angajat (10,5% din venitul brut realizat), cât și de angajator (15,8% din fondul de salarii). Pentru angajații care au încheiat contract cu fondul de pensii Raiffeisen Asset Management, Raiffeisen Bank le acordă ca beneficiu o contribuție la pensiile facultative de 200 EUR/an.

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

Conform Contractului Colectiv de Muncă, la angajare și la stabilirea drepturilor salariaților, Raiffeisen Bank asigură egalitatea de șanse și tratament pentru toți salariații, fără discriminări directe sau indirecte, pe bază de rasă, culoare, apartenență națională, etnie, religie, origine socială, vârstă, apartenență sau activitate sindicală, sex, orientare sexuală, caracteristici genetice, handicap.

Angajați

Activitatea de resurse umane

Concediu maternitate/ paternitate

Media veniturilor din concediu de maternitate/paternitate a fost de 77,7% în 2014, iar durata medie înregistrată a fost de 14,6 luni.

	<i>Femei</i>	<i>Bărbați</i>
Au revenit din concediu	234	66
Nu au revenit din concediu	6	3

Managementul performanței

În fiecare an evaluăm performanța și dezvoltarea carierei tuturor angajaților. În anul 2014 s-au făcut pași importanți pentru atingerea obiectivelor unei politici de remunerare sustenabile și sănătoase. Astfel, a fost implementat un mecanism de creșteri salariale de merit la nivelul întregii bănci, vizând recompensarea fiecărui angajat în funcție de performanța individuală și de propria poziționare în intervalul salarial aferent poziției deținute. În același timp, fiecărui angajat i-a fost prezentată propria poziționare în structura salarială, pentru a asigura transparență și înțelegere deplină a politicii de remunerare a Raiffeisen Bank.

Activitatea de instruire

Preocuparea constantă pentru instruirea și dezvoltarea angajaților constituie un punct de referință pentru Raiffeisen Bank, în al cărui set de valori organizaționale se află, la loc de frunte, învățarea. În consecință, anul 2014 a consemnat o intensificare a programelor de instruire demarate și derulate în Raiffeisen Bank cu scopul de a asigura și dezvolta parcursul profesional al angajaților. Programele au fost aliniate culturii organizaționale și au urmărit cu precădere aprofundarea abilităților și competențelor funcționale ale angajaților, precum și creșterea nivelului implicării lor în performanța organizațională.

Asfel, Banca a oferit cursuri complexe, dedicate personalului specializat în vânzări pentru toate segmentele de business. Au fost, de asemenea, implementate programe integrate de leadership, care au utilizat metode experiențiale de învățare și tehnologii noi, bazate pe platforme online interactive și pe concepte de tip „blended learning” sau „gamification”. Aceste programe au asigurat rezultate vizibile în manifestarea comportamentelor care vizează relaționarea inter-personală și oferirea de feedback.

Pe tot parcursul anului 2014, activitatea de instruire s-a adresat tuturor funcțiilor din bancă și a fost susținută de furnizori interni sau externi, la standarde înalte de calitate. O atenție specială a fost acordată revizuirii arhitecturii de instruire dedicate rețelei de unități și optimizării programelor din **Școala Raiffeisen** – un concept emblematic pentru activitatea de instruire din cadrul organizației. Cursurile de instruire din cadrul Școlii Raiffeisen, oferite în întregime de trainerii interni, sunt menite să îi pregătească pe noii angajați să facă față cu succes sarcinilor profesionale ce le revin. În fiecare an, câteva sute de persoane parcurg modulele Școlii Raiffeisen, pornind de la sesiuni de inițiere în organizație până la cele de produse, operațiuni, creditare și relaționare cu clienții. În anul 2014, procesul de optimizare a programelor școlii Raiffeisen a urmărit identificarea unor metode alternative de învățare, adaptate contextului actual de business și în pas cu noile tendințe și tehnologii.

În același timp, în întreaga rețea a băncii au fost organizate ateliere de lucru, urmărind consolidarea echipelor și atingerea unui nivel optim de echilibru între viața profesională și cea personală. Aceste programe s-au derulat pe tot parcursul anului și au contribuit semnificativ la diseminarea culturii organizaționale în vederea creșterii calității serviciilor oferite clienților noștri. Programele de echilibru între viața profesională și cea personală, marca „RStyle”, au reunit în 2014 peste 1.800 de participanți la inițiative din mai multe zone de interes, precum dezvoltarea personală, parenting, activități sportive în echipă și altele.

Angajați

Activitatea de resurse umane

Sănătate și siguranță la locul de muncă

Aspecte cu privire la sănătatea și siguranța angajaților la locul de muncă sunt acoperite în Contractul Colectiv de Muncă.

De asemenea, 18 angajați fac parte din Comitetul de Sănătate și Securitate în Muncă, unde ajută la monitorizarea și oferirea de consultanță cu privire la medicina muncii și a programelor de siguranță.

Număr de zile de concediu medical, pe genuri

	Femei	Bărbați
Nr. de zile ⁶⁾ de absență (concediu medical, concediu evenimente speciale, zile absență)	26.779	5.347
Nr. de zile de concediu medical datorate unor accidente de muncă ⁷⁾	306	72
Nr. de zile de concediu medical datorate unor boli profesionale	0	0

În 2014, s-a înregistrat o singură plângere cu privire la încălcarea drepturilor angajaților, care a fost rezolvată prin sistemele formale de gestionare a plângerilor.

Modificare date raportate în anul anterior

Pentru a putea fi comparate cu anul 2014, datele raportate pentru anul 2013 au fost revizuite. Astfel, a fost identificată o eroare de înregistrare cu privire la numărul de angajați cu contract de muncă pe perioadă nedeterminată, cifra corectă fiind 4.671 angajați. Modificarea a fost inserată în Raportul Anual de Responsabilitate Corporativă 2013, la data de 24 aprilie 2015, pe pagina 15, cu titlul de „ERATĂ”.

⁶⁾ Zile lucratoare.

⁷⁾ Angajații care conduc mașina în interes de serviciu prezintă un risc ridicat de incidente.

Piață



Învățare

Piață

Impact economic

Valoarea economică generată

Venituri: 1.753.841 mii RON

606.000 mii RON

Plăți către acționari

98.621 mii RON

Plăți către stat

489.318 mii RON

Beneficii și salarii angajați

658.307 mii RON

Costuri operaționale

Valoarea
economică distribuită

**1.852.246 mii
RON**

INVESTIȚII COMUNITARE

7.586.711 RON



PROFIT BRUT

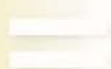
611.230 mii RON

PROFIT NET

512.610 mii RON



UNITĂȚI RAIFFEISEN BANK ÎN TOATĂ ȚARA



527

Unități bancare

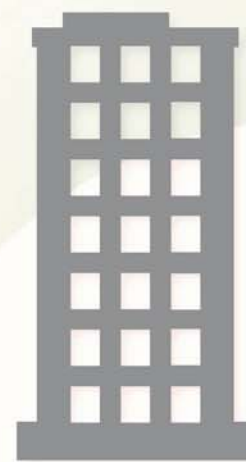
CLIEȚI



Aproximativ **2 milioane**
de clienți persoane fizice



Aproximativ **100.000**
de clienți IMM-uri



Peste **7.700** de clienți
corporații mari și medii

Piață

Impact economic

Raiffeisen Bank a înregistrat în 2014 o performanță solidă într-un mediu macroeconomic încă dificil, rămânând adeptul furnizării unor servicii bancare de top, prin satisfacerea nevoilor în continuă schimbare ale clienților. Suntem responsabili pentru păstrarea în siguranță a economiilor clienților noștri și plasamente responsabile în credite către clienții băncii, contribuind astfel la formarea de capital românesc, la dezvoltarea economiei naționale și la asigurarea unui număr mai mare de locuri de muncă. De asemenea, un dialog bun cu acționarii băncii și cu grupurile cointeresate reprezintă una dintre preocupările noastre prioritare, conducând la îmbunătățirea mediului de afaceri și de dezvoltare sustenabilă a comunităților. Totodată, respectarea cadrului legal precum și a reglementărilor în vigoare în domeniul nostru de activitate reprezintă o condiție obligatorie pentru a ne putea menține un jucător respectat pe piață.

Principali indicatori financiari

Situații financiare consolidate conform IFRS

	2014* EUR '000	2013 * EUR '000	Modificare procentuală
Contul de profit și pierdere			
Venit net din dobânzi	235.135	249.633	-6%
Venit net din comisioane	153.000	140.684	9%
Profit din tranzacționare	63.165	57.816	9%
Cheltuieli administrative	(258.208)	(273.568)	-6%
Profit/(pierdere) înainte de impozitare	137.496	114.313	20%
Profit/(pierdere) după impozitare, dar înainte de câștigul net din vânzarea activității întrerupte	115.307	109.324	5%
Profitul net al exercițiului financiar	115.307	109.324	5%
Ațiuni ordinare	12.000	12.000.000.000	N/A
Câștiguri pe acțiune (în EUR/acțiune)	9.609	0,0091	N/A
Bilanț			
Credite și avansuri acordate băncilor (incluzând și plasamente la bănci)	201.723	169.776	19%
Credite și avansuri acordate clienților	3.594.314	3.433.267	5%
Depozite de la bănci	118.922	110.406	8%
Credite de la bănci	329.505	380.268	-13%
Depozite de la clienți	4.700.444	4.372.030	8%
Capitaluri proprii (inclusiv interese minoritare și profit)	743.041	685.118	8%
Total bilanț	6.423.055	5.917.323	9%
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	19,25%	17,17%	12%
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) după impozitare	16,15%	16,42%	-2%
Rata cost/venit	55,50%	58,46%	-5%
Rentabilitatea activelor (ROA) înainte de impozitare	2,23%	2,03%	10%
Rata risc/câștig	30,04%	32,54%	-8%
Resurse			
Număr angajați	5.185	5.227	-1%
Unități bancare	527	528	0%

*Conversie informativă, neauditat

Piață

Impact economic

Dialog cu acționarii

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 pune întrebări pe adresa de e-mail a băncii. Acționarul principal este direct reprezentat în Consiliul de Supraveghere prin 6 membri, ca atare poate trimite Directoratului trimestrial sau mai des orice fel de opinii sau recomandări.

Dialog cu grupurile cointeresate

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

Raiffeisen Bank se angajează permanent în dialog cu grupurile cointeresate alături de care poate contribui în mod real la procesul de îmbunătățire a mediului de afaceri și de dezvoltare sustenabilă a comunităților. Astfel, banca este un promotor al dialogului constant dintre sectorul privat, factorii de decizie, societate civilă și partenerii sociali.

În ceea ce privește dialogul instituționalizat, implicarea băncii poate lua diferite forme - declarații publice, documente de poziție față de politici publice sau propuneri de acte normative, participări în procesul de consultare publică cu autoritățile - și se manifestă atât individual, cât și colectiv - prin intermediul asociațiilor profesionale, a celor de business sau a asociațiilor patronale. Aceste acțiuni au în vedere identificarea problemelor cu care se confruntă mediul de afaceri precum și a soluțiilor care pot aduce beneficii tuturor părților implicate: stat, angajatori, angajați și comunitatea în ansamblul său. Mai mult, orice astfel de demers în care Raiffeisen Bank se implică are la bază mecanisme și principii ce se subscriu bunei guvernante corporative, comportamentului etic și relațiilor profesionale bazate pe transparență și integritate.

Raiffeisen Bank este membru activ în numeroase asociații, camere de comerț și alte instituții, fiind reprezentată atât prin managementul de top, cât și prin angajații băncii:

- Asociații profesionale: Asociația Română a Băncilor, Asociația Română de Factoring, Asociația pentru Pensile Administrate Privat din România, Asociația Administratorilor de Fonduri din România, Asociația pentru Plăți Electronice din România etc.;
- Asociații de business: Consiliul Investitorilor Străini, Coaliția pentru Dezvoltarea României, Romanian Business Leaders, Austrian Business Club Bucharest, Belgian Romanian Business Association etc.;
- Asociații patronale: Consiliul Patronatelor Bancare din România, Confederația Patronală Concordia;
- Camere de Comerț Bilaterale: Camera de Comerț Americană în România (AmCham), Camera de Comerț Româno-Olandeză, Camera de Comerț Elvețio-Româna, Camera de Comerț Româno-Germană;
- Altele: Institutul Aspen România, Junior Achievement România etc.

Dialog cu clienții

Raiffeisen Bank monitorizează în mod constant evoluția relației cu clienții și felul în care aceștia o percep. Tabelul următor reprezintă sumarul chestionarelor realizate în anul 2014 și rezultatele acestora.

Piață

Impact economic

Nr.	Nume sondaj	Segment de clienți	Indicator	Rezultate 2014
1	Satisfacție și loialitate	IMM-uri	Satisfacția generală față de bancă	74% extrem de satisfăcuți
2	Satisfacție și loialitate	Corporații	Satisfacția generală față de bancă	79% extrem de satisfăcuți (Mid-Market); 76% extrem de satisfăcuți (companii mari).
3	Apel de a doua săptămână	Persoane fizice	Satisfacția față de managementul reclamațiilor	39% extrem de satisfăcuți
4	Apel de a doua săptămână	IMM-uri	Satisfacția față de managementul reclamațiilor	75% extrem de satisfăcuți
5	Scor net de recomandare	Persoane fizice	Intenția de a recomanda marca, serviciile sau produsele băncii	49% (marcă), 65% (servicii), 56% (produse)
6	Scor net de recomandare	IMM-uri	Intenția de a recomanda marca, serviciile sau produsele băncii	57% (marcă), 77% (servicii), 61% (produse) – clienți Micro; 61% (marcă), 82% (servicii), 67% (produse) – clienți Small.
7	Scor net de recomandare	Corporații	Intenția de a recomanda marca	51% (marcă)

Produse și servicii

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.

	Total	Sanțiuni	Avertismente	Amenzi	Valoare amenzi (RON)
Reclamații	798	69	25	44	334.000
Controale tematice	3	7	1	6	9.000

Dezvoltarea și managementul produselor financiare oferite de Raiffeisen Bank este reglementată printr-o normă internă care a intrat în vigoare în septembrie 2005. De asemenea, metodologia de vânzare a produselor financiare este acoperită prin normele și procedurile interne aferente fiecărui produs în parte.

În 2014, Raiffeisen Bank a afișat o rată a creditelor neperformante de 7,5% din stocul total, la jumătate față de media sistemului bancar și în scădere cu 1,2 puncte procentuale comparativ cu decembrie 2013. Această performanță s-a datorat în principal segmentului persoane fizice care și-a îmbunătățit comportamentul de plată, dar și deciziilor responsabile luate de bancă față de clienții săi.

Raiffeisen Bank oferă, în mod excepțional, pachete de cont curent pentru studenți și conturi curente pentru minori, fără costuri, precum și conturi curente pentru pensionari la costuri mai mici față de cele standard.

Piață

Impact economic

De asemenea, Raiffeisen Bank are puncte de acces (ATM-uri și/sau agenții) și în zonele dezavantajate economic sau mai puțin populate. În cele 15 județe analizate din acest punct de vedere se află 13% din totalul punctelor de acces ale băncii.

Furnizori

Raiffeisen Bank colaborează atât cu furnizori, cât și cu creditori, conform Politicii de achiziții a Grupului Raiffeisen. În 2014, banca avea 1.527 de furnizori (locali și externi), care se împart în trei categorii: furnizori IT, non-IT și chirii. Pentru primele două categorii (IT și non-IT), selecția furnizorilor se face conform procedurii privind achiziția bunurilor și serviciilor în Raiffeisen Bank, în vigoare din mai 2013, iar pentru ultima categorie de furnizori (Chirii), selecția se face conform procedurii de achiziții chirii și utilități, intrată în vigoare din ianuarie 2015. Pondere de cheltuieli cu furnizorii locali în zonele de operare importante ale băncii (sediile centrale din București și Brașov) este de 85% din total cheltuieli cu furnizorii.

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 nostru este nu numai de a asigura conformitatea legală, ci și de a demonstra un comportament etic în operațiunile noastre zilnice. Avem astfel, la nivel de grup, un Cod de Conduită (<http://www.raiffeisen.ro/despre-raiffeisen-bank/cod-de-conduita>) ce abordează corespunzător conformitatea și etica, reprezentând un set de reguli obligatorii ce guvernează activitatea noastră zilnică.

Indicator	2014
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	8.525 EUR (valoarea amenzi)
Numărul total de incidente de neconformare cu reglementările și codurile voluntare, cu privire la produse și servicii de informare și etichetare, în funcție de rezultate	43 amenzi
Numărul total de incidente de neconformare 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	7 reclamații
Valoarea monetară a amenzilor importante pentru neconformare cu legile și reglementările privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor	73.000 EUR
Valoarea monetară a amenzilor semnificative și numărul total al sancțiunilor non-monetare pentru nerespectarea legislației de mediu	0

Piață

Impact economic

Acțiuni anti-corupție

Prin departamentele specializate, Raiffeisen Bank asigură monitorizarea respectării reglementărilor legale și a celor interne privind cunoașterea clienței, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, a fraudei, corupției și insider-law, precum și a manipulării pieței de capital.

Indicator	2014
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 ⁸⁾

De asemenea, Raiffeisen Bank nu a oferit contribuții în bani sau în natură către partide politice, politicieni sau instituții afiliate acestora și nu a primit asistență sau subvenții din partea Statului sau a Guvernului.

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 2014 înregistrându-se un număr de 1.309 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.

Întrucât drepturile omului reprezintă valori esențiale pentru Raiffeisen Bank și angajații săi, în anul 2014, alături de alți reprezentanți ai mediului de afaceri, banca a susținut eforturile „The CSR Agency” de a pune bazele rețelei locale a Global Compact Network România (GCNR), ca filială locală a United Nations Global Compact (UNGC). Acest demers urmează a se finaliza în 2015 prin dobândirea de către bancă a statutului de membru fondator al GCNR. Prin această afiliere, Raiffeisen Bank își asumă public un rol de lider național în promovarea principiilor și practicilor responsabile de afaceri și oferă mediului de afaceri din România un exemplu privind respectarea drepturilor omului, a drepturilor angajaților, privind protecția mediului și combaterea corupției.

Modificare date raportate în anul anterior

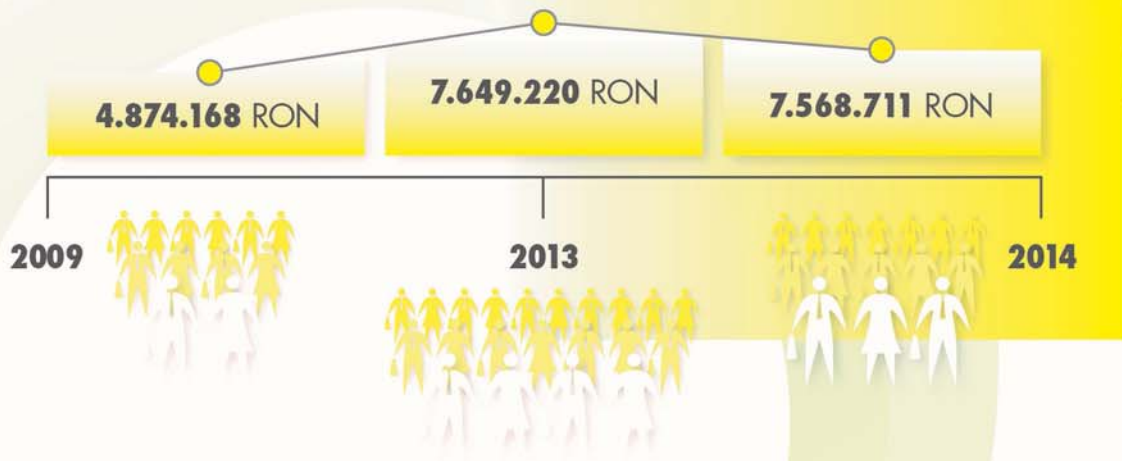
Pentru a putea fi comparate cu anul 2014, datele raportate pentru anul 2013 au fost revizuite. Astfel, a fost identificată o eroare de înregistrare cu privire la valoarea investițiilor comunitare, cifra corectă fiind 7.649 mii RON. Modificarea a fost inserată în Raportul Anual de Responsabilitate Corporativă 2013, la data de 24 aprilie 2015, pe pagina 19, cu titlul de „ERATĂ”.

⁸⁾ Nu s-au întreprins acțiuni, întrucât nu s-au înregistrat cazuri de corupție în 2014.

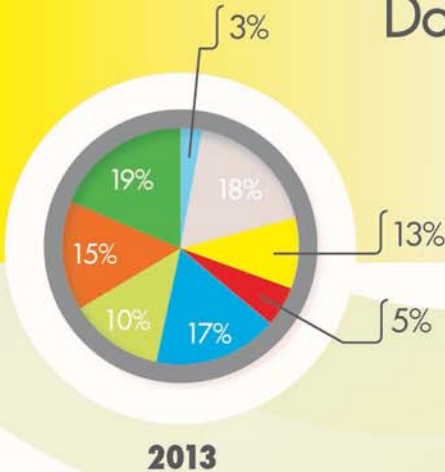
Societate



Valoarea totală a investițiilor în comunitate

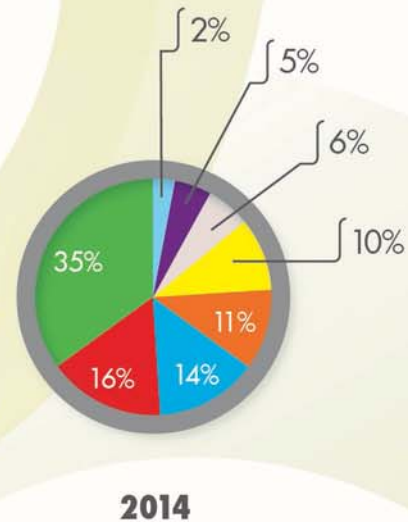


Domenii susținute



2013

- Mediu
- Sănătate
- Artă și cultură
- Ajutor social
- Sport
- Educație și tineret
- Formare profesională
- Altele
- Dezvoltare locală



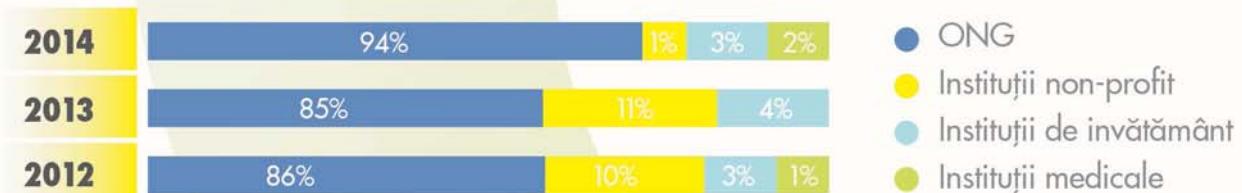
2014



29 RON investiti / beneficiar
1.471 RON investiti / angajat
7% dintre angajați au voluntariat câte 8 ore/an pentru cauze comunitare

Număr beneficiari
261.246

Tipul partenerilor comunitari ai companiei



Societate

Investiții comunitare

Raiffeisen Bank crede cu tărie în dezvoltarea sustenabilă a societății, fiind în permanență preocupată de îmbunătățirea educației financiare în rândul tinerilor, de o mai bună cunoaștere a artei și culturii românești, precum și de promovarea unui mediu mai curat și a unui stil de viață sănătos. Suntem conștienți de rolul important pe care-l avem în comunitate, deservind aproximativ două milioane de clienți din toată țara, astfel că acționăm cu responsabilitate pentru a influența pozitiv comunitățile în care ne desfășurăm activitatea. De asemenea, ne implicăm tot mai activ în susținerea și dezvoltarea voluntariatului, oferind angajaților o zi pe an pentru participarea la programe care să corespundă cu valorile lor și ale băncii.

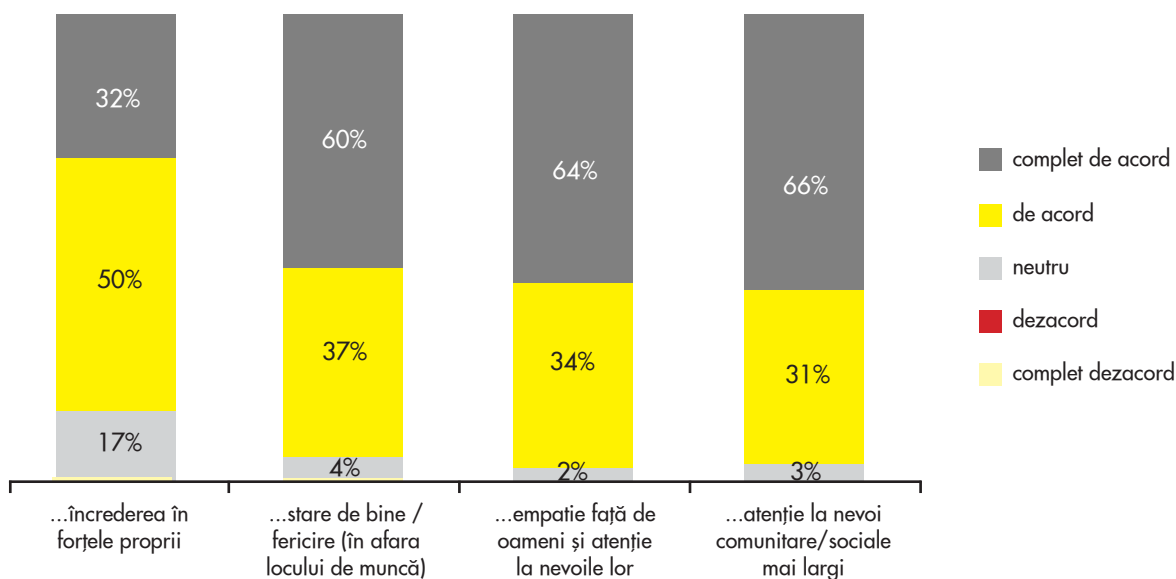
Dialog cu partenerii comunitari

Pe lângă susținere financiară pentru diferite proiecte, Raiffeisen Bank oferă partenerilor comunitari consultanță, resurse umane pentru activități de voluntariat și chiar instruire privind managementul proiectelor, metode de comunicare ale acestora și măsurarea/raportarea rezultatelor. De asemenea, anual le transmitem un chestionar de evaluare care include întrebări cu privire la obiectivele, activitățile și rezultatele proiectelor susținute, profunzimea schimbărilor generate, precum și natura relației cu finanțatorul.

Voluntariat

Voluntarii Raiffeisen Bank, care reprezintă 7% din totalul angajaților băncii, raportează un impact pozitiv cu privire la toate aspectele măsurate în chestionarul de evaluare. Timpul mediu alocat în 2014 de fiecare dintre voluntari este de 8 ore pe an, dublu față de anul precedent. Această creștere se datorează facilității pe care Raiffeisen Bank o oferă angajaților începând cu anul 2014, aceea de a se implica o zi lucrătoare pe an în activități de voluntariat pentru partenerii comunitari.

Activitățile de voluntariat au dezvoltat în rândul angajaților:



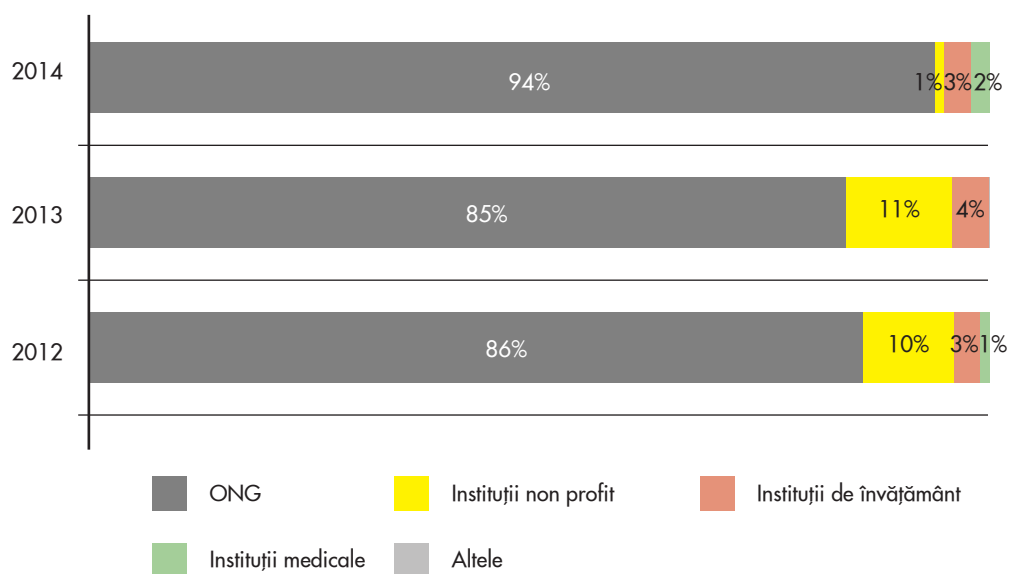
Societate

Investiții comunitare

Partenerii noștri comunitari

În 2014, Raiffeisen Bank a susținut, în cea mai mare parte, organizații neguvernamentale (ONG), urmate de instituții de învățământ, instituții medicale și instituții non-profit. Impactul generat asupra partenerilor comunitari constă, în primul rând, în creșterea timpului dedicat beneficiarilor și a capacității de instruire a angajaților și voluntarilor.

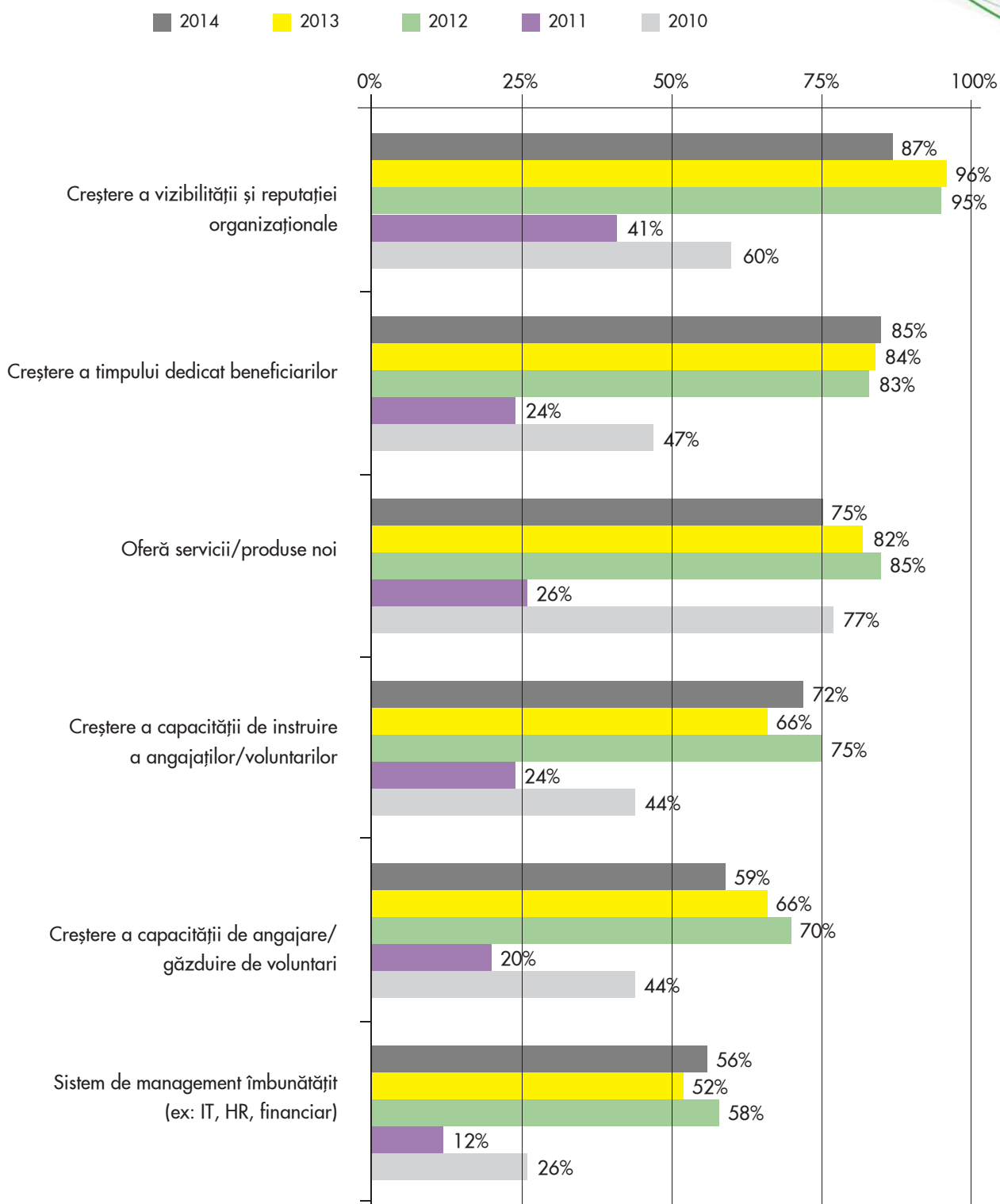
Tipul partenerilor comunitari ai companiei



Societate

Investiții comunitare

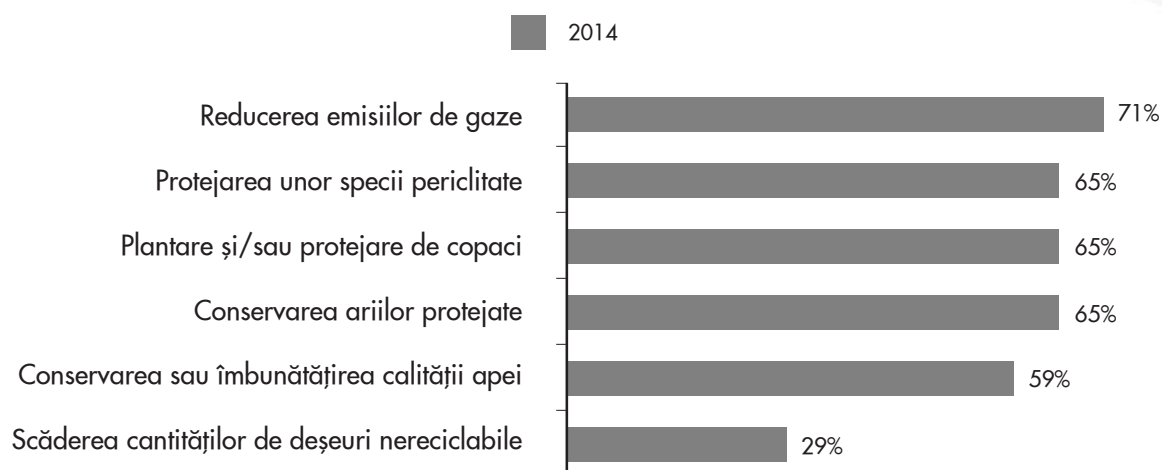
Schimbări generate în cadrul organizațiilor partenere



Societate

Investiții comunitare

Impact de mediu raportat de organizațiile beneficiare



Beneficiarii proiectelor susținute

Prin proiectele sprijinite de Raiffeisen Bank au fost ajutați 261.246 beneficiari, contribuția medie fiind de 29 RON/ beneficiar. Principalele schimbări raportate au fost orientate către dezvoltarea de noi abilități pentru beneficiari.

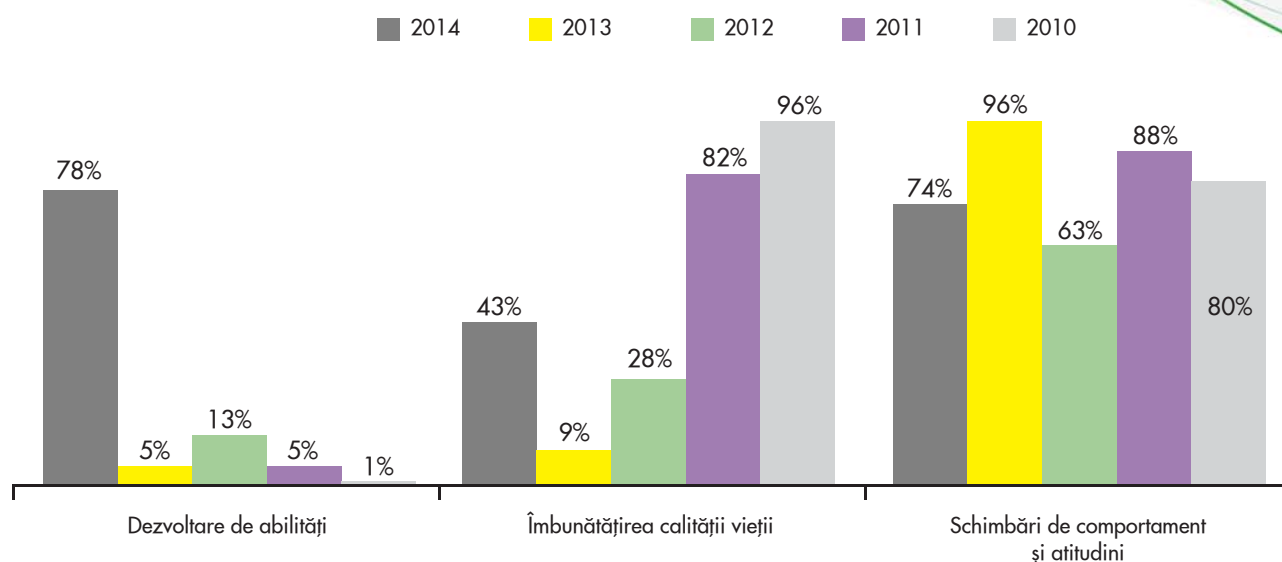
Caracteristici principale ale beneficiarilor



Societate

Investiții comunitare

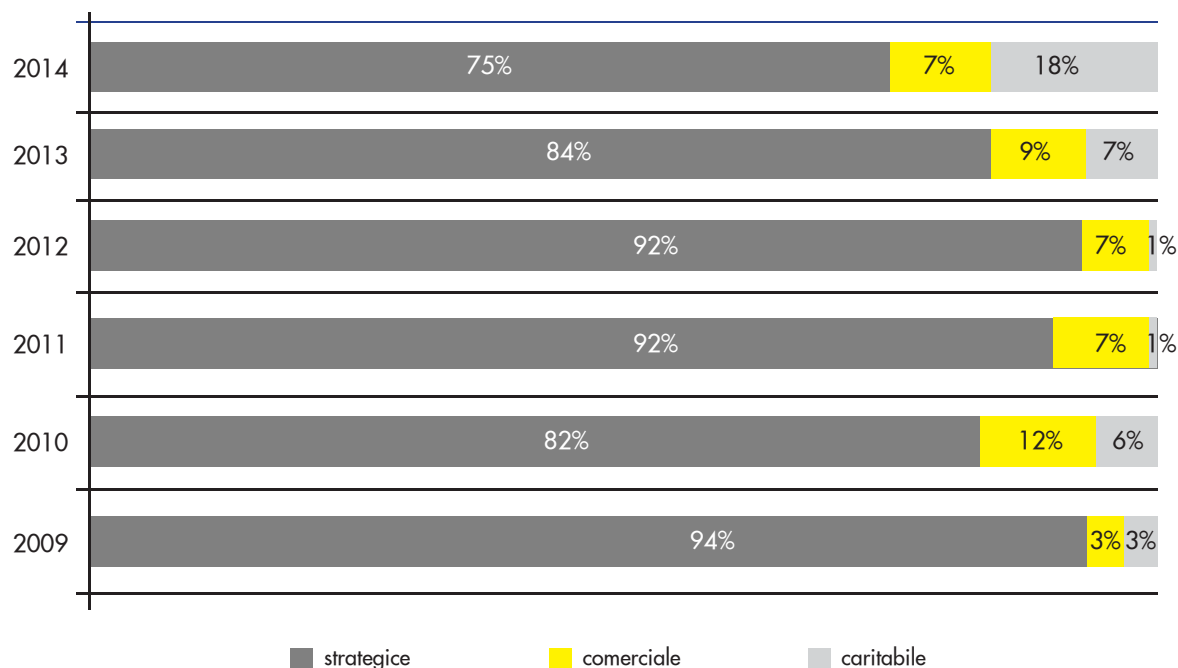
Tipul schimbărilor generate în rândul beneficiarilor



Structura investițiilor Raiffeisen Bank

Cea mai importantă schimbare o reprezintă ponderea proiectelor caritabile în structura generală a portofoliului Raiffeisen Bank, în 2014 acestea reprezentând 18% din totalul bugetului, mai mult decât dublu în comparație cu anii precedenți. Această schimbare indică o mai mare flexibilitate a băncii în abordarea de noi cauze comunitare, o mai mare disponibilitate de a investi în noi oportunități sau nevoi ce apar spre întâmpinarea nevoilor stakeholderilor importanți.

Motive pentru care Raiffeisen Bank se implică în comunitate

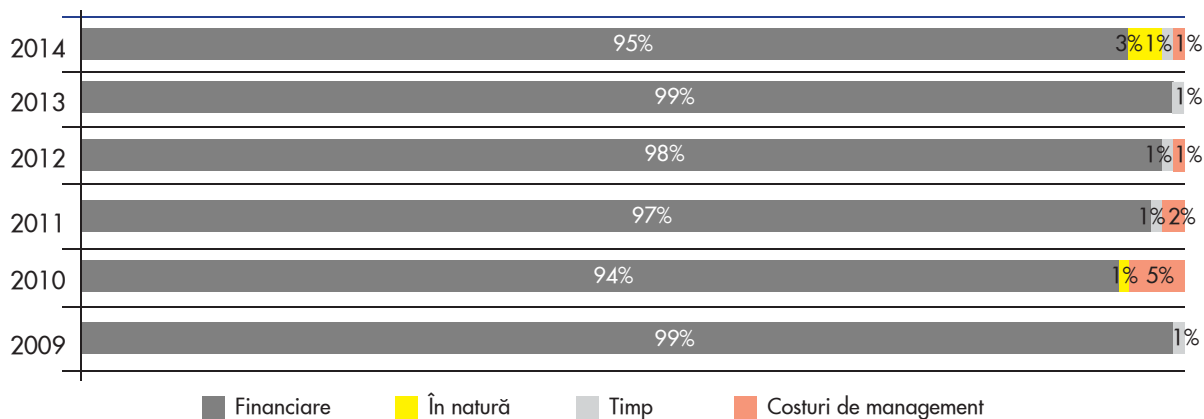


Societate

Investiții comunitare

Principalul tip de resurse investite de bancă sunt cele financiare. Acestea reprezintă 96% din totalul contribuțiilor oferite în perioada anului 2014. Contribuțiile în natură reprezintă 3% din totalul resurselor oferite de bancă. Pe lângă investițiile financiare, banca a avut și costuri de management și investiții de timp care împreună se apropie de procentul de 1%.

Ce investește Raiffeisen Bank în comunitate (%)

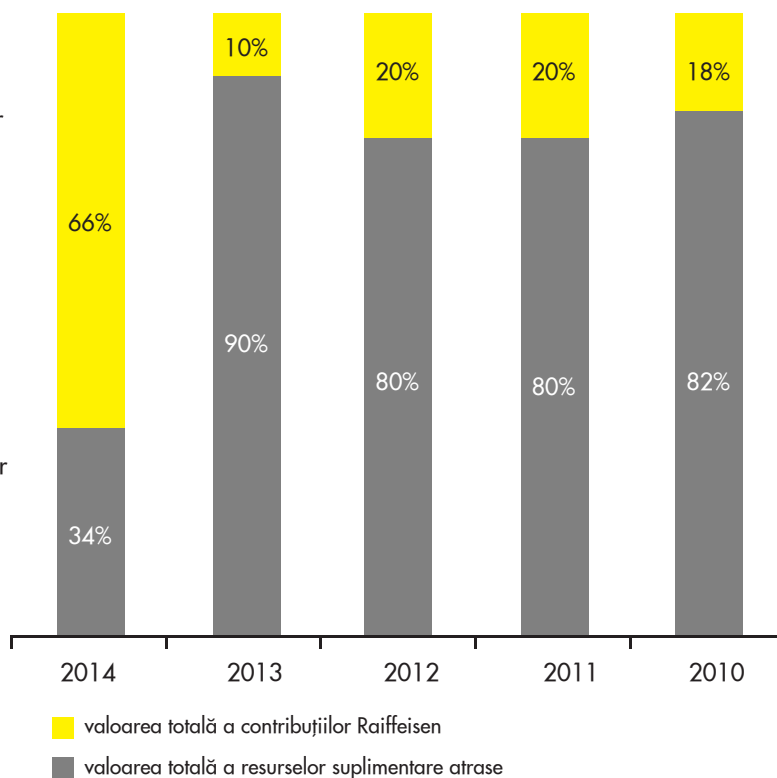


De asemenea, din anul 2010 Raiffeisen Bank susține și participă la o serie de programe de educație financiară dezvoltate de Junior Achievement România pe diferite categorii de vârstă: „Noi Înșine” (6-7 ani), „Familia Mea” (7-8 ani), „Comunitatea Mea” (8-9 ani), „ABCdar Bancar” (15-18 ani) și „Creativity and Innovation Challenge” (16-18 ani). Aceste programe au ca scop asimilarea de către tineri a conceptelor financiare de bază și dezvoltarea abilităților de a planifica și concepe un plan de economii, aspecte esențiale pentru a putea deveni niște adulți responsabili și independenți din punct de vedere financiar. Din cei aproximativ 13.000 de beneficiari de până acum, în anul școlar 2013-2014 programele au vizat 4.190 tineri din toată țara, la care au participat 65 angajați în calitate de consultanți voluntari, împărțășind beneficiarilor din experiența lor.

Resurse suplimentare atrase

În 2014 a fost raportat cel mai mare volum de resurse suplimentare atrase: pentru fiecare 1 RON investit de Raiffeisen Bank, au fost atrași suplimentar alți 2 RON atât de la angajați, cât și prin efortul partenerilor comunitari ai băncii.

Raportul dintre resursele investite de Raiffeisen Bank și fondurile suplimentare atrase



Mediu



Mediu

Impact de mediu

HÂRTIE

Am economisit

65.998 kg

ceea ce
înseamnă că
au fost salvați

990 copaci

Consumul anului
2014 a fost de
367.257 kg
față de
433.255 kg
în 2013

CARBURANȚI

94.952 l

de carburanți economisiți
în 2014. Un consum de

645.276 l

în 2014 față de

740.228 l

în 2013

Combustibilul
economisit a
dus la reducerea
emisiilor de CO₂ cu

223.5 tone

DEEE

42.974 kg

deserurile DEEE reciclate în 2014

HÂRTIE

353.466 kg

au fost reciclate în unitățile Raiffeisen Bank,
ceea ce reprezintă **96%** din totalul de hârtie
consumată (**367.257 kg**) și cu **43.621 kg**
mai mult ca în 2013 (**309.845 kg**)
Astfel am salvat **5.300** de copaci



Angajații noștri au zburat... **1.672.381 km**
Dacă punem cap la cap zborurile angajaților Raiffeisen Bank
aceștia au înconjurat pământul de **41** ori

Mediu

Impact de mediu

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. În 2014, angajații băncii au contribuit la diminuarea cu peste 8% a consumului de combustibil și hârtie înregistrat de Raiffeisen Bank în 2014 față de anul precedent. De asemenea, au scăzut cu 12.376 g/km/lună emisiile de gaze.

Consum de resurse

Tip resursă consumată (unitate de măsură)	Volum 2013	Volum 2014
Energie electrică (Gwh)	25,15	27,31
Energie termică (Gcal)	10.120	11.845
Apă (mc)	68.400	81.640
Carburanți (l) ⁹⁾	740.228	645.276
Hârtie ¹⁰⁾ (kg)	433.255	367.257

Reciclare de resurse

Tip resursă reciclată (unitate de măsură)	Volum 2013	Volum 2014
Hârtie (kg)	309.845	353.466
DEEE-uri (kg)	54.188	42.974

Inițiative privind reducerea consumului de resurse:

- Montarea unor senzori de prezență pentru iluminat în spații comune: în agenții pentru grupuri sanitare și holuri, iar în sediul central pentru grupuri sanitare, holuri și parcări. De asemenea, s-au montat senzori de prezență pentru pornirea climatizării în sălile de întâlnire din sediul central.
- Montarea unor cronotermostate la centralele termice din agenții, fiind astfel programată o anumită temperatură în timpul programului de lucru și alta în afara programului de lucru și în zilele de sărbătoare legală.
- Înlocuirea echipamentelor de climatizare care funcționau cu tehnologie veche (pompă de căldură) cu echipamente care utilizează tehnologia inverter, cu un consum redus de energie electrică. Echipamentele vechi funcționau cu freon R22, foarte toxic pentru mediu, iar cele noi funcționează cu freon R410, ecologic.

⁹⁾ Consum carburanți cu flota de mașini a băncii.

¹⁰⁾ Luăm în calcul doar hârtia utilizată intern la xerox sau imprimante.

Mediu

Impact de mediu

Transportul angajaților/ materialelor necesare activității băncii cu mijloace de transport alternative

Deplasări angajați cu automobilul personal în interes de serviciu	963.000 km (aprox. 77.000 l)
Deplasări angajați cu taxiul ¹¹⁾ în interes de serviciu	360.000 km (aprox. 29.000 l)
Servicii de curierat ¹²⁾ pentru transport materiale (cantitate marfă transportată)	150 t

Emisii de gaze cu efect de seră

În anul 2014, flota de autoturisme a băncii a parcurs aproximativ 640.000 km/lună.

Media noxelor emise, conform specificațiilor tehnice, este de 140 g/km, adică 89.600.000 g noxe/lună.

Pentru a reduce cantitatea acestor emisii, Raiffeisen Bank a decis înlocuirea a 182 autoturisme care degajau 166 g/km noxe cu autoturisme care degajă 98 g/km noxe. Astfel, acestea au scăzut cu 12.376 g/km/lună.

Evaluarea riscurilor din punct de vedere social și de mediu

În aprilie 2014, Raiffeisen Bank a implementat o politică de risc social și de mediu, prin care și-a propus: să finanțeze proiectele care nu prezintă riscuri din punct de vedere social și de mediu și care să fie sustenabile pe termen lung; să reducă riscul social și de mediu atât pentru organizație, cât și pentru partenerii ei (clienți și/sau furnizori); să se conformeze cu cerințele și standardele naționale și internaționale cu privire la riscurile sociale și de mediu. Această politică vizează situații de ordin social, de mediu și de muncă, acoperind mai multe aspecte ce țin de: managementul resurselor umane, politică de achiziții, diferite activități financiare (creditate, investiții etc.), cerințe interne de mediu – eficiența resurselor și a energiei, prevenirea poluării, reciclare etc., precum și capacitatea și competența organizatorice - definirea zonelor responsabile pentru implementarea acestei politici.

Înainte de structurarea oricărei tranzacții financiare, clienții din portofoliu și cei potențiali trec printr-o fază de analiză. Nivelul de risc este clasificat în trei categorii (scăzut, mediu și mare), iar evaluarea proiectelor financiare urmărește, în primul rând: sectorul de activitate, scadența și valoarea creditului, precum și garanțiile propuse.

Portofoliul de credite	Risc social	Risc de mediu
Nivel mediu de risc	14,6 %	21,1 %
Nivel ridicat de risc	33,5 %	19,8 %

Nu s-au înregistrat plângeri privind impactul de mediu, amenzi semnificative sau sancțiuni non-monetare pentru nerespectarea legislației de mediu.

Investiții comunitare în proiecte de ecologie urbană

Câteva dintre cele mai ample proiecte pe care le susținem, cu impact mare asupra mediului, sunt: *l'Velo*, *StudentObike*, *Biciclete cu cravată*, *Green Business Index*.

¹¹⁾ Este monitorizat doar transportul cu companiile de taximetrie cu care banca are contract.

¹²⁾ Servicii de curierat contractate de bancă.

Mediu

Impact de mediu

l'Velo este cel mai important proiect de bike-sharing din România, lansat pe 9 mai 2010 de Asociația Green Revolution și Raiffeisen Bank, sub patronajul Ministerului Mediului și Pădurilor. Proiectul are ca misiune introducerea bicicletei în mediul urban ca mijloc de transport alternativ, sănătos, cu impact minim asupra mediului, dar și cu scop de recreere, prin bicicletele care pot fi închiriate în parcurile din opt orașe din țară: București, Brașov, Constanța, Iași, Sibiu, Timișoara, Alba Iulia și Oradea.

Green Business Index (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. 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.

Modificare date raportate în anul anterior

Pentru a putea fi comparate cu anul 2014, datele raportate pentru anul 2013 au fost revizuite. Astfel, au rezultat câteva modificări la capitolul de mediu care au fost inserate în Raportul Anual de Responsabilitate Corporativă 2013, la data de 24 aprilie 2015, pe pagina 30, cu titlul de „ERATĂ”.

Tip resursă consumată (unitate de măsură)	Volum 2013
Energie termică (Gcal)	10.120
Apă (mc)	68.400
Hârtie ¹³⁾ (kg)	433.255

Tip resursă reciclată (unitate de măsură)	Volum 2013
Hârtie (kg)	309.845

¹³⁾ Luăm în calcul doar hârtia utilizată intern la xerox sau imprimante.

Anexa 1 Index de conținut GRI - G4, 2014

Index de conținut GRI - G4, 2014			
PARTEA I: Raportarea Profilului Organizației			
1. Strategie și analiză			
Raportare Profil	Descriere	Pagină	Verificare externă
G4-1	Declarație din partea celui mai senior factor decizional al organizației referitoare la sustenabilitatea organizației și a obiectivelor sale	3	nu
2. Profil organizațional			
Raportare Profil	Descriere	Pagină	Verificare externă
G4-3	Numele organizației	8	nu
G4-4	Principalele mărci, produse și/sau servicii.	8	nu
G4-5	Sediul central al companiei	51	nu
G4-6	Numărul de țări în care operează compania și numele țărilor în care compania are operațiuni importante sau care sunt relevate pentru companie din punct de vedere al sustenabilității.	8	nu
G4-7	Tipul de acționariat și starea juridică.	8	nu
G4-8	Piețele deservite (pe regiuni geografice, sectoare și tipuri de clienți).	8	nu
G4-9	Dimensiunea organizației care raportează.	8	nu
G4-13	Schimbări semnificative care au avut loc în perioada de raportare, cu privire la dimensiune, structură sau acționariat.	8, 9, 10	nu
G4-15	Lista principiilor, cartelor sau altor inițiative pe care compania le susține și/sau la care este afiliată	23	nu
G4-12	Descrierea lanțului de furnizori ai companiei	25	nu
G4-14	Descrierea modului de aplicare a principiului precauției	38	nu
3. Parametrii raportului			
Raportare Profil	Descriere	Pagină	Verificare externă
G4-28	Perioada de raportare pentru informațiile furnizate.	12	nu
G4-29	Data celui mai recent raport (dacă există).	12, 49	nu
G4-30	Ciclul de raportare.	12	nu
G4-31	Contact pentru întrebări legate de conținutul raportului.	51	nu
G4-18	Procesul de definire a conținutului raportului.	12	nu

Anexa 1

G4-17	Acoperirea raportului (ex. țări, divizii, subsidiare etc.)	12	nu
G4-19	Lista aspectelor materiale identificate \n procesul de definire a raportului	12, 13	nu
G4-20	Limitări specifice legate de aspectele materiale \n cadrul organizației	12	nu
G4-21	Limitări specifice legate de aspectele materiale \n afara organizației	12	nu
G4-22	Raportarea efectelor oricăror retratări ale informațiilor din rapoarte anterioare și motivul pentru noua poziționare.	19, 26, 39	nu
G4-23	Schimbări semnificative față de raportarea anterioară, privind scopul și aspectele materiale	3, 12, 49	nu
G4-32	Tabel care să indice \n conținutul raportului parametrii standard asupra cărora s-a raportat.	40-48	nu
G4-33	Se raportează politica curentă a organizației privind identificarea unui auditor extern	8, 12	nu
4. Guvernanță, angajamente și implicare			
Raportare Profil	Descriere	Pagină	Verificare externă
G4-34	Structura de guvernanță a organizației, inclusiv comisii sub cel mai \nalt nivel ierarhic de guvernanță; identificați orice comisie responsabilă pentru decizii economice, de mediu sau sociale.	9, 10	nu
G4-56	Descrieți valorile, principiile, standardele și normele de operare ale companiei precum și codul de conduită.	8	nu
G4-24	Lista grupurilor cointeresate care au fost angajate \n dialog de către organizație.	12, 23	nu
G4-25	Criteriile de identificare și selecție a grupurilor cointeresate cu care organizația a angajat un dialog.	12, 23	nu
G4-26	Abordarea companiei pentru implicarea stakeholderilor, inclusiv frecvența implicării, \n funcție de tip și stakeholder group și indicare dacă aceștia au fost abordați \n mod specific pentru realizarea raportului.	12, 13	nu
G4-27	Teme și preocupări care au fost dezbătute/prezentate \n procesul de consultare a stakeholderilor și cum a răspuns compania la aceste preocupări, inclusiv prin raportare.	12, 13	nu
PARTEA a II-a: Indicatori de performanță			
Economic			
Indicator de performanță	Descriere	Pagină	Verificare externă
Performanță economică			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	16, 22	nu
G4-EC1	Valoarea economică directă generată și distribuită, inclusiv venituri, costuri operaționale, compensații pentru angajați, donații sau alte investiții \n comunitate, plăți către furnizori de capital sau guverne.	21	nu

Anexa 1

G4-EC2	Implicații financiare și alte riscuri și oportunități pentru activitățile companiei, datorate schimbărilor de climat.	Nu se aplică	nu
G4-EC3	Acoperirea obligațiilor planului de beneficii al organizației.	17	nu
G4-EC4	Sprijin financiar semnificativ primit de la guvern.	26	nu
Prezență pe piață			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	15-17	nu
G4-EC5	Procentul salariului mediu al unui angajat nou, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim pe economie.	15	nu
G4-EC6	Proceduri pentru angajarea persoanelor de la nivel local și procentul de personal de management angajat din comunitatea locală.	17	nu
Impact economic indirect			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	22, 29	nu
G4-EC7	Dezvoltarea și impactul investițiilor în infrastructură și servicii oferite în principal pentru beneficiul public.	30, 34	nu
G4-EC8	Descrierea impactului economic indirect semnificativ, inclusiv anvergura impactului.	24, 25	nu
Proceduri de achiziții			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	25	nu
G4-EC9	Procentul de cheltuieli cu furnizori locali în locații de operare importante.	25	nu
Mediu			
Indicator de performanță	Descriere	Pagină	Verificare externă
Resurse			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	36, 37	nu
G4-EN1	Materiale utilizate, în funcție de greutate sau volum.	36, 37	nu
G4-EN2	Procentul de materiale folosite care sunt materiale de intrare reciclate.	36, 37	nu
Energie			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	37	nu
G4-EN3	Consumul de energie în cadrul organizației	37	nu
G4-EN6	Reducerea consumului de energie.	37	nu
G4-EN7	Reducerea necesarului de energie raportat la produse și servicii	37	nu

Anexa 1

Apa			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	37	nu
G4-EN8	Cantitatea de apă consumată, în funcție de sursă.	37	nu
G4-EN-9	Surse de apă afectate semnificativ de consumul de apă.	Nu se aplică	nu
G4-EN10	Procentul și volumul total de apă reciclată și refolosită.	Nu se aplică	nu
Biodiversitate			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
G4-EN12	Descierea impactului semnificativ al produselor și serviciilor asupra biodiversității sau a ariilor protejate.	Nu se aplică	nu
Emisii, ape menajere, deșeuri			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	36-38	nu
G4-EN15 COMM	Totalul emisiilor de gaze cu efect de seră directe și indirecte în funcție de cantitate.	36, 38	nu
G4-EN19	Inițiative de a reduce emisiile de gaze cu efect de seră și rezultatele obținute.	38	nu
G4-EN20	Emisii de substanțe cu efect asupra stratului de ozon, în funcție de greutate.	Nu se aplică	nu
G4-EN21	NOx, SOx și alte emisii, după tip și volum.	Nu se aplică	nu
Conformitate			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	38	nu
G4-EN29	Valoarea monetară a amenziilor semnificative și numărul total al sancțiunilor non-monetare pentru nerespectarea legislației de mediu.	38	nu
Transport			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	38	nu
G4-EN30	Impact de mediu semnificativ pentru transportul produselor sau altor materiale necesare activității organizației, inclusiv transportul angajaților.	38	nu
Evaluarea performanței de mediu în lanțul de furnizori			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
G4-EN32	Procentul de noi furnizori care au fost evaluați folosind criteriile de mediu	Nu se aplică	nu
G4-EN33	Impact de mediu semnificativ în lanțul de furnizori și acțiuni luate	Nu se aplică	nu

Anexa 1

Mecanisme de gestionare a plângerilor de mediu			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	38	nu
G4-EN34	Număr de plângeri privind impactul de mediu înregistrate, adresate și rezolvate prin sistemele formale de gestionare a plângerilor	38	nu
Social: Practici de resurse umane			
Indicator de performanță	Descriere	Pagină	Verificare externă
Angajați			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	16-18	nu
G4-10	Totalul forței de muncă în funcție de tipul de muncă, contractul de angajare și regiune, împărțite în funcție de gen.	15, 16	nu
G4-10	Numărul total al angajaților și al noilor angajări, în funcție de vârstă, gen și regiune.	16	nu
G4-LA1	Numărul de noi angajări și fluctuația angajaților în funcție de vârstă, gen și regiune	16, 17	nu
G4-LA2	Beneficii oferite angajaților cu normă întreagă, care nu sunt acordate și angajaților cu normă redusă, în funcție de locațiile importante de operare.	17	nu
G4-LA3	Întoarcerea la serviciu și păstrarea locului de muncă după concediul de maternitate/paternitate, în funcție de gen	18	nu
Relații de muncă sau de management			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	17	nu
G4-11	Procentul angajaților acoperit de negocieri colective.	17	nu
G4-LA4	Minime înștiințări privind schimbări operaționale semnificative, inclusiv dacă este specificat în contracte colective.	17	nu
Sănătate și siguranță la locul de muncă			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	16, 19	nu
G4-LA5	Procentul forței de muncă totală reprezentată în întâlniri formale de management - sănătatea muncii și comisii de siguranță care ajută la monitorizarea și consultanța cu privire la medicina muncii și a programelor de siguranță.	19	nu
G4-LA6	Rata de rănire, boli la locul de muncă, zile pierdute și absenteism, precum și numărul de calamități produse la locul de muncă, în funcție de regiune și de gen	19	nu
G4-LA7	Angajați cu risc ridicat de incidente sau boli profesionale	19	nu
Instruire și educație			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	15-18	nu

Anexa 1

G4-LA9	Număr mediu de ore de instruire pe zi pentru angajat, după gen și după categoria acestuia.	15	nu
G4-LA11	Procentul de angajați care primesc regulat evaluări legate de performanță și dezvoltarea carierei, \n funcție de gen și categorie	17, 18	nu
Diversitate și egalitate de șanse			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	16	nu
G4-LA12	Componența organelor de guvernare și defalcarea salariatilor pe categorii de salariați, \n funcție de gen, vârstă, apartenența la grupuri minoritare și alți indicatori de diversitate.	9, 15, 16	nu
Remunerarea angajaților, după gen			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	16	nu
G4-LA13	Raportul dintre salariul de bază al femeilor și cel al bărbaților, \n funcție de nivelul ierarhic și de locațiile importante de operare	16	nu
Social: Drepturile omului			
Indicator de performanță	Descriere	Pagină	Verificare externă
Investiții			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	26	nu
G4-HR1 <small>COMM</small>	Procentul și numărul total de acorduri de investiții semnificative și contracte care includ clauze referitoare la drepturile omului sau care au fost supuse analizei privind drepturile omului.	Nu se aplică	nu
G4-HR2	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.	26	nu
Non discriminare			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	26	nu
G4-HR3	Numărul total de incidente de discriminare și acțiunile corective \ntreprinse.	26	nu
Libertate de asociere și negociere colectivă			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
G4-HR4	Operațiuni si furnizori importanți \n care dreptul de a exercita libertatea de asociere și negocierea colectivă poate fi \ncălcat sau supus unui risc semnificativ, precum și acțiunile \ntreprinse pentru a sprijini aceste drepturi.	Nu se aplică	nu

Anexa 1

Evaluare			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
G4-HR9	Număr total și procent de operațiuni care au fost subiectul unor evaluări privind respectarea drepturilor omului sau a unor evaluări de impact.	Nu se aplică	nu
Evaluarea practicilor privind drepturile omului în lanțul de furnizori			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
G4-HR10	Procentul de noi furnizori evaluați folosind criteriile ce țin de drepturile omului.	Nu se aplică	nu
G4-HR11	Impact semnificativ asupra drepturilor omului în lanțul de furnizori și acțiuni luate.	Nu se aplică	nu
Mecanisme de gestionare a plângerilor privind drepturile omului			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	19	nu
G4-HR12	Număr de plângeri privind drepturile angajaților \nregistrate, adresate și rezolvate prin sistemele formale de gestionare a plângerilor.	19	nu
Social: Comunitate			
Indicator de performanță	Descriere	Pagină	Verificare externă
Comunități locale			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
G4-SO1	Procent din operațiuni în care sunt implicate comunitățile locale, evaluări de impact și programe de dezvoltare.	Nu se aplică	nu
Anti-coruptie			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	22, 26	nu
G4-SO3	Procentul și numărul total de unități de afaceri analizate pentru riscurile legate de corupție.	26	nu
G4-SO4	Comunicare și instruire privind politici și proceduri anti-coruptie	26	nu
G4-SO5	Incidente confirmate și acțiunile întreprinse ca răspuns la incidente de corupție.	26	nu
Politici publice			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	22-26	nu
G4-16	Lista asociațiilor în care compania este membră (asociații profesionale) sau organizații naționale și internaționale de advocacy	23	nu

Anexa 1

G4-SO6	Valoarea totală a contribuțiilor financiare și în natură la partidele politice, politicieni și instituțiile legate de țară.	26	nu
Comportament anti-concurențial			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	22, 25	nu
G4-SO7	Numărul total de acțiuni juridice pentru un comportament anti-concurențial, lipsit de încredere, și practicile de monopol și rezultatele lor.	25	nu
Conformitate			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	22, 25	nu
G4-SO8	Valoarea monetară a amenzilor importante și numărul total de sancțiuni non-monetare pentru neconcordanță cu legile și reglementările.	25	nu
Mecanisme de gestionare a plângerilor privind impactul asupra societății			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
G4-SO11	Număr de plângeri privind impactul asupra societății înregistrate, adresate și rezolvate prin sistemele formale de gestionare a plângerilor.	Nu se aplică	nu
Social: Responsabilitate legată de produse			
Indicator de performanță	Descriere	Pagină	Verificare externă
Etichetarea produselor și serviciilor			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	22-38	nu
G4-PR3	Tipul de informații despre produse și servicii solicitate prin proceduri și procentul de produse și servicii semnificative care fac obiectul acestor cerințe.	24	nu
G4-PR4	Numărul total de incidente de neconformare cu reglementările și codurile voluntare cu privire la produse și servicii de informare și etichetarea, în funcție de tipul de rezultate.	25	nu
G4-PR5	Rezultate ale cercetărilor care măsoară gradul de satisfacție al clienților.	23, 24	nu
FS1	Politici cu anumite componente sociale și de mediu aplicate liniilor de activitate.	38	nu
FS2	Proceduri pentru evaluarea și analizarea riscurilor sociale și de mediu la liniile de activitate.	38	nu
FS13	Puncte de acces în zonele dezavantajate economic și mai puțin populate, după tipul lor.	25	nu
FS15	Politici pentru crearea și vânzarea de produse și servicii financiare.	24	nu

Anexe

Anexa 1

FS16	Inițiative de îmbunătățire a cunoștințelor în domeniul financiar în funcție de tipul de beneficiar.	34	nu
Comunicare de marketing			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	25	nu
G4-PR6	Vânzări interzise sau produse disputate.	Nu se aplică	nu
G4-PR7	Numărul total de incidente de neconformare cu reglementările și codurile voluntare, cu privire la comunicarea de marketing, inclusiv publicitatea, promovarea și sponsorizarea în funcție de tipul de rezultate.	25	nu
Confidențialitatea consumatorilor/clienților			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	25	nu
G4-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.	25	nu
Conformitate			
G4-DMA	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	25	nu
G4-PR9	Valoarea monetară a amenziilor importante pentru neconformare cu legile și reglementările privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor.	25	nu

Anexe

Anexa 2

ANEXA 2 - METODOLOGIA RAPORTULUI

Analiza performanței Raiffeisen Bank în domeniul responsabilității sociale a fost realizată utilizând două standarde internaționale: metodologia London Benchmarking Group (LBG)¹⁴⁾ și standardul de raportare Global Reporting Initiative (GRI)¹⁵⁾, model devenit deja tradițional pentru Raiffeisen Bank. Astfel, cu ajutorul celor două modele de raportare am evaluat atât implicarea responsabilă a companiei în comunitate, cât și modul responsabil de a face afaceri.

London Benchmarking Group (LBG) - 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 zone sunt evaluate și în funcție de profunzimea schimbării, pentru a putea estima durabilitatea intervențiilor.

Global Reporting Initiative (GRI) - evaluarea guvernancei corporative și a comportamentului economic și social

Sistemul de raportare GRI este un 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.

Raportul a fost realizat conform normelor GRI G4, „în conformitate” cu nivelul CORE. Anexa 1 prezintă indexul parametrilor raportați conform standardelor GRI pentru nivelul autodeclarat CORE. Informațiile din acest raport au fost colectate pentru perioada 1 ianuarie 2014 - 31 decembrie 2014 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.

Parametrii cuprinși în prezentul raport au fost determinați în 2014 și 2015 printr-o analiză de materialitate. Din 2010 (data primului raport) și până acum, am îmbunătățit în fiecare an nivelul de raportare, atât prin creșterea calității datelor pe parametri raportați în primul an, dar și prin introducerea de parametri noi, conform cu așteptările stakeholderilor noștri.

¹⁴⁾ <http://lbg-romania.ro/content/>

¹⁵⁾ <http://www.globalreporting.org/Home>

Anexe

Anexa 3

ANEXA 3 - LISTA PARTENERILOR ONG

Asociația Bucharest Running Club
Asociația Centrul de Analiză și Inovare Economico-Socială
Asociația Charity Gift
Asociația Clubul de Laparoscopie, Endoscopie și Robotică Urologică
Asociația Clubul Sportiv Silver Fox
Asociația Clubul Sportiv Smart Athletic
Asociația Clubul Sportiv Sport Promotion
Asociația Culturală Teatrul ACT
Asociația Dăruiește Viață
Asociația Ephemair
Asociația Generation Europe
Asociația Glasul Prieteniei
Asociația Green Revolution
Asociația Help Mălin
Asociația HipTep
Asociația Ivan Patzaichin-Mila 23
Asociația Îvingem Autismul
Asociația Kontakt
Asociația Junior Achievement România
Asociația Light into Europe
Asociația M.A.M.E.
Asociația Motivați Pentru Reușită
Asociația Necuvinte
Asociația OPUS
Asociația OvidiuRo
Asociația People for Sport Romania
Asociația pentru Ecologie și Turism Montan EcoXtrem
Asociația pentru Educație Cinematografică
Asociația pentru Intervenție Terapeutică în Autism (AITA)
Asociația pentru Promovarea Filmului Românesc
Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România
Asociația pentru Relații Comunitare
Asociația Prietenul Tău de Încredere
Asociația Romana a Iubitorilor Valsului „Johann Strauss”
Asociația Română Împotriva Leucemiei
Asociația școala Mamei Junior
Asociația SoNoRo
Asociația Spitalului de Psihiatrie „Dr. Gh. Preda”
Asociația Tășuleasa Social
Asociația Teach for Romania
Asociația UNARTE
Asociația UNTEATRU
Asociația Young Leaders Club
Federația VOLUM
Fundatia Alături de Voi
Fundatia Akcees Education
Fundatia Balul Vienez din Timișoara

Anexa 3

Fundația CMU Regina Maria
Fundația Compania de Teatru Daya
Fundația de Caritate Herald
Fundația Democrație prin Cultură
Fundația Echipare pentru Generația de Mâine
Fundația Eidos
Fundația Hospice Casa Speranței
Fundația Leaders
Fundația pentru Dezvoltarea Societății Civile
Fundația pentru SMURD
Fundația Principesa Margareta a României
Fundația Progress
Fundația Rafael
Fundația Renașterea pentru Educație, Cultură și Sănătate
Fundația Română pentru Excelență în Muzică
Fundația Shakespeare
Fundația Solidaritate și Speranță
Fundația United Way
UNICEF România
Organizația ADRA România
Organizația Habitat for Humanity Romania
Organizația Umanitară Concordia
Organizația Voluntari pentru Idei și Proiecte
Serviciul de Ajutor Maltez în România
Societatea de Medicină de Urgență și Catastrofă din România
Societatea Națională de Cruce Roșie
Uniunea Teatrală din România

ANEXA 4 – CONTACTE RAIFFEISEN BANK

Administrația Centrală

Calea Floreasca nr. 246C
Cod 014476, sector 1, București
Tel.: +4 021 306 10 00
Fax: +4 021 230 07 00
E-mail: centrala@raiffeisen.ro
Site internet: www.raiffeisen.ro

Direcția Comunicare și Relații Publice

Corina Vasile – Director
E-mail: corina.vasile@raiffeisen.ro

Echipa editorială a Raiffeisen Bank:

Corina Vasile, Alice Papa, Laura Voica

Mulțumim Asociației pentru Relații Comunitare pentru consiliere și sprijin, precum și colegilor care au furnizat informații pentru realizarea acestui raport!

Raportul anual de responsabilitate corporativă al Raiffeisen Bank poate fi accesat online la:

www.raiffeisen.ro/despre-raiffeisen-bank/rapoarte-anuale
www.raiffeisencomunitati.ro/rapoarte-csr