



**Raiffeisen
BANK**

Banking așa cum trebuie

PUNEM RESPONSABILITATEA ÎN LUMINĂ

Raport de Sustenabilitate
Raiffeisen Bank România
2017

CUPRINS

Mesaj de bun venit	5
Privire de ansamblu	6

1 PROFIL DE COMPANIE

Prezența internațională	16
20 de ani de amprentă locală	18
Rezumat financiar	20
Structura organizatorică	23
Structura de guvernare corporativă	25
Guvernanța corporativă	29
Codul de Conduită	30
Etica și politicile anticorupție	31
Conformitatea cu legile și reglementările în vigoare	34

2 MODEL DE AFACERI RESPONSABIL

Principiile la care aderăm	40
Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD-uri)	42
Abordarea sustenabilă a afacerii	48
Analiza de materialitate și rezultatele obținute	50
Matricea de materialitate	53
Categoriile de stakeholderi și comunicarea cu aceștia	58
Afilieri, parteneriate și inițiative pentru sustenabilitate	62
Recunoaștere și premii	64

3 PARTENER FINANCIAR RESPONSABIL

Relații comerciale pe termen lung	68
Retail Banking	70
Corporate Banking	74
Private Banking	75
Susținerea antreprenoriatului local	76
Finanțarea responsabilă	80
Comunicarea cu clienții	82
Soluții pentru clienții care întâmpină dificultăți financiare	84
Accesul la servicii financiare	87
Digitalizarea serviciilor și produselor financiare	88
Managementul riscului	91
Abordare și clasificare	91
Riscul de investiție din perspectivă socială și de protecție a mediului înconjurător	91
Rețeaua responsabilă de furnizori	93

4 ANGAJATOR RESPONSABIL

Echipa noastră	97
Mediul de lucru	102
Sistemul de remunerare și sistemul de beneficii	106
Formarea și dezvoltarea angajaților	108
Managementul performanței	112
Programe pentru angajați	114
Sănătatea și securitatea angajaților	118

5 PARTENER RESPONSABIL ÎN COMUNITATE

Strategia de investiții comunitare	122
Contribuții financiare	124
Programul de voluntariat	127
Parteneriate comunitare	130
Impactul în comunitate	135

6 CONSUMATOR RESPONSABIL

Performanța privind protecția mediului înconjurător	142
Emisiile de gaze cu efect de seră (GES)	150
Obiective pentru 2018	152
Despreraport	156
Indexul GRI	159

MESAJUL DE BUN VENIT AL PREȘEDINTELUI COMPANIEI

Steven van Groningen

Președinte și CEO Raiffeisen Bank România



Dragi prieteni,

Permiteți-mi să vă prezint, pentru al nouălea an consecutiv, Raportul de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank România.

La sărbătorirea a 20 de ani de activitate pe piața din România, Raiffeisen Bank își continuă cu mândrie tradiția de a comunica transparent rezultatele non-financiare ce au contribuit la construcția unei afaceri puternice și responsabile față de toate categoriile de stakeholderi.

Alegem să fim responsabili pentru că suntem conștienți de importanța activității noastre în ecosistemul românesc, de rolul și impactul pe care îl avem în industria financiar-bancară și în dezvoltarea economiei românești.

Continuăm să comunicăm activ cu toate categoriile de stakeholderi și folosim recomandările acestora pentru a ne îmbunătăți constant procesele și strategiile pe baza cărora dezvoltăm produse și servicii care să adreseze nevoile și așteptările ridicate ale acestora.

Și în 2017 am pus accentul pe digitalizare și pe adaptarea serviciilor la noile tendințe din domeniul tehnologiei, răspunzând așteptărilor, în continuă creștere, ale clienților noștri. Astfel, am îmbunătățit canalele electronice existente și am dezvoltat aplicații astfel încât să putem oferi cele mai rapide produse și servicii. Eforturile noastre continue sunt confirmate de cei peste 12.000 de clienți care au migrat lunar către canalele digitale ale băncii și de cei peste 475.000 de utilizatori ai platformelor online.

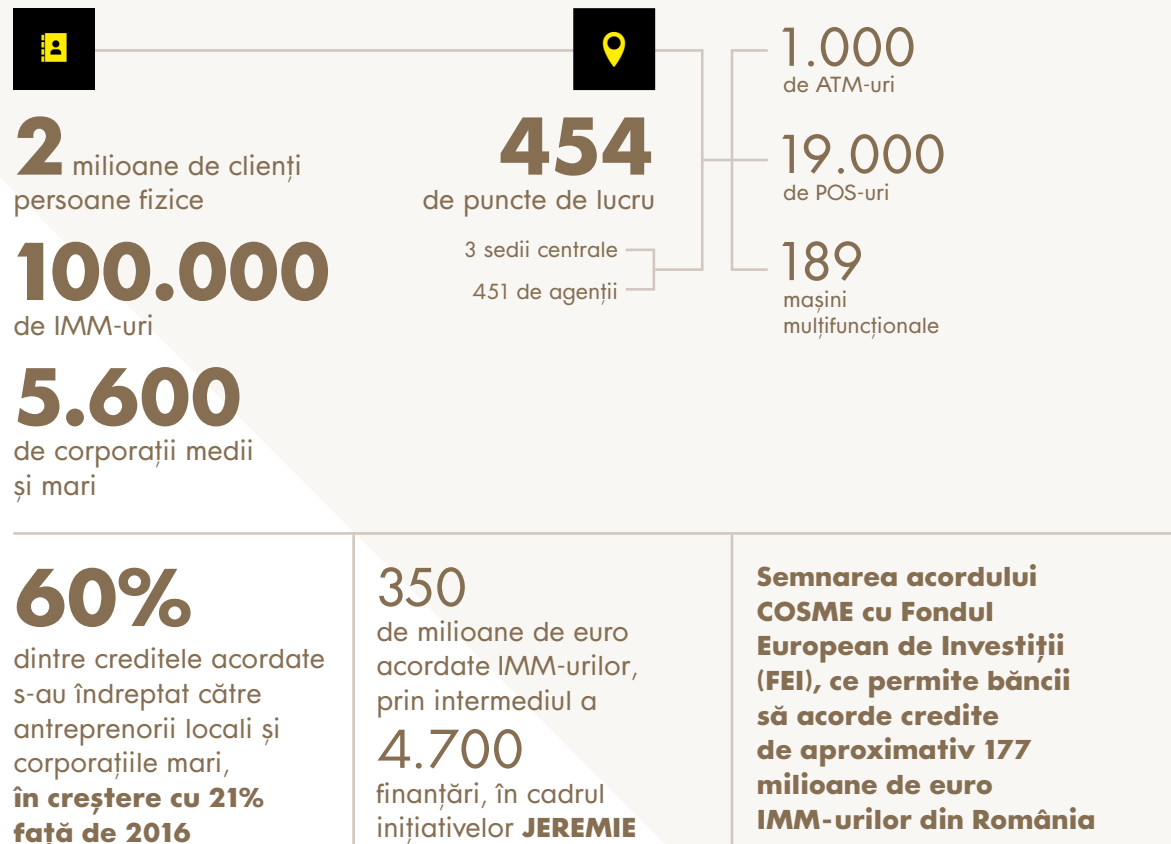
Faptul că sustenabilitatea joacă un rol important în activitățile noastre reiese din numeroasele proiecte și inițiative descrise în prezentul raport, precum și prin calitatea de companie membră, începând din 2015, în cadrul rețelei locale a Pactului Global al Națiunilor Unite (UN Global Compact).

Acest raport este realizat pe baza standardelor GRI – Global Reporting Initiative și reflectă angajamentul nostru de a contribui la Agenda 2030 și la realizarea celor 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă, adoptate de către statele membre ale Organizației Națiunilor Unite (ONU). În calitate de susținător al principiilor de dezvoltare durabilă, considerăm că este responsabilitatea noastră să sprijinim această inițiativă globală, ca parte a agendei de dezvoltare durabilă a băncii.

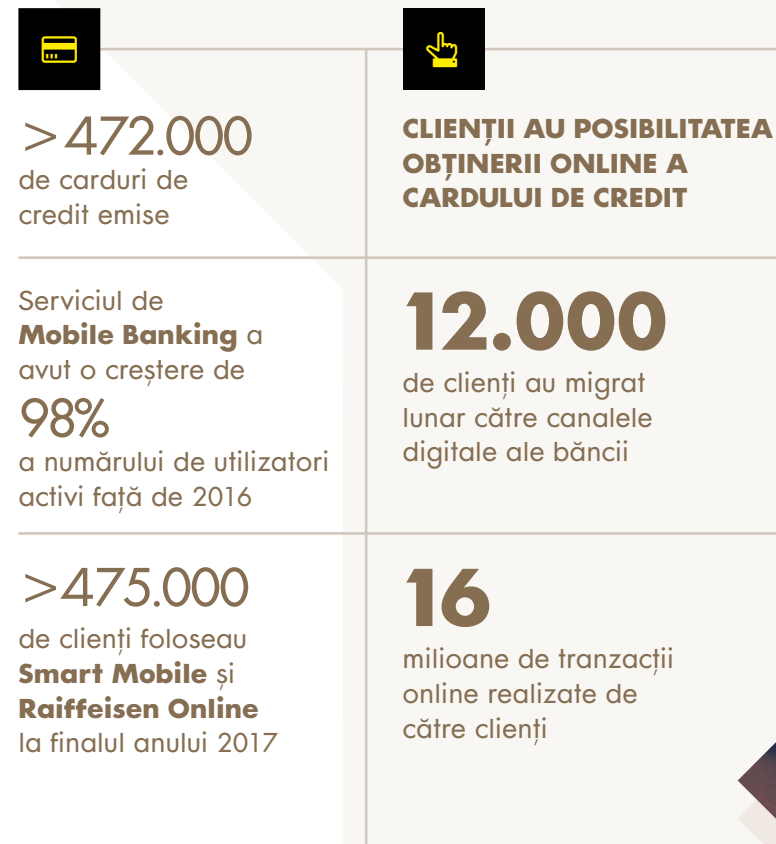
Toate aceste lucruri nu ar fi posibile fără eforturile dedicate ale întregii echipe Raiffeisen Bank, care prin profesionalismul de care dă dovadă în fiecare zi, face posibilă dezvoltarea unei afaceri ce respectă și adoptă cele mai înalte standarde din domeniul nostru de activitate.

Aș vrea, astfel, să mulțumesc tuturor celor care contribuie în fiecare an la publicarea performanțelor non-financiare ale băncii. Mulțumesc pe această cale și tuturor partenerilor pentru sprijin, pentru sugestiile și recomandările pe care le primim constant și pentru votul de încredere pe care ni-l acordă în fiecare zi. Colaborările de succes, dezvoltate de-a lungul anului, ne confirmă încă o dată, că responsabilitatea pe care ne-o asumăm public și viziunea unei afaceri clădit pe principii sustenabile, sunt promotorii unui viitor plin de reușite și performanță în toate direcțiile.

Rezultatele anului 2017



PARTENER FINANCIAR RESPONSABIL



Moody's Investors Service a revizuit în creștere ratingurile atribuite pentru depozitele în lei (pe termen scurt și pe termen lung) ale Raiffeisen Bank la Baa2/Prime-2 de la Baa3/Prime-3

Lansarea **autorizării cu amprentă** în aplicația de Mobile Banking, pentru dispozitivele ce utilizează sistemul de operare Android

Adoptarea autentificării prin **FaceID** în aplicația de Mobile Banking, de pe Iphone X

ANGAJATOR
RESPONSABIL

A fost lansată aplicația IT pentru a sprijini angajații în identificarea traseului în carieră și stabilirea propriului plan de dezvoltare profesională



Au fost organizate
25.736
de ore de formare profesională pentru angajații băncii

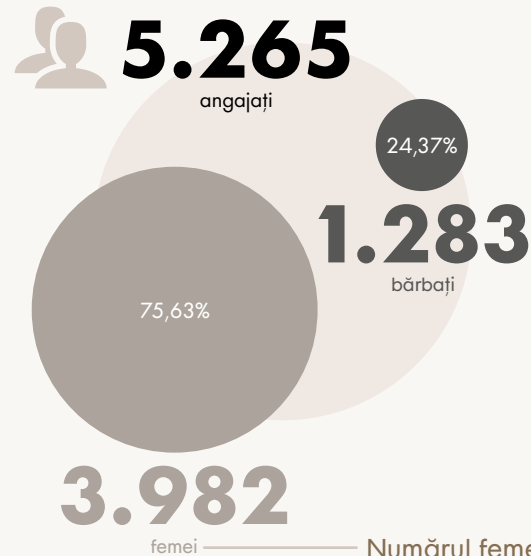
Programul

Raiffeisen Banking University

Programul pentru bunăstarea angajaților

Rstyle

a înregistrat



Numărul femeilor aflate în poziții de management, în cadrul nivelurilor B-1 și B-2, a crescut de la 51,38% la **54,45%**

50 de lectori au susținut
132 de sesiuni de instruire pentru
1.900 de colegi

3.000 de participanți unici
140 de evenimente implementate

20

A fost organizată caravana „De 20 de ani împreună”, în 9 orașe din București și din țară, pentru sărbătorirea a 20 de ani de prezență a Raiffeisen Bank în România



A fost finalizată implementarea noului proces de management al performanței

Au fost implementate noile standarde comportamentale și profilurile de competențe pentru pozițiile din rețeaua de agenții

Au fost continuate proiectele care vizează să consolideze

Propunerea de Valoare pentru Angajați

(EVP - Employee Value Proposition)



Au fost susținute stagii de practică pentru
400
de studenți

Vocea TA,

în cadrul căreia au fost înregistrate
1.700
de inițiative noi, în creștere cu 35% față de 2016

A fost lansată noua versiune a platformei interne



Rezultatele anului 2017

PARTENER RESPONSABIL
ÎN COMUNITATE**2.072.360 €**

a fost valoarea totală a contractelor de sponsorizare

271.546

de beneficiari ai proiectelor implementate cu sprijinul băncii

**1.670.724 €**

au fost investiți în programe și proiecte comunitare, conform metodologiei de raportare LBG

În medie, partenerii comunitari au gestionat fonduri de **26.404 €**Contribuția medie per beneficiar a fost de **6,15 €**Contribuția Raiffeisen Bank per angajat a fost de **316 €****242 angajați implicați în proiecte de voluntariat****Voluntarii băncii au alocat 842 ore pentru acest tip de inițiative****Programul de Granturi Raiffeisen Comunități**

a șaptea ediție

a atras **253** de proiecte comunitare și a premiat **cele mai bune 10** cu câte **10.000 €****RAPORTUL ANUAL DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ AL RAIFFEISEN BANK A FOST DESEMNIAT CEL MAI BUN RAPORT NON-FINANCIAR DIN ROMÂNIA DE CĂTRE DELOITTE GREEN FROG AWARD 2017**CONSUMATOR
RESPONSABIL

Investițiile realizate de bancă în 2017, pentru reducerea consumului de energie, au fost în valoare de

662.484 €

au fost reciclate

Consumul de hârtie s-a diminuat cu aproximativ **32,9%** față de 2016**98.521 kg**

de hârtie

1.044 kg

corpuri de iluminat

3.869 kg

de baterii

2.533 kg

de plastic

70.294 kg

de DEEE-uri



Consumul de motorină și de benzină a fost în scădere față de anul 2016:

400 tone

de motorină în 2017 față de 445,5 tone în 2016

66 tone

de benzină în 2017, față de 151,10 tone în 2016

■ 2017
■ 2016**Banca a realizat primul inventar al emisiilor de gaze cu efect de seră**

Valorile, misiunea și viziunea Raiffeisen Bank

Valorile noastre:

INTEGRITATE	COLABORARE
ÎNVĂȚARE	DISCERNĂMÂNT
RESPECT	SIMPLITATE
PASIUNE	

Misiunea noastră:

- ☺

Să sprijinim dezvoltarea de comunități sustenabile și prospere.
- ☺

Să înțelegem nevoile clienților noștri și să îi ajutăm să își atingă potențialul maxim.
- ☺

Să oferim siguranță, consultanță și servicii financiare ușor de folosit.

Viziunea noastră pentru 2020:

Să fim ecosistemul financiar preferat din România

unde

Clienții, angajații și partenerii noștri își împărtășesc unii altora experiența și mobilizează resurse pentru a crea valoare pentru toți.



1

PROFIL DE COMPANIE

Prezența internațională

Anul 2017 a fost marcat de fuziunea dintre Raiffeisen Bank International AG (RBI) și compania-mamă Raiffeisen Zentralbank AG (RZB), cu scopul de a îmbunătăți procesul de capitalizare a Raiffeisen Zentralbank și de a simplifica structura grupului. După fuziune, Raiffeisen Bank International AG a preluat toate drepturile, obligațiile și responsabilitățile companiei Raiffeisen Zentralbank AG, continuând să activeze sub același nume, respectiv Raiffeisen Bank International AG.

Cu peste 25 de ani de experiență în Europa Centrală și de Est, Raiffeisen Bank International AG este un pionier regional în domeniul financiar bancar. Raiffeisen Bank International AG este unul dintre cele mai importante grupuri bancare din Austria și din Europa Centrală și de Est, fiind prezent în 14 țări din regiune, unde deține o rețea extinsă de filiale bancare, companii de leasing și numeroase companii de servicii financiare specializate.



16,5 milioane
de clienți



49.687
de angajați



>2.400
de puncte de lucru



>25 de ani
de operațiuni
în Europa



din **2005**
listat la Bursa de
Valori din Viena
(ATX)

Piețele RBI 2017	Valoare active (în milioane €)	Puncte de lucru	Număr de angajați
Cehia	16.125	132	3.325
Ungaria	7.040	71	1.993
Polonia	11.724	237	3.871
Slovacia	12.606	190	3.867
Segmentul Europei Centrale	47.495	630	13.056
Albania	1.883	78	1.229
Bosnia și Herțegovina	2.156	98	1.277
Bulgaria	3.723	136	2.576
Croația	4.606	75	2.106
Kosovo	922	48	730
România	8.144	454	5.333
Serbia	2.277	89	1.541
Segmentul Europei de Sud-Est	23.711	978	14.792
Belarus	1.518	90	1.906
Rusia	12.060	185	8.229
Ucraina	2.004	500	7.997
Segmentul Europei de Est	15.582	775	18.132
Corporații din Grup și Segmente de Piață	41.435	25	2.680
Segmentul Centrului Corporativ	37.204	-	1.027
Reconciliere/Altele	(29.595)	-	-
Total	135.832	2.408	49.687

*sursă: investor.rbinternational.com/fileadmin/ir/2017_FY/2018-03-14_2017_Annual_Report_RBI.pdf

20 de ani de amprentă locală

2017 a fost anul în care Raiffeisen Bank a sărbătorit 20 de ani de prezență pe piața locală – un prilej de a recunoaște eforturile echipei și de a rememora cele mai importante realizări. De asemenea, a fost un an în care banca s-a concentrat pe digitalizare, pe sprijinirea antreprenorilor locali și oferirea de soluții financiare pentru IMM-uri, și pe implicarea în comunitățile locale în care își desfășoară activitatea.

Istoria Raiffeisen Bank în România începe în 1994, când Grupul Bancar Austriac Raiffeisen a deschis o reprezentanță în București. În 1997, aceasta a fost transformată în subsidiara Raiffeisen Bank (România), oferind servicii și produse pentru companii. În 2002, a avut loc fuziunea ce a rezultat din absorbția Raiffeisen Bank România, de către Banca Agricolă Raiffeisen, prin emisiune de acțiuni, cu scopul de a eficientiza operațiunile Grupului Raiffeisen în România.

Raiffeisen Bank oferă produse și servicii financiare pentru clienți persoane fizice, IMM-uri și corporații, precum și servicii de investiții bancare sau de consultanță financiară, la care se adaugă servicii de gestionare a activelor și servicii de

leasing, prin intermediul a 454 de puncte de lucru (451 de agenții și 3 sedii centrale). Prin subsidiarele sale, Raiffeisen Bank este activă și în alte segmente ale pieței financiare românești: Raiffeisen Asset Management (societate de administrare a fondurilor de investiții), Raiffeisen Leasing (societate de leasing), Raiffeisen Banca pentru Locuințe (prima bancă de economii și creditare în domeniul locativ).

În 2017, Raiffeisen Bank deservea aproximativ 2 milioane de clienți persoane fizice, 100.000 de IMM-uri și peste 5.600 de corporații medii și mari. Raiffeisen Bank avea la finalul anului 2017 peste 475.000 de clienți activi în mediul online (prin Mobile Banking și Internet Banking), cu o creștere de 98% a clienților care

foloseau aplicația Smart Mobile. În 2017, clienții băncii au făcut peste 16 milioane de tranzacții online. Aceste cifre reprezintă rezultatul eforturilor susținute ale Raiffeisen Bank pentru a-și îmbunătăți performanța și pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor comunității.

La sfârșitul anului 2017, banca avea 5.265 de angajați, iar rețeaua număra 451 de agenții, peste 1.000 de ATM-uri, 19.000 de POS-uri și 189 mașini multifuncționale. Pe parcursul anului 2017 au avut loc o serie de modificări în structura rețelei de agenții Raiffeisen Bank: au fost închise 27 agenții, 2 agenții au fost relocate și nu au fost deschise agenții noi.



Segmentele băncii sunt organizate în funcție de oferta de produse:

Servicii bancare retail:

- ▶ Persoane fizice
- ▶ IMM-uri

Servicii bancare corporate:

- ▶ Companii de dimensiuni medii
- ▶ Sector public
- ▶ Corporații mari

Trezorerie și piețe de capital:

- ▶ Instituții financiare și servicii de brokeraj
- ▶ Servicii bancare de investiții
- ▶ Servicii de gestiune a activelor

Rezumat financiar

2017 a adus în România o creștere economică susținută, Produsul Intern Brut (PIB) urcând cu 6,9%. Similar anilor anteriori, consumul privat a rămas principalul motor al creșterii PIB-ului în ceea ce privește cererea. În privința ofertei, valoarea adăugată brută în industrie și servicii a înregistrat creșteri solide.

Creditele nete acordate de Raiffeisen Bank au avut un ritm similar de creștere, ponderea acestora crescând cu 8% (de la 4,35 miliarde de euro în 2016 la 4,61 miliarde de euro în 2017). Creditele noi aprobate de către bancă au ajuns la 2,9 miliarde de euro, dintre care aproape 60% au fost acordate antreprenorilor locali și companiilor mari, în creștere cu 21% față de anul anterior. Creditele pentru investiții, finanțarea comerțului și a capitalului circulant, finanțarea unor proiecte de anvergură și colaborarea bună cu Fondul European de Investiții au contribuit la această evoluție remarcabilă.



Deși piața este dominată de rate foarte scăzute ale dobânzii, baza de depozite a clienților a crescut cu 13%, rezultat pe care l-am construit în cei 20 de ani de servicii bancare responsabile și orientate către client.

Prin urmare, banca a înregistrat un profit net de 106 milioane de euro, cu 6 milioane de euro mai mult decât în 2016. Conform situațiilor financiare consolidate care au fost elaborate în conformitate cu Standardele Internaționale de Raportare Financiară (IFRS), adoptate de Uniunea Europeană, a avut loc o creștere cu 14% a câștigurilor pe acțiune. În 2017, nu au existat schimbări în structura capitalului băncii.

Descriere (mii de EUR)	2016	2017
Valoare economică generată din:		
▶ Venituri	377.718	397.205
Valoare economică distribuită:		
▶ Costuri operaționale	(140.788)	(155.156)
▶ Salarii și beneficii pentru angajați	(116.819)	(116.128)
▶ Plăți către acționari	-	-
▶ Plăți către guvern/ bugetul de stat	(20.134)	(19.971)
Valoare economică reținută (calculată ca „Valoare economică generată direct” din care se scade „Valoarea economică distribuită”)	99.977	105.950
Valoarea totală a cheltuielilor cu sponsorizările	(1.919)	(2.072)

Descriere (mii de EUR)	2016	2017
Contul de profit și pierdere		
Venit net din dobânzi	245.955	248.479
Venit net din comisioane	134.588	122.584
Profit din tranzacționare	66.551	67.037
Cheltuieli administrative	(257.607)	(271.284)
Profit/(pierdere) înainte de impozitare	120.111	125.921
Profit/(pierdere) după impozitare, înainte de venitul net obținut din vânzarea activității întrerupte	99.977	105.950
Profitul net al exercițiului financiar	99.977	105.950
Număr de acțiuni ordinare	12.000	12.000
Câștiguri per acțiune (în EUR/acțiune)	8.331	9.284

Descriere (mii de EUR)	2016	2017
Bilanț		
Credite și avansuri acordate băncilor (inclusiv plasamente la bănci)	120.272	18.411
Credite și avansuri acordate clienților	4.351.593	4.605.596
Depozite de la bănci	128.386	109.274
Credite de la bănci	250.509	51.725
Depozite de la clienți	5.809.571	6.392.937
Capitaluri proprii (inclusiv interese minoritare și profit)	709.947	757.466
Total bilanț	7.359.409	7.757.650
Informații regulatorii		
Active ponderate cu riscul, inclusiv riscul de piață	4.289.636	4.482.211
Total fonduri proprii	779.581	713.369
Total cerințe fonduri proprii (RWA*8%)	343.171	358.577
Rata de acoperire a excedentului (Necesarul de capital din fonduri proprii)	436.410	354.792
Rata capitalului de bază (Nivel 1), inclusiv riscul de piață (Raport nivel 1 = Nivel1/RWA)	14,66%	13,47%
Rata fondurilor proprii	18,17%	15,92%
Indicatori de performanță		
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) înainte de impozitare	17,91%	18,73%
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) după impozitare	14,91%	15,76%
Raportul cost/venit	58,46%	56,78%
Rentabilitatea activelor (ROA) înainte de impozitare	1,70%	1,71%
Raportul risc/câștig	42,24%	28,87%

Conform Politicii de Sponsorizare, banca nu acordă sponsorizări în bani sau în natură (in-kind) partidelor politice sau politicianilor. În 2017, banca nu a primit niciun ajutor de stat de la Guvernul României.

STRUCTURĂ ORGANIZATORICĂ

Echipele de conducere a băncii, comitetele și structura corporativă joacă un rol important în stabilirea, comunicarea și implementarea politicilor și procedurilor, precum și în susținerea unui stil de management transparent și responsabil.

Comportamentul corect față de clienți și față de parteneri, precum și stabilitatea activității băncii pe piața locală, generează încredere, esențială pentru o bună funcționare a operațiunilor și pentru dezvoltarea pe termen lung a afacerii. Raiffeisen Bank respectă regulile și standardele stricte ale Grupului RBI, precum și direcțiile operaționale ce trebuie urmate și integrate în modul în care își desfășoară activitatea.

Structura acționariatului Raiffeisen Bank:

99,925%

Raiffeisen SEE Region Holding GmbH

0,075%

Alte entități

Structura acționariatului este în totalitate privată. Guvernul României nu este prezent în structura de acționariat a companiei.



STRUCTURA ORGANIZATORICĂ A BĂNCII

valabilă la 31 decembrie 2017

Divizia Președinte Președinte	Divizia Control Financiar și Contabilitate Vicepreședinte	Divizia Risc Vicepreședinte	Divizia Retail Vicepreședinte
<ul style="list-style-type: none"> • Audit • Juridic și Guvernanță Corporativă • Resurse Umane • Comunicare și Relații Publice • Conformitate 	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilitate • Departament Control Financiar & Management Costuri • Departament Business Intelligence 	<ul style="list-style-type: none"> • Non-Retail Credit Risc • Departament Risc Leasing • Retail Risc • Restructurare și Recuperare Credite • Grup Risc Control și Managementul Portofoliului • Arhitectura Risc și Semnale de Avertizare • Departament Garanții 	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Departament Adiminstrare Carduri • Acceptare Carduri & E-Commerce • Clienți Persoane Fizice • IMM • Dezvoltare Vânzări și Service • Managementul Vânzărilor & Analize Retail • Regiuni Retail
Divizia Corporații Vicepreședinte	Divizia Trezorerie și Piețe de Capital Vicepreședinte	Divizia Operațiuni și IT Vicepreședinte	
<ul style="list-style-type: none"> • Corporații Mari • Corporații Regionale și Sector Public • Cash Management • Produse Credite pentru Corporații • Finanțări de Proiecte • Departament Managementul Vânzărilor și Suport Corporații 	<ul style="list-style-type: none"> • Piețe de Capital • Managementul Bilanțului și Portofoliului • Cercetare Economică și Sectorială • Instituții Financiare & GSS • Departament Investment Banking • Departament Middle Office 	<ul style="list-style-type: none"> • Departament Project Management Office • Departament Organizare și Control Procese • Departament Inovație & e-Banking • Departament Securitate Bancară • IT • Operațiuni • Centrul Operațional Brașov • Achiziții și Management Infrastructură 	

STRUCTURA DE GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ

Banca este administrată în sistem dualist, format din Directorat și Consiliul de Supraveghere: Directoratul asigură conducerea activității curente a băncii, în timp ce Consiliul de Supraveghere exercită un control global asupra activității de conducere desfășurate de Directorat.

CONSILIUL DE SUPRAVEGHERE

Rolul Consiliului de Supraveghere este de a numi și de a consilia Directoratul, precum și de a supraveghea îndeplinirea atribuțiilor sale de conducere și de control. În îndeplinirea rolului său, Consiliul are în vedere interesul companiei și al stakeholderilor, și se bazează pe principiile guvernării responsabile pentru a asigura dezvoltarea durabilă a companiei.

Consiliul de Supraveghere este alcătuit din șapte membri, numiți de Adunarea Generală a Acționarilor cu un mandat de patru ani (structură disponibilă la data de 31 decembrie 2017):

Johann Strobl
Președinte

Martin Gruell
Vicepreședinte

Peter Lennkh
Membru

Hannes Mösenbacher
Membru

Andreas Gschwenter
Membru

Ileana-Anca Ioan
Membru independent

Ana Maria Mihăescu
Membru independent



COMITETELE CONSILIULUI DE SUPRAVEGHERE

Consiliul de Supraveghere a stabilit cinci comitete din rândul membrilor săi:

Comitetul de Audit 3 membri: aprobă reglementările de audit intern, numește auditorii și asigură o bună cooperare în timpul auditului	Comitetul de Nominalizare 3 membri: abilitat să recomande Consiliului de Supraveghere sau Adunării Generale a Acționarilor (AGA), candidați pentru posturi vacante, atât în Directorat, cât și în Consiliul de Supraveghere	Comitetul de Remunerare 3 membri: responsabil de remunerația Consiliului de Admistrație, comitetul ține cont întotdeauna de interesele pe termen lung ale acționarilor
---	---	--

Comitetul Executiv de Credite

2 membri: decide liniile de credit și aprobă acordarea de împrumuturi

Comitetul de Risc al Consiliului de Supraveghere

3 membri: oferă consultanță Consiliului de Supraveghere în ceea ce privește strategia și apetitul de risc al băncii și asistă la supravegherea implementării acestei strategii

STRUCTURA CONSILIULUI DE SUPRAVEGHERE ÎN FUNCȚIE DE GEN ȘI VÂRSTĂ ÎN 2017

Consiliul de Supraveghere	Bărbați		Femei		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
<30 de ani	0	0	0	0	0	0
30-50 de ani	2	29%	0	0	2	29%
>50 de ani	3	42%	2	29%	5	71%
Total	5	71%	2	29%	7	100%

Naționalitatea membrilor Consiliului de Supraveghere:

5 străini 
 2 români 

DIRECTORATUL

Directoratul asigură conducerea activității curente a băncii și este format din 7 membri numiți de Consiliul de Supraveghere pentru mandate de până la 4 ani, cu posibilitatea de a fi realeși pentru perioade suplimentare.

Membrii Directoratului (structură disponibilă la data de 31 decembrie 2017) sunt:



Steven van Groningen
Președinte și CEO

James D. Stewart, Jr.
Vicepreședinte, Divizia Trezorerie și Piețe de Capital

Vladimir Kalinov
Vicepreședinte, Divizia de Retail Banking

Cristian Sporiș
Vicepreședinte, Divizia Corporate Banking

Mircea Busuioceanu
Vicepreședinte, Divizia Risc



Bogdan Popa
Vicepreședinte, Divizia Operațiuni și IT

Mihail Ion
Vicepreședinte, Divizia Control Financiar și Contabilitate

STRUCTURA DIRECTORATULUI ÎN FUNCȚIE DE GEN ȘI VÂRSTĂ ÎN 2017

Consiliul de Supraveghere	Bărbați		Femei		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
<30 de ani	0	0	0	0	0	0
30-50 de ani	5	71%	0	0	5	71%
>50 de ani	2	29%	2	29%	2	29%
Total	7	100%	2	29%	7	100%

Naționalitatea membrilor Directoratului:

3 străini 
 4 români 

Pentru a oferi suport în gestionarea operațiunilor băncii, Directoratul a înființat nouă comitete, cu roluri distincte:

- Comitetul pentru Active și Pasive
- Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative
- Comitetul de Credite
- Comitetul de Credite Problematic
- Comitetul de Credite Persoane Fizice
- Comitetul pentru Portofoliul de Proiecte
- Comitetul de Norme și Proceduri
- Consiliul de Securitate
- Comitetul de Investiții și Guvernanță a Produselor

ADUNAREA GENERALĂ A ACȚIONARILOR

Adunarea Generală a Acționarilor (AGA) reprezintă organismul suprem care guvernează Directoratul și Consiliul de Supraveghere. Ședințele pot fi ordinare și extraordinare. Rolul extraordinar al AGA implică decizii precum fuziunile sau modificările formelor juridice și/sau modificările aduse actului constitutiv al băncii. AGA ordinară aprobă bugetul pentru venituri și cheltuieli și planul de afaceri și discută și aprobă situațiile financiare ale băncii, în timp ce membrii săi selectează, revocă sau demit membrii Consiliului de Supraveghere și analizează performanța Directoratului.

CONFLICTE DE INTERESE

Codul de Conduită al băncii stipulează că atât membrilor Directoratului, cât și celor ai Consiliului de Supraveghere al băncii li se cere să declare orice conflict de interese potențial. Membrii Directoratului trebuie să declare Consiliului de Supraveghere toate interesele personale semnificative pentru tranzacțiile care implică atât banca, cât și companiile din grup, precum și orice alte conflicte de interese. De asemenea, ei trebuie să-i informeze și pe ceilalți membri ai Directoratului. Membrii Directoratului care ocupă funcții manageriale și în cadrul altor companii trebuie să asigure un echilibru corect între interesele companiilor în chestiune.

Membrii Consiliului de Supraveghere trebuie să raporteze imediat Președintelui Consiliului de Supraveghere toate conflictele de interese potențiale. În eventualitatea în care Președintele însuși se confruntă cu un conflict de interese, el trebuie să-l raporteze imediat Vicepreședintelui său.

Contractele companiei încheiate cu membrii Consiliului de Supraveghere care-i obligă pe aceștia să presteze un serviciu în favoarea companiei sau a unei subsidiare, în afara obligațiilor ce le revin ca membri ai Consiliului de Supraveghere, în schimbul unei compensații deloc ne semnificative, necesită aprobarea Consiliului de Supraveghere. Aceasta se aplică și contractelor cu companii în care un membru al Consiliului de Supraveghere are un interes financiar semnificativ.

GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ

Managementul responsabil și transparent stă la baza strategiei și a operațiunilor Raiffeisen Bank. Guvernanța corporativă reprezintă setul de norme și practici în baza cărora managementul băncii își exercită prerogativele de conducere și control, cu scopul de a-și atinge obiectivele propuse prin implementarea strategiei adoptate, având în permanență o conduită corectă față de clienți, parteneri de afaceri, acționari sau autoritățile de reglementare.

Regulile interne, politicile, procedurile și direcțiile transmise de către grup asigură desfășurarea operațiunilor într-un mod transparent și sustenabil. Riscurile operaționale, alături de cele financiare, sunt monitorizate în baza unor proceduri prestabilite și sunt reduse prin organizarea de cursuri sau sesiuni de lucru online și offline pentru respectarea conformității cu politicile și procedurile interne, în special cu cele din zona combaterii mitei, fraudei și corupției. Cele mai importante riscuri financiare la care este expusă banca includ riscurile privind creditarea, de lichiditate, operaționale și de piață (valută, rata dobânzii și prețul acțiunilor). Banca respectă principiile și urmează mecanisme transparente pentru a

răspunde riscurilor financiare și pentru a menține comportamentul pe care clienții, angajații, partenerii, acționarii și autoritățile de supraveghere îl așteaptă de la companie.





CODUL DE CONDUITĂ

Codul de Conduită al grupului Raiffeisen Bank International AG este un set de reguli și norme cu caracter obligatoriu care guvernează activitatea de zi cu zi a băncii. Urmărirea realizării de profit nu justifică nicio încălcare a legislației naționale ori a Codului de Conduită.

Codul de Conduită se bazează pe principiile eticii în afaceri și reconfirmă valori precum integritatea, profesionalismul, calitatea serviciilor, orientarea către client, respectul reciproc, proactivitatea și munca în echipă. Codul de Conduită trebuie respectat de către toți angajații băncii, indiferent de rolul pe care îl ocupă sau de experiența profesională, precum și de către toți furnizorii, partenerii de afaceri care acționează în numele băncii. Codul de Conduită se bazează pe principiile etice ale toleranței zero față de fraudă, mită și corupție și vizează descurajarea sau eliminarea oricărui act de discriminare sau hărțuire la locul de muncă. De asemenea, acesta abordează aspecte precum conflictul de interese, protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea informațiilor. În fiecare an, toți angajații companiei trebuie să completeze o declarație privind potențialele conflicte de interese, cu scopul de a reduce riscurile asociate și pentru a respecta legislația în vigoare și prevederile Codului de Conduită.

Banca respectă, de asemenea, standardele, regulile și practicile stabilite de Codul de Governanță Corporativă (CGC), emis de Bursa de Valori București.



Cele 7 valori care stau la baza culturii corporative a Raiffeisen Bank asigură conformitatea cu cele mai înalte standarde etice și dau tonul comportamentelor în relațiile comerciale, dar și în dinamica echipei noastre:

- ⊙ INTEGRITATE
- 🎓 ÎNVĂȚARE
- ✎ RESPECT
- ♥ PASIUNE
- ✂ COLABORARE
- 👁 DISCERNĂMÂNT
- SIMPLITATE

ETICA ȘI POLITICILE ANTICORUPȚIE

Compania susține toleranța zero față de actele de corupție, fraudă, mită directă sau indirectă, plăți de facilitare, contribuții politice sau către persoanele expuse politic, în toate operațiunile sale. Etica și integritatea, dincolo de competențele profesionale, sunt valori pe care banca și le-a însușit și care guvernează modul în care își desfășoară activitatea, atât în interiorul, cât și în exteriorul companiei.

În vederea identificării, prevenirii și combaterii corupției, banca își evaluează anual operațiunile pentru a identifica potențialele riscuri asociate corupției. Aceste riscuri sunt monitorizate și gestionate prin actualizarea și comunicarea permanentă a politicilor și procedurilor, prin cursuri și sesiuni de lucru.

În cadrul sesiunii de Induction, fiecare nou angajat trebuie să urmeze un curs de conformitate și de prevenire a actelor de fraudă și de corupție. Noii angajați primesc ghiduri cu informații despre modul în care pot preveni fraudele și faptele de corupție și modul de raportare a situațiilor privind încălcarea cadrului intern de reglementare.

Anual, toți angajații urmează cursuri online, urmate de un test de verificare a cunoștințelor acumulate astfel încât să fie stabilit un nivel comun de înțelegere și conștientizare în ceea ce privește fraudă și corupția. În 2017, dintre cei 5.265 de angajați ai băncii, 4.504 au participat la cursuri online de instruire cu privire la politicile și procedurile anticorupție, 609 au participat la cursuri în clasă, iar 661 de furnizori au fost informați cu privire la politicile și procedurile anticorupție.



Angajați (Training-uri cu privire la politicile și procedurile anticorupție)	Angajați informați	Angajați instruiți prin intermediul cursurilor desfășurate online	Angajați instruiți prin intermediul cursurilor desfășurate în clasă
Membrii echipei de conducere	100%	0	7
Angajați	100%		
B-1*	100%	19	4
B-2**	100%	126	24
Alte poziții de conducere	100%	521	313
Specialiști	100%	3.838	261

* Board-1 reprezintă primul nivel de management, după top-management/Directorat
 ** Board-2 reprezintă al doilea nivel de management, după top-management/Directorat

În cadrul băncii activează un departament special care monitorizează respectarea politicilor și procedurilor interne cu privire la combaterea fraudei, mitei și corupției. Un accent deosebit a fost acordat procesului „Know Your Customer” (KYC), dezvoltat pentru identificarea și verificarea identității clienților, combaterea spălării banilor, a posibilelor activități de finanțare a terorismului și de manipulare a pieței bursiere.

Angajații sunt încurajați să sesizeze orice abatere sau suspiciune cu privire la fraudă, mită și corupție. Identificarea fraudelor și a actelor de corupție și raportarea acestora au fost acțiuni încurajate și promovate de către membrii echipei de conducere, mai ales după implementarea, în 2016, a Standardelor de Raportare Comună pentru schimbul automat de informații. Aceste standarde respectă legislația națională și standardele internaționale și sunt în conformitate cu cerințele băncii.

De asemenea, toți angajații băncii au posibilitatea să sesizeze, în regim de

anonimat, aspecte ce privesc încălcări ale cadrului de reglementare intern: fapte de corupție, spălarea banilor și sancțiuni financiare, fraudă internă, fraudă externă, abuzul de piață și insider trading, conflict de interese, hărțuire, comportament inadecvat etc.

Banca oferă angajaților două canale dedicate de Whistleblowing (sistem de raportare a neregulilor identificate, în regim de anonim): Whistleblowing Hotline – linie telefonică și Whistleblowing E-mail – adresă de e-mail.

Whistleblowing Hotline – linie telefonică dedicată – este pusă la dispoziție tuturor angajaților ca urmare a parteneriatului cu Expolink, o companie independentă din Marea Britanie, care oferă servicii de raportare în regim de anonim. Orice angajat are posibilitatea de a raporta, anonim, orice încălcare a Codului de Conduită, la numărul de telefon 0800.894.440. În 2017, banca nu a primit, din partea angajaților, nicio sesizare prin intermediul liniei telefonice.



umane - comportament inadecvat, inechități salariale și două sesizări au vizat erori operaționale, incidente de tip non-fraudă.

Din 2011, banca a introdus în toate contractele încheiate cu furnizori, consultanți și parteneri de afaceri, o clauză de conformitate care prevede obligația acestora de a respecta Codul de Conduită al băncii și standardele privind combaterea mitei și a corupției. În cazul în care, pe parcursul desfășurării obligațiilor contractuale, este încălcată clauza contractuală ce prevede respectarea Codului de Conduită al băncii, banca își rezervă dreptul de a rezilia contractul și de a raporta situația autorităților. În cursul anului de raportare nu au fost înregistrate incidente de corupție, nu au existat fapte de corupție în rândul angajaților sau al partenerilor și niciun contract nu a fost reziliat ca urmare a nerespectării sau încălcării principiilor anticorupție.

Whistleblowing
 E-mail –
 adresă de e-mail
 dedicată – poate fi
 accesată prin intermediul
 Intranet-ului, la link-ul:
www.raiffeisen.ro/despre-noi/guvernanta-corporativa/whistleblowing.

În 2017, banca a primit, din partea angajaților, un număr de 11 sesizări, dintre care nouă au fost neconfirmate și două confirmate. Natura acestor sesizări a vizat următoarele zone: șapte sesizări au vizat aspecte de fraudă, conflicte de interese; două sesizări au vizat aspecte de resurse

CONFORMITATE CU LEGILE ȘI REGLEMENTĂRILE ÎN VIGOARE

Toți angajații băncii au responsabilitatea de a-și îndeplini îndatoririle la cele mai înalte standarde de etică și integritate și să respecte politicile și procedurile băncii, care sunt guvernate de principiile transparenței și responsabilității în afaceri.

Respectarea datelor cu caracter personal ale clienților este prioritară pentru bancă. În mai 2016, au fost publicate Normele Generale privind Protecția Datelor cu Caracter Personal cu scopul de a standardiza, la nivelul Uniunii Europene, reglementările privind protecția datelor cu caracter personal. Aceste norme vor fi aplicate începând cu luna mai 2018. În consecință, Raiffeisen Bank a inițiat în 2017 un proces amplu de evaluare a proceselor interne cu scopul a identifica schimbările pe care banca trebuie să le realizeze în zona

gestionării datelor cu caracter personal, atât pentru clienții persoane fizice, cât și pentru persoanele juridice și partenerii băncii. Cu toate acestea, principiile privind confidențialitatea datelor clienților și gestionarea datelor cu caracter personal sunt deja luate în considerare în politicile și procedurile existente. Produsele și serviciile financiare oferite de către bancă trebuie să respecte legislația națională, reguli stricte și standarde relevante din domeniul financiar-bancar.

SESIZĂRI ȘI AMENZI

În 2017, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a primit un număr de 626 de sesizări (față de 693 în 2016) referitoare la produsele și serviciile oferite de către bancă, care au rezultat în înregistrarea a 47 de incidente, dintre care 22 au fost amenzi și 25 avertismente. Din totalul de 22 de amenzi primite din partea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, 2 amenzi au vizat nerespectarea reglementărilor în

vigoare privind comunicarea de marketing. Toate amenzile au fost plătite în 2017, iar unele au fost ulterior contestate în instanță. În ciuda eforturilor depuse de către bancă, 146 de sesizări cu privire la protecția datelor cu caracter personal ale clienților au fost adresate Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) în 2017, care au rezultat în 6 avertismente și 2 amenzi, în valoare de 1.294 de euro.

Sesizări, avertismente și amenzi primite/ autoritate	Anul	Numărul total al sesizărilor primite	Avertismente	Amenzi	Valoarea amenzilor (în EUR)
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)	2015	1.004	21	51	46.930
	2016	693	22	32	39.293
	2017	626	25	22	48.965
Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)	2015	8	5	2	1.550
	2016	38	9	4	11.998
	2017	146	6	2	1.294

Pe parcursul anului de raportare, banca a primit 64 de amenzi, în valoare de 56.662 de euro.

Acestea fac referire la:

- ① nerespectarea legilor sau a reglementărilor din domeniul social și economic
- ① încălcarea legislației cu privire la confidențialitatea informațiilor și cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale clienților
- ① incidente de nerespectare a reglementărilor sau a codurilor voluntare privind comunicarea de marketing și etichetarea produselor și serviciilor

În 2017, din totalul de 64 de amenzi primite, 40 au fost pentru nerespectarea legislației rutiere, privind securitatea sau monitorizarea ATM-urilor, amenzi judiciare, altele decât cele aplicate de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor sau de către Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

În 2017, banca nu a înregistrat:

- acțiuni juridice pentru practici anticoncurențiale sau de monopol
- amenzi sau avertismente pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor cu privire la protecția mediului înconjurător sau cu privire la sponsorizare

Categorie amenzi (toate sumele sunt exprimate în EUR)	2017	2016	2015
Valoarea financiară a amenzilor semnificative pentru nerespectarea legilor și a reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	48.965	39.293	46.930
Valoarea financiară a amenzilor semnificative pentru nerespectarea legilor și a reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal ale clienților (Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal)	1.294	2.656	1.550
Valoarea financiară a amenzilor semnificative pentru nerespectarea legilor și a reglementărilor în vigoare (altele decât cele primite din partea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și a Autorității Naționale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal)	6.403	5.284	12.488
Numărul total de amenzi pentru nerespectarea reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	22 de amenzi	32 de amenzi	51 de amenzi
Numărul total de amenzi pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal ale clienților	2 amenzi	4 amenzi	2 amenzi

Litigii	Număr total de litigii	Număr total de litigii încheiate în 2017	Număr de litigii în curs de soluționare la finalul anului 2017
Total litigii pentru neconformarea cu legile și/sau reglementările în vigoare	5.936	1.640	4.296

GESTIONAREA SESIZĂRILOR PRIMITE DIN PARTEA CLIENȚILOR

Raiffeisen Bank are implementat un proces intern de preluare, centralizare și gestionare a plângerilor sau sesizărilor care vin din partea clienților. Opinia clienților este foarte importantă pentru bancă, de aceea aceasta se asigură că toți clienții care înaintează o sesizare sunt tratați în conformitate cu politicile interne, astfel încât să fie identificată cea mai bună soluție, în cel mai scurt timp posibil. Deși numărul total al sesizărilor realizate de către clienți, prin intermediul canalelor interne, a crescut ușor în anul 2017, rata de rezoluție pozitivă a crescut la 86%, cel mai mare procent din 2011 până în prezent.

Banca se angajează să îmbunătățească permanent relația cu clienții și să răspundă eficient solicitărilor acestora astfel încât să mențină și să consolideze încrederea acestora.

Sesizări primite din partea clienților	2017	2016	2015
Numărul sesizărilor clienților realizate prin intermediul canalelor interne	76.828	68.169	59.915
Rezoluții pozitive	86%	84%	82%
Loialitatea clienților care au făcut sesizări	98%	98%	98%
Satisfacția privind procesul de soluționare a sesizărilor*	3,3	3,2	3,1

*Scală sondaj 1-5, 1=foarte nemulțumit, 5=foarte mulțumit

SECURITATE DIGITALĂ

Raiffeisen Bank urmărește respectarea standardelor de bună practică și recomandările din domeniul securității digitale, a celor primite de la nivel de grup și a celor implementate local. În Raiffeisen Bank, activitatea este gestionată de CSO – Manager Departament Securitate Bancară, care raportează direct către vicepreședintele diviziei Operațiuni și IT. Pentru a combate criminalitatea informatică, banca a implementat soluții pentru a proteja activele și tranzacțiile clienților săi (persoane fizice, companii mici și medii și corporații). Banca depune eforturi constante pentru a-și adapta măsurile de securitate și pentru a spori protecția clienților săi împotriva amenințărilor în continuă creștere a securității informațiilor. În definirea proceselor și a controalelor, banca respectă standardele de securitate PCI-DSS, ISO27k.



2

**MODEL DE
AFACERI
RESPONSABIL**

PRINCIPIILE LA CARE ADERĂM

Cei 2 milioane de clienți persoane fizice, cele peste 100.000 de IMM-uri pe care le deservim și cei peste 5.000 de angajați care lucrează în cele 451 de agenții ale băncii sunt principalele cifre care atestă că rolul Raiffeisen Bank în societatea românească este unul semnificativ.

Portofoliul nostru de clienți este construit cu responsabilitate și este rezultatul a două decenii de creștere constantă a calității serviciilor și produselor bancare oferite. Banca este responsabilă pentru modul cum gestionează finanțele clienților săi și acționează cu responsabilitate în toate ariile și pe întreg teritoriul țării, pentru a influența pozitiv comunitățile în care își desfășoară activitatea. În plus, admite

că însușirea principiilor sustenabilității este mai importantă ca oricând deoarece contribuie la agenda globală de dezvoltare durabilă, la creșterea pe termen lung a afacerii, are un impact major asupra eficientizării costurilor și reduce riscurile.

Raiffeisen Bank este una dintre companiile semnatare ale Pactului Global al Națiunilor Unite și și-a asumat respectarea celor zece principii. Acestea prevăd desfășurarea activității într-un mod responsabil care ține cont de respectarea drepturilor omului, de oferirea de condiții decente de muncă, de protecția mediului înconjurător și de respectarea normelor anticorupție. Pactului Global al Națiunilor Unite este cea mai mare rețea globală de companii care lucrează împreună pentru o dezvoltare sustenabilă.

CELE ZECE PRINCIPII ALE PACTULUI GLOBAL AL NAȚIUNILOR UNITE



DREPTURILE OMULUI

PRINCIPIUL 1: Companiile trebuie să susțină și să respecte protecția drepturilor omului proclamate la nivel internațional.

PRINCIPIUL 2: Companiile trebuie să se asigure că nu sunt complice la cazuri de abuz ale drepturilor omului.



STANDARDELE MUNCII

PRINCIPIUL 3: Companiile trebuie să încurajeze libertatea de asociere și recunoașterea efectivă a dreptului la negocieri colective.

PRINCIPIUL 4: Companiile trebuie să încurajeze eliminarea tuturor formelor de muncă forțată și obligatorie.

PRINCIPIUL 5: Companiile trebuie să încurajeze abolirea efectivă a muncii copiilor.

PRINCIPIUL 6: Companiile trebuie să încurajeze eliminarea discriminării în ceea ce privește angajarea și ocuparea locurilor de muncă.



PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR

PRINCIPIUL 7: Companiile trebuie să susțină o abordare precaută cu privire la provocările din zona protecției mediului înconjurător.

PRINCIPIUL 8: Companiile trebuie să desfășoare inițiative pentru promovarea unei responsabilități solide față de protecția mediului înconjurător.

PRINCIPIUL 9: Companiile trebuie să susțină încurajarea dezvoltării și promovării tehnologiilor prietenoase cu mediul înconjurător.



COMBATEREA CORUPȚIEI

PRINCIPIUL 10: Companiile trebuie să lupte împotriva tuturor formelor de corupție, inclusiv șantajul și darea sau luarea de mită.

OBIECTIVELE DE DEZVOLTARE DURABILĂ (ODD-URI)

Pentru a contribui la identificarea unor soluții care să adreseze provocările globale, la promovarea bunăstării oamenilor și la protecția mediului înconjurător, comunitatea internațională a statelor care alcătuiesc Organizația Națiunilor Unite (ONU) a adoptat, în septembrie 2015, Agenda 2030 în interesul dezvoltării durabile și cele 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD-uri).

Cele 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă, intrate în vigoare la 1 ianuarie 2016, urmăresc să mobilizeze, într-un efort comun, toate statele membre ONU pentru a lupta împotriva sărăciei, a inegalității și pentru a contribui la combaterea schimbărilor climatice. Astfel, obiectivele setează ținte clare și solicită acțiuni concrete în direcția adoptării de politici, strategii și programe care să contribuie la creșterea economică, luând în calcul o serie de nevoi sociale precum educația, sănătatea, condițiile de muncă decente, egalitatea de șanse, protecția ecosistemelor terestre și marine, consumul responsabil de resurse etc.



Suntem conștienți că, indiferent de industria în care activează, fiecare actor economic joacă un rol important în atingerea acestor obiective. Împreună, prin responsabilitate, asumare și efort comun ne putem adapta modelele de afaceri astfel încât să contribuim, în mod real, la atingerea țintelor până în 2030.

Banca pune accent pe acele ODD-uri care sunt cele mai importante și relevante pentru activitatea sa și care completează cel mai bine strategia de sustenabilitate. În procesul de identificare a ODD-urilor relevante, banca a ținut cont de următoarele trei criterii:

RELAȚIA CU RAIFFEISEN BANK:

cât de aproape este ODD-ul de obiectul activității companiei?

IMPORTANȚA:

cât de importantă este contribuția băncii la realizarea aceluși obiectiv global?

IMPACT:

cât de semnificativ este impactul pe care Raiffeisen Bank îl poate avea asupra scopului respectiv?



La finalul procesului de analiză, 8 ODD-uri, marcate în lista de mai sus cu săgeată galbenă, au fost stabilite ca fiind relevante pentru activitatea băncii și vor fi tratate cu prioritate în următorii ani. Acestea reconfirmă aspectele materiale identificate

în analiza de materialitate realizată în 2017. Cu toate acestea, prin proiectele implementate compania contribuie în mod direct sau indirect și la alte 5 ODD-uri. Contribuția băncii la fiecare obiectiv este prezentată în continuare.



ODD 1: FĂRĂ SĂRĂCIE

Obiectivul își propune eradicarea sărăciei în toate formele sale și în orice context, asigurarea protecției sociale pentru persoanele sărace sau aflate în situații vulnerabile, creșterea accesului la serviciile de bază și sprijinirea populației afectate de fenomene climatice grave sau de alte probleme economice, sociale și de mediu.

Prin implicarea sa, banca adresează 5 din cele 7 ținte pe care obiectivul numărul 1 le propune. Acordurile încheiate de companie cu organizații internaționale precum Fondul European pentru Investiții, contribuie în mod indirect la mobilizarea de resurse financiare ce ajută la punerea în aplicare a unor programe și politici care

adresează eforturi de combatere a sărăciei în toate dimensiunile sale (Ținta 1a). Programele comunitare pe care banca le susține implică totodată și acțiuni pentru eradicarea sărăciei extreme (Ținta 1.1) și reducerea la jumătate a proporției de bărbați, femei și copii de toate vârstele care trăiesc în sărăcie (Ținta 1.2). Punctele de acces din zonele subdezvoltate economic și soluțiile oferite de bancă pentru clienții care întâmpină dificultăți financiare reprezintă o parte din eforturile pe care compania le face pentru a asigura acces la serviciile de bază tuturor persoanelor (Ținta 1.4) și pentru a reduce expunerea populației aflate în situații vulnerabile la șocuri sociale, economice sau de mediu.



ODD 4: EDUCAȚIE DE CALITATE

Obiectivul își propune garantarea unei educații de calitate și promovarea oportunităților de învățare de-a lungul vieții pentru toată lumea, în special pentru persoanele cu dizabilități, copiii săraci din zonele rurale și copiii refugiați.

Educația și dezvoltarea profesională sunt aspecte pe care banca le susține puternic, fie prin investiții comunitare, fie prin programele interne dezvoltate pentru angajați sau tineri absolvenți.

Astfel, măsurile implementate de companie contribuie la 5 din cele 10 ținte propuse de ODD, astfel: îmbunătățirea accesului la dezvoltare și educație timpurie (Ținta 4.2), accesul egal pentru femei și bărbați la educație tehnică, profesională și terțiară

(Ținta 4.3), creșterea numărului de tineri și adulți care au competențe tehnice și profesionale relevante pentru ocuparea forței de muncă (Ținta 4.4), eliminarea disparităților de gen în educație și asigurarea accesului egal la toate nivelurile de educație și formare profesională pentru persoanele aflate în situații vulnerabile (Ținta 4.5) și la asigurarea că toți elevii dobândesc cunoștințe și abilități necesare pentru a promova dezvoltarea durabilă, drepturile omului, egalitatea de gen, pacea, non-violența și diversitatea culturală.



ODD 3: SĂNĂTATE & BUNĂSTARE

Obiectivul își propune să contribuie la asigurarea unei vieți sănătoase pentru toată lumea și să promoveze bunăstarea la toate vârstele. Banca adresează aceste aspecte încurajând angajații să adopte un echilibru între viața profesională și viața personală. Programul pentru bunăstarea angajaților oferă acestora ateliere și evenimente legate de sport, nutriție, sănătate, dezvoltare personală, managementul stresului și menținerea echilibrului psihic-emoțional.

În același timp, inițiativele pe care banca le dezvoltă în direcția protecției mediului înconjurător, alături de promovarea transportului alternativ, contribuie în mod indirect la reducerea substanțelor chimice eliberate în atmosferă, apă și sol, reducând astfel numărul de decese și boli cauzate de poluare (Ținta 3.9).



ODD 5: EGALITATE DE GEN

Obiectivul promovează egalitatea de gen și încurajarea și susținerea femeilor și fetelor, prin 9 ținte care adresează aspecte ce țin de combaterea discriminării, educație, egalitate în remunerare, accesul liber la servicii de sănătate etc.

Prin politicile pe care le promovează, banca își dorește să contribuie la combaterea tuturor formelor de discriminare (Ținta 5.1) și să sprijine participarea completă și efectivă a femeilor în procese de management (Ținta 5.5).



ODD 7: ENERGIE CURATĂ LA PREȚURI ACCESIBILE

Obiectivul își propune să asigure acces la energie, la prețuri accesibile, într-un mod sigur, sustenabil și modern.

Măsurile de eficientizare și scădere a consumului de energie pe care banca le adoptă și cantitatea de energie regenerabilă furnizată de producător, sunt două moduri prin care compania contribuie în mod indirect la 2 din cele 7 ținte propuse de ODD, astfel: creșterea procentului de energie regenerabilă din mixul global (Ținta 7.2) și dublarea ratei globale de îmbunătățire a eficienței energetice (Ținta 7.3).



ODD 8: CONDIȚII DE MUNCĂ DECENTE & CREȘTERE ECONOMICĂ

Obiectivul își propune promovarea unei creșteri economice susținute, incluzive și durabile, ocuparea completă a forței de muncă și condiții de muncă decente pentru toți.

Banca adresează 7 din cele 12 ținte propuse de ODD. Investițiile continue în digitalizarea produselor și serviciilor pe care banca le realizează contribuie la creșterea nivelului de productivitate economică prin inovare și concentrare asupra sectoarelor cu valoarea adăugată (Ținta 8.2). Toate aceste eforturi se reflectă și în scăderea consumului de resurse pe care banca le utilizează în activitățile sale, eforturi care contribuie în același timp la îmbunătățirea treptată a eficienței globale în utilizarea resurselor (Ținta 8.4).

Programele dezvoltate de bancă pentru IMM-uri și pentru antreprenorii locali sprijină activitățile productive, crearea de locuri de muncă, spiritul antreprenorial, creativitatea, inovarea și încurajează creșterea și formalizarea microîntreprinderilor și întreprinderilor mici și mijlocii, mai ales prin accesul la servicii financiare (Ținta 8.3).

Eforturile pe care compania le face pentru a încuraja participarea femeilor în cadrul proceselor de selecție pentru pozițiile de conducere și politica de remunerare egală pentru toți angajații contribuie în mod indirect la ocuparea forței de muncă și crearea unor condiții de muncă decente pentru femei și bărbați, inclusiv tineri sau persoane cu dizabilități (Ținta 8.5). De asemenea, programele dezvoltate pentru atragerea de tinere talente, oferă tinerilor oportunități de angajare, reducând astfel numărul celor care nu au un loc de muncă (Ținta 8.6).

Investițiile continue în sănătatea și securitatea angajaților protejează drepturile acestora și promovează politica băncii de a asigura un mediu de lucru sigur pentru toți lucrătorii (Ținta 8.8).

Comportamentul responsabil al băncii care se asigură că nu contribuie la supraîndatorarea clienților și eforturile de a oferi clienților servicii de o calitate ridicată, încurajează și extinde accesul la servicii bancare și financiare pentru toată populația (Ținta 8.10).



ODD 9: INDUSTRIE, INOVAȚIE ȘI INFRASTRUCTURĂ

Obiectivul, prin cele 8 ținte stabilite, își propune să contribuie la construirea unor infrastructuri rezistente, promovarea industrializării durabile și încurajarea inovației.

Banca, prin investițiile pe care le face în comunitățile locale și prin încurajarea metodelor de transport alternativ, contribuie în mod indirect la dezvoltarea unor proiecte de infrastructură de transport care vine în sprijinul dezvoltării economice și a bunăstării oamenilor, punând accentul pe accesul echitabil și accesibil pentru toți (Ținta 9.1) și la îmbunătățirea și modernizarea infrastructurii existente pentru ca aceasta să devină sustenabilă (Ținta 9.4).

Parteneriatele cu instituțiile internaționale cresc accesul întreprinderilor la servicii financiare, inclusiv la credite accesibile (Ținta 9.3).



ODD 10: REDUCEREA INEGALITĂȚILOR

Obiectivul își propune reducerea inegalităților la nivel național și internațional prin promovarea a 10 ținte care să asigure oportunități egale prin eliminarea practicilor discriminatorii.

Banca susține și promovează incluziunea socială și economică a tuturor (Ținta 10.2) și oferă

șanse egale tuturor angajaților (Ținta 10.3), indiferent de vârstă, dizabilități, rasă, etnie, origine, gen sau religie prin politica de susținere a diversității și crearea unui mediu de lucru în care nu este permisă discriminarea sub nicio formă.



ODD 12: CONSUM & PRODUCȚIE RESPONSABILE

Obiectivul își propune să asigure modele de consum și producție care să respecte principiile dezvoltării durabile.

Politica de mediu a băncii promovează gestionarea durabilă și utilizarea eficientă a resurselor naturale (Ținta 12.2) și în același timp gestionarea tuturor deșeurilor de-a lungul ciclului lor de viață, în conformitate cu cadrele internaționale în vigoare (Ținta 12.4). Acțiunile implementate în direcția protecției mediului contribuie la reducerea cantității de deșeurii generate prin prevenire, reducere, reciclare și reutilizare (Ținta 12.5).

Banca este totodată un pionier al raportării non-financiare și încurajază companiile să adopte astfel de practici durabile și să integreze informațiile privind durabilitatea în ciclul de raportare (Ținta 12.6).



ODD 11: ORAȘE ȘI COMUNITĂȚI SUSTENABILE

Obiectivul își propune să transforme orașele și așezările umane în spații sigure, rezistente și sustenabile.

Prin investițiile în comunitate și prin parteneriatele cu reprezentanții societății civile, banca sprijină în mod indirect eforturile pentru a asigura accesul tuturor la locuințe și servicii de bază adecvate (Ținta 11.1), pentru a oferi accesul oamenilor la sisteme de transport sigure, accesibile și sustenabile (Ținta 11.2) și pentru a contribui la consolidarea și protejarea patrimoniului cultural al țării (Ținta 11.4). Prin finanțarea proiectelor din domeniul construcțiilor sustenabile și din domeniul procesării sustenabile a deșeurilor, compania contribuie în mod indirect la promovarea unui proces de urbanizare durabil (Ținta 11.3). Măsurile luate pentru diminuarea cantității de

deșeurii rezultate în urma activității companiei și a gazelor cu efect de seră, contribuie la reducerea impactului negativ asupra mediului, inclusiv prin acordarea unei atenții speciale calității aerului și gestionării deșeurilor municipal (Ținta 11.6).



ODD 13: ACȚIUNI PENTRU SCHIMBĂRILE CLIMATICE

Obiectivul propune luarea de măsuri urgente pentru combaterea schimbărilor climatice și pentru reducerea impactului acestora.

Banca integrează în politica sa de mediu măsuri pentru a contribui la combaterea schimbărilor climatice (Ținta 13.2) și promovează în rândurile angajaților adoptarea unui comportament prietenos cu mediul înconjurător pentru a contribui la reducerea impactului care cauzează schimbări climatice (Ținta 13.2).



ODD 17: PARTENERIATE PENTRU REALIZAREA OBIECTIVELOR

Obiectivul urmărește consolidarea mijloacelor de punere în aplicare a ODD-urilor și revitalizarea parteneriatului global pentru dezvoltare durabilă.

Banca dezvoltă acțiuni pentru a contribui la mobilizarea unor resurse financiare suplimentare pentru țările în curs de dezvoltare (Ținta 17.3).

De asemenea, compania sprijină parteneriatul global pentru dezvoltare durabilă (Ținta 17.16) prin aderarea la Pactul Global al Națiunilor Unite și încurajază parteneriatele public-privat și la nivelul societății civile (17.17) prin numeroasele inițiative pe care le susține și în care se implică.



ODD 16: PACE, JUSTIȚIE & INSTITUȚII PUTERNICE

Obiectivul își propune promovarea unor societăți pașnice și incluzive, a accesului la justiție pentru toți și crearea unor instituții eficiente.

Prin Codul de Conduită care guvernează activitatea de zi cu zi a băncii și, prin politica sa de etică și anticorupție, compania sprijină reducerea substanțială a fenomenelor de corupție și dare sau luare de mită, în orice formă a lor (Ținta 16.5). De asemenea compania comunică public și transparent informații despre activitatea sa în ceea ce privește conformarea cu legislația națională și acordurile internaționale (Ținta 16.10).

Raiffeisen Bank implementează în mod proactiv proiecte și programe care contribuie la susținerea Țintelor și a obiectivelor setate. La doi ani de la intrarea lor în vigoare, compania a decis să realizeze în prezentul raport, o cartografiere a acțiunilor și măsurilor implementate în 2017 și care au avut o influență pozitivă în direcția Țintelor stabilite de cele 17 ODD-uri.

ABORDAREA SUSTENABILĂ A AFACERII

Sustenabilitatea a fost tot timpul un principiu fundamental al activității Raiffeisen Bank și un indicator pentru măsurarea succesului. Banca are privilegiul de a face parte dintr-un grup financiar-bancar robust, care consideră sustenabilitatea o prioritate.

În ultimii 20 de ani de prezentă pe piața din România, Raiffeisen Bank a combinat succesul financiar cu implicarea responsabilă din punct de vedere social și privind protecția mediului înconjurător. Astfel, banca înțelege că sustenabilitatea înseamnă activități de afaceri responsabile care urmăresc un rezultat pozitiv din punct de vedere economic, pe termen lung, având în vedere aspectele sociale și cele privind protecția mediului înconjurător.

Obiectivul băncii este acela de a se concentra asupra acelor zone cu potențial semnificativ de a face diferența. Acest lucru înseamnă îmbunătățirea continuă a impactului activităților de afaceri și dezvoltarea unor modalități de măsurare și verificare a acestui impact.

Abordarea sustenabilă a băncii urmărește, cu precădere, următorii patru piloni: finanțare responsabilă, locul de muncă, societate și mediul înconjurător - în conformitate cu abordarea internațională a principiilor sustenabilității.



GUVERNANȚA CORPORATIVĂ ȘI PERFORMANȚA

Guvernanță corporativă și etică în afaceri · Anticorupție · Management & leadership · Implicarea părților interesate · Inovație · Politici publice · Comportament anticoncurențial · Performanță financiară · Prezența pe piață · Impact economic indirect



FINANȚARE RESPONSABILĂ

- Confidențialitatea informațiilor clienților
- Produse și servicii responsabile
- Promovarea produselor și serviciilor
- Practici responsabile de achiziții de bunuri și servicii



LOCUL DE MUNCĂ

- Ocuparea forței de muncă
- Sănătatea și securitatea în muncă
- Diversitate și egalitate de șanse
- Formare și dezvoltare profesională
- Relații de muncă/management
- Combaterea discriminării
- Evaluarea respectării drepturilor omului



SOCIETATE

- Voluntariat și dezvoltarea comunităților/ investițiile în comunitate
- Conformitate socio-economică
- Performanță socială
- Comunități locale



MEDIUL ÎNCONJURĂTOR

- Performanță de mediu
- Energie
- Deșeuri
- Materiale

ANALIZA DE MATERIALITATE ȘI REZULTATELE OBTINUTE

De 20 de ani, Raiffeisen Bank joacă un rol important în dezvoltarea economică a României, prin promovarea de practici transparente și responsabile de afaceri, prin susținerea comunităților locale, și prin contribuția pe care o aduce la creșterea gradului de conștientizare a problemelor privind protecția mediului înconjurător.

Principiile sustenabilității sunt integrate în politicile și procedurile după care se ghidează compania. Toate acestea sunt dezvoltate luând în calcul experiența conducerii companiei, dar și sugestiile, recomandările și nevoile stakeholderilor: angajații, clienții, furnizorii, partenerii comunitari, organizațiile și autoritățile de reglementare, mass-media, asociațiile profesionale, comunitățile locale și organismele supranaționale.

Analiza de materialitate, desfășurată în 2017, ne-a ajutat să prioritizăm temele de interes (materiale) pentru companie și în același timp ne-a confirmat încă o dată interesul și atenția stakeholderilor la chestiunile de dezvoltare sustenabilă specifice sectorului financiar-bancar.

Consultările realizate pentru prioritizarea temelor materiale s-au desfășurat în două etape:



FAZA INTERNĂ:

a presupus consultarea echipei de management pentru identificarea temelor care influențează, în cea mai mare măsură, impactul băncii din perspectivă economică, socială și de protecția mediului înconjurător.



FAZA EXTERNĂ:

a presupus consultarea fiecărei categorii de stakeholderi, prin intermediul unui sondaj reprezentativ, pentru a determina acele teme care le influențează, în cea mai mare măsură, deciziile și percepția despre bancă.

În urma procesului de consultare a stakeholderilor (interni și externi), banca a primit recomandări și propuneri valoroase de îmbunătățire, iar cele mai frecvente au vizat:



- Inovarea și digitalizarea
- Comunicarea internă și cultura organizațională
- Simplificarea proceselor interne
- O mai bună comunicare a strategiei de afaceri a băncii
- Implicarea în domeniul educației (educație financiară, educație antreprenorială și acces la educație) pentru copii și tineri
- Stabilirea de parteneriate cu autoritățile locale în orașele în care banca are agenții, pentru a găsi modalități de îmbunătățire a vieții cetățenilor prin diverse programe
- Identificarea de noi modalități de gestionare a clienților care nu își onorează datoriile la timp
- Crearea de pachete sau scheme de beneficii pentru clienții fideli
- Promovarea unui stil de management etic și responsabil în România

În urma realizării sondajului extern au fost obținute 728 de răspunsuri valide, un număr statistic relevant pentru fiecare categorie de stakeholderi. Metodologia folosită pentru acest sondaj a fost interviul online (prin tehnica Computer Assisted Web Interview – CAWI), dublat de interviuri telefonice (Computer Assisted Telephone Interview – CATI).

Sondajul a fost realizat în colaborare cu agenția de cercetare de piață, 360Insights. La sondaj au participat următoarele categorii de stakeholderi: clienți (persoane fizice, IMM-uri și corporații), angajați, furnizori și prestatori de servicii, ONG-uri, mass-media și bloggeri, asociații de business și asociații profesionale, autoritățile și organe de reglementare și organizații supranaționale. Reprezentativitatea sondajului pentru diferitele categorii de stakeholderi este utilă deoarece rezultatele obținute pot fi folosite și pentru decizii de business, altele decât cele care fac obiectul prezentului raport.



Banca recunoaște că trebuie să continue procesul de consultare a stakeholderilor, ceea ce presupune o implicare mai activă a acestora în identificarea, selectarea și implementarea tacticilor potrivite pentru încurajarea contribuției și a implicării fiecărei categorii. Procesele de consultare și dialog trebuie să evolueze, astfel încât banca să poată avea o înțelegere mai clară a nevoilor, opiniilor și propunerilor fiecărei categorii de stakeholderi.



IDENTIFICAREA POTENȚIALELOR TEME/DOMENII DE INTERES

Sunt listate potențialele teme/domenii de interes pentru bancă, analizând surse externe și interne



REALIZAREA UNEI LISTE SCURTE A TEMELOR/ DOMENIILOR DE INTERES

Echipa de management a băncii evaluează și selectează temele cu cel mai mare impact pentru bancă



VALIDAREA TEMELOR/ DOMENIILOR DE INTERES

Stakeholderii evaluează și selectează temele/domeniile de interes pentru ei, în funcție de perspectivele și prioritățile lor



PRIORITIZAREA ȘI STABILIREA TEMELOR MATERIALE

Pe baza rezultatelor și a răspunsurilor obținute în cele două etape se realizează lista temelor semnificative (materiale), care vor fi incluse în Matricea de materialitate



REALIZAREA MATRICEI DE MATERIALITATE

Temele materiale sunt reprezentate grafic în Matricea de materialitate, inclusă în raport

MATRICEA DE MATERIALITATE

Rezultatelor obținute în urma procesului de consultare a stakeholderilor băncii ne-au ajutat să realizăm matricea de materialitate, principalul instrument de lucru pentru prezentarea temelor materiale ale băncii. Temele materiale identificate au fost grupate în cinci categorii:

Guvernanță corporativă și performanță

1. Guvernanță corporativă și etică în afaceri
2. Anticorupție
3. Management & leadership
4. Implicarea părților cointeresate (stakeholder engagement)
5. Inovație
6. Politici publice
7. Comportament anticoncurențial
8. Performanță financiară
9. Prezența pe piață
10. Impact economic indirect

Finanțare responsabilă

11. Confidențialitatea informațiilor clienților
12. Produse și servicii responsabile
13. Promovarea produselor și serviciilor
14. Practici de achiziții de bunuri și servicii

Locul de muncă

15. Ocuparea forței de muncă
16. Sănătatea și securitatea în muncă
17. Diversitate și egalitate de șanse
18. Formare și dezvoltare profesională
19. Relații de muncă/management
20. Combaterea discriminării
21. Evaluarea respectării drepturilor omului

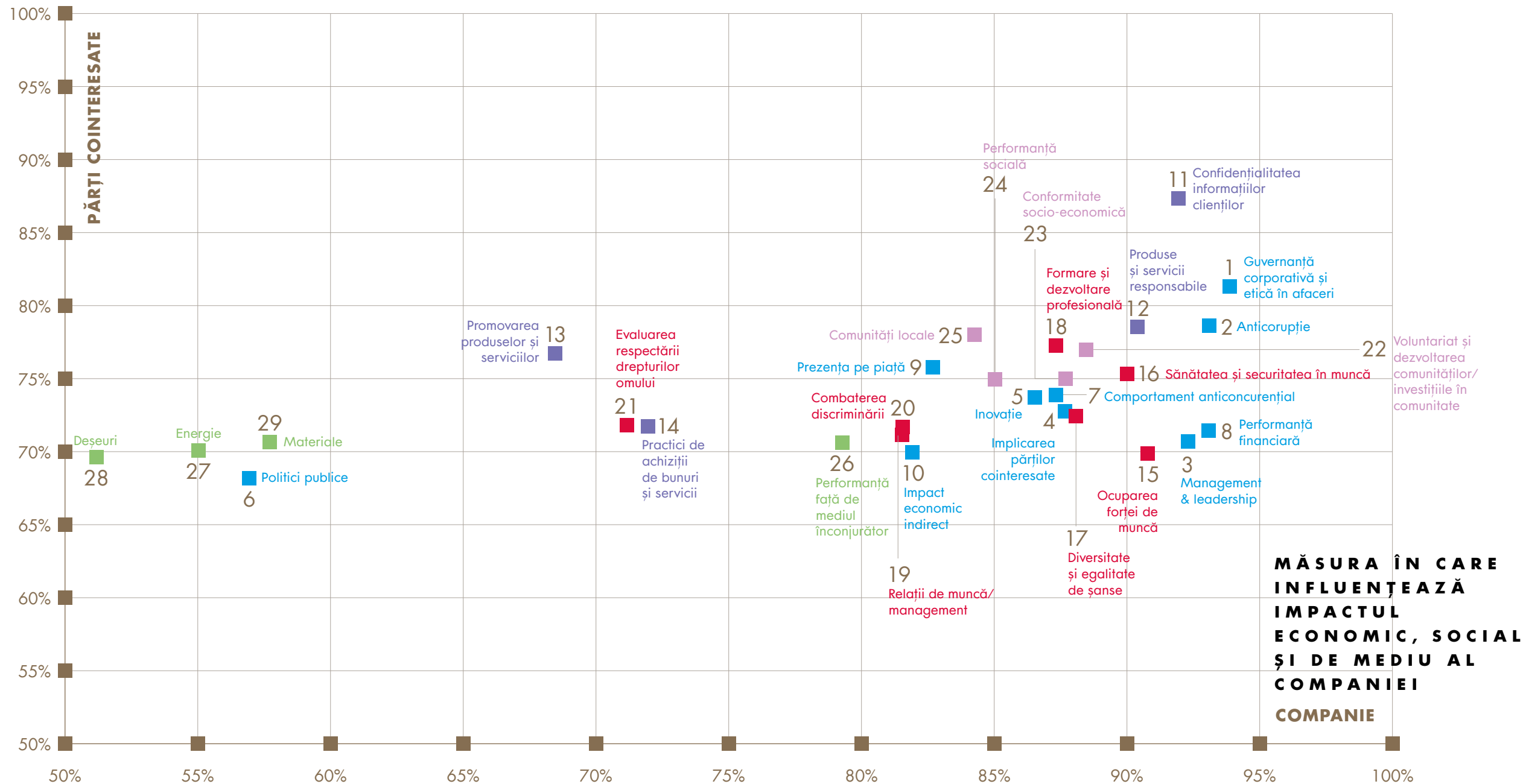
Societate

22. Voluntariat și dezvoltarea comunităților/ investițiile în comunitate
23. Conformitate socio-economică
24. Performanță socială
25. Comunități locale

Mediul înconjurător

26. Performanță față de mediul înconjurător
27. Energie
28. Deșeuri
29. Materiale

GRADUL DE INFLUENȚĂ ASUPRA STAKEHOLDERILOR



Banca înțelege că analiza de materialitate este un proces dinamic care trebuie repetat la intervale regulate de timp pentru a rămâne relevant pentru companie și pentru stakeholderi. Ca urmare a acestui proces, banca a realizat, de asemenea, că fiecare temă materială este relevantă, într-o anumită măsură, atât pentru companie, cât și pentru stakeholderi. Banca a decis să folosească rezultatele analizei de materialitate pentru următorii trei ani de raportare non-financiară.

LIMITELE TEMELOR MATERIALE

Nr.	Temă materială	Limită		Categoriile de stakeholderi	Referință în raport (numărul paginii)
		În interiorul băncii	În afara băncii		
1	Governanță corporativă și etică în afaceri	✓	✓		25-37
2	Anticorupție	✓	✓		31-33
3	Management & leadership	✓	✓		6-11, 16-28
4	Implicarea părților interesate (stakeholder engagement)	✓	✓		48-61
5	Inovație	✓	✓		77-79, 88-90
6	Politici Publice	✓	✓		23-29
7	Comportament anticoncurențial	✓	✓		34-36
8	Performanță financiară	✓	✓		20-22
9	Prezența pe piață	✓	✓		20-28
10	Impact economic indirect	✓	✓		122-139

Părțile cointeresate

- Angajați
- Organizații supra-naționale
- Clienti (Persoane fizice, IMM-uri, Corporații)
- Autorități și organe de reglementare
- Furnizori și prestatori de servicii
- Asociații de business și asociații profesionale
- Parteneri de afaceri
- Mass-media și bloggeri
- ONG-uri și parteneri comunitari
- Acționari
- Comunitatea în ansamblu și comunitățile locale
- Comunitatea de afaceri

Finanțare responsabilă					
11	Confidențialitatea informațiilor clienților	✓	✓		34-37
12	Produse și servicii responsabile	✓	✓		68-75, 78-81, 84-90
13	Promovarea produselor și serviciilor și etichetare	✓	✓		34-37
14	Practici de achiziții de bunuri și servicii	✓	✓		93
Locul de muncă					
15	Ocuparea forței de muncă	✓	✓		98-99, 106-108
16	Sănătatea și securitatea în muncă	✓	✓		116-119
17	Diversitate și egalitate de șanse	✓	✓		96-98, 106-108
18	Formare și dezvoltare profesională	✓	✓		109-113, 116-117
19	Relații de muncă/management	✓	✓		102-117
20	Combaterea discriminării	✓	✓		102-105
21	Evaluarea respectării drepturilor omului	✓	✓		102-105
Societate					
22	Voluntariat și dezvoltarea comunităților/ investițiile în comunitate	✓	✓		122-139
23	Conformitate socio-economică	✓	✓		34-37
24	Performanță socială	✓	✓		122-139, 142-150
25	Comunități locale	✓	✓		76-79, 122-139
Mediul înconjurător					
26	Performanță față de mediul înconjurător	✓	✓		80-81, 142-150
27	Energie	✓	✓		145-148
28	Deșeuri	✓	✓		142-145, 149
29	Materiale	✓	✓		142-143

CATEGORIILE DE STAKEHOLDERI ȘI COMUNICAREA CU ACEȘTIA

Pentru a implica permanent stakeholderii și pentru a păstra o comunicare deschisă cu aceștia, banca se angajează în mai multe forme de dialog prin intermediul canalelor de comunicare online - Internetul și Intranetul, organizează ateliere și conferințe interactive, sondaje, consultări, cursuri de formare, discuții cu experți și participă la diferite evenimente locale, naționale și internaționale pe teme de sustenabilitate.

Dialogul deschis și continuu cu stakeholderii face parte integrantă din cultura noastră organizațională; ne ajută să obținem perspective echilibrate din exteriorul organizației și ne oferă suport în stabilirea reperelor, a priorităților strategice și în abordarea provocărilor viitoare.

Ultimul proces de consultare realizat de către bancă a fost desfășurat în perioada aprilie-mai 2017. Peste 750 de reprezentanți ai diferitelor categorii de stakeholderi au participat la sondajele de consultare și ne-au ajutat să prioritizăm

temele materiale pentru companie, confirmându-ne, încă o dată, interesul și atenția acestora la chestiunile de dezvoltare sustenabilă specifice sectorului financiar-bancar.



Tabelul următor cuprinde informații despre modul în care compania comunică și interacționează cu stakeholderii săi, pe diferite teme sau domenii de interes pentru aceștia, așa cum au fost ele relevate în analiza de materialitate.

Categoriile de stakeholderi	Domenii de interes și preocupări	Cum răspunde și cum se implică banca
<p>■ Angajați</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cultură și valori Mediul de lucru Beneficii Dezvoltare personală și profesională Sănătate și securitate Politici și proceduri Diversitate și egalitate de șanse Combaterea discriminării 	<ul style="list-style-type: none"> Programe și inițiative pentru asigurarea echilibrului dintre viața profesională și viața personală – programul RStyle Asigurarea de oportunități de instruire și formare profesională – programul Raiffeisen Banking University Platforme interne și externe de e-learning Inițiative pentru creșterea contribuției angajaților la deciziile conducerii - programul Vocea TA Sondajul anual privind Opinia Angajaților (EOS) pentru măsurarea nivelului de implicare Sondajul privind Satisfația Colaborării Interne (ICSS) Campania internă de interviuri Stay In Creșterea prezenței femeilor în roluri de conducere Pachete de beneficii Canale de comunicare internă (ex. revista internă Staff Only, Intranet) Prezența în social media – paginile de Facebook, LinkedIn, Instagram Promovarea participării la acțiuni de voluntariat
<p>■ Clienți (Persoane fizice, IMM-uri, Corporații)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sustenabilitatea produselor și serviciilor Accesibilitate și ușurință în accesarea produselor și serviciilor Păstrarea economiilor în siguranță Confidențialitatea datelor și a informațiilor Aspecte care țin de etica profesională Finanțări sustenabile Securitate bancară Ușurința de a face afaceri Transparență și integritate Rentabilitate financiară Profilul social al băncii 	<ul style="list-style-type: none"> Alocarea de capital pentru finanțarea proiectelor care respectă criteriile de sustenabilitate Reducerea amprentei de CO₂ prin dezvoltarea de soluții digitale – aplicații de Internet și Mobile Banking Sondaje interne în rândul clienților pentru a obține feedback cu privire la nivelul de satisfacție referitor la interacțiunea cu angajații băncii și la serviciile oferite Dezvoltarea de produse și servicii inovatoare Respectarea legilor și a reglementărilor în vigoare Contribuirea la stabilitatea sectorului financiar-bancar Respectarea Codului de Conduită al băncii Rezultate financiare pozitive Documente de poziție Comunicare transparentă prin intermediul website-ului Social media – paginile de Facebook, LinkedIn, Instagram
<p>■ Furnizori și prestatori de servicii (IT, non-IT și furnizori de servicii de închiriere)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Partener de încredere Transparență și integritate Plata la timp a produselor și a serviciilor Calitatea parteneriatelor comerciale Impact pozitiv asupra mediului înconjurător 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidarea comunicării Asumarea angajamentului de a asigura diversitatea furnizorilor și a dezvoltării rețelei de aprovizionare în conformitate cu cele mai bune practici de sustenabilitate Asumarea angajamentului furnizorilor față de Codul de Conduită Cooperarea cu furnizorii din comunitatea locală Susținerea furnizorilor locali Clauze contractuale pentru respectarea legislației naționale în domeniul protecției mediului înconjurător, în toate contractele încheiate Comunicare transparentă prin intermediul site-ului web al companiei

■ Parteneri de afaceri	<ul style="list-style-type: none"> • Transparență și integritate • Adoptarea unor practici de afaceri și a unui stil de management responsabil 	<ul style="list-style-type: none"> • Poziționarea băncii cât mai aproape de parteneri și clienți • Contribuție personalizată pe diferite situații care afectează zona de afaceri • Puncte de contact dedicate • Comunicare transparentă prin intermediul site-ului web al companiei
■ ONG-uri și parteneri comunitari	<ul style="list-style-type: none"> • Reducerea inegalităților sociale și a sărăciei • Consolidarea societății civile • Abordarea provocărilor sociale și de protecția mediului înconjurător • Oferirea de suport continuu pentru dezvoltarea comunităților locale • Sponsorizări și voluntariat corporativ 	<ul style="list-style-type: none"> • Finanțarea continuă a programelor și proiectelor de responsabilitate socială corporativă • Stabilirea de parteneriate strategice pentru abordarea problemelor sociale, privind protecția mediului înconjurător, drepturile omului și condiții de muncă • Consolidarea poziției de lider în ceea ce privește eforturile de implicare în comunitate • Participarea activă în susținerea inițiativelor comunitare • Inițiative comune și parteneriate • Menținerea sprijinului pentru ONG-urile mici și mijlocii prin programul de granturi Raiffeisen Comunități (www.raiffeisencomunitati.ro) • Comunicare transparentă prin intermediul site-ului web al companiei
■ Comunitatea în ansamblul ei și comunitățile locale	<ul style="list-style-type: none"> • Reducerea inegalităților sociale și a sărăciei • Consolidarea societății civile • Bunăstarea cetățenilor • Educația financiară a cetățenilor • Acordarea de sprijin permanent comunităților locale • Sporirea nivelului de conștientizare a provocărilor privind protecția mediului înconjurător • Soluționarea problemelor sociale • Oferirea de locuri de muncă • Sprijin comunitar 	<ul style="list-style-type: none"> • Finanțarea și participarea în proiecte comunitare • Organizarea de întâlniri, consultări și sondaje de opinie • Preluarea rolului de facilitator în diferite situații care au un impact în comunitate • Sprijinirea proiectelor de ecologie urbană • Oferirea de sprijin financiar organizațiilor mici și mijlocii pentru proiecte comunitare locale prin programul de granturi • Raiffeisen Comunități (www.raiffeisencomunitati.ro) • Sprijinirea financiară și cu voluntari a proiectelor comunitare locale • Comunicare transparentă prin intermediul site-ului web al companiei
■ Organizații supranaționale	<ul style="list-style-type: none"> • Transparență și integritate • Creșterea nivelului de informare cu privire la rezultatele financiare și non-financiare ale băncii • Profilul public al băncii și al angajaților • Respectarea legislației naționale și internaționale • Performanță financiară 	<ul style="list-style-type: none"> • Crearea de parteneriate și întreținerea unui dialog permanent • Respectarea reglementărilor și a legislației în vigoare • Raport financiar anual • Comunicare deschisă

■ Autorități și organe de reglementare	<ul style="list-style-type: none"> • Respectarea cadrului legislativ național și internațional • Creștere financiară sustenabilă • Performanță financiară și non-financiară 	<ul style="list-style-type: none"> • Sprijinirea economiei naționale • Oportunități egale de ocupare a forței de muncă • Investiții în capitalul uman • Respectarea legislației naționale și internaționale • Politici publice și propuneri legislative
■ Mass-media și bloggeri	<ul style="list-style-type: none"> • Transmiterea de informații corecte și complete, în timp util • Canale de comunicare adaptate • Comunicare permanentă • Accesul facil la informații 	<ul style="list-style-type: none"> • Trimiterea de comunicate de presă despre produsele și serviciile financiare oferite de bancă • Comunicarea online și organizarea de întâlniri cu reprezentanții presei • Diseminarea informațiilor relevante • Raportul de Sustenabilitate, realizat pe baza standardelor internaționale Global Reporting Initiative (GRI) • Raportul financiar anual • Consultare publică • Comunicare transparentă prin intermediul site-ului web al companiei • Articole în presa de specialitate, în reviste și publicații de profil
■ Acționari	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilitate financiară și performanță • Capital și nivel de îndatorare 	<ul style="list-style-type: none"> • Crearea de valoare adăugată – dividende • Performanță financiară transparentă • Raport financiar anual • Adunarea Generală a Acționarilor • Departament dedicat • Site web cu informații actualizate • Declarații publice relevante
■ Asociații de business și Asociații profesionale	<ul style="list-style-type: none"> • Participare activă la agenda națională 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicare deschisă • Membri activi

În urma procesului de consultare a fost evident faptul că stakeholderii se așteaptă ca banca să integreze, pe termen lung, teme din domeniul social, financiar și privind protecția mediului înconjurător, în modul în care își desfășoară activitatea. Sunt domenii în care banca a integrat, proactiv, principiile sustenabilității în crearea de produse și servicii financiare sustenabile, programe de dezvoltare și formare a angajaților, privind sănătatea și echilibrul dintre viața profesională și cea personală, sau privind implicarea în comunitate.



AFILIERI, PARTENERIATE ȘI INIȚIATIVE PENTRU SUSTENABILITATE

Raiffeisen Bank este afiliată celor mai importante asociații, consilii și instituții care promovează bunele practici în afaceri.

<p>ASOCIAȚII PROFESIONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociația Română a Băncilor • Asociația Română de Factoring • Asociația pentru Pensiile Administrate Privat din România (APAPR) • Asociația Administratorilor de Fonduri din România • Asociația de Plăți Electronice din România (APER0) 	<p>ASOCIAȚII DE BUSINESS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consiliul Investitorilor Străini (FIC) • Coaliția pentru Dezvoltarea României • Romanian Business Leaders • Austrian Business Club București 	<p>CAMERE DE COMERȚ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Camera de Comerț Româno-Americană (AmCham) • Camera de Comerț Româno-Elvețiană • Camera de Comerț Româno-Germană (AHK) • Camera de Comerț Româno-Olandeză (NRCC) • Camera de Comerț și Industrie a României (CCIR)
	<p>ASOCIAȚIILE PATRONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consiliul Patronatelor Bancare din România • Confederația Patronală „Concordia” 	<p>ALTELE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institutul Aspen România (ASPEN) • Fundația Junior Achievement România • Consiliul Român pentru Clădiri Verzi (RGBC)

PARTENERIATE ȘI INIȚIATIVE PENTRU SUSTENABILITATE

Pactul Global al Națiunilor Unite

Raiffeisen Bank, membră a rețelei locale a Pactului Global al Națiunilor Unite din 2015, a devenit parte a unui grup proeminent de companii care colaborează pentru a depăși provocările locale sau globale din domeniul sustenabilității. Banca și-a asumat rolul de lider și dă un exemplu de bune practici în ceea ce privește sustenabilitatea, acționând în această direcție și promovând practici de afaceri responsabile.

Consiliul Român pentru Clădiri Verzi (Romanian Green Business Council - RoGBC)

Consiliul Român pentru Clădiri Verzi este o organizație neguvernamentală, care promovează responsabilitatea față de mediul înconjurător și eficiența energetică pe durata ciclului de viață a unei clădiri, de la faza de design și construcție, până la operare și deconstruire. Raiffeisen Bank s-a alăturat grupului de companii care și-au propus promovarea transformării pieței și implementarea unei noi generații de clădiri verzi.

Consiliul Patronatelor Bancare din România - Codul de Bune Practici Bancare

Consiliul Patronatelor Bancare din România a creat și a supus dezbaterii publice Codul de Bune Practici Bancare, un set de bune practici la care toate băncile membre, inclusiv Raiffeisen Bank, trebuie să adere și pe care trebuie să îl respecte în desfășurarea activității. În 2017, înainte de a face obligatorie respectarea acestui cod, consiliul a demarat un proces de consultare a celorlalți membri din sistemul bancar, angajați, autorități și, în special, clienți, prin intermediul asociațiilor sau organizațiilor de consumatori care îi reprezintă.

RECUNOAȘTERE ȘI PREMII

Performanța financiară și non-financiară a băncii este recunoscută public de către comunitatea de afaceri, mass-media de specialitate și de către societatea civilă.

3

PREMII INTERNAȚIONALE

- Premiul Cele mai bune servicii bancare private din România, pentru Friedrich Wilhelm Raiffeisen, divizia de Private Banking a Raiffeisen Bank România, acordat de către publicațiile internaționale Global Finance, Euromoney și Financial Times - The Banker & Professional Wealth Management
- Premiul Cea mai bună bancă străină, acordat de către revista EMEA Finance (al 4-lea an consecutiv)
- Premiul Cea mai bună bancă de investiții, acordat de către revista EMEA Finance

9

PREMII NAȚIONALE

- Premiul Banca Anului pentru Risk Management, acordat de către revista Piața Financiară, în cadrul Galei Premiilor Revistei Piața Financiară
- Premiul Cea mai bună echipă bancară în 2017 (Best Bank Team of the Year), primit de către echipa Raiffeisen Bank de finanțări pentru corporații active în sectorul real estate, acordat în cadrul celei de-a 10-a ediții a Galei Premiilor Revistei Construction and Investment Journal Romania (CEE CIJ)
- Premiul Best use of technology (pentru cea mai bună utilizare a tehnologiei în servicii bancare), acordat de către Business Arena Magazine în cadrul Gala Financial Leaders Hall of Fame
- Premiul Aplicația de plăți mobile a anului - Smart Mobile, acordat în cadrul Galei Premiilor NoCash
- Premiul Emitentul cu cele mai active carduri de business, acordat în cadrul Galei Premiilor NoCash
- Premiul Banca Inovativă a Anului, acordat în cadrul Galei Online Banking, de către Finmedia



4

PREMII PENTRU PROGRAME DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ

- Premiul Instituția Financiară Social-Responsabilă a Anului 2016, în cadrul Galei Mastercard Bank of the Year
- Premiul I pentru Proiectul l'Velo Urban – sistem de bike-sharing automatizat, la categoria Protecția Mediului Înconjurător, în cadrul Galei Romanian CSR Awards
- Premiul Cel mai bun Raport de Responsabilitate Socială Corporativă din România, în cadrul competiției Green Frog Awards România, competiție organizată de către Deloitte Central Europe
- Recunoaștere de Excelență pentru Raportul de Responsabilitate Socială Corporativă 2016, în cadrul Galei PR Awards

2

PREMII ACORDATE LUI STEVEN VAN GRONINGEN, PREȘEDINTE & CEO RAIFFEISEN BANK

- Premiul Special CEO FOR CSR, acordat în cadrul Galei Romanian CSR Awards
- Premiul Bancherul Anului 2016, în cadrul Galei Mastercard Bank of the Year





3

**PARTENER
FINANCIAR
RESPONSABIL**

RELAȚII COMERCIALE PE TERMEN LUNG

De 20 de ani, acționăm cu responsabilitate în relația cu toate categoriile de stakeholderi și, în special, în relația cu clienții deoarece acest lucru face parte din misiunea noastră de a furniza servicii și produse de calitate, adaptate nevoilor acestora și ușor de utilizat.

În calitate de bancă responsabilă, obiectivul principal al Raiffeisen Bank este să ofere valoare adăugată pe termen lung. Astfel, considerăm că acordarea de împrumuturi, într-un mod responsabil, reprezintă atât obiectivul nostru de bază, care decurge din natura activității, cât și domeniul de acțiune care ne asigură succesul. De asemenea, alegem să ne desfășurăm activitatea de finanțare în mod responsabil pentru a evita riscurile sociale și de protecția mediului înconjurător, în special pentru finanțările oferite clienților corporativi. Doar cunoscând impactul asupra mediului înconjurător și în societate,

putem stabili strategii și obiective adaptate și în concordanță cu nevoile de dezvoltare durabilă.

Dialogul continuu cu clienții și cu partenerii, în vederea identificării aspectelor de îmbunătățit, este o componentă cheie a modului responsabil în care banca alege să comunice și să interacționeze cu aceștia. Furnizarea tuturor informațiilor necesare privind caracteristicile produselor și serviciilor și luarea de măsuri suplimentare pentru creșterea nivelului de transparență reprezintă, de asemenea, o parte a angajamentelor asumate de-a lungul timpului.



De asemenea, banca are obligația de a se asigura că nu contribuie la supraîndatorarea clienților prin acordarea de împrumuturi în mod iredponsabil, punând astfel în pericol situația financiară a acestora. Banca alege să nu acorde credite clienților a căror situație financiară este deja dificilă. Mai mult, se asigură că oferă informații clare și complete despre produsele și serviciile oferite și despre etapele procesului de creditare, responsabilitățile, riscurile și principalele condițiile de creditare (costuri, suma de rambursare, termene precise, date scadente și număr de rate).

În plus, banca susține programe de educație financiară și desfășoară campanii de conștientizare și informare a publicului larg cu privire la noțiunile financiar-bancare, pe teme de gestionare a bugetului, de economisire și planificare financiară pentru viitor.

Strategia băncii, politica de creditare și procedurile operaționale sunt disponibile publicului larg în orice moment, online și în sucursalele băncii.

Confortul în relația cu banca este un lucru foarte important pentru clienții și pentru partenerii noștri. Canalele multiple de distribuție oferă clienților flexibilitate și confort, în timp ce creșterea gradului de inovare, în zona produselor digitale, satisface tot mai mult cerințele clienților și menține banca în topul preferințelor acestora.



1.4



8.10

Retail Banking

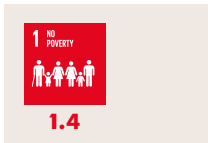
Optimizarea rețelei a fost și în 2017 una dintre prioritățile noastre, Raiffeisen Bank ajungând să aibă, la finalul anului, o rețea de 451 de agenții, dintre care 94 de agenții în București și Ilfov. Pentru a răspunde așteptărilor pieței și clienților, am extins numărul de MFM-uri și numărul de birouri mobile organizate la sediul angajatorilor, iar forța noastră de vânzare s-a concentrat pe promovarea canalelor electronice.

Comportamentul clienților se schimbă, iar Raiffeisen Bank se află printre instituțiile financiar-bancare din România care implementează noi modele și tehnologii pentru a se adapta rapid la așteptările acestora. Bancomatele multifuncționale (MFM-uri) sunt tot mai mult folosite, astfel încât banca a extins numărul acestora, care a ajuns la 189, dintre care 174 sunt amplasate în agenții. Cu ajutorul MFM-urilor, clienții pot efectua, simplu și rapid, tranzacții de depunere și retragere de numerar în lei, pot plăti facturi în lei fără autentificare, pot efectua operațiuni de schimb valutar din EUR sau USD în RON sau pot primi bani prin Western Union.

CREȘTEREA CALITĂȚII SERVICIILOR, PARTE DIN STRATEGIA BĂNCII

Banca implementează o serie de inițiative care să ducă la simplificarea accesului la produsele și serviciile sale și la propunerea de soluții relevante pentru clienții săi. Una dintre acestea a fost, în anul 2017, creșterea numărului de birouri mobile organizate la sediul angajatorilor. Salariații companiilor au primit foarte bine această inițiativă, deoarece le sporește confortul, îi ajută să economisească timp și le oferă consultanță personalizată. În cadrul aceluiași companii a fost inițiat și un program de educație financiară, al cărui scop a fost înțelegerea cât mai exactă, de către clienți, a modului în care funcționează produsele și serviciile financiar-bancare, care sunt beneficiile acestora, care sunt riscurile asociate și cum pot fi gestionate.

Forța de vânzări din rețeaua de agenții s-a concentrat mai intens pe promovarea canalelor electronice și, în consecință, utilizarea serviciului Smart Mobile și a bancomatelor multifuncționale a crescut semnificativ. Aceste servicii le oferă clienților mai mult timp decât atunci când apelează la serviciile la ghișeu, în cazul în care vor să afle informații despre conturile pe care le dețin, atunci când achiziționează noi produse și efectuează tranzacții 24/24, beneficiind astfel de reduceri de costuri, dar și de confortul de a nu se mai deplasa la ghișeele băncii.



LIDERI PE PIAȚA CARDURILOR

În anul 2017, Raiffeisen Bank și-a menținut poziția de lider pe piața cardurilor de credit din România, ajungând la un număr de peste 472.000 de carduri, în creștere cu 7% față de anul precedent. Banca a lansat un nou card co-brand, împreună cu eMAG, cel mai important retailer online din România.

FOCUS PE RELAȚIA CU CLIENȚII PERSOANE FIZICE

În 2017, Raiffeisen Bank a sărbătorit 20 ani de prezență pe piața din România. Banca și-a răsplătit clienții printr-o campanie aniversară la creditele imobiliare, oferind o reducere a dobânzii de 20% față de dobânda standard la achiziția unei locuințe. Continuând strategia de dezvoltare 2020, banca s-a concentrat pe achiziția de clienți noi, pe digitalizare și activitatea de creditare. De asemenea, a sprijinit mai multe evenimente de referință, pentru a fi mai aproape de clienți: Festivalul Internațional George Enescu, TIFF, Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu, Technology Week și Neversea.

Prin pachetele de cont curent lansate la finalul anului 2016, banca și-a crescut atractivitatea în rândul clienților noi și a intensificat migrarea clienților către un banking mai simplu și mai eficient. Pachetele conțin o combinație relevantă de produse și servicii tranzacționale, cu costuri zero și tarife preferențiale pentru depozite, carduri de credit și overdraft pentru clienții cu încasări lunare în contul curent atașat.

Tinerii au reprezentat, în continuare, un segment important de clienți pentru Raiffeisen Bank. Pentru cei cu vârsta între 18 și 25 de ani, banca a oferit un pachet de cont curent dedicat cu zero costuri. De asemenea, compania și-a intensificat prezența în 9 universități din

țară și a încurajat implicarea tinerilor, prin intermediul unei noi platforme online - www.studentbank.ro.

În același timp, banca a continuat să consolideze portofoliul de credite – atât garantate, cât și negarantate, printr-un proces mai simplu și mai rapid de achiziție de clienți. Compania a redefinit strategia de ofertare a creditelor imobiliare, mizând și în cazul acestora pe un flux facil și pe soluții menite să ofere confort clienților pe perioada creditului, cum ar fi, de exemplu, dobânda fixă pe o perioadă de 7 ani de la acordare. Banca a reușit astfel să dubleze volumele noi de credite acordate față de anul anterior.

EFORTURI SUSȚINUTE PENTRU DIGITALIZAREA SERVICIILOR

În 2017, banca a continuat procesul de transformare digitală, iar unul dintre obiectivele stabilite a fost transferul tranzacțiilor de la casierie în mediul electronic. Astfel, la finalul anului, a fost înregistrată o creștere de peste 30% a tranzacțiilor financiare realizate de către clienți prin intermediul canalelor digitale de Mobile Banking și Internet Banking.

Serviciul de Mobile Banking a înregistrat o creștere cu 98% mai mare a numărului de utilizatori activi și cu 75% a numărului de download-uri (de aprox. 400.000 de download-uri) față de anul precedent. Utilizatorii de servicii digitale (Raiffesen Online și Smart Mobile) sunt din ce în ce mai activi: aprox. 50 de milioane de autentificări au fost înregistrate în canalele digitale în 2017, cu aproape 80% mai mult decât în 2016.

ÎNTRINDERI MICI ȘI MIJLOCI (IMM-URI)

Întreprinderile Mici și Mijlocii continuă să fie un segment strategic pentru Raiffeisen Bank, compania urmărind sprijinirea acestui tip de clienți cu produse și servicii profesionale. Banca pune un accent deosebit pe o comunicare transparentă, o ofertă simplificată bazată pe cerințe specifice și crearea unei experiențe pozitive în orice interacțiune, precum și pe intensificarea folosirii canalelor digitale.

Raiffeisen Bank a fost prima bancă din România care a oferit clienților ei, utilizatori de iPhone X, posibilitatea de a se autentifica în aplicația de Mobile Banking prin FaceID. De asemenea, a facilitat accesul în aplicație, prin logarea cu amprentă, pentru utilizatorii deținători ai unui dispozitiv compatibil cu această funcționalitate (iOS/Android).

În ceea ce privește vânzările în mediul digital, 5% dintre vânzările totale de credite de consum au fost realizate prin intermediul canalelor digitale. Începând cu anul 2017, clienții băncii își pot achiziționa un card de credit prin intermediul aplicației de Internet Banking.



Segmentul de Întreprinderi Mici și Mijlocii (IMM-uri) cuprinde entități cu capital privat și cifră de afaceri anuală, la nivel de grup, de până la 5 milioane de euro, inclusiv zona de profesii liberale. Strategia băncii vizează poziționarea ca „bancă de casă”, printr-o comunicare clară și transparentă, prin înțelegerea nevoilor specifice de business și oferirea celor mai potrivite soluții financiare.

Segmentarea clienților IMM în companii cu cifră de afaceri anuală, la nivel de grup, de până la 1 milion de euro și, respectiv, între 1 și 5 milioane de euro, este menită să asigure o abordare personalizată a clienților, în funcție de dimensiunea și profilul activității, precum și de diversitatea și complexitatea nevoilor tranzacționale și/sau de finanțare. În ceea ce privește segmentarea clienților, banca utilizează și un model comportamental care vine în sprijinul înțelegerii mai aprofundate a profilului, nevoilor, valorilor și așteptărilor clienților din perspectiva interacțiunii bancare. Pe baza acestuia, o serie de produse și servicii sunt permanent adaptate la nevoile specifice diverselor sub-categorii de antreprenori.

Din perspectiva modelului de deservire a clienților, consultanții Raiffeisen Bank (responsabili de clientelă și directori de agenții) oferă consiliere financiară și asistență dedicată clienților IMM, în identificarea soluțiilor financiare cele mai potrivite nevoilor lor și în luarea unor decizii pe baza unei informări corecte și complete, care să le susțină în mod real planurile de dezvoltare.

Oferta de produse a băncii s-a adaptat permanent cerințelor și nivelului de dezvoltare a clienților, un exemplu din 2017 fiind introducerea unui pachet extrem de competitiv de tipul „all inclusive” pentru firmele de dimensiuni reduse, care își pot astfel optimiza la maximum costurile operaționale bancare.

Portofoliul de credite IMM a continuat tendința de creștere stabilă cu 5,3%, ajungând la 405,5 milioane de euro în decembrie 2017, în ciuda consolidării pieței de creditare și pe fondul unui apetit general de finanțare destul de conservator, în special în rândul antreprenorilor de dimensiuni reduse. Apetitul investițional ce necesită credite pe termen lung a rămas la cote modeste comparativ cu nevoile de capital de lucru în rândul IMM-urilor.

Succesul primelor programe de finanțare derulate cu Fondul European de Investiții – EIF (finalizate la finalul anului 2016), care a asigurat băncii poziția de lider pe piața locală a acestui tip de finanțări și competența dobândită, a dus la implementarea a două noi programe majore. În aprilie 2017, banca a semnat un nou contract cu EIF pentru suma de 177 de milioane de euro, în cadrul programului UE pentru competitivitatea IMM (COSME), urmărind creșterea accesului IMM la finanțare și stimularea competitivității întreprinderilor europene. În mai 2017, banca a semnat în premieră pe piața românească parteneriatul „Inițiativa pentru IMM”, în valoare de 300 de milioane de euro. Ambele inițiative vizează stimularea accesului clienților la finanțare cu ajutorul alternativelor flexibile de garantare și sunt destinate atât clienților noi, cât și celor existenți.

Sursele atrase pe segmentul IMM au depășit 1,15 miliarde de euro în decembrie 2017, cu aproape 20% în plus față de decembrie 2016, încă o dovadă a încrederii clienților IMM în Raiffeisen Bank.

Corporate Banking

Dezvoltarea relațiilor pe termen lung cu clienții corporativi este esențială pentru strategia băncii. Creșterea cu 10% a portofoliului activelor nete de provizioane de risc demonstrează angajamentul băncii de a sprijini medii de afaceri.

Structurile de finanțare au susținut efortul de vânzări prin soluții personalizate pentru fiecare partener și au primit o înaltă apreciere din partea clienților, fiind actualizate ținând cont de caracteristicile macroeconomice actuale. Banca depune eforturi constante pentru a-și îmbunătăți soluțiile de finanțare și, în acest scop, merită menționate eforturile și resursele alocate pentru factoring.



Raiffeisen Bank a continuat să fie un membru activ pe piața financiară sindicalizată, având o implicare puternică în finanțarea proiectelor și tranzacțiile de fuziuni și achiziții. Portofoliul a crescut în 2017 cu câteva tranzacții mari în sectoare precum imobiliare și retail.

Banca a continuat îmbunătățirea proceselor interne, având la bază trei obiective: simplificarea, reducerea numărului de documente solicitate și re folosirea informațiilor interne și publice disponibile. Alături de îmbunătățirile și actualizările aduse infrastructurii IT, banca a implementat sistemul de interogări electronice ale ANCPI, care a eliminat necesitatea certificatelor fizice și a redus timpul necesar implementării facilităților de creditare.

Parteneriatele cu investitorii instituționali (de exemplu, BEI, EIF, BERD) au continuat și au conferit un avantaj economic relației dintre bancă și client. Pe segmentul Mid Market, aceste parteneriate au fost foarte importante, deoarece au facilitat accesul la finanțare pentru dezvoltarea clienților din categoria IMM. În programele COSME și SMEi, Raiffeisen Bank a primit cea mai mare parte a fondurilor din piață.

În zona operațiunilor de tranzacționare bancară, Raiffeisen Bank a fost prima bancă din piață care a testat decontarea electronică a instrumentelor de debit (cecuri și bilete la ordin). Proiectul a fost foarte apreciat de clienți, mulți dintre aceștia accesând acest serviciu încă din primele zile de la lansare. Au fost făcute investiții semnificative și pentru îmbunătățirea operațiunilor cu numerar prin instalarea de mașini multifuncționale, oferind astfel clienților confort și acces extins la serviciile de numerar.

Comprimarea marjelor determinate de supralichiditatea din piață a afectat negativ evoluția veniturilor (-3% comparativ cu anul trecut). Cheltuielile operaționale au crescut ușor în comparație cu rezultatele din anul 2016 (2%), din cauza impactului provenit din eforturile interne de dezvoltare din anii precedenți. Costurile cu riscul au înregistrat o scădere comparativ cu anul trecut (-2%), însoțite de un impact pozitiv semnificativ în rata creditelor neperformante NPL (-559 bps) provenind dintr-o operațiune de vânzare portofoliu și datorită eforturilor de curățare a portofoliului. Profitul este mai mic cu 9% față de anul anterior, dar se afla la un nivel care confirmă rolul de contributor relevant al Diviziei Corporate la rezultatele băncii.

Private Banking



Segmentul Friedrich Wilhelm Raiffeisen (FWR) a fost desemnat în 2017, pentru cel de-al doilea an consecutiv, „Cel mai bun serviciu de Private Banking din România” de trei dintre cele mai prestigioase publicații financiare internaționale: Euromoney, Global Finance, The Banker & Professional Wealth Management.

Acestea sunt cele mai importante distincții acordate în acest domeniu și a fost o premieră pentru România ca un serviciu local de Private Banking să primească o astfel de recunoaștere.

Divizia de Private Banking a Raiffeisen Bank oferă o gamă de servicii și produse exclusiviste:

- 🕒 consultanță financiară
- 🕒 soluții personalizate
- 🕒 acces la instrumente financiare
- 🕒 servicii conexe

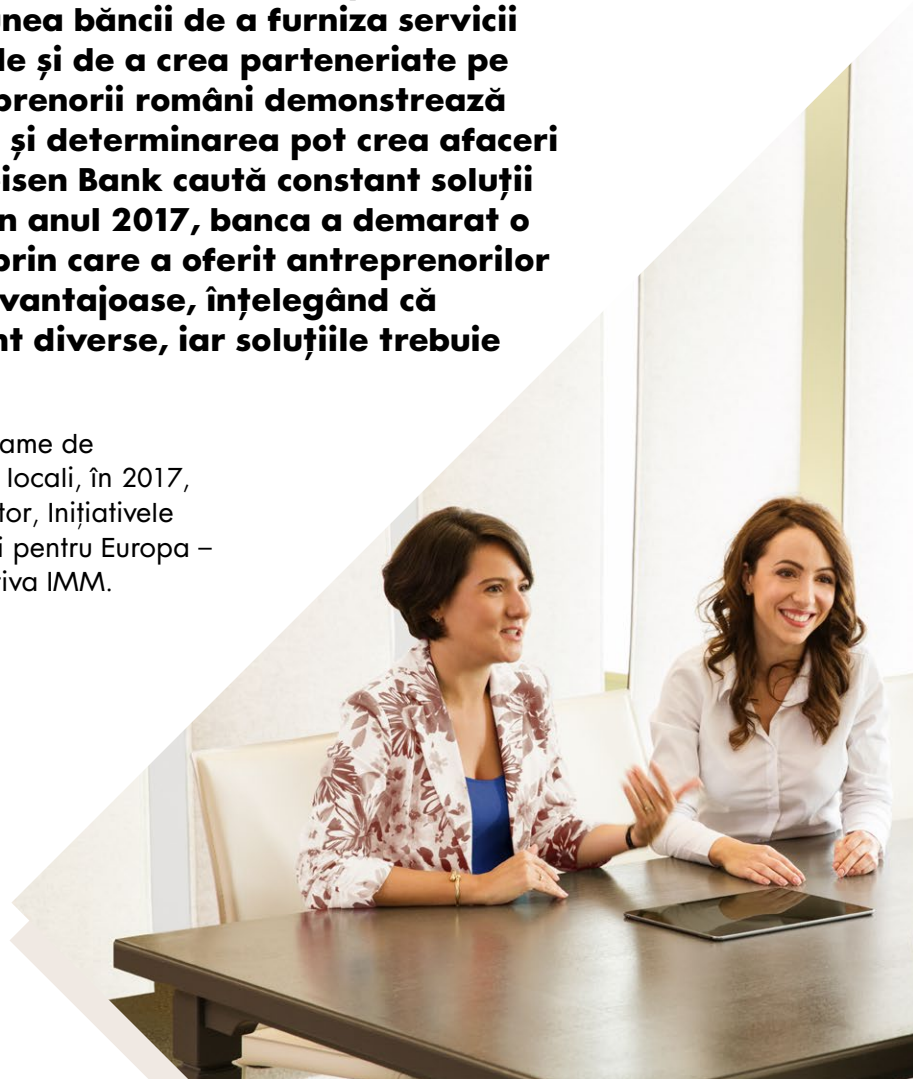
FWR înregistrează un număr de **1.390 de clienți** (cu 13% mai mult ca în 2016)

Activele în administrare au ajuns la **1,2 miliarde €** în România

SUSTINEREA ANTREPRENORIA- TULUI LOCAL

Susținerea antreprenoriatului local este parte integrantă din viziunea băncii de a furniza servicii bancare responsabile și de a crea parteneriate pe termen lung. Antreprenorii români demonstrează constant că talentul și determinarea pot crea afaceri de succes, iar Raiffeisen Bank caută constant soluții pentru a-i susține. În anul 2017, banca a demarat o serie de programe prin care a oferit antreprenorilor sprijin și finanțări avantajoase, înțelegând că nevoile acestora sunt diverse, iar soluțiile trebuie să fie adaptate.

Cele mai importante programe de susținere a antreprenorilor locali, în 2017, au fost Programul Catalizator, Inițiativele JEREMIE, Planul de Investiții pentru Europa – Programul COSME și Inițiativa IMM.



PROGRAMUL CATALIZATOR

În 2017, Raiffeisen Bank a lansat programul Catalizator - un program pentru „antreprenori cu idei mari”, destinat persoanelor de decizie din companiile medii* din România și gândit pentru a susține extinderea și administrarea mai eficientă a afacerilor lor.

Prima ediție a Catalizator 2017, desfășurată în prima parte a anului, s-a adresat antreprenorilor din Pitești, Timișoara și Cluj, iar a doua etapă a proiectului, desfășurată în toamnă, a vizat antreprenorii din București, Constanța și Iași.

Programul a fost structurat în sesiuni cu caracter aplicativ, practic și a abordat teme importante pentru antreprenorii care au ajuns la o anumită maturitate a afacerii. La aceste sesiuni au participat antreprenori de succes și reprezentanți ai echipei de management ai băncii, care au împărtășit împreună cu audiența, teme precum: construirea strategiei de afaceri și a unei culturi organizaționale de succes, crearea și promovarea unei imagini de brand, comunicarea eficientă prin canale de social media, managementul financiar, dezvoltarea afacerii și creșterea vânzărilor, construirea unei echipe și managementul oamenilor.

Pe lângă dezvoltarea culturii antreprenoriale, programul își propune să faciliteze crearea unei comunități de afaceri sănătoase, în care participanții la viața economică să împărtășească nu doar idei, ci și oportunități de afaceri și să consolideze relații valoroase de business.

Programul Catalizator a fost dezvoltat pe baza concluziilor studiului „Barometrul Antreprenoriatului Românesc”, realizat de E&Y în parteneriat cu Raiffeisen Bank în 2016, la care au participat peste 400 companii cu afaceri mature. Prima concluzie a studiului a fost nevoia acută a antreprenorilor de întâlniri și workshop-uri, de programe specifice de training pe industrii, dar și organizarea unor cluburi și asociații ale antreprenorilor, cu impact în dezvoltarea culturii antreprenoriale pe termen lung.

*Companiile de tip IMM (conform definiției europene) au o cifră de afaceri mai mică de 50 milioane de euro sau active totale mai mici de 43 milioane de euro și maximum 250 de angajați



Catalizator 2017 în cifre:



36

workshop-uri

380

companii participante



6

orașe

✦ Pitești

✦ Cluj

✦ Timișoara

✦ București

✦ Constanța

✦ Iași



6

module pe teme precum:

- ↳ CULTURA ORGANIZAȚIONALĂ
- ↳ MANAGEMENTUL ECHIPEI
- ↳ DEZVOLTAREA AFACERII
- ↳ IDENTITATE VIZUALĂ ȘI SOCIAL MEDIA
- ↳ STRATEGIE ORGANIZAȚIONALĂ
- ↳ MANAGEMENT FINANCIAR

5

traineri de top

DINTRE OPINIILE PARTICIPANȚILOR:

↳ Top 3 cele mai dure bariere în dezvoltarea afacerii:

1. Incertitudinea mediului fiscal
2. Lipsa de politici care susțin antreprenoriatul
3. Lipsa educației antreprenoriale

↳ Principalele obiective ale participanților au fost:

1. Învățare
2. Socializare
3. Dezvoltare profesională
4. Împărtășirea de experiențe cu alți antreprenori



INIȚIATIVELE JEREMIE

Raiffeisen Bank a acordat peste 4.700 de finanțări în valoare de 350 milioane de euro, IMM-urilor* în cadrul inițiativelor JEREMIE. Această sumă a fost acordată pe parcursul derulării celor două acorduri încheiate cu Fondul European pentru Investiții (EIF). Aceste rezultate au poziționat Raiffeisen Bank ca lider pe piața locală în acordarea acestui tip de finanțare cu peste 50% cotă de piață la nivel de volume și peste 70% cotă de piață, ca număr de finanțări.

Creditele au fost acordate în lei și în euro și au avut ca destinație finanțarea investițiilor, capitalul de lucru, consolidarea și dezvoltarea activității (de ex. achiziția de materie primă, semifabricate și stocuri, cheltuieli cu forța de muncă, creanțe

comerciale, utilități etc.). Garanțiile JEREMIE au acoperit 80%, respectiv 50% din valoarea creditului, fără niciun cost pentru firme.

JEREMIE (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises) este acronimul utilizat în perioada 2007-2013 pentru instrumentele financiare pentru IMM finanțate din fonduri structurale. În România, inițiativa JEREMIE este administrată de către Fondul European de Investiții și este susținută prin Programul Operațional Sectorial „Creșterea Competitivității Economice” 2007-2013, cofinanțat din Fondul European Regional pentru Dezvoltare.

PLANUL DE INVESTIȚII PENTRU EUROPA – PROGRAMUL COSME

În 2017, Raiffeisen Bank și Fondul European de Investiții (FEI) au semnat un acord COSME în urma căruia banca poate să acorde 800 de milioane lei (aprox. 177 milioane de euro) sub formă de credite pentru Întreprinderile Mici și Mijlocii din România*. Acest acord îi permite băncii să le ofere IMM-urilor împrumuturi cu garanții reduse, pe termene mai lungi, și să ofere sprijin afacerilor start-up, care au acces limitat la creditare. Aproximativ 2.000 de întreprinderi mici și mijlocii românești pot beneficia de aceste credite.

Creditele acordate vor fi destinate atât investițiilor, cât și activității curente, răspunzând nevoilor operaționale ale companiilor, contribuind la consolidarea poziției lor pe piață și la atingerea obiectivelor strategice ale acestora. Noul plan de investiții va reuși să mobilizeze în jur de 743 de milioane de euro pentru investiții în România.

COSME este programul Uniunii Europene pentru competitivitatea IMM-urilor care

se derulează în perioada 2014-2020, cu un buget total de 2,3 miliarde de euro. Cel puțin 60% din program va fi dedicat facilitării accesului la finanțare pentru IMM-urile din Europa, prin două instrumente financiare. Prin intermediul mecanismului de garantare a împrumuturilor, programul va oferi garanții și contragarantii instituțiilor financiare, astfel încât acestea să poată pune la dispoziția IMM-urilor mai multe împrumuturi și servicii de leasing financiar.

INIȚIATIVA PENTRU IMM – ACORD DE GARANTARE

În mai 2017, Raiffeisen Bank a fost prima bancă din România care a semnat un acord de garantare „Inițiativa pentru IMM” cu Fondul European de Investiții. Acordul a dat startul participării băncii la instrumentul financiar de tip garanție neplafonată, din cadrul Programului operațional „Inițiativa pentru IMM”. În baza acestui acord, banca va acorda credite în valoare de până la 300 milioane euro IMM-urilor* în condiții avantajoase, pentru finanțarea activității curente sau a investițiilor pe termen mediu și lung.

Noile acorduri vor permite unui număr de peste 2.000 de companii românești să beneficieze de condiții de finanțare extrem de avantajoase – dobânzi atractive și cerințe reduse de garanții.

Creditele IMM cu garanții FEI sunt acordate în lei, pentru finanțarea investițiilor, acoperirea nevoilor de capital de lucru, pentru consolidarea sau pentru dezvoltarea activității, garanțiile FEI acoperind 60% din valoarea creditului, fără niciun cost pentru firmele creditate.



Programul operațional Inițiativa pentru IMM-uri (POIIMM) 2014 - 2020 este un instrument financiar instituit la nivelul Uniunii Europene, gestionat indirect de către Comisia Europeană, cu sarcini de punere în aplicare încredințate Grupului BEI (Banca Europeană de Investiții și Fondul European de Investiții).

*Companiile de tip IMM (conform definiției europene) au o cifră de afaceri mai mică de 50 milioane de euro sau active totale mai mici de 43 milioane de euro și maximum 250 de angajați



FINANȚAREA RESPONSABILĂ

În 2017, la fel ca și în anii anteriori, banca a continuat să acorde finanțări pentru proiecte care respectă criteriile de sustenabilitate și a căror derulare are impact pozitiv asupra societății și asupra mediului înconjurător. Astfel, prin asumarea misiunii sale de finanțator responsabil, banca dorește să transmită și clienților existenți sau potențiali valorile sustenabilității și beneficiile derulării de investiții care să aibă impact pozitiv, pe termen lung.

Companiile trebuie să demonstreze impactul pozitiv al investiției în cel puțin una din următoarele patru categorii pentru a primi finanțarea:

- impact pe termen lung asupra economiei, infrastructurii și dezvoltării regionale;
- efecte asupra societății și aspecte sociale;
- efecte asupra mediului înconjurător și a climei;
- efecte asupra cercetării științifice, educației și inovației.



În 2017, banca a acordat finanțări pentru proiecte din domeniul construcțiilor sustenabile și din domeniul procesării sustenabile a deșeurilor.



PROIECTE DIN DOMENIUL CONSTRUCȚIILOR SUSTENABILE

Nume proiect	Criteriu de sustenabilitate	Volum finanțare (mil. EUR)	Start etapă de finanțare	Suprafața brută (mp)	Descrierea proiectului
Cluj Business Center - The Office (finanțare și refinanțare Faza 1, 2 și 3)	Construcții sustenabile	63,5	ianuarie 2013/ august 2014/ octombrie 2015/ septembrie 2016/ octombrie 2017	59.000	Clădire clasa A, situată în Cluj-Napoca, certificată de BREEAM. Fazele 1 și 2 ale proiectului au fost raportate și în raportul din 2016.
Dorobanților Offices	Construcții sustenabile	8,3	iulie 2017	6.250	Clădire clasa A, situată în București și proiectată pentru a respecta normele de certificare BREEAM. Finanțarea include și restaurarea unei vile monument istoric.
Take Work Office Building	Construcții sustenabile	16	august 2017	16.500	Clădire clasa A, situată în Timișoara și proiectată pentru a respecta normele de certificare BREEAM. Finanțarea primei faze a proiectului ISHO – proiect de urbanizare extins care include birouri și clădiri rezidențiale.
Real Habitation	Construcții sustenabile	8,8	octombrie 2017	20.500	Clădire clasa A, situată în Cluj-Napoca; în proces de certificare LEED.
Reabilitarea unei clădiri de birouri	Conservarea și eficientizarea resurselor	0,6	octombrie- noiembrie 2017		Reabilitarea unei clădiri de birouri.



PROIECTE DIN DOMENIUL PROCESĂRII SUSTENABILE A DEȘEURILOR

Nume proiect	Criteriu de sustenabilitate	Volum finanțare (mil. EUR)	Start etapă de finanțare	Descrierea proiectului
Proiect de reciclare a deșeurilor	Reducerea deșeurilor și a emisiilor	0,3	octombrie- noiembrie 2017	Achiziția de echipamente pentru reciclarea sticlelor tip PET.
Proiect de reciclare a deșeurilor	Reducerea deșeurilor și a emisiilor	2	octombrie- noiembrie 2017	Achiziția de echipamente pentru reciclarea fierului vechi, a containerelor și a altor produse similare.

COMUNICAREA CU CLIENȚII

Comunicarea transparentă, clară și permanentă cu clienții băncii ne ajută să avem o imagine de ansamblu a nevoilor acestora și să putem veni cu soluții adaptate astfel încât aceștia să fie mulțumiți și să recomande serviciile și produsele mai departe. Orice modificări de termeni și condiții cu privire la facilitățile de credit, rate ale dobânzilor sau taxe și comisioane sunt comunicate în mod constant pe site-ul web al băncii.



Banca contactează lunar un număr mare de clienți pentru a consolida relația cu aceștia și pentru a monitoriza percepțiile și nivelul de satisfacție cu privire la serviciile primite.

Satisfacția clienților noștri în relația cu banca a crescut, dar încă nu a atins nivelul dorit. Integrarea indicatorului NPS* în modul de lucru este un obiectiv distinct, alături de continuarea pașilor spre digitalizare.

Net Promoter Score (NPS) 2017:

42

Net Promoter Score (NPS) 2016:

34

Raiffeisen Bank și-a redefinit strategia de comunicare în relația cu clienții care întâmpină dificultăți la plata ratelor pentru creditele de nevoi personale și a creat programul Friendly Collection. Pentru a determina impactul schimbărilor în satisfacția acestora, banca a intervievat un eșantion reprezentativ de clienți înainte și după implementarea programului. Impactul programului Friendly Collection în experiența clienților a fost unul pozitiv – înclinația acestora de a recomanda colaborarea cu Raiffeisen Bank a crescut în comparație cu 2016.

Nr.	Denumire sondaj	Segment clienți	Indicator	Rezultatele 2016	Rezultatele 2017
1	Apel de a doua zi	PF	Satisfacția generală cu privire la angajații băncii	65,2% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	66,18% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
2	Apel de a doua zi	IMM-uri	Satisfacția generală cu privire la angajații băncii	66,4% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	67,14% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
3	Apelul din a doua săptămână	PF	Satisfacție cu privire la soluționarea reclamațiilor	34,8% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	38,66% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
4	Apelul din a doua săptămână	IMM-uri	Satisfacție cu privire la soluționarea reclamațiilor	56,3% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	39,47% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
5	Net promoter Score*	PF	Intenția de a recomanda banca	34	42
6	Net promoter Score*	IMM-uri	Intenția de a recomanda banca	Întreprinderi mici: 41 Întreprinderi mijlocii: 42	Întreprinderi mici: 39 Întreprinderi mijlocii: 34
7	Net promoter Score*	Corporații	Intenția de a recomanda banca	44	42

*Net Promoter Score = % Promotori (10+9) – % Detractori (6+...0)



SOLUȚII PENTRU CLIENȚII PERSOANE FIZICE CARE ÎNTÂMPINĂ DIFICULTĂȚI FINANCIARE

În 2017, banca a continuat să ofere soluții clienților persoane fizice care întâmpină dificultăți financiare sau care se găsesc în situații vulnerabile. Astfel, banca înțelege că, uneori, clienții se pot confrunta cu dificultăți financiare care îi împiedică să își respecte angajamentele contractuale.

În 2017, portofoliul de credite restructurate a atins aproape 1.350 de clienți persoane fizice, cu un sold în valoare de 32,6 milioane de euro. Soluțiile oferite clienților în dificultate au constat în: reducerea temporară a dobânzii și a principalului* între 3 și 5 ani, reducerea permanentă a costului creditului, ștergerea parțială a principalului pe baza unui comportament bun de plată (după o anumită perioadă de timp, în funcție de oferta de restructurare) sau ștergerea parțială, în avans, a principalului (în momentul restructurării), prelungirea scadenței și consolidarea împrumuturilor.

Din 2010, banca oferă tuturor clienților, cu titlu gratuit și la alegerea lor, posibilitatea de a amâna cu până la 3 luni plata ratelor lunare, pe durata perioadei creditului, în schimbul prelungirii acesteia cu 3 luni. Această opțiune stipulată în contract permite clienților care se confruntă cu dificultăți financiare temporare, să depășească perioada dificilă prin înaintarea unei simple cereri către bancă.

*Reducerea sumei datorate și a dobânzii aferente

Banca înțelege că evenimente neprevăzute, pozitive sau negative, pot apărea în viața fiecărui client și astfel, încearcă să ofere această facilitate clienților care doresc să plătească, dar nu reușesc. Clienții care au întâmpinat dificultăți în achitarea împrumutului în urma unor situații tragice, precum decese, divorț sau probleme serioase de sănătate au fost prioritari pentru bancă. În 30 dintre aceste cazuri, datoriile în valoare de aproximativ 439.000 de euro au fost lichidate pe parcursul anului 2017.

Banca face demersuri pentru a avea un dialog constructiv cu clienții care întâmpină dificultăți financiare, dar care nu au încă întârzieri la plata ratelor, educându-i cu privire la soluțiile disponibile. Banca promovează opțiunile de colectare pe cale amiabilă, soluțiile de restructurare sau de lichidare parțială, pentru a se evita procedurile de executare silită.

Măsurile luate înainte de demararea procedurilor de executare silită sunt:

- ☺ recuperarea, pe cale amiabilă, a datoriilor, prin apeluri telefonice, SMS-uri, scrisori, vizite la domiciliu, efectuate de echipe specializate din bancă sau de către agențiile de recuperare.
- ☺ oferta pentru restructurarea creditelor
- ☺ oferta pentru lichidarea parțială a datoriilor la credite negarantate sau a celor garantate prin procedura de vânzare voluntară a garanției.

Criteriile luate în considerare în rezolvarea cazurilor sociale includ: decesul unui debitor sau a soțului/ soției, probleme serioase de sănătate, șomaj, venit redus sub valoarea salariului minim pe economie și proprietăți imobiliare distruse de accidente care nu sunt acoperite de asigurare. Intenția băncii este aceea de a evita pe cât posibil executarea silită.

Chiar și în cazul demarării procedurilor de executare silită, banca continuă în paralel oferirea de soluții de recuperare a datoriei pe cale amiabilă, precum: opțiunea de vânzare voluntară a garanției, cu reducerea valorii rămase (au fost 25 de cazuri de împrumuturi garantate) sau repunerea în grafic (54 de cazuri). Aceste opțiuni sunt oferite în continuare pentru a se evita executarea silită și costurile suplimentare care trebuie plătite de către client executorului judecătoresc. Din păcate, sunt situații în care clienții reacționează prea târziu și contactează banca pentru a ajunge la un acord doar după notificarea executorului judecătoresc. În această situație, costurile executării trebuie plătite în avans executorului judecătoresc, de către client.



Banca își propune să educe și să promoveze colectarea pe cale amiabilă, soluțiile de restructurare și informarea transparentă.



Numărul și volumul creditelor eligibile pentru reducerea parțială sau totală a datoriei:

☞ **30 cazuri sociale:**

Sold de 1,055 milioane de euro/ Datorii lichidate în valoare de **439.158 de euro**

☞ **25 de cazuri VVA*:**

2,341 milioane de euro/ Valoare încasată: **1,364 milioane de euro**

*VVA = Vânzare voluntară a activelor

Numărul și volumul creditelor restructurate cu reducere de cost total și discount de capital (restructurare oferită clienților care nu se încadrează în criteriul social, dar sunt în dificultate):

- ☞ Restructurarea creditelor a 1.342 clienți, sold ce a ajuns la **32,6 milioane de euro**

Portofoliul total al creditelor pentru clienții persoane fizice la data de 31 decembrie 2017:

- ☞ Credite clienți persoane fizice: 342.593 produse în valoare de **2,50 miliarde de euro**

În 2017, Raiffeisen Bank a lansat o ofertă îmbunătățită de conversie cu discount pentru clienții cu credite în franci elvețieni, care întâmpină dificultăți la plata creditelor și cu un grad de îndatorare a familiei mai mare de 60%. Oferta a venit cu o reducere de 25% a datoriei principale, o dobândă fixă în primii cinci ani și dobândă variabilă (ROBOR la 3 luni +3%) pentru restul perioadei de plată. De această soluție de restructurare au beneficiat 687 de clienți, cu un sold de aproximativ 24,1 milioane de euro (comparabil cu volumul din 2016).

Portofoliul credite restructurate total al creditelor în franci elvețieni:

- ☞ Restructurarea creditelor a 687 de clienți, sold în valoare de **28,2 milioane de franci elvețieni** (24,1 milioane de euro)

ACCES LA SERVICII FINANCIARE

În 2017, numărul punctelor de acces ale băncii din zonele subdezvoltate economic sau din zonele mai puțin populate a fost în ușoară scădere. La finalul anului 2017, numărul total de ATM-uri și bancomate multifuncționale (MFM-uri) a fost de 1.239, iar cel agențiilor de 451, ajungând la un total de 1.690 puncte de acces.

PUNCTE DE ACCES DIN ZONE SUBDEZVOLTATE ECONOMIC SAU DIN ZONE MAI PUȚIN POPULATE

	ATM-uri	Agenții	Total	% din numărul total de puncte de acces ale băncii
2016	150	74	224	13%
2017	145	66	211	12,48%

DIGITALIZAREA SERVICIILOR ȘI A PRODUSELOR FINANCIARE

Păstrarea în siguranță a economiilor și a investițiilor clienților, alături de oferirea unei experiențe unice, reprezintă două dintre prioritățile băncii. Digitalizarea și adaptarea legislației la progresul tehnologic vor continua să fie foarte importante în anii următori, iar banca se va implica activ în dezvoltarea acestor domenii.

Clienții își doresc o interacțiune cât mai simplă și mai rapidă cu banca, iar așteptările lor cresc odată cu evoluția tehnologiei, așadar banca s-a aflat și în 2017 într-un continuu proces de transformare digitală, care a avut în vedere atât îmbunătățirea aplicațiilor de Online Banking (Smart Mobile și Raiffeisen Online), cât și accesul 100% online la produsele și serviciile băncii. De asemenea, banca a format echipe dedicate de specialiști pentru transformarea digitală a organizației și s-a ocupat de conceperea unor „ghiduri digitale”, ambele cu rolul de a dezvolta și de a crește gradul de utilizare a serviciilor digitale în toată țara.



43% dintre operațiunile din agenții au migrat către cele 189 de MFM-uri (bancomate multifuncționale), unde clienții fac depuneri în lei, schimburi valutare sau își plătesc facturile, rezultat datorat mai ales colegilor noștri din agenții, care învață, zi de zi, clienții să folosească noile tehnologii în folosul lor.



Banca este lider pe piața cardurilor de credit din România, cu peste 472.000 de carduri de credit emise și utilizate de clienți zi de zi, preponderent la cumpărături.

Din septembrie 2017, banca a introdus aplicația online pentru accesarea unui card de credit, pentru clienții Băncii care au activat serviciul Raiffeisen Online (Internet Banking). Utilizatorii Raiffeisen Online eligibili au posibilitatea să aplice direct, de oriunde și oricând, pentru un card de cumpărături iar tot procesul de emisie se desfășoară în mediul digital, rapid și comod.

Digitalizarea a atins semnificativ și creditele de nevoi personale, portofoliul de credite Flexicredit inițiate online ajungând la echivalentul a 34 milioane euro. Procesul de aprobare a creditelor era 100% online la sfârșitul anului 2017, clienții urmând să vină în agenție doar pentru a semna contractul.

La finalul anului 2017, peste 475.000 de clienți erau activi pe platformele de Online Banking, cu o dinamică de aproximativ 12.000 de clienți care au migrat lunar spre platformele online. Tranzacțiile prin aplicațiile Smart Mobile și Raiffeisen Online

au ajuns, în 2017, la 16 milioane. Numărul clienților persoane fizice care au preferat să utilizeze Smart Mobile, aplicația de mobil, a fost aproape dublu față de cei care au tranzacționat sau și-au verificat conturile pe desktop, în Raiffeisen Online. În schimb, companiile au preferat să utilizeze aplicația Raiffeisen Online și să facă, exclusiv, online 91% dintre plăți.

Ca trafic, am înregistrat 43,8 milioane de logari de aplicație, aproape dublu față de aceeași perioadă din 2016. Au fost, în medie, 5.600 de logari pe oră. S-au făcut peste 10 milioane de tranzacții în aplicațiile mobile, iar de la lansarea lui, în august 2016, widget-ul pentru Smart Mobile, care permite verificarea soldului fără logare, a înregistrat 29.000 de instalări. Din 2017, clienții pot opta pentru plăți prin intermediul mobilului datorită modului simplu de logare și de autorizare a plăților, prin amprenta sau, pentru iPhone X, prin Face ID.

RAIFFEISEN ONLINE & SMART MOBILE



12.000

dintre clienți au migrat în fiecare lună pe canalele digitale ale băncii

3 milioane

de clienți persoane fizice din Europa Centrală și de Est foloseau aplicațiile de **Online Banking** ale grupului Raiffeisen Bank International, la finalul anului 2017



>475.000

de clienți foloseau **Smart Mobile** și **Raiffeisen Online** la finalul anului



91%

dintre plățile persoanelor juridice au fost realizate prin intermediul Raiffeisen Online

29.000

de instalări ale widget-ului pentru Smart Mobile, de la lansarea lui, în august 2016, și până la sfârșitul anului 2017

98%

creștere a utilizatorilor activi ai serviciului de Mobile Banking, cu aproximativ **400.000 de download-uri**, în creștere cu 75% față de 2016

50 DE MILIOANE DE AUTENTIFICĂRI ÎN CANALELE DIGITALE, CU APROAPE 80% MAI MULT DECÂT ÎN 2016



43,8 milioane

de logări de aplicație au avut loc în 2017, aproape dublu față de aceeași perioadă din 2016, în medie, cu 5.600 de logări pe oră

>10 MILIOANE DE TRANZACȚII AU FOST PROCESATE ÎN APLICAȚIILE MOBILE

16 milioane €

au totalizat tranzacțiile prin aplicațiile de Internet și Mobile Banking

MANAGEMENTUL RISCOLUI

ABORDARE ȘI CLASIFICARE

Banca abordează riscul într-o manieră prudentă, în concordanță cu obiectivele sale de dezvoltare pe termen lung. Managementul riscului este un proces de identificare, analiză și răspuns la riscurile potențiale ale organizației. Funcția de management al riscului este independentă de cea comercială și se concentrează asupra administrării: riscului de credit, riscului de piață, riscului de lichiditate, riscului operațional și riscului reputațional. Conducerea băncii este responsabilă cu implementarea și monitorizarea cadrului de gestionare a riscurilor. Aceasta a înființat Comitetul de Gestionare a Activelor și Pasivelor (ALCO), Comitetul de Credit, Comitetul de Credite Problematică și Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative. Acestea raportează Directoratului și sunt responsabile pentru dezvoltarea și monitorizarea politicilor de gestionare a riscului băncii în ariile specificate.

În contextul unui cadru regulatoriu complex, banca a depus eforturi și în 2017 pentru adaptarea arhitecturii IT, precum și a politicilor și procedurilor de risc la noile cerințe legislative și la evoluțiile pieței, eforturi ce vor fi intensificate și în următorii ani.

RISUL DE INVESTIȚIE DIN PERSPECTIVĂ SOCIALĂ ȘI DE PROTECȚIE A MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR

Scopul băncii este acela de a acorda împrumuturi în mod responsabil. Astfel, banca a introdus în politicile de creditare pentru persoane juridice mai multe criterii de evaluare a nivelurilor de risc. În 2014, banca a lansat o politică cu privire la gestionarea riscurilor sociale și de protecția mediului înconjurător, care a devenit parte a Sistemului de Management Social și de Mediu (SMSM). Politica se aplică în cazul tuturor domeniilor de activitate și este utilizată pentru a evalua toți potențialii clienți persoane juridice.

Obiectivele sunt:

- ↳ finanțarea proiectelor ce prezintă riscuri sociale și de protecția mediului înconjurător acceptabile, sustenabile pe termen lung
- ↳ minimizarea riscurilor sociale și de protecția mediului înconjurător pentru bancă
- ↳ minimizarea riscurilor sociale și de protecția mediului înconjurător pentru partenerii băncii (clienți și/sau furnizori)
- ↳ respectarea cerințelor legale naționale și internaționale și a standardelor privind riscurile sociale și de protecția mediului înconjurător

Prin această politică, banca dorește să reducă riscurile sociale și de protecția mediului înconjurător față de bancă și față de clienții și partenerii săi, în trei domenii-cheie:

FINANCIAR	JURIDIC	REPUTAȚIONAL
sanțiuni monetare, nerambursarea creditelor, pierderea valorii garanției/ activelor ca rezultat al neîndeplinirii obligațiilor	acțiuni în instanță împotriva băncii, a clienților sau a partenerilor săi din cauza nerespectării legilor sau acordurilor contractuale	prejudiciu reputațional prin asocierea cu clienți care nu respectă principiile de etică și responsabilitate în afaceri

Nivelul de risc este clasificat în trei categorii (scăzut, mediu și ridicat). Principalele criterii se referă la riscurile privind protecția mediului înconjurător (protecția mediului înconjurător, sănătate și securitate) și riscurile sociale (sociale și de muncă) asociate cu finanțarea unui proiect (împrumut/investiție), iar evaluarea include: domeniul de activitate, perioada împrumutului, mărimea împrumutului și garanțiile colaterale oferite. Procesul de evaluare a riscurilor sociale și de mediu este implementat prin instrucțiuni de lucru integrate în procesul de creditare a persoanelor juridice.

% DIN PORTOFOLIUL DE CREDITE CU RISC MEDIU SAU RIDICAT DIN PUNCT DE VEDERE SOCIAL SAU DE MEDIU

	2015		2016		2017	
	Risc mediu	Risc ridicat	Risc mediu	Risc ridicat	Risc mediu	Risc ridicat
Risc social	14%	33,3%	14,3%	28,8%	12,5%	33,3%
Risc de mediu	20,7%	19,9%	20%	14,1%	21,6%	16,4%

REȚEAUA RESPONSABILĂ DE FURNIZORI

Calitatea serviciilor și a produselor oferite de bancă depinde, într-o anumită măsură, de calitatea rețelei de aprovizionare, în special pentru serviciile și produsele digitale. Banca colaborează cu furnizorii și prestatorii săi de servicii pe baza Politicii de Achiziții Publice a Grupului Raiffeisen Bank International.

În 2017, banca a avut 1.295 de furnizori și prestatori de servicii locali și internaționali, care au fost clasificați în trei categorii distincte: IT, non-IT și furnizori de servicii de închiriere. Pentru primele două categorii (IT și NON-IT), selecția furnizorilor de bunuri și servicii se face în conformitate cu Procedura de Achiziție a bunurilor și serviciilor a băncii, actualizată la începutul anului 2017, în conformitate cu politica grupului. Atât furnizorii, cât și prestatorii

de servicii trebuie să respecte Codul de Conduită al băncii, iar prestatorii de servicii trebuie să respecte procedurile interne. Până în prezent, banca nu a solicitat furnizorilor sau prestatorilor de servicii îndeplinirea unor cerințe specifice din zonele social, economic sau de protecție a mediului înconjurător. Doar furnizorilor IT li se cere să își achite obligațiile legate de plata taxelor de mediu.

An	Furnizori și prestatori de servicii locali (EUR)	Alți furnizori și prestatori de servicii (EUR)	Total (EUR)
2016	127.409.790	34.098.271	161.508.061
2017	126.806.357	35.405.901	162.212.258

An	Furnizori și prestatori de servicii locali	Alți furnizori și prestatori de servicii	Total	Furnizori noi
2016	926	180	1.114	107
2017	1.177	118	1.295	314



4

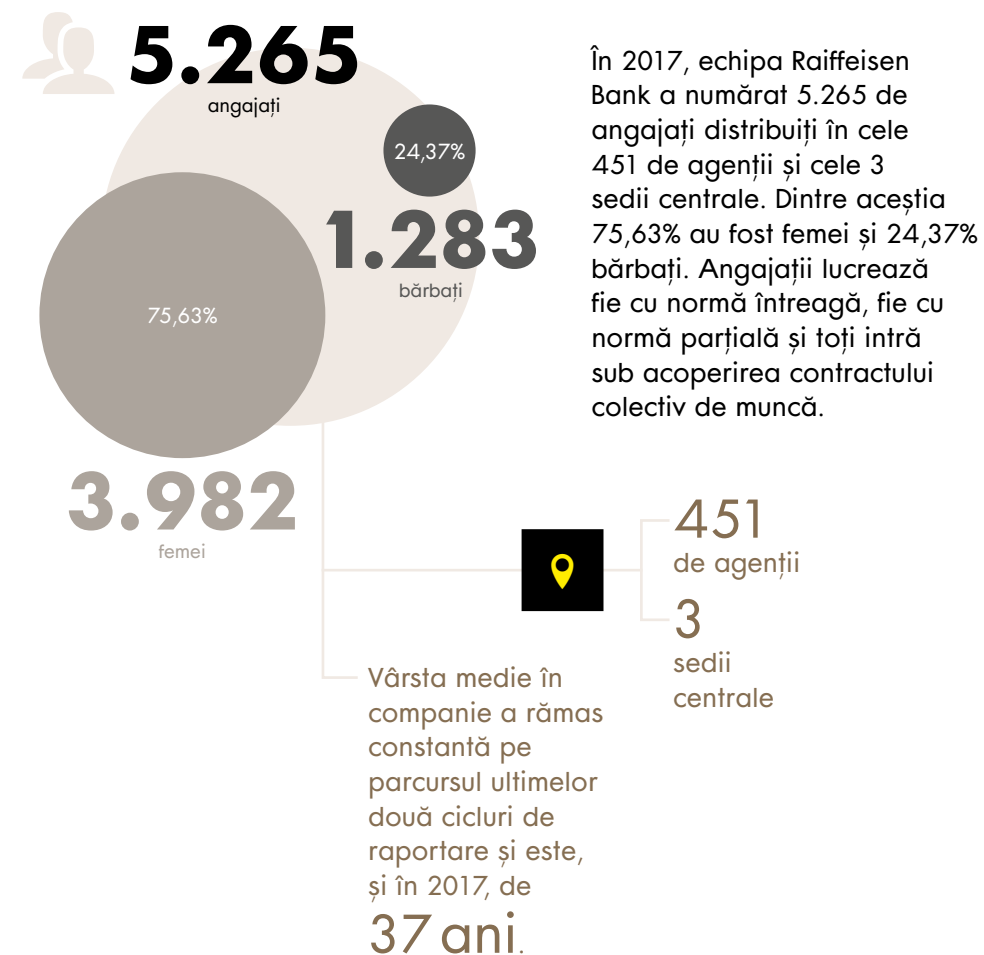
ANGAJATOR RESPONSABIL

De peste 20 de ani, banca pregătește cu responsabilitate profesioniști în industria financiar-bancară din România. Într-o industrie bancară puternic reglementată și aflată în continuă schimbare, angajații reprezintă un factor ce contribuie, în mod fundamental, la buna desfășurare a activităților prezente și influențează direct modul în care va arată modelul de afaceri în viitor.

Indiferent de funcția pe care o ocupă în companie, angajații trebuie să respecte cu strictețe politicile și procedurile, reglementările și regulamentele interne și, nu în ultimul rând, Codul de Conduită al organizației. Banca respectă principiile diversității și se concentrează pe atragerea de noi talente și reducerea fluctuațiilor de personal prin oferirea de pachete atractive, programe de leadership, de formare și de dezvoltare profesională, investind simultan într-o cultură de înaltă performanță. Politica de remunerare a companiei include standarde internaționale și vine să sprijine strategia de afaceri, interesele, valorile și obiectivele pe termen lung ale organizației.

ECHIPA NOASTRĂ

Construirea unui culturi organizaționale solide, prin promovarea continuă a valorilor băncii, este unul dintre obiectivele care contribuie la atragerea, reținerea și motivarea angajaților.



CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE GEN, VÂRSTĂ ȘI POZIȚIA OCUPATĂ ÎN COMPANIE ÎN 2017

	Bărbați				Femei			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
B-1*	0	18	5	23	0	20	0	20
B-2*	0	68	6	74	1	88	7	96
Alte poziții de management	8	145	25	178	23	316	74	413
Specialiști	279	636	93	1.008	1.010	2.130	313	3.453
Total	287	867	129	1.283	1.034	2.554	394	3.982

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

** Board-2 reprezintă al doilea nivel de management, după top-management/Directorat

CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE NORMA DE LUCRU ÎN 2017

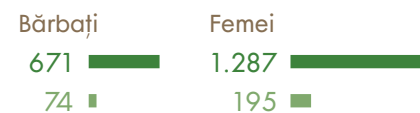
	Bărbați	Femei	Total
■ Normă întreagă	1.241	3.861	5.102
■ Normă parțială (1-7 h)	42	121	163
Total angajați	1.283	3.982	5.265



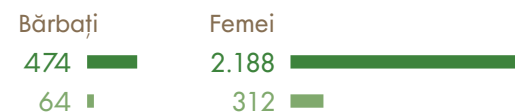
CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE TIPUL CONTRACTULUI DE MUNCĂ ÎN 2017

	Sedii centrale		Rețea/Agenții	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
■ Permanent	671	1.287	474	2.188
■ Pe perioadă determinată	74	195	64	312
Total angajați	745	1.482	538	2.500

SEDII CENTRALE



REȚEA/AGENȚII

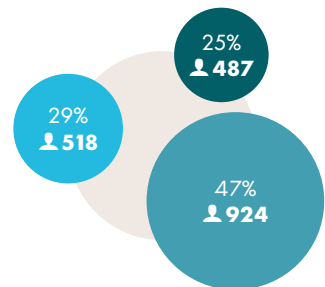


NUMĂRUL DE ANGAJAȚI DIN SEDIILE CENTRALE

	2016		2017	
	Număr	%	Număr	%
■ Sky Tower	499	26%	487	25%
■ Office Building	919	47%	924	47%
■ Centrul Operațional Brașov	518	27%	565	29%
Total angajați	1.936		1.976	

2017

1.976

angajați
sediile centrale

FLUCTUAȚIA DE PERSONAL

În 2017, rata de fluctuație a angajaților a fost de 21,88 %, în ușoară creștere față de 2016 - 20,69%.

Procentul se păstrează mai scăzut în sediile centrale, în comparație cu fluctuația de personal din rețeaua de agenții a băncii. Valorile includ și situațiile în care angajații băncii, aflați în concediu pentru creșterea copilului, aleg să nu se întoarcă în companie după încheierea perioadei.

FLUCTUAȚIA DE PERSONAL ÎN 2017

	Angajați noi		Angajați care au plecat din companie	
	Număr	%	Număr	%
GEN				
Femei	907	17,23	885	16,81
Bărbați	256	4,86	267	5,07
Total	1.163	22,09	1.152	21,88
GRUPE DE VÂRSTĂ				
<30 de ani	793	15,06	509	9,67
30-50 de ani	367	6,97	559	10,62
>50 de ani	3	0,06	84	1,6
Total	1.163	22,09	1.152	21,88
PUNCT DE LUCRU				
Sedii centrale	523	9,93	467	8,87
Rețea/agenții	640	12,16	685	13,01
Total	1.163	22,09	1.152	21,88

Politica de recrutare și selecție a noilor angajați are ca scop identificarea și atragerea candidaților competenți și compatibili cu valorile Raiffeisen Bank în vederea acoperirii necesarului de forță de muncă din punct de vedere calitativ și cantitativ.

Politica de recrutare și selecție a noilor angajați se desfășoară în conformitate cu standardele de etică stabilite la nivel de grup. Banca își asumă responsabilitatea de a desfășura un proces de recrutare și selecție de înaltă calitate, guvernat de respectarea valorilor organizației: profesionalism, pasiune, orientare spre soluții, etică, responsabilitate și recunoașterea meritelor. Ocuparea tuturor posturilor vacante în cadrul Raiffeisen Bank se realizează prin intermediul procesului de recrutare și selecție, proces aflat în responsabilitatea Departamentului de Recrutare. Nicio poziție din cadrul băncii nu poate fi ocupată fără solicitarea către Departamentul de Recrutare și validare din partea acestuia. Compania încurajează recrutarea internă, pentru a le oferi angajaților care se potrivesc profilului și cerințelor postului posibilitatea de avansare și evoluție profesională.



În anul 2017, echipa de recrutare a realizat peste 1.150 de recrutări și selecții prin identificarea candidaților potriviți, atât din interiorul organizației, cât și din exteriorul acesteia.

ATRAGEREA DE TINERE TALENTE

Pe parcursul anului 2017, numărul tinerilor implicați în programele băncii, dedicate atragerii de talente și formării de competențe, a crescut semnificativ.



Banca a desfășurat o nouă ediție a programului **Raiffeisen IT Trainee** (internship), un program ajuns deja la cea de-a 7-a ediție, în cadrul căreia a fost selectată o nouă echipă de 12 tineri care doresc să lucreze în IT, în domeniul bancar. Aceștia, în calitate de angajați full-time ai băncii, au beneficiat de cadrul potrivit și susținerea colegilor din IT pentru a cunoaște în detaliu activitatea departamentelor Dezvoltare Soluții, Testare, Management Date, Operațiuni Servicii IT și pentru a lua contact cu tehnologii de top. La fel ca absolvenții edițiilor anterioare, și ei au șansa ca, în funcție de rezultatele obținute pe parcursul programului, să fie invitați să ocupe diferite poziții în departamentele participante. În 2017, toți cei 12 stagiarilor au fost angajați pe poziții vacante.

În 2017, banca a continuat, de asemenea, programul dedicat tinerilor absolvenți de facultate care vor să înceapă o carieră profesională în domeniul bancar. **Raiffeisen Banker 2 Be** este conceput ca un canal de recrutare pentru pozițiile de front office. În 2017, programul a fost extins și în zone din afara Regiunii Retail București. Astfel, pe parcursul anului, au fost instruiți și integrați în organizație, în poziții de front office, peste 40 de tineri specialiști.

Programul **Raiffeisen Management Trainee** a ajuns la cea de-a noua ediție, în urma căreia am selectat, din peste 350 de aplicanți, 10 tineri care, timp de 12 luni, au fost implicați în proiecte, învățând și experimentând lucruri noi în zone importante din bancă (ex. Managementul Bilanțului și Portofoliului, Vânzări Corporate, Risc etc.) urmând ca la finalul acestei perioade să fie integrați pe poziții vacante disponibile în zonele selectate.

De asemenea, în 2017, am continuat stagiile de practică, derulate atât la nivelul administrației centrale, cât și a rețelei de agenții. Ele se adresează doar studenților sau masteranzilor care vor să se familiarizeze cu spiritul și cultura unei organizații multinaționale. În cadrul celor 2-4 săptămâni de practică, tinerii sunt expuși fluxului de activități din cadrul unei entități bancare și acumulează o experiență practică semnificativă, utilă pentru o viitoare angajare. În 2017, Raiffeisen Bank a oferit stagii de practică pentru 400 de studenți.





MEDIUL DE LUCRU

În urmă cu 20 de ani, am adus în România o cultură organizațională solidă, bazată pe etică și transparență, care promovează diversitatea și egalitatea de șanse pentru toți angajații și care nu acceptă sub nicio formă discriminarea sau acțiuni care încalcă drepturile fundamentale ale omului. Banca promovează echilibrul între viața profesională și cea personală, și acordă o atenție deosebită creării unui mediu de lucru prietenos, care se bazează pe eliminarea conflictului și a discriminării, și pe promovarea transparenței.

Managementul băncii oferă transparență în procesul de administrare a resurselor umane, precum nivelurile salariale și de performanță, formarea și dezvoltarea, selectarea și recrutarea angajaților. Legislația locală și standardele internaționale privind drepturile omului sunt respectate. În 2017, compania a primit prin intermediul adresei de e-mail dedicată raportării în regim de anonimată - whistleblowing, două sesizări care au vizat aspecte de resurse umane: pentru comportament neadecvat și inechități salariale. Niciuna dintre cele două sesizări nu a fost clasificată drept discriminare sau confirmată. Discriminarea, indiferent

de natura ei, este descurajată în interiorul și exteriorul companiei. Banca are un rol important în promovarea principiilor de afaceri și a practicilor care privesc respectarea drepturilor omului. Banca respectă Codul Muncii existent la nivel național și nu prezintă niciun risc de a fi asociată cu practici de muncă forțată sau de exploatare a copiilor. Ca urmare a angajamentului băncii în sprijinirea și protejarea drepturilor omului, în interiorul și în afara companiei, pe parcursul anului 2017, nu s-au înregistrat încălcări ale drepturilor omului sau situații de muncă forțată sau de exploatare a copiilor.

DIVERSITATEA DE GEN ȘI EGALITATEA DE ȘANSE

Tratăm cu responsabilitate dreptul la șanse egale al tuturor angajaților noștri și promovăm un mediu de lucru în care aceștia pot excela. În plus, facem eforturi pentru a încuraja participarea femeilor în cadrul proceselor de selecție pentru poziții de conducere, la toate nivelurile din organizație.

În 2017, numărul femeilor aflate în poziții de management, în cadrul nivelurilor B-1 și B-2, a crescut de la 51,38% la 54,45%. Deși nu există încă femei care ocupa funcții în Directorat, banca face demersuri pentru a asigura echilibrul de gen și la acest nivel.

CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE GEN ȘI POZIȚIILE DE MANAGEMENT

	2016		2017	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
B-1*	24	22	23	20
B-2*	81	89	74	96
Total angajați	105	111	97	116

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

** Board-2 reprezintă al doilea nivel de management, după top-management/Directorat

În 2017 am continuat să susținem inițiativa „Diversity 2020”, lansată în 2015, la nivel de grup, cu scopul de a promova diversitatea la locul de muncă și de a încuraja femeile să aplice pentru poziții de conducere în cadrul companiei. Unul dintre obiectivele stabilite la nivel de grup este ca pozițiile de senior management să fie ocupate de femei în proporție de 35% până în 2024.

Întrucât atât îndrumarul Autorității Bancare Europene (EBA), cât și Regulamentul BNR Nr. 5/2013 cuprind mențiuni cu privire la importanța diversității la nivelul Directoratului, în plus față de setul standard

de criterii de compatibilitate reglementat prin politica privind calificarea și experiența, banca admite că diferențele de gen, culturale, de educație și experiență ale membrilor Directoratului adaugă mai multă valoare organizației. Având în vedere structura actuală a Consiliului de Supraveghere, facem precizarea că principiul diversității, din punct de vedere al genului, a fost pus în aplicare prin numirea doamnelor Ileana-Anca Ioan și Ana Maria Mihăescu în cadrul consiliului, ca membri independenți.



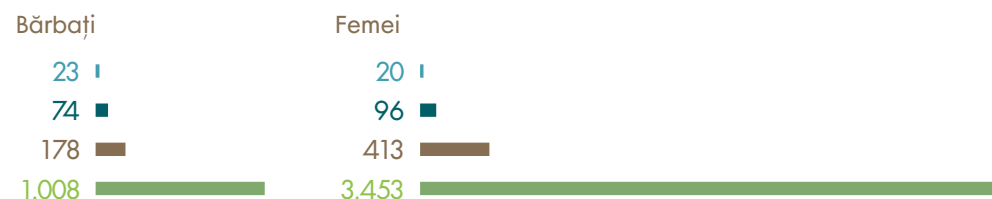
CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE GEN, VÂRSTĂ ȘI POZIȚIA OCUPATĂ ÎN COMPANIE ÎN 2017

	Bărbați				Femei			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
B-1*	0	18	5	23	0	20	0	20
B-2*	0	68	6	74	1	88	7	96
Alte poziții de management	8	145	25	178	23	316	74	413
Specialiști	279	636	93	1.008	1.010	2.130	313	3.453
Total	287	867	129	1.283	1.034	2.554	394	3.982

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

** Board-2 reprezintă al doilea nivel de management, după top-management/Directorat

CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE GEN ȘI POZIȚIA OCUPATĂ ÎN COMPANIE ÎN 2017



NUMĂRUL DE ANGAJAȚI CU DIZABILITĂȚI, PE FIECARE CATEGORIE

	2016		2017	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Specialiști	6	11	5	12
Altă categorie	0	0	0	0

PROPORȚIA ANGAJAȚILOR DE NAȚIONALITATE ROMÂNĂ CARE OCUPĂ POZIȚII DE MANAGEMENT (B-1)

	Număr	%
Sedii centrale	38	100
Agenții	5	100



Banca susține diversitatea și crearea unui mediu de lucru în care oamenii cu dizabilități își pot explora talentul și se pot dezvolta profesional.

COMBATAREA DISCRIMINĂRII

Compania promovează o cultură care are la bază principiile și politici solide ce condamnă orice formă de discriminare, fie ea legată de gen, naționalitate, dizabilitate, vârstă, culoare politică, statut familial, limbă, religie sau orientare sexuală. Cu toate acestea, dacă astfel de cazuri se întâmplă, ele se soluționează, în principal, prin medierea dintre angajat, angajator și Sindicat sau prin mediere organizată în conformitate cu legislația în vigoare privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare. În perioada de raportare, compania a primit prin intermediul adresei de e-mail dedicată raportării în regim de anonim - whistleblowing, două sesizări care au vizat aspecte de resurse umane: pentru comportament neadecvat și închețări salariale. Niciuna dintre cele două sesizări nu a fost confirmată și nici clasificată drept discriminare.





SISTEMUL DE REMUNERARE ȘI SISTEMUL DE BENEFICII

SISTEMUL DE REMUNERARE

Sistemul de remunerare al băncii este aprobat de Consiliul de Supraveghere, prin intermediul Comitetului de Remunerare, și promovează un management corect și eficient al riscurilor, fără a încuraja asumarea de riscuri peste nivelul tolerat de bancă. Acesta este în linie cu strategia de afaceri, obiectivele, valorile și interesele pe termen lung ale băncii și ale Grupului Raiffeisen Bank International și încorporează măsuri pentru evitarea conflictului de interese.

Sistemul de remunerare utilizează un set de indicatori-cheie de performanță și de competențe culturale. Remunerarea se bazează pe o structură funcțională și este în directă legătură cu nivelul de performanță și competitivitate. Aceasta este definită în funcție de valoarea aferentă muncii, de nivelul pieței și de experiența profesională.

VALOAREA SALARIULUI MEDIU, COMPARATIV CU SALARIUL LA NIVEL NAȚIONAL

	2016 medie salarii angajați comparată cu salariul mediu (%)	2016 medie salarii angajați comparată cu salariul minim (%)	2017 medie salarii angajați comparată cu salariul mediu (%)	2017 medie salarii angajați comparată cu salariul minim (%)
Salariul mediu al angajaților	190%	408%	192%	355%
Salariul mediu al angajaților juniori: București	173%	372%	177%	326%
Salariul mediu al angajaților juniori: în afara Bucureștiului	93%	199%	96%	177%

SISTEMUL DE BENEFICII

Beneficiile acordate angajaților Raiffeisen Bank sunt reglementate prin Politica de Remunerare Totală și prin Contractul Colectiv de Muncă, încheiat între Sindicatul Raiffeisen Bank și Directorat.

Beneficiile reprezintă programe prin care se suplimentează compensațiile în numerar și se asigură astfel protecție pentru angajații organizației și familiile acestora. Există mai multe categorii de beneficii, precum: abonamente medicale, asigurări de accidente și îmbolnăviri,

pensii facultative etc. Pachetele de beneficii oferite angajaților sunt în permanență aliniate la practicile pieței locale. Banca oferă beneficii similare tuturor angajaților, indiferent de tipul contractului și de perioada de angajare. Angajații cu normă întreagă, cu normă parțială și cei cu contract pe perioadă determinată se bucură de asigurare de sănătate, asigurare în caz de dizabilitate și invaliditate, concediu pentru creșterea copilului și contribuții pentru pensie.

VALOAREA PACHETULUI DE BENEFICII CA % DIN SALARIU

2016			2017		
Specialiști	Management	Top Management	Specialiști	Management	Top Management
6,23	3,14	1,07	6,01	3,04	1,04

CONTRIBUȚII LA SISTEMUL DE PENSII

Schemele de pensie pentru angajați sunt obligatorii prin intermediul Casei de Asigurări Sociale (CAS) și sunt acoperite atât de angajator (15,8%), cât și de angajați (10,5%). Totuși, banca oferă scheme de pensii facultative pentru angajații săi, prin intermediul Raiffeisen Asset Management.

Din totalul cheltuielilor cu salariile, Raiffeisen Bank a înregistrat în anul 2017 suma de 838.017,75 de euro, reprezentând

contribuții pentru angajați la Pilonul III de Pensii. Din totalul contribuțiilor aferente salariilor, contribuția la Casa Națională de Pensii și Asigurări Sociale a fost de 14.466.106,11 de euro.

Toate contribuțiile aferente sunt recunoscute în contul de profit și pierdere al perioadei de raportare atunci când sunt efectuate. Banca nu are alte obligații suplimentare.

CONCEDIUL ANUAL ȘI CONCEDIUL PENTRU CREȘTEREA COPILULUI

Concediul anual este cuprins între 23 și 27 de zile lucrătoare, în funcție de vechimea în muncă, și este reglementat de către Contractul Colectiv de Muncă.

În 2017, 258 de angajați au beneficiat de concediu pentru creștere a copilului. Dintre aceștia, 254 au fost femei și 4 bărbați.

CONCEDIUL PENTRU CREȘTEREA COPILULUI

Indicator	2016		2017	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Total număr de zile luate*	732	74.267	542	64.509
Nr. de angajați cu drept la concediu pentru creșterea copilului	1.299	4.009	1.283	3.982
Nr. de angajați care au luat concediu pentru creșterea copilului	7	243	4	254
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului pentru creșterea copilului**	3	159	4	157
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului pentru creșterea copilului și care erau încă angajați la 12 luni după ce au revenit la muncă	4	131	1	115
Rata de revenire la locul de muncă	42,86	65,43	100,00	61,81
Retenția	133,33	82,39	25,00	73,25

* Nr. de zile de concediu pentru creșterea copilului luat în 2017 de cei care au început concediul în anul respectiv

** Nr. de angajați care și-au început concediul pentru creșterea copilului în 2017 și în anii anteriori și s-au întors la muncă

Pentru angajații care se întorc mai devreme din concediul pentru creșterea copilului, compania oferă posibilitatea de a opta pentru un program de lucru flexibil, redus cu două ore, până când copilul împlinește vârsta de doi ani. Totodată, aceștia au posibilitatea de a intra în concediu neplătit, pentru o perioadă mai mare de timp.

FORMAREA ȘI DEZVOLTAREA ANGAJAȚILOR

Prin programele de formare pe care le oferă angajaților, Raiffeisen Bank își propune să contribuie direct la performanța lor individuală, la cea a echipei și, implicit, la performanța organizației. Tratăm cu responsabilitate instruirea, formarea și dezvoltarea profesională a tuturor colegilor noștri, care ne reprezintă și a căror eficiență și profesionalism duc mai departe standardul de calitate al băncii.

În 2017, banca a continuat, într-o formă îmbunătățită, programul de formare pentru noii angajați din rețeaua de agenții, adaptat specificului activității din fiecare agenție. Acesta a inclus cursuri de inițiere în activitatea companiei (Induction), de înțelegere a produselor, operațiunilor, creditării și a specificului relaționării cu clienții. Programul a presupus utilizarea mai multor metode de învățare, adaptate contextului actual de business și în pas cu noile tendințe și tehnologii.

Pentru angajații din administrația centrală, compania a îmbunătățit programul de inițiere, ce urmărește integrarea noilor colegi în organizație, și a continuat programele de dezvoltare a competențelor profesionale și a celor de leadership.

În 2017 au fost continuate sau inițiate mai multe programe derivate din

strategia organizației și aliniate culturii organizaționale, care au avut drept scop consolidarea competențelor funcționale și de leadership ale angajaților, precum și creșterea implicării acestora. Programele s-au adresat atât angajaților din segmentele de business, cât și celor din zonele de suport, astfel încât creșterea competențelor profesionale să se facă echilibrat, la nivelul întregii echipe Raiffeisen Bank.

Banca a oferit diverse modalități de învățare și formare a angajaților, precum inițiativele transversale de dezvoltare a competențelor și certificările, cursurile tehnice, participarea la conferințe și ateliere educaționale. În dezvoltarea și livrarea acestor programe, banca a urmărit și atingerea obiectivelor de învățare, oferind conținut de calitate și metode moderne de abordare a subiectelor.

Modelul de învățare experimentală, ce dezvoltă un mediu propice învățării continue prin implicare și auto descoperire, a avut un impact pozitiv asupra angajaților băncii. Experiențele de învățare personalizate prin blended learning combină ședințele de curs ce presupun participarea celor implicați, cu studiul pe o platformă online concepută special.

NUMĂRUL MEDIU DE ORE DE FORMARE PROFESIONALĂ/ANGAJAT, ÎN FUNCȚIE DE GEN ȘI NIVELUL PROFESIONAL

	2016		2017	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
B-1*	64	62	46	73
B-2*	80	82	49	40
Alte poziții de management	76	73	33	30
Specialiști	34	36	38	34
Total	43	41	38	34

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

** Board-2 reprezintă al doilea nivel de management, după top-management/Directorat

RAIFFEISEN BANKING UNIVERSITY

În 2017 am continuat și am extins programul Raiffeisen Banking University, un program de dezvoltare a angajaților, în cadrul căruia identificăm și recunoaștem, în mod oficial, proprii experți ai băncii în cele mai diverse domenii legate de activitatea bancară. Am identificat colegi care, prin prisma experienței lor, pot dezvolta și susține cursuri pentru alți colegi interesați să evolueze profesional, care pot împărtăși cunoștințe practice extrem de aplicate. În 2017 au luat parte la program 50 de lectori și au fost derulate 132 de sesiuni, la care au participat 1.900 de colegi. Un alt aspect de remarcat este că Raiffeisen Bank University ne oferă posibilitatea să arătăm faptul că recunoaștem valoarea propriilor experți ai băncii, indiferent de domeniul legat de activitatea bancară în care lucrează.

Gamification este un alt model de învățare, ce presupune folosirea elementelor și a unor reguli specifice jocului în contexte de business, scopul fiind acela de a atinge anumite obiective având participanți mai implicați în proces. Gamificarea este un procedeu eficient în îmbunătățirea interacțiunii cu clienții, în vânzări.

EXEMPLE DE SESIUNI DE FORMARE PROFESIONALĂ OFERITE, ÎN FUNCȚIE DE TEMA SESIUNII (ÎN H)

	2017
Programul de instruire pentru cunoașterea activității operaționale	6.012
Easy mortgage	5.208
MIFID	4.628
BMA	4.160
Conformitate	3.232
Basic Sales	2.496

Numărul total de ore 25.736



Alte programe prin care angajații beneficiază de sprijin și instruire din partea colegilor sunt:

DIGITAL WORLD

În 2017 au fost selectați, la nivelul fiecărui grup retail, ghizii digitali care au rolul de a instrui, îndruma și oferi sprijin celorlalți colegi din agenții în procesul de promovare și direcționarea a clienților spre folosirea instrumentelor din zona digitală.

MORTGAGE GUIDES

În 2017, zona de creditare Mortgage a fost susținută proactiv de un grup de ghizi Mortgage, cu rolul de a impulsiona vânzările pe acest produs, de a oferi suport colegilor și pentru a crește atractivitatea acestui produs.



Alte programe de dezvoltare a angajaților:

PROGRAMUL LEAD 2 LEADERSHIP

Este un program de dezvoltare a angajaților, lansat în 2017 și destinat echipei de management, cu scopul de a dezvolta și promova liderii cu eficiența cea mai ridicată din cadrul organizației (Highly Effective Leaders), conform strategiei și viziunii organizației.

PROGRAMUL WAKANDA

Este un program destinat angajaților din echipa de top management care învață să creeze un mediu de lucru în acord cu obiectivele băncii.

BRANCH MANAGEMENT ACADEMY

Este un program destinat directorilor din agenții, cu rolul de a se perfecționa.

iGROW

Este un program care are rolul de a ghida angajații către zonele în care pot crește cel mai repede.

VALUES LEAGUE

Este un program care are rolul de a promova valorile organizației și constă în identificarea și premiarea comportamentelor excepționale ale angajaților.

ProfiBanking

Este un program destinat angajaților din agenții cu scopul de a promova noul sistem de management al performanței, cu impact în comportamentul față de client.

MANAGEMENTUL PERFORMANȚEI

În 2016 banca a început proiectarea unui nou sistem de management al performanței, axat pe crearea de parteneriate pentru performanță între lideri și angajați. În 2017, Raiffeisen Bank a continuat extinderea sistemului de management al performanței în rețeaua de agenții și, totodată, a finalizat implementarea acestuia la nivelul întregii organizații.

Noul sistem de management al performanței se caracterizează prin: creșterea frecvenței feedback-ului, posibilitatea de a acorda feedback în dublu sens manager - angajat, calitative de performanță care integrează holistic aprecierea referitoare la obiective și la manifestarea valorilor, plaja de obiective care cuprinde 4 piloni, pe modelul Graficului de Performanță (Balanced ScoreCard), accentul pe dezvoltarea angajatului, iar, pe viitor, posibilitatea ca angajații să își contureze modalitatea de atingere a obiectivelor.

Pentru a pune în practică aceste principii de management al performanței, banca a realizat un cod care să definească comportamentele angajaților. Cu ajutorul unui consultant extern, banca a rescris standardele comportamentale pentru personalul din vânzări și a început implementarea acestora în rețeaua de agenții.

Pentru implementarea noilor standarde comportamentale și a profilurilor de competențe pentru pozițiile din rețeaua de agenții, în 2017 banca a lansat o aplicație IT care ajută angajații în procesul de identificare a traseului în carieră. Utilitatea acestui instrument constă în faptul că fiecare angajat va putea să își creioneze traseul pe care vrea să îl urmeze în carieră și să își stabilească propriul plan de dezvoltare profesională.



În 2017 toți angajații băncii au trecut printr-o sesiune de evaluare a performanței și a planului de dezvoltare a carierei.

EVALUAREA PERFORMANȚEI ȘI PLANUL DE DEZVOLTARE A CARIEREI

	Bărbați		Femei	
	Număr	%	Număr	%
B-1*	23	100%	20	100%
B-2*	74	100%	96	100%
Alte poziții de management	178	100%	413	100%
Specialiști	1.008	100%	3.453	100%
Total	1.283	100%	3.982	100%

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

** Board-2 reprezintă al doilea nivel de management, după top-management/Directorat



PROGRAME PENTRU ANGAJAȚI

COMUNICAREA CU ANGAJAȚII

Comunicarea deschisă este cheia creării unui mediu de lucru pozitiv. Prin intermediul platformei interne online, „Vocea TA”, a intranet-ului, a revistei interne „Staff Only” sau a sondajelor desfășurate în rândul angajaților, banca facilitează comunicarea internă și oferă angajaților instrumentele necesare pentru ca aceștia să-și poată împărtăși opiniile, să propună idei de îmbunătățire și să implementeze noi concepte.

CAMPANIA INTERNĂ STAY IN

Mediul de lucru în care ne desfășurăm activitatea este extrem de important, iar factorii care duc la motivarea sau demotivarea angajaților trebuie monitorizați permanent. Pentru a îmbunătăți procesele interne și relația cu angajații, în perioada de raportare, banca a inițiat și derulat în administrația centrală, campania de interviuri Stay In. Scopul acestui demers a fost acela de a afla de la cei intervievați lucrurile care le plac, aspectele care duc la creșterea gradului de satisfacție în ceea ce privește activitățile desfășurate la locul de muncă, dar în același timp și aspectele care au loc de îmbunătățire.

SONDAJUL PRIVIND OPINIA ANGAJAȚILOR (EMPLOYEE OPINION SURVEY)

Sondajul privind Opinia Angajaților este unul din instrumentele folosite de către bancă pentru a afla opiniile angajaților și pentru a eficientiza și îmbunătăți procesul de comunicare internă. Banca a desfășurat în 2017 o nouă ediție a sondajului pe aceeași structură ca în 2016, respectiv au fost urmărite aspecte necesare pentru a măsura cu exactitate nivelul de implicare și de activare a angajaților. Noutatea a constat în îmbunătățirea secțiunii de întrebări suplimentare pentru colectarea de date legate de percepția asupra trăsăturilor de leadership pentru toate nivelurile de management. De asemenea, investigarea zonei de management al performanței a fost redesenată pentru a fi aliniată noului sistem.

Rata de răspuns a angajaților a fost foarte ridicată (84%), oferind o imagine clară a nivelului de implicare a acestora. Rezultatele au arătat că nivelul de activare a rămas la fel ca cel înregistrat în 2016, depășind considerabil norma CEE, în timp ce nivelul de implicare a înregistrat o ușoară scădere față de anul trecut, în linie cu norma CEE.

VOCEA TA

„Vocea TA” este o inițiativă internă care are la bază o platformă online, dezvoltată în 2012, cu scopul de a permite angajaților băncii să ofere feedback și idei de îmbunătățire a produselor, serviciilor, proceselor și a tuturor aspectelor ce țin de managementul operațional. În 2017 a fost lansată noua versiune a platformei interne „Vocea TA”, iar impactul generat de această inițiativă a fost din nou unul pozitiv. În raport cu anul 2016, au fost înregistrate creșteri semnificative atât în ceea ce privește numărul de inițiative generate – aprox. 1.700 de inițiative noi, în creștere cu 35%, cât și în ceea ce privește numărul inițiativelor acceptate spre implementare sau implementate – aprox. 160, în creștere cu 20%.

Cele mai multe inițiative conțin idei de îmbunătățire pentru următoarele zone: digital banking, pachete de cont current, credite negarantate, cardul de credit, credite garantate sau funcționarea ATM-urilor și MFM-urilor. Mai mult, noua aplicație a înregistrat nu mai puțin de 60.000 de accesări, cu o medie lunară de aprox. 2.700 de vizitatori unici. Astfel, inițiativa „Vocea TA” devine un instrument important pentru inovare și pentru crearea unei culturi a colaborării în interiorul organizației.

SONDAJ DE SATISFAȚIE PRIVIND COLABORAREA INTERNĂ (ICSS)

Banca a identificat faptul că un nivel crescut al cooperării interne influențează atingerea și menținerea unui grad ridicat de satisfacție, atât în rândul angajaților, cât și în rândul clienților și al partenerilor. În ultimii ani, banca a realizat un sondaj anual pentru măsurarea nivelului de colaborare internă, care a avut aplicabilitate pe trei dimensiuni: productivitate, comunicare și receptivitate, urmărind două obiective:

- identificarea punctelor tari și a zonelor de îmbunătățit în ceea ce privește colaborarea internă, cu efect direct asupra satisfacției clienților băncii;
- crearea unor planuri de acțiune a căror implementare ar putea duce la un grad mai ridicat de satisfacție a clienților.

STUDIUL DE CULTURĂ ORGANIZAȚIONALĂ (OCI)

Pentru a înțelege mai bine cultura și ramificațiile ei în companie, banca a realizat în 2016 o evaluare a actualei culturi organizaționale din perspectiva normelor de comportament. Cultura organizațională este un factor important ce contribuie la dezvoltarea și schimbarea organizațională. Acest sondaj, la care au participat peste 1.300 de angajați, a permis băncii să obțină informații valoroase cu privire la principalele modele culturale identificate în departamentele și funcțiunile companiei și să acționeze pentru a le alinia la valorile băncii și la strategia acesteia pentru anul 2020. Acest studiu este realizat o dată la doi ani, următorul fiind programat pentru 2018.



ECHILIBRUL ÎNTRE VIAȚA PROFESIONALĂ ȘI VIAȚA PERSONALĂ

PROGRAMUL RSTYLE

Începând din 2013, banca implementează un program pentru bunăstarea angajaților - RStyle, care este bazat pe trei piloni – sănătatea fizică, echilibru psiho-emoțional și sănătatea relațiilor interpersonale - și care cuprinde 6 domenii de acțiune - RSpport, DevelopR, RFood, TogetherR, RParenting și TravelR. Acest program complex urmărește, prin diferite activități, să asigure echilibrul angajaților între viața profesională și cea personală. Programul cuprinde ateliere și evenimente legate de sport, nutriție, sănătate, dezvoltare personală, parenting – subiecte de interes pentru membrii echipei Raiffeisen.

Programul RStyle atinge și zona de management al stresului, oferind consiliere și metode de prevenire a stresului, diagnoze, programe de dezvoltare și soluții pentru menținerea echilibrului psiho-emoțional, cu scopul de a schimba obiceiurile cotidiene cu unele mai sănătoase. Cum tot mai mulți oameni doresc să aibă un stil de viață echilibrat, programul a atras în 2017 un număr mai mare de participanți și a stat sub semnul diversității și inovației. Evenimentele adaptate în funcție de specificul local „TU faci RStyle” și-au dublat numărul. Au fost lansate peste 100 de evenimente de tip catalog și au fost dezvoltate și implementate peste 20 de programe noi. Pilonilor inițiali ai programului Rstyle (RSpport, RFood, RParenting, DevelopR, TogetherR, TravelR) li s-au adăugat 4 inițiative inedite: RStyle Family Pack, Club RStyle, Campania maraton de sănătate și Stress-Out. Evenimentele nou intrate în program au cuprins Debate Club – Frumusețea

dezacordului sau Evoluție prin contradicție, Young Designers – 4 workshop-uri dedicate descoperirii și dezvoltării abilităților native ale copiilor (13 -17 ani), Insid3Out – Mindfulness la birou, adică 3 luni de practică pentru creșterea capacității de concentrare, de direcționare conștientă a atenției și gândurilor, de înțelegere a efectelor pe care emoțiile le au asupra noastră. De asemenea, tot în cadrul RStyle s-au organizat 7 campanii de prevenție, ce au strâns peste 700 de participanți: Kynetogym la birou, 2nd Opinion dentist, Efectele stresului oxidativ și mitul detoxifierii, Eu am ales să nu am diabet, Sănătatea pielii, Alergie, Imunologie. Tot în cadrul RStyle a avut loc și programul Sleep Better, care a oferit angajaților modalități practice de a se detașa de problemele de la serviciu în timpul liber, cum să-și dozeze mai bine energia, tehnici pentru a avea un somn mai bun.

Prin intermediul RStyle, Raiffeisen Bank dovedește că a conștientizat influențele pe care le are asupra angajaților săi un mediu profesional competitiv, sub presiune permanentă, și ține cont de toate lucrurile importante din viața angajaților: sănătate, dezvoltare personală, pasiuni și preocupări pentru timpul liber, îngrijirea și educația copiilor etc. RStyle oferă soluții la îndemână și profesioniste angajaților care contribuie la îmbunătățirea stării acestora de sănătate, la autocunoaștere și dezvoltare personală și la îmbunătățirea relațiilor profesionale, cu impact în viața de zi cu zi.



3 piloni

SĂNĂTATEA FIZICĂ

ECHILIBRU PSIHO-EMOȚIONAL

SĂNĂTATEA RELAȚIILOR INTERPERSONALE

6

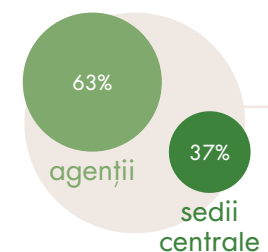
domenii de acțiune

- Ⓞ RSpport
- Ⓞ DevelopR
- Ⓞ RFood
- Ⓞ TogetherR
- Ⓞ RParenting
- Ⓞ TravelR

RStyle 2017 în cifre:

4.900
de participări

3.000
de participanți unici



140
de evenimente implementate

80
în cadrul „TU faci R-Style”
60
Open



SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA ANGAJAȚILOR

Banca investește continuu în asigurarea sănătății și securității angajaților săi.

Drept cerință minimă legală, banca respectă legislația națională privind sănătatea și securitatea angajaților, pentru înregistrarea și raportarea accidentelor, în conformitate cu Legea nr. 319/2006 și cu Hotărârea de Guvern nr. 1425/2006 (versiunea revizuită). Banca a înființat un Comitet pentru Sănătate și Securitate, responsabil de monitorizarea și consilierea cu privire la programele de sănătate și securitate la locul de muncă. Rolul Comitetului și al membrilor săi este să

asigure implementarea deciziilor referitoare la sănătate și securitate, să asigure condiții optime de muncă, să prevină accidentele sau bolile profesionale, și să se asigure că toți angajații sunt informați cu privire la politicile și procedurile privind sănătatea și securitatea la locul de muncă. Comitetul pentru Sănătate și Securitate este formată din 7 reprezentanți ai angajaților, 7 reprezentanți ai angajatorului, 2 medici de medicina muncii și Colectivul de Prevenire și Protecție în Muncă.

Accidentele înregistrate se referă la angajații companiei. Banca colaborează cu o serie de subcontractori, prestatori de servicii independenți pentru servicii de curățenie, transport și procesare de numerar și ATM-uri, servicii medicale, servicii de formare profesională și servicii de pază. În cursul anului 2017 nu au fost înregistrate cazuri de accidente în rândul prestatorilor de servicii care au desfășurat activități în punctele de lucru ale băncii.

Indicator	Bărbați	Femei	Localitate
Număr de accidente	0	5	București
Tipul de accident (de exemplu, accident care necesită prim ajutor)		accident minor	Miercurea Ciuc Brașov
Rata de accidentări	0%	0,058%	
Rata bolilor profesionale	N/A	N/A	
Zile pierdute (măsurate în zile calendaristice)	0	16	
Rata zilelor pierdute	0%	0,40781%	
Rata de absenteism	0,87%	2,23%	
Decese la locul de muncă	0	0	
Total zile lucrătoare	318.427	980.847	



5

**PARTENER
RESPONSABIL
ÎN
COMUNITATE**

STRATEGIA DE INVESTIȚII COMUNITARE

Încă de la începutul activității sale pe piața din România, Raiffeisen Bank și-a asumat angajamentul de a contribui la dezvoltarea comunităților locale, pe termen lung, alături de parteneri credibili și responsabili. Strategia Raiffeisen Bank este puternic orientată către susținerea educației și a învățării, ceea ce o face una dintre companiile cele mai active social din economia românească.

Conform politicii de sponsorizare și a strategiei de responsabilitate socială corporativă, Raiffeisen Bank susține programe și proiecte în cinci direcții strategice: artă și cultură românească, educație și educație financiară, ecologie urbană, sportul ca stil de viață sănătos și social.

Politica băncii de investiții în comunitate prevede că toate proiectele sau programele susținute de bancă trebuie să respecte următoarele trei principii:

☞ să fie investiții inteligente (SMART): specifice, măsurabile, realiste, relevante, încadrate în timp

☞ să fie proiecte/programe care să reprezinte modele de urmat

☞ să facă o diferență pe termen lung în calitatea vieții beneficiarilor



Raiffeisen Bank realizează anul un raport privind impactul investițiilor comunitare, pe baza metodologiei London Benchmarking Group (LBG), iar rezultatele obținute sunt integrate în prezentul raport.

Raiffeisen Bank nu sponsorizează partide politice, culte religioase, instituții care au ca obiectiv promovarea unei orientări de cult, cazuri sau persoane individuale.

În cadrul companiei, Direcția de Comunicare și Relații Publice este responsabilă prin Directorul său, pentru implementarea și avizarea strategiei de investiții comunitare și totodată pentru avizarea proiectelor de investiții comunitare pe care compania le sprijină. Ofițerul de Comunicare și Relații Publice administrează proiectele de investiții comunitare, răspunde cererilor venite pe adresa băncii și în același timp raportează intern și extern rezultatele acestor proiecte.



CONTRIBUȚII FINANCIARE

În 2017, valoarea totală a contractelor de sponsorizare încheiate de către Raiffeisen Bank a fost de 2.072.360 de euro. Conform metodologiei de raportare LBG, valoarea investită în programe și proiecte comunitare a fost de 1.670.724 de euro, cu o contribuție medie pe angajat de aproximativ 316 de euro. Scăderea față de anul precedent reflectă intenția băncii de a se concentra, în special, pe cele cinci direcții strategice: educație și educație financiară, ecologie urbană, artă și cultură românească, sport ca stil de viață sănătos și social.

Conform politicii de sponsorizare și a strategiei de responsabilitate socială corporativă, Raiffeisen Bank susține programe și proiecte în cinci direcții strategice: artă și cultură românească, educație și educație financiară, ecologie urbană, sportul ca stil de viață sănătos și social.

Având în vedere atenția pe care o oferă celor cinci direcții strategice, banca a crescut procentul resurselor financiare investite în aceste zone, ajungând la 87% (1.446.449 de euro) din totalul sumelor investite în programe și proiecte comunitare (respectiv din 1.670.724 de euro). Dacă analizăm mai în detaliu sumele investite în

cele cinci direcții strategice: 32% (526.612 de euro) din resursele băncii au fost acordate proiectelor educaționale, 29% (481.391 de euro) pentru ecologie urbană, 12% (208.065 de euro) pentru proiecte de artă și cultură românească, 9% (151.500 de euro) în sport ca mod de viață sănătos și 5% (78.881 de euro) în inițiative sociale.

Banca donează anual mobilă și echipamente electronice, precum calculatoare, laptopuri și telefoane, unui număr de parteneri, inclusiv școli și universități, ONG-uri și spitale. În 2017, valoarea bunurilor donate a fost de 5.285 de euro.



SUMA TOTALĂ A INVESTIȚIILOR ÎN PROGRAME ȘI PROIECTE COMUNITARE

2015
1.745.586 €

2016
1.919.030 €

2017
1.670.724 €

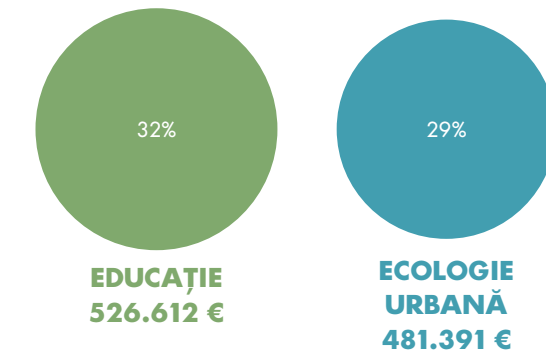
contribuție medie pe
angajat de aproximativ
316 €



2.072.360 €

totalul contractelor de sponsorizare 2017

DIRECȚII STRATEGICE ȘI INVESTIȚII





STUDIU DE CAZ:

Programul de granturi Raiffeisen Comunități

Programul de granturi Raiffeisen Comunități, ajuns la cea de-a șaptea ediție, este primul program de acest gen de pe piața bancară românească. Programul reprezintă un concurs online de proiecte de responsabilitate socială în domeniul educației non-formale, dezvoltate și implementate de persoane juridice care funcționează ca organizații neguvernamentale medii și mici sau ca instituții de învățământ, în comunitățile în care Raiffeisen Bank își desfășoară activitatea. Scopul principal al programului este acela de a încuraja organizațiile neguvernamentale și instituțiile de învățământ să dezvolte și să implementeze proiecte de responsabilitate socială în domeniul educației non-formale, care să ducă la îmbunătățirea nivelului de educație și astfel la îmbunătățirea calității vieții oamenilor din România.

Anul acesta, programul a atras 253 de proiecte comunitare și a premiat cele mai bune 10 cu câte 10.000 de euro, echivalentul în lei, valoarea totală a granturilor fiind de 100.000 de euro. Peste 85 de voluntari, angajații băncii au participat la procesul de jurizare a celor 182 de proiecte eligibile, proiectele câștigătoare fiind analizate în etapa finală de către o comisie de specialitate formată din cinci profesioniști cu experiență în evaluarea de proiecte educaționale.



253

proiecte
comunitare

100.000 €

valoarea totală a
granturilor

>85

voluntari, angajați
Raiffeisen Bank

PROGRAMUL DE VOLUNTARIAT

Implicarea angajaților în activități de voluntariat crește loialitatea acestora față de companie, are un impact pozitiv pentru comunitate, contribuie la îmbunătățirea relațiilor între angajați, crește implicarea și satisfacția personală și ajută la dezvoltarea de noi abilități pentru aceștia. Voluntariatul este, de asemenea, un mijloc de a facilita comunicarea între diferite niveluri de business sau ierarhice; angajații își pot îmbunătăți abilitățile de administrare a timpului și a resurselor.

De asemenea, voluntariatul consolidează legătura între companie și comunitate. Compania încurajează și susține angajații să facă voluntariat în comunitățile din care fac parte atât la nivel individual, cât și prin voluntariat corporativ. Activitățile de voluntariat corporativ se pot desfășura atât în perioada programului de lucru, cât și în timpul liber.

Compania pune la dispoziție 1 zi lucrătoare/an, divizată până la fracțiuni de 1 oră, pentru activități de voluntariat. Compania susține proiectele de voluntariat dezvoltate pe cont propriu sau în parteneriat cu un ONG din România.

În cadrul băncii, Directorul Direcției de Comunicare și Relații Publice este responsabil pentru avizarea proiectelor de voluntariat și pentru actualizarea politicilor. Ofițerul de Relații Publice administrează

toate activitățile legate de proces, răspunde întrebărilor adresate de angajați pe această temă și raportează anual detaliile legate de proiectele de voluntariat în care au fost implicați angajații companiei.

Toți angajații băncii au dreptul să participe la acțiuni de voluntariat, indiferent de gen, rasă, religie, funcția ocupată în companie sau orice fel de dizabilitate.



În 2017, **242** de angajați Raiffeisen Bank s-au implicat în activități de voluntariat, luând parte la evaluări și selecții de proiecte în diferite programe de finanțare administrate și finanțate de bancă, în programe de educație financiară, dar și la construcția de locuințe pentru persoane defavorizate.

ACTIVITĂȚILE DE VOLUNTARIAT AU DEZVOLTAT ÎN RÂNDUL ANGAJAȚILOR:

Încredere în forțele proprii



Stare de bine/fericire (în
afara locului de muncă)



Empatie față de oameni
și atenție la nevoile lor



Atenție la nevoi comunitare/
sociale mai largi



■ Complet de acord
■ De acord
■ Neutru
■ Dezacord
■ Complet dezacord



STUDIUL DE CAZ:

Programul Național de Educație Financiară

În 2017, banca a continuat să investească în programe de educație financiară, la care au participat peste 7.500 de elevi de liceu și școală primară. În parteneriat cu Junior Achievement România, elevii au beneficiat de ajutor pentru a înțelege conceptul de management financiar, acumulând cunoștințe care să le permită luarea unor decizii responsabile atunci când aleg produse și servicii financiar-bancare.

Programul derulat în perioada de raportare și-a propus să dezvolte în rândul copiilor aptitudinile necesare pentru planificarea cheltuielilor, economisirea banilor sau dezvoltarea bugetului personal și a oferit module special proiectate pentru fiecare nivel de școală primară - Noi înșine, Familia Mea, Orașul Meu, Comunitatea Mea, Economia Noastră și liceală - ABCdar Bancar. Fiecare modul conține propriul set de manuale de instruire, inclusiv un manual dedicat profesorilor, un caiet pentru elevi și alte material ajutătoare.

Pe parcursul implementării proiectului (2010 – 2017), peste 35.350 de elevi au luat parte la cursurile din cadrul programului, alături de 1.136 de cadre didactice din peste 460 de școli. În fiecare an, peste 100 de angajați ai băncii participă în mod voluntar la program. Participarea lor s-a materializat în peste 700 de vizite în școli, în care membrii echipei Raiffeisen Bank au împărtășit copiilor din experiența și cunoștințele lor.

Părinții sunt beneficiari indirecti ai proiectului. Implicarea lor se face printr-o serie de activități, printre care completarea unui chestionar pentru a determina măsura în care aceștia includ în educația și creșterea copilului, aspecte ce țin de gestionarea resurselor financiare și o scrisoare prin care li se explică detaliat avantajele educației financiare.



2017:

>7.500

elevi participanți

2010-2017:

>35.350

elevi participanți

1.136

cadre didactice din

>460

școli

PARTENERIATE COMUNITARE

Raiffeisen Bank și-a asumat angajamentul de a contribui la dezvoltarea comunității în general și a comunităților locale, pe termen lung, alături de parteneri credibili și responsabili. Banca sprijină proiectele și programele comunitare prin intermediul parteneriatelor și colaborării cu organizații neguvernamentale și instituții locale și naționale. Principalii parteneri rămân organizațiile neguvernamentale, însă banca a continuat să consolideze parteneriate strategice cu instituții publice (precum teatre) sau instituții de învățământ.

Pentru a cunoaște nevoile partenerilor comunitari cu care interacționează și pentru a descoperi prioritățile acestora și ale comunității din care fac parte, banca organizează întâlniri, realizează consultări și sondaje în mod regulat. În domeniul investiției comunitare, banca încearcă să faciliteze coeziunea dintre diferiți factori din societate, astfel încât, împreună, să

găsim soluții pentru probleme concrete cu care aceștia se confruntă. Ne asumăm rolul de facilitator, dar și de susținător activ. De exemplu, banca susține arta și cultura (fără a interveni în vreun fel în actul cultural), nu numai prin finanțarea proiectelor de foarte bună calitate, ci și prin eforturi depuse de a crește audiența de la an la an.

Tipuri de parteneri comunitari	ONG-uri	Instituții de învățământ	Instituții medicale	Instituții non-profit	Autorități locale	Instituții publice
2015	87,76%	6,12%	3,06%	-	-	3,06%
2016	59,5%	26,7%	9,5%	1,7%	0,9%	1,7%
2017	91%	1%	-	3%	-	5%

În 2017, banca și-a continuat tradiția de a colabora cu instituții și organizații active, inovatoare, pionieri în domeniile lor de activitate. Astfel, printre partenerii organizației se numără:

- Asociația Green Revolution
- Asociația pentru Relații Comunitare
- Asociația Tășuleasa Social
- Fundația Principesa Margareta a României
- United Way România
- Junior Achievement România
- Teach for România
- Fundația pentru Dezvoltarea Societății Civile
- Habitat for Humanity România
- Fundația Leaders
- Young Leaders Club
- Fundația Romanian Business Leaders
- Akcees Education
- Teatrul Național Radu Stanca
- Fundația Compania de Teatru Daya
- Asociația Art@Co
- Asociația Culturală ACT



Banca se asigură că, prin parteneriatele pe termen lung, investițiile realizate aduc schimbări relevante în comunitățile în care își desfășoară activitatea.

Raiffeisen Bank a ales de-a lungul anilor să fie un partener strategic și să sprijine evenimente și programe culturale prestigioase, precum:

- Festivalul Internațional George Enescu, în parteneriat cu ARTEXIM
- Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu (FITS), în parteneriat cu Teatrul Național Radu Stanca
- Festivalul Internațional de Film Transilvania (TIFF) Cluj-Napoca și Sibiu, în parteneriat cu Asociația pentru Promovarea Filmului Românesc
- Festivalul de Teatru Undercloud, în parteneriat cu Fundația Compania de Teatru Daya
- Festivalul de Arte Contemporane Innersound, în parteneriat cu Asociația Art@Co
- Festivalul de Muzică SoNoRo
- Gala UNITER
- Producția și turneele Teatrului Act





De asemenea, banca a continuat să susțină sportul ca stil de viață sănătos, prin intermediul unor evenimente consacrate:

- Maratonul Internațional București Raiffeisen Bank, în parteneriat cu Asociația Bucharest Running Club
- Maratonul Internațional Via Maria Theresia, în parteneriat cu Asociația Tășuleasa Social



Accesul la educație și îmbunătățirea nivelului de educație financiară și antreprenorială continuă să fie o zonă prioritară de investiție în comunitate. Astfel, banca a continuat și în 2017 să susținem inițiative precum:

- Programul național de educație financiară - modulele Noi înșine, Familia Mea, Orașul Meu, Comunitatea Mea, Economia Noastră și ABCdar Bancar, în parteneriat cu Fundația Junior Achievement
- Programul educațional pentru profesori, în parteneriat cu Teach for România
- Școala Liderilor, în parteneriat cu Fundația Leaders
- Academia Liderilor, în parteneriat cu Fundația Leaders
- Young Leaders Club Finance, în parteneriat cu Young Leaders Club (CTL)
- Romanian Business Leaders Summit, în parteneriat cu Fundația Romanian Business Leaders
- Academia MPV, în parteneriat cu Akcees Education
- FinTech Month, în parteneriat cu TechHub



Susținerea categoriilor defavorizate a continuat să fie o prioritate a băncii și în 2017. Astfel, au fost dezvoltate următoarele inițiative:

- Programul intern de strângere de fonduri prin debit direct, în parteneriat cu United Way
- Programul Centrul Comunitar Generației, în parteneriat cu Fundația Principesa Margareta a României
- Programul de construire de case, în parteneriat cu Habitat for Humanity



Ecologia urbană este una dintre cele cinci direcții strategice de responsabilitate socială ale băncii prin care ne propunem să contribuim la îmbunătățirea calității vieții celor care locuiesc în zonele urbane ale țării. În 2017, am continuat să susținem programele de bike-sharing și să încurajăm mersul pe bicicletă, ca mijloc de transport alternativ:

- Programul l'Velo Relax, l'Velo Urban și Student O'Bike, în parteneriat cu Asociația Green Revolution

STUDIU DE CAZ:

Programul de bike-sharing I'Velo

Ecologia urbană este una dintre cele cinci direcții strategice de responsabilitate socială ale băncii. Astfel, în parteneriat cu Asociația Green Revolution, am lansat în 2010 programul de închiriere de biciclete – I'Velo, destinat publicului larg, prin care ne-am propus să încurajăm mersul pe bicicletă, ca alternativă reală la transportul cu mașina, și să reducem impactul traficului rutier asupra sănătății cetățenilor care locuiesc în mediul urban și asupra mediului înconjurător, prin reducerea poluării fonice și cea a emisiilor de CO₂.

I'Velo este principalul program al băncii în zona ecologiei urbane, iar în 2017 acesta a înregistrat peste 104.000 de utilizatori unici, care au închiriat una dintre cele 1.300 de biciclete, din cele 8 centre aflate în București și în alte orașe din țară. Peste 196.000 de închirieri de biciclete au fost realizate pe parcursul anului.

Programul este împărțit în trei proiecte: I'Velo Relax, I'Velo Urban și StudentOBike.

I'Velo Urban:

este un sistem de bike-sharing automatizat, lansat în septembrie 2016, în București. 12 stații automatizate de bike-sharing sunt localizate în zona centrală, punând la dispoziția celor interesați, 180 de biciclete de închiriat. În perioada ianuarie – decembrie 2017, au fost realizate peste 17.900 de închirieri.

I'Velo Relax:

este un sistem de bike-sharing, localizat în apropierea parcurilor sau în incinta acestora. Constă în opt stații care pun la dispoziție peste 880 de biciclete de închiriat. În 2017, au fost înregistrate peste 161.000 de închirieri de biciclete.

Student O'Bike:

localizat în patru campusuri studențești din București și din țară, proiectul oferă 240 de biciclete de închiriat; peste 17.000 de închirieri au avut loc în 2017.

2017:



>104.000

utilizatori unici



1.300

biciclete



8

centre

IMPACTUL ÎN COMUNITATE

Raiffeisen Bank recunoaște importanța unei societăți civile sănătoase, ca element cheie pentru a genera dezvoltare sustenabilă, atât în interiorul companiei, cât și în exterior, în comunitățile în care își desfășoară activitatea. În multe situații, inițiativele susținute de către bancă creează spațiu de implicare pentru alte companii, angajați, clienți sau alți actori interesați.

Contribuția băncii în programe comunitare a reprezentat

1,3%

din profitul său brut, conform criteriilor de raportare LBG (1,59% în 2016)



În medie, partenerii comunitari au gestionat fonduri de

26.404 €



242 din angajații băncii au fost implicați în proiecte comunitare

Contribuția per angajat a fost de

6,15 € ↔ **316 €**

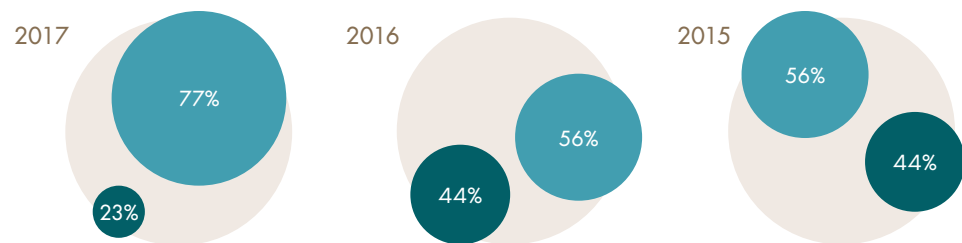
contribuția medie per beneficiar



Voluntarii băncii au alocat **842 ore** pentru acest tip de inițiative

Banca a încurajat ONG-urile și instituțiile partenere să strângă bani (fundraising) pentru programele implementate împreună, element important pentru o dezvoltare sustenabilă în viitor. Prin sprijinul continuu pe care banca l-a demonstrat, partenerii comunitari au fost încurajați să caute și să obțină resurse suplimentare pentru promovarea cauzelor și inițiativelor lor.

PROPORȚIA DINTRE CONTRIBUȚIILE BĂNCII ȘI RESURSELE SUPLIMENTARE ATRASE DE CĂTRE PARTENERII COMUNITARI



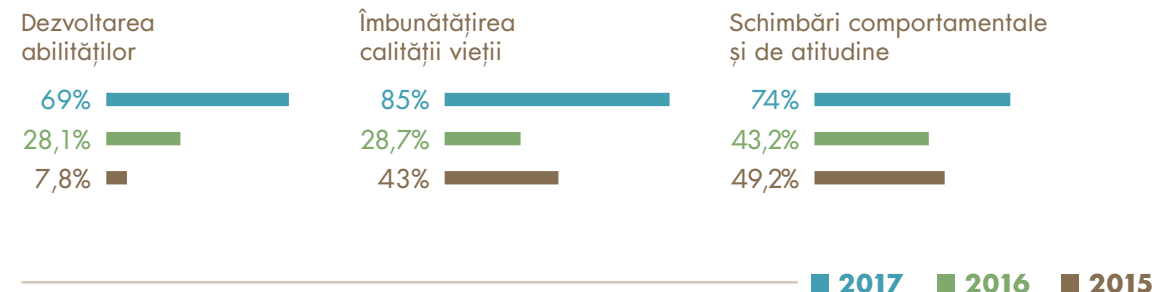
■ Contribuția Raiffeisen Bank
■ Resurse suplimentare atrase

În 2017, partenerii noștri comunitari au raportat 271.546 de beneficiari ai proiectelor implementate cu sprijinul băncii. Principalele îmbunătățiri raportate la nivelul acestora sunt orientate spre dobândirea de cunoștințe sau abilități, schimbări de comportament și atitudini, dar și creșterea calității vieții. În contextul creșterii înregistrate în rândul proiectelor

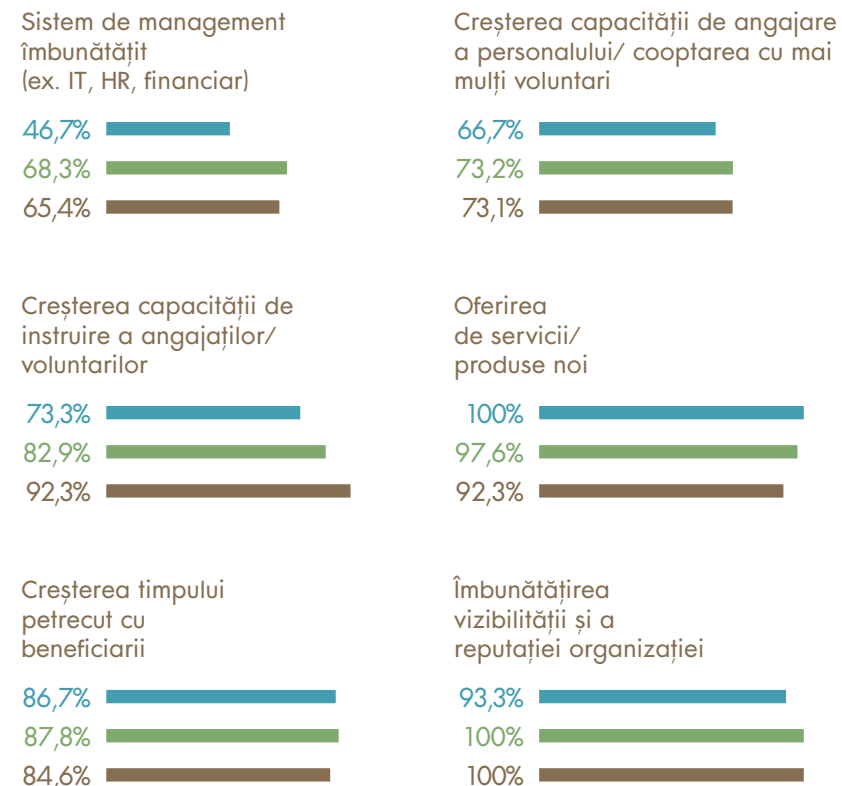
de educație finanțate de Raiffeisen Bank, s-a înregistrat și o creștere semnificativă în sensul dezvoltării de abilități în rândul beneficiarilor direcți.

2017:
271.546
beneficiari proiecte comunitare implementate cu sprijinul băncii

TIPUL DE SCHIMBĂRI GENERATE ÎN RÂNDUL BENEFICIARILOR



SCHIMBĂRILE GENERATE LA NIVELUL ORGANIZAȚIILOR PARTENERE



I'Velo Relax

22%

dintre clienții băncii declară că au închiriat biciclete

SATISFAȚIA UTILIZATORILOR ESTE RIDICATĂ - 9 DIN 10 RESPONDENȚI DECLARĂ CĂ SUNT MULȚUMIȚI DE CALITATEA UTILIZĂRII BICICLETELOR

Relevanța proiectului pentru comunitate este apreciată

„foarte util pentru mine și pentru apropiați”

I'Velo Urban

60%

dintre clienții băncii sunt familiarizați cu proiectul

43%

dintre clienții băncii declară că se gândesc să închirieze o bicicletă în următoarele 12 luni

Programul crește nivelul de conștientizare în direcția „**stilului de viață sănătos**”, promovat de companie și a unui comportament „**prietenos cu mediul înconjurător**”

Student O'Bike

65%

dintre clienții băncii cunosc inițiativa

25%

din studenții intervievați declară ca au închiriat o bicicletă de la unul din centrele aflate în apropierea universităților în ultimele 12 luni

~50%

dintre cei intervievați iau în considerare folosirea unei biciclete din cadrul programului în următoarele 12 luni

În 2017, banca a realizat un studiu în rândul clienților pentru a evalua impactul pe care l-au avut următoarele proiecte și programe asupra acestora: I'Velo Relax, I'Velo Urban, Student O'Bike, Maratonul Internațional București Raiffeisen Bank și Festivalul Internațional George Enescu.

Numărul total al clienților care au participat la studiu a fost de 1.532.



Rezultatele au relevat o serie de aspecte care ajută compania să evalueze succesul și relevanța investiției pentru comunitate, oferind în același timp informații valoroase ce pot sta la baza proceselor de îmbunătățire derulate de bancă.

Maratonul Internațional București Raiffeisen Bank

65%

dintre clienții băncii din București, declară că au auzit de această inițiativă

5%

dintre ei au alergat la una din cursele din cadrul maratonului, în timp ce

10%

declară ca au fost la eveniment, dar nu au participat

Festivalul Internațional George Enescu

ESTE CEA MAI CUNOSCUTĂ INIȚIATIVĂ, CU 79% DINTRE CLIENȚII BĂNCII CE DECLARĂ CĂ SUNT LA CURENT CU ACEASTĂ INIȚIATIVĂ

12%

dintre respondenți declară că au participat la festival și că au fost foarte mulțumiți de modul în care a fost organizat

Aproape toți respondenții apreciază Festivalul Enescu pentru faptul că aduce o contribuție semnificativă la creșterea nivelului de cultură și educație, în timp ce 9 din 10 consideră că Festivalul aduce multe beneficii pentru comunitate



6

**CONSUMATOR
RESPONSABIL**

PERFORMANȚA PRIVIND PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR

Și în 2017, banca și-a continuat eforturile pentru îmbunătățirea performanței privind protecția mediului înconjurător, o prioritate a băncii în zona de responsabilitate socială corporativă. Compania își asumă responsabilitatea pentru impactul pe care îl are asupra mediului, de aceea în perioada de raportare a investit peste 600.000 de euro în măsuri pentru diminuarea consumului de resurse și în scăderea amprentei asupra mediului înconjurător.

Raportul prezintă informații cu privire la consumul de resurse materiale din toate punctele de lucru ale băncii, sediile centrale și agențiile sale, a căror suprafață totală este de 126.310 m². De asemenea, utilizând informațiile privind consumul de combustibil și energie, am realizat un prim inventar al emisiilor de gaze cu efect de seră rezultate în urma activității băncii.

CONSUMUL DE MATERIALE

Ca furnizor de servicii bancare, compania utilizează cantități însemnate de hârtie pentru informarea clienților - informații precontractuale, pentru tipărirea contractelor de credit, dar și pentru activitățile administrative și pentru cele de promovare. Astfel, suntem conștienți că avem un impact direct asupra fenomenului de încălzire globală, de aceea eforturile băncii se concentrează pe scăderea consumului de materiale și pe recuperarea acestora, acolo unde este posibil.



Banca recunoaște că este nevoie de o abordare consecventă, motiv pentru se implică continuu în acțiuni de îmbunătățire a nivelului de conștientizare, de monitorizare a oricărui impact negativ al operațiunilor sale și de protecție împotriva riscurilor neprevăzute. Banca se asigură că resursele folosite pentru a crea produse și servicii sunt bine planificate, reciclate unde este posibil, și optimizate. Prin programele dezvoltate, aceasta contribuie, alături de clienții săi, la adoptarea unor obiceiuri bancare responsabile.

Investițiile continue în tehnologie și în servicii digitale, și numărul în creștere al utilizatorilor de aplicații de Internet și

Mobile Banking se reflectă și în scăderea consumului de hârtie. Acesta s-a diminuat cu aproximativ 32,9% față de precedentul ciclu de raportare, ca urmare a fenomenului de migrare a clienților către serviciile online. În medie, în 2017, în fiecare lună, 12.000 de clienți Raiffeisen Bank au ales să migreze pe canalele digitale ale băncii. Totodată, începând cu 2017, clienții pot aplica online pentru obținerea unui card de credit. Astfel, pe lângă faptul că aceștia pot aplica de oriunde și oricând, tot procesul de emisie se desfășoară în mediul digital, fără deplasare în agenție și consum de hârtie pentru semnarea documentelor în format fizic.

TIPUL DE MATERIALE CONSUMATE

■ 2016 ■ 2017
■ 2016 ■ 2017



Hârtie*

*hârtie nereciclată

353.988 kg

294.425 kg



Carton utilizat pentru depozitarea documentelor

17.280 kg



Materiale tipărite, pentru vânzarea produselor și serviciilor financiare

102.648 kg

12.000 kg



Cartușe de imprimantă și tonere (buc.)

4.186

6.400

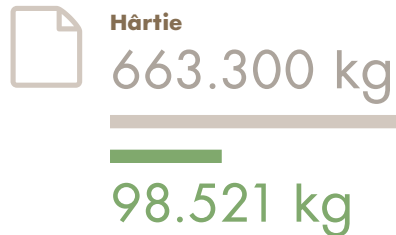
DEȘEURILE

În 2017, banca a continuat să își îmbunătățească procesul de reciclare a hârtiei. Continuăm să reciclăm hârtia, sub orice formă ar fi, inclusiv materialele de marketing și posterele, în toate punctele de lucru. Conform datelor interne, banca a reciclat 98.521 de kg de hârtie în 2017. Cantitatea de hârtie reciclată în 2017 este mai scăzută în comparație cu cea reciclată în 2016, deoarece în perioada de raportare anterioară, în cadrul băncii, a avut loc un proces de reorganizare a spațiului și înlocuire a mobilierului din agenții. Acest fapt a dus la colectarea unor cantități mai mari de hârtie stocată în diferite spații.

Procesul de reciclare reprezintă o practică standard în cadrul băncii, angajații noștri fiind informați constant de beneficiile adoptării unui comportament responsabil față de consumul de resurse și, implicit, față de mediul înconjurător.

■ 2016 ■ 2017

MATERIALE RECICLATE



Compania înregistrează anual cantitatea de deșeuri periculoase și nepericuloase, produse în desfășurarea activităților sale. Sistemul intern de management al deșeurilor prevede colectarea separată a fiecărui tip, în toate punctele de lucru. Toate bucătăriile sunt prevăzute cu un sistem de colectare separată a deșeurilor, care constă în pubele pentru hârtie, plastic – sticlă - metal și gunoi menajer. Începând din 2017, banca înregistrează cantitățile de gunoi menajer atât din sediile centrale, cât și din agențiile sale, fapt ce a determinat o creștere a cantității de gunoi menajer raportată. De asemenea, banca a raportat cantități mari de deșeuri electrice, electronice și electrocasnice (DEEE-uri) în

2016, ca urmare a procesului de înlocuire a întregii infrastructuri tehnice – laptop-uri, telefoanele, monitoarele. Pentru prezentul ciclu de raportare, cantitățile de DEEE-uri reciclate au revenit la parametri normali.

TIPURI DE DEȘEURI RECICLATE

	2016	2017
Corpuri de iluminat (kg)	72	1.044
Baterii (kg)	240	3.869
Plastic (kg)	N/A	2.533
Metal (kg)	4.636	N/A
DEEE-uri (kg)	618.300	70.294
Cantitatea de deșeuri menajere eliminate prin depozitare (kg)	297.930	6.477.317



METODA DE ELIMINARE A DEȘEURILOR

	Cantitatea totală de deșeuri periculoase	Cantitatea totală de deșeuri nepericuloase
Reciclare (kg)	75.207	101.054
Gunoii menajer (kg)	-	6.477.317

CONSUMUL DE ENERGIE

Reducerea consumului de energie este una dintre prioritățile băncii, în special datorită impactului asupra mediului înconjurător și asupra costurilor. Banca înregistrează informații detaliate cu privire la consumul de energie, pentru a putea avea o imagine reală și documentată pe baza căreia să stabilească acțiuni. Ca urmare a dezvoltării serviciilor digitale, banca investește în tehnologii și echipamente performante care să ajute la eficientizarea consumului de energie.

CONSUM TOTAL DE ENERGIE

	2016			2017		
	MWh	GJ	tep	MWh	GJ	tep
Energie electrică și energie pentru răcire	21.730	78.228	1.578,53	22.385	80.586	1.924,77
Energie pentru încălzire (gaz natural)	13.741	49.467,60	1.050,92	14.480	52.128	1.245,28

Factorii de conversie utilizați sunt:
1 KWh = $3,6 \times 10^6$ J
1 GJ = 10^9 J

Conform etichetei privind energia electrică, pusă la dispoziție de către furnizorul Enel Energie Muntenia S.A., 42,39% din energia electrică achiziționată și consumată de către companie a fost produsă din surse regenerabile.

CONSUM DE COMBUSTIBIL

	2016			2017		
	Cantitate (t)	GJ	tep	Cantitate (t)	GJ	tep
Combustibil motorină	445,5	18.978,3	452,18	400	17.040	406
Motorină pentru generatoare						
Combustibil benzină	151,10	6.572,85	158,66	66	2,871	69,3

Factorii de conversie utilizați pentru transformarea în GJ sunt:
1 t motorină = 42,6 MJ
1 t benzină = 43,5 MJ

CONSUMUL TOTAL DE ENERGIE ȘI INTENSITATEA ENERGIEI

La calculul consumului total de energie și transformarea în tep (tonă echivalent petrol) am utilizat norma metodologică de raportare a consumului total de energie conform raportării către Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

FACTORII DE CONVERSIE UTILIZAȚI PENTRU TRANSFORMAREA ÎN TEP SUNT:

Energie electrică	Gaze naturale	Benzină	Motorină
1 MWh=0,086 tep	1 MWh=0,086 tep	1 t = 1,05 tep	1 t = 1,015 tep

Consumul total de energie = Energie electrică + Gaz natural + Consum combustibil (motorină+benzină)

$$\text{Consumul total de energie} = 80.586 + 52.128 + 17.040 + 2.871 = 152.625$$

sau

$$\text{Consumul total de energie} = 1.924,77 + 1.245,28 + 406,00 + 69,3 = 3.645,35$$

Intensitatea energiei raportată la suprafața totală a sediilor băncii:

$$\frac{152.625}{123.310} \text{ GJ/m}^2 = 1,24 \text{ GJ/m}^2$$

sau

$$\frac{3.645,35}{123.310} \text{ tep/m}^2 = 0,29 \text{ tep/m}^2$$

INVESTIȚII PENTRU REDUCEREA CONSUMULUI DE ENERGIE

Investițiile realizate de bancă în 2017 pentru reducerea consumului de energie au fost în valoare de

662.484 €

Eforturile băncii au constat în:

Înlocuirea a 361 de echipamente de climatizare On/Off cu echipamente cu tehnologie inverter	Înlocuirea a 65 de centrale termice cu centrale termice în condensare	continuarea programului de înlocuire a sistemului de iluminare a casetelor amplasate la exteriorul agențiilor, cu echipamente mai eficiente din punct de vedere energetic, care funcționează cu tehnologie LED
		Înlocuirea mașinilor pe benzină cu mașini pe motorină, mai eficiente în ceea ce privește consumul de combustibil și amprenta de carbon

ENERGIE ECONOMISITĂ / AN

	2017	Investiții pentru a asigura economisirea (în EUR)	Inițiativa care a dus la reducerea cantității de energie utilizată
Combustibil (litri)	24.000	116.481,23	Dotarea parcului auto cu mașini diesel
Energie electrică și pentru răcire (GWh)	0,32	444.373,09	Utilizarea echipamentelor de climatizare cu tehnologie inverter Înlocuirea firmelor luminoase cu tehnologie LED (reducere estimată 5 KWh/ zi / firmă luminoasă)
Energie pentru încălzire (gaz natural) (MWh)	61.000 m ³ 643,55 MWh	101.629,44	Utilizarea centralelor termice în condensare (cost instalare)



TRANSPORT

Banca urmează ultimele tendințele inovatoare în tehnologie și adoptă, progresiv, soluții de transport mai prietenoase cu mediul înconjurător pentru angajații săi. Banca recomandă și susține utilizarea mijloacelor alternative de transport, precum bicicleta.

Distanța totală parcursă de angajații companiei în interes de serviciu a fost de

9.486.829 km

FLOTA AUTO A COMPANIEI

	2016	2017
Total număr de mașini	522	521
Număr de mașini pe motorină	400	458
Număr de mașini electrice/hibride	3	3
Număr de mașini pe benzină	119	60
Distanța parcursă cu taxiul, cu mașinile din flotă companiei și cu mașinile personale (km)	9.341.462	9.486.829

Angajații s-au deplasat în interes de serviciu pe o distanță de 1.030.224 de km utilizând ca mijloc de transport mașina personală și pe o distanță de 728.888 de km utilizând taxiul. Mașinile din flota companiei au parcurs în total 7.732.888 de km.

Zborurile internaționale efectuate de angajați au însumat 2.691.070 de km, în timp ce zborurile interne au totalizat 598.820 de km. În total, angajații băncii au utilizat transportul cu avionul pe o distanță de 3.289.890 de km.

TRANSPORTUL ANGAJAȚILOR / DE BUNURI / ÎN INTERES DE SERVICIU

	2016	2017
Distanța parcursă de angajați cu mașina personală, în interes de serviciu (km)	927.696 km (approx. 74.000 l)	1.030.224 km (approx. 82.000 l)
Distanța parcursă de angajați cu taxiul, în interes de serviciu (km)	537.727 km (approx. 43.000 l)	723.888 km (approx. 58.000 l)
Cantitatea de bunuri transportată de serviciile de curierat (t)	160	160
Distanța parcursă de angajați cu mașina companiei (km)	7.876.039	7.732.717
Distanța parcursă de angajați cu avionul (km)	2.624.123	3.289.890

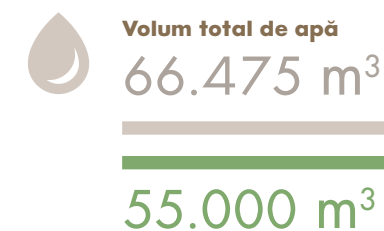


CONSUMUL DE APĂ

În perioada de raportare consumul de apă al băncii a scăzut cu 11.475 m³. Banca nu deține infrastructura adecvată pentru reciclarea sau reutilizarea apei, motiv pentru care cea mai eficientă măsură pe care o poate lua cu privire la acest aspect este reducerea consumului, prin organizarea de campanii de conștientizare și schimbare de comportament în rândul angajaților.

■ 2016 ■ 2017

APĂ CONSUMATĂ



*Scăderea consumului de apă se datorează, în mare parte, închiderii unui număr de 27 de agenții ale băncii

EMISIILE DE GAZE CU EFECT DE SERĂ (GES)



3.9



9.4



11.6



13.2

În calculul emisiilor de gaze cu efect de seră rezultate în urma activității companiei, nu au fost incluse deplasările angajaților cu avionul. Calculul face referire doar la cantitatea de dioxid de carbon, rezultată în mod direct sau indirect din activitățile companiei.

Valorile factorilor de emisie utilizați la calculul cantităților totale de emisii de GES, rezultate în urma arderii combustibililor (Categoría 1) au fost extrase din *Lista privind valorile naționale ale factorilor de emisie și ale puterilor calorifice nete, specifice fiecărui tip de combustibil și categorie de activitate*, disponibilă pe pagina de internet a Ministerului Mediului (goo.gl/fbepjB).

Categoría 1 (Scope 1):

- ↪ include emisiile directe de gaze cu efect de seră rezultate în urma activității companiei (arderea combustibililor, emisiile de proces, flota de mașini a companiei și alte emisii fugitive)

Categoría a 2-a (Scope 2):

- ↪ include emisiile indirecte rezultate în urma achiziției de energie electrică, energie termică sau abur

Categoría a 3-a (Scope 3):

- ↪ include alte emisii indirecte, care nu sunt controlate în mod direct de companie (transportul angajaților cu avionul, mijloacele de transport în comun sau taxiul, distribuția produselor companiei, rezultate în urma depozitării deșeurilor menajere etc.)

Domeniul de aplicare	Domeniul include	FE*	Tone CO ₂ eq	Total categorie (t CO ₂ eq)
Categoría 1	Consumul de gaz natural	55,58 kg CO ₂ /GJ	2.897,27	4.356,35
	Consumul de benzină	71,62 kg CO ₂ /GJ	205,62	
	Consumul de motorină	73,56 kg CO ₂ /GJ	1.253,46	
Categoría 2	Consumul de energie electrică	215,26 g CO ₂ / kWh**	4.818,6	4.818,6
Categoría 3	Transport în interes de serviciu	-	310,1	310,1
Total				9.485,05

TOTAL TONE CO₂ eq



*FE = Factor de emisie
**Valoare conform datelor primite de la furnizorul de energie electrică

Estimări realizate la calculul emisiilor indirecte de GES (categoría a 3-a) rezultate în urma deplasării angajaților în interes de serviciu cu mașina personală sau cu taxiul.

Deoarece în cadrul băncii nu există un sistem formal de înregistrare a emisiilor din categoria a 3-a, la calculul emisiilor rezultate în urma deplasării angajaților cu mașina personală sau taxiul, pentru o estimare grosieră, am considerat caracteristicile mașinii cu care au fost parcurși cei 1.754.112 km, următoarele: motor Diesel, 1.5, Euro Standard 6, stil de condus normal.

Intensitatea emisiilor:

$$\frac{9.485,05}{123.310} \text{ t CO}_2 \text{ eq/m}^2 = 0,077 \text{ GJ/m}^2$$



Banca va continua să investească în reducerea impactului asupra mediului înconjurător și, implicit, al emisiilor de gaze cu efect de seră.

PARTENER FINANCIAR RESPONSABIL

CREȘTEREA NUMĂRULUI CLIEŢILOR CARE
UTILIZEAZĂ PLATFORMELE DE INTERNET ŞI MOBILE
BANKING CU SCOPUL DE A CREȘTE CALITATEA
SERVICIILOR OFERITE ŞI PENTRU A REDUCE AMPRENTA
COMPANIEI ASUPRA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR

CREȘTEREA NUMĂRULUI DE PROIECTE
SUSTENABILE FINANȚATE DE BANCĂ



Continuarea programului

Catalizator



creșterea numărului
de workshop-uri și
creșterea numărului
de companii
participante

Continuarea programului

Elevator Lab

by Raiffeisen Bank International

INFORMAREA CLIEŢILOR CU
PRIVIRE LA OPȚIUNILE PE CARE
BANCA LE OFERĂ ATUNCI CÂND
ACEȘTIA ÎNTÂMPINĂ DIFICULTĂȚI
FINANCIARE

ANGAJATOR RESPONSABIL

Continuarea activităților și a proiectelor care să consolideze

Propunerea de Valoare pentru Angajați

(EVP - Employee Value Proposition)

Continuarea programului

Raiffeisen Bank University

și creșterea numărului de
sesiuni de instruire

Continuarea programului

RStyle

și creșterea numărului
de participanți unici

Continuarea programelor dedicate
tinerilor absolvenți,
și creșterea numărului participanților
cu 3% față de anul 2017

Raiffeisen IT Trainee
Raiffeisen Banker 2 Be
Raiffeisen Management Trainee



CREȘTEREA NUMĂRULUI DE FEMEI
AFLATE ÎN POZIȚII DE CONDUCERE

CREȘTEREA NUMĂRULUI DE ORE
DE FORMARE PROFESIONALĂ
OFERITE ANGAJAȚILOR

CREAREA UNUI PLAN DE
INSTRUIRE A ANGAJAȚILOR PE
TEMA DREPTURILOR OMULUI

CONTINUAREA EVALUĂRII
ABILITĂȚILOR DE LEADERSHIP ȘI
DE DEZVOLTARE A NIVELURILOR
DE MANAGEMENT B-1 ȘI B-2

PARTENER RESPONSABIL ÎN COMUNITATE



Comunicarea

Raportului de Sustenabilitate al băncii pentru 2017

către toate categoriile de stakeholderi

Creșterea bugetului de investiții comunitare cu

3%

față de anul 2017

Creșterea numărului de beneficiari ai proiectelor susținute de bancă cu

5%

față de anul 2017

Creșterea cu

10%

a numărului de angajați implicați ca voluntari în proiectele susținute de bancă, față de anul 2017

CONSOLIDAREA STRATEGIEI DE SUSTENABILITATE, PENTRU A CONTINUA ÎNSUȘIREA PRINCIPIILOR SUSTENABILITĂȚII ÎN MODELUL DE AFACERI AL BĂNCII

Continuarea programului

Raiffeisen Comunități

și creșterea, cu 10%, a organizațiilor neguvernamentale și a instituțiilor de învățământ care participă în competiție, în raport cu ediția din 2017

CREȘTEREA NUMĂRULUI DE PROIECTE DIN ZONA DE EDUCAȚIE FINANCIARĂ ȘI ANTREPRENORIALĂ

CONSUMATOR RESPONSABIL

SCĂDEREA CANTITĂȚII DE HÂRTIE UTILIZATE ÎN ACTIVITATEA BĂNCII PRIN DEZVOLTAREA CONTINUĂ A SERVICIILOR DIGITALE ȘI CREȘTEREA NUMĂRULUI DE CLIENȚI CARE FOLOSESC APLICAȚIILE DE INTERNET ȘI MOBILE BANKING



Creșterea cantităților de deșeuri colectate selectiv în vederea reciclării din toate punctele de lucru ale băncii și reducerea cantităților de deșeu menajer care ajunge la groapa de gunoi cu

5%

față de 2017

Continuarea investițiilor în măsuri suplimentare pentru eficientizarea consumului de energie în cadrul băncii pentru a putea reduce consumul cu

3%

față de 2017 și, astfel, de a contribui la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră (Scope 2) care rezultă din achiziția și consumul de energie electrică, energie termică sau abur

CREȘTEREA NIVELULUI DE CONȘTIENTIZARE A ANGAJAȚILOR CU PRIVIRE LA EFECTELE NEGATIVE ASUPRA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR ȘI IMPLICAREA ACESTORA ÎN INIȚIATIVE DE REDUCERE A IMPACTULUI

Reducerea consumului de apă

utilizată în toate punctele de lucru ale băncii prin desfășurarea de campanii de conștientizare și schimbare de comportament a angajaților



Continuarea programului de înlocuire a sistemului de iluminare a

casetelor amplasate la exteriorul agențiilor, cu echipamente mai eficiente din punct de vedere energetic pentru un număr de 20 de agenții

Reducerea numărului de mașini pe benzină cu

50%

față de anul precedent și înlocuirea acestora cu mașini pe motoriză sau cu mașini electrice pentru a reduce nivelul emisiilor directe de gaze cu efect de seră (Scope 1) ce rezultă din utilizarea flotei de mașini a companiei de către angajații săi





DESPRE RAPORT

Al IX-lea Raport de Sustenabilitate realizat de Raiffeisen Bank, centralizează informațiile aferente activității băncii din 2017 (1 ianuarie-31 decembrie) și face parte din strategia companiei de a comunica deschis și transparent evoluția indicatorilor de performanță non-financiară. Totodată, raportul prezintă angajamentele pe care banca și le-a asumat și măsurile pe care le adoptă pentru a contribui în mod direct și semnificativ la țintele globale de dezvoltare durabilă. Banca funcționează în temeiul legislației române în vigoare, al actului constitutiv și al regulamentelor interne, iar toate activitățile financiar-bancare desfășurate sunt reglementate și supervizate de Banca Națională a României.

Raiffeisen Bank a fost unul dintre pionierii pieței locale în practica raportării non-financiare, lansând primul raport în anul 2009 și continuând apoi procesul de raportare cu o frecvență anuală. Prezentul raport subliniază eforturile băncii la 20 de ani de prezență pe piața din România și întărește angajamentul companiei de a acționa cu responsabilitate în relația cu toți stakeholderii.

Raportul de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank dezvoltat pentru activitatea din 2017 prezintă toate temele materiale identificate de bancă și asupra cărora aceasta s-a concentrat pe parcursul acestui an de raportare.

Structura raportului și abordarea băncii respectă principiile și liniile directoare prevăzute de standardele de raportare non-financiară ale Global Reporting Initiative, emise în octombrie 2016 îndeplinind cerințele opțiunii de conformitate Core. De asemenea, pe parcursul raportului a fost semnalată concordanța dintre activitatea băncii și țintele stabilite de Organizația Națiunilor Unite prin cele 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă.

Informațiile din prezentul raport sunt structurate într-o manieră ușor de urmărit, în cadrul a șase capitole, acoperind riscurile, oportunitățile și strategiile companiei:

- Profil de companie
- Model de afaceri responsabil
- Partener financiar responsabil
- Angajator responsabil
- Partener responsabil în comunitate
- Consumator responsabil

Indicatorii de performanță non-financiară luați în considerare pentru prezentul proces de raportare sunt cei mai relevanți pentru industria financiar-bancară, modelul de afaceri al companiei, produsele și serviciile oferite, categoriile de stakeholderi și se bazează pe analiza materialității celor mai semnificative teme, atât pentru bancă, cât și pentru stakeholderii acesteia. Pentru a obține o imagine de ansamblu asupra activității din zona de sustenabilitate, compania a prezentat și informații din anii anteriori.

Pentru raportul din 2017, termenii financiari menționați sunt exprimați în euro. În conformitate cu regulile de raportare financiară, rata de conversie EOP este utilizată pentru sold și bilanț, iar rata de conversie medie este utilizată pentru profit și pierderi (venituri și cheltuieli) și pentru restul datelor financiare incluse în raport.

Datele și afirmațiile din acest raport, cu privire la performanța de sustenabilitate, nu au fost supuse unui audit extern, efectuat de o terță parte independentă.

ECHIPA EDITORIALĂ

Cel de-al IX-lea Raport de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank România este rezultatul muncii întregii echipe și a fost dezvoltat în parteneriat cu The CSR Agency, o companie de consultanță în sustenabilitate. Cu această ocazie, banca dorește să mulțumească tuturor colegilor care s-au implicat în acest proiect.

PENTRU SUGESTII CU PRIVIRE LA PREZENTUL RAPORT

Vă rugăm să trimiteți sugestiile, opiniile sau întrebările dumneavoastră la:

- Romina Roșu
Sustainability Officer
Direcția de Comunicare și Relații Publice
E-mail: romina.rosu@raiffeisen.ro
- Corina Vasile
Director
Direcția de Comunicare și Relații Publice
E-mail: corina.vasile@raiffeisen.ro

SEDIUL CENTRAL RAIFFEISEN BANK

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

RATE DE CONVERSIE

Monedă EUR EOP 4,524 (2015) / 4,541 (2016) / 4,651 (2017)
Monedă EUR AVG 4,504 (2015) / 4,517 (2016) / 4,635 (2017)



Raportul de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank 2017 este disponibil online, la:
www.raiffeisen.ro/despre-noi/responsabilitate-corporativa/rapoarte-anuale-csr/
www.raiffeisencomunitati.ro/rapoarte-csr

INDEXUL DE CONȚINUT GRI

Raportul de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank aferent anului 2017 a fost elaborat în conformitate cu standardele GRI și îndeplinește cerințele opțiunii Core.

Indexul de conținut GRI			
Standard GRI	Informație	Numărul/ numerele paginii și/sau URL(-uri)	Omisiune
GRI 101: Informații generale			
Informații generale			
GRI 102: Informații generale în 2017	Profilul organizației		
	102-1 Numele organizației	5	
	102-2 Activități, branduri, produse și servicii	6-11, 18, 19	
	102-3 Localizarea sediilor centrale	157	
	102-4 Localizarea operațiunilor	16-19	
	102-5 Proprietate și formă juridică	https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/guvernanta-corporativa/rapoarte-anuale/	
	102-6 Piețe deservite	16-18	
	102-7 Dimensiunea organizației	19-21, 97	
	102-8 Informații cu privire la angajați și alți lucrători	98	
	102-9 Rețeaua de furnizori	93	
	102-10 Modificări semnificative la nivelul organizației și al rețelei de furnizori	18-19, 156-157	
	102-11 Principiul precauției sau abordarea precaută	23-30, 91-92	
	102-12 Inițiative externe	40-47, 62-63	
	102 Afilieri	62-63	
Strategie			
	102-14 Declarația președintelui	4-5	
	102-15 Impact, riscuri și oportunități cheie	5, 30-37, 80-93	

Etică și integritate		
102-16 Valori, principii, standarde și norme		12-13, 30-33, 40-47
Guvernanță		
102-18 Structură de guvernanță corporativă		25-29
Implicarea stakeholderilor		
102-40 Lista categoriilor de stakeholderi		56-61
102-41 Contracte colective de muncă		97
102-42 Identificarea și selectarea stakeholderilor		56-61
102-43 Abordare proceselor de consultare a stakeholderilor		56-61
102-44 Subiecte-cheie și probleme ridicate		56-57
Procesul de raportare		
102-45 Entități incluse în situațiile financiare consolidate		https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/guvernanta-corporativa/rapoarte-anuale
102-46 Definirea conținutului raportului și a limitelor temelor		56-57
102-47 Lista temelor materiale		53-57
102-48 Informații actualizate		Nu există actualizări
102-48 Modificări în procesul de raportare		42-49
102-50 Perioada de raportare		156-157
102-51 Data celui mai recent raport		Publicat în 2017 pentru anul 2016
102-52 Ciclu de raportare		156-157
102-53 Persoană de contact pentru întrebări cu privire la raport		157
102-54 Raportarea în conformitate cu standardele GRI		159
102-55 Indexul de conținut GRI		159-166
102-56 Verificare externă		157

Teme materiale		
Performanță economică		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	20-22, 80-90
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	48-49, 68-79
GRI 201: Performanță economică în 2017	201-1 Valoare economică direct generată și valoare economică distribuită	21-22
	201-2 Implicații financiare și alte riscuri și oportunități generate de schimbările climatice	80-81
	201-3 Obligații definite în planul de beneficii și alte planuri de pensionare	107
	201-4 Asistență financiară din partea structurilor guvernamentale	22
Prezența pe piață		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	23-29, 40-41, 48-49
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	102-105
GRI 202: Prezența pe piață 2017	202-1 Cote salariale standard la nivel de începător, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim local	106
	202-2 Proportia personalului de naționalitate română în echipa de conducere	23-24
Impact economic indirect		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 76, 70-79, 86-90, 122-125
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	76, 80, 84
GRI 203: Impact economic indirecte 2017	203-1 Investiții în infrastructură și servicii	88-89, 134
	203-2 Impact economic indirect semnificativ	122-139
Practici de achiziții de bunuri și servicii		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 93
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	92

GRI 204. Practici de achiziții de bunuri și servicii 2017	204-1 Proportia cheltuielilor cu furnizorii locali	92
Anticorupție		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 32, 33
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	30-33
GRI 205: Anticorupție 2017	205-1 Operațiuni evaluate pentru identificarea riscurilor legate de corupție	31-32
	205-2 Comunicare și formare cu privire la politicile și procedurile anticorupție	32
Comportament anticoncurențial		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 30
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	34, 36
GRI 206: Comportament anticoncurențial 2017	206-1 Măsurile legale cu privire la comportamentul anticoncurențial, antitrust și de monopol	36
Materiale		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 142, 143
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	142, 143
GRI 301: Materiale în 2017	301-1 Materiale utilizate, în funcție de masă sau volum	143
Energie		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 145, 156
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	142, 145
GRI 302: Energie în 2017	302-1 Consum de energie în cadrul organizației	145
	302-3 Intensitatea energiei	146
	302-4 Reducerea consumului de energie	147

Efluenți și deșeuri		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 144, 149
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	142, 144
GRI 306: Efluenți și deșeuri în 2017	306-1 Deversarea apei, în funcție de calitatea acesteia și de utilizare	149
	306-2 Deșeuri, în funcție de tip și de metodă de eliminare	144, 145
Ocuparea forței de muncă		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 96, 106
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	96-99, 106-107
GRI 401: Ocuparea forței de muncă în 2017	401-1 Angajați noi și fluctuația de personal	99
	401-2 Beneficii acordate angajaților cu normă întreagă, care nu sunt acordate angajaților pe perioadă determinată sau celor cu jumătate de normă	106-108
	401-3 Concediu pentru creșterea copilului	108
Relații de muncă/ management		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 96
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	96
GRI 402. Relații de muncă/ management în 2017	402-1 Perioada minimă de înștiințare referitoare la modificările operaționale	102
Sănătatea și securitatea în muncă		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 118
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	118-119
GRI 403. Sănătatea și securitatea în muncă în 2017	403-1 Reprezentarea angajaților, în comitete SSM mixte (management-angajați)	118
	403-2 Tipuri de accidente de muncă, boli ocupaționale, zile de concediu medical și absenteism și număr de decese cauzate de accidentele la locul muncă	118

Formare și dezvoltare profesională		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 109-117
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	109-111
GRI 404: Formare și dezvoltare profesională în 2017	404-1 Număr mediu de ore de formare pe an, per angajat	110
	404-2 Programe pentru îmbunătățirea competențelor profesionale în rândul angajaților și programe de asistență în cazul schimbării poziției în companie	111, 114-117
	404-3 Procentajul angajaților care sunt evaluați regulat și care primesc consiliere de dezvoltare profesională	113
Diversitate și egalitate de șanse		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 102
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	102-103
GRI 405: Diversitate și egalitate de șanse în 2017	405-1 Diversitatea echipelor de conducere și a angajaților	103-104
	405-2 Raportul salariului de bază și al remunerației dintre bărbați și femei	106-107
Combaterea discriminării		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 105
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	105
GRI 406: Combaterea discriminării în 2017	406-1 Incidente legate de discriminare și măsuri corective aplicate	105
Evaluarea respectării drepturilor omului		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	40-41, 48-49
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	40-41, 102
GRI 412: Evaluarea respectării drepturilor omului în 2017	412-1 Operațiuni care au fost verificate cu privire la respectarea drepturilor omului sau evaluare a impactului	102
	412-2 Instruirea angajaților cu privire la politici sau proceduri legate de respectarea drepturilor omului	102

Comunități locale		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 122-125
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	122, 123
GRI 413: Comunități locale în 2017	413-1 Operațiuni care au implicat comunitățile locale, evaluări ale impactului avut și programe de dezvoltare	124-139
Politici publice		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22
GRI 415: Politici publice în 2017	415-1 Contribuții politice	22
Promovarea produselor și serviciilor		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 34-37
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	34-37
GRI 417: Promovarea produselor și serviciilor în 2017	417-1 Cerințe și informații necesare pentru etichetarea produselor și serviciilor	34-37
	417-2 Incidente de neconformitate cu privire la informațiile și etichetarea produselor și serviciilor	34-37
	417-3 Incidente de neconformitate cu privire la comunicarea de marketing	34-37
Confidențialitatea datelor cu caracter personal		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	34-37
GRI 418: Confidenția- litatea datelor cu caracter personal în 2017	418-1 Reclamații fondate, cu privire la încălcări ale clauzelor privind datele cu caracter personal și la pierderi de date cu caracter personal	35, 36

Conformitate socio-economică		
GRI 103: Abordarea managerială în 2017	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	56-57
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	48-49, 34-37
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	34-37
GRI 419: Conformitate socio-economică în 2017	419-1 Nerespectarea legilor și a normelor din sfera social-economică	34-37

Indicatori specifici sectorului financiar		
S1	Politici cu componente de mediu și sociale specifice, aplicate liniilor de business	80-81
S2	Proceduri de evaluare a riscurilor sociale și de mediu în cadrul liniilor de business	90-92
S6	Procentul din portofoliu pentru fiecare linie de business în funcție de regiune, dimensiune (ex. microîntreprinderi/IMM-uri/corporate) și sector	68-75
S13	Puncte de acces pentru populația din zone subdezvoltate economic sau din zone mai puțin populate, în funcție de tipul lor	87
S15	Politici pentru dezvoltarea și vânzarea echitabilă a produselor și serviciilor financiare	68, 80, 84-86



Banking așa cum trebuie