

Raport de sustenabilitate
Raiffeisen Bank România
2018



**Raiffeisen
BANK**

Banking așa cum trebuie

10

**ani de leadership
în sustenabilitate**





Cuprins

Mesajul Directorului General ■ 6

Despre raport ■ 8

2018: Rezumat ■ 10

01 Despre Raiffeisen Bank

■ 14

- Experiența noastră ■ 16
- 10 ani de raportare nonfinanciară ■ 18
- Rezumat financiar ■ 19
- Guvernanță corporativă & structuri de conducere ■ 21
- Codul de conduită ■ 29
- Etică în afaceri ■ 32
- Conformitate ■ 34

02 Modelul nostru de business responsabil

■ 38

- Principii, strategie și afilieri ■ 40
- Obiectivele de dezvoltare durabilă ■ 43
- Matricea de materialitate ■ 45
- Comunicarea cu stakeholderii ■ 50
- Recunoaștere & premii ■ 53

03 Responsabilitatea practicilor noastre

■ 54

- Stabilitate în relațiile comerciale ■ 56
- Retail, Corporate & Private Banking ■ 58
- Susținerea antreprenoriatului românesc ■ 62
- Principiile finanțării responsabile ■ 64
- Soluții pentru clienți ■ 69
- Digitalizare ■ 72
- Performanța privind protecția mediului ■ 73

04 Relații pe termen lung

■ 80

ANGAJAȚII NOȘTRI ■ 82

- Echipa noastră și mediul de lucru ■ 84
- Remunerare și beneficii ■ 93
- Dezvoltare și managementul performanței ■ 95
- Programe pentru angajați ■ 98
- Sănătate și securitate ■ 101

COMUNITĂȚILE NOASTRE ■ 102

- Strategia de investiții comunitare ■ 104
- Contribuții financiare ■ 106
- Voluntariat ■ 112
- Proiecte pentru comunitate ■ 113
- Impactul în comunitate ■ 116

FURNIZORII NOȘTRI ■ 118

- Lanțul responsabil de aprovizionare ■ 120

Obiective pentru 2019 ■ 122

Index GRI ■ 126



Steven van Groningen

Președinte & CEO
Raiffeisen Bank România

Mesajul Directorului General

Dragii mei,

Astăzi vă prezentăm al zecelea raport de sustenabilitate al Raiffeisen Bank România. Am fost printre primele companii din România care au ales să raporteze indicatorii non-financiari și, din această perspectivă și fără falsă modestie, pot să spun că sunt mândru de ceea ce am realizat până acum.

Din 2018 sloganul nostru a devenit „Banking așa cum trebuie” pentru că am ales să scoatem în evidență că am fost și suntem o instituție bancară responsabilă. Faptul că de 10 ani raportăm și aspectele non-financiare ale activității noastre confirmă faptul că întotdeauna am fost preocupați de implicarea în comunitate și îmbunătățirea mediului în care ne aflăm, nu numai de activitatea noastră de bază.

Pe piața românească suntem de mai mult de 20 de ani și am parcurs această perioadă construind o bancă puternică, implicată activ în proiecte durabile și sustenabile. An de an am adăugat permanent servicii și produse noi, am investit în digitalizare, la fel cum am investit și în promovarea unui stil de viață sănătos, a educației financiare, a artei și culturii românești etc.

Am văzut în tot acest timp cum piața s-a dezvoltat și interesul pentru transparență și sustenabilitate a devenit tot mai puternic. Auzim tot mai des discuții care depășesc sfera eficienței economice și ajung la aspecte ce țin de echitate socială și de preservarea calității mediului înconjurător. Faptul că astăzi zeci de alte companii își impun un ritm anual în vederea creșterii sustenabilității afacerii este una dintre cele mai importante schimbări ale ultimului deceniu. Iar acest lucru are și un efect direct asupra mediului de afaceri – îl face să fie mult mai matur și mai solid.

Pentru noi, sustenabilitatea este o valoare de care ținem cont în fiecare zi, atât în activitatea noastră, cât și în impactul pe care îl avem în comunitățile în care activăm. Asta înseamnă o raportare corectă la cum facem lucrurile zi de zi - responsabil, transparent, sustenabil - atribute extrem de importante, care se află în ADN-ul organizației noastre. În cele din urmă, acestea reprezintă capacitatea de a genera creștere economică și prosperitate în societate – fie prin finanțarea economiei sustenabile, prin a fi un angajator responsabil, a cultiva parteneriate cu furnizori responsabili sau a susține proiecte comunitare.

Închei cu convingerea că sustenabilitatea este un proces care poate transforma lumea în care vor trăi copiii noștri și care ar trebui să stea la baza construcției oricărui model de business. E un proces care începe cu fiecare dintre noi și pe care, în viitor, niciunul dintre noi nu își va permite să îl ignore.

Despre raport

Cel de-al zecelea Raport de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank România prezintă indicatorii non-financiari ce descriu activitatea băncii la nivelul anului 2018 (1 ianuarie 2018 - 31 decembrie 2018). Performanța băncii în direcția sustenabilității și a responsabilității sociale este prezentată în paginile acestui raport,

10 ani de leadership în sustenabilitate,

realizat în conformitate cu prevederile standardelor GRI (Global Reporting Initiative), opțiunea *De bază* (Core).

Structura și conținutul raportului au fost determinate în urma consultării stakeholderilor companiei prin intermediul unui sondaj de opinie care a implicat atât angajați ai băncii, cât și clienți (clienți persoane fizice, clienți IMM, clienți corporate), furnizori și prestatori de servicii, parteneri de afaceri, organizații non-guvernamentale, organizații supranaționale, autorități și organisme de reglementare, reprezentanți ai presei și bloggeri, asociații de business și asociații profesionale. Răspunsurile stakeholderilor, împreună cu rezultatele evaluării privind dimensiunea efectelor sociale, economice și de mediu pe care activitatea băncii le generează, ne-au ajutat să completăm analiza de materialitate și să determinăm indicatorii relevanți (temele materiale) pentru companie, ce au stat la baza dezvoltării raportului. Temele materiale au fost detaliate atât calitativ, prin prisma politicilor și procedurilor care conturează cadrul de acțiune în fiecare direcție (temă), cât și cantitativ, fiind prezentați principalii indicatori valorici care ajută cititorul să înțeleagă activitatea și impactul băncii.

Totodată, raportul prezintă angajamentele pe care Banca și le-a asumat și măsurile pe care le adoptă pentru a contribui la obiectivele 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.



Pentru raportul din 2018, valorile financiare menționate sunt exprimate 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 zecelea Raport de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank România este rezultatul muncii întregii echipe și a fost dezvoltat în parteneriat cu The CSR Agency, 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:

Bogdana Diaconu

Public Affairs Specialist

Direcția de Comunicare și Relații Publice

E-mail: bogdana.diaconu@raiffeisen.ro

Corina Vasile

Director

Direcția de Comunicare și Relații Publice

E-mail: corina.vasile@raiffeisen.ro

SEDIUL CENTRAL RAIFFEISEN BANK ROMÂNIA

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

MODEL DE BUSINESS RESPONSABIL

419
puncte de lucru



>2 mil.
clienți retail

>91.000
clienți IMM-uri

>5.700
clienți corporate și medii

16% creștere a numărului de clienți premium

24% creștere a volumului creditelor imobiliare
CASA TA

13,6% creștere a portofoliului de credite pentru IMM-uri

CATALIZATOR:

360
companii participante

1.120
participanți

7
orașe

RESPONSABILITATE PENTRU ANGAJAȚII NOȘTRI



5.021
angajați

3.805

femei

1.216

bărbați

>3% reducere în fluctuația de personal

327 de posturi vacante ocupate de candidați din interiorul companiei

4.800

utilizatori unici ai platformei interne



Vocea Ta

și 950 de idei generate

56,88% din posturile de management superior ocupate de femei

38-40 ore de formare profesională oferite în medie fiecărui angajat

3.483
participanți unici în programul

RSTYLE

RESPONSABILITATE PENTRU COMUNITĂȚILE NOASTRE

>2,73 mil. €

investiți în comunitate prin contractele de sponsorizare,

dintre care:

2,068 mil. €

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

185
proiecte înscrise în programul

RAIFFEISEN COMUNITĂȚI

235
angajați implicați în activități de voluntariat

pe parcursul a
900
ore de lucru

RESPONSABILITATE PENTRU MEDIUL ÎNCONJURĂTOR

29%

din bugetul de investiții comunitare alocat proiectelor de

ecologie urbană

38%

din energia utilizată de Bancă provine din

surse regenerabile



~5%

scădere a intensității energetice

01

Despre Raiffeisen Bank

- Experiența noastră
- 10 ani de raportare non-financiară
- Rezumat financiar
- Guvernanță corporativă & structuri de conducere
- Codul de conduită
- Etică în afaceri
- Conformitate

Experiența noastră

Raiffeisen Bank S.A. face parte din Grupul Raiffeisen, unul dintre liderii serviciilor financiare și de investiții din Austria și Europa Centrală și de Est. Grupul austriac a dezvoltat, în timp, o vastă rețea de filiale bancare, companii de leasing și numeroase companii de servicii financiare specializate, fiind prezentă acum pe 13 piețe din Europa Centrală și de Est, prin peste 2.100 unități bancare și 47.000 de angajați.

Din 2017, după fuziunea dintre Raiffeisen Bank International AG (RBI) și compania-mamă Raiffeisen Zentralbank AG (RZB), 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.

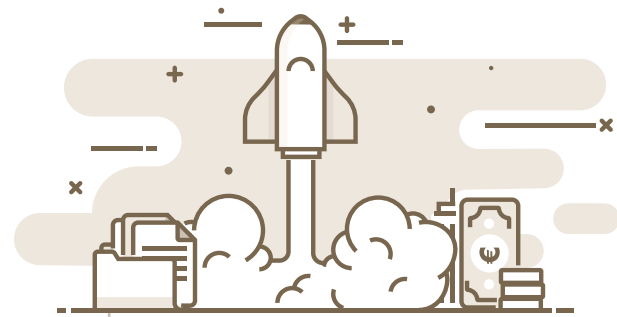
La nivel regional, Raiffeisen Bank International are:

16,1 milioane
clienți

47.000

de angajați,
cu un procent de

55%
dintre manageri femei



3,1 miliarde €

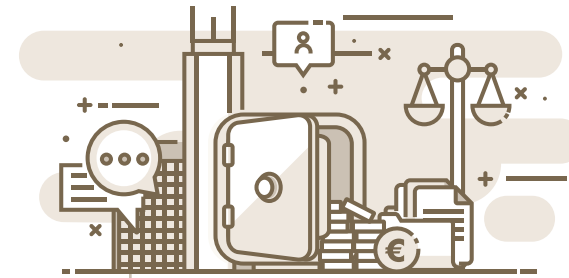
volumul finanțărilor sustenabile
(7%)

2,7 milioane €

volumul finanțărilor comunitare

Raiffeisen Bank este o bancă universală de top, care operează ca instituție bancară în România de la 1 iulie 2002, în urma fuziunii dintre Raiffeisenbank (România) și Banca Agricolă Raiffeisen S.A., deținute la acel moment de Grupul Raiffeisen, după preluarea băncii de stat Banca Agricolă de către grupul austriac.

La finalul anului 2018, Raiffeisen Bank România (Banca) deservea peste 2 milioane de clienți persoane fizice, 91.000 IMM-uri și 5.700 de companii prin 419 unități, oferind produse și servicii financiare, precum și servicii de investiții bancare sau de consultanță financiară, la care se adaugă serviciile de gestionare a activelor și serviciile de leasing.



419

puncte de lucru

4.966

angajați
(headcount)

2.014.908

clienți retail

91.246

clienți IMM-uri

5.721

clienți corporate
& medii

Raiffeisen Bank are ca misiune să dezvolte comunități prospere și să ofere siguranță prin servicii financiare ușor de folosit. În acest scop, Banca investește responsabil și face eforturi susținute pentru a-și îmbunătăți performanța în toate aspectele ce privesc activitatea curentă, astfel încât produsele și serviciile pe care le oferă să răspundă nevoilor comunității și așteptărilor în creștere ale clienților săi.

Rolul Raiffeisen Bank în dezvoltarea economiei României este definit atât prin impactul economic direct, cât și prin promovarea de practici transparente și responsabile de afaceri, prin susținerea comunităților unde activează și prin contribuția pe care o aduce la creșterea gradului de conștientizare a problemelor privind protecția mediului înconjurător.

10 ani de raportare nefinanciară

Raiffeisen Bank a fost una dintre primele companii din România care a efectuat o raportare a indicatorilor nefinanciari, încă din 2009. Diferența pe care a făcut-o Banca în peisajul local al raportării de sustenabilitate este că, din 2009, a raportat anual fără întrerupere.

De-a lungul ultimilor zece ani, Banca a evoluat simultan cu tehnica de raportare nefinanciară, adoptând mereu cele mai noi și mai avansate ghiduri de raportare.



Importanța pe care Banca o acordă transparenței și clarității proceselor decizionale a făcut ca principiile sustenabilității să devină în tot acest timp parte integrantă a strategiei de afaceri și a modului în care Banca își desfășoară activitatea. Atenția pe care Banca o oferă astfel stakeholderilor păstrează așadar profesionalismul pe care compania îl oferă beneficiarilor prin serviciile sale și comunității

prin implicarea de care dă dovadă. Clienții beneficiază de produsele financiare de care au nevoie pentru a-și dezvolta afacerile, pentru a valorifica oportunități și pentru a-și îmbunătăți calitatea vieții. Banca joacă un rol important în diferite aspecte ale vieții de familie sau de afaceri, la nivel social, individual sau colectiv, iar politicile, procedurile și aplicarea lor au puterea de a influența situația economică generală.

Rezumat financiar

2018 a fost un an performant pentru Raiffeisen Bank, al cărui profit net a crescut cu

79% față de anul anterior, de la 491 milioane de lei în 2017 la 881 milioane de lei în 2018.

Creditele pentru investiții, finanțarea comerțului și a capitalului circulant, finanțarea unor proiecte de anvergură și colaborarea cu Fondul European de Investiții au contribuit la evoluția constant pozitivă a rezultatelor.

Am înregistrat rezultate pozitive în toate diviziile Băncii, iar în paralel am eficientizat operațiunile și am pus un tot mai mare accent pe

digitalizare.

Divizia Corporate Clients:

- 23%** creșterea activelor
- 13%** creșterea pasivelor
- 15%** creșterea veniturilor
- 40%** veniturile din comisioane
- 7%** creșterea costurilor cu riscul

Divizia Retail:

- 26%** creșterea tranzacțiilor cu cardul de debit
- 11%** creștere a depozitelor față de anul anterior
- 9%** creșterea creditelor de nevoi personale
- 24%** creșterea creditelor imobiliare „Casa Ta”

Descriere mii €	2017	2018
Valoare economică direct generată:		
Venituri	397.205	512.021
Valoare economică distribuită (se completează automat)	-291.255	-322.662
Costuri operaționale	-155.156	-162.091
Salarii și beneficii pentru angajați	-116.128	-124.042
Plăți către guvern/ bugetul de stat	-199.71	-36.529
Investiții în comunitate	-2.072	-2.736,7
Valoare economică reținută (calculată ca „Valoare economică generată direct” din care se scade „Valoarea economică distribuită”)	105.950	189.358

Plățile către acționari nu au fost incluse în calculul indicatorilor de performanță economică alături. Dividendele sunt distribuite către acționari în urma hotărârilor Adunării Generale a Acționarilor, în anul curent, pentru anul financiar anterior.

Plăți către acționari

Pentru anul 2016, în urma AGA din 2017 s-a hotărât distribuirea de dividende către acționari în suma de aproximativ 38.835 mii euro (180.000 mii lei). Plata a fost făcută în 2017.

Pentru anul 2017, în urma AGA din 2018 s-a hotărât distribuirea de dividende către acționari în suma de 252.000.000 lei. Plata a fost făcută în 2018.

Descriere mii de €	2017	2018
Contul de profit și pierdere		
Venit net din dobânzi	248.479	322.332
Venit net din comisioane	122.584	132.479
Profit din tranzacționare	67.037	76.929
Cheltuieli administrative	(271.284)	(286.104)
Profit/(pierdere) înainte de impozitare	125.921	225.864
Profit/(pierdere) după impozitare, înainte de venitul net obținut din vânzarea activității întrerupte	105.950	189.339
Profitul net al exercițiului financiar	105.950	189.339
Număr de acțiuni ordinare	12.000	12.000
Câștiguri per acțiune (în EUR/acțiune)	9.284	15.77
Bilanț		
Credite și avansuri acordate băncilor (inclusiv plasamente la bănci)	18.411	93.297
Credite și avansuri acordate clienților	4.605.596	5.443.935
Depozite de la bănci	109.274	114.940
Credite de la bănci	51.725	23.215
Depozite de la clienți	6.392.937	7.095.687
Capitaluri proprii (inclusiv interese minoritare și profit)	757.466	879.934
Total bilanț	7.757.650	8.587.193
Informații regulatorii		
Active ponderate cu riscul, inclusiv riscul de piață	4.482.211	4.861.484
Total fonduri proprii	713.369	835.307
Total cerințe fonduri proprii (RWA*8%)	358.577	388.919
Rata de acoperire a excedentului (Necesarul de capital din fonduri proprii)	354.792	446.388
Rata capitalului de bază (Nivel 1), inclusiv riscul de piață (Raport nivel 1 = Nivel1/RWA)	13,47%	15,04%
Rata fondurilor proprii	15,92%	17,18%
Indicatori de Performanță		
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) înainte de impozitare	18,73%	31,87%
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) după impozitare	15,76%	26,72%
Raportul cost/venit	56,78%	50,31%
Rentabilitatea activelor (ROA) înainte de impozitare	1,71%	2,76%
Raportul risc/câștig	21,21%	7,01%

Conform Politicii de Sponsorizare, Banca nu acordă sponsorizări în bani sau în natură (in-kind) partidelor politice sau politicienilor. În 2018, Banca nu a primit niciun ajutor de stat de la Guvernul României.

Curs valutar mediu 2018: 1 € = 4,6535 RON

Guvernanță corporativă & structuri de conducere

Suntem convinși că strategia de management a Băncii, bazată pe o echipă de conducere care demonstrează transparență, încredere și respect, este esențială pentru setarea unei culturi organizaționale bazate pe aceleași valori. Echipa de conducere a Băncii, comitetele și structura corporativă sunt esențiale în setarea corectă, comunicarea și implementarea politicilor și procedurilor. 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

Divizia Președinte

Președinte • Audit • Juridic și Guvernanță Corporativă • Resurse Umane • Comunicare și Relații Publice • Conformitate • Departament de Transformare Digitală și Inovație

Divizia Control Financiar & Contabilitate Vicepreședinte

Contabilitate • Departament Control Financiar & Management Costuri • Departament Business Intelligence • Departament Data Office

Divizia Risc Vicepreședinte

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

Divizia Retail Vicepreședinte

Marketing • Carduri și Plăți Digitale • Clienți Persoane Fizice • IMM • Dezvoltare Vânzări și Service • Managementul Vânzărilor & Analize Retail • Rețea - Regiuni Retail • Friedrich Wilhelm Raiffeisen

Divizia Corporații Vicepreședinte

Corporații Mari • Corporații Regionale și Sector Public • Cash Management • Produse Credite pentru Corporații • Finanțări de Proiecte • Departament Managementul Vânzărilor și Suport Corporații

Divizia Trezorerie & Piețe de Capital Vicepreședinte

Piețe de Capital • Managementul Bilanțului și Portofoliului • Cercetare Economică și Sectorială • Instituții Financiare & GSS • Departament Investment Banking • Departament Middle Office

Divizia Operațiuni & IT Vicepreședinte

Departament Project Management Office • Departament Securitate Bancară • IT • Operațiuni • Centrul Operațional Brașov • Achiziții și Management Infrastructură

Structura de Guvernanță Corporativă

Guvernanța corporativă reprezintă setul de principii și mecanisme în baza cărora managementul companiei 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, contrapartide, acționari, investitori sau autorități de supraveghere.

Raiffeisen Bank România (Banca) acordă o importanță majoră managementului responsabil și transparent, având ca scop informarea corectă și menținerea încrederii părților cointeresate (nu doar a participanților la piața de capital). Astfel, Banca aplică principiile definite în Codul de Guvernanță Corporativă (CGC) al Bursei de Valori București (BVB), care poate fi găsit pe pagina de internet a Bursei – www.bvb.ro.

Adunarea Generală a Acționarilor

Adunarea Generală a Acționarilor (AGA) este autoritatea supremă a Băncii. Adunarea Generală a Acționarilor poate fi Ordinară sau Extraordinară. În conformitate cu prevederile Actului Constitutiv al Băncii și ale legislației în vigoare, Adunările Generale ale Acționarilor au o serie de competențe principale.

Adunarea Generală Ordinară a Acționarilor are următoarele competențe principale:

- Să discute, să aprobe sau să modifice situațiile financiare anuale ale Băncii, după analiza raportului Directoratului și al Consiliului de Supraveghere, precum și a raportului și a opiniei auditorului financiar și să stabilească dividendele, dacă este cazul;
- Să aleagă membrii Consiliului de Supraveghere și auditorul financiar;
- Să revoce membrii Consiliului de Supraveghere și auditorul financiar oricând va considera necesar;

- Să stabilească remunerația membrilor Consiliului de Supraveghere, precum și principiile și limitele generale cu privire la remunerația suplimentară a membrilor Consiliului de Supraveghere, precum și principiile și limitele generale cu privire la remunerația membrilor Directoratului;
- Să se pronunțe asupra gestiunii membrilor Directoratului, să îi descarce de gestiune și să îi acționeze în justiție, dacă consideră necesar;
- Să stabilească bugetul de venituri și cheltuieli și planul de afaceri pentru următorul an fiscal.

Adunarea Generală Extraordinară a Acționarilor are următoarele competențe principale:

- Schimbarea formei juridice a Băncii;
- Fuziunea Băncii cu alte societăți;
- Dizolvarea sau divizarea Băncii;
- Emisiunea de obligațiuni și conversia unei categorii de obligațiuni în altă categorie sau în acțiuni;
- Reducerea capitalului social al băncii;
- orice alte modificări ale Actului Constitutiv al Băncii.

Desfășurarea Adunărilor Generale ale Acționarilor, precum și drepturile și obligațiile acționarilor sunt reglementate prin Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale.

Structuri de administrare

Administrarea Raiffeisen Bank România este realizată într-un sistem dualist format din Directorat și Consiliul de Supraveghere. Sistemul dualist permite segregarea responsabilităților de conducere a unei societăți comerciale — îndeplinite de Directorat — de responsabilitățile de control/supraveghere care sunt îndeplinite de Consiliul de Supraveghere. Sistemul dualist asigură eficientizarea procesului de luare a deciziilor operative, întărind totodată controlul asupra factorilor de decizie.

Consiliul de supraveghere

Consiliul de Supraveghere exercită un control permanent asupra activității curente de conducere a Băncii realizate de către Directorat. Consiliul de Supraveghere este format din 9 membri, numiți de Adunarea Generală a Acționarilor prin mandate de 4 ani, cu posibilitatea de a fi realeși pentru perioade suplimentare.

La 31.12.2018, structura Consiliului de Supraveghere și pregătirea profesională a membrilor săi erau următoarele:

Johann Strobl
Președinte
Doctorat în economie la Universitatea de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria

Martin Gruell
Vicepreședinte
Absolvent al Universității de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria

Peter Lennkh
membru
Masterat în economie și administrarea afacerilor la Universitatea de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria

Andreas Gschwenter
membru
MBA la Universitatea din Innsbruck, Austria

Ileana-Anca Ioan
membru independent
Absolventă a Programului MBA Româno-Canadiană și a Facultății de Automatică a Institutului Politehnic București

Hannes Mösenbacher
membru
Doctorat în Economie, Universitatea de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria

Ana Maria Mihăescu
membru independent
Absolventă a Facultății de Relații Economice Internaționale, Academia de Studii Economice București

Andrii Stepanenko
membru (aprobat de BNR în 07.02.2019)
Absolvent al Universității Economice de Stat din Kiev, Ucraina – Doctorat în Finanțe

Lukasz Janusz Januszewski
membru (aprobat de BNR în 07.02.2019)
Absolvent al Universității din Varșovia, Polonia - Masterat în economie

Structura Consiliului de Supraveghere	BĂRBAȚI	FEMEI	TOTAL NUMĂR	TOTAL PROCENTUAL
GEN & VÂRSTĂ				
<30 ani	0	0	0	0%
30-50 ani	4	0	4	45%
>50 ani	3	2	5	55%
TOTAL	7	2	9	100%

Naționalitatea membrilor Consiliului de Supraveghere



Principalele competențe ale Consiliului de Supraveghere sunt următoarele:

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

În cursul anului 2018, au avut loc 5 ședințe ale Consiliului de Supraveghere, deciziile Consiliului fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți. De asemenea, a fost luat un număr de 22 decizii prin ordine de lucru.

Consiliul de Supraveghere a înființat un număr de 5 comitete din rândul membrilor săi, și anume:

Comitetul de Audit	Comitetul de Nominalizare
Comitetul de Remunerare	Comitetul Executiv de Credite
Comitetul de Risc al Consiliului de Supraveghere	

Responsabilitățile și componența fiecărui comitet pot fi consultate în detaliu, accesând următoarea adresă:

www.raiffeisen.ro/despre-noi/guvernanta-corporativa/structuri-de-administrare/consiliu-de-supraveghere

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 realesi pentru perioade suplimentare.

La 31.12.2018, structura Directoratului și pregătirea profesională a membrilor săi erau următoarele:

<p>Steven van Groningen Președinte</p> <p>Masterat în dreptul afacerilor, Universitatea din Leiden, Olanda</p>	<p>Vladimir Kalinov Vicepreședinte</p> <p>Absolvent al Institutului de Marketing și Management, New Delhi și al Facultății de Comerț din cadrul Universității New Delhi, India</p>	<p>Mircea Busuioceanu Vicepreședinte</p> <p>Absolvent al programului Executive MBA, Universitatea din Sheffield și al Facultății de Finanțe, Bănci și Contabilitate, Academia de Studii Economice, București</p>	<p>Mihail Ion Vicepreședinte</p> <p>Doctorat în economie la Academia de Studii Economice, București și absolvent al Facultății de Finanțe, Asigurări, Bănci și Burse de valori, specializarea Finanțe – Bănci, Academia de Studii Economice, București</p>
<p>James Daniel Stewart, Jr. Vicepreședinte</p> <p>Absolvent de finanțe și relații externe al Universității Lehigh-Bethlehem, BA SUA</p>	<p>Cristian Sporiș Vicepreședinte</p> <p>Absolvent al Facultății de Finanțe, Asigurări, Bănci și Burse de valori, Academia de Studii Economice, București</p>	<p>Bogdan Popa Vicepreședinte</p> <p>Masterat în Management Financiar Bancar, Universitatea Alexandru Ioan Cuza, Iași</p>	

Structura Directoratului	BĂRBAȚI	FEMEI	TOTAL NUMĂR	TOTAL PROCENTUAL
GEN & VÂRSTĂ				
<30 ani	0	0	0	0%
30-50 ani	5	0	5	71%
>50 ani	2	0	2	29%
TOTAL	7	0	7	100%

Naționalitatea membrilor Directoratului



Principalele competențe ale Directoratului sunt următoarele:

- Directoratul are toate prerogativele de administrare, dispoziție și de autorizare a tuturor tranzacțiilor din sfera de activitate a Băncii, și are responsabilități pe linia monitorizării funcționării adecvate și eficiente a sistemului de control intern, cu excepția prerogativelor date de lege sau regulamentele interne ale Băncii în competența exclusivă a Consiliului de Supraveghere și/sau a AGA;
- la măsuri pentru adoptarea tuturor hotărârilor legate de implementarea prevederilor planului de activitate și ale bugetului Băncii;
- Aprobă Regulamentul de Organizare și Funcționare (ROF);
- Aprobă Organigrama Băncii și structura internă a direcțiilor;
- Aprobă Contractul Colectiv de Muncă (CCM);

- Numește și revocă directorii din cadrul Administrației Centrale și unităților teritoriale, stabilind remunerațiile corespunzătoare – această competență este delegată Vicepreședintelui coordonator al Diviziei Retail pentru unitățile din rețeaua teritorială, indiferent de tip;
- Aprobă achiziția/vânzarea/scoaterea din uz de active;
- Aprobă înființarea/închiderea de noi subsidiare;
- Aprobă majorarea/micșorarea de capital al subsidiarelor;
- Aprobă investiții/dezinvestiții în alte societăți sau instituții financiare;
- Stabilește competențele privind acordarea de credite (limitele prevăzute pentru Comitetul de Credite);

- Aprobă termenii creditelor acordate terților în relație specială cu Banca;
- Stabilește numărul de personal și aprobă politica de salarizare a băncii;
- Aprobă normele de creditare pentru salariații băncii;
- Aprobă înființarea comitetelor prevăzute de lege și a altor comitete din subordinea sa și ratifică decizii ale acestora;
- Aprobă/revizuieste strategiile și politicile băncii (inclusiv pe cele aferente riscului) și revizuieste și înaintează spre aprobare Comitetului de Risc al Consiliului de Supraveghere Strategia de Risc, Profilul de Risc și Manualul de Risc al băncii, precum și rezultatele evaluării anuale a riscurilor;
- Orice alte competențe exprese precizate de prevederile legale (competențe ce nu pot fi legal delegate).

Directoratul a înființat un număr de 9 comitete, și anume:

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 Guvernanta a Produselor	

Responsabilitățile și componența fiecărui comitet pot fi consultate în detaliu, accesând următoarea adresă:

www.raiffeisen.ro/despre-noi/guvernanta-corporativa/structuri-de-administrare/directorat

Organisme de conducere 2018	BĂRBAȚI		FEMEI		TOTAL	
	nr.	%	nr.	%	nr.	%
GEN & VÂRSTĂ						
<30 ani	0	0%	0	0%	0	0%
30-50 ani	9	64,29%	0	0%	9	56,25%
>50 ani	5	35,71%	2	100%	7	43,75%
TOTAL	14	100%	2	100%	16	100%
MINORITĂȚI	0		0		0	

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, emisiunile de obligațiuni sau reducerea capitalului social. 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.

CONFLICTUL DE INTERESE

Atât Directoratului, cât și Consiliului de Supraveghere Raiffeisen Bank România li se cere, prin reglementările interne incidente, să declare orice conflict de interese potențial.

Prin urmare, 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 nesemnificative, 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.

REMUNERARE, SELECTARE & DIVERSITATE

Sistemul de remunerare al Raiffeisen Bank România promovează un management corect și eficient al riscului și nu încurajează asumarea de riscuri ce depășesc nivelurile tolerate. Acesta este în linie cu strategia de business, obiectivele, valorile și interesele pe termen lung ale Băncii și ale Grupului RBI (Raiffeisen Bank International) și încorporează măsuri pentru evitarea conflictului de interese.

Politicile de remunerare ale Raiffeisen Bank România sunt aprobate de către Consiliul de Supraveghere al Băncii, prin Comitetul de Remunerare.

Sistemul de compensare în Raiffeisen Bank România este guvernat de următoarele principii:

- Sistemul de compensare sprijină strategia de business și obiectivele pe termen lung ale companiei, interesele și valorile, prin utilizarea setului de indicatori de performanță al RBI și a competențelor culturale cheie.
- Principiile de compensare încorporează măsuri pentru evitarea conflictului de interese.
- Politica și principiile de compensare sunt în concordanță și promovează practici solide și eficiente de management al riscului și evită plata variabilă pentru asumarea riscului ce depășește nivelul tolerat pentru instituție, prin indicatori de performanță și management de procese (ex: procesul de management al performanței, comitete de risc).
- Compensarea este bazată pe o structură funcțională și este legată de performanță. În plus, reguli speciale se aplică pentru personalul a cărui activitate profesională are un impact material asupra profilului de risc.

- Compensarea este competitivă, sustenabilă și rezonabilă și este definită în acord cu valoarea relativă muncii, pieței și practicii.
- Compensarea fixă este principial definită în acord cu condițiile pieței.
- Structura compensării (proporția plății variabile relativ la compensarea fixă) este echilibrată, ceea ce permite fiecărui angajat un nivel adecvat al remunerației, bazat pe salariul fix.
- Toate programele de plată variabilă includ niveluri minime de performanță și praguri maxime de plată.
- Performanța individuală este produsul rezultatelor obținute și al comportamentelor/

competențelor bazate pe măsuri cantitative și calitative și este evaluată în cadrul procesului de evaluare a performanței și luând în considerare criteriile financiare și non-financiare.

- Personalul angajat în funcții de control este compensat independent de unitatea de business pe care o supervizează, are autoritatea adecvată, iar remunerația acestor angajați este determinată pe baza realizării obiectivelor proprii, neținând cont de rezultatele zonei pe care o monitorizează. Structura de remunerație fixă și variabilă trebuie să fie în favoarea remunerației fixe.

Dacă unui angajat i se acordă compensare variabilă, aceasta se face pentru performanța măsurată. Performanța se traduce în rezultate și comportamente: „ce” și „cum”, conform sistemului de management al performanței. Așadar, toate schemele de compensare variabilă sunt legate de managementul performanței sau un sistem comparativ de setare a țintelor.

Măsurarea performanței pentru angajații din funcții de control (ex: risc, audit, conformitate) reflectă cerințele specifice acestor funcții. Compensarea angajaților din funcțiile de control este în acord cu atingerea obiectivelor legate de funcțiunile respective și într-o manieră independentă de ariile de business pe care le supraveghează, dar proporțional cu rolul acestora în Bancă.

În Raiffeisen Bank România, politica de recrutare pentru selectarea membrilor structurii de conducere stabilește criteriile și procedura

conform cărora trebuie evaluată compatibilitatea celor propuși/numiți ca membri ai organului de conducere, dar și criteriile de evaluare a celor care ocupă funcții-cheie.

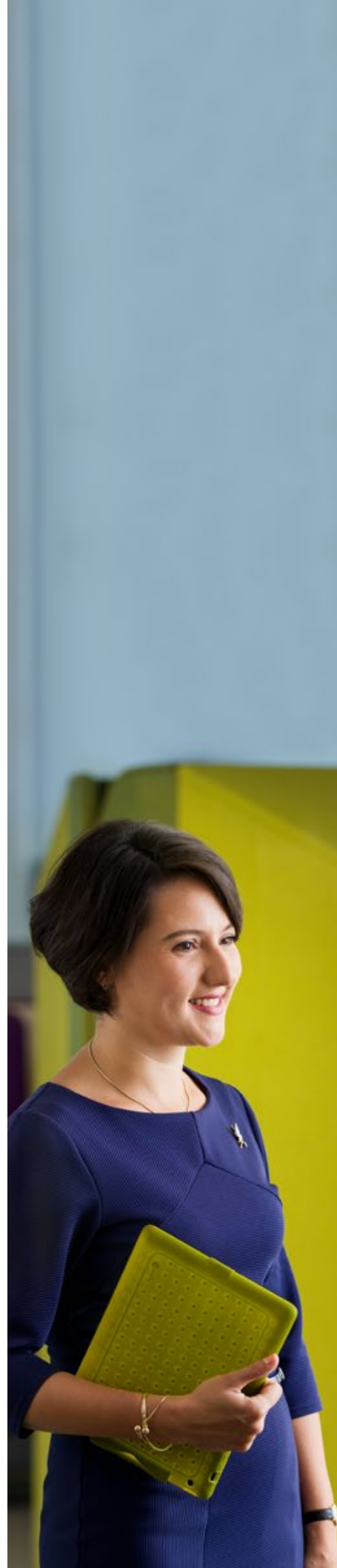
Politica privind calificarea și experiența (Fit & Proper) din Raiffeisen Bank România stabilește procedurile interne aplicabile și criteriile pentru evaluarea compatibilității, în concordanță cu prevederile legale locale (Regulamentul BNR nr. 5/2013 cu privire la cerințe de prudențialitate ale instituțiilor de credit, Regulamentul BNR nr. 6/2008 privind începerea activității și modificările în situația instituțiilor de credit, persoane juridice române și a sucursalelor din România ale instituțiilor de credit din state terțe).

De asemenea, politica definește măsurile ce trebuie aplicate în situațiile în care aceste persoane nu sunt compatibile pentru pozițiile în cauză și cum se asigură compatibilitatea permanentă.

Întrucât atât îndrumarul EBA, cât și Regulamentul BNR nr. 5/2013 cuprind mențiuni cu privire la importanța diversității la nivelul conducerii superioare, în plus față de setul standard de criterii de compatibilitate reglementat prin politica privind calificarea și experiența,

suntem conștienți că diferențele de gen, culturale, de educație și experiență ale membrilor conducerii superioare nu pot decât să adauge mai multă valoare organizației noastre.

Având în vedere structura actuală a organului de conducere, 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 de Supraveghere al Raiffeisen Bank România ca membri independenți.



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.

Codul de conduită al Grupului Raiffeisen Bank International descrie valorile comune și standardele minime pentru conduita etică în afaceri, pe care tot personalul Băncii trebuie să le urmeze. Acesta este destinat să ghideze acțiunile zilnice ale părților interesate interne și externe.

A face afaceri într-un mod

legal, etic & responsabil

este o parte esențială a culturii corporative. Urmărirea realizării de profit nu justifică nicio încălcare a legislației naționale ori a Codului de Conduită.

Principalii piloni ai Codului nostru de Conduită:

■ Responsabilitatea socială & de mediu

■ Relațiile cu acționarii

■ Calitate

■ Combararea infrafracționalității economice

■ Relațiile cu angajații

■ Respect reciproc

■ Relațiile cu clienții

■ Valorile noastre

■ Inițiativă

■ Fundația & valorile noastre

■ Orientarea către client

■ Lucrul în echipă

■ Conformitatea cu legile & reglementările

■ Profesionalism

■ Integritate

Codul de Conduită trebuie respectat de către toți angajații și ne așteptăm ca furnizorii de servicii ai Băncii și ceilalți parteneri de afaceri să aplice reguli și standard identice sau similare.

Standardele din Codul nostru de Conduită prevăd, în **relația cu clienții noștri**, o serie de comportamente direct derivate din valorile noastre:

- confidențialitate și intimitate,
- produse și servicii excelente,
- corectitudine,
- protecția investitorului,
- identificarea și evitarea conflictelor de interese.

În **relația cu acționarul**, ne concentrăm pe crearea de:

- valoare sustenabilă,
- protecția reputației,
- asigurarea transparenței.

Relațiile cu angajații ocupă un loc special în Codul de Conduită, fiind prevăzute măsuri în detaliu privind:

- practicile corecte de angajare,
- excluderea discriminării, violenței și hărțuirii,
- sănătatea și siguranța ocupațională,
- evitarea conflictelor de interese
- respectarea confidențialității privind relația de muncă, precum și protecția activelor Băncii.

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.

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 2018, Banca nu a primit, din partea angajaților, nicio sesizare prin intermediul liniei telefonice.



Whistleblowing E-mail

Adresă de e-mail dedicată – poate fi accesată prin intermediul Intranet-ului, la link-ul: www.raiffeisen.ro/desprenoi/guvernanta-corporativa/whistleblowing.

În 2018, compania a primit 6 sesizări prin intermediul canalelor de whistleblowing, pentru care s-au întocmit rapoarte de investigare.

Etică în afaceri

Banca acordă o importanță majoră managementului responsabil și transparent, având ca scop informarea corectă și menținerea încrederii părților cointeresate.



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 Raiffeisen Bank.

Etica & politicile anticorupție

Clienții și toate părțile cointeresate ale Băncii se așteaptă ca organizația să respecte principiile de etică în afaceri și să acționeze de fiecare dată cu integritate, dincolo de competențele profesionale. Banca și-a însușit valorile integrității și ale transparenței în afaceri, valori care îi 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 plus, angajații Băncii primesc anual informații cu privire la

mită și corupție în scopul creșterii gradului de conștientizare, prevenirea și descurajare a potențialelor riscuri de comportament neadecvat. De asemenea, compania a introdus, la angajare, un curs de conformitate, fraudă și corupție, parte a sesiunii de Induction, pe care fiecare nou angajat trebuie să îl urmeze. 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. Adicional, Banca are un parteneriat cu Expolink, o companie independentă din Marea Britanie, care oferă servicii de raportare în regim de confidențialitate - whistleblowing, creând posibilitatea tuturor angajaților Băncii

să raporteze, în mod anonim, orice încălcare a Codului de Conduită. Pe lângă acestea, anual, toți angajații urmează cursuri on-line, 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.

Abordarea conducerii companiei în vederea identificării practicilor incorecte este strictă. Angajații sunt încurajați să sesizeze abaterile cu privire la fraudă, mită și corupție de fiecare dată când acestea se întâmplă. Identificarea fraudelor și a actelor de corupție și raportarea acestora de către angajați este obligatorie și au fost acțiuni încurajate și promovate de membrii echipei de conducere, mai ales după implementarea, în 2016, a Standardelor de Raportare Comună pentru schimbul automat de informații. 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)

pentru identificarea și verificarea identității clienților, combaterea spălării banilor, a posibilelor activități de finanțare a terorismului și de manipulare a pieței bursiere.

Aceste standarde respectă legislația națională și standardele internaționale și sunt în conformitate cu cerințele Băncii. În 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 anti-corupție.

Conformitate

Angajații băncii au responsabilitatea de a-și îndeplini îndatoririle la cele mai înalte standarde de etică și integritate și de a respecta politicile și procedurile băncii, care sunt guvernate de principiile

transparenței & 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 au fost aplicate începând cu luna mai 2018.

Sesizări și amenzi:

În cursul anului 2018, în urma sesizărilor primite, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a acordat 13 amenzi semnificative și 8 avertismente. Valoarea financiară a amenzilor semnificative pentru nerespectarea legilor și a reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare a fost de 27.000 de euro. Alte șapte sancțiuni au fost primite cu privire la încălcări ale legislației privind securitatea și confidențialitatea datelor clienților.

SESIZĂRI, AVERTISMENTE ȘI AMENZI PRIMITE / AUTORITATE	ANUL	NUMĂRUL TOTAL AL SESIZĂRILOR PRIMITE	AVERTISMENTE	AMENZI	VALOAREA AMENZILOR €
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)	2016	693	22	32	39.293
	2017	626	25	22	48.965
	2018	21	8	13	27.000
Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)	2016	38	9	4	11.998
	2017	146	6	2	1.294
	2018	183	7	0	0

În perioada de raportare, Banca nu a avut nicio acțiune în justiție cu privire la comportamentul anticoncurențial și încălcări ale legislației anti-trust și privind monopolul, în care organizația a fost identificată ca participant sau cu privire la încălcări ale legislației privind securitatea și confidențialitatea datelor clienților.

În 2018, patru acțiuni au fost derulate în justiție pentru neconformarea cu legile și/sau reglementările din domeniul social și economic. Toate cele patru acțiuni se află în procedură de apel, dar nu există încă soluții definitive.

CATEGORIE AMENZI (€)	2018	2017	2016
Valoarea financiară a amenzilor semnificative pentru nerespectarea legilor și a reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	27.000	48.965	39.293
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)	0	1.294	2.656
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)	0	6.403	5.284
Numărul total de amenzi pentru nerespectarea reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	13 amenzi	22 de amenzi	32 de amenzi
Numărul total de amenzi pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal ale clienților	0	2 amenzi	4 amenzi

Total litigii pentru neconformarea cu legile și/sau reglementările în vigoare

2017* | 2018

Număr total de litigii

2.670 | 1.921

Număr total de litigii încheiate

940 | 490

Număr de litigii în curs de soluționare la finalul anului

1.730 | 1.431

* cifra inclusă în Raportul de sustenabilitate 2017 făcea referire la suma totală a litigiilor, incluzând litigii comerciale specifice activității băncii (ex. insolvențe, contestații la executare etc.) și nu doar la litigiile pentru neconformare cu legile și/sau reglementările în vigoare.

Din numărul dosarelor pe rol la sfârșitul anului 2017 („număr total litigii în curs de soluționare”) 1.706 sunt dosare cu consumatori, clienți ai băncii, având ca obiect presupuse clauze abuzive în contractele de credit, procentul de câștig al acestora fiind de 81,02% pentru anul 2017.

De asemenea, din numărul dosarelor pe rol la sfârșitul anului 2018 („număr total litigii în curs de soluționare”) 1.420 sunt dosare cu consumatori, clienți ai băncii, având ca obiect presupuse clauze abuzive în contractele de credit, procentul de câștig al acestora fiind de 77,96% pentru anul 2018.



În ciuda eforturilor depuse de Bancă pentru alinierea la legislația pentru protecția datelor cu caracter personal, 7 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 2018. Ca urmare a sesizărilor clienților, au avut loc 7 investigații care au rezultat în emiterea către Bancă a șapte avertismente.

Acestea fac referire la:

- consultarea datelor personale fără permisiunea clientului;
- încălcarea legislației cu privire la confidențialitatea informațiilor și cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale clienților
- incidente de nerespectare a reglementărilor privind comunicarea de informații ale clienților în relația cu Biroul de Credit.

În 2018, Banca nu a înregistrat:

- Acțiuni juridice pentru practici anti-concurențiale sau de monopol
- Amenzi sau avertismente pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor cu privire la protecția mediului înconjurător sau cu privire la sponsorizare

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



Protecția datelor cu caracter personal

În 2018, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a emis în atenția Băncii 21 de avertismente și amenzi (incidente legate de: popriri aplicate conturilor clienților, desemnarea unor acte adiționale la contractele de împrumut în momentul schimbării condițiilor contractuale, erori în aplicarea taxei de administrare a conturilor etc). Dintre acestea, 13 amenzi au fost pentru nerespectarea reglementărilor, cu o valoare totală de 27.000 lei. Toate amenzile au fost plătite în 2018.

INDICATOR	2018	2017	2016
Numărul total de amenzi/avertismente pentru nerespectarea reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	13 amenzi & 8 avertismente	22 de amenzi & 25 de avertismente	32 de amenzi & 22 de avertismente
Numărul total de amenzi/avertismente pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal ale clienților	7 avertismente	2 amenzi & 6 avertismente	4 amenzi & 9 avertismente

În 2018, Banca a înregistrat un număr total de 5.194 sesizări/ reclamații privind protecția datelor cu caracter personal, venite prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (ANPC), Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, Banca Națională a României (BNR), Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor (CJPC) Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) sau direct de la clienți prin canalele puse la dispoziție de Bancă. Din totalul sesizărilor primite, 3.076 au fost nefondate, fiind bazate pe așteptările eronate ale clienților.

	NUMĂR RECLAMAȚII	DIN CARE NEFONDATE
ANPC	3	2
ANSPDCP	183	57
BNR	4	3
CJPC	4	3
Client	4.993	3.005
CSALB	7	6
TOTAL	5.194	3.076

02

Modelul nostru de business responsabil

- Principii, strategie și afilieri
- Obiectivele de dezvoltare durabilă
- Analiza și matricea de materialitate
- Comunicarea cu stakeholderii
- Recunoaștere și premii

Principii, strategie și afilieri

Investiția Raiffeisen Bank în România din ultimii 21 de ani a însemnat mai mult decât totalul finanțărilor acordate, a totalului investițiilor în angajați sau a multiplelor acțiuni comunitare derulate. Principala noastră investiție a fost în construcția unui model de business responsabil, care să poată crește pe fundamente solide și care să construiască un business puternic și sustenabil.

Experiența noastră pe piața est-europeană și pe piața locală au arătat că dedicarea și aplecarea către clienți cu cele mai bune produse și servicii capătă forță și amploare direct proporțională atunci când acestea sunt implementate cu responsabilitate. Promovăm un model afaceri sustenabil, care ia mereu în considerare, la 360 de grade, perspectiva stakeholderilor noștri și care urmărește zi de zi însușirea principiilor sustenabilității și implementarea naturală a acestora în procedurile noastre. Suntem responsabili pentru modul cum gestionăm finanțele clienților noștri și acționăm cu responsabilitate în toate ariile și pe întreg teritoriul țării, pentru a influența pozitiv comunitățile în care ne desfășurăm activitatea.

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

ASOCIAȚII PROFESIONALE • Asociația Română a Băncilor • Asociația Română de Factoring • Asociația pentru Pensii Administrative Privat din România (APAPR) • Asociația Administratorilor de Fonduri din România • Asociația de Plăți Electronice din România (APERRO)

ASOCIAȚII DE BUSINESS • Consiliul Investitorilor Străini (FIC) • Coaliția pentru Dezvoltarea României • Romanian Business Leaders • Austrian Business Club București

CAMERE DE COMERȚ • 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)

ASOCIAȚII PATRONALE • Consiliul Patronatelor Bancare din România • Confederația Patronală CONCORDIA

ALTELE • Institutul Aspen România (ASPEN) • Fundația Junior Achievement România • Consiliul Român pentru Clădiri Verzi (RoGBC)

Raiffeisen Bank este una dintre companiile semnatară 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.

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.

În plan local, Banca este de asemenea, semnatară a Cartei Diversității, exprimând astfel angajamentul său pentru asigurarea unui mediu de lucru sigur, bazat pe principiul egalității de șanse, pe încurajarea diversității și descurajarea discriminării și a hărțuirii la locul de muncă.



Irina Kubinschi

director executiv, Resurse Umane,
Raiffeisen Bank

„Noi, la Raiffeisen Bank, credem că diversitatea îmbogățește orice organizație și societatea în general, stimulează inovația și împărtășirea de experiențe și puncte de vedere diferite. De curând, grupul Raiffeisen a sărbătorit 200 de ani de la nașterea fondatorului său, Friedrich Wilhelm Raiffeisen, care a demonstrat cum comunități diverse, de oameni diferiți și cu mijloace individuale puține pot construi o viață, afaceri și relații sustenabile și puternice. Incluziunea, diversitatea și responsabilitatea socială au fost valori ale băncii noastre de la bun început și sunt azi mai actuale ca oricând.”

Obiectivele de Dezvoltare Durabilă

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).

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.

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.

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?



IMPORTANTA

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



IMPACT

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





ODD 1: Fără sărăcie

Compania contribuie indirect la patru (1a, 1.1, 1.2, 1.4) din cele șapte ținte stabilite pentru obiectivul de dezvoltare durabilă numărul 1 prin acordurile încheiate cu organizații internaționale precum Fondul European pentru Investiții, pentru mobilizarea de resurse financiare, programele comunitare susținute și soluțiile oferite pentru clienții care întâmpină dificultăți financiare.



ODD 4: Educație de calitate

Banca susține, dezvoltă și promovează oportunități de educație și dezvoltare profesională, fie prin investițiile în educație financiară pe care le realizează alături de partenerii săi comunitari, fie prin programele interne dedicate angajaților sau tinerilor absolvenți, contribuind astfel la patru din cele 10 ținte ale obiectivului (4.2, 4.3, 4.4, 4.5).



ODD 5: Egalitate de șanse

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



ODD 7: Energie curată și accesibilă

Prin proiectele pe care Banca le dezvoltă pentru eficientizarea și scăderea consumului de energie, compania contribuie în mod indirect la două din cele șapte ținte ale obiectivului (7.2, 7.3).



ODD 8: Muncă decentă și creștere economică

Banca adresează șapte din cele douăsprezece ținte propuse de obiectivul numărul opt (8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.8, 8.10). Investițiile în digitalizarea produselor și serviciilor, eficientizarea consumului de resurse, programele dezvoltate de Bancă pentru sprijinirea IMM-urilor și antreprenorilor locali, eforturile companiei pentru încurajarea participării femeilor în procese de selecție pentru poziții de conducere, politica de remunerare egală, investițiile pentru sănătatea, siguranța și bunăstarea angajaților, dar și politica de creditare responsabilă sunt măsuri care generează pe termen lung, numeroase efecte pozitive în economia românească.



ODD 9: Industria, inovație și infrastructură

Investițiile companiei în comunitățile locale, încurajarea metodelor de transport alternativ și parteneriatele cu instituțiile internaționale pentru a crește accesul întreprinderilor din România la servicii financiare, contribuie indirect la atingerea a două din cele opt ținte ale obiectivului (9.3, 9.4).



ODD 13: Acțiune pentru schimbările climatice

Banca integrează în politica sa de mediu măsuri pentru a contribui la combaterea schimbărilor climatice și în același timp promovează în rândurile angajaților adoptarea unui comportament prietenos cu mediul înconjurător pentru a contribui la reducerea impactului care cauzează schimbări climatice (13.2, 13.3).



ODD 16: Pace, justiție și instituții puternice

Banca dezvoltă acțiuni pentru a contribui la mobilizarea unor resurse financiare suplimentare pentru țările în curs de dezvoltare, sprijină parteneriatul global pentru dezvoltare durabilă prin aderarea la Pactul Global al Națiunilor Unite și încurajază parteneriatele public-privat și la nivelul societății civile prin numeroasele inițiative pe care le susține și în care se implică, contribuind astfel la trei din cele douăsprezece ținte ale obiectivului.

Analiza și matricea de materialitate

Banca desfășoară sistematic activități de consultare și implicare a stakeholderilor, pentru a identifica domeniile sau temele de interes care le influențează deciziile, din spectrul social, economic și de mediu. Obiectivul acestui proces are la bază dorința companiei de a îmbunătăți constant procesul de raportare nefinanciară, procesul de luare a deciziilor și per ansamblu, responsabilitatea companiei.

Implicarea și consultarea stakeholderilor reprezintă elemente cheie ale strategiei de responsabilitate socială corporativă (CSR) a băncii.

Implicarea părților cointeresate este un proces interactiv și continuu care presupune interacțiunea cu toate categoriile de părți cointeresate – angajați, clienți (persoane fizice, IMM-uri, corporații), furnizori și prestatori de servicii (IT, non-IT și furnizori de servicii de închiriere spații de birouri), parteneri de afaceri, ONG-uri și parteneri comunitari, organizații supranaționale, autorități și organe de reglementare, mass-media și bloggeri, asociații de business și asociații profesionale. Rolul acestui proces este de a identifica temele semnificative (materiale), respectiv acelea care influențează cel mai mult părțile cointeresate și activitatea Băncii și care vor sta la baza matricei de materialitate.

Pentru realizarea Raportului non-financiar aferent anului 2018, Banca a desfășurat la începutul lui 2019 un proces de materialitate amplu, care a inclus două faze distincte:

- **o fază internă:** consultarea echipei de management
- **o fază externă:** consultarea, pe baza unui sondaj, a categoriilor de părți cointeresate ale Băncii.

În urma realizării sondajului au fost obținute **3.079** de răspunsuri valide, cu un număr statistic relevant pentru fiecare categorie de părți cointeresate. Metodologia folosită pentru acest sondaj a fost chestionarul online, realizat în parteneriat cu consultanții din echipa The CSR Agency.

Matricea și temele materiale

După identificarea temelor semnificative (materiale), Banca a priorizat cinci piloni de raportare:

Governanță corporativă și performanță:

1. Comportament anticoncurențial
2. Anticorupție
3. Dialog cu stakeholderii
4. Politici publice
5. Management și leadership
6. Inovație
7. Prezență pe piață
8. Performanță economică
9. Impact economic indirect

Finanțare responsabilă:

10. Conformare socio-economică
11. Siguranța operațiunilor
12. Produse și servicii responsabile
13. Protecția datelor cu caracter personal
14. Marketing și etichetarea produselor
15. Practici de achiziții

Locul de muncă:

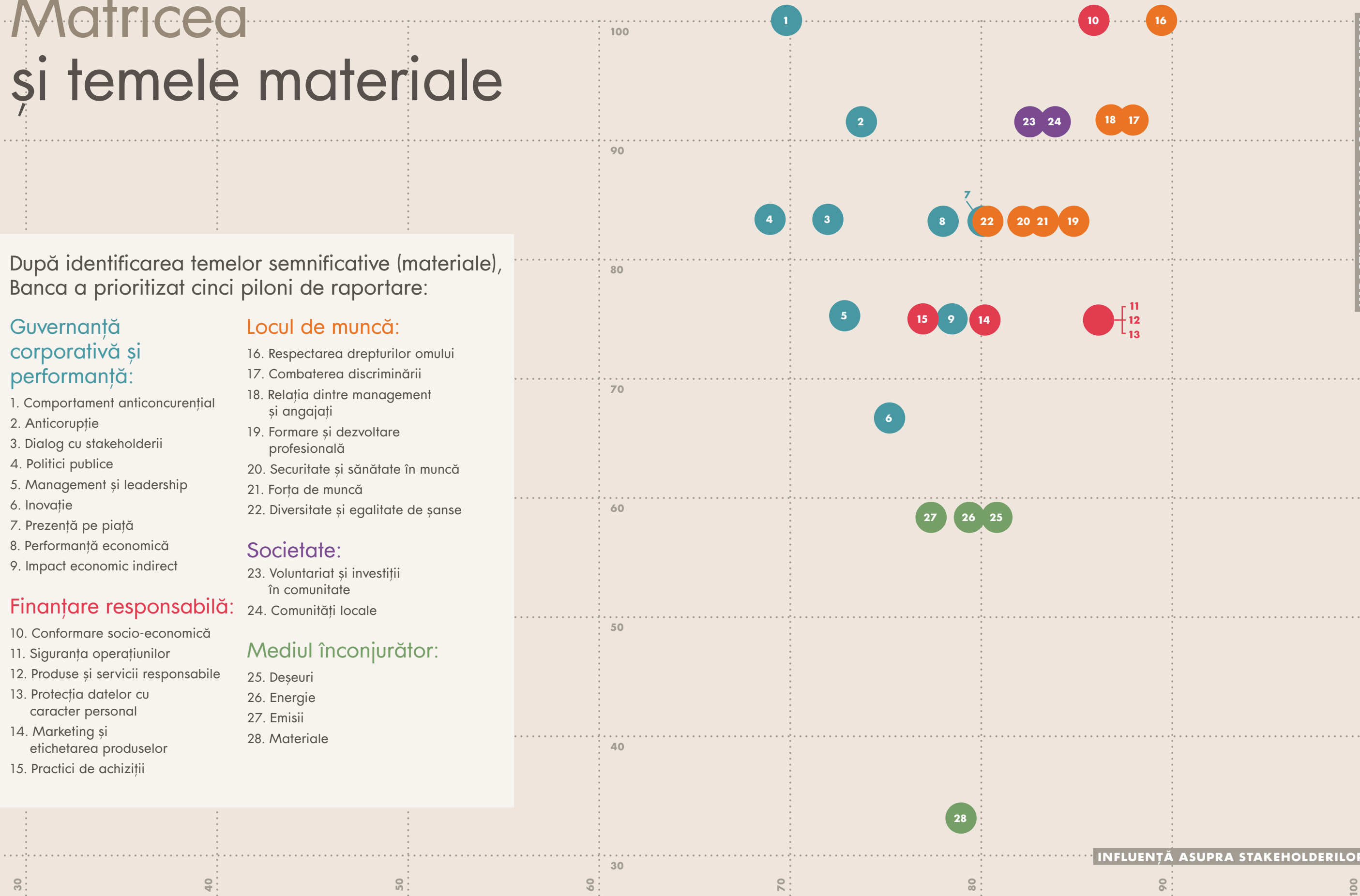
16. Respectarea drepturilor omului
17. Combaterea discriminării
18. Relația dintre management și angajați
19. Formare și dezvoltare profesională
20. Securitate și sănătate în muncă
21. Forța de muncă
22. Diversitate și egalitate de șanse

Societate:

23. Voluntariat și investiții în comunitate
24. Comunități locale

Mediul înconjurător:

25. Deșeuri
26. Energie
27. Emisii
28. Materiale



IMPACTUL ECONOMIC, SOCIAL ȘI DE MEDIU

INFLUENȚĂ ASUPRA STAKEHOLDERILOR

Limitele temelor materiale

NR.	TEMĂ MATERIALĂ	LIMITA TEMEI		STAKEHOLDERI																					
		în interiorul organizației	în exteriorul organizației	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ ȘI PERFORMANȚĂ ECONOMICĂ																									
1	Comportament anticoncurențial	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Anticorupție	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Dialog cu stakeholderii	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Politici publice	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Management și leadership	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	Inovație	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Prezență pe piață	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	Performanță economică	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	Impact economic indirect	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FINANȚARE RESPONSABILĂ																									
10	Conformare socio-economică	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	Siguranța operațiunilor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Produse și servicii responsabile	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Protecția datelor cu caracter personal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Marketing și etichetarea produselor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Practici de achiziții	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LOCUL DE MUNCĂ																									
16	Respectarea drepturilor omului	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Combaterea discriminării	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Relația dintre management și angajați	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

19	Formare și dezvoltare profesională	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Securitate și sănătate în muncă	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Forța de muncă	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Diversitate și egalitate de șanse	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SOCIETATE																									
23	Voluntariat și investiții în comunitate	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Comunități locale	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MEDIUL ÎNCONJURĂTOR																									
25	Deșeurii	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Energie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	Emisii	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Materiale	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

- ✓ Angajați
- ✓ Clienți (IMM-uri, Clienți retail, Corporații)
- ✓ Furnizori și prestatori de servicii
- ✓ Parteneri de afaceri
- ✓ Parteneri din comunitate și ONG-uri
- ✓ Comunitatea locală

- ✓ Organizații supranaționale
- ✓ Autorități și autorități de reglementare
- ✓ Asociații de afaceri și profesionale
- ✓ Mass media și bloggeri
- ✓ Acționari

Domeniile de interes identificate de către stakeholderii interni ai Băncii (echipa de management) au fost:

- Comportament anticoncurențial
- Protecția datelor cu caracter personal
- Activitate financiară responsabilă și oportunități pe piață
- Respectarea drepturilor omului
- Investiții în comunitate și dezvoltarea comunităților locale

Domeniile de interes indicate de către stakeholderii externi ai Băncii au fost:

- Respectarea drepturilor omului
- Conformare socio-economică
- Relația dintre management și angajați
- Combaterea discriminării
- Dezvoltarea comunităților locale

Comunicarea cu stakeholderii

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 (pagina web a companiei, canalele de social media) 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.

De asemenea, compania comunică în mod direct cu toți stakeholderii săi prin întâlniri directe, e-mail sau telefon.

GRUPURI DE PĂRȚI INTERESATE	SUBIECTE-CHEIE ȘI PREOCUPĂRI	CUM RĂSPUNDEM ȘI CUM NE IMPLICĂM
Angajați	Beneficii Dezvoltare personală și profesională Mediu de lucru Sănătate și protecția muncii Cultură și valori Diversitate și egalitate de șanse Politici și proceduri	Continuarea programului „Vocea ta” și majorarea contribuției angajaților la deciziile conducerii Asigurarea de oportunități de formare și beneficii Continuarea Sondajului anual privind Opinia Angajaților (EOS) Creșterea prezenței feminine în roluri de conducere Programe de formare și dezvoltare profesională și personală Promovează participarea voluntară

Clienți (IMM-uri, Clienti retail, Corporații)

Comoditatea și ușurința tranzacțiilor
Confidențialitatea datelor cu caracter personal
Etică în afaceri
Păstrarea economiilor în siguranță
Investiții responsabile
Securitate
Ușurința de a face afaceri
Transparență
Rentabilitate financiară
Profilul social al Băncii

Contactarea a 10.000 de clienți lunar pentru a obține feedback cu privire la nivelul lor de satisfacție referitor la interacțiunea cu angajații și la servicii
Ofertele de produse inovatoare și serviciile online
Respectarea legilor și a reglementărilor
Codul de Conduită
Rezultate financiare pozitive
Documente de poziție

Furnizori și prestatori de servicii (IT, non-IT și furnizori de servicii de închiriere)

Partener de încredere
Sinergii
Transparență
Plata la timp
Calitate
Abordare prietenoasă cu mediul

Consolidarea comunicării
Și-a luat angajamentul de a asigura diversitatea furnizorilor și a dezvoltării ulterioare a lanțului de aprovizionare în conformitate cu cele mai bune practici de sustenabilitate
Angajamentul furnizorului față de Codul de Conduită
Cooperarea cu furnizorii din comunitatea locală
Susținerea furnizorilor locali
Clauze contractuale pentru legislația națională pentru protecția mediului în România pentru toate contractele

Parteneri de afaceri

Transparență
Sinergii
Management sustenabil
Politica de achiziții

Poziționarea cât mai aproape de parteneri și clienți
Sfaturi personalizate
Puncte de contact dedicate

Parteneri din comunitate și ONG-uri

Abordarea provocărilor sociale
Demonstrarea suportului continuu
Sinergii
Sponsorizare
Investiții în educație

Colaborarea pentru responsabilitate socială corporativă
Stabilirea de parteneriate strategice pentru abordarea problemelor sociale
Îndeplinirea poziției de lider în eforturile de implicare a comunității
Finanțarea și participarea activă în toate inițiativele comunitare
Inițiative comune și parteneriate
Menținerea sprijinului pentru ONG-urile mici și mijlocii prin programul Raiffeisen Comunități (www.raiffeisencomunitati.ro)

GRUPURI DE PĂRȚI INTERESATE	SUBIECTE-CHEIE ȘI PREOCUPĂRI	CUM RĂSPUNDEM ȘI CUM NE IMPLICĂM
Comunitatea locală	Bunăstarea cetățenilor Educația financiară a cetățenilor Demonstrarea sprijinului solid al comunității Sporirea nivelului de conștientizare al provocărilor de mediu Soluționarea problemelor sociale Ocuparea forțelor de muncă Sprijin comunitar	Participare la și finanțarea proiectelor comunitare în finanțe Organizarea de întâlniri, consultări și sondaje de opinie în mod regulat Preluarea rolului de facilitator Sprijinirea proiectelor de ecologie urbană Continuarea sprijinului pentru proiectele comunității locale prin programul Raiffeisen Comunități (www.raiffeisencomunitati.ro) Sprijinirea financiară a proiectelor comunitare Susținerea proiectelor comunitare prin voluntariat
Organizații supranaționale	Transparență Sporirea nivelului de conștientizare al comunității Profilul public al Băncii și personalul acestuia Respectarea legislației naționale și internaționale Performanță financiară și non-financiară	Crearea de parteneriate Respectarea reglementărilor și a legislației în vigoare Raport financiar anual Comunicare deschisă Dialog permanent
Autorități și autorități de reglementare	Respectarea legii naționale și internaționale Creștere sustenabilă Performanță financiară și non-financiară	Sprijinirea economiei naționale Oportunități egale de ocupare a forțelor de muncă Investiții în capital uman Respectarea legii naționale Politică Publică și propuneri legislative
Mass media și blogeri	Informații în timp util și transparente Canale de comunicare Comunicare permanentă Accesul la informații	Comunicare de presă cu privire la știrile despre produse și servicii financiare E-mail-uri și întruniri cu reprezentanții de presă Diseminarea știrilor Relație cu publicul Raportul de sustenabilitate Consultare cu publicul
Acționari	Rentabilitate financiară și performanță Capital și nivelul de îndatorare	Performanță financiară transparentă Raport financiar anual Adunarea Generală a Acționarilor Departament dedicat Site web Declarații publice
Asociații de afaceri și profesionale	Participare activă la agenda națională	Comunicare deschisă Membri activi

Recunoaștere și premii

1 / FEBRUARIE

Friedrich Wilhelm Raiffeisen, divizia de Private Banking a Raiffeisen Bank Romania, a fost desemnata de **Revista Euromoney**, pentru al patrulea an consecutiv, ca fiind

cel mai bun serviciu de Private Banking din România.

Studiul, pe baza căruia se decid premiile, ține cont de întreaga gamă de servicii oferite – consultanță financiară, acces la instrumente financiare și servicii conexe.

Divizia de private banking a Raiffeisen Bank are active de peste 1,2 miliarde euro în administrare în România.

3 / APRILIE

EMEA Finance acordă Raiffeisen Bank premiul de

Best Bank in Romania și Best Investment Bank in Romania for 2017

2 / MARTIE

Prestigioasa revistă **Global Finance** a desemnat Raiffeisen Bank

Cea mai bună bancă în România,

în cadrul competiției pe care o organizează anual sub titlul **Cele mai bune bănci din lume 2018**.

Raiffeisen Bank International a fost de asemenea desemnată:

Cea mai buna bancă din Europa Centrală și de Est

Cea mai bună bancă

în: Bosnia & Herțegovina; Slovacia & Ucraina

4 / IUNIE

În cadrul **Galei Bancheri de Top**, desfășurată în iunie 2018, am primit trei premii:

Cel mai optim raport Credite/Depozite categoria Bănci Mari

Cea mai bună Solvabilitate categoria Bănci mari și medii

Cea mai bună campanie CSR

Maratonul Via Maria Theresia 2017 / Tășuleasa Social

03

Responsabilitatea practicilor noastre

- 
- Stabilitate în relațiile comerciale
 - Retail & Corporate Banking
 - Susținerea antreprenoriatului românesc
 - Principiile finanțării responsabile
 - Soluții pentru clienți
 - Accesul la servicii
 - Digitalizare

Stabilitate în relațiile comerciale

Securitate digitală

Raiffeisen Bank România urmărește respectarea standardelor de bună practică și recomandările din domeniul securității digitale, a celor primite la nivel de grup și a celor implementate local. În Raiffeisen Bank România, 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 un efort constant pentru a-și adapta măsurile de securitate 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.



Riscul de investiție din perspectivă socială și de protecția 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 introdus 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:



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.

Retail, Corporate & Private Banking

Retail Banking

În 2018 Raiffeisen Bank și-a actualizat promisiunea de valoare pentru clienții persoane fizice în linie cu orientarea sa către clienți și poziționarea competitivă de bancă responsabilă. Astfel, Banca a continuat să lucreze la îmbunătățirea experienței oferite clienților în toate interacțiunile cu Raiffeisen Bank, prin simplitate, cu responsabilitate și empatie față de nevoile clienților.

Compania a continuat să dezvolte parteneriate puternice cu persoane fizice, oferindu-le beneficii care se multiplică atunci când aceștia aleg să lucreze cu Raiffeisen Bank pentru operațiunile de zi cu zi.

Astfel:

- pachetele de servicii tranzacționale cu zero costuri și tarife preferențiale pentru depozite, carduri de credit și descoperiri de cont au fost alese de peste 85% din noii clienți Raiffeisen Bank în 2018, numărul tranzacțiilor efectuate cu cardurile de debit crescând cu 26%
- clienții persoane fizice au continuat să își majoreze disponibilitățile plasate la bancă, acestea înregistrând o creștere cu peste 11% față de 2017
- a crescut procentul creditelor de nevoi personale aprobate pe loc
- volumele creditelor de nevoi personale acordate, au înregistrat o creștere de 9% față de 2017, peste 90% dintre acestea fiind acordate cu dobândă fixă
- volumele creditelor imobiliare Casa Ta au crescut cu 24% față de anul anterior

Clienți premium

Prin serviciul Premium Banking, Raiffeisen Bank se adresează clienților cu potențial ridicat (venituri lunare de peste 2.000 de euro sau active în administrarea grupului Raiffeisen cuprinse între 40.000 și 250.000 de euro).

În anul 2018, Raiffeisen Bank a continuat strategia de consolidare a volumelor de business pe acest segment și a portofoliului de clienți, înregistrând o creștere record a numărului de clienți, de peste 16%, față de anul 2017.

Mai presus de toate, preocuparea Raiffeisen Bank a continuat să fie aceea de a le oferi clienților Premium o experiență bancară superioară. Eforturile echipei au fost recunoscute de clienți, Raiffeisen Bank plasându-se pe primul loc în piață ca nivel de experiență bancară oferită acestui segment, conform sondajului realizat la finalul anului 2018.

Banking pentru IMM-uri

Segmentul de Întreprinderi Mici și Mijlocii în Raiffeisen Bank cuprinde entități cu capital privat și cifră de afaceri anuală la nivel de grup, de până la 5 milioane de euro. Clienții IMM sunt segmentați mai apoi în companii Micro (cifră de afaceri până la 1 milion de euro) și companii Mici și Mijlocii (cifră de afaceri până la 5 milioane de euro), pentru a le putea asigura o abordare personalizată, în funcție de profil, dimensiunea activității și complexitatea nevoilor tranzacționale și de finanțare.

Pe lângă rețeaua de agenții teritoriale, clienții IMM beneficiază de aceeași experiență printr-o gamă largă de canale alternative prin care pot accesa produsele și serviciile Băncii:



mobil/tabletă
(Smart Mobile)



Internet
(Raiffeisen Online)



soluția de interacțiune la distanță -
Interactive Voice Response

Soluțiile digitale ca Raiffeisen Online și Smart Mobile continuă să fie prioritare, acestea oferind clienților o experiență de utilizare simplă și comodă, motiv pentru care eforturile băncii se concentrează pe educația financiară și migrarea către canale alternative. Aceste aplicații vizează îmbunătățirea experienței utilizatorilor, asigură disponibilitatea serviciilor oriunde și oricând, oferind și cele mai reduse costuri pentru operațiunile bancare.

În același timp, accesul la finanțare a rămas un subiect vital pentru clienții IMM, iar Banca a continuat să le acorde sprijinul în acest sens, portofoliul de credite avansând cu 13,6% până la 461 milioane de euro în decembrie 2018, pe fondul consolidării pieței de creditare.

Corporate Banking

2018 a fost un an de succes pentru divizia corporate în cadrul strategiei de a se concentra pe dezvoltarea relațiilor pe termen lung cu clienții corporativi. 23% creștere în nivelul activelor, respectiv 13% creștere în nivelul pasivelor indică încrederea pe care partenerii companiei o au în viabilitatea modelului de business al băncii.

Principalele direcții urmate în anul 2018 financiar au fost:

- Concentrarea pe abordarea holistică față de ecosistemele formate în jurul clienților corporativi, adresându-se tuturor membrilor acestora (de exemplu: furnizori, clienți, angajați, acționari, personal de conducere etc.)
- Continuarea punerii în aplicare a programelor de dezvoltare a afacerilor (de exemplu, dezvoltare financiară, managementul resurselor umane, cercetare, optimizare procese operaționale) pentru clienți, în special pe segmentul Mid Market. Evenimentele structurate în cadrul platformei Raiffeisen Catalizator au avut, de asemenea, o componentă puternică de conectare a partenerilor noștri pentru schimbul de bune practici
- Accelerarea programul de eficiență internă prin:
 - migrare continuă către canale electronice și/sau centralizarea expertizei
 - structurare proces de vânzări (de exemplu, campania de suplimentare expunere, campania de expuneri preaprobat)
 - modernizare infrastructură informațională pentru un răspuns mai rapid și mai fiabil la nevoile clientului
- Asigurarea respectării cerințelor de reglementare locale, internaționale și de grup

Segmentul de Corporații Mari s-a axat pe furnizarea de programe de dezvoltare personalizate pentru clienți, structurate pe expertize de industrie dezvoltate în experiența anterioară.

Concentrându-se pe acoperirea regională a cerințelor clienților, segmentul Mid Market și-a continuat eforturile de dezvoltare a comunității de afaceri, încurajând colaborarea și schimbul de bune practici.

Un rol important în efortul de creștere a fost continuarea parteneriatului cu investitorii instituționali (de exemplu, BEI, EIF, BERD), în special pe segmentul de Mid Market. Merită menționate și programele **COSME** și **SMEI**, unde Raiffeisen Bank a primit cea mai mare parte a fondurilor din piață. 2018 a fost un an foarte activ, din punct de vedere al piețelor sindicalizate, cu tranzacții în diferite sectoare economice.

Succese importante au fost înregistrate de banking-ul tranzacțional, cu plăți online ce au depășit pragul de 90%. Investiții semnificative au fost făcute pentru îmbunătățirea operațiunilor cu cash, implementând mașini multifuncționale oferind comoditate și acces extins către serviciile de cash. Creșterea economică a adus un număr crescut de tranzacții și venituri.

Procesele interne au continuat să fie îmbunătățite în 2018, urmând trei principale abordări: simplificare, reducerea numărului de documente solicitate și reutilizarea informației interne și publice. Targetul final este un serviciu rapid și lin susținut de cea mai modernă infrastructură de IT.

Respectarea reglementărilor naționale și internaționale reprezintă un aspect important în strategia diviziei de Corporate, având scopul de a le oferi clienților cel mai înalt nivel de încredere și siguranță atunci când utilizează serviciile bancare. Procesul a fost optimizat pentru a reduce sarcina birocratică, cu toate că cerințele reglementărilor au crescut. Banca s-a angajat să își mențină nivelul de respectare al legislației în curs pentru a oferi cea mai bună protecție și securitate în ecosistemul de afaceri.

Private Banking

Friedrich Wilhelm Raiffeisen, divizia de Private Banking a Raiffeisen Bank România, a fost desemnată de Revista Euromoney, pentru al patrulea an consecutiv, ca fiind cel mai bun serviciu de Private Banking din România. Studiul, pe baza căruia se decid premiile, ține cont de întreaga gamă de servicii oferite – consultanță financiară, acces la instrumente financiare și servicii conexe.

Divizia de private banking a Raiffeisen Bank are active de peste 1,2 miliarde euro în administrare în România. Serviciile sunt adresate clienților cu averi ridicate care accesează consultanță financiară și beneficiază de soluții personalizate. În 2018, segmentul FWR a înregistrat 1.503 clienți.



Suținerea antreprenoriatului românesc

Programul Catalizator

Lansat în 2017, programul Catalizator, „pentru antreprenori cu idei mari” își propune să contribuie la dezvoltarea culturii antreprenoriale și să faciliteze crearea unei comunități de afaceri sănătoase, în care actorii economici să împărtășească dincolo de idei, oportunități de afaceri și să consolideze relații de business valoroase, ajutându-i totodată pe aceștia să își extindă și să își administreze afacerile într-un mod mai eficient. Și în 2018, programul s-a desfășurat pe parcursul a două ediții, februarie–iunie și septembrie–noiembrie.

Workshop-urile din ediția 2018 și-au propus să abordeze teme ca: **managementul motivației și al conflictelor sau leadership-ul participativ**. Temele au fost stabilite pe baza răspunsurilor participanților din edițiile precedente ale „Catalizator”. Peste 90% dintre antreprenori au spus că și-ar dori aprofundarea temei relațiilor din echipă, a modalităților în care ar putea crește motivarea și colaborarea oamenilor din echipele pe care le conduc.

Catalizator 2018:

360
companii
participante

**100 de ore
de workshop**

1.120
participanți

7 orașe

Programul factory by Raiffeisen

În 2018, ca premieră în piața bancară românească și recunoscută că atare în mass-media locală și regională, a fost lansată platforma online **Factory** by Raiffeisen Bank dedicată culturii antreprenoriale în general și start-up-urilor în mod specific.

Scopul principal al programului este acela de a încuraja spiritul antreprenorial, prin sprijinul financiar acordat întreprinderilor noi sau celor cu istoric scurt de funcționare, în vederea dezvoltării și implementării unor proiecte de afaceri viabile, cu valoare adăugată în economie, care să ducă la exploatarea ideilor inovative de afaceri, la îmbunătățirea poziției IMM-urilor în piață și la creșterea competitivității în rândul acestora.

Principala inițiativă derulată pe platforma www.raiffeisenfactory.ro a fost concursul de proiecte care a dus la înscrierea a 87 de idei de afaceri. La finalul programului, Raiffeisen Bank a finanțat 27 de antreprenori la început de drum, cu un total de 3,5 milioane lei. Aceștia au fost sprijiniți de Bancă atât cu facilități de credit*, o ofertă specială pentru tranzacțiile lor bancare, cât și cu accesul la cursuri și ateliere concepute specific pentru a asigura dezvoltarea și stabilitatea afacerilor lor.

*Cele mai viabile idei de afaceri au fost finanțate cu credite de până la 50 de mii de euro, acordate prin programul COSME și cu sprijinul Fondului European pentru Investiții Strategice (FEIS).



Sprijin pentru IMM-uri - Acorduri de garantare cu Fondul European de Investiții, în valoare de peste jumătate de miliard de euro

Preocuparea Băncii pentru dezvoltarea și consolidarea segmentului IMM-urilor pe piața românească s-a concretizat în ultimii ani prin numeroase soluții de finanțare, care i-au dat posibilitatea să ofere credite inclusiv companiilor care nu s-ar fi calificat la o finanțare clasică, din cauza lipsei de garanții. Cele două noi programe pentru garantarea creditelor IMM de la Fondul European de Investiții sunt „Programul UE pentru competitivitatea IMM-urilor” (**COSME**), în valoare de 180 de milioane de euro, și „Programul UE pentru dezvoltarea și consolidarea activității IMM-urilor” (**SMEi**), în valoare de 340 de milioane de euro.

Ambele inițiative urmăresc să sprijine accesul clienților la finanțare cu ajutorul alternativelor flexibile de garantare, 4.000 de firme IMM beneficiind de aceste programe până acum.

Raiffeisen Bank a extins parteneriatul cu FEI prin semnarea unui acord nou pentru finanțarea fermierilor români.

Acest acord în valoare totală de 30 de milioane de euro este destinat acordării de împrumuturi în lei pe termen mediu și lung, în condiții atractive, care să stimuleze investițiile în utilaje și echipamente, activități tradiționale, servicii și unități de agroturism.

Elevator Lab

Elevator Lab este cel mai mare program de parteneriate între fintech-uri și companii din Europa Centrală și de Est, organizat de Raiffeisen Bank International și lansat în 2017 la nivelul grupului. Fintech-urile înscrise într-un program de selecție, iar finaliștii lucrează cu profesioniști Raiffeisen Bank într-un program de accelerare de 4 luni, în Viena.

În 2018, Raiffeisen Bank România, în parteneriat cu **TechHub Bucharest**, a organizat Elevator Lab Challenge, un program local de selecție fintech-urilor românești later stage pentru programul global Elevator Lab. 8 dintre fintech-urile înscrise în Challenge au participat la un Demo Night, iar câștigătorii au fost ieșenii de la **ThinkOUT**, start-up fintech care dezvoltă un produs de analiză și prognoză financiară pentru IMM-uri.

Principiile finanțării responsabile

Activitatea băncii se desfășoară în conformitate cu reglementările legislative existente la nivel național și internațional, respectând în același timp convențiile și acordurile internaționale. Astfel, politica de creditare a băncii definește clar domeniile și activitățile pe care compania nu le va finanța cu bună știință, direct sau indirect.

Acestea includ:

- producerea și comercializarea oricărui produs interzis sau ilegal în țările gazdă (producerea sau comerțul cu produse care conțin bifenilii policlorurați – PCBuri, produse farmaceutice sau pesticide interzise la nivel național sau internațional, substanțe care diminuează stratul de ozon sau comerțul cu animale sălbatice sau produse reglementate de Convenția privind Comerțul Internațional cu Specii Periclitare de Faună și Floră Sălbatică, transportul transfrontalier al deșeurilor interzise de legislația în vigoare)
- pescuitul marin cu plase de peste 2,5 km lungime
- transportul petrolului sau al altor produse periculoase care nu respectă reglementările legislative
- comerțul cu mărfuri fără licențe de import/ export
- producerea sau comerțul cu arme și muniții
- producerea sau comerțul cu băuturi alcoolice (exclusiv bere și vin)
- producția sau comerțul cu tutun, jocuri de noroc, cazinouri sau alte entități similare
- producția sau comerțul cu materiale radioactive
- activitățile care implică forme de exploatare în muncă sau munca forțată și exploatarea minorilor
- operațiuni de exploatare a pădurilor tropicale umede primare sau producția și comerțul cu lemn sau alte produse forestiere care nu provin din păduri exploatare sustenabil

Banca a continuat să acorde și în 2018 finanțări pentru proiecte care respectă criteriile de sustenabilitate și care demonstrează un impact pozitiv asupra mediului înconjurător sau asupra societății în general.

Compania acordă finanțare proiectelor care îndeplinesc unul sau mai multe criterii de sustenabilitate, astfel:

Criterii de sustenabilitate pentru finanțare responsabilă

- **Energie regenerabilă:** producția și furnizarea de energie din surse regenerabile (solar, eolian, hidro, geotermal, biomasă, recuperare de energie din deșeuri) sau producția de echipamente și componente pentru astfel de proiecte
- **Construcții sustenabile / clădiri eficiente:** construcții de clădiri eficiente din punct de vedere energetic, reabilitarea unor clădiri existente, în direcția scăderii consumului de resurse
- **Eficiență energetică:** dezvoltarea și implementarea de tehnologii care contribuie la reducerea consumului de energie, recuperarea energiei din deșeuri, cogenerare
- **Transport sustenabil:** transportul în comun, vehicule alternative
- **Sisteme de apă și canalizare:** construcția și operarea facilităților de furnizare apă și colectare apă uzată, reciclarea apei, stații de epurare, utilizarea eficientă a apei
- **Reducerea deșeurilor și a emisiilor:** reducerea cantităților de deșeuri produse, colectarea, managementul și tratarea acestora, reciclare, reutilizare și depozitare (pentru captarea metanului), produse și tehnologii și soluții pentru reducerea deșeurilor
- **Protecția naturii:** proiecte pentru combaterea schimbărilor climatice, dezmembrarea, dezafectarea unor zone industriale și restaurarea ecosistemelor
- **Agricultură organică, orașe verzi:** promovarea și îmbunătățirea stării ecosistemului agricol, grădinărit urban, agricultură urbană
- **Conservarea și eficiența resurselor:** măsuri care să contribuie la utilizarea eficientă a resurselor naturale, concepte cradle-to-cradle

Criterii sociale pentru finanțare responsabilă

- **Antreprenariat social/ sustenabil și start-up-uri:** idei inovatoare care contribuie la consolidarea climatului economic (Finanțare pentru micro-intreprinder și IMM-uri)
- **Dezvoltare regională și investiții în infrastructură în zone slab structurate:** proiecte din statele aflate în curs de dezvoltare sau piețe emergente, proiecte din zona sectorului public
- **Sănătate și servicii medicale:** spitale, centre de îngrijire, centre medicale, ambulanțe, instituții de reabilitare, centre publice destinate activităților sportive
- **Locuințe sociale:** case pentru persoane și familii care au nevoie de sprijin (cu venituri mici), orfelinate, azile de bătrâni
- **Securitatea hranei:** toate măsurile care asigură hrană adecvată și sănătoasă
- **Apă potabilă:** stații de epurare, izvoare de apă, instalații de apă
- **Managementul deșeurilor:** colectarea și tratarea deșeurilor, sisteme de canalizare
- **Patrimoniu cultural și artă:** protecția patrimoniului cultural, muzee
- **Educație și training:** școli, universități și centre de instruire
- **Știință, cercetare și dezvoltare:** institute de cercetare, laboratoare
- **Inovație în domeniul dezvoltării durabile:** cercetare și dezvoltare în zona corporate
- Alte efecte pozitive asupra societății și asupra unor aspecte sociale

Finanțare pentru proiecte din domeniul energiei regenerabile

Numărul de proiecte din portofoliul băncii	Număr	6
Valoarea finanțării acordate proiectelor din domeniul energiei regenerabile	Valoarea în mil. €	31,34
Valoarea creditelor acordate clienților corporate	Valoarea în mil. €	1920,00
Procentul reprezentat de finanțările acordate proiectelor de energie regenerabilă (din totalul creditelor)	%	1,6

Descriere

Portofoliul băncii în zona proiectelor din domeniul energiei regenerabile include:

- 2 parcuri fotovoltaice
- 1 centrală în cogenerare ce utilizează drept combustibil biomasă
- 3 microhidrocentrale aflate în operare

Finanțare pentru proiecte din domeniul construcțiilor sustenabile

Numărul de proiecte din portofoliul băncii	Număr	7
Valoarea finanțării acordate proiectelor din domeniul energiei regenerabile	Valoarea în mil. €	200
Valoarea creditelor acordate clienților corporate	Valoarea în mil. €	1.920
Procentul reprezentat de finanțările acordate proiectelor de energie regenerabilă (din totalul creditelor)	%	10,4

Descriere

Banca este implicată în finanțarea a 7 proiecte din domeniul construcțiilor sustenabile, din care 2 sunt certificate (sau în curs de certificare) BREEAM Excellent sau LEED Gold



Proiecte noi în 2018

NUME PROIECT

The BRIDGE II

VALOAREA FINANȚĂRII

27,5 mil. €

SUPRAFAȚA CLĂDIRII

35.280 m²

CERTIFICARE

LEED Gold

DESCRIERE

Clădirea The Bridge II este proiectată având în vedere cele mai recente tendințe la nivel global în ce privește clădirile verzi. Chiriașii vor beneficia de reduceri majore ale costurilor de întreținere datorită investiției în sisteme performante ce reduc costurile energiei electrice și de încălzire. Birourile din parcul de afaceri The Bridge vor avea certificat verde LEED Gold, certificarea finală fiind așteptată la sfârșitul anului 2019.

NUME PROIECT

Unirii View

VALOAREA FINANȚĂRII

21,5 mil. €

SUPRAFAȚA CLĂDIRII

27.360 m²

CERTIFICARE

BREEAM Excellent

DESCRIERE

Designul clădirii se axează pe colaborare, concentrare și contemplare. Cu o înălțime de 73 m, Unirii View oferă o vedere panoramică de 360° asupra orașului. Clădirea a obținut precertificarea sustenabilă BREEAM cu calificativul Excellent, urmând ca procesul să fie finalizat la sfârșitul anului 2019.

**ALTE PROIECTE
CU IMPACT POZITIV ASUPRA MEDIULUI
FINANȚATE DE BANCĂ**

19,3 mil. €

acordate pentru **transportul public din Cluj**, în vederea achiziției de tramvaie și autobuze noi, cu un impact redus asupra mediului înconjurător

**PROIECTE DIN
SFERA SOCIALĂ**

Achiziția de **echipamente medicale** în valoare de

0,65 mil. €

Finanțare în valoare de

0,5 mil. €

pentru deschiderea unei **grădinițe noi**

Achiziții de **echipamente** în valoare de

2 mil. €

**GREEN
MORTGAGE**

Pentru a încuraja persoanele fizice să-și achiziționeze locuințe cu certificare de eficiență energetică „Green Homes” Raiffeisen Bank a lansat creditul imobiliar

Casa Ta Verde.

Acest produs a fost dezvoltat în colaborare cu

Consiliul Român pentru Clădiri Verzi (RoGBC), care oferă certificare pentru locuințele verzi.

AVANTAJE PENTRU CLIENȚI LA ACHIZIȚIONAREA UNEI LOCUINȚE CU CERTIFICARE DE EFICIENȚĂ ENERGETICĂ:

- condiții avantajoase de creditare, prin dobânzi mai mici față de creditul imobiliar standard
- costurile mai mici la energie & reparații >> beneficii directe luna de lună = cost redus al deținerii locuinței*

■ mediu mai sănătos de locuire pentru întreaga familie, prin utilizarea la construcția casei a unor materiale ecologice, non-toxice

*Economiiile anuale pe care le face un client care solicită un astfel de credit pot acoperi până la două rate din an.

Soluții pentru clienți

Comunicarea cu clienții

Comunicarea deschisă, constantă și transparentă cu clienții băncii ajută compania să rămână conectată în permanență la nevoile acestora și să dezvolte soluții adaptate cerințelor pe care le au.

Pe lângă canalele de comunicare pe care clienții le au la dispoziție pentru a contacta banca ori de câte ori au nevoie, compania contactează lunar un număr mare de clienți pentru a monitoriza percepția acestora și gradul de satisfacție în ceea ce privește serviciile primite.

Net Promoter Score (NPS)

2016: **34**

2017: **42**

2018: **46**

NR.	DENUMIRE SONDAJ	SEGMENT CLIENȚI	INDICATOR	REZULTATE 2017	REZULTATE 2018
1	Apel de a doua zi	PF	Satisfacția generală cu privire la angajații Băncii	66,18% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	68,68% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
2	Apel de a doua zi	IMM-uri	Satisfacția generală cu privire la angajații Băncii	67,14% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	68,89% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
3	Apelul din a doua săptămână	PF	Satisfacția cu privire la soluționarea reclamațiilor	38,66% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	39,42% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
4	Apelul din a doua săptămână	IMM-uri	Satisfacția cu privire la soluționarea reclamațiilor	39,47% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	47,29% foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
5	Net Promoter Score*	PF	Intenția de a recomanda Banca	42	46
6	Net Promoter Score*	IMM-uri	Intenția de a recomanda Banca	Întreprinderi mici: 39 Întreprinderi mijlocii: 34	Întreprinderi mici: 44 Întreprinderi mijlocii: 39
7	Net Promoter Score*	Corporații	Intenția de a recomanda Banca	42	59

Soluții pentru clienții persoane fizice aflați în situații vulnerabile și cu dificultăți financiare

Banca înțelege că, uneori, clienții se pot confrunta cu dificultăți financiare. În 2018, Banca a continuat efortul de a dezvolta noi soluții pentru clienții persoane fizice care întâmpină dificultăți financiare sau care se găsesc în situații vulnerabile. Printre soluțiile oferite clienților în dificultate se numără: 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 de principal la momentul restructurării, prelungirea scadenței și consolidarea împrumuturilor. În cazul creditelor în franci elvețieni (CHF), Banca a continuat să ofere o metodă de restructurare pentru a oferi reduceri semnificative, alături de schimbarea monedei de creditare și reeșalonarea datoriei pentru clienții cu dificultăți financiare. Din 2010, Banca oferă tuturor clienților, cu titlu gratuit și la alegerea lor, posibilitatea de a amâna, 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 situații personale speciale, de natură scurtă 1-2 luni, să le depășească, prin înaintarea către Bancă a unei simple cereri. Banca înțelege că evenimente neprevăzute, pozitive sau negative, pot apărea în viața fiecărui client și, astfel, încearcă să ofere această facilitate.

În cazul clienților care întâmpină situații cu impact pe termen lung, cum ar fi decesul sau probleme grave de sănătate, Banca acordă o atenție deosebită elaborării unor soluții de sprijin pentru clienți.

De asemenea, 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 proactiv 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 sau repunerea în grafic. Aceste opțiuni sunt oferite în continuare pentru a se evita executarea silită și costurile suplimentare care trebuie plătite de 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 a inițiat un program intern prin care monitorizează apelurile direct, dar și prin sondaje de percepție ale persoanelor contactate cu întârzieri de plată, urmărind prin calitatea apelului și o abordare prietenoasă, să asculte cu atenție opiniile clienților contactați și să identifice cea mai potrivită soluție/plan de adresare a problemelor, împreună cu o informare transparentă și clară.

Sondajele în rândul clienților reprezintă un instrument util de măsurare a percepției și a satisfacției acestora în relație cu angajații Băncii și cu serviciile oferite. 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.

O comunicare transparentă, clară și corectă ajută părțile cointeresate să monitorizeze activitatea Băncii. 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.

Money Bistro

La finalul anului 2018, Raiffeisen Bank a lansat o platformă online dedicată educației financiare a populației adulte, **moneybistro.ro**.

Programul transpune termeni și concepte financiare în lecții video distractive, gândite ca niște „aperitive financiare”, menite să crească numărul persoanelor cu nivel optim de educație financiară. Primul sezon disponibil pe platforma online are 10 episoade, găzduite de Andi Moiescu, care discută cu antreprenori, economiști, jurnaliști, bloggeri, chefi sau pasionați de gastronomie despre obiceiuri pentru o viață financiară sănătoasă.

„Money Bistro a apărut din nevoia de a ne implica în educația financiară a românilor, dar și din dorința de a face altfel decât până acum aceste lucruri. Așadar, vă invităm la Money Bistro, un spațiu virtual în care ne vom lua bugetul la bani mărunți, vom discuta concepte financiare de bază și vom demonta mituri false despre bani. Scopul este ca fiecare să aleagă, așa cum o face în orice alt aspect al vieții, conduita financiară care îi face bine lui și familiei sale.”

Steven van Groningen

Președinte & CEO Raiffeisen Bank România

MONEY BISTRO

înseamnă:

un spațiu virtual de educație financiară

lecții scurte, săptămânale, despre planificarea bugetului personal

video, infografii și interviuri săptămânale despre moderația financiară

interviuri cu persoane publice și angajați Raiffeisen Bank



Digitalizare

Anul 2018 a însemnat continuarea procesului de transformare digitală, Raiffeisen Bank oferind clienților posibilitatea de a avea acces instant la tot mai multe servicii și produse bancare.

Portofoliul de clienți digitali a înregistrat noi cifre record, iar utilizatorii Raiffeisen Online și Smart Mobile au folosit aplicațiile băncii cu 65% mai mult decât în anul precedent, înregistrând aproape 82 de milioane de autentificări în 2018.

Numărul de clienți digitali activi a ajuns la 550.000, iar utilizatorii de mobile banking au înregistrat o creștere cu 47% față de anul precedent. În plus, în 2018 numărul tranzacțiilor și plăților efectuate de clienții persoane fizice prin canalele digitale de Mobile și Internet Banking a crescut cu 40%.

Continuând direcția strategică de digitalizare și inovare pentru a răspunde cât mai bine nevoilor clienților, la finalul anului 2018 Banca a lansat noile aplicații de Mobile și Internet Banking către cei peste 5.000 de angajați ai băncii, Raiffeisen Bank continuând să le optimizeze în linie cu feedback-urile primite pentru a se asigura că răspunde celor mai exigente cerințe. Noile aplicații au un design nou, modern, iar interfața intuitivă permite utilizatorilor să facă orice operațiune bancară fără efort.

De asemenea, începând cu luna noiembrie 2018, clienții pot obține pe loc un card de credit, într-o singură vizită a clientului în agențiile băncii.



550.000

clienți digitali activi

Raiffeisen Online & Smart Mobile:

~82 milioane

de autentificări în 2018

+47%

creștere a numărului de utilizatori de mobile banking față de 2017

Performanța privind protecția mediului

Activitățile pe care Banca le desfășoară implică un consum ridicat de resurse, fie că vorbim despre materiale sau energie. Angajamentul Raiffeisen Bank pentru dezvoltare durabilă presupune, pe lângă analiza impactului social și economic, și analiza factorilor de mediu pe care Banca îi influențează și asupra cărora are impact direct sau indirect.

La nivel local, Directoratul este responsabil cu supravegherea activităților de identificare a expunerii la riscuri privind protecția mediului, ce revin Comitetului de Administrare a Riscurilor existent în cadrul Băncii.

Direcția de Conformitate monitorizează atent activitatea în toate punctele de lucru ale Băncii și evaluează riscurile de conformare cu legislația privind protecția mediului. Atunci când este cazul, Direcția de Conformitate recomandă Comitetului de Risc măsurile necesare pentru minimizarea riscului de neconformare cu reglementările legislative în vigoare.

Politica de protecția mediului este actualizată periodic, în conformitate cu directivele venite de la Grup, cu prevederile legislative din contextul național și cu cele mai bune practici existente la nivel internațional.

Direcția de resurse umane este responsabilă pentru informarea și instruirea angajaților Băncii cu privire la adoptarea unui comportament prietenos cu mediul înconjurător (inclusiv instruirea asupra politicii de mediu), în timp ce Direcția de achiziții și managementul infrastructurii monitorizează și raportează consumul de resurse din cadrul Băncii și furnizează toată infrastructura necesară pentru colectarea selectivă a deșeurilor și eliminarea lor.

Hârtia și deșeurile electrice, electronice și electrocasnice (DEEE-uri)

hârtie • kg
2017 | 2018
294.425 | **300.488**

cartușe de imprimantă & tonere • buc.
2017 | 2018
6.400 | **6.568**

Deșeurile

materiale de ambalare (hârtie) • kg
2017 | 2018
98.521 | **86.194**

sticlă • kg
2017 | 2018
0 | **8**

corpuri de iluminat • kg
2017 | 2018
1.044 | **2.072**

baterii • kg
2017 | 2018
3.869 | **0**

plastic • kg
2017 | 2018
2.533 | **14.605**

DEEE • kg
2017 | 2018
70.294 | **96.488**

gunoi menajer • kg
2017 | 2018
6.477.317 | **5.936.420**

Compania încurajează colectarea selectivă a deșeurilor în rândul angajaților și implementează măsuri pentru a-și îmbunătăți procesele interne de colectare. Cu toate acestea, pentru anumite categorii de deșeurii, cantitățile colectate de la an la an, pot înregistra diferențe semnificative (ex. baterii, corpuri de iluminat), deoarece procesul de colectare se face la finalul ciclului de viață al produsului.

Energie

CONSUM TOTAL DE ENERGIE	2017			2018		
	MWh	GJ	tep	MWh	GJ	tep
Electricitate și energie pentru răcire	22.385	80.586	1.924,77	17.785	64.026	1.529,51
Energie pentru încălzire (gaz)	14.480	52.128	1.245,28	10.826,85	38.976,66	931,11

ELECTRICITATE ȘI ENERGIE PENTRU RĂCIRE

22.385 MWh

17.785 MWh

ENERGIE PENTRU ÎNCĂLZIRE (GAZ)

14.480 MWh

10.826,85 MWh

Factorii de conversie utilizați:

1 kWh = $3,6 \times 10^6$ J

1 GJ = 10^9 J

CONSUM DE COMBUSTIBIL	2017			2018		
	t	GJ	tep	t	GJ	tep
Combustibil motorină	400	17.040	406	470	20.022	477,05
Combustibil benzină	66	2.871	69,3	51	2.218,5	53,55

Factorii de conversie utilizați pentru transformarea în GJ:

densitate motorină = 0,832

1 t motorină = 42,6 GJ

densitate benzină = 0,715

1 t benzină = 43,5 GJ

Consum de combustibil din surse regenerabile

Tip energie

biodiesel • l

2017 | 2018
31.229 | **32.708,13**

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:

FACTOR CONVERSIE	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)

consumul total de energie = 64.026+38.976,66+20.022+2.218,5 = 125.243,16 GJ

consumul total de energie = 1.529,51+931,11+477,05+53,55=2.991,22 toe

intensitatea energetică = $\frac{125.243,16}{120.370} \text{ GJ/m}^2 = 1,04 \text{ GJ/m}^2$
față de 1,24 GJ/m² în 2017

intensitatea energetică = $\frac{2.991,22}{120.370} \text{ tep/m}^2 = 0,0249 \text{ tep/m}^2$
față de 0,0295 tep/m² în 2017

Suprafața totală a spațiilor ocupate de companie: 131.449 m² (din care 11.079 m² sunt spații în proprietate și 120.370 m² spații în care angajații își desfășoară activitatea)

Transport

TRANSPORTUL ANGAJAȚILOR	2017	2018
Distanța parcursă de angajații companiei cu mașinile personale în scopuri de business	1.030.224 km	966.016 km
Distanța parcursă de angajații companiei cu mijloacele de transport în comun (taxi) în scopuri de business	723.888 km (aprox. 58,000 l)	832.443 km
Cantitatea de bunuri transportată de serviciile de curierat	160 t	160 t
Distanța parcursă cu mașinile din flota companiei	7.732.717 km	7.239.047 km

	2017	2018		2017	2018
Numărul total de mașini din flota companiei	521	524	Distanța parcursă cu avionul	3.289.890 km	3.928.539 km
Diesel	458	470			
Electric/Hibrid	3	3			
Benzină	60	51			

Emisii

DOMENIUL DE APLICARE	DOMENIUL INCLUDE	FE	TOTAL CATEGORIE 2017 t CO ₂ eq	TOTAL CATEGORIE 2018 t CO ₂ eq
Categoria 2	Consumul de energie electrică	215,26 g CO ₂ /KWh	5.818,6	4.825,58

Consumul de apă



Măsuri pentru reducerea impactului de mediu

■ Compania este în plin proces de înlocuire a corpurilor de iluminat cu neon, cu cele care utilizează iluminatul cu leduri, pentru a-și diminua consumul de energie. În 2018, au fost înlocuite 3 casete luminoase.

■ În 2018, în cadrul Băncii s-a început procesul de identificare a colectoarelor de deșeurii din orașele în care operează, pentru a contracta servicii de colectare selectivă a deșeurilor.

■ La nivelul birourilor administrative, există infrastructură pentru colectarea selectivă a plasticului, sticlei, metalului și hârtiei. Pentru a informa și educa angajații cu privire la importanța reciclării materialelor reutilizabile, Banca a desfășurat campanii de informare.

■ Pentru eficientizarea consumului de apă, au fost instalați senzori la mecanismele de evacuare a apei de la toaletele din birourile administrative.

■ **~38%**
din energia electrică utilizată de Bancă provine din surse de energie regenerabilă (conform facturilor emise de furnizorul de energie electrică).

■ **29%**
din bugetul de investiții în comunitate a fost alocat proiectelor de ecologie urbană.

■ În timpul nopții, încălzirea centrală este controlată cu ajutorul unui termostat care reglează temperatura.

■ Înlocuirea unei mașini vechi din flota companiei cu o mașină cu emisii scăzute de 98 de grame CO₂/100km.

■ Utilizarea a trei mașini electrice în flota companiei.

■ Informarea angajaților prin e-mail, instruirii periodice sau traininguri cu privire la măsurile pe care le pot lua pentru a diminua impactul asupra mediului înconjurător.

■ Investiții comunitare în programe care încurajează mersul pe bicicletă ca mijloc alternativ de transport.

Binele se întoarce. Reciclează!

Campania internă de colectare selectivă a deșeurilor, începută în 2017, a continuat și în anul următor prin instalarea, în cele două sedii centrale din București, a unor spații special destinate colectării selective, coșuri denumite după tipul de deșeu colectat (hârtie, plastic, metal, sticlă și gunoi menajer), personalizate cu sfaturi pentru o colectare selectivă corectă. S-a renunțat la coșurile de gunoi individuale și au fost create locuri special amenajate colectării selective, cu îndemnul

redu, reciclează, reutilizează!



04

Relații pe termen lung



**ANGAJAȚII NOȘTRI
COMUNITĂȚILE
NOASTRE
FURNIZORII NOȘTRI**



ANGAJAȚII NOȘTRI

Un element important care stă la baza succesului pe termen lung și a dezvoltării sustenabile a Băncii este reprezentat de **comunicarea eficientă cu angajații** și de **grija pe care compania o are pentru ei**. Pentru a se asigura că oamenii din echipa băncii sunt în permanență implicați, motivați și conectați la nevoile clienților, compania pune accent pe menținerea unui **mediu de lucru corect**, bazat pe respectarea drepturilor omului și **zero toleranță pentru comportamentul discriminatoriu**. Totodată, Banca se axează pe dezvoltarea și implementarea unor **programe de training dedicate**, care să corespundă nevoilor identificate prin comunicarea permanentă cu angajații, punând accent atât pe dezvoltarea profesională, prin programe de talent management, dar și pe dezvoltarea personală.

Echipa noastră & mediul de lucru

OBIECTIVELE STRATEGICE

ale Băncii
în zona de resurse umane

■
Dezvoltarea și promovarea unei abordări bazate pe sprijin, recompensare, dezvoltare și management eficient astfel încât să ajute angajații să atingă nivelul de performanță dorit

■
Atingerea unui nivel ridicat de implicare a angajaților



■
Crearea abilităților de leadership, necesare la toate nivelurile din companie, pentru a susține viziunea băncii

■
Construirea unei culturi organizaționale solide, axate pe diversitate, prin promovarea continuă a valorilor băncii

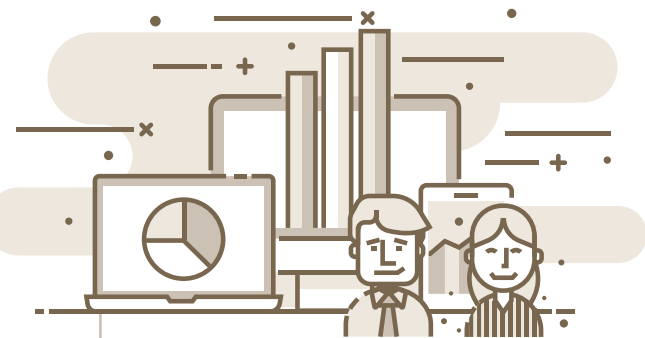
VALORI

ce guvernează
activitatea de zi cu zi a echipei

- ORIENTARE CĂTRE CLIENT ·
- PROFESIONALISM ·
- CALITATE ·
- RESPECT RECIPROC ·
- INIȚIATIVĂ ·
- MUNCĂ ÎN ECHIPĂ ·
- INTEGRITATE ·

Principiile de bază care definesc comportamentul angajaților sunt reglementate de Codul de Conduită al Grupului Raiffeisen, actualizat la începutul ciclului de raportare, în ianuarie 2018.

Banca face eforturi pentru a se asigura că atitudinea și modul de lucru al angajaților săi sunt în conformitate cu cele mai înalte standarde.



CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE GEN

3.805

femei

1.216

bărbați

În 2018, Banca avea 5.021 de angajați, în 419 de puncte de lucru. 75,63% din totalul angajaților este reprezentat de femei, vârsta medie în companie fiind de 37 de ani. Angajații lucrează fie cu normă întreagă, fie cu normă parțială, și toți sunt acoperiți de prevederile contractului colectiv de muncă.

CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE NORMA DE LUCRU

2018

	BĂRBAȚI	FEMEI	TOTAL
Normă întreagă	1.180	3.709	4.889
Normă parțială (de la 1 h – 7 h)	36	96	132
Total angajați	1.216	3.805	5.021

Normă parțială (de la 1 h – 7 h)

Total angajați **1.216** **3.805** **5.021**

NUMĂR DE ANGAJAȚI ÎN SEDII CENTRALE

	NUMĂR	% DIN TOTAL ANGAJAȚI SEDII CENTRALE
● Sky Tower	495	25%
● Office Building	952	48%
● Centrul Operațional Brașov	522	27%

CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE CONTRACTUL DE MUNCĂ

2018	SEDII CENTRALE		REȚEA/ AGENȚII	
	BĂRBAȚI	FEMEI	BĂRBAȚI	FEMEI
Permanent	684	1.327	422	2.096
Pe perioadă determinată	65	149	45	233
Total angajați	749	1.476	467	2.329

Fluctuația de personal

Fluctuația angajaților în 2018 a scăzut cu aproximativ 3% în comparație cu perioada anterioară de raportare, ajungând la 18,84%. La fel ca în anii trecuți, rata fluctuației în cazul femeilor este mai mare decât în cazul bărbaților (13,82%, față de 5,02% la bărbați). În același timp, o scădere a înregistrat și fluctuația angajaților din agenții, de la 13,01% în 2017, la 10,14% în 2018.

În calculul fluctuației angajaților au fost incluse plecările voluntare (demisie, pensionare, expirarea contractului de muncă). Cifrele pentru angajații femei includ și cazurile în care acestea aleg să nu se întoarcă în companie după concediul de maternitate.

CATEGORIE 2018	ANGAJAȚI NOI		ANGAJAȚI CARE AU PLECAT DIN COMPANIE	
	număr	proporție	număr	proporție
Gen				
Femei	692	18,19%	694	13,82%
Bărbați	258	21,22%	252	5,02%
Total	950	18,92%	946	18,84%
Vârsta				
< 30 de ani	619	12,33%	423	8,42%
30-50 de ani	319	6,35%	477	9,50%
> 50 de ani	12	0,24%	46	0,92%
Total	950	18,92%	946	18,84%
Zonă				
Sedii centrale	462	9,20%	437	8,70%
Rețea/agenții	488	9,72%	509	10,14%
Total	950	18,92%	946	18,84%

Procesul de recrutare

În vederea îmbunătățirii continue a performanței și eficienței activității, Raiffeisen Bank își asumă responsabilitatea de a desfășura un proces de recrutare și selecție de înaltă calitate, guvernat de respectarea valorilor organizației:

INTEGRITATE
ÎNVĂȚARE
RESPECT
PASIUNE

COLABORARE
DISCERNAMANT
SIMPLITATE

Compania privește decizia de angajare ca pe o decizie pe termen lung, de aceea criteriile luate în calcul în procesul de recrutare și selecție sunt legate de compatibilitatea cu profilul postului vacant, dar și de potențialul de evoluție al angajatului în cadrul băncii. Responsabilitatea pentru procesul de recrutare se află la Departamentul de Recrutare din Bancă, punându-se accent în primă fază pe recrutarea internă.

În 2018, echipa de recrutare din cadrul băncii a finalizat peste 950 de procese de recrutare și selecție din extern și a identificat 327 de candidați din intern, ce au fost promovați.

Programe pentru atragerea de tinere talente

Anul 2018 a adus pentru tinerii absolvenți mai multe șanse de a se implica în programele companiei de achiziție de talente și formare de competențe.

Raiffeisen Banker 2 Be

În 2018, programul dedicat absolvenților care vor să înceapă o carieră în bancă a fost extins la nivelul întregii rețele de agenții. Conceput ca un canal de recrutare pentru pozițiile de front-office, dar și o modalitate de a ușura angajarea proaspeților absolvenți, programul a instruit și integrat în câmpul muncii peste 200 de tineri. În 2018 am organizat o serie extinsă de grupe ale programului care durează 6 săptămâni, timp în care tinerii sunt implicați într-un proces intensiv de învățare ce presupune atât participarea la cursuri în sală (2 săptămâni), cât și activitate practică, într-o agenție de tip școală, alături de un mentor alocat. Din cele 950 de recrutări din extern, 174 au fost tineri implicați în programul Raiffeisen Banker 2 Be.

Raiffeisen IT Trainee & Raiffeisen Management Trainee

Am început în 2018 procesul de selecție pentru grupele implicate în cele două programe, urmând ca în ianuarie 2019, să dăm startul noilor ediții.

Stagii de practică

Stagiile de practică oferite de companie studenților sau masteranzilor care vor să aleagă o carieră în domeniul bancar au atras peste 450 de tineri. Timp de 2-4 săptămâni, aceștia s-au familiarizat cu fluxul de activități dintr-o bancă, acumulând în același timp experiența practică necesară pentru a-și începe activitatea profesională după finalizarea studiilor.

Comunicarea cu angajații

Credem cu tărie ca unul din cele mai importante aspecte în relația cu angajații îl reprezintă comunicarea liberă și deschisă.

Toți angajații companiei sunt încurajați să înainteze sugestii, sesizări, dar și să raporteze eventuale încălcări ale Codului de Conduită. Mai mult, compania desfășoară anual sondaje în rândul angajaților, cu scopul de a le oferi acestora instrumentele necesare pentru a-și exprima opiniile sau pentru a înainta propuneri și idei de îmbunătățire și eficientizare a proceselor existente în cadrul băncii.

Angajații pot raporta sesizările privind încălcări ale condului de conduită către superiorul lor direct, Direcției de Conformitate sau Departamentului de Conformitate din cadrul grupului. De asemenea, aceștia au la dispoziție și sistemul de Whistle Blowing Hotline al Grupului Raiffeisen Bank. Toate sesizările sunt confidențiale, iar Banca se asigură că angajatul nu va suferi niciun fel de dezavantaje profesionale în urma sesizării/sesizărilor făcute.

SONDAJUL PRIVIND OPINIA ANGAJAȚILOR

(EMPLOYEE OPINION SURVEY)

În 2018 compania a desfășurat o nouă ediție a studiului anual ce investighează nivelul de angajament și eficiența în rândul angajaților, în colaborare cu un partener extern agreat la nivelul Grupului.

Sondaajul reprezintă unul din instrumentele pe care Banca le utilizează pentru a înțelege factorii care influențează angajamentul și eficiența angajaților, dar și pentru a îmbunătăți comunicarea cu aceștia.

Și anul acesta, pe lângă întrebările standard existente la nivelul întregului Grup, sondaajul a avut o secțiune de întrebări suplimentare, dedicată colectării percepției angajaților asupra trăsăturilor de leadership pentru toate nivelurile de management.

Rata de răspuns a angajaților a fost de 83%.

Internal Impact Feedback Survey (**fostul ICSS)

Pentru a implementa acțiuni care să contribuie la bunăstarea și motivația angajaților, banca desfășoară, pe tot parcursul anului, studiul de satisfacție privind interacțiunea internă.

Acesta oferă companiei baza necesară pentru dezvoltarea unor măsuri concrete care să ducă la creșterea satisfacției angajaților privind colaborarea internă și totodată, la creșterea gradului de performanță al acestora, lucru reflectat și în gradul de satisfacție al clienților externi.



Campania internă Stay In

Campania a continuat și în 2018, cu același obiectiv de a capta informații deosebit de valoroase privind motivația angajaților de a lucra în Raiffeisen Bank, dar și preferințele acestora, interesele profesionale și personale și factorii care duc la scăderea motivației.

Discuțiile care au loc în cadrul interviurilor Stay In, ajută compania să primească o analiză venită direct din partea angajaților și astfel îi permite să stabilească direcții de acțiune pentru scăderea fluctuației în pozițiile critice, consolidarea parteneriatelor interne, consilierea punctuală, dar și să ia măsuri acolo unde lucrurile nu funcționează.

În anul 2018, au fost intervievați 150 de angajați, din diferite zone ale băncii (risc, retail, conformitate, juridic, audit).



Vocea Ta

Platforma internă Vocea Ta reprezintă unul din canalele prin care angajații pot transmite feedback și idei pentru îmbunătățirea produselor, serviciilor și proceselor din interiorul băncii.

În 2018 platforma Vocea Ta a fost accesată de 4.800 de utilizatori activi unici, cu un număr de accesări ce a depășit 60.000. Au fost generate 950 de idei, 30 fiind implementate și 37 în curs de implementare/dezvoltare. În mare, ideile propuse vizează categorii precum pachetele de cont curent, digital banking, produse de credit și cardui, dar și zona de call-center.



Mediul de lucru

Banca încurajează un mediu de lucru bazat pe încredere, în care toți membrii echipei se tratează cu respect, și promovează diversitatea, deoarece aceasta reprezintă o caracteristică ce naște perspective constructive ce duc la creșterea productivității și la atingerea obiectivelor de afaceri.

Mediul de lucru din cadrul băncii este bazat pe principii ce respectă cu strictețe cadrul legislativ național, dar în același timp sunt aliniate la cele mai înalte standarde internaționale ce privesc drepturile omului, libertatea de asociere, oportunitățile egale la angajare și promovare, dar și interzicerea muncii forțate, obligatorii și desfășurate de copii.

Diversitate și egalitatea de șanse

Pentru a-și consolida angajamentul de a asigura un mediu de lucru sigur și corect, bazat pe principiul egalității de șanse, pe încurajarea diversității și descurajarea discriminării și a hărțuirii la locul de muncă, în 2018 compania a semnat **Carta Diversității**. Documentul are la bază un set de principii generale, asumate voluntar de către Raiffeisen Bank cu scopul de a promova diversitatea, non-discriminarea, incluziunea și egalitatea de șanse la locul de muncă, prin care aceasta se angajează public să sprijine, să protejeze și să dezvolte diversitatea în cadrul organizațional.

Conducerea companiei 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 cu strictețe. 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 fundamentale ale omului, atât în interiorul cât și în afara companiei, pe parcursul anului 2018 nu au fost înregistrate incidente ce au avut la bază încălcări ale drepturilor omului sau situații de muncă forțată sau de exploatare a copiilor.

În 2018, 56,88% dintre posturile de management superior (B1 și B2) din Bancă erau ocupate de femei, înregistrându-se o creștere cu 2,48% față de anul precedent.

ANGAJAȚI ÎN FUNCȚIE DE VÂRSTĂ ȘI POZIȚIA OCUPATĂ ÎN COMPANIE	BĂRBAȚI				FEMEI			
	<30	30-50	>50	total	<30	30-50	>50	total
2018								
B-1*	0	15	3	18	0	15	7	22
B-2*	0	43	8	51	1	61	7	69
Alte poziții de management	9	147	19	175	13	304	70	387
Specialiști	262	614	96	972	934	2.030	363	3.327
Total	271	819	126	1.216	948	2.410	447	3.805

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

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

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

În 2018, în cadrul băncii lucrau **18** persoane cu dizabilități.

NUMĂRUL DE ANGAJAȚI CU DIZABILITĂȚI, PE FIECARE CATEGORIE	2017		2018	
	BĂRBAȚI	FEMEI	BĂRBAȚI	FEMEI
Specialiști	5	12	4	14
Altă categorie	0	0	0	0
Total	17	12	18	14



Combaterea discriminării

Raiffeisen Bank România nu tolerează discriminarea sub nicio formă a ei. Toți angajații Băncii beneficiază de șanse egale, indiferent de gen, naționalitate, vârstă, statut familial, limbă, religie, convingeri politice, dizabilitate sau orientare sexuală. Recrutarea, angajarea și promovarea în cadrul companiei se bazează strict pe criteriile ce țin de competența și performanțele angajatului.

În 2018, au existat două cazuri în care angajații ai băncii au considerat că au fost discriminați. Un proces a fost câștigat de Bancă, iar în al doilea caz a fost retrasă plângerea.

Respectarea drepturilor omului

Întrucât drepturile omului reprezintă valori esențiale pentru Raiffeisen Bank și angajații săi, Banca și-a asumat public un rol de lider național în promovarea principiilor și practicilor responsabile de afaceri și oferă mediului de afaceri din România un exemplu privind respectarea drepturilor omului, a drepturilor angajaților, privind protecția mediului și combaterea corupției. Organizația nu se confruntă cu riscuri de muncă forțată sau de exploatare a minorilor, respectând Codul Muncii. Pe lângă respectarea legislației în vigoare privind drepturile omului, Raiffeisen Bank își instruește angajații asupra acestor aspecte, 100% dintre angajați fiind instruiți cu privire la politicile Băncii privind respectarea drepturilor omului.

Remunerare & beneficii

Sistemul de remunerare

În cadrul băncii, Consiliul de Supraveghere, prin intermediul Comitetului de Remunerare este cel care aprobă sistemul de remunerare. Sistemul de remunerare al Băncii este aprobat de Consiliul de Supraveghere, prin intermediul Comitetului de Remunerare.

Sistemul de remunerare al Raiffeisen Bank România este guvernat de zece principii care fac referire, printre altele, la măsurile pentru evitarea conflictului de interese, compensarea competitivă, sustenabilă și rezonabilă, definită în acord cu condițiile pieței, compensarea bazată pe performanță etc.

	2017	2017	2018	2018
VALOAREA SALARIULUI MEDIU, COMPARATIV CU SALARIUL LA NIVEL NAȚIONAL	medie salarii angajați comparată cu salariul mediu (%)	medie salarii angajați comparată cu salariul minim (%)	medie salarii angajați comparată cu salariul mediu (%)	medie salarii angajați comparată cu salariul minim (%)
Salariul mediu al angajaților	192	355	147	361
Salariul mediu al angajaților juniori: București	177	326	204	500
Salariul mediu al angajaților juniori: în afara Bucureștiului	96	177	107	261

Beneficii

Indiferent de norma de lucru, Banca oferă angajaților aceleași tipuri de beneficii, regelementate la nivelul organizației prin Politica de Remunerare și prin contractul colectiv de muncă, încheiat între Sindicatul Raiffeisen Bank și conducerea Raiffeisen Bank. Toți angajații Băncii sunt acoperiți de prevederile contractului colectiv de muncă.

Alte beneficii oferite de Bancă pot include telefon mobil, mașină pentru pozițiile de conducere, servicii de consiliere psihologică, oferte speciale de la parteneri, bonuri de masă sau beneficii sociale pentru angajații cu probleme medicale serioase sau pentru cazurile sociale.

VALOAREA PACHETULUI DE BENEFICII CA % DIN SALARIU	2017			2018		
	Specialiști	Management	Top Management	Specialiști	Management	Top Management
	6,01	3,04	1,04	6,3	3,3	1,1

La finalul anului 2018, Raiffeisen Bank, ca membru al Federației Patronale a Serviciilor Financiare din România (FinBan), a devenit parte semnatară în primul Contract Colectiv de Muncă (CCM) din cadrul sectorului financiar-bancar din România, la care s-a alăturat partenerul său sindical de negocieri, Federația Sindicatelor din Asigurări și Bănci (FSAB).

Concediu de maternitate și paternitate

În 2018, 440 de angajați au solicitat și au primit concediu de maternitate (437 de femei) și de paternitate (3 bărbați).

NUMĂR DE ANGAJAȚI CARE AU LUAT CONCEDIU DE CREȘTERE COPIL

CONCEDIUL PENTRU CREȘTERE COPIL	2017		2018	
	BĂRBAȚI	FEMEI	BĂRBAȚI	FEMEI
Total număr de zile luate*	542	64.509	3.236	22.853
Nr. de angajați cu drept la concediu de creștere copil	58	591	10	616
Nr. de angajați care au luat concediu de creștere copil	4	254	3	437
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil**	4	157	4	136
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil și care erau încă angajați la 12 luni după ce au revenit la muncă	1	115	3	95
Rata de revenire la locul de muncă	100%	61,81%	100%	31,12%
Retenția	25%	73,25%	75%	69,85%

437

femei

3

bărbați

440

total

* Nr. de zile de concediu pentru creștere copil luat în 2018 de cei care au început concediul în anul respectiv

** Nr. de angajați care și-au început concediul în 2018 și în anii anteriori și s-au întors la muncă

Pentru angajații care se întorc mai devreme din concediu de creștere a copilului, compania oferă în continuare posibilitatea de a opta pentru un

program de lucru flexibil,

reducându-se la două ore, până când copilul împlinște vârsta de doi ani. Totodată, aceștia au posibilitatea de a intra în concediu neplătit, pentru o perioadă mai mare de timp.

Dezvoltare & managementul performanței

Dezvoltarea angajaților

Pentru a menține produsele și serviciile oferite de Bancă la cele mai înalte standarde, este nevoie de o echipă motivată și implicată care să dispună de competențe și abilități adecvate, în concordanță cu cerințele mediului în care își desfășoară activitatea. De aceea, compania investește constant în programe de pregătire profesională pentru angajați, dar și în programe de dezvoltare personală care să îi ajute pe aceștia să mențină un echilibru între viața personală și cea profesională.

Prin instruirea și dezvoltarea angajaților, banca se implică și contribuie în mod direct la creșterea și performanța acestora și implicit la creșterea performanței echipei și astfel a organizației.

NUMĂRUL MEDIU DE ORE DE FORMARE PROFESIONALĂ/ ANGAJAT ÎN FUNCȚIE DE GEN ȘI NIVELUL PROFESIONAL	2017		2018	
	BĂRBAȚI	FEMEI	BĂRBAȚI	FEMEI
B-1*	46	73	63,56	76,36
B-2*	49	40	68,08	68,91
Alte poziții de management	33	30	33,58	30,6
Specialiști	38	34	39,82	36,75
Total	38	34	40,28	36,87

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

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

Managementul performanței

Managementul performanței reprezintă un aspect important pentru Raiffeisen Bank, deoarece asigură performanța afacerii printr-un management integrat al resurselor umane, cu accent pe identificarea, încurajarea, măsurarea, îmbunătățirea și recompensarea performanței angajaților. Procesul de management al performanței are loc printr-un dialog între angajat și managerul său direct, care are loc anual. Accentul este pus pe feedback și pe creșterea frecvenței acestuia, încurajând astfel comunicarea continuă și deschisă dintre manageri și angajați.

Principalele componente ale procesului de management al performanței sunt:

- Stabilirea obiectivelor și standardelor de realizare a acestor obiective
- Sprijinirea angajaților pentru atingerea obiectivelor (coaching-ul angajaților)
- Monitorizarea informală și formalizată a performanțelor obținute (coaching și/sau plan de acțiune de îmbunătățire a performanței)
- Feedback-ul (venit atât din partea managerului cât și din partea angajatului)
- Evaluarea performanței profesionale
- Recunoașterea și recompensarea performanțelor bune
- Stabilirea de planuri de dezvoltare pentru angajați



În 2018 Banca a adoptat o nouă politica de management al performanței, care extinde aplicarea recunoașterii angajaților cu performanță ridicată din cadrul băncii, prin derularea programului

Liga Valorilor

în toată rețeaua de unități. Astfel, **compania și-a premiat angajații care sunt modele de urmat prin prisma valorilor pe care le manifestă, a comportamentelor exemplare care au adus o influență pozitivă asupra colegilor și care au avut o performanță peste așteptări.**

Obiectivul programului este să construiască în cadrul băncii o cultură de distribuție cu o permanentă preocupare pentru recunoașterea și aprecierea oamenilor care manifestă angajament, spirit de echipă și a celor cu rezultate notabile, cu orientare către clienți, confirmând astfel prin comportamentul de zi cu zi, valorile Raiffeisen Bank.

În cadrul programului se acordă trei categorii de premii:

Premii on the spot – Pe care Branch Managerii le acordă în agenții atunci când observă un comportament și o interacțiune foarte bună cu clienții;

Premiile acordate în urma propunerilor trimise de colegii din rețea, cu validarea Comitetului Regional Liga Valorilor. Comitetul se întrunește trimestrial la nivelul fiecărei regiuni, validează nominalizările și stabilește premiile ce vor fi acordate;

Marele premiu care constă în participarea la evenimentul **Liga Valorilor – Top Performers Meeting**, care se organizează în Elveția, la Ecole Hoteliere Lausanne, cea mai prestigioasă școală de ospitalitate din lume. Evenimentul presupune atât un curs intensiv de 2 zile în cadrul acestei universități cât și învățare experiențială prin vizite la hoteluri etalon în industria de 5*.

EVALUAREA PERFORMANȚEI ȘI PLANUL DE DEZVOLTARE A CARIEREI	BĂRBAȚI		FEMEI	
	Număr	%	Număr	%
B-1*	18	100%	22	100%
B-2*	51	100%	69	100%
Alte poziții de management	175	100%	387	100%
Specialiști	972	100%	3.327	100%
Total	1.216	100%	3.805	100%

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

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

18
conferințe
Liga Valorilor

785
de propuneri
validate de
Comitetele
Liga Valorilor

2 grupuri (36) de colegi
care au participat la
Top Performers Meeting

836
de premii
acordate
în total



Programe pentru angajați

În 2018 am continuat o serie de programe strategice și am lansat inițiative noi care adresează consolidarea competențelor funcționale ale echipei, dar și dezvoltarea și cultivarea calităților de leadership, urmărind motivarea și creșterea implicării acestora. Programele au vizat angajați din toate segmentele de business ale băncii, dar și din zonele de suport, astfel încât întreaga echipă a companiei să aibă oportunitatea să crească și să își îmbunătățească competențele profesionale.

Instruirea și pregătirea angajaților se face prin diverse canale de învățare și dezvoltare: cursuri tehnice, programe transversale de dezvoltare a competențelor, certificări, participări la conferințe și workshopuri.

Programele de dezvoltare și instruire oferite angajaților au fost livrate atât de specialiști interni, cât și de furnizori externi, utilizând diverse metode și tehnologii de suport: învățare experiențială, platforme interactive, concepte de blended learning și gamification.

Tot în anul 2018, am relansat și regândit programul de formare pentru colegii noi care se alătură echipei Raiffeisen. Având o structură adaptată specificului activității din agenții, programul include cursuri de inițiere în activitatea companiei, prin care angajații noi înțeleg produsele, operațiunile, creditarea și relaționarea cu clientul.

Angajații din sediile centrale au beneficiat și anul acesta de programele de instruire lansate în anii anterior.

Astfel, în 2018 am reintrodus într-o nouă abordare programul

First Time Manager

adresat persoanelor care preiau poziții de conducere pentru prima dată în carieră. Programul are ca scop să faciliteze tranziția acestora către noile poziții și să le ofere instrumentele necesare pentru a sprijini din acest rol dezvoltarea oamenilor și a echipei pe care o coordonează. În 2018, 32 de angajați au participat la acest program.

Am continuat dezvoltarea și extinderea programului

Raiffeisen Bank University

cu ajutorul căruia identificăm și recunoaștem experți ai companiei în domenii legate de activitatea bancară. Astfel, pentru colegii care își doresc să evolueze din punct de vedere profesional, am organizat 117 sesiuni, susținute de 50 de lectori. În total, 1700 de angajați au participat la aceste sesiuni susținute de colegi cu experiență din cadrul companiei.

DIGITAL WORLD

Și în 2018, ghizii digitali din rețeaua retail a companiei au asigurat promovarea către colegi a utilizării aplicațiilor online pentru efectuarea operațiunilor bancare.

Programul LEAD 2 LEADERSHIP

Lead 2 Leadership este un program de dezvoltare destinat angajaților din echipele de management, care are ca scop promovarea liderilor cu cea mai ridicată eficiență din cadrul organizației. Programul urmărește identificarea și dezvoltarea potentialului de leadership și oferă participanților acces la diferite metode și instrumente care să îi ajute în această dezvoltare: coaching, mentoring, training, job rotation. Programul include aproximativ 200 de colegi care au în coordonare echipe.

BRANCH MANAGEMENT ACADEMY

Branch Management Academy este un program transversal în grupul Raiffeisen Bank International, prin care ne propunem să dezvoltăm abilitățile colegilor care ocupă poziția de Director de agenție. Programul le oferă cadrul potrivit și instrumentele necesare să își extindă competențele în linie cu cultura și strategia organizației. Programul contribuie și la formarea și consolidarea unei comunități a directorilor de agenție din Raiffeisen Bank, în care aceștia colaborează și își împărtășesc cunoștințe și bune practici.

iGROW

iGrow este o aplicație internă în care angajații regăsesc trasee posibile de carieră în interiorul organizației, plecând de la poziție pe care o ocupă. Obiectivul acestui instrument este să ofere angajaților o ghidare în dezvoltarea carierei și să îi încurajeze să își asume responsabilitatea propriei dezvoltări profesionale.

ProfiBanking

Proiect inițiat la nivelul Rețelei de unități, ProfiBanking urmărește redesign-ul rutinelor de interacțiune cu clienții având la baza psihologia procesului de cumpărare, optimizarea rutinelor și practicilor de management la nivelul Rețelei și totodată standardizarea instrumentelor folosite și disciplinei de lucru din fiecare zi.

În acest proiect, o componentă importantă a fost profilarea tuturor persoanelor din agențiile din fiecare val de implementare în raport cu profilul dezirabil pe fiecare tip de funcție. În acest context, în 2018, 700 de colegi din Rețea au trecut prin acest proces de profilare. La final, aceștia au primit un raport individual cu puncte forte și recomandări de îmbunătățire a comportamentelor dezirabile, la fel cum și managerii lor au primit un raport de management cu mai multe detalii și recomandări.

Programul RStyle

Programul RStyle, lansat de Raiffeisen Bank în anul 2013, este un program dedicat angajaților băncii. Acesta are la bază **3 piloni**:

- **sănătatea fizică**
- **echilibru psiho-emoțional**
- **sănătatea relațiilor interpersonale**

și cuprinde **6 domenii de acțiune**:

- **RSport**
- **TogetherR**
- **DevelopR**
- **RParenting**
- **RFood**
- **TravelR**

În 2018, accentul a fost pus pe:

sport, sănătate
& nutriție
și dezvoltare
personală.

În 2018 au avut loc

~150

de evenimente în cadrul programului, la care au participat

>2.700

de angajați. Experiența anilor anteriori ne-a arătat că cele mai căutate evenimente sunt cele din sfera competițiilor sportive, în 2018 compania a furnizat cadrul și infrastructura necesară pentru ca angajații să poată participa la campionate interne de tenis, fotbal și volei, dar și la competiții de ciclism, sesiuni de fitness virtuale etc.

În ceea ce privește dezvoltarea personală, workshop-urile și evenimentele din cadrul programului au vizat respectul de sine, managementul stresului, managementul fricii etc.

181

de evenimente

3.483

de participanți unici

Sănătate & securitate

Sănătatea, securitatea și bunăstarea angajaților

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. În cadrul Băncii funcționează 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 de Sănătate și Securitate. Comitetul pentru Sănătate și Securitate este format din 7 reprezentanți ai angajaților, 7 reprezentanți ai angajatorului, 2 medici de medicina muncii și Colectivul de Prevenire și Protecție în Muncă.

PENTRU ANGAJAȚI 2018	BĂRBAȚI	FEMEI	LOCAȚIE
Număr de accidente	0	3	(2) București (1) Sibiu
Tipul de accident	0	3 accidente minore	
Rata de accidentări (IR)	0	0,059154143	
Zile lucrătoare cu incapacitate temporară de muncă, cauzate de accidente de muncă	0	18	zile calendaristice
Rata zilelor cu incapacitate temporară de muncă (LDR)	0	0,468505499	
Absenteism (AR)	0,01052793	0,023792791	



COMUNITĂȚILE NOASTRE

Strategia de investiții comunitare

Investițiile în comunitate reprezintă un aspect important al strategiei de sustenabilitate a Băncii. Programele comunitare pe care Banca le dezvoltă au scopul de a crește impactul pozitiv pe care compania îl are la nivelul societății românești. Pentru a asigura succesul pe termen lung al strategiei de investiții comunitare, politica organizației prevede ca programele susținute de Bancă să fie alinate cu nevoile și dorințelor stakeholderilor, dar în același timp să fie strâns legate de direcțiile de dezvoltare strategice definite de companie.

Cele trei principii pe care trebuie să le respecte investițiile susținute de Bancă sunt:

să fie proiecte care să reprezinte modele de urmat

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

să facă o diferență pe termen lung în calitatea vieții beneficiarilor

Proiectele de investiții comunitare trebuie să se încadreze într-una din cele cinci direcții strategice definite de politica Băncii:

ECOLOGIE URBANĂ

proiecte care îmbunătățesc calitatea mediului urban

SPORT

ca stil de viață sănătos, proiecte care previn și combat sedentarismul

ASISTENȚĂ SOCIALĂ

sănătate, persoane cu dizabilități, servicii sociale

EDUCAȚIE

financiară și antreprenorială; facilitarea accesului la educație pentru toți copiii

ARTĂ & CULTURĂ ROMÂNEASCĂ

Contribuții financiare

Principalele informații ale anului 2018 în ceea ce privește implicarea comunitară:

12.753.022 LEI

(2.736.700 euro) a fost valoarea totală a contractelor de sponsorizare pe care Banca le-a încheiat în 2018, dintre care

>9.626.000 LEI

(2.068.000 euro) au fost investiții comunitare care intră în aria de acoperire a raportării LBG,

+24%

mai mult decât în 2017 (7.745.378 lei)

Programul de Granturi Raiffeisen Comunități

a opta ediție a atras
185 de proiecte,

cele mai bune zece fiind susținute de Bancă cu câte 45.000 lei (aproximativ 10.000 de euro)

bugetul total al programului:

450.000 LEI

235

din angajații băncii s-au implicat în acțiuni de voluntariat în 2018, dedicând

~900 ORE

din timpul de lucru pentru aceste activități,

iar alți

147

colegi au participat la acțiuni de voluntariat în timpul liber, acumulând

~1.053 ORE

% din buget alocate
categoriilor de investiții:

29%

ecologie urbană

23%

acces la educație de bază sau educație financiară

22%

artă & cultură

16%

dezvoltare comunitară

8%

sportul ca stil de viață sănătos

1%

inițiativele sociale

1%

inițiativele de sănătate

pentru că susține investițiile pe termen lung și dezvoltarea sustenabilă a comunităților unde își desfășoară activitatea, compania și-a consolidat în 2018 parteneriatele strategice dezvoltate de-a lungul anilor și investițiile în programe culturale și de sport:

- Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu
- SoNoRo
- Maratonul internațional București
- Maratonul Via Maria Theresia

dar a inițiat și parteneriate noi, cum ar fi cel cu Teatrul Național Cluj-Napoca

Lista organizațiilor non-profit și a entităților cu care compania a derulat parteneriate pentru investiții în comunitate în 2018:

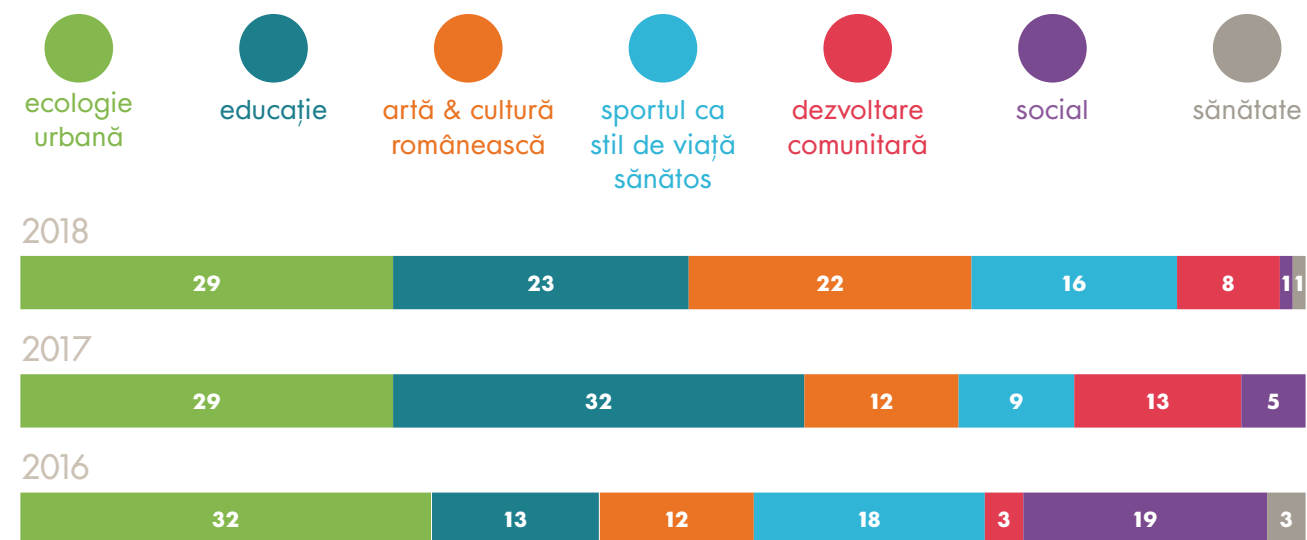
- Junior Achievement Romania
- Leaders Foundation
- Young Leaders Club
- Romanian Business Leaders Foundation
- Asociația Akcees Education
- Asociația Teach for România
- United Way Romania
- Fundația Principesa Margareta a României
- Habitat for Humanity România
- Asociația OvidiuRo
- Asociația Green Revolution
- Asociația Running Club
- Asociația Sport Arena Streetball
- Asociația SoNoRo
- Asociația Fanzin Cultural
- Artexim
- Asociația Transylvania Beyond
- Asociația Goong
- Asociația Conexio
- Asociația Grivita 53 Cultural
- Asociația Tășuleasa Social
- Foundation Democracy through Culture
- Fundația Calea Griviței
- Teatrul Regina Maria
- Asociația Fapte
- Fundația pentru Dezvoltarea Societății Civile
- Asociația pentru Relații Comunitare
- Asociația The Mentoring Project
- Junior Achievement Romania
- Asociația Responsible Business
- Asociația SoNoRo
- Uniunea teatrală din Romania ACS Ciclism Marghita
- Asociația Prietenii Muzeului Național
- Organizația Patronală AGORA
- Forum for International Communication
- Clubul sportiv Smart Athletic
- Asociația Ivan Patzaichin - Mila 23
- Fundația „Clubul de Laparoscopie, Endourologie și Robotica Urologica”
- Asociația People for Sport
- Fundația Română pentru Democrație
- Institutul Aspen din România
- Asociația Culturală ACT
- Fundația CMU Regina Maria
- Fundația Light into Europe
- Fundația Hațegan
- Foreign Investors Council
- Federația VOLUM
- Romanian Business Leaders
- Ambasada Austriei/ Forumul Cultural Austriac
- Asociația VIP
- Ambasada Austriei – secțiunea comercială
- Fundația ASE
- Asociația Pro Vita
- Habitat for Humanity Romania
- Teatrul Radu Stanca, Sibiu
- Asociația Studenților Universității din București
- Universitatea Transilvania din Brașov
- Fundația Michael Schmidt
- Spitalul Clinic Colțea

VALOARE INVESTIȚIEI / AN



PROIECTE & PROGRAME COMUNITARE SUSȚINUTE PE DIRECȚII STRATEGICE

% din total sumă



Compania este conștientă de rolul important pe care îl are în dezvoltarea sustenabilă a societății din România, atât din punct de vedere economic, dar și social și de mediu, cu accent pe zona educației financiare.

Cifre cheie pentru
investiții comunitare

2017 vs. 2018

numărul de angajați ai băncii care au participat
la acțiuni de voluntariat în cadrul
proiectelor comunitare susținute de companie

2017 | 2018
242 | **235**

numărul de ore alocate pentru voluntariat de către
angajații băncii în cadrul
proiectelor comunitare susținute de companie

2017 | 2018
842 | **902**

media fondurilor gestionate de partenerii comunitari

2017 | 2018
122.409 LEI | **151.883** LEI

% din profitul brut reprezentat de contribuția băncii
în portofoliul său comunitar

2017 | 2018
1,3% | **1,08%**

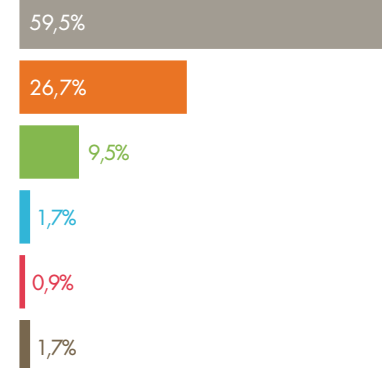
contribuția Băncii per angajat

2017 | 2018
1.465 LEI | **1.904** LEI



TIPURI DE PARTENERI COMUNITARI	2016	2017	2018
● ONG-uri	59,5%	91%	92%
● Instituții de învățământ	26,7%	1%	0%
● Instituții medicale	9,5%	0%	1%
● Instituții non-profit	1,7%	3%	0%
● Autorități locale	0,9%	0%	0%
● Instituții publice	1,7%	5%	7%

2016



2017



2018



Voluntariat

Politica de voluntariat

Angajații băncii sunt încurajați să se implice în acțiuni de voluntariat, deoarece acestea au un impact pozitiv pentru comunitate și contribuie în același timp la îmbunătățirea relațiilor între ei. Totodată, acțiunile de voluntariat duc la creșterea implicării și a satisfacției personale în rândul voluntarilor, ajutând în același timp angajații să își dezvolte o serie de abilități noi. Pe lângă beneficiile aduse la nivel personal, acțiunile de voluntariat contribuie în mod real la rezolvarea unei probleme sociale sau de mediu, aducând un impact pozitiv în comunitățile unde Banca își desfășoară activitatea.

Proiectele în care angajații se pot implica prin voluntariat sunt comunicate intern prin e-mail sau intranet. Toți angajații, indiferent de funcția pe care o dețin, au dreptul să participe la acțiuni de voluntariat corporativ, compania asumându-și rolul de a le pune la dispoziție cadrul organizațional.

Banca își susține angajații să se implice în acțiuni de voluntariat atât pe plan individual, cât și la nivel corporate. Activitățile de voluntariat corporativ se pot desfășura fie în perioada programului de lucru, fie în timpul liber. Compania pune la dispoziția angajaților posibilitatea de a-și lua o zi lucrătoare/an,

divizată până la fracțiuni de o oră, pentru acțiuni de voluntariat. Ofițerii de Relații Publice din cadrul Direcției de Comunicare și Relații Publice administrează toate activitățile de voluntariat și relația cu părțile implicate în acest proiect, în timp ce directorul acestei direcții avizează proiectele de voluntariat și propune actualizarea politicii atunci când este cazul.

La fel ca în anii trecuți, și în 2018, angajații companiei au fost implicați și au contribuit la evaluarea și selectarea proiectelor în competițiile de finanțare ale băncii, educație financiară pentru copii sau construcția de case pentru persoane cu venituri mici.

235

dintre angajații băncii au participat la acțiuni de voluntariat în cadrul proiectelor comunitare susținute de companie

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



Proiecte pentru comunitate

EDUCAȚIE

Noi înșine, Familia Mea, Orașul Meu, Comunitatea Mea, Economia Noastră, ABCdar Bancar

Proiectul desfășurat în perioada septembrie 2017 – iunie 2018 abordează nivelul scăzut al educației financiare în rândul românilor. Început încă din anul 2010, proiectul se adresează copiilor din școli primare și licee, introducându-le prin intermediul unor module de dedicate și folosind exemple din comunitatea unde trăiesc, o serie de noțiuni de educație financiară. Modulele Noi înșine, Familia Mea, Orașul Meu, Comunitatea Mea, Economia Noastră se adresează copiilor din ciclul primar de învățământ, în timp ce ABCdar Bancar este dedicat liceenilor. Desfășurat în parteneriat cu Junior Achievement România, proiectul a implicat în 2018, 44.856 de elevi (activitățile din programele de la clasă și elevii care au parcurs cursul ABCdar Bancar în format digital în cadrul competiției) și 681 cadre didactice din peste 470 de școli și licee, ajungând la un total de

72.743

de beneficiari de la prima ediție din 2010 și până acum.

Alte proiecte din sfera educațională desfășurate de Bancă au fost:

- Leaders Experience
- Leaders Explore
- Young Leaders Club Finance
- Raiffeisen Comunități
- Antreprenoria
- Summit-ul Romanian Business Leaders
- FinTech Month
- Reading&Science Corners
- Transylvania Beyond Online

Total beneficiari ai proiectelor educaționale sprijinite de Bancă:

>11.500

ARTĂ & CULTURĂ

Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu

FITS este unul din cele mai prestigioase evenimente de acest gen din România. Conceput ca un eveniment multifuncțional, cu scopul de a utiliza în mod strategic resursele culturale ca premisă pentru dezvoltarea integrală a comunității la nivel local, regional și cultural, Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu reprezintă o îmbinare perfectă între teatru, dans, circ, film, carte, conferințe, expoziții, performance, muzică, și o ocazie de învățare și perfecționare pentru mii de voluntari români și străini care se alătură anual evenimentului.

În 2018, Banca a susținut numeroase alte evenimente de prestigiu din zona de artă și cultură românească:

- Festivalul Internațional „George Enescu”
- Festivalul Internațional de Muzică de Cameră SoNoRo
- Festival Internațional de Comedie din Capitală: Bucharest Comedy Week
- Festivalul Internațional de Film de la Oradea
- Jazz in the Street
- Festivalul de Teatru Independent Undercloud
- Via Transilvanica

și multe altele, care au atras un număr ridicat de participanți.

SPORT

Raiffeisen Bank Bucharest International Marathon

Bucharest International Marathon este primul eveniment de acest gen, acreditat și recunoscut la nivel internațional, înscris în lista oficială a maratoanelor lumii și afiliat Asociației Internaționale a Maratoanelor Stradale. Scopul maratonului este să încurajeze populația din mediului urban să adopte un stil de viață sănătos prin mișcare și sport. Proiectul la care Raiffeisen Bank este sponsor principal încă din 2008, adună de la an la an din ce în ce mai mulți participanți și oameni pasionați de sport. De-a lungul timpului, compania a primit numeroase distincții pentru susținerea proiectului: Diplomă de Excelență la categoria Sponsorship în cadrul Galei Romanian PR Awards, Proiectul de voluntariat al anului în domeniul sport și recreere, la Gala Națională a Voluntarilor, Compania cu cel mai mare număr de alergători la Maratonul Internațional București, din partea organizatorilor de la Bucharest Running Club.

În 2018,

400

angajați ai companiei au luat startul în competiția desfășurată între **13 și 14 octombrie**

Alte evenimente și manifestări sportive sprijinite de Bancă în 2018 au fost:

- Sport Arena Streetball (unul din cele mai mari turnee de baschet 3x3 din Europa)
- Maratonul Internațional Via Maria Theresia
- Rowmania Fest – Festivalul Internațional al Bărcilor cu Vâsle
- Bihor Cycling Tour și multe altele

Total participanți la competițiile și evenimentele sportive susținute de Bancă (nu sunt incluși participanții la Maratonul Internațional București):

> 2.000

și a adunat

>19.000

de participanți din

>70 de țări.

ECOLOGIE URBANĂ

i’Velo Urban, i’Velo Relax & StudentOBike

Am continuat să investim și în 2018 în cele mai mari proiecte de bike-sharing din România. Lansat în 2010 în parteneriat cu Asociația Green Revolution, misiunea proiectului a fost să introducă bicicleta în mediul urban, atât pentru recreere cât și ca mijloc de transport alternativ, sănătos cu un impact redus asupra mediului înconjurător. Cu mai mult de 1.600.000 de utilizatori de la lansare și până în prezent, proiectul rămâne unul de referință pentru investițiile companiei în ecologie și protecția mediului.

Anul 2018 a adus

>189.000

de închirieri pentru cele

1.190

de biciclete puse la dispoziția utilizatorilor din

7 orașe.

INVESTIȚII PENTRU COMUNITATE ȘI ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Via TRANSILVANICA

Raiffeisen Bank s-a alăturat Asociației Tășuleasa Social în proiectul Via Transilvanica, un traseu de aproape 1.000 km care străbate România de la Drobeta-Turnu Severin până la Putna, și care va contribui la dezvoltarea zonelor și comunităților pe care le traversează. Banca a susținut construirea primilor 100 de km din Via Transilvanica și s-a angajat să continue acest parteneriat strategic pentru cel puțin 3 ani.

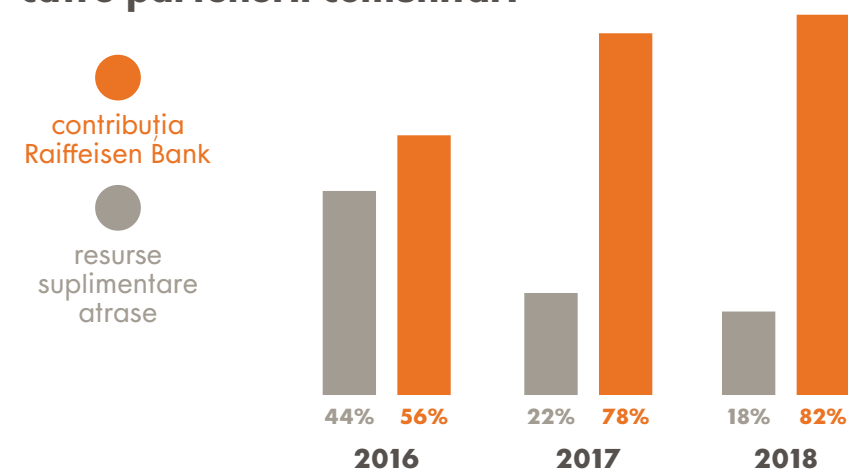
La nivel social, Banca a susținut în 2018 cu sponsorizări sau donații în natură (echipamente IT, mobilier, o serie de proiecte de educație, sănătate și integrare socio-economică pentru persoane care se află în situații vulnerabile sau provin din medii defavorizate.

Impactul în comunitate

Anual, pe lângă raportarea performanțelor non-financiare și a impactului Băncii pe cele trei zone (social, economic și de mediu), comunicat transparent prin publicarea raportului de sustenabilitate dezvoltat pe baza metodologiei propuse de standardele Global Reporting Initiative (începând cu raportul aferent anului 2016), Banca măsoară la fiecare ciclu de raportare și impactul pe care acțiunile sale l-au avut în comunitate, pe baza metodologiei London Benchmarking Group.

Contribuția Băncii, alături de resursele suplimentare atrase de partenerii comunitari contribuie în mare măsură la dezvoltarea capacității organizaționale a acestora, dar și la îmbunătățirea indicatorilor de performanță prin care se măsoară succesul și eficiența proiectelor implementate.

Proporția dintre contribuțiile Băncii și resursele suplimentare atrase de către partenerii comunitari



Schimbări generate în rândul partenerilor comunitari



ne-a ajutat să ne creăm o imagine pozitivă în comunitate



ne-a permis să ne instruim mai bine angajații/voluntarii



ne-a permis să angajăm personal adițional / să găzduim mai mulți voluntari



ne-a permis să îmbunătățim calitatea timpului / să sporim timpul petrecut cu beneficiarii



ne-a ajutat să ne îmbunătățim sisteme de management (ex. IT, HR, financiar)



ne-a ajutat să oferim servicii și produse noi sau servicii îmbunătățite

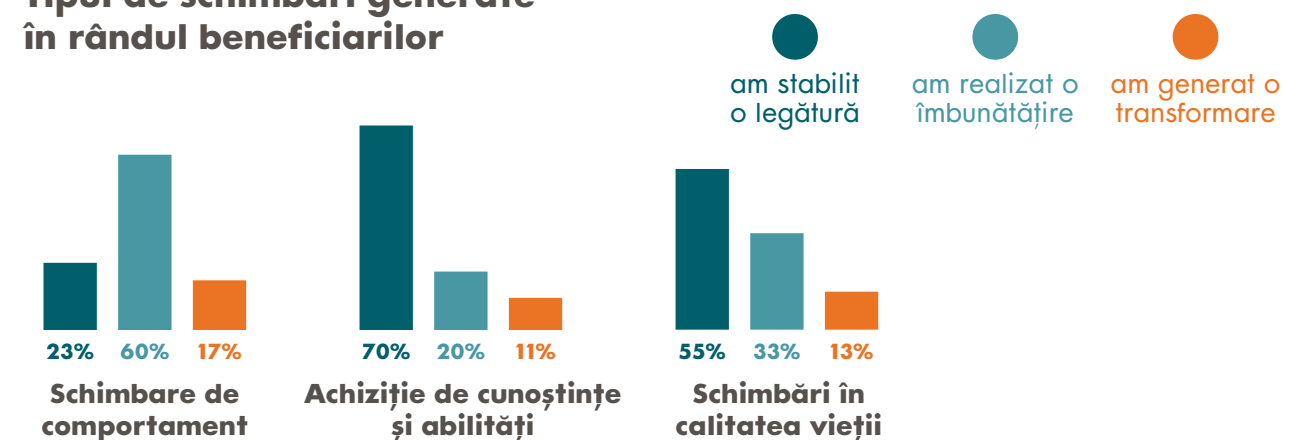


271.546

a fost numărul persoanelor care au beneficiat, în 2018, de sprijin prin proiectele susținute de Bancă și implementate de partenerii comunitari, iar îmbunătățirile raportate în rândul acestora au făcut referire la schimbări comportamentale și de atitudine, îmbunătățirea calității vieții și dezvoltarea unor abilități.

Contribuția medie a băncii per beneficiar în 2018 a fost de **37 LEI**

Tipul de schimbări generate în rândul beneficiarilor



A photograph of three business professionals in a meeting. Two women are seated at a dark table, looking towards a man whose back is to the camera. The woman on the left wears a floral patterned jacket over a blue top. The woman in the middle wears a white button-down shirt and is smiling. A tablet is on the table. A dark grey box with yellow text is overlaid on the right side of the image.

**FURNIZORII
NOȘTRI**

Lanțul responsabil de aprovizionare

La baza relației dintre Raiffeisen Bank și furnizorii săi stă Politica de Achiziții Publice a Grupului Raiffeisen. La nivel local, coordonatorul procesului de achiziții este Direcția de Achiziții și Management Infrastructură, prin Directorul său. Pentru desfășurarea operațiunilor, responsabilitatea aparține persoanelor implicate în proces, în conformitate cu limitele de autoritate ale acestora și atribuțiilor prevăzute în Regulamentul de organizare și funcționare al companiei.

În 2018, Banca a avut 1.270 de furnizori și prestatori de servicii locali și internaționali, 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 ciclului anterior de raportare, în conformitate cu politica Grupului.

La selectarea furnizorilor noi nu sunt luate în calcul criteriile sociale sau de mediu, dar toți furnizorii Băncii sunt obligați să respecte Codul de Conduită al băncii, care include și aspecte care se bazează pe principiile etice ale toleranței zero față de fraudă, mită și corupție și vizează descurajarea și eliminarea oricărui act de discriminare sau nerespectare a drepturilor fundamentale ale omului.

Deși numărul total de furnizori, implicit de furnizori români, a înregistrat o ușoară scădere în 2018 față de anul anterior, valoarea totală a cheltuielilor cu furnizorii locali a crescut cu

> 40%.

FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII LOCALI

2017	2018
583.309.242 ^{RON}	838.905.442 ^{RON}
126.806.357 €	180.022.627 €
NR. 1.177	NR. 1.154

ALȚI FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII

2017	2018
162.867.145 ^{RON}	187.752.397 ^{RON}
35.405.901 €	40.290.214 €
NR. 118	NR. 116

TOTAL

2017	2018
746.176.387 ^{RON}	1.026.657.839 ^{RON}
162.212.258 €	220.312.841 €
NR. 1.295	NR. 1.270



DIN CARE FURNIZORI NOI

314 | 76

objectives:

2019-

2020

PARTENER FINANCIAR RESPONSABIL

Creșterea numărului de clienți care utilizează platformele de internet și mobile banking cu scopul de a crește calitatea serviciilor oferite și pentru a reduce amprenta companiei asupra mediului înconjurător



ANGAJATOR RESPONSABIL

Pentru a-și consolida angajamentul de a asigura un mediu de lucru sigur și corect, bazat pe principiul egalității de șanse, pe încurajarea diversității și descurajarea discriminării de orice fel, Banca va angaja un Ofițer de Diversitate

EXTINDEREA PROIECTELOR PENTRU SUSȚINEREA ANTREPRENORIATULUI:

CATALIZATOR

⊕ dezvoltarea componentei digitale a programului

FACTORY

⊕ creșterea numărului de participanți și a finanțărilor oferite acestora

EXTINDEREA PRODUSELOR CE AU LA BAZĂ CRITERII DE SUSTENABILITATE

ex. **GREEN
MORTGAGE**

CONTINUAREA PROGRAMELOR PENTRU ANGAJAȚI:

Raiffeisen
Bank
University



⊕ creșterea numărului de sesiuni de instruire

Rstyle

⊕ creșterea numărului de participanți unici

Dezvoltarea abilităților de leadership și dezvoltare

PARTENER RESPONSABIL ÎN COMUNITATE

EXTINDEREA PROIECTELOR DIN SFERA EDUCAȚIEI FINANCIARE ȘI ANTREPRENORIALE

MONEY BISTRO

⊕ dezvoltarea de aplicații digitale de educație financiară



CONTINUAREA PROGRAMULUI

RAIFFEISEN COMUNITĂȚI

⊕ creșterea numărului organizațiilor neguvernamentale și a instituțiilor de învățământ care participă în competiție, creșterea valorii grantului oferit per proiect

Reducerea amprentei de carbon a activității băncii prin continuarea procesului de comasare a agențiilor din teritoriu, în concomitență cu dezvoltarea soluțiilor digitale care să deservesc toate segmentele de clienți

CONSUMATOR RESPONSABIL

Realizarea unui audit energetic extern pentru a identifica soluții pentru eficientizarea consumului de energie și reducerea amprentei de carbon (implementarea unui studiu pe un eșantion de 25% din spațiile aflate în gestiune)



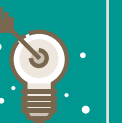
Reducerea flotei auto cu 10% și continuarea parteneriatelor care oferă soluții de transport alternative pentru angajați

CONTINUAREA PROGRAMULUI

i'Velo

creșterea numărului de utilizatori

Continuarea programului de înlocuire a sistemului de iluminare a casetelor



Indexul de conținut GRI

INDEXUL DE CONȚINUT GRI

Standard GRI	Informație	Nr. paginii și/sau URL(-uri)	Omisiune
--------------	------------	------------------------------	----------

GRI 101: Informații generale

Informații generale

GRI 102: Informații generale 2016

Profilul organizației

102-1 Numele organizației	16
102-2 Activități, branduri, produse și servicii	16, 17, 19, 58-71
102-3 Localizarea sediilor centrale	9
102-4 Localizarea operațiunilor	9, 16
102-5 Proprietate și formă legală	21
102-6 Piețe deservite	16, 17
102-7 Dimensiunea organizației	16, 17, 19, 20, 86
102-8 Informații cu privire la angajați și alți lucrători	86
102-9 Lanț de furnizori	120
102-10 Modificări semnificative la nivelul organizației și al lanțului său de furnizori	Nu au existat modificări semnificative
102-11 Principiul Precauției sau abordarea precaută	27-37
102-12 Inițiative externe	41, 43, 44, 91
102-13 Afilieri	40

Strategie

102-14 Declarația președintelui	7
102-15 Impact, riscuri și oportunități cheie	32, 33, 56, 57, 73, 92

Etică și integritate

102-16 Valori, principii, standarde și norme	30, 40-44
--	-----------

Governanță

102-18 Structură de governanță corporativă	21-28
--	-------

Implicarea părților cointeresate

102-40 Lista categoriilor de părți cointeresate	49
102-41 Contracte colective de muncă	93
102-42 Identificarea și selectarea părților cointeresate	45-52
102-43 Abordare proceselor de consultare a părților cointeresate	31, 50-52, 69
102-44 Subiecte-cheie și probleme ridicate	48-52

Procesul de raportare

102-45 Entități incluse în situațiile financiare consolidate	16
102-46 Definierea conținutului raportului și a limitelor temelor	45
102-47 Lista temelor semnificative (materiale)	46-49
102-48 Informații actualizate	20, 35
102-49 Modificări în procesul de raportare	Nu au existat modificări în procesul de raportare
102-50 Perioada de raportare	1.01.2018 – 31.12.2018
102-51 Data celui mai recent raport	Raport de sustenabilitate 2017 (1.01.2017-31.12.2017)
102-52 Ciclu de raportare	Anual
102-53 Persoană de contact pentru întrebări cu privire la raport	9
102-54 Raportarea în conformitate cu standardele GRI	8,9
102-55 Indexul de conținut GRI	126-133
102-56 Verificare externă	Fără verificare externă

TEME SEMNIFICATIVE (MATERIALE)

Performanță economică

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	16,17
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	19, 20, 22, 26
GRI 201: Performanță economică 2016	201-1 Valoare economică direct generată și valoare economică distribuită	19, 20

Prezența pe Piață		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	93
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22-26
GRI 202: Prezența pe piață 2016	202-1 Cote salariale standard la nivel de începător, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim local	93
	202-2 Proporția personalului de naționalitate română în echipa de conducere	25
Impact economic indirect		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	104, 105
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 203: Impact economic indirect 2016	203-2 Impact economic indirect semnificativ	62, 63, 104-117
Practici de achiziții de bunuri și servicii		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	120
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 204: Practici de achiziții de bunuri și servicii 2016	204-1 Proporția cheltuielilor cu furnizorii locali	121
Anticorupție		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	29-33
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26, 33
GRI 205: Anticorupție 2016	205-2 Comunicare și formare cu privire la politicile și procedurile anticorupție	32
Comportament anticoncurențial		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	35, 36
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 206: Comportament anticoncurențial 2016	206-1 Măsuri legale cu privire la comportamentul anticoncurențial, anti-trust și de monopol	36

Materiale		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	73
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26, 73
GRI 301: Materiale 2016	301-1 Materiale utilizate, în funcție de masă sau volum	74
Energie		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	73, 78
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26, 73
GRI 302: Energie 2016	302-1 Consum de energie în cadrul organizației	75
	302-3 Intensitatea energiei	76
	302-4 Reducerea consumului de energie	78
Efluenți și deșeuri		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	73, 74, 78
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 306: Efluenți și deșeuri 2016	306-2 Deșeuri, în funcție de tip și de metodă de eliminare	74
Emisii		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	73, 78
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 305: Emisii 2016	305-2 Emisii indirecte rezultate în urma consumului de energie (domeniul 2)	77
Ocuparea forței de muncă		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	83-85, 93
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26

GRI 401: Ocuparea forței de muncă 2016	401-1 Angajați noi și fluctuația de personal	87
	401-2 Beneficii acordate angajaților cu normă întreagă, care nu sunt acordate angajaților pe perioadă determinată sau celor cu jumătate de normă	93, 98, 100
	401-3 Concediu de creștere a copilului	94
Relații de muncă/ management		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	88-90
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 402: Relații de muncă/ management 2016	402-1 Perioada minimă de înștiințare referitoare la modificările operaționale	90
Sănătatea și securitatea în muncă		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	100, 101
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 403: Sănătatea și securitatea în muncă 2016	403-1 Reprezentarea angajaților, în comitete SSM mixte (management-angajați)	101
	403-2 Tipuri de accidente de muncă, boli ocupaționale, zile de concediu medical și absenteism și număr de decese cauzate de accidente la locul muncă	101
Formare și dezvoltare profesională		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	95, 96
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26, 95, 96
GRI 404: Formare și dezvoltare profesională 2016	404-1 Număr mediu de ore de formare pe an, per angajat	95
	404-2 Programe pentru îmbunătățirea competențelor profesionale în rândul angajaților și programe de asistență în cazul schimbării poziției în companie	97-100
	404-3 Procentajul angajaților care sunt evaluați regulat și care primesc consiliere de dezvoltare profesională	96

Diversitate și egalitate de șanse		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	27, 42, 90-92
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 405: Diversitate și egalitate de șanse 2016	405-1 Diversitatea echipelor de conducere și a angajaților	21-26
	405-2 Raportul salariului de bază și al remunerației dintre bărbați și femei	93
Combaterea discriminării		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	90-92
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 406: Combaterea discriminării 2016	406-1 Incidente legate de discriminare și măsuri corective aplicate	92
Evaluarea respectării drepturilor omului		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	90-92
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 412: Evaluarea respectării drepturilor omului 2016	412-2 Instruirea angajaților cu privire la politici sau proceduri legate de respectarea drepturilor omului	92
Comunități locale		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	104, 105, 116
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 413: Comunități locale 2016	413-1 Operațiuni care au implicat comunitățile locale, evaluări ale impactului avut și programe de dezvoltare	113-117
Politici publice		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	20
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 415: Politici publice 2016	415-1 Contribuții politice	20

Marketing și etichetarea produselor și serviciilor		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	34, 35
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 417: Promovarea produselor și serviciilor 2016	417-2 Incidente de neconformitate cu privire la informațiile și etichetarea produselor și serviciilor	32-35
	417-3 Incidente de neconformitate cu privire la comunicarea de marketing	34, 35
Confidențialitatea datelor cu caracter personal		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	36, 37
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 418: Confidențialitatea datelor cu caracter personal 2016	418-1 Reclamații fondate, cu privire la încălcări ale clauzelor privind datelor cu caracter personal și la pierderi de date cu caracter personal	36, 37
Conformitate socio-economică		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	32-34
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
GRI 419: Conformitate socio-economică 2016	419-1 Nerespectarea legilor și a normelor din sfera social-economică	34-37
Siguranța operațiunilor		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	27-37, 40, 41, 72
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
Dialog cu stakeholderii		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	45, 50, 51, 69
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26

Management și leadership		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	7-9, 12, 13, 18, 40-44, 53
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
Inovație		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	62, 63, 71, 72
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
Voluntariat și investiții comunitare		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	104-112
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
Produse și servicii responsabile		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	48, 49
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	56-68
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	22, 26
Indicatori specifici sectorului financiar		
FS1	Politici cu componente de mediu și sociale specifice, aplicate liniilor de business	64-68
FS2	Proceduri de evaluare a riscurilor sociale și de mediu în cadrul liniilor de business	56, 57
FS15	Politici pentru dezvoltarea și vânzarea echitabilă a produselor și serviciilor financiare	64, 65, 70, 71



Raiffeisen
BANK

Banking așa cum trebuie