

Banking așa cum trebuie:

PENTRU URMĂTORUL
DECENIU DE
SUSTENABILITATE

Raport de sustenabilitate
2020



Mesajul Directorului General

Despre raport

1 Suntem Raiffeisen Bank România

- 1.1 Anul 2020 în cifre
- 1.2 Despre noi
- 1.3 Misiune, viziune și valori
- 1.4 Performanță economică
- 1.5 Guvernanță corporativă
- 1.6 Etică și responsabilitate în afaceri
- 1.7 Gestionarea riscurilor

2 Suntem un bancher responsabil

- 2.1 **Strategia noastră de sustenabilitate**
 - 2.1.1 Analiza de materialitate
 - 2.1.2 Comunicarea cu stakeholderii
 - 2.1.3 Premii și afilieri
 - 2.1.4 Angajamentele și progresul nostru pentru 2030
- 2.2 **În siguranță împreună: pentru clienții noștri**
 - ☆ Măsurile luate de Raiffeisen Bank România în contextul COVID - 19
 - 2.2.1 Portofoliul nostru
 - 2.2.2 Finanțăm cu responsabilitate
 - 2.2.3 Digitalizare
 - 2.2.4 Programe pentru antreprenoriatul românesc
 - 2.2.5 Educație financiară

3 Suntem un partener corect

- 3.1 **În siguranță împreună: pentru angajații noștri**
 - ☆ Măsurile luate de Raiffeisen Bank România în contextul COVID - 19
 - 3.1.1 Mediul de lucru
 - 3.1.2 Diversitate și egalitate de șanse
 - 3.1.3 Combaterea discriminării
 - 3.1.4 Sănătate și securitate în muncă
 - 3.1.5 Politica de remunerare și beneficii
 - 3.1.6 Dezvoltare profesională
- 3.2 **Furnizorii noștri**

4 Suntem un cetățean corporativ implicat

- 4.1 **În siguranță împreună: pentru comunitate**
 - ☆ Măsurile luate de Raiffeisen Bank România în contextul COVID - 19
 - 4.1.1 Investiții comunitare
- 4.2 **Mediul înconjurător**

Raport independent de asigurare limitată

Glosar și definiții

Indexul de conținut GRI

Mesajul Președintelui

Dragi prieteni,

La capătul unui an extrem de complicat care și-a pus amprenta pe fiecare dintre noi, atât individual, dar mai ales la nivel de comunitate, avem motive să fim optimiști.

Evoluția recentă a situației ne face să sperăm că lucrurile vor începe în curând să se contureze în jurul normalului și că în perioada următoare ne putem concentra pe soluții pentru a redresa economia.

Am promis anul trecut să rămânem un partener de încredere pentru toți cei care vor avea nevoie de noi, iar felul în care am gestionat lucrurile nu poate decât să mă facă mândru de ce am reușit să clădim împreună și de rapiditatea cu care am accelerat, dezvoltat și implementat proiecte noi: toate acestea într-o perioadă caracterizată de incertitudine și multe semne de întrebare.

În primele luni de criză ne-am concentrat pe cum putem ajuta și am venit în sprijinul clienților cu soluții care să îi ajute să treacă mai ușor peste problemele generate de pandemie: ne-am alăturat programelor guvernamentale menite să limiteze efectele economice negative ale pandemiei și am implementat propriile măsuri care să îi ajute să facă față mai ușor situației. Ne-am adaptat produsele și am fost în permanentă comunicare cu clienții noștri. În ciuda provocărilor întâlnite, am continuat proiectele dedicate clienților, ajustând modul în care acestea s-au desfășurat. În tot acest timp, soluțiile digitale oferite de bancă pentru clienți au jucat un rol extrem de important, ajutându-i pe aceștia să își gestioneze banii de la distanță și astfel să rămână în siguranță.

Alături de partenerii noștri din societatea civilă am venit în sprijinul sectorului medical și am donat aproape 1,6 milioane de lei către spitale, servicii de ambulanță și inspectorate pentru situații de urgență din toată țara. În același timp, am continuat sau am adaptat o serie de proiecte importante și am lansat Raiffeisen

Art Proiect – Stagiunea Virtuală. Dorința noastră a fost să creăm un spațiu cultural online, care să mențină legătura dintre artiști și public, într-un moment în care cu toții am simțit ce rol important joacă arta în viața unei comunități.

Toate acestea nu ar fi fost posibile fără eforturile extraordinare făcute de întreaga echipă a Raiffeisen Bank România. Aș vrea astfel să mulțumesc pe această cale, încă o dată, tuturor colegilor. Mobilizarea de care au dat dovadă a demonstrat cât de multe putem realiza atunci când lucrăm împreună pentru același scop.

Deși un an dificil, 2020 a venit și cu multe lecții din care trebuie să învățăm cu toții: avem nevoie de responsabilitate, asumare și de o schimbare a modului în care facem lucrurile. Dacă pentru criza recentă întreaga societate s-a mobilizat și a venit cu soluții rapide, criza climatică, sărăcia, inegalitățile și epuizarea resurselor și a ecosistemelor naturale rămân în continuare cele mai mari probleme cu care ne confruntăm. În tot acest context, suntem conștienți că sistemul bancar joacă un rol esențial. Astfel, la nivelul Băncii, am continuat și în 2020 eforturile de mapare a portofoliului de finanțări după criteriile de mediu, sociale și de guvernanță, iar în prezent punem bazele strategiei de finanțare sustenabilă.

Pandemia COVID-19 este doar un semnal de alarmă, pentru că știm că greul abia acum urmează: ne aflăm la începutul unui deceniu extrem de important, iar modul în care va arăta lumea de mâine depinde de cum vom gestiona situația și de deciziile pe care le vom lua acum.

Privim spre viitor cu speranță și încredere că vom reporni lucrurile într-un mod diferit, că vom pune responsabilitatea și principiile dezvoltării durabile la baza a tot ceea ce facem, pentru că stă în puterea noastră să facem *banking așa cum trebuie*, pentru următorul deceniu de *sustenabilitate*.

Steven van Groningen

Președinte & CEO
Raiffeisen Bank România

Despre raport

Acesta este al doisprezecelea an consecutiv în care Raiffeisen Bank România publică transparent informații cu privire la activitatea companiei din perspectiva impactului economic, social și de mediu.

Raportul a fost dezvoltat în conformitate cu Standardele GRI (Global Reporting Initiative), opțiunea De bază („Core”), în conformitate cu definițiile Băncii pentru indicatorii selectați și respectă prevederile legislative naționale: Ordinului Băncii Naționale a României nr. 7/2016 și Ordinul Ministerului Finanțelor Publice 3.456/2018. Astfel, conținutul raportului detaliază informații care descriu dezvoltarea, performanța, poziția și impactul activității Băncii, incluzând aspecte de mediu, sociale și de personal, respectarea drepturilor omului și combaterea corupției și a dării de mită, dar și o serie de indicatori-cheie de performanță nefinanciară relevanți pentru activitatea noastră.

Raportul de sustenabilitate, **Banking așa cum trebuie: pentru următorul deceniu de sustenabilitate**, prezintă activitatea Raiffeisen Bank S.A. („Raiffeisen Bank S.A.”, „Raiffeisen Bank” sau „Banca”), desfășurată în sediul central, Centrul Operațional Brașov și cele 333 de agenții, în perioada 1 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2020. Raportul nu acoperă subsidiarele Raiffeisen Asset Management, Raiffeisen Leasing și Aedificium Banca pentru Locuințe. Cu toate acestea, pe parcursul raportului, acolo unde informația a fost considerată relevantă pentru înțelegerea contextului general, au fost incluse detalii despre activitatea subsidiarelor Grupului din România.

Pentru prima dată, PwC a efectuat o misiune de asigurare limitată, conform standardului ISAE 3000, asupra unora dintre indicatorii de performanță pentru anul financiar 2020 prezentați în Raportul de Sustenabilitate al Băncii, conform Anexei din Raportul independent de asigurare limitată inclus începând cu pagina 91.

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.

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.

Pentru informațiile regulatorii, cursul valutar utilizat a fost 1 Euro = 4,8684 lei, iar pentru informațiile cu privire la venituri/ cheltuieli/ plăți, cursul valutar utilizat a fost 1 Euro = 4,8371 lei.

Echipa editorială

Al doisprezecelea raport de sustenabilitate al Raiffeisen Bank România este rezultatul muncii întregii echipe a Băncii și a fost dezvoltat în parteneriat cu echipa de consultanți a The CSR Agency, companie de consultanță în sustenabilitate și responsabilitate socială corporativă.

Sugestii și recomandări

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

Ana Nilă

Coordonator CSR
Direcția de Comunicare și
Relații Publice
ana.nila@raiffeisen.ro

Corina Vasile

Director
Direcția de Comunicare și
Relații Publice
corina.vasile@raiffeisen.ro

Sediul central Raiffeisen Bank

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

www.raiffeisen.ro

Navigare prin document:



extinde conținut/
mărește poza



închidere secțiune/
poză



întoarcere
la cuprins



buton SDGs: Obiectivele de Dezvoltare Durabilă la care Banca, prin proiectele și măsurile implementate, contribuie sau generează impact pozitiv

www.exemplulink.ro
link către secțiunea dedicată
din raport/link extern

1 Suntem Raiffeisen Bank România

Anul 2020 în cifre

Despre noi

Misiune, viziune și valori

Performanță economică

Guvernanță corporativă

Etică și responsabilitate în afaceri

Gestionarea riscurilor



Anul 2020 în cifre

Raiffeisen Bank
România

333

agenții

2.072.343

clienți persoane fizice

99.197

clienți IMM

5.313

clienți corporate

Bancher
responsabil



Gold Level Recognition pentru al treilea an consecutiv la Romanian CSR Index pentru transparență și performanță financiară



Money Bistro este declarat **Outstanding Financial Educational Program of the Year**



SUSȚINERE PENTRU CLIENȚI

>55.000

de clienți persoane fizice au beneficiat de suspendarea ratelor

>2.800

de clienți IMM au beneficiat de suspendarea ratelor

127

de clienți corporate au beneficiat de suspendarea ratelor

341,5 mil. €

a fost valoarea totală a finanțărilor acordate companiilor, pentru a limita efectul negativ al pandemiei

PROGRAME PENTRU ANTREPRENORIATUL ROMÂNESC

112 proiecte finanțate prin

Factory by Raiffeisen Bank

FINANȚĂM CU RESPONSABILITATE

47%

din creditele imobiliare acordate de Bancă în 2020 au finanțat achiziția de imobile cu performanță energetică ridicată

12,9%

din valoarea tuturor împrumuturilor acordate clienților corporate au vizat proiecte de imobile sustenabile

32%

din portofoliul de obligațiuni verzi al Raiffeisen Bank International se află în România

37 de tineri fermieri au luat parte la programul de formare executivă (**Masterclass in Business of Agriculture**)

120 de participanți la Conferința *Dialogue for a sustainable future* din cadrul **Cereal Expert**

DIGITALIZARE

Smart Mobile

cea mai descărcată aplicație de Mobile Banking din România în luna martie 2020

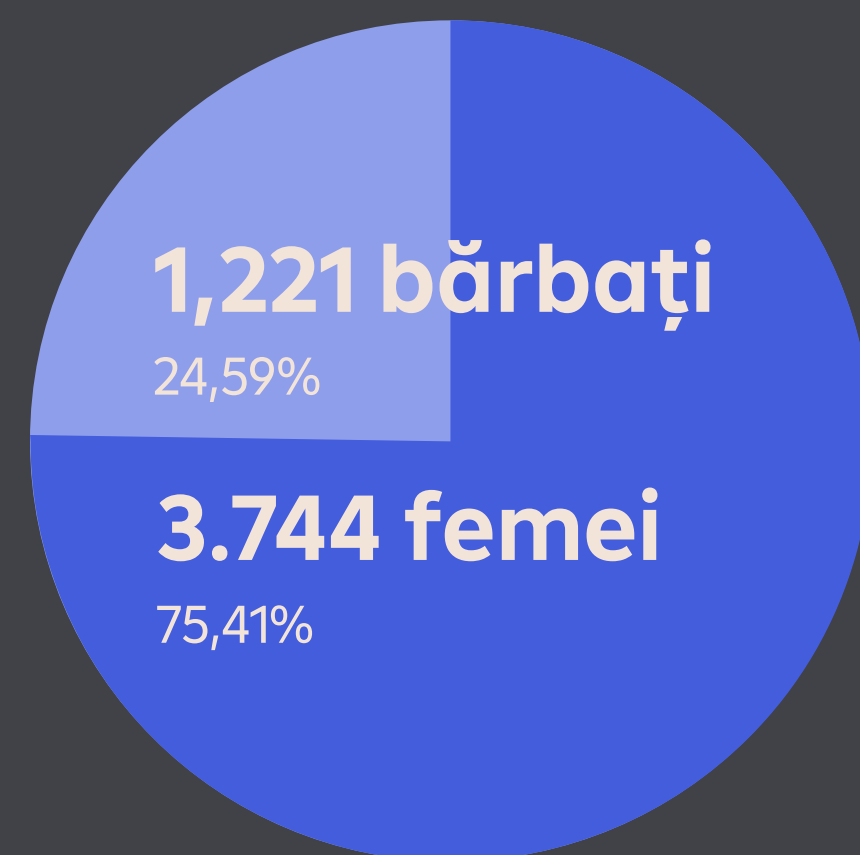
29%

creștere a numărului de utilizatori Smart Mobile activi

Partener corect

4.965

de angajați:



Am actualizat și publicat politica privind diversitatea la locul de muncă.

media orelor de formare profesională:

33,37

pentru bărbați

50,95

pentru femei

40%

dintre angajații Raiffeisen Bank au lucrat de acasă în 2020

86%

dintre angajații noștri se simt mândri să lucreze pentru companie

81%

dintre angajații noștri spun că Banca demonstrează grijă pentru echipă

56,4%

dintre pozițiile de management (Board-1 și Board-2) ocupate de femei

997 de participanți în programul online

Banking University

Cetățean corporativ implicat

1.589.967 lei

sponsorizări către 199 de spitale, servicii de ambulanță și inspectorate pentru situații de urgență din toată țara

valoarea investițiilor comunitare:

>8,7 mil. lei

Am lansat

Raiffeisen Art Proiect – Stagiunea Virtuală

🔊 **70 de proiecte culturale** au putut fi urmărite pe platformă în cele patru secțiuni: Teatru, Muzică, Explorator și Conversații

🔊 Proiectele au înregistrat **peste 100.000 de vizualizări**

11 proiecte de educație finanțate prin programul de granturi

Raiffeisen Comunități

518

colegi s-au implicat în acțiuni de voluntariat

30%

ponderea bugetului alocat pentru proiecte de educație, din totalul investițiilor comunitare



Despre noi

Raiffeisen Bank S.A., parte a Grupului bancar austriac Raiffeisen, este prezentă în România încă din 1994.

Oferind o gamă completă de produse și servicii bancare, la finalul anului 2020, rețeaua Băncii număra 333 de agenții, 726 de ATM-uri, peste 23.400 de POS-uri, 392 de mașini multifuncționale și un portofoliu de 2.072.343 clienți persoane fizice, 99.197 de IMM-uri și 5.313 companii.



333

agenții

726

ATM-uri

23.400

POS-uri

392

mașini multifuncționale



clienți:

2.072.343

persoane fizice

99.197

IMM-uri

5.313

companii



Misiune, viziune și valori

În viziunea Raiffeisen Bank, dezvoltarea sustenabilă a companiei este obligația noastră față de societate, stakeholderi și noi înșine. Misiunea noastră este să sprijinim această călătorie către o comunitate sustenabilă și să susținem clienții, oferindu-le produsele și serviciile financiare potrivite nevoilor acestora. În activitatea noastră zilnică, suntem ghidați de valori solide, care se reflectă în tot ceea ce facem: colaborare, responsabilitate, învățare și proactivitate.

Anul 2020 a accentuat importanța unor astfel de valori, a transparenței, dar și a capacității de a răspunde situațiilor neprevăzute. Deși a fost un an dificil, plin de evenimente imprevizibile, care ne-au obligat să reevaluăm modul în care operăm, am acționat rapid pentru a asigura continuitatea activității în condiții sigure, pentru a veni în sprijinul angajaților, clienților și partenerilor noștri, dar și pentru a fi alături de societatea românească în fața acestei provocări.



Valorile noastre:

Colaborare

Lucrăm împreună. Dacă vom colabora, vom discuta, ne vom asculta și ne vom ajuta unii pe ceilalți, vom avea întotdeauna rezultatele dorite. Vom crea un mediu de bună înțelegere, respect și încredere, în care încurajăm diversitatea și lucrul în echipă.

Învățare

Suntem dornici să învățăm. Astfel cunoaștem progresul personal și învățăm din experiențe, educație și împărtășirea cunoștințelor. Câteodată, experimentarea poate să ducă și la greșeli, dar astfel vom reuși să devenim și mai buni, pentru că învățarea și curiozitatea ne ajută să inovăm.

Responsabilitate

Acționăm în mod responsabil. Ne asumăm responsabilitatea acțiunilor noastre, pentru schimbări semnificative. Individual sau în echipă, luăm deciziile în mod responsabil și ne asumăm rezultatele muncii noastre. Suntem conștienți de consecințele acțiunilor noastre și suntem membri responsabili ai societății, pentru care susținem afaceri durabile.

Proactivitate

Suntem proactivi. Ne orientăm spre viitor și chiar noi conducem schimbarea. Ne concentrăm asupra posibilității și nu asupra dificultăților și transformăm indeciziile în decizii și reactivitatea în proactivitate. Prin curaj și determinare, facem diferența, pentru că până și un mic progres azi va duce la un rezultat mare, mâine.

Performanță economică

Descriere	2020 mii €
Valoare economică generată direct:	474.054
Venituri	474.054
Valoare economică distribuită	-429.177
Costuri operaționale	-182.524
Salarii și beneficii pentru angajați	-131.596
Plăți către acționari	9.923
Plăți către guvern/bugetul de stat	-103.318
Investiții în comunitate	-1.816
Valoare economică reținută <i>calculată ca „Valoare economică generată direct” din care se scade „Valoarea economică distribuită”</i>	44.877

Plățile către acționari reprezintă dividende distribuite în urma hotărârilor Adunării Generale a Acționarilor (AGA), în anul curent, pentru anul financiar anterior. În aprilie 2021 s-a aprobat distribuirea din profitul anului 2020 a sumei de 48,000,000 RON, reprezentând dividende.

Scutiri de impozite și credite fiscale în 2020*

2.070.150

Alte beneficii financiare plătite sau plătibile de către orice autoritate publică pentru orice operațiune în 2020**

65.573

*reducerea de impozit pe profit din 2020 pentru plata la timp (5% în trimestrul 1 și 10% în T2 și T3)

**sumele primite de la ANOFM în conformitate cu Legea 19/2020 reprezentând plata zilelor părinților care au stat acasă cu copiii pe perioada stării de urgență

Raiffeisen Bank a încheiat anul 2020 cu o performanță financiară bună, obținând un profit net de 644 milioane de lei, cu 17% mai mic decât în 2019.

Această scădere a fost înregistrată, pe de o parte, din cauza evoluției economiei în an de pandemie, dar și a politicii noastre conservatoare de provizionare a creditelor. În plus, Raiffeisen Bank a valorificat experiența și comportamentul său responsabil și a venit cu soluții eficiente în această perioadă, asumându-și faptul că nu cifrele sunt cele mai importante, atunci când ne confruntăm cu o criză sanitară.

Indicatori financiari

Descriere	2019 mii €	2020 mii €
Contul de profit și pierdere		
Venit net din dobânzi	362.283	352.928
Venit net din comisioane	112.482	100.210
Profit din tranzacționare	70.117	68.999
Cheltuieli administrative	(318.668)	(314.120)
Profit/(pierdere) înainte de impozitare	202.270	159.935
Profit/(pierdere) după impozitare, înainte de venitul net obținut din vânzarea activității întrerupte	164.258	133.167
Profitul net al exercițiului financiar	164.258	133.167
Număr de acțiuni ordinare	12.000	12.000
Câștiguri per acțiune (în €/acțiune)	13,69	11,10

Bilanț		
Credite și avansuri acordate băncilor (inclusiv plasamente la bănci)	42.057	199.443
Credite și avansuri acordate clienților	5.713.188	5.873.413
Depozite de la bănci	64.585	69.508
Credite de la bănci	8.844	3.626
Depozite de la clienți	7.491.120	8.911.761
Capitaluri proprii (inclusiv interese minoritare și profit)	982.361	1.104.192
Total bilanț	8.971.757	10.531.670

Informații regulatorii		
Active ponderate cu riscul, inclusiv riscul de piață	4.870.586	5.041.549
Total fonduri proprii	1.144.028	1.290.368
Total cerințe fonduri proprii (RWA*8%)	389.647	403.324
Rata de acoperire a excedentului (Necesarul de capital din fonduri proprii) = Excedentul fondurilor proprii totale	754.381	887.044
Rata capitalului de bază (Nivel 1), inclusiv riscul de piață (Raport nivel 1 = Nivel1/RWA)	19,53%	21,93%
Rata fondurilor proprii	23,49%	25,59%

Indicatori de performanță		
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) înainte de impozitare	25,16%	16,74%
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) după impozitare	20,43%	13,94%
Raportul cost/venit	51,81%	53,68%
Rentabilitatea activelor (ROA) înainte de impozitare	2,30%	1,64%
Raportul risc/câștig	10,88%	18,82%

*Comparativ cu 2019, în 2020, metodologia de calcul a indicatorului raport cost/venit a fost actualizată. Anul trecut, formula care stătea la baza acestui calcul era: raport cost venit = cheltuieli operaționale/venituri operaționale, în timp ce în 2020, raportul cost/venit este calculat ca fiind (cheltuieli operaționale – fondul de rezoluție – provizioane aferente litigiilor – taxa pe active)/venituri operaționale. Prin urmare, valoarea raportului cost/venit aferentă anului 2019 s-a modificat de la 55,77% (valoare raportată în Raportul de Sustenabilitate Raiffeisen Bank 2019), la 51,81%.

Structura acționariatului

99,925%

Raiffeisen SEE Region Holding GmbH

0,075%

Alți acționari (persoane fizice și persoane juridice)

În 2020, nu au existat schimbări la nivelul acționariatului Băncii. Structura acționariatului este în totalitate privată. Nu există entități ale statului în structura de acționariat a companiei.

Guvernanta corporativa

Guvernanta corporativa reprezinta setul de principii si mecanisme in baza carora managementul companiei isi exercita prerogativele de conducere si control, cu scopul de a-si atinge obiectivele propuse prin implementarea strategiei adoptate, avand in permanenta o conduită corectă față de clienți, contrapartide, acționari, investitori sau autorități de supraveghere.

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 Guvernanta Corporativa (CGC) al Bursei de Valori București (BVB), care poate fi găsit pe pagina de internet a Bursei, [aici](#).

Managementul companiei este bazat pe încredere, transparență și respect, caracteristici ce permit dezvoltarea capitalului uman și luarea unor decizii strategice, care sprijină dezvoltarea sustenabilă a Băncii.

Adunarea Generală a Acționarilor

Adunarea Generală a Acționarilor (AGA) este autoritatea superioară de decizie a Băncii, iar aceasta 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:

- ▣ 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:

- ▣ 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 S.A. este realizată într-un sistem dual 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.

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. Supravegherea directă a remunerării coordonatorilor funcțiilor de administrare a riscurilor și de conformitate.

În cursul anului 2020, au avut loc 4 ședințe ale Consiliului de Supraveghere, deciziile Consiliului fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți. De asemenea, un număr de 19 decizii au fost luate prin ordine de lucru.

Structura Consiliului de Supraveghere, în funcție de gen și vârstă

	B		F		Total	
	nr.	%	nr.	%	nr.	%
<30 de ani	0	0	0	0	0	0
30-50 de ani	3	33,33	0	0	3	33,33
>50 de ani	4	44,45	2	22,22	6	66,67
Total	7	77,78	2	22,22	9	100,00

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

Informații detaliate despre responsabilitățile și activitatea comitetelor pot fi consultate pe larg accesând *Raportul Anual Raiffeisen Bank România 2020*, disponibil [aici](#).

Directoratul

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

Competențe delegate Directoratului:

- ▣ Schimbarea sediului central al Băncii.
- ▣ Modificarea obiectului de activitate al Băncii, cu excepția domeniului principal de activitate și a obiectului principal de activitate.
- ▣ Majorarea capitalului social al Băncii, cu excepția cazului în care majorarea capitalului social are loc prin mărirea valorii nominale a acțiunilor (cu condiția să nu fie efectuată prin încorporarea rezervelor, a beneficiilor și a primelor de emisiune), caz în care hotărârea privind aprobarea majorării capitalului social va fi luată de Adunarea Generală Extraordinară a Acționarilor, cu unanimitate.
- ▣ Înființarea și desființarea de sedii secundare (unități teritoriale) ale Băncii, fără personalitate juridică.



Structura Directoratului, în funcție de gen și vârstă

	B		F		Total	
	nr.	%	nr.	%	nr.	%
<30 de ani	0	0	0	0	0	0
30-50 de ani	4	57,14	0	0	4	57,14
>50 de ani	3	42,86	0	0	3	42,86
Total	7	100,00	0	0	7	100,00

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 Guvernanță a Produselor

🔍 Informații detaliate despre responsabilitățile și activitatea Directoratului, precum și despre Comitetele aflate în subordinea acestuia, pot fi consultate pe larg accesând *Raportul Anual Raiffeisen Bank România 2020*, disponibil [aici](#).

Etică și responsabilitate în afaceri

Pe lângă faptul că respectăm cu strictețe legislația națională și internațională, reglementările Codului de Conduită implementat la nivel de Grup, precum și normele Codului de Guvernanță Corporativă (CGC) al Bursei de Valori București, activitatea de zi cu zi a Raiffeisen Bank este ghidată de etică și responsabilitate.

Codul de Conduită al Băncii (actualizat în ianuarie 2020) scoate în evidență fundamentul unei culturi corporative care se bazează pe integritate. Banca se așteaptă ca toți angajații să acționeze în mod responsabil, să nu se angajeze în niciun comportament inadecvat, în mod special intenționat, încălcând sau cerând altor persoane să încalce Codul de Conduită.

Angajații sunt sfătuiți să își exprime preocupările și să raporteze prompt orice încercare frauduloasă sau posibile încălcări ale legilor sau reglementărilor către managerii lor. Orice încălcare a Codului de Conduită poate avea consecințe în temeiul legislației muncii, inclusiv încetarea anticipată a contractului de muncă.

De asemenea, compania se așteaptă ca toți furnizorii și partenerii Băncii să respecte Codul de Conduită sau alte norme, regulamente și standarde identice sau similare.

Toți angajații sunt încurajați să raporteze orice suspiciune cu privire la existența unor nereguli în activitatea zilnică pe care o desfășoară. Astfel, aceștia au la dispoziție două canale prin care pot înainta sesizări, rămânând sub protecția anonimatului:

⚠ Platforma de Whistleblowing

gestionată la nivelul Grupului RBI

⚠ Whistleblowing E-mail

adresă de e-mail locală dedicată

Conflictul de interese

La nivelul Raiffeisen Bank România, sunt definite politici specifice, în vigoare, privind Conflictul de Interese, atât pentru personalul Băncii, cât și pentru Organele de Conducere (Directorat și Consiliul de Supraveghere). Organele de conducere sunt responsabile de stabilirea, aprobarea și supravegherea implementării efective a politicilor privind conflictele de interese.

Conflictul de interese sunt monitorizate în scopul prevenirii mitei și corupției, precum și în scopul prevenirii oricărei alte conduite care ar putea avea un impact negativ asupra clienților și partenerilor Băncii. Politicile interne privind conflictele de interese sunt menite să ajute la identificarea, evaluarea, gestionarea și mitigarea sau prevenirea conflictelor de interese actuale și potențiale, inclusiv pe acelea legate de serviciile financiare prestate de către Bancă.

i În 2020, au fost semnalate 7 sesizări prin Whistleblowing E-mail. Dintre acestea, 4 au fost infirmate, iar 3 au vizat un comportament inadecvat al unor angajați, fiind adoptate măsuri conform cadrului de reglementare intern și legislativ.



i În 2020, Banca a înregistrat două sesizări din partea angajaților/partenerilor privind existența unor potențiale conflicte de interese la nivelul companiei.

Pe baza sesizărilor primite, Banca a efectuat verificări interne specifice și a luat măsuri de administrare și monitorizare a conflictelor de interese conform cadrului de reglementare intern și legislativ.

Politica anticorupție

Banca își asumă responsabilitatea de a preveni și a combate corupția și mita și pune în aplicare un riguros set intern de reguli care respectă cele mai înalte standarde internaționale. Raiffeisen Bank respectă legislația românească privind combaterea corupției, precum și standardele Grupului Raiffeisen Bank International. Atunci când există diferențe între legislația românească și standardul de Grup, Raiffeisen Bank aplică standardul mai restrictiv.

Corupția și mita pot apărea sub mai multe forme, inclusiv prin oferirea sau acceptarea unor plăți directe sau indirecte, cadouri excesive, donații, sponsorizări, plăți preferențiale sau facilitarea unor servicii. Angajații sunt autorizați să accepte sau să ofere cadouri și invitații care sunt adecvate funcției doar în anumite circumstanțe, sub rezerva limitărilor, aprobărilor și cerințelor de înregistrare definite în regulile interne ale Băncii, dar le este strict interzis să ofere sau să primească cadouri în bani sau echivalent.

Actele de corupție comise de către angajați sau parteneri cu care avem relații contractuale sunt inacceptabile.

Riscurile privind apariția corupției sunt evaluate și atent monitorizate de către Departamentul Antifraudă și Anticorupție, responsabil de elaborarea, actualizarea și implementarea unor reglementări interne menite să înlăture riscul de fapte care contravin standardelor de etică ale Băncii:

- o politică anticorupție implementată la nivelul întregii companii, revizuită în august 2020
- o politică privind gestionarea și prevenirea conflictelor de interese, revizuită în septembrie 2019
- o politică privind conflictele de interese pentru membrii Directoratului și Consiliului de Supraveghere din cadrul Raiffeisen Bank, actualizată în aprilie 2019

Departamentul Antifraudă și Anticorupție evaluează și monitorizează riscurile de corupție atât în interiorul companiei, cât și extern, în relația cu furnizorii de servicii și produse și în acțiunile de sponsorizare și acțiuni caritabile.

În 2020, toți angajații Băncii au fost informați cu privire la politicile și procedurile anticorupție ale Băncii, iar 89% dintre angajați au urmat un training obligatoriu pe tema anticorupției și l-au promovat.

Conform Politicii de Sponsorizare, Banca nu acordă sponsorizări în bani sau în natură (in-kind) partidelor politice sau politicianilor.

În 2020, nu au existat:

- incidente confirmate de corupție
- incidente confirmate care au dus la concedierea sau sancționarea disciplinară a angajaților pentru fapte de corupție
- incidente confirmate care au dus la terminarea sau întreruperea raporturilor de colaborare ca urmare a unor fapte de corupție
- acțiuni în instanță/procese publice intentate organizației sau angajaților acesteia

În perioada de raportare, 36% din operațiunile Raiffeisen Bank au fost evaluate din perspectiva riscurilor de corupție în 4 zone:

- Procesul de verificare a noilor angajați
- Proces de screening pe furnizori (servicii, spații închiriate)
- Sponsorizare și acțiuni caritabile
- Conflicte de interese - inclusiv cadouri și invitații

Evaluarea operațiunilor are drept scop identificarea și evitarea unor riscuri potențial semnificative, precum dare și luare de mită, abuz prin poziție detinută, riscuri reputaționale etc.

Protecția datelor cu caracter personal

Protecția datelor cu caracter personal reprezintă o preocupare continuă pentru Raiffeisen Bank România. Banca pune accent pe implementarea măsurilor necesare de protecție a informațiilor, atât prin mijloace tehnice, cât și prin controale administrative bazate pe cele mai bune practici din domeniu. Scopul acestor demersuri îl reprezintă dorința de îmbunătățire continuă în domeniul siguranței datelor și a serviciilor oferite clienților. La nivelul companiei există politici și proceduri interne care reglementează modul în care confidențialitatea și securitatea datelor oricărei persoane fizice vizate sunt asigurate.

Pentru asigurarea respectării legislației aplicabile, Banca a desemnat un Ofițer pentru protecția datelor cu caracter personal (Data Protection Officer - „DPO”), instituind obligația consultării acestuia pentru toate aspectele care vizează protecția datelor personale, printre care:

- avizarea normelor și procedurilor interne, inclusiv a oricărei modificări cu impact în domeniul prelucrării și protecției datelor personale
- conceperea unor noi fluxuri/procese/servicii sau produse bancare/operațiuni care implică prelucrarea și protecția datelor personale
- asigurarea respectării cererilor de exercitare a drepturilor persoanelor fizice vizate și/ sau a reclamațiilor pe tema modului în care Banca respectă prevederile legale în materia protecției datelor personale
- realizarea oricărei analize de impact în domeniul prelucrării și protecției datelor personale
- investigarea oricărui incident de securitate cu impact în domeniul prelucrării și protecției datelor personale

- Informații referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal de către Bancă pot fi consultate oricând pe pagina dedicată [Politicii noastre privind prelucrarea datelor cu caracter personal și confidențialitatea datelor](#), clienții având la dispoziție și posibilitatea de a adresa întrebări DPO-ului, prin transmiterea unui mesaj către dpo@raiffeisen.ro.

Activitățile specifice de control privind protecția datelor personale se desfășoară în concordanță cu prevederile și recomandările incluse în cadrul general de guvernare a protecției datelor, în conformitate cu directivele emise de Grup privind strategia și guvernarea datelor personale și are în vedere principii, politici și standarde acceptate la nivelul organizației. Acestea respectă principiile și regulile aplicabile prelucrării de date cu caracter personal efectuate de către Raiffeisen Bank, prin stabilirea cerințelor ce trebuie respectate de către angajații Raiffeisen Bank atunci când prelucrează date cu caracter personal în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu (inclusiv în contextul activităților de resurse umane).

În perioada de raportare, au existat 25 de acțiuni în justiție, încheiate cu decizii judecătorești definitive, cu privire la încălcări ale legislației referitoare la securitatea și confidențialitatea datelor clienților, prin care aceștia solicitau obligarea Raiffeisen Bank la ștergerea datelor negative din sistemele de evidență de tipul Birourilor de Credite și sistarea raportărilor viitoare în sistemele de evidență ale Biroului de Credite a datelor negative.

Reclamații privind protecția datelor cu caracter personal

	Număr reclamații	Din care parțial fondate*	Din care nefondate
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor	3	0	3
Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal	7	3	4
Banca Națională a României	2	0	1
Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor	7	2	4
Clienți	4.025	999	2.471
Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din Domeniul Bancar	39	3	35
Total	4.083	1.007	2.518

*Începând cu 2019, Raiffeisen Bank împarte reclamațiile primite ca fiind fondate, nefondate sau parțial fondate. Categoria reclamațiilor parțial fondate se referă la acele reclamații pentru situații în care nu poate fi constatată o eroare a Băncii, însă clienții solicită anumite modificări sau îmbunătățiri cu privire la serviciile oferite.

i În 2020, la nivelul Băncii, nu au existat amenzi sau avertismente primite pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal.

Securitatea informației

Avem responsabilitatea de a le oferi clienților noștri accesul la produse și servicii financiar-bancare în condiții de maximă siguranță. De aceea, implementăm constant măsuri pentru a-i proteja pe clienții noștri împotriva oricăror forme de atacuri cibernetice. Respectăm cu strictețe atât reglementările naționale referitoare la securitatea informațiilor, cât și cadrele legislative europene.

Siguranța tranzacțiilor reprezintă pentru Raiffeisen Bank o prioritate maximă, pentru că ne dorim să le oferim clienților încrederea de a face tranzacții inclusiv noaptea sau în weekend și acces la informațiile private despre conturile personale oricând și de oriunde din lume.

Comunicăm constant către clienți informații care să îi ajute să se protejeze împotriva riscurilor existente, mai ales atunci când utilizează serviciile de banking digitale, aceștia având la dispoziție pe pagina de internet a Băncii, o secțiune dedicată ce prezintă măsurile pe care le luăm pentru siguranța tranzacțiilor lor, dar și pașii de urmat și sfaturi utile pentru:

- ⇒ [Cumpărături online în siguranță](#)
- ⇒ [Tranzacții online în siguranță](#)
- ⇒ [Tranzacții de pe telefon în siguranță](#)
- ⇒ [Evitarea fraudelor online](#)

Conformarea cu reglementările legislative din domeniul socio-economic

Conformarea cu reglementările legislative reprezintă un indicator de performanță fundamental pentru modelul de business al Raiffeisen Bank România. Respectarea cu strictețe a prevederilor legale este esențială pentru activitatea noastră, deoarece orice abatere de la aceste norme produce dezechilibre, atât la nivelul încrederii pe care stakeholderii o au în noi, cât și din punct de vedere al costurilor operaționale.

În 2020, au existat 11 acțiuni în justiție ca urmare a sancționării Băncii de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor pentru neconformarea cu legile și/sau reglementările din domeniul social și economic, cu privire la furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare. Tot din acest motiv, Banca a fost sancționată de autoritatea menționată anterior cu 2 avertismente și 25 de amenzi, în valoare totală de 58.500 de lei. Motivele care au condus la aceste sancțiuni au vizat tranzacții cu cardul contestate (durata soluționării), reclamații privind creditele (notificări, setări eronate), reclamații privind asigurările (încasarea sumelor restante aferente primelor).

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

	2018*	2019**	2020***
Număr total de litigii	1.921	1.777	1.384
Număr total de litigii încheiate	490	683	395
Număr litigii în curs de soluționare la finalul anului	1.431	1.094	989

Transparență privind produsele și serviciile

Încrederea clienților este o prioritate pentru noi, iar acest lucru nu poate fi păstrat decât printr-o comunicare transparentă, clară și onestă a informațiilor despre produsele și serviciile Băncii.

Comunicările de marketing corecte și responsabile sunt extrem de importante în acest sens, pentru că ne dorim să oferim clienților posibilitatea de a lua decizii informate, în conformitate cu nevoile și posibilitățile fiecăruia, cunoscând toate detaliile și responsabilitățile care revin fiecărei părți.

Astfel, procesele de promovare și marketing al produselor și serviciilor noastre respectă reglementările naționale și internaționale în vigoare, iar pentru aceasta, Banca a dezvoltat un cadru strict de politici care au ca scop să le ofere clienților noștri informații complete, și în același timp să îi protejeze de eventuale pierderi. Atunci când oferim recomandări și consultanță clienților pentru alegerea unui produs sau serviciu, criteriul principal după care ne ghidăm este obiectivitatea. Este esențial atât pentru noi, cât și pentru client, ca riscurile asociate accesării unor produse și servicii să fie explicate clar acestuia.

*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.

**Din numărul dosarelor pe rol la sfârșitul anului 2019 („număr total litigii în curs de soluționare”), 1.074 sunt dosare cu consumatori, clienți ai Băncii, având ca obiect presupuse clauze abuzive în contractele de credit, procentul de câștig al acestora fiind de 68,70% pentru anul 2019.

***Din numărul dosarelor pe rol la sfârșitul anului 2020 („număr total litigii în curs de soluționare”), 946 sunt dosare cu consumatori, clienți ai Băncii, având ca obiect presupuse clauze abuzive în contractele de credit, procentul de câștig al acestora fiind de 65,94% pentru anul 2020.

În România, Directiva Consiliului 93/13/CEE din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii a fost implementată în 2008, dar retroactiv, acesta fiind motivul pentru numărul ridicat de litigii.

i În perioada de raportare nu au existat:

- ⊗ incidente de neconformare cu reglementările și/sau codurile voluntare privind etichetarea și furnizarea de informații cu privire la produsele și serviciile Băncii
- ⊗ incidente de neconformare cu reglementările și/sau codurile voluntare privind comunicările de marketing, inclusiv publicitatea, promovarea și sponsorizarea produselor și serviciilor Băncii

Respectarea legislației privind concurența

Toate legile și reglementările legislative sunt respectate cu strictețe, iar produsele și serviciile Băncii sunt promovate respectând regulile concurenței loiale și normele care guvernează comportamentul pieței la nivel internațional, aceasta fiind de altfel un element esențial pentru o creștere economică sustenabilă.

i În 2020, nu a existat nicio acțiune în justiție care să vizeze comportamentul anticoncurențial al Băncii sau încălcări ale legislației anti-trust și privind monopolul, în care organizația să fi fost identificată ca participant.

Respectarea drepturilor omului

Abordarea noastră privind respectarea drepturilor omului este stipulată în Codul de Conduită al Băncii. La Raiffeisen Bank, în relația cu angajații, respectăm legile, reglementările și regulile naționale, dar și standardele internaționale în ceea ce privește drepturile fundamentale ale omului, libertatea de asociere, oportunități egale de angajare, precum și interzicerea muncii forțate, obligatorii și desfășurate de copii.

La nivelul Băncii, există o serie de programe de training pentru angajați care abordează aspecte din sfera drepturilor omului, precum diversitatea și egalitatea de șanse și combaterea discriminării.

Q Detalii despre aceste programe, precum și numărul angajaților care au parcurs astfel de traininguri sunt prezentate în secțiunea Diversitate și egalitate de șanse.

Totodată, Banca susține protecția drepturilor omului stipulate în Convenția Europeană a Drepturilor Omului, precum și în Declarația Universală a Drepturilor Omului și își propune să nu se angajeze în afaceri ce nu respectă aceste principii. Ne străduim să nu finanțăm direct sau indirect niciun fel de tranzacții, proiecte sau părți sau să cooperăm cu vreun partener de afaceri (client, furnizor) care nu respectă aceste standarde sau sunt suspectați de încălcări ale drepturilor omului. Căutăm să nu fim implicați în afaceri cu produse care sunt destinate utilizării în eliminarea demonstrațiilor, tulburări politice sau alte încălcări ale drepturilor omului.

Ca parte a Grupului Raiffeisen, semnatar al Pactului Global al Națiunilor Unite, ne angajăm să respectăm în mod consecvent cele zece principii de afaceri responsabile, două dintre ele vizând în mod direct respectarea drepturilor fundamentale ale drepturilor omului:

Companiile trebuie să susțină și să respecte protecția drepturilor omului proclamate la nivel internațional și să se asigure că nu sunt complice la cazuri de abuz ale drepturilor omului.

Gestionarea riscurilor

Grupul Raiffeisen abordează riscul într-o manieră prudentă, în concordanță cu obiectivele sale de dezvoltare pe termen lung.



Funcția de management al riscului este independentă de cea comercială și se concentrează asupra administrării și controlului următoarelor riscuri: risc de credit, risc de piață, risc de lichiditate, risc operațional, risc reputațional.

Directoratul este responsabil de implementarea și monitorizarea cadrului de gestionare a riscurilor. În acest scop, acesta a înființat Comitetul de Gestionare a Activelor și Pasivelor (ALCO), Comitetul de Credit, Comitetul de Credite Problematică și Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative. Acestea raportează Directoratului și sunt responsabile pentru dezvoltarea și monitorizarea politicilor de gestionare a riscului Băncii în ariile specificate.

Politicile de gestionare a riscului ale Raiffeisen Bank sunt stabilite pentru a identifica și analiza riscurile la care este expusă Banca, pentru a stabili limitele adecvate de risc și control și a monitoriza riscurile și respectarea limitelor de risc. Politicile și sistemul de gestionare a riscurilor sunt revizuite periodic, pentru a reflecta schimbările în condițiile pieței, produselor și serviciilor oferite.

Începând cu ianuarie 2014, ca urmare a emiterii și intrării în vigoare a Directivei UE și a Regulamentului cu privire la implementarea Basel III, Raiffeisen Bank raportează către Banca Națională a României (BNR) Rata privind Efectul de Levier, Rata de Acoperire cu Active Lichide, Rata de Finanțare Stabilă Netă.

De asemenea, Banca a finalizat în 2014 implementarea și raportarea standardelor Autorității Bancare Europene (EBA) cu privire la restructurare și la expunerile neperformante. Din 2015, Banca aplică și reglementările BNR și EBA cu privire la redresare și rezoluție, iar începând cu anul 2018, Banca aplică prevederile IFRS 9.

În contextul actual al unui cadru regulatoriu complex, Banca continuă să depună eforturi pentru adaptarea arhitecturii IT, precum și a politicilor și procedurilor de risc, la noile cerințe legislative și la evoluțiile pieței.

Banca este în curs de dezvoltare și implementare a instrumentelor care să permită identificarea, măsurarea și managementul riscului social și de mediu.

Riscul de creditare

Analiza riscului de creditare și funcțiile de evaluare pentru toate segmentele de activitate sunt complet centralizate și constituie în prezent un singur punct de referință pentru întreaga Bancă. Activitatea legată de riscul de creditare este organizată pe linii de industrie și specializată pe segmente de clienți. Astfel, se poate reacționa prompt la orice schimbare majoră în cadrul micro- sau macroeconomic al Raiffeisen Bank sau al clienților.

Începând cu 2009, Banca a implementat un sistem standardizat de avertizare timpurie pentru anumite categorii de clienți non-retail cu credite și pentru clienții retail cu credite.

Sistemul monitorizează lunar portofoliul, identifică semnalele de avertizare și le explică. Pe baza acestor indicatori, portofoliul de clienți este împărțit în categorii distincte de risc și sunt propuse acțiuni/strategii pentru clienții identificați ca fiind problematici.

Raiffeisen Bank a primit aprobarea BNR pentru calcularea cerințelor de capital pentru riscul de credit conform abordării bazate pe modele interne de rating (IRB) începând cu 1 iulie 2009.

În ceea ce privește portofoliul de retail, Raiffeisen Bank a primit aprobarea BNR pentru calcularea cerințelor de capital pentru riscul de credit conform abordării bazate pe modele interne avansate de rating (AIRB) începând cu 1 decembrie 2013.

Riscul de piață

În ceea ce privește riscul de piață, Banca utilizează în prezent abordarea standard pentru calculul cerinței de capital. Managementul riscului de piață se realizează prin intermediul unui sistem de limite de risc de piață și indicatori de avertizare care se aplică expunerilor Băncii la riscul de rată a dobânzii aferent atât portofoliului de tranzacționare, cât și activităților din afara portofoliului de tranzacționare, la riscul valutar și la alte subtipuri de riscuri de piață. Monitorizarea atentă și frecventă a acestor limite și indicatori de avertizare asigură menținerea unui profil de risc de piață prudent pentru Raiffeisen Bank.

Riscul de lichiditate

Directoratul definește strategia administrării riscului de lichiditate în funcție de recomandările făcute de unitățile responsabile de managementul lichidității și al finanțării, în cooperare cu aria responsabilă pentru monitorizarea și controlul riscului de lichiditate.

Principalele instrumente utilizate în managementul și controlul riscului de lichiditate sunt: raportul de tip ecart de lichiditate, scorecard-ul de lichiditate, raportul de lichiditate statutar, sistemul de avertizare timpurie, cerința de acoperire a necesarului de lichiditate (LCR), testarea internă a poziției de lichiditate în condiții de criză.

Riscul operațional

Începând cu 1 ianuarie 2010, Raiffeisen Bank calculează și raportează cerința de capital pentru riscul operațional, utilizând abordarea standard pentru care a primit aprobarea Băncii Naționale a României în noiembrie 2009.

La baza acestei aprobări a stat cadrul de gestionare a riscului operațional creat de Raiffeisen Bank prin implementarea modelului de management al riscului operațional bazat pe trei linii de apărare și prin definirea și folosirea unor instrumente avansate, precum baza de date de incidente operaționale de risc, indicatorii de risc operațional, scenariile de risc, matricea de evaluare a riscurilor. Atât instrumentele cât și procesul de management al riscului operațional sunt îmbunătățite în mod continuu existând o aliniere cu cadrul de management al riscului operațional la nivelul grupului RBI care utilizează abordarea avansată.

Riscul reputațional

În cadrul Băncii activitatea de administrare a riscului reputațional se desfășoară pe următoarele direcții de acțiune: reglementarea ariei de activitate și identificarea, măsurarea, monitorizarea și managementul riscului reputațional.

În vederea implementării strategiei și obiectivelor privind riscul reputațional, a fost definită Politica de Risc Reputațional, care detaliază liniile directoare ale managementului riscului reputațional, precum și instrumentele utilizate pentru monitorizarea, administrarea și controlul acestui risc.

Instrumentele de monitorizare a riscului reputațional implementate sunt:

- 🔍 indicatori specifici de risc reputațional (ex: indicatori care măsoară percepția și comportamentul clienților – numărul de reclamații; indicatori privind relația cu autoritățile sau indicatori privind percepția publică reflectată în mass-media)
- 🔍 colectarea și raportarea evenimentelor de risc reputațional care sunt administrate conform mecanismelor și fluxurilor specifice
- 🔍 evaluarea riscului reputațional ca parte a profilului de risc al Băncii

Riscul reputațional reprezintă o prioritate pentru Bancă, de aceea există o preocupare continuă de a aduce îmbunătățiri în special pe zona de creștere a nivelului de conștientizare a riscului reputațional la nivelul tuturor angajaților Băncii prin programe obligatorii de instruire anuală.

2 Suntem un bancher responsabil

Strategia noastră de sustenabilitate

Analiza de materialitate
Comunicarea cu stakeholderii
Premii și afilieri
Angajamentele și progresul
nostru pentru 2030

În siguranță împreună: pentru clienții noștri

Măsurile luate de
Raiffeisen Bank România
în contextul COVID - 19
Portofoliul nostru
Finanțăm cu responsabilitate
Digitalizare
Programe pentru
antreprenoriatul românesc
Educație financiară



Strategia noastră de sustenabilitate

Analiza de materialitate

Ne dorim să livrăm clienților „Banking așa cum trebuie”, iar acest lucru presupune responsabilitate și asumare. Dovedim că acestea ne definesc prin publicarea anuală a raportului de sustenabilitate, practică devenită deja tradiție, acesta fiind al doisprezecelea an în care publicăm transparent indicatori de performanță non-financiară.

O etapă esențială a dezvoltării raportului de sustenabilitate este dată de procesul de stabilire a temelor materiale, prin identificarea zonelor unde Banca are impact economic, social și de mediu, și relevarea subiectelor de interes pentru stakeholderii noștri, proces desfășurat o dată la doi ani. În acest sens, în ianuarie 2020, alături de echipa de consultanți de la The CSR Agency, am dezvoltat și distribuit o serie de chestionare online, care să ne sprijine în identificarea temelor materiale.



Principalele etape ale procesului de materialitate sunt:

- ① Identificarea temelor potențial materiale
- ② Evaluarea impactului economic, social și de mediu (Analiza internă)
- ③ Evaluarea influenței asupra deciziilor stakeholderilor (Analiza externă)
- ④ Analiza răspunsurilor
- ⑤ Matricea de materialitate

①

Temele potențial materiale pentru companie sunt identificate pornind de la analiza contextului sustenabilității, luând în considerare reglementările legislative naționale și internaționale și temele specifice sectorului financiar-bancar.

②

Lista temelor potențial materiale este apoi analizată intern, fiecare temă fiind evaluată din perspectiva dimensiunii impactului economic, social și de mediu. În 2020, evaluarea a fost realizată de 32 de reprezentanți ai companiei (board și directori de departamente).

③

În paralel, temele potențial materiale sunt supuse analizei stakeholderilor, care evaluează fiecare temă în parte, în funcție de cât de mult le sunt influențate deciziile de modul în care Banca abordează tema respectivă.

Categoriile de stakeholderi consultate au fost:

- angajat al Raiffeisen Bank România
- autorități locale sau centrale
- organizații supranaționale
- client – companie
- client – persoană fizică
- partener de afaceri sau consultant
- furnizor de bunuri sau servicii pentru Raiffeisen Bank România
- jurnalist
- reprezentant al societății civile/ organizație non-guvernamentală/ organizație non-profit
- asociații profesionale și de business
- organizații patronale/sindicale

Categoriile de stakeholderi consultate au fost identificate de o echipă inter-departamentală din cadrul Băncii, în 2017 și revalidate în 2019 în cadrul unui workshop intern. Identificarea stakeholderilor a fost realizată pornind de la definiția că aceștia reprezintă entități sau persoane care pot fi afectate de activitatea organizației, asupra cărora organizația are impact prin produsele și serviciile pe care le pune pe piață sau ale căror activități pot afecta capacitatea organizației de a-și implementa strategiile și de a-și atinge obiectivele.

Pe lângă categoriile de stakeholderi listate mai sus, Banca a identificat alte două categorii care nu au fost incluse în consultarea dedicată raportului de sustenabilitate: acționarii și comunitatea locală. Acționariatul majoritar al Băncii este deținut în proporție de 99,925% de Raiffeisen SEE Region Holding GmbH, iar diferența de 0,075%, de alți acționari (persoane fizice și persoane juridice).

Interesele și așteptările acestora sunt reprezentate de Adunarea Generală a Acționarilor, fiind reflectate în strategia de sustenabilitate a Băncii, iar comunicarea cu aceștia se face în mod direct, ori de câte ori este necesar, prin canalele interne dedicate.

Comunitatea locală este definită ca fiind populația ce locuiește în România, Banca având o rețea de agenții distribuită pe tot teritoriul țării. Astfel, Banca consideră că interesele și așteptările populației generale în relația cu organizația sunt reprezentate de categoriile consultate, în mod special de autoritățile locale sau centrale, reprezentanții societății civile, jurnaliști și clienți.

➔ **Peste patru mii de persoane (4.111), aparținând celor 11 categorii listate anterior, au participat la procesul de consultare în 2020.**

④

Analiza rezultatelor obținute în urma proceselor de evaluare a impactului și consultare a stakeholderilor conduce la lista temelor materiale, adică acele teme care reflectă impactul economic, social și de mediu semnificativ al Băncii sau care influențează în mod substanțial evaluarea și deciziile stakeholderilor.

Temele materiale pentru Raiffeisen Bank România sunt temele:

- unde Banca are un impact economic, social și de mediu semnificativ, astfel:
 - ⊕ politicile și practicile existente generează un impact pozitiv mare
 - ⊕ politicile și practicile existente generează un impact pozitiv major
 - ⊕ în ciuda politicilor existente, impactul este negativ și mare (foarte probabil este nevoie de o intervenție mare și susținută pentru a tinde spre zero)
 - ⊕ în ciuda politicilor existente, factorii externi și interni fac ca impactul să fie negativ și foarte mare (este nevoie de o intervenție majoră și susținută, atât în interiorul, cât și în afara companiei, pentru a reduce acest impact)
- care influențează modul în care stakeholderii evaluează Banca, astfel:
 - ⊕ au o influență mare asupra deciziilor pe care le iau în relația cu Banca
 - ⊕ au o influență majoră asupra deciziilor pe care le iau în relația cu Banca

⑤

Temele materiale sunt reprezentate grafic, în matricea de materialitate, inclusă în raport.

Cele 29 de teme materiale rezultate în urma analizei au fost grupate în trei categorii:



Economic

1. Anticorupție
2. Management și leadership
3. Inovație
4. Politici publice
5. Comportament anticoncurențial
6. Performanța economică
7. Prezența pe piață
8. Impact economic indirect
9. Practici de achiziții



Social

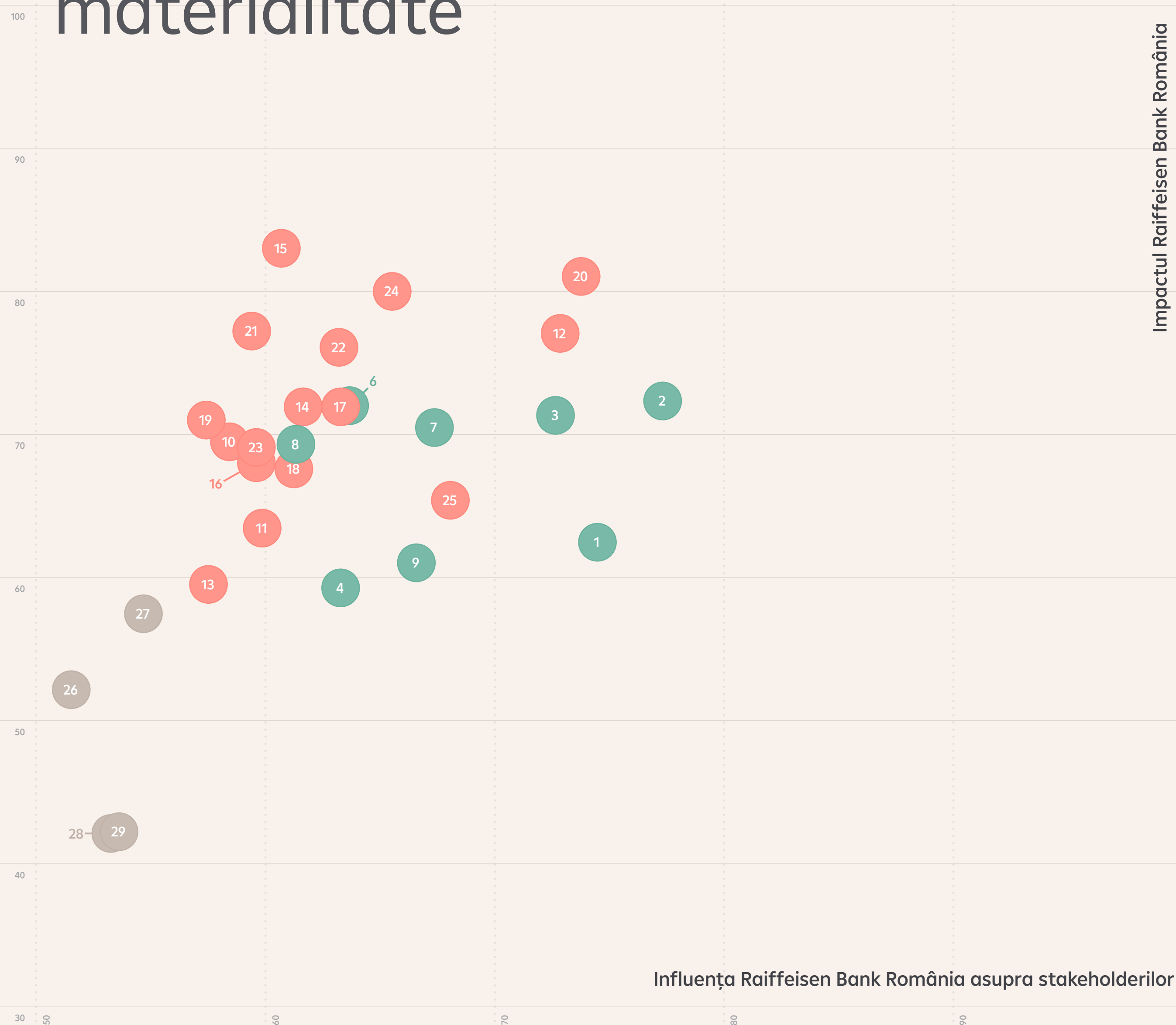
10. Protecția datelor cu caracter personal
11. Finanțare sustenabilă
12. Marketingul produselor
13. Transparență privind produsele și serviciile
14. Politica de resurse umane
15. Sănătatea și securitatea în muncă
16. Diversitate și egalitate de șanse
17. Formare și dezvoltare profesională
18. Relația dintre management și angajați
19. Combaterea discriminării
20. Respectarea drepturilor omului
21. Voluntariat și investiții în comunitate
22. Conformare socio-economică
23. Dialogul cu stakeholderii și comunitățile
24. Educație financiară
25. Securitate



Mediu

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

Matricea de materialitate



Temă materială	Limite		Stakeholderi
	Impact direct*	Impact indirect**	
Economic			
1. Anticorupție	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
2. Management și leadership	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
3. Inovație	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
4. Politici publice	○	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
5. Comportament anticoncurențial	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
6. Performanța economică	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
7. Prezența pe piață	✓	○	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
8. Impact economic indirect	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
9. Practici de achiziții	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
Social			
10. Protecția datelor cu caracter personal	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
11. Finanțare sustenabilă	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
12. Marketingul produselor	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
13. Transparență privind produsele și serviciile	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
14. Politica de resurse umane	✓	○	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

15. Sănătatea și securitatea în muncă	✓	○	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
16. Diversitate și egalitate de șanse	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
17. Formare și dezvoltare profesională	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
18. Relația dintre management și angajați	✓	○	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
19. Combaterea discriminării	✓	○	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
20. Respectarea drepturilor omului	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
21. Voluntariat și investiții în comunitate	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
22. Conformare socio-economică	✓	○	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
23. Dialogul cu stakeholderii și comunitățile	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
24. Educație financiară	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
25. Securitate	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
Mediu			
26. Energie	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
27. Deșeuri	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
28. Emisii	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
29. Materiale	✓	✓	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

*impact direct rezultat din activitățile Băncii

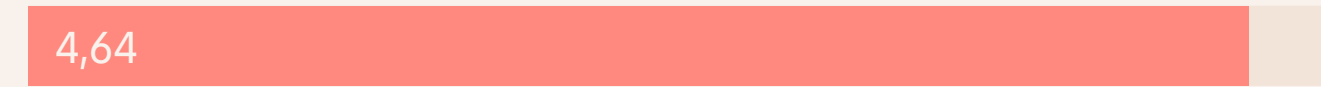
**impact indirect ce apare ca rezultat al relațiilor contractuale cu parteneri, clienți, furnizori

- 1 Angajat al Raiffeisen Bank România
- 2 Autorități locale sau centrale
- 3 Organizații supranaționale
- 4 Client – Companie
- 5 Client – Persoană fizică
- 6 Partener de afaceri sau consultant
- 7 Furnizor de bunuri sau servicii pentru Raiffeisen Bank România
- 8 Jurnalist
- 9 Reprezentant al societății civile/ Organizație non-guvernamentală/ Organizație non-profit
- 10 Asociații profesionale și de business
- 11 Organizații patronale/ sindicale

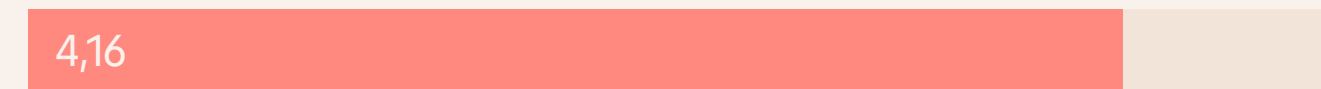
Pe o scară de la 1 la 6 (unde 1 – cea mai puțin importantă pentru mine, 6 – cea mai importantă pentru mine), vă rugăm să evaluați direcțiile în care Raiffeisen Bank România ar trebui să investească cu prioritate, din perspectiva activității pe care o desfășoară.

Direcții:

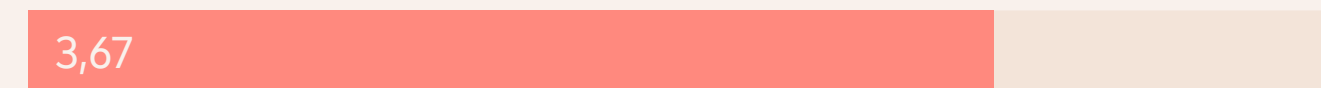
Digitalizarea serviciilor



Produse personalizate

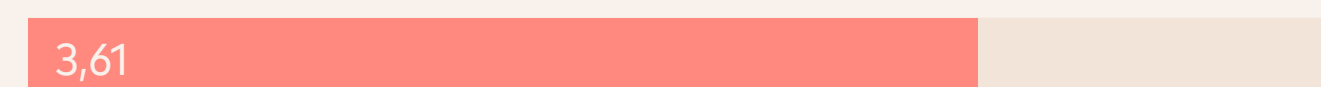


Sănătatea și securitatea angajaților

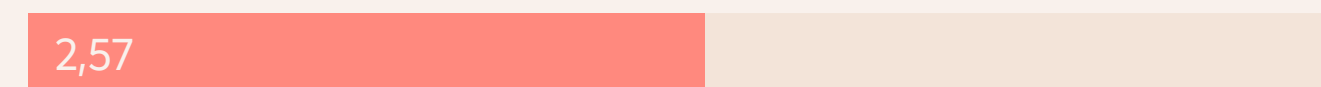


Produse și servicii sustenabile

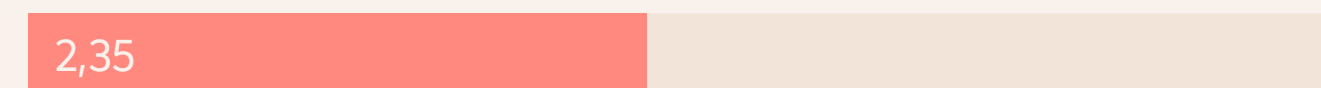
(care au impact redus sau deloc asupra mediului, care adresează o problemă socială etc.)



Reducerea impactului de mediu



Implicarea în probleme comunitare



Raiffeisen Bank România investește anual în comunitate, pe 5 direcții strategice. Pe o scară de la 1 la 5 (unde 1 – cea mai puțin importantă pentru mine, 5 – cea mai importantă pentru mine), vă rugăm să le evaluați, în funcție de prioritatea cu care Banca ar trebui să investească în aceste direcții.

Direcții:

Educație financiară



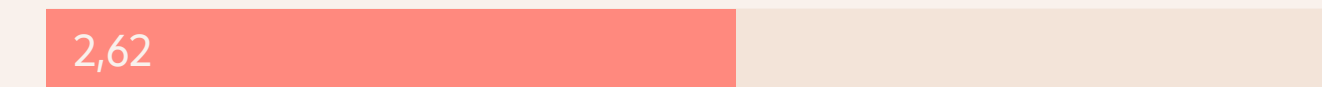
Inovație



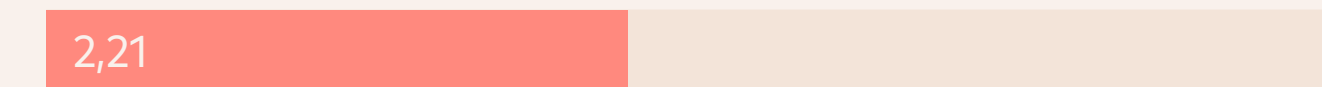
Sport ca stil de viață sănătos



Artă și cultură



Ecologie urbană



Comunicarea cu stakeholderii

Grupuri de părți interesate	Metoda prin care îi implicăm	Frecvența implicării/comunicării	Top teme materiale pentru fiecare categorie	Cum răspundem așteptărilor acestora?
Angajat al Raiffeisen Bank România	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaje tematice periodice → Informări regulate → Campanii de comunicare internă → Platformă de comunicare internă → Evenimente online 	<ul style="list-style-type: none"> → Trimestrial → Lunar → Săptămânal 	<ul style="list-style-type: none"> → Sănătatea și securitatea în muncă → Relația dintre management și angajați → Formare și dezvoltare profesională → Politica de resurse umane → Management și leadership 	<ul style="list-style-type: none"> → Program de lucru flexibil, pentru funcțiile unde este posibil → Preluarea feedback-ului în decizii și proiecte interne → 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) → Programe de formare și dezvoltare profesională și personală → Programe de well-being → Promovarea voluntariatului în cauze sprijinite de bancă
Autorități locale sau centrale	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind temele de materialitate importante → Consultări periodice → Sprijinirea economiei naționale → Oportunități egale de ocupare a forțelor de muncă → Investiții în capital uman → Politici publice și propuneri legislative 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> → Transparență privind produsele și serviciile → Respectarea drepturilor omului → Protecția datelor cu caracter personal → Inovație → Securitate 	<ul style="list-style-type: none"> → Publicarea Raportului Anual și a Raportului de sustenabilitate al Băncii → Declarația nefinanciară anuală Raiffeisen Bank → Raportări regulate ale Directoratului

Organizații supranaționale	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind temele de materialitate importante → Consultări periodice → Crearea de parteneriate și dialog permanent 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> → Protecția datelor cu caracter personal → Inovație → Anticorupție → Transparență privind produsele și serviciile → Prezența pe piață → Finanțare sustenabilă → Deșeuri 	<ul style="list-style-type: none"> → Raportări anuale → Publicarea Raportului Anual Financiar → Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate
Client – Companie	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind temele de materialitate importante → Sondaje pentru identificarea percepției față de interacțiunea cu Banca → Evenimente online și offline → Comunicarea permanentă prin Relationship Manager 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> → Inovație → Management și leadership → Protecția datelor cu caracter personal → Educație financiară 	<ul style="list-style-type: none"> → Programe dedicate clienților → Îmbunătățirea permanentă a produselor și serviciilor → Digitalizarea serviciilor → Codul de Conduită → Rezultatele financiare pozitive → Documentele de poziție
Client – Persoană fizică	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind temele de materialitate importante → Sondaje pentru identificarea percepției față de interacțiunea cu Banca 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> → Transparență privind produsele și serviciile → Protecția datelor cu caracter personal → Inovație → Securitate → Respectarea drepturilor omului 	<ul style="list-style-type: none"> → Publicarea Raportului Anual → Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate → Platforma MoneyBistro.ro → Îmbunătățirea permanentă a produselor și serviciilor
Partener de afaceri sau consultant	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind temele de materialitate importante → Consultări periodice → Poziționarea cât mai aproape de parteneri și clienți → Puncte de contact dedicate 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> → Management și leadership → Transparență privind produsele și serviciile → Protecția datelor cu caracter personal → Inovație → Marketingul produselor 	<ul style="list-style-type: none"> → Publicarea Raportului Anual → Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate → Comunicate de presă

Furnizor de bunuri sau servicii pentru Raiffeisen Bank România	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind temele de materialitate importante → Consultări periodice 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> → Educație financiară → Anticorupție → Management și leadership → Inovație → Respectarea drepturilor omului → Transparență privind produsele și serviciile → Conformare socio-economică → Dialogul cu stakeholderii și comunitățile 	<ul style="list-style-type: none"> → Publicarea Raportului Anual → Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate → Comunicate de presă → Cod de conduită intern → 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
Jurnalist	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind temele de materialitate importante → Consultări periodice → Evenimente online pentru presă 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Săptămânal → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> → Respectarea drepturilor omului → Transparență privind produsele și serviciile → Inovație → Politica de resurse umane → Anticorupție → Management și leadership → Securitate → Protecția datelor cu caracter personal → Conformare socio-economică 	<ul style="list-style-type: none"> → Publicarea Raportului Anual și a situațiilor financiare trimestriale → Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate → Participări la evenimente tematice → Declarații și comunicate de presă → Răspunsuri la întrebări privind activitatea Băncii
Reprezentant al societății civile/ Organizație non-guvernamentală/ Organizație non-profit	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind temele de materialitate importante → Consultări tematice periodice 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> → Voluntariat și investiții în comunitate → Respectarea drepturilor omului → Dialogul cu stakeholderii și comunitățile → Management și leadership → Transparență privind produsele și serviciile 	<ul style="list-style-type: none"> → Publicarea Raportului Anual → Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate → Programul Raiffeisen Comunități → Programe interne de voluntariat pentru ONG-uri partenere → Program strategic de parteneriate cu reprezentanți ai societății civile

Asociații profesionale și de business	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind temele de materialitate importante → Consultări periodice → Implicare directă în acțiunile asociațiilor de afaceri și profesionale → Evenimente online 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> → Respectarea drepturilor omului → Securitate → Practici de achiziții → Materiale → Anticorupție → Prezența pe piață 	<ul style="list-style-type: none"> → Publicarea Raportului Anual → Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate → Publicarea de comunicate de presă → Membri activi → Participare în grupurile de lucru ale asociațiilor profesionale și de business
Organizații patronale/ sindicale	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind temele de materialitate importante → Consultări periodice 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> → Anticorupție → Management și leadership → Politici publice → Respectarea drepturilor omului → Prezența pe piață → Performanța economică → Formare și dezvoltare profesională → Conformare socio-economică → Politica de resurse umane → Impact economic indirect → Relația dintre management și angajați → Sănătatea și securitatea în muncă → Comportament anticoncurențial 	<ul style="list-style-type: none"> → Publicarea Raportului Anual → Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate → Reprezentarea în organizații patronale/sindicale reprezentative la nivel național → Publicarea de comunicate de presă

Comunicarea cu clienții

Comunicarea constantă cu clienții noștri și feedback-ul primit de la ei ne ajută să ne îmbunătățim în permanență și să implementăm măsuri care să contribuie la creșterea nivelului de satisfacție atât în ceea ce privește produsele și serviciile pe care le oferim, cât și în relația cu angajații noștri.

În încercarea de a ne adapta mai bine obișnuințelor de comunicare ale clientului contemporan și de a capta opinia acestuia cu privire la produsele și serviciile Băncii, începând cu 2020 am implementat noi metodologii de colectare și măsurare a Vocii Clientului, bazate prioritar pe comunicare digitală, în regim de colectare continuă.

Astfel, măsurăm experiența clientului prin disponibilitatea de a recomanda Banca, atât prin survey-uri tranzacționale, ulterior unei interacțiuni, cât și prin survey-uri relaționale, de percepție generală, prin intermediul platformei noastre interne.

În baza unui parteneriat cu un furnizor de top, am continuat dezvoltarea proiectelor în platforma operațională de Customer Experience PULS, capabilă să ofere o perspectivă centralizată a opiniei clienților din portofoliului nostru, în timp real. Platforma oferă un punct de plecare pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite, bazându-se pe evaluările și feedback-urile deschise ale clienților, obiectivul principal fiind o experiență mai bună a acestora. Până la finalul anului 2020 am trimis 1.591.000 invitații de completare a chestionarelor, am colectat 198.000 feedback-uri de la clienții tuturor agențiilor din rețea, relationship manageri și agenți vânzări directe, având o rată de răspuns medie de 12,4%.

De asemenea, pentru a avea referințe despre piață și comparabilitate cu celelalte bănci, am continuat să desfășurăm survey-uri de măsurare a relației generale prin intermediul unei agenții externe de cercetare de piață, adaptând metodologia de colectare în același sens.

Denumire sondaj	Segment clienți	Indicator	Rezultate 2020
1 Net Promoter Score Tranzacțional Agenție	Persoane fizice	Predispoziția de a recomanda Banca ulterior unei vizite în agenție	65
2 Net Promoter Score Tranzacțional Agenție	IMM-uri	Predispoziția de a recomanda Banca ulterior unei vizite în agenție	69
3 Net Promoter Score Tranzacțional Relationship Manager	IMM-uri	Predispoziția de a recomanda Banca din perspectiva relației cu Relationship Manager-ul alocat	41
4 Net Promoter Score Tranzacțional Reclamații	Persoane fizice & IMM-uri	Predispoziția de a recomanda Banca ulterior procesului de soluționare a reclamațiilor	41
5 Net Promoter Score Relație Generală cu Banca	Persoane fizice	Predispoziția de a recomanda Banca	37
6 Net Promoter Score Relație Generală cu Banca	IMM-uri	Predispoziția de a recomanda Banca	39
7 Net Promoter Score Relație Generală cu Banca	Corporații	Predispoziția de a recomanda Banca	44

În același timp, am continuat să oferim cursuri de formare și instruire pentru îmbunătățirea permanentă a competențelor de customer experience a tuturor angajaților, oferindu-le astfel clienților o interacțiune profesionistă cu angajații din front-office, acces mai ușor la produsele și serviciile noastre și, prin urmare, o relație de colaborare pe termen lung bazată pe încredere.

În anul 2020, numărul de reclamații înregistrate de Raiffeisen Bank a continuat trendul de creștere din anii precedenți, însă într-un ritm mai puțin alert, +2% în comparație cu anul anterior. Din totalul reclamațiilor, 55% reprezintă tranzacții contestate efectuate cu cardul, în scădere cu 8% față de 2019. Toate acestea se reflectă în îmbunătățirea scorului NPS prin prisma experienței cu procesul de rezolvare a reclamațiilor. În anul 2020, Raiffeisen Bank a încheiat peste 100 de dosare de conciliere acceptate prin intermediul Centrului de Soluționare Alternativă al Litigiilor Bancare cu un beneficiu total pentru clienți de peste 300.000 Euro.

Managementul reclamațiilor

	2018	2019	2020
Numărul de reclamații	96.363	108.167	109.930



Comunicarea cu angajații

Employee Opinion Survey

Banca a desfășurat în 2020 o nouă ediție anuală a studiului de cercetare a nivelului de angajament și de eficiență, Employee Opinion Survey (EOS), în colaborare cu compania selectată la nivel de Grup, prin intermediul unei platforme pe care o putem accesa direct și în care putem creiona studiul ca administratori. Cu ajutorul acestui studiu, înțelegem factorii care influențează cei doi piloni importanți pentru organizația noastră (angajament și eficiență). Pe lângă întrebările standard, agregate la nivel de Grup, am continuat, și anul acesta, cu secțiunea de întrebări suplimentare, special creată pentru măsurarea percepției privind trăsăturile de leadership pentru toate nivelurile de management.

EOS	Trend	2019	2020
Mândrie „Mă simt mândru să lucrez pentru companie”	→	86%	86%
Grijă „Compania demonstrează grijă și interes pentru angajații săi”	↗	73%	81%
eNPS „Aș recomanda acest loc de muncă familiei și prietenilor”	↗	66%	70%
Implicare (Engagement)	↗	73%	76%
Capacitare (Enablement)	↗	80%	82%
Eficacitate (Effectiveness)	↗	58%	63%

Internal Collaboration Satisfaction Survey (ICSS)

În 2020 a avut loc și o nouă ediție anuală a studiului de satisfacție privind interacțiunea internă derulată pe parcursul anului, în colaborare cu partenerul nostru tradițional în acest proiect, IPSOS România. Cu ajutorul acestui studiu, evaluăm în fiecare an nivelul de satisfacție a angajaților, astfel încât să putem demara acțiuni concrete de creștere a satisfacției angajaților privind colaborarea internă, pentru atingerea performanței și, nu în ultimul rând, creșterea satisfacției clienților externi prin serviciile noastre.

Premii și afilieri

Afilieri

Asociație/ Organizație	Compania deține o funcție în structurile de conducere	Compania oferă finanțare substanțială dincolo de cotizațiile de membru	Compania consideră că afilierea la această orga- nizație este strategică
Asociații patronale			
Consiliul Patronatelor Bancare din România (CPBR)	Steven van Groningen, membru al Consiliului Director CPBR	Nu	Da
Confederația Patronală Concordia (CPC)	Steven van Groningen, Președinte al Consiliului Director Concordia	Raiffeisen Bank a oferit finanțare, alături de alți membri ai CPC, pentru proiectul educațional „Om cu om vom face bine”, organizat de CPC în contextul COVID-19	Da
Asociații profesionale			
Asociația Română a Băncilor (ARB)	Nu	Raiffeisen Bank a oferit finanțare, alături de alte 11 bănci membre ARB, pentru proiectul educațional „Dreptul la banking”, realizat de ARB în numele comunității bancare.	Da

Asociația de Plăți Electronice din România (APER0)	Nu	Nu	Da
Asociația Română de Factoring (ARF)	Cristina Kalinov, membru Consiliul Director ARF	Nu	Da
Asociația Administratorilor de Fonduri din România (AAF)	Nu	Nu	Da
Asociații de business			
Coaliția pentru Dezvoltarea României (CDR)	Steven van Groningen, membru al Steering Committee CDR	Nu	Da
Consiliul Investitorilor Străini (FIC)	Steven van Groningen, membru al Consiliului Director FIC	Raiffeisen Bank a oferit finanțare, alături de alte companii membre FIC, pentru proiectul cu caracter umanitar derulat de FIC care a susținut demersurile întreprinse de autorități pentru limitarea răspândirii infecțiilor cu COVID-19	Da
Asociația Clubul Economic German (DWK)	Nu	Nu	Da

Camere de comerț			
Camera de Comerț Româno-Americană (AmCham)	Nu	Nu	Da
Camera de Comerț Româno-Elvețiană (CCER)	Nu	Nu	Da
Camera de Comerț Româno-Germană (AHK)	Nu	Nu	Da
Camera de Comerț Româno-Olandeză (NRCC)	Alin Neacșu, membru al Consiliului Director NRCC	Nu	Da
Alte organizații			
Institutul Aspen România (ASPEN)	Steven van Groningen, membru Fondator Institutul Aspen România	Raiffeisen Bank a oferit finanțare, alături de alte companii membre Aspen, pentru susținerea proiectului educațional „Economic Opportunities & Financing the Economy Program”	Da
Consiliul Român pentru Clădiri Verzi (RoGBC)	Nu	Nu	Da
Camera de Comerț pentru Diversitate	Corina Vasile, membru în Consiliul Director	Nu	Da

Fiind parte din Grupul Raiffeisen Bank International, respectăm și promovăm cele zece principii ale **Pactului Global al Națiunilor Unite (UNG)**:

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.

De asemenea, susținem și contribuim la atingerea celor **17 Obiective de Dezvoltare Durabilă**, lansate de Organizația Națiunilor Unite și adoptate de către toate statele membre (inclusiv România) încă din 2015. Acest set de obiective reprezintă un cadru menit să ghideze către formarea unei societăți sustenabile. Pentru a sublinia contribuția Băncii către atingerea acestor obiective, în [Indexul de conținut GRI](#), fiecare indicator este corelat cu țintele corespunzătoare.

În plus, suntem membri fondatori ai **Camerei de Comerț pentru Diversitate**, care are drept scop promovarea diversității și incluziunii în afaceri și susținerea entităților conduse de persoane aparținând grupurilor minoritare, printre care femei, persoane LGBTQ+, persoane aparținând minorităților etnice și persoane cu dizabilități.

Premii obținute în 2020



EMEA Finance

Publicația internațională EMEA Finance a desemnat Raiffeisen Bank drept

„Cea mai bună bancă” §

„Cea mai bună bancă de investiții”

din România



The Banker

Raiffeisen Bank a fost declarată

„Best Private Bank in Romania” §

pentru al doilea an consecutiv,
conform publicației PWM The Banker.



Romanian PR Awards §

Golden Award for Excellence –
Comunicare în sectorul financiar

Money Bistro, sezonul 2

Golden Award for Excellence –
Cultură, Artă

Raiffeisen Art Proiect – Stagiune Virtuală

Silver Award for Excellence –
Employer branding

Campania „Social Media Heroes”

Diplomă de excelență – Raport anual

Raportul de sustenabilitate Raiffeisen Bank 2019



Gala Piața Financiară

Produsul anului 2020 în Creditare §

Flexicredit



Business Arena – Financial Leaders’ Hall of Fame
Awards Gala

Outstanding financial
education program §

Money Bistro



CSR Index

Gold Level Recognition §

pentru transparență și performanță în sustenabilitate

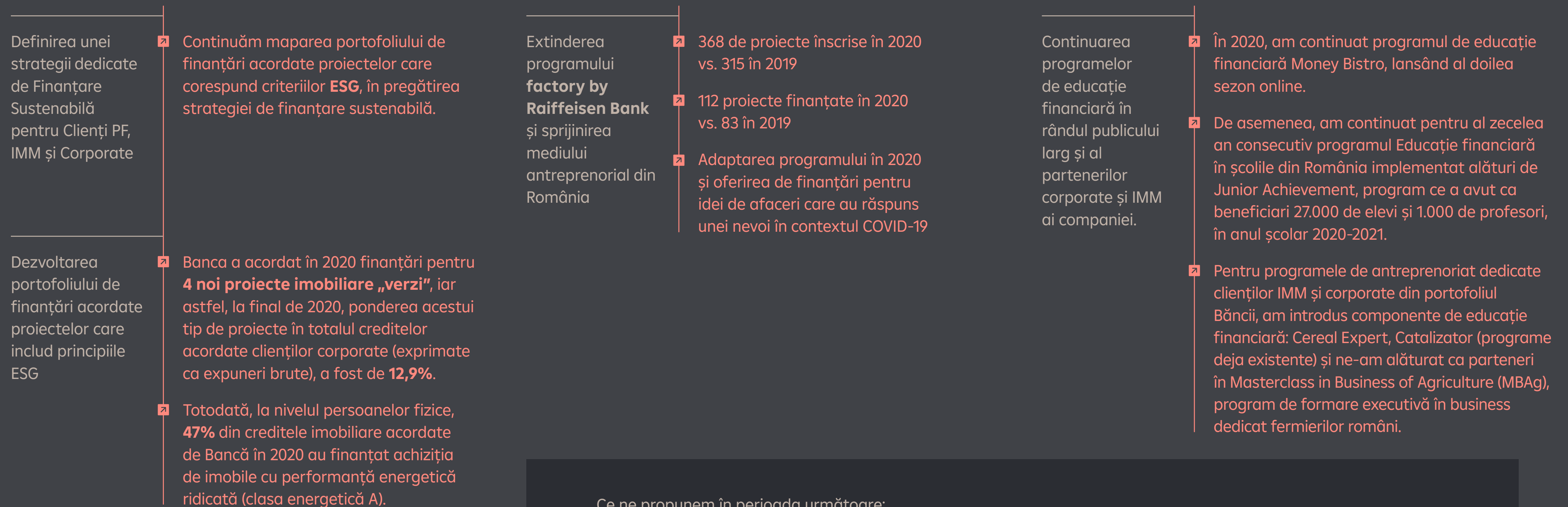


Angajamentele și progresul nostru în 2020

Angajamentul nostru pentru banking responsabil

Obiectiv 2025:

Progresul nostru în 2020:



Ce ne propunem în perioada următoare:

- Revizuirea politicii de risc social și de mediu și lansarea unei noi versiuni în 2021
- Crearea Consiliului de Sustenabilitate și a Comitetului pentru Finanțare Sustenabilă la nivelul Raiffeisen Bank România
- Crearea și operaționalizarea Cadrului de lucru privind Obligațiuni Verzi la nivelul Raiffeisen Bank România
- Definirea unei strategii dedicate de Finanțare Sustenabilă

Angajamentul nostru pentru parteneriate durabile

Obiectiv 2025:

Progresul nostru în 2020:

Includerea principiilor ESG în evenimentele:

- sponsorizate de Raiffeisen Bank România
- pentru clienții Raiffeisen Bank

Oferire de resurse și expertiză de raportare non-financiară pentru clienții Corporate Raiffeisen Bank

- În contextul pandemiei COVID-19, evenimentele cu public s-au mutat în mediul online.
- Am inclus în agenda evenimentelor pentru clienții corporate subiecte despre sustenabilitate și economia circulară.

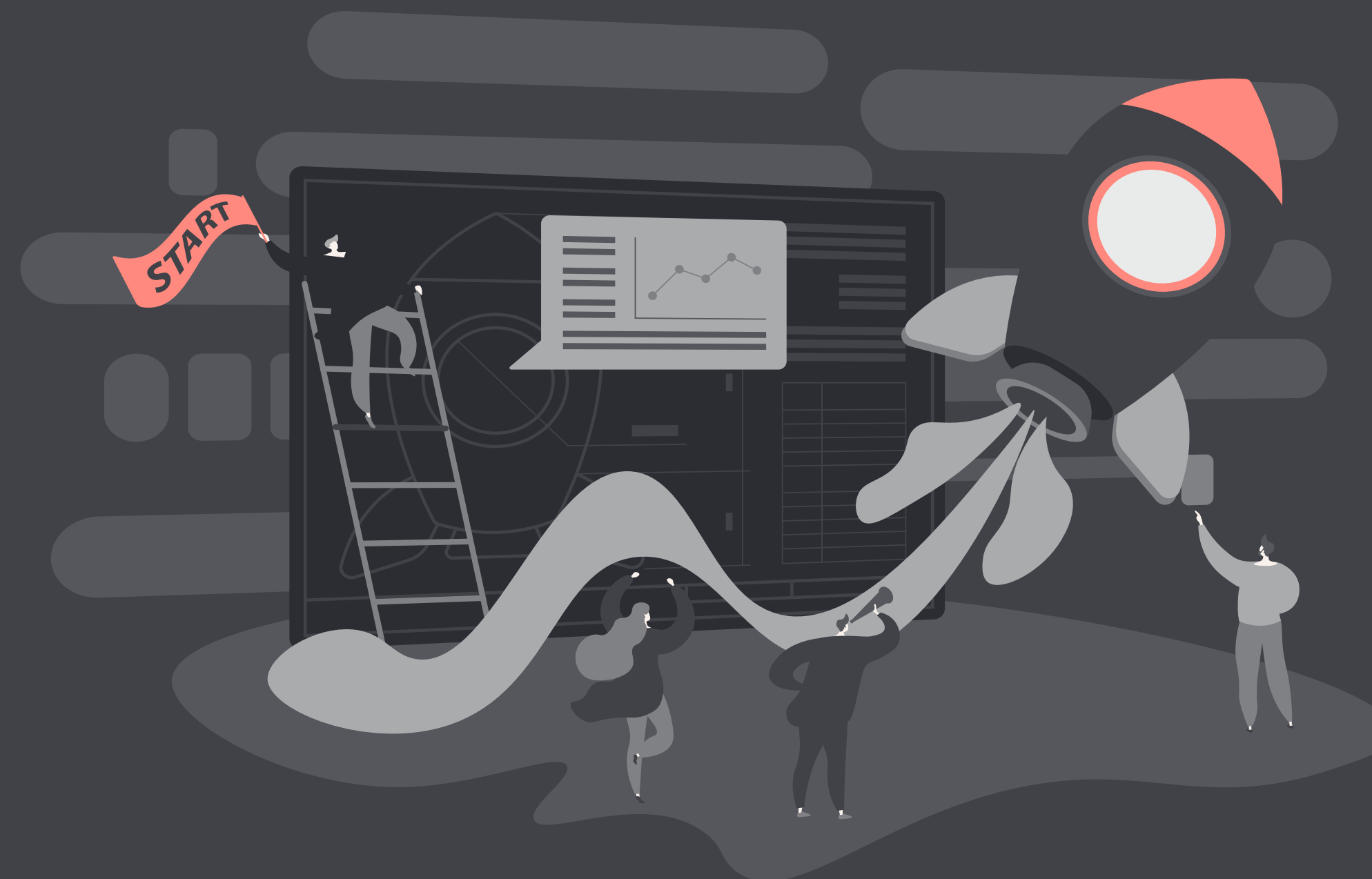
- Inițiativă în curs de a fi pregătită.

Mărirea ponderii pe care proiectele de educație o au în bugetul de investiții comunitare Raiffeisen Bank

- Domeniul educației a avut cea mai mare pondere în bugetul de investiții comunitare în 2020 (30%).

Creșterea capacității de fundraising și de implementare de proiecte de impact a partenerilor comunitari ai companiei

- Ponderea proiectelor de dezvoltare comunitară în bugetul de investiții comunitare Raiffeisen Bank este de 14%.



Ce ne propunem în perioada următoare:

- Revizuirea strategiei de investiții comunitare în 2021
- Includerea inovației între direcțiile strategice de implicare comunitară Raiffeisen Bank.

Angajamentul nostru pentru echipă

Obiectiv 2025:

Progresul nostru în 2020:

Dezvoltarea unei politici de diversitate și incluziune și adoptarea de măsuri specifice

■ În cursul anului 2020, am introdus o politică de diversitate actualizată și o procedură împotriva discriminării și hărțuirii la locul de muncă. Am introdus în capitolul de cursuri obligatorii pe care angajații Raiffeisen Bank trebuie să le urmeze cursul Codul de conduită între colegi și am lansat, în a doua jumătate a anului 2020, un curs pe tema diversității în Banking University.

Dezvoltarea programelor de flexibilizare a programului de lucru și a condițiilor de muncă pentru angajații Raiffeisen Bank

■ Am extins programul Work From Home la nivelul rețelei și al Centrului Operațional Brașov. În 2020, 40% dintre angajații Raiffeisen Bank au lucrat de acasă, pentru a fi protejați în contextul COVID-19.

■ Am implementat programul de muncă cu ore flexibile, cu ore diferite de start și de încheiere program.

Continuarea programelor de training și recrutare de noi talente din rândul studenților și proaspeților absolvenți

■ **Banker2Be** - 14 tineri au fost pregătiți pe o durată de 3 luni și angajați la finalul perioadei de training

■ **Raiffeisen Siebel CRM Academy** - 7 tineri viitori specialiști în tehnologii enterprise și-au început cariera în cadrul Diviziei IT

■ **Management Trainee** - 19 tineri au luat parte la programele din cadrul Băncii

■ **Raiffeisen BeTech Academy** - 7 candidați recrutați din peste 190 de aplicanți

Ce ne propunem în perioada următoare:

- Ne dorim ca oamenii noștri să aibă încredere în a vorbi cu managerii lor cu privire la aspecte sau comportamente greșite. De aceea ne propunem ca începând cu 2020 să includem în studiul anual de cercetare a nivelului de angajament și de eficiență desfășurat la nivelul angajaților (EOS), un element legat de deschiderea oamenilor de a raporta, atunci când detectează un comportament greșit.
- Vrem ca toți oamenii noștri să beneficieze de tratament responsabil și echitabil. De aceea, în eventualitatea unor restructurări, ne propunem ca în 2021, să asigurăm pentru cel puțin 30% din personalul afectat posibilitatea de a prelua alte funcții în cadrul companiei. De asemenea, pentru o altă proporție dintre aceștia vom oferi programe de învățare și recalificare în alte domenii profesionale. Pentru că unul din cele mai importante domenii de reconversie profesională este în IT, vom oferi angajaților care doresc să învețe și să își adapteze abilitățile în acest domeniu, un program de reconversie profesională, printr-un parteneriat cu o companie specializată în acest sens.
- În linie cu dorința noastră de a asigura angajaților o remunerare echitabilă, angajamentul Băncii este ca în următorii 3 ani, să crească progresiv salariul minim din companie, până la 3.000 de lei net (o creștere de aproximativ 25%).

Angajamentul nostru pentru mediul înconjurător

Obiectiv 2025:
la nivelul întregului
Grup RBI

Progresul nostru în 2020:

Reducerea cu 35% a emisiilor de gaze cu efect de seră, rezultate din consumul de energie

Emisiile de gaze cu efect de seră rezultate din consumul de energie au scăzut cu aproximativ **14%** comparativ cu 2019. Un impact semnificativ în această direcție a rezultat ca urmare a desfășurării activității de acasă, pentru o parte din echipa Băncii.

Utilizarea energiei electrice provenite din surse regenerabile în proporție de 35% din consumul total, la nivelul Europei Centrale și de Est

În 2020, ponderea energiei electrice din surse regenerabile a fost:

- Pentru Sky și By Tower – 31,71%
- Pentru Centrul Operațional Brașov - 32,57%
- Pentru Rețeaua de Agenții* – 44,52%

Per total, la nivelul Băncii, **41,51%** din energia electrică consumată a provenit din surse regenerabile în 2020.

Reducerea cu 25% a deșeurilor de hârtie

Consumul de hârtie a scăzut cu aproximativ **27,65%**, comparativ cu 2019, pe fondul mutării activității în mediul digital, ca urmare a contextului cauzat de pandemia COVID-19.

O serie de măsuri pentru reducerea consumului de hârtie sunt în curs de a fi pregătite.

Reducerea cu 25% a consumului de apă

Cantitatea de apă consumată s-a redus cu aproximativ **19,8%** în 2020, comparativ cu 2019 (în condițiile în care o bună parte din oamenii din echipă au lucrat de acasă).

Reducerea cu 25% a emisiilor provenite din transportul și călătoriile angajaților

Banca nu a implementat încă un sistem de monitorizare al emisiilor rezultate din transportul și călătoriile angajaților. În 2020, pe fondul pandemiei de coronavirus, călătoriile angajaților s-au redus semnificativ.

O serie de măsuri pentru reducerea emisiilor provenite din transportul angajaților sunt în curs de a fi pregătite.

Reducerea cu 20% a călătoriilor angajaților cu avionul

Călătoriile angajaților cu avionul s-au redus cu mai mult de **88%**. Scăderea a fost generată de contextul actual, nefiind rezultatul unor măsuri dedicate implementate de Bancă.

Campanii de comunicare regulate în rândul angajaților noștri pentru adoptarea unor comportamente menite să reducă impactul asupra mediului

Campanie de comunicare internă pe tema sustenabilității și a unui comportament responsabil față de mediu, care a inclus:

- 1) Workshop online pentru angajați pe tema colectării selective și a reciclării deșeurilor acasă și la birou, la care au participat peste 150 de colegi
- 2) Materiale informative și articole în platforma de comunicare internă pe subiecte legate de mediu și sustenabilitate

Publicarea unor ghiduri/ chestionare de sustenabilitate și mediu pentru furnizorii companiei

Am demarat pregătirile pentru un nou Cod de Conduită pentru parteneri și un chestionar de sustenabilitate pentru furnizori, cu implementare începând cu 2021.

Comunicarea constantă a obiectivelor de protecția mediului asumate și a progresului în această direcție în fiecare an, într-o secțiune dedicată în raportul de sustenabilitate.

Ce ne propunem în perioada următoare:

- Stabilirea unor obiective de reducere a impactului asupra mediului înconjurător din activitatea Raifeisen Bank România
- Lansarea unui nou Cod de Conduită pentru furnizorii companiei în 2021
- Noi campanii de comunicare internă cu privire la reducerea amprente de carbon

*nu sunt incluse în acest calcul informațiile cu privire la consumul de energie din 20 de agenții din rețeaua Băncii. Acestea au încheiate contracte de furnizare individuale, pentru care datele nu au fost disponibile la momentul publicării raportului.

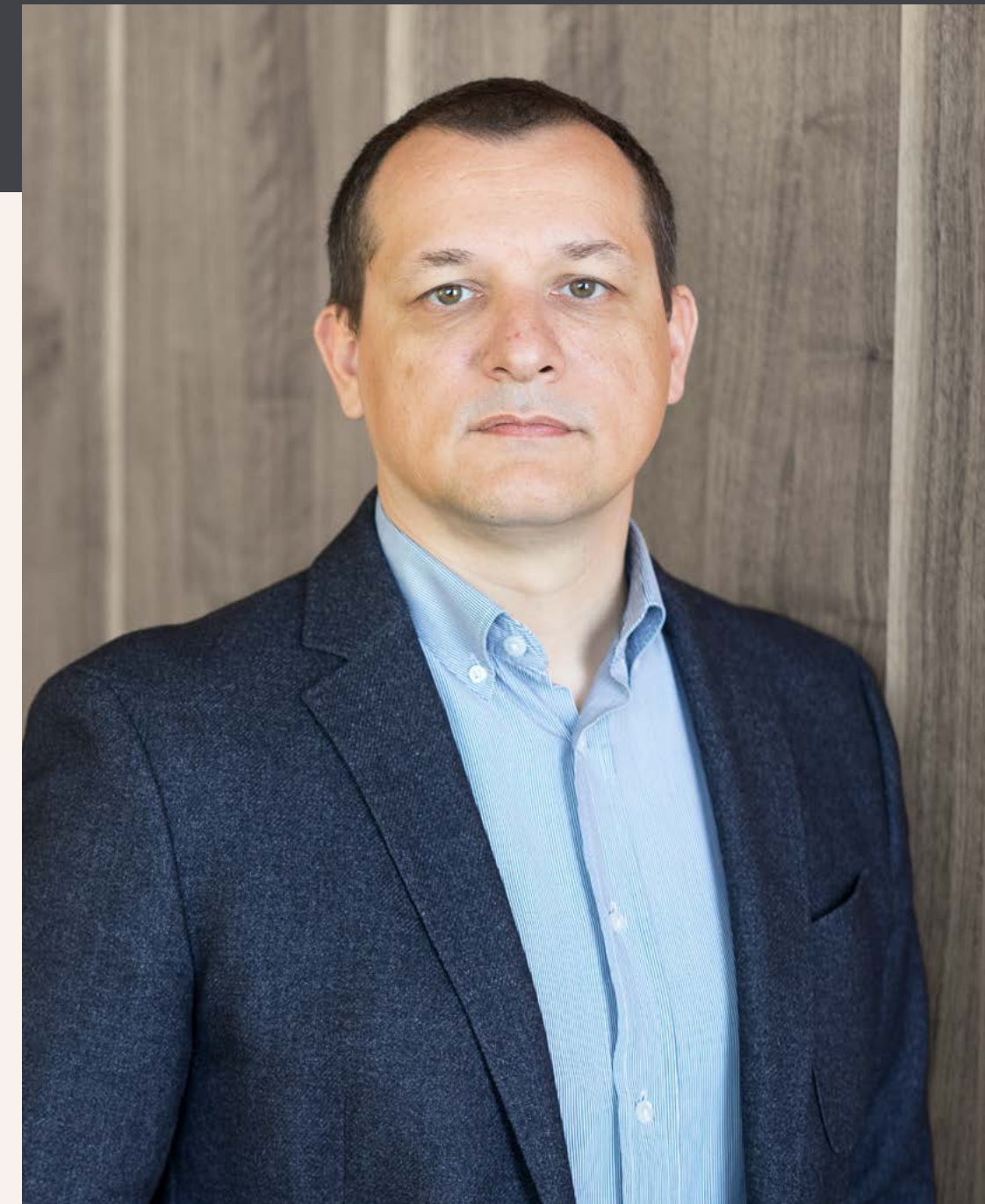
În siguranță împreună: pentru clienții noștri



Vladimir Kalinov

Vicepreședinte Retail
Raiffeisen Bank

Cu toate problemele, pandemia ne-a adus mai aproape de clienții noștri și ne-a determinat să accelerăm procesul de digitalizare a serviciilor pentru ei. Am implementat în mod proactiv un moratoriu propriu de amânare a ratelor clienților și ne-am implicat în programele guvernamentale menite să sprijine economia. Am căutat să comunicăm permanent cu clienții, să aflăm care sunt provocările cu care se confruntă în contextul crizei sanitare și împreună să găsim metode de a veni în sprijinul lor și de a ne asigura că sunt protejați într-un moment dificil pentru noi toți.



Cristian Sporiș

Vicepreședinte Corporate
Raiffeisen Bank

Relația apropiată, de încredere, cu clienții corporate ne-a ajutat să diminuăm efectele negative ale pandemiei COVID-19. Ne-am uitat cu precădere la nevoile clienților din industriile puternic afectate de pandemie și am căutat împreună soluții personalizate pentru ei. Avem un portofoliu corporat solid care va depăși cu bine perioada de criză. În același timp, clienții noștri au identificat oportunități noi de investiții, de extindere și de consolidare a companiilor lor, iar noi suntem aici să le furnizăm cele mai sustenabile soluții de finanțare.



Măsurile luate de Raiffeisen Bank România în contextul COVID - 19

Pandemia COVID-19 a accentuat încă o dată nevoia de transparență, asumare și angajament: am fost nevoiți să ne adaptăm la noul context în cel mai scurt timp, pentru a putea menține un climat sigur pentru angajații noștri, clienții și partenerii Raiffeisen Bank.

Deși ridică în continuare multe semne de întrebare, contextul actual ne oferă totodată posibilitatea să reflectăm, să analizăm și să acționăm diferit. Un lucru este cert: avem nevoie de schimbare, implicare, responsabilitate și investiții durabile. Putem transforma acest moment într-o oportunitate pentru a regândi modul în care adresăm numeroasele semnale de alarmă ce există încă din anii trecuți – schimbările climatice, inegalitatea de șanse, accesul la educație – și pentru a veni împreună în sprijinul dezvoltării sustenabile a societății românești.

Încă de la începutul pandemiei de coronavirus, am comunicat constant cu toți clienții și partenerii noștri, punându-le la dispoziție canale dedicate pentru a discuta cu reprezentanții Băncii, încercând împreună să găsim soluții dedicate nevoilor și situațiilor cu care se confruntau:

☆ Prin telefon

***2000** – număr cu tarif normal, apelabil în orice rețea mobilă din România

021 306 3002 – număr cu tarif normal, apelabil în orice rețea mobilă din România sau din străinătate

☆ Online

☆ **Prin e-mail:** centrala@raiffeisen.ro

☆ **Prin canalele de social media**

☆ **Ana**, consultantul virtual Raiffeisen Bank (disponibil 24/7)

Totodată, clienții noștri au fost rugați să opteze pentru utilizarea aplicațiilor de mobile și online banking și să nu facă vizite în agenții decât dacă este strict necesar și cu respectarea regulilor de distanțare recomandate de autorități. Au fost distribuite materiale sanitare în toate unitățile și clădirile băncii, precum și materiale de protecție pentru personalul care lucrează cu publicul. În perioada critică în care au fost impuse restricții de circulație, o parte dintre agențiile băncii au fost închise temporar sau și-au redus activitatea, ca măsură de prevenție.

În toată această perioadă, un rol extrem de important l-au jucat soluțiile de banking online puse la dispoziția clienților săi de Bancă. Astfel, clienții și-au putut desfășura activitatea și au făcut tranzacții în siguranță, fără a se deplasa la sediul Băncii.

🔍 Detalii despre măsurile luate și rezultatele obținute în această direcție sunt prezentate pe larg în secțiunea [Digitalizare](#).

**NOUL cont curent ZERO Simplu
Cu ZERO COSTURI**

+ **OFERTĂ
BLACK
FRIDAY**



Aplică online >

UNBOX  **CREDITUL
IMOBILIAR CASA TA** 



**Nu doar o casă, ci acasă.
Cu dobândă la alegere, fixă sau variabilă.**

Clienți persoane fizice

Pentru clienții persoane fizice, Banca a gândit un set de măsuri, astfel:

- ☆ **Suspendarea ratelor la credite.** Încă din primele zile ale crizei generate de pandemie, înainte de intrarea în vigoare a Ordonanței de urgență nr. 37/2020, ne-am informat clienții că pot cere o amânare a ratelor de până la 3 luni, majoritatea clienților cu credite având deja posibilitatea contractuală de a beneficia de o vacanță de 3 luni de la plata ratelor. Odată cu intrarea în vigoare a moratorului public, am oferit clienților posibilitatea de amânare a ratelor pe o perioadă de până la 9 luni. Totodată, am lansat un formular online pentru procesarea solicitărilor de amânare a ratelor și am lansat un număr de telefon dedicat și o adresă de email.
- ☆ Cardurile reînnoite au fost trimise către clienți prin poștă, pentru a preveni prezența lor în agenții (aproximativ 5.000-7.000 de carduri pe zi).
- ☆ Pentru pachetele de cont curent **ZERO Simplu** deschise în perioada 15 iunie – 30 septembrie, costurile în primele 6 luni au fost 0, fără a mai fi condiționate de veniturile lunare.
- ☆ Am redus dobânda la creditele de nevoi personale acordate în perioada 23 iunie – 7 august cu 2,5 puncte procentuale.
- ☆ Am redus dobânda la creditele imobiliare accesate în perioada 23 iunie – 23 august.
- ☆ Deși Banca oferă clienților persoane fizice posibilitatea să contracteze un credit de nevoi personale 100% online, încă din 2019, semnând actele la distanță prin semnătură electronică calificată, în 2020, numărul clienților care au optat pentru **Flexicredit 100% online** a crescut cu 6% față de decembrie 2019, iar volumul creditelor inițiate digital a crescut cu 14%.

Număr carduri trimise prin poștă:

>450.000

**Nr. clienți persoane fizice
care au beneficiat de
suspendarea ratelor:**

54.054

Moratoriu public

31.766

Moratoriu privat

23.288

Clienți persoane juridice

Măsurile luate pentru clienții persoane juridice au constat în:

- ☆ Imediat după declararea stării de urgență în România, clienții Corporate și IMM ai Raiffeisen Bank au fost contactați pentru a vedea care este situația lor și pentru a găsi împreună soluțiile potrivite, dacă acestea se impuneau. Au fost contactate cu prioritate companiile din industriile cele mai afectate pe termen scurt sau mediu de criza sanitară.
- ☆ Pentru a veni în sprijinul comercianților, în perioada stării de urgență, Raiffeisen Bank a renunțat la încasarea comisioanelor pentru serviciile de acceptare prin POS și E-commerce prin acordarea de comision 0. În acest fel am încurajat plățile prin card, ajutându-i atât pe comercianții noștri, cât și pe deținătorii de card, să evite utilizarea numerarului care ar fi prezentat un risc ridicat de contaminare.
- ☆ Pentru că soluțiile de finanțare au rămas o nevoie critică pentru clienții segmentului IMM, atât în perioada stării de urgență, cât și ulterior, Raiffeisen Bank a continuat să sprijine acest segment atât prin soluții private și publice de amânare a plăților (moratorii), cât și prin aderarea la programe dedicate cum ar fi IMM Invest, extensii ale programelor Fondului European de Investiții (FEI) existente (COSME și EaSI în context COVID), sau schema de ajutor de stat prevăzută în Ordonanță de Urgență nr. 130/2020 - programul de granturi pentru IMM-uri, unde Raiffeisen Bank România s-a calificat printre cele șapte bănci de pe piață care susțin implementarea acestor măsuri.
- ☆ Am adaptat programul de creditare factory by Raiffeisen Bank dedicat afacerilor aflate la început de drum, pentru a veni în sprijinul antreprenorilor care dezvoltă produse sau servicii care contribuie activ la lupta împotriva efectelor crizei sanitare. Astfel, am extins programul acordând finanțări pentru ideile de afaceri care oferă produse sau servicii utile în lupta împotriva COVID-19. Propunerile au fost analizate cu prioritate, primind rapid finanțarea astfel încât să își poată implementa ideea imediat.
- ☆ Am dezvoltat un flux de lucru alternativ pentru semnarea la distanță a actelor adiționale la contractele de credit, dedicat clienților și garanților aflați în imposibilitate de a ajunge în agențiile bancare pentru semnarea olografă a documentelor.

Nr. clienți persoane juridice care au beneficiat de amânarea ratelor (IMM)	Moratoriu public	1.621
	Moratoriu privat	1.230
Nr. clienți persoane juridice care au beneficiat de amânarea ratelor (Corporate)	Moratoriu public	80
	Moratoriu privat	47
Credite IMM Invest acordate		2.800
Programul de granturi pentru IMM-uri		1.600
Proiecte finanțate prin factory by Raiffeisen Bank (idei de afaceri care și-au asumat un rol activ în lupta împotriva efectelor cauzate de noul coronavirus)		27

Total plăți suspendate 2020

58.032

Soluționări moratoriu public

33.467

Soluționări moratoriu privat

24.565

În total, în 2020, Banca a oferit sprijin persoanelor juridice în contextul COVID, prin 7 programe de finanțare deschise (garantate de statul român sau în parteneriat cu organisme internaționale). Volumul total al finanțărilor acordate prin aceste programe s-a ridicat la

341,5 mil. euro.

15,7%

din valoarea totală a împrumuturilor acordate clienților corporate au vizat proiecte care urmăresc sprijinirea societății și a companiilor în contextul COVID-19.

Program

Valoarea totală a finanțărilor

mil. euro

IMM Invest

234

Granturi pentru IMM-uri
(măsura 1)

5

Granturi pentru IMM-uri
(măsura 2)

10

Măsură COVID-19 - Schema
de garantare Eximbank pentru
corporații mari

60

Total

341,5

Măsură COVID-19 sub Programul
european pentru ocuparea
forței de muncă și inovare
socială (EaSI)

20

Măsură COVID-19 sub
COSME (Programul pentru
competitivitatea întreprinderilor
și a întreprinderilor mici și
mijlocii)

7,5

IMM Leasing

5



Ești client IMM
Raiffeisen Bank?

**Ai 6 luni gratuite
la serviciile Microsoft**



**Un viitor sustenabil începe
cu finanțare accesibilă.**

Alege Raiffeisen Bank ca bancă parteneră
IMM Invest.

6 luni de Microsoft Office 365 gratuit pentru clienții IMM

Pentru a-i sprijini să se adapteze la
perioada și provocările unice generate
de pandemia de coronavirus, alături de
partenerii noștri Microsoft și Vodafone
România, le-am oferit clienților IMM
posibilitatea de a beneficia de 6 luni
gratuite de servicii Microsoft Office
365, astfel încât angajații acestora să
poată lucra de acasă și ține legătura cu
clienții și partenerii.

Portofoliul nostru

Retail: persoane fizice

În 2020, la nivelul segmentului de persoane fizice, ne-am continuat strategia de a oferi clienților gratuit, în pachet, toate serviciile care contează pentru bankingul de zi cu zi: cont, card, retrageri fără comision de la ATM-urile oricărei bănci din România, soluții digitale (Smart Mobile, plăți digitale) precum și posibilitatea de a economisi în contul de economii, fără costuri de administrare. La finalul lui 2020, peste trei sferturi din portofoliul de clienți persoane fizice se bucurau de aceste beneficii.

Raiffeisen Bank a continuat să fie lider pe piața cardurilor de credit din România, cu un portofoliu de peste 540.000 carduri și o cotă de piață de 18,4%, în creștere pe parcursul anului 2020.

Portofoliul de carduri de credit co-brand cu eMAG a crescut cu 30% în 2020, atingând 60.000 carduri.

Clienții Raiffeisen Bank au putut face plăți cu cardurile de cumpărături și prin telefon cu RaiPay pe Android și Apple Pay pe iOS. De asemenea, clienții au avut și au în continuare la dispoziție și plata prin Garmin Pay, pe ceasurile Garmin.

Pentru că una din preocupările noastre permanente este de a recompensa activ clienții care își încasează lunar salariul sau pensia într-un cont deschis la Raiffeisen Bank, dar și pe cei care utilizează canalele digitale, în 2020 am oferit în continuare dobânzi de până la 2,25% pe an pentru depozitele noi deschise, în lei. Ca dovadă a încrederii în Raiffeisen Bank, portofoliul volumelor în lei atrase de la populație a crescut cu 17% față de finele anului 2019.



Retail: IMM-uri

În 2020, Banca a continuat să-și dezvolte și adapteze modelul de afaceri la nevoile specifice și dinamice ale segmentului de clienți IMM, având un portofoliu de peste 90.000 de IMM-uri. Simultan, provocările aduse de pandemia de coronavirus au accelerat identificarea de soluții care să permită clienților să traverseze mai ușor această perioadă, eforturile fiind în special îndreptate către consultanță în sfera serviciilor digitale și migrarea clienților către canale alternative.

Portofoliul de clienți IMM este reprezentat de companii Micro (cu cifră de afaceri anuală până la 1 milion de euro) și companii Mici și Mijlocii (cu cifra de afaceri între 1 și 5 milioane de euro). La acestea se adaugă Profesiile Liberale conform apartenenței acestora la diversele asociații și ordine profesionale, în vederea asigurării unei abordări personalizate, în funcție de profil, dimensiunea activității, precum și de complexitatea nevoilor tranzacționale și de finanțare.

După finalizarea unui istoric de succes cu FEI în ultimii 10 ani (5 programe succesive cu un total de 600 milioane de euro credite utilizate și 10.000 de facilități de credit acordate), Banca a implementat la sfârșitul anului 2020 un nou acord de garanție cu FEI, în cadrul Programului european pentru ocuparea forței de muncă și inovare socială (EaSI). Acest program va oferi un impuls sectorului microfinanțării și va contribui la susținerea a peste 3.000 de micro-antreprenori, cu împrumuturi de până la 25.000 de euro. Programul se adresează atât clienților noi, cât și celor existenți și contribuie la creșterea accesului IMM-urilor la împrumuturi prin soluționarea a două probleme importante legate de micro-companii: disponibilitatea garanțiilor și prețul.

Pentru îmbunătățirea experienței clienților noștri și pentru a le facilita accesul la servicii oferite de parteneri de renume, menite în principal să contribuie la îmbunătățirea capacității companiilor IMM-urilor de a face față noilor condiții de piață în mediul COVID-19, Raiffeisen Bank a extins colaborările cu noi parteneri, precum Microsoft Dendrio, Regina Maria sau în sfera agricolă cu Agrii România și RWA Raiffeisen Agro. Aceste parteneriate ne susțin atenția asupra diversificării serviciilor la care facilităm accesul clienților pentru a le îmbunătăți experiența dincolo de serviciile bancare și cele financiare oferite de grup: leasing, asigurări și administrarea investițiilor.

Corporate Banking

În 2020, segmentul de Corporații Mari s-a axat pe furnizarea de programe de dezvoltare personalizate pentru clienți, structurate pe expertize de industrii dezvoltate în experiența anterioară. Maturitatea relațiilor de business ne-a permis să luăm parte la cele mai relevante tranzacții din piață, indiferent de complexitatea structurii.

Concentrându-se pe acoperirea regională a clienților, segmentul Mid Market și-a continuat eforturile pentru dezvoltarea comunității de afaceri prin încurajarea colaborării și a schimbului de bune practici. În urma experienței acumulate în anul precedent, platforma Raiffeisen Catalizator a continuat în 2020 și a primit aprecieri mari din partea partenerilor noștri, care au participat în număr mare la evenimentele organizate.

În ceea ce privește rezultatele financiare, Divizia Corporații și-a menținut baza de active (+1% p.a.) și a crescut baza de pasive (+18% p.a.), ambele reprezentând expresia bunului parteneriat dezvoltat cu clienții noștri de-a lungul timpului.

Clienți Premium

Raiffeisen Bank se adresează, prin serviciul Premium Banking, 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). Oferta dedicată acestor clienți are ca principal element de valoare bancherul personal, alături de alte beneficii Premium relevante pentru nevoile complexe ale acestor clienți.

În anul 2020, Raiffeisen Bank a sărbătorit 10 ani de Premium banking în România, continuându-și strategia de consolidare a portofoliului de clienți și înregistrând o creștere a numărului de clienți, de 9% față de anul 2019.

Private Banking

Divizia de Private Banking a Raiffeisen Bank România, cu active în administrare în valoare de peste 1 miliard de euro, s-a bucurat și în 2020 de un nivel ridicat de recunoaștere a excelenței serviciilor oferite, atât din partea clienților, cât și a pieței financiare.



Finanțăm cu responsabilitate



Creditare responsabilă pentru clienții persoane fizice

Raiffeisen Bank și-a continuat misiunea de a oferi produse de creditare responsabile, cât mai simplu și mai rapid pentru clienți, astfel că produsul star de creditare din oferta Raiffeisen Bank, Flexicredit, a obținut Premiul Piața Financiară pentru cel mai bun produs de creditare în 2020.

În anul 2020, un an marcat de profunde incertitudini, Raiffeisen Bank și-a transmis susținerea pentru clienți și prin ofertele speciale, Banca practicând dobânzi reduse pentru creditele de nevoi personale cu până la 2,5 puncte procentuale, și până la 0,5 puncte procentuale pentru creditele garantate cu ipotecă.

Prin adaptarea continuă a soluțiilor de creditare destinate clienților noștri la realitatea anului 2020, am reușit să înregistrăm o performanță record în a doua jumătate a anului atingând o cotă de piață a creditelor de consum de 24% în luna August.

În ceea ce privește creditele imobiliare, am reușit să le acordăm la un nivel similar cu anul anterior, în ciuda impactului COVID-19. De asemenea, Raiffeisen Bank s-a adaptat rapid la modificările legislative aduse de Regulamentul 8 BNR, oferind clienților noștri posibilitatea de a își refinanța creditele existente pe termene de creditare extinse până la 8 ani.

Ca în fiecare an, Raiffeisen Bank a fost alături de clienții persoane fizice care doresc să achiziționeze un credit prin programul guvernamental Prima Casă, astfel că și în anul 2020, banca s-a aliniat la prevederile legislative modificate, acordând credite de tipul Nouă Casă.

47%
din creditele imobiliare acordate de Bancă în 2020 au finanțat achiziția de imobile cu performanță energetică ridicată (clasa energetică A).

Creditare responsabilă pentru clienții persoane juridice

Sistemul financiar-bancar joacă un rol extrem de important în lupta cu schimbările climatice și tranziția către o economie sustenabilă. Dorința noastră este ca Raiffeisen Bank să contribuie la dezvoltarea durabilă a societății românești și să genereze impact pozitiv atât prin modul în care operează, cât și prin proiectele pe care alege să le finanțeze.

În anul 2020 am continuat eforturile de mapare a portofoliului, pe baza criteriilor de mediu, sociale și de guvernanță corporativă (ESG). Portofoliul Raiffeisen Bank cuprinde proiecte de energie regenerabilă, proiecte imobiliare verzi, programe de finanțare menite să sprijine mediul antreprenorial și, în 2020, a inclus și programe de finanțare care să sprijine economia și mediul corporate în contextul pandemiei COVID-19.

Criteriile de sustenabilitate utilizate în procesul de cartografiere a portofoliului sunt definite după norme interne ale Raiffeisen Bank International, dezvoltate urmărind legislația existentă la nivel european.

Acestea sunt grupate în două categorii principale: finanțări verzi (care generează impact pozitiv asupra mediului și climei) și finanțări sociale (care generează impact pozitiv asupra societății sau includ aspecte sociale). Pe lângă indici referitori la aspecte ca energia regenerabilă și imobile sustenabile, finanțările verzi înglobează criterii precum eficiența energetică, transportul sustenabil, reducerea deșeurilor și a emisiilor, protecția naturii și alte aspecte de mediu. Finanțările sociale includ, printre altele, criterii precum antreprenariat social, sănătate, cultură și educație.

12,9%
din valoarea tuturor împrumuturilor acordate clienților corporate* au vizat proiecte privind imobile sustenabile**, la final de 2020.

32%
din portofoliul de obligațiuni verzi al Raiffeisen Bank International se află în România.

*valoarea tuturor împrumuturilor acordate clienților corporate înseamnă total expuneri brute bilanțiere față de clienți non-retail, excluzând întreprinderi mici și mijlocii și instituții financiare non-bancare.

**Proiecte privind imobile sustenabile = construcția clădirilor eficiente energetic, renovarea clădirilor care consumă o cantitate redusă de resurse (în special energie); clădiri certificate (LEED, BREEAM, OGNI).

Finanțări pentru proiecte imobiliare verzi

Șerban Vodă Plaza Development

Raiffeisen Bank International și Raiffeisen Bank România au finanțat împreună, în 2020, dezvoltarea proiectului U Center de către Forte Partners. La finalizare, clădirea va oferi spațiu de lucru de clasă A pe opt etaje, cu spațiu comercial la parter și două niveluri de subsol pentru parcare și servicii. U Center este situat aproape de parcurile Tineretului și Carol ale capitalei, iar stația de metrou situată la 100 de metri distanță de clădire oferă acces ușor la restul orașului. Dezvoltarea clădirii a urmărit cele mai înalte standarde de sustenabilitate, proiectul imobiliar urmărind obținerea certificărilor LEED Platinum, WELL Gold și WELL Health & Safety.



Take Work

Faza a III-a

A treia fază a proiectului ISHO Offices din Timișoara face parte dintr-un cartier nou, poziționat în zonă centrală, dezvoltat de Mulberry Development, care la finalizare va cuprinde un mix de clădiri rezidențiale/ clădiri de birouri, magazine de retail și hotel. Clădirea de birouri de nouă generație a fost dezvoltată utilizând cele mai bune tehnologii și specificații disponibile vizând un calificativ „Excellent” pe standardul BREEM International New Construction 2016. Primele 2 faze ale clădirii de birouri au calificativul „Excellent” pe același standard. A treia fază a fost recepționată în februarie 2021, la data publicării raportului fiind în curs de finalizare lucrările de amenajări interioare.



Portofoliul Băncii în domeniul finanțării energiei regenerabile cuprinde în prezent o centrală electrică de cogenerare a biomasei. În ceea ce privește proiectele imobiliare sustenabile, Raiffeisen Bank are în derulare finanțări pentru 12 clădiri certificate (sau pre-certificate) BREEAM/LEED și 6 clădiri cu grad EPC A*. Din totalul finanțărilor pentru proiecte imobiliare sustenabile, 4 au fost acordate în 2020.

În ceea ce privește finanțările pentru proiecte cu un impact social crescut, banca desfășoară în prezent două programe pentru susținerea antreprenoriatului sustenabil, antreprenoriatului social și a companiilor start-up (**EaSI** și **factory by Raiffeisen Bank**).

🔍 Detalii pe larg despre rezultatele acestor programe sunt prezentate în secțiunea [Programe pentru antreprenoriatul românesc](#).

De la începutul anului 2020, am adăugat în oferta noastră de produse de investiții primul fond din România ce încorporează în decizia investițională factori de mediu, sociali și de guvernanță corporativă (ESG), Raiffeisen Global Equity, fond denominat în euro, administrat de Raiffeisen Asset Management. Fondul are obiectivul de a oferi investitorilor individuali acces la potențialul de creștere al piețelor globale de acțiuni, dar și al celei locale, în condiții de administrare profesională a investițiilor și riscurilor. Acesta s-a bucurat de un interes ridicat din partea investitorilor.

*conform clasificării RBI, din 2020, în categoria proiectelor imobiliare sustenabile sunt incluse și acest tip de clădiri (de menționat că o parte dintre aceste proiecte existau în portofoliul Băncii înainte de 2020).

Gestionarea riscurilor de mediu și sociale

Suntem conștienți că dincolo de gestionarea impactului social și de mediu generat prin activitatea de zi cu zi a Băncii, avem o responsabilitate mare dată de poziția pe care o ocupăm în ecosistemul bancar din România.

Încă din 2014, în cadrul Băncii există **Politica de Gestionare a Riscurilor de Mediu și Sociale**, care oferă cadrul pe baza căruia este dezvoltat Sistemul de Management Social și de Mediu. Acesta include criterii care se aplică activității interne, precum gestionarea aspectelor privind resursele umane, practicile de achiziții cu impact negativ minim, dar și criterii aplicabile în procesul de evaluare a finanțării (prin credite sau investiții) clienților persoane juridice.

Principalele obiective ale acestei politici sunt:

- | | | |
|---|---|--|
| ☆ finanțarea proiectelor sustenabile și sănătoase din perspectiva impactului ecologic și social | ☆ minimizarea riscului de mediu și social atât pentru Bancă, cât și pentru partenerii noștri (clienți și/sau furnizori) | ☆ respectarea cerințelor și standardelor naționale și internaționale privind riscurile de mediu și sociale |
|---|---|--|

Politica a fost elaborată având în vedere legislația națională în vigoare care guvernează practicile de mediu și sociale, alte acte juridice și tratate internaționale adoptate de statul român privind protecția mediului și a muncii, precum și Manualul de conformitate al Raiffeisen Group.

Înainte de a structura orice tranzacție de finanțare, potențialii clienți, dar și clienții existenți în portofoliul Băncii sunt verificați conform **Listei de excluderi**, care face parte din politica de creditare. Lista este modificată ori de câte ori listele de excludere definite de standardele naționale și internaționale sunt modificate (industriile excluse conform definiției BERD/IFC fac parte din industriile excluse de RBRO, în timp ce industriile sensibile care trebuie trimise către BERD/IFC dacă sunt finanțate din sursele lor fac parte din industriile restricționate RBRO).

În plus, în etapa de screening, nivelul riscului de mediu și social este clasificat pe baza listei naționale și internaționale de clasificare a riscurilor de mediu și sociale și activitățile, proiectele sau acțiunile în funcție de sector sunt verificate pentru a se asigura conformitatea cu prevederile legislative naționale de mediu (documente, permise și licențe relevante).

Lista de excluderi din perspectiva riscului social și de mediu

Categoriile de risc sunt:

☒ Risc scăzut:

activități, proiecte sau acțiuni ale căror impacturi de mediu sau sociale sunt de așteptat să fie neglijabile, pentru care nu este necesară o evaluare socială și de mediu suplimentară.

☒ Risc mediu:

activități, proiecte sau acțiuni în sectoare în care este posibil ca impacturile potențiale asupra mediului să poată fi identificate cu ușurință și, dacă este necesar, pot fi prescrise măsuri standard preventive și/sau de remediere în cadrul capacităților financiare și tehnice/manageriale ale clientului.

☒ Risc ridicat:

activități, proiecte sau acțiuni în sectoare în care pot exista impacturi semnificative, negative și/sau pe termen lung de mediu sau sociale, a căror amploare este dificil de determinat în etapa de aplicare pentru împrumut.

Banca verifică anual împrumuturile din portofoliu, evaluând inclusiv riscurile de mediu și sociale și conformarea cu legislația internațională. De asemenea, este monitorizat și modul în care clientul implementează planul de conformare cu măsurile de atenuare/corecție a riscurilor, dacă este cazul.

Digitalizare

În contextul pandemiei, mijloacele de efectuare a tranzacțiilor de la distanță au devenit extrem de importante pentru siguranța și confortul clienților noștri. Astfel, i-am încurajat constant pe aceștia să evite vizitele în agenții și să folosească instrumentele online. În acest sens, am făcut posibilă activarea de la distanță a aplicațiilor mobile Raiffeisen Bank, procedură care până atunci necesita prezența fizică a clienților în agenții.

În prima jumătate a anului 2020, am înregistrat creșteri spectaculoase, de 80%, la nivelul plăților electronice efectuate de clienții noștri. Astfel, am hotărât să dezvoltăm un nou pachet de cont curent - **Zero Simplu**, astfel încât să facilităm și mai mult accesul la gratuitatea tuturor beneficiilor incluse în pachet.

Plățile digitale, efectuate prin RaiPay, Apple Pay sau Garmin Pay au crescut de asemenea, dublându-se față de finalul anului 2019, demonstrând interesul tot mai crescut al clienților Raiffeisen pentru experiența de plată nativ digitală. Peste 200.000 de clienți utilizează aplicațiile RaiPay, Apple Pay sau Garmin Pay.

Totodată, clienții băncii au continuat să aleagă plata facturilor prin canalele digitale, și tot mai mulți dintre ei au optat pentru plăți automate, înregistrându-se o creștere cu 8% a numărului contractelor de direct debit, față de decembrie 2019.

Față de 2019, la sfârșitul anului 2020, tranzacțiile efectuate de persoanele fizice cu cardul de debit la POS au crescut cu 22% ca număr și 20% ca valoare. Chiar mai semnificative au fost tranzacțiile cu cardul de debit utilizate pentru comerțul electronic, cu creșteri de 55% în număr și 60% în valoare față de 2019. În același timp, numărul tranzacțiilor de retragere de numerar de la bancomat a scăzut cu aproximativ 9%.

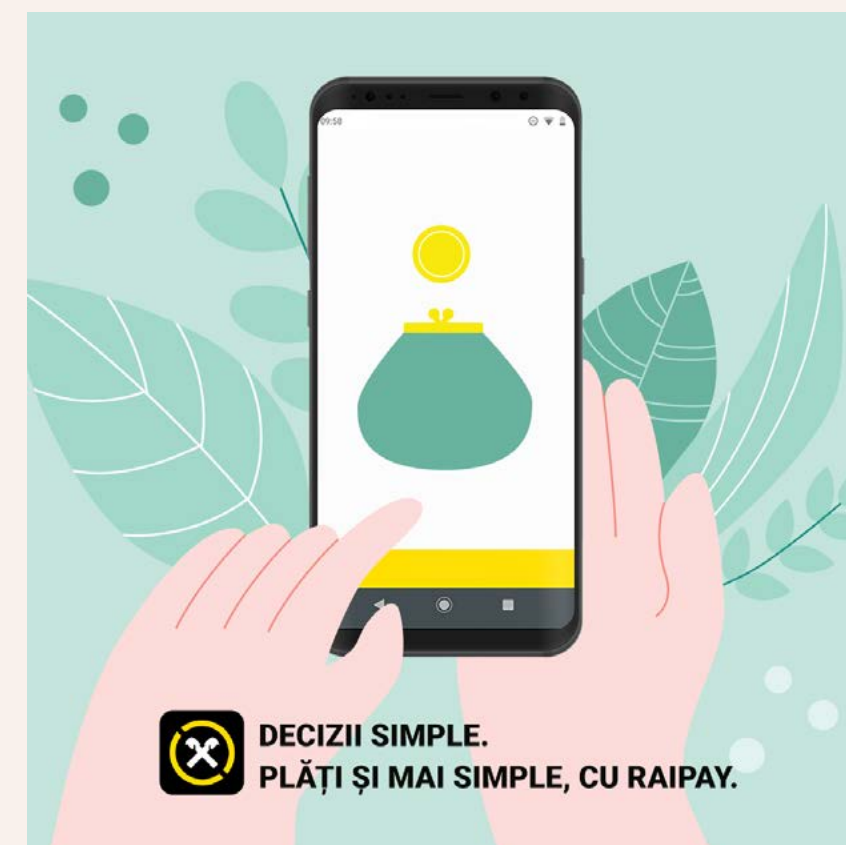
Per total, în 2020, tranzacțiile efectuate prin aplicațiile de mobile și internet banking au crescut cu 73%, astfel că în 2020 am înregistrat aproape 12 milioane de tranzacții.

Totodată, în luna iulie am lansat serviciul de eliberare de numerar de la POS-urile instalate la Rompetrol (CashBack), oferind clienților posibilitatea de a solicita numerar în limita a 200 de lei, atunci când fac cumpărături în benzinăriile Rompetrol și plătesc prin card, la POS Raiffeisen Bank.

De asemenea, Banca oferă clienților persoane fizice posibilitatea de a contracta un credit de nevoi personale 100% în mediul digital, încă din 2019. Clienții au accesat această opțiune și în 2020, numărul celor care au optat pentru un credit de nevoi personale 100% online înregistrând o creștere de 6%.

Pentru a veni în sprijinul clienților nevoiți în 2020 să apeleze din ce în ce mai mult la soluțiile digitale de gestionare a banilor, am amânat data de comisionare a vechilor aplicații bancare de internet și mobile banking până în iunie 2020, oferindu-le acestora mai mult timp pentru a-și activa și a se familiariza cu noile aplicații. În același timp, am continuat să dezvoltăm **Smart Mobile și Raiffeisen Online**, adăugând funcții care să vină în sprijinul utilizatorilor: notificări push pentru tranzacții de cont curent și card de credit, trimiterea de feedback direct din aplicație, activarea Smart Mobile de la distanță (pentru clienții Raiffeisen), împrumuturi Flexicredit pre-aprobate pentru o selecție de clienți, suspendarea ratelor împrumuturilor în contextul pandemiei COVID-19. Toate aceste îmbunătățiri au avut un impact pozitiv la nivelul gradului de satisfacție a clienților, reflectat direct în recenzii și evaluările pe care aplicațiile le-au primit în magazine (Google Play și AppStore), Smart Mobile fiind acum una dintre aplicațiile bancare de top din România.

Numărul creditelor de nevoi personale aprobate, inițiate prin platformele digitale au crescut cu 14% în 2020.



Aplicațiile de banking sunt utilizate tot mai intens: în fiecare zi, aproximativ 300.000 de clienți accesează serviciile digitale, înregistrând aproximativ 700.000 de logări, depășind chiar și 1 milion de logări în anumite zile.

Smart Mobile

Cea mai descărcată aplicație de mobile banking din România în luna martie 2020, **Smart Mobile** (conform AppAnnie), dedicată clienților persoane fizice, a venit în întâmpinarea acestora cu design intuitiv și prietenos, toate informațiile despre conturi și carduri la prima vedere, chiar și fără a fi nevoie de logare (prin widgetul disponibil), un flux de plăți simplificat și un control mai bun al cardurilor.

În 2020, numărul clienților care au utilizat aplicația de mobile banking a crescut cu 29% față de 2019. Tranzacțiile efectuate prin aplicațiile de mobile și internet banking au crescut de asemenea cu 73%, astfel că în 2020 am înregistrat aproape 12 milioane de tranzacții.

Nr. clienți activi care utilizează aplicația Smart Mobile*

Decembrie 2019

575.808

Decembrie 2020

742.051

Variație

166.243

29%

*Client activ care utilizează aplicația Smart Mobile – client activ al băncii, care are un contract semnat pentru servicii digitale, cu logare în aplicația Smart Mobile în luna pentru care sunt raportate datele.

Smart Hour a fost una dintre cele mai valorizate opțiuni digitale de către clienți. Cu Smart Hour, de luni până vineri, în intervalul 10:00–11:00, clienții Raiffeisen Bank pot schimba euro în lei și invers, la cursul BNR, direct din aplicația de mobile banking. Numărul mediu lunar de schimburi valutare lei-euro și euro-lei efectuate de clienți la curs BNR, în Smart Hour, a crescut cu 160% în 2020 față de 2019, ajungând la aproximativ 60.000 de schimburi valutare pe lună.

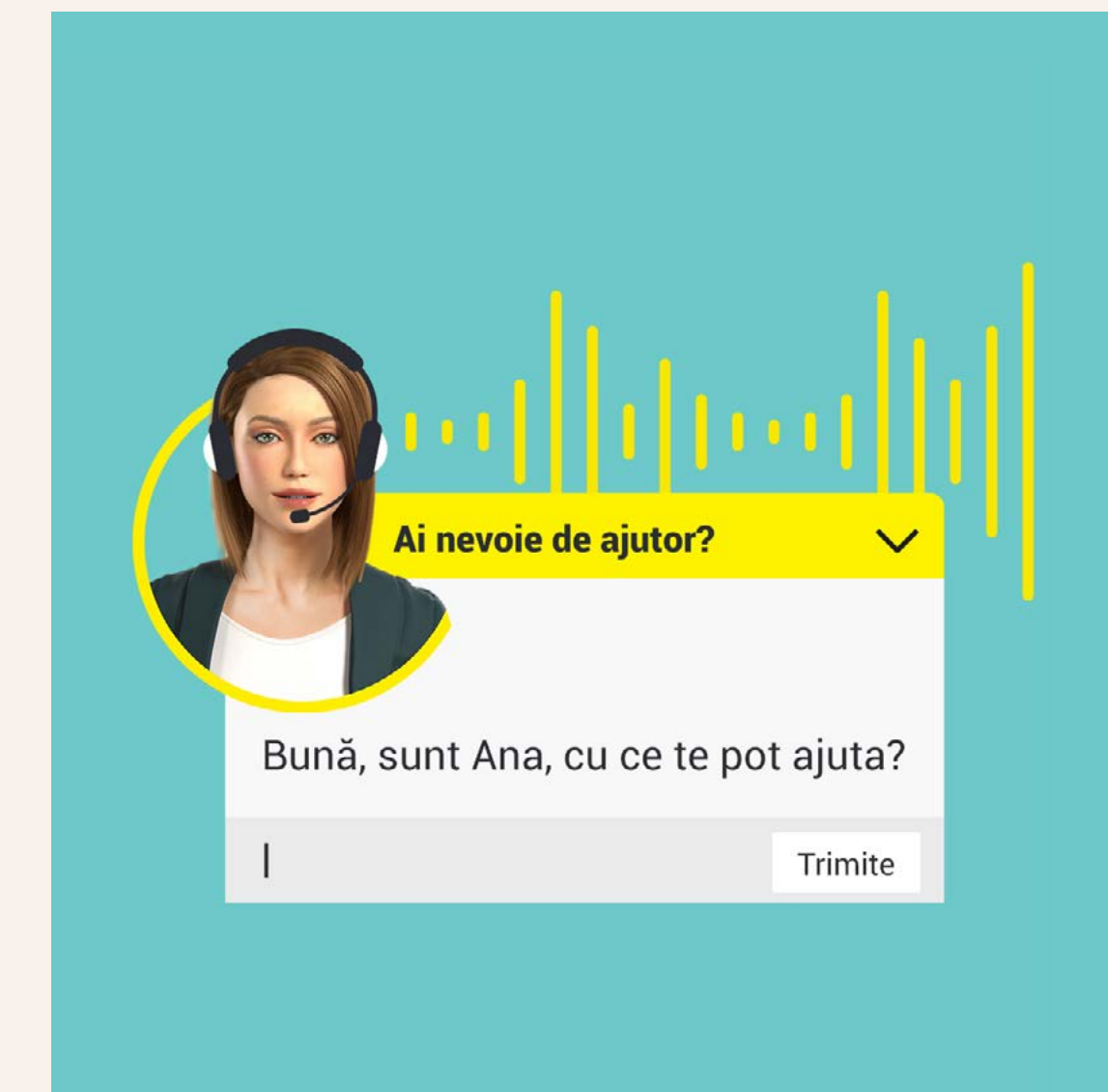
Totodată, pentru a veni în sprijinul societății civile, a cărei mobilizare exemplară a adus un impact extrem de important pentru sectorul medical confruntat cu numeroase lipsuri, Raiffeisen Bank a lansat o nouă opțiune în aplicația **Smart Mobile**, oferind clienților posibilitatea de a face donații direct din aplicație către 3 ONG-uri care ajutau personalul medical din România în contextul pandemiei: Asociația pentru Relații Comunitare, Fundația Inovații Sociale Regina Maria, Fundația pentru SMURD, plățile efectuate în acest scop având costuri zero atât pentru donatori, cât și pentru fundațiile beneficiare.



Ana, consultantul virtual Raiffeisen Bank

Ana, consultantul virtual Raiffeisen Bank, reprezintă o soluție digitală care oferă clienților Raiffeisen Bank acces non-stop la informații și suport. Bazat pe tehnologia AI – Interactive Voice Response – Natural Language Understanding, interacțiunea cu operatorul virtual permite accesarea rapidă a serviciilor și produselor băncii. Consultantul virtual poate fi contactat de oriunde, 24/7, la numerele de telefon *2000 sau +0421 306 3002 sau direct pe site-ul Raiffeisen Bank.

Chatbot-ul răspunde pentru început la orice întrebare generală care nu necesită autentificare, oferind răspunsuri la întrebări despre produsele și serviciile Băncii. Totodată, telefonic, clienții pot afla informații în deplină siguranță, în urma autentificării în baza cardului bancar și a CNP-ului.



Prima agenție în Cluj amenajată pe baza conceptului Noua Generație

Am continuat și în 2020 implementarea conceptului „Noua Generație de Agenții”, la Cluj. Sucursala Cluj-Napoca, situată pe stradă Cuza Vodă, s-a redeschis pentru public cu un design contemporan și primitor. Astfel, conceptul noii generații de agenții Raiffeisen Bank pornește de la transparența activității derulate în interior și dorința de a crea o experiență memorabilă, indiferent de scopul vizitei, incluzând zone bine delimitate și semnalistică adaptată, atât pentru interacțiunea digitală, cât și pentru zona de consiliere financiară personalizată nevoilor mai simple sau mai complexe ale clienților. Agenția dispune de numeroase facilități, printre care o zonă generoasă de self banking deschisă 24/7 poziționată chiar la intrare și care comunică deschis cu spațiul agenției, rețea de dispozitive digitale, unde clienții pot afla informații utile, dar și campaniile în derulare, zone pentru interacțiune atât în spațiu deschis, cât și în zone private, dar și un spațiu larg în care se pot organiza seminarii pe diferite tematici pentru comunitățile de clienți sau sesiuni demonstrative de utilizare a tehnologiilor de digital banking. Prima unitate Raiffeisen Bank în conceptul „Noua Generație de Agenții” a fost deschisă în septembrie 2018, în București.



Platforma online pentru credite IMM

În noiembrie 2020, am anunțat dezvoltarea unei platforme 100% online pentru creditarea întreprinderilor mici și mijlocii, în parteneriat cu Qualitance. Aflat în etapa de testare cu un grup limitat de clienți ai Băncii, prin noile funcționalități implementate, platforma urmează a fi disponibilă din 2021 pentru toți clienții IMM ai Raiffeisen Bank.

Platforma digitală, al cărei proces de dezvoltare a început în 2020, își propune să ofere o experiență diferită și eficientă de care întreprinderile mici și mijlocii au nevoie pentru a-și accelera, la rândul lor, dezvoltarea în contextul actual. Întregul flux de operațiuni, de la transmiterea ofertei până la acordarea efectivă a finanțării, se va automatiza complet, un parcurs de creditare de doar câteva minute. Cele mai importante beneficii pe care platforma le aduce clienților, în urma opiniilor companiilor care au testat-o, sunt rapiditatea în parcurgerea procesului de creditare, respectiv simplitatea și ușurința experienței prin eliminarea etapelor birocratice și a vizitelor în sucursală. În configurarea platformei s-a pus accentul pe simplificarea interacțiunii clienților cu banca, dar și pe securitatea datelor utilizatorilor.

Viața fără CAȘH

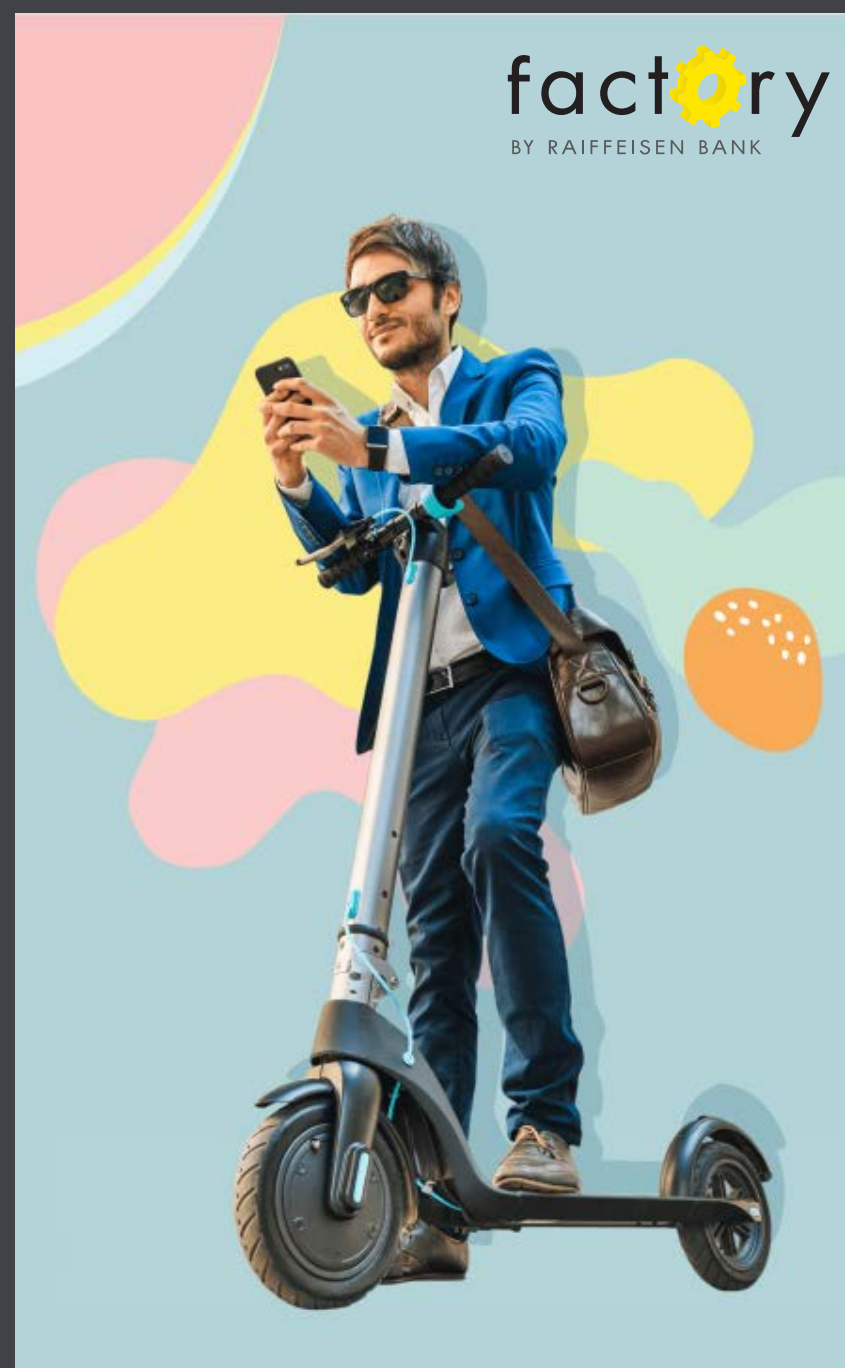
Tot în noiembrie 2020, am anunțat că aproximativ o treime (129) din agențiile noastre vor face pași importanți spre digitalizarea serviciilor, intrând într-o nouă eră, în care operațiunile cu numerar se vor efectua exclusiv la MFM/ATM, în zona 24H existentă în fiecare unitate. În plus, Banca are în alte câteva zeci de unități program redus de casierie, pe care îl vom adapta continuu, pe măsură ce traficul va scădea și alternativele digitale oferite clienților vor acoperi o gamă și mai largă de operațiuni cu numerar.

Astfel, operațiunile cu numerar pe care le efectuau clienții noștri la ghișeu în cele 129 de unități vor putea fi făcute pe mașini multifuncționale (MFM-uri) sau vor avea soluții alternative (Raiffeisen Online, Smart Mobile, Colectare). Fiecare angajat al Băncii va fi gata să asiste clienții pentru a învăța să utilizeze eficient toate canalele alternative de plată (ATM/MFM, Online & Smart Mobile). În cazurile în care nu există soluție alternativă pentru operațiunile care implică cash-ul, clienții vor fi îndreptați către o agenție Raiffeisen Bank din proximitate.



Programe pentru antreprenoriatul românesc

Factory by Raiffeisen 2020



Factory by Raiffeisen Bank este programul Băncii prin intermediul căruia finanțăm afacerile aflate la început de drum, cu credite de maxim 50.000 de euro. Aflată la a III-a ediție, inițiativa se concentrează pe susținerea startup-urilor orientate către inovație prin finanțarea lor, contribuind în același timp la dezvoltarea unui ecosistem puternic pentru startup-urile din România și sprijinind o creștere economică sustenabilă.

În 2020, concursul de idei s-a desfășurat în 3 etape:

- ① înscrierea proiectelor (28 ianuarie - 16 martie 2020)
- ② evaluarea proiectelor de către o comisie de specialiști (10 februarie - 27 martie 2020)
- ③ sesiuni de interviuri între semifinaliști și specialiștii Raiffeisen Bank (3 martie - 25 aprilie 2020)

Rezultatele au fost anunțate în 30 aprilie 2020.

Întrucât perioada de înscriere în program a coincis cu perioada stării de urgență declarată de autorități, Banca a extins perioada în care start-upurile au putut aplica, a acordat prioritate afacerilor care participă activ la lupta împotriva efectelor pandemiei, prin intermediul produselor sau serviciilor pe care le oferă, și a optimizat fluxul de analiză a proiectelor înscrise și de acordare a finanțării la 5 zile lucrătoare. Ne-am adaptat rapid și am mutat interviurile cu cele 220 proiecte selectate în spațiul online. Am finanțat astfel prin factory by Raiffeisen Bank companii care produc echipamente de protecție, măști sau dezinfectanți, dar și proiecte educaționale.

Evoluția programului factory by Raiffeisen Bank în primele trei ediții

	2018	2019	2020
Numărul proiectelor înscrise	84	315	368
Numărul interviurilor	51	127	222
Numărul proiectelor finanțate	27	83	112

Factory by Raiffeisen a însemnat în 2020:

🔊 **368 proiecte înscrise**

🔊 **222** proiecte au trecut în etapa interviurilor (dintre acestea, 27 au fost idei de afaceri care și-au asumat un rol activ în lupta împotriva efectelor cauzate de noul coronavirus)

🔊 **112 proiecte finanțate**

🔊 **4 milioane de euro** bugetul total al proiectului

Masterclass in Business of Agriculture (MBAg)

În 2020, echipa Raiffeisen Bank România s-a implicat în dezvoltarea unui program de formare executivă (masterclass) dedicat tinerilor fermieri, cu scopul de a oferi acestora informație de business de valoare și aplicabilă. Inițiativa MBAg a luat naștere prin unirea eforturilor a cinci dintre cele mai importante companii din industrie - Raiffeisen Bank România, Amazag, Syngenta România, Cargill Agricultură, Agrii România și weagri.

Programul constă în parcurgerea într-o perioadă de 6 luni a patru module care dezvoltă noțiuni de bună practică din tehnologia agricolă, business și management financiar, tech, vânzări și trading. Perioada de desfășurare a programului a fost septembrie 2020 – martie 2021.

Inițiativa s-a bucurat de un succes peste așteptări, numărul fermierilor incluși în program fiind suplimentat și ajungând în final la 37 tineri fermieri. Suprafața totală a fermelor înscrise a depășit 50.000 ha, media per fermă fiind de peste 1.400 ha. Fermierii înscriși în program au studii superioare, media de vârstă este 32 ani și 4 dintre cursanți sunt fermieri femei.

Cereal Expert

Cereal Expert este un eveniment dedicat clienților corporate din sectorul agricol: fermieri, comercianți de grâne locali și internaționali, procesatori de grâne, furnizori (input-uri, echipamente, mașini agricole), consultanți specializați în fonduri europene, instituții financiare și non-financiare, inspectori independenți, organisme instituționale (ministere și agenții, ambasade, asociații profesionale și patronale).



Programul a luat startul pe 15 septembrie 2020, iar începând cu 29 septembrie au avut loc sesiunile de curs, desfășurate în mare parte online. Cu ajutorul cursanților, care au trimis feedback constant legat de subiectele de discuție propuse și nivelul interactivității din fiecare sesiune, am reușit să îmbunătățim experiența lor la aceste evenimente online.

Evenimentul include o componentă de educație financiară, fiind în același timp și o platformă de comunicare între clienți, prospecti, dar și prescriptori.

În 2020, tema conferinței a fost „Dialogue for a sustainable future”. Cei **120 de participanți** i-au avut ca speakeri pe Cristian Sporis, Vice-Președinte Divizia Corporației Raiffeisen Bank, Emil-Florian Dumitru, fost Secretar de Stat Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale, Sari Serdar, Banca Europeană De Investiții, Ionuț Dumitru, Economist-Șef Raiffeisen Bank, Viorel Panait, Director General Comvex S.A. și Viorel Marin, Co-Leader Smartagrihubs – SEE.

Catalizator

Catalizator este conceput ca un program de învățare pentru antreprenori, cu sesiuni ținute de specialiști și workshop-uri interactive care să contribuie la dezvoltarea acestora, ajutându-i să ia cele mai bune decizii pentru business-urile lor.

Catalizator se organizează anual și este împărțit în două ediții, cea de primăvară și cea de toamnă, având loc câte șapte evenimente regionale în fiecare ediție, în: Brașov, București, Cluj, Constanța, Iași, Pitești și Timișoara. Fiecare eveniment a înregistrat o participare de aproximativ **100 de antreprenori**.

În 2020, programul pentru antreprenori cu idei mari a împlinit **5 ani**. Ediția de primăvară (7 mai – 4 iunie) a constat în 7 evenimente regionale în care au fost prezentate perspectivele macroeconomice în contextul pandemiei, cât și subiecte legate de oportunități de afaceri sustenabile. Speakeri au fost Ionuț Dumitru, economist șef Raiffeisen Bank și Radu Ciocoiu, Director Corporației Regionale și Sector Public Raiffeisen Bank. Toate evenimentele au fost organizate sub forma **webinariilor**, adaptându-ne astfel la restricțiile în vigoare cauzate de contextul pandemic.

Ediția de toamnă (24 noiembrie) a fost una specială, care a unit toate regiunile, și care a abordat subiecte de viitor, precum sustenabilitatea ca parte din strategia de business, dar și cum va arăta mediul de afaceri în următorul an. Au fost invitați Președintele Raiffeisen Bank, Steven van Groningen și Vicepreședintele Corporate Banking, Cristian Sporis, care au vorbit despre cum a fost afectat mediul de afaceri în anul 2020 și cât cântărește sustenabilitatea în ceea ce privește responsabilitatea afacerilor. Mai mult, i-am avut alături și pe Ionuț Dumitru, economist șef Raiffeisen Bank și Raluca Fișer, Președinte Green Revolution, care au vorbit despre perspectivele macroeconomice, economia verde și cea circulară. Ediția din toamnă s-a desfășurat într-un format hibrid: invitații au prezentat informațiile dintr-un studio, iar antreprenorii s-au conectat prin intermediul tehnologiilor de comunicare online.

Educație financiară

Nevoia de educație financiară timpurie a devenit evidentă în ultimii ani într-un context economic național marcat de o înțelegere redusă a serviciilor financiare. La nivel european, directivele Comisiei Europene recomandă introducerea educației financiare în școli de la cele mai mici vârste, pentru a educa și responsabiliza viitorii consumatori.

Lipsa educației financiare poate rezulta în gestionarea eronată a resurselor financiare și utilizarea greșită a produselor și serviciilor financiare și implicit un comportament de consum iresponsabil. Educația financiară poate reduce riscul îndatorării populației și spori incluziunea financiară, contribuind la bunăstarea populației și creșterea nivelului de trai.

Suntem un furnizor de produse și servicii financiare și astfel avem un rol important în educarea și îndrumarea clienților sau viitorilor clienți. Credem cu tărie că educația financiară este un factor extrem de important pentru sănătatea și calitatea vieții unei comunități, cu impact la nivelul creșterii economice sustenabile și reducerii sărăciei.

În 2020, ne-am implicat în două proiecte de educație financiară: Money Bistro și Educație financiară în școlile din România.

Proiecte de educație financiară = proiect care, prin activitățile derulate, contribuie la creșterea gradului de cunoștințe privind produsele și serviciile financiare la nivelul persoanelor vizate (beneficiarii direcți ai proiectelor).



Money Bistro

Money Bistro este platforma de educație financiară a Raiffeisen Bank, lansată încă din anul 2018, prin care banca împărtășeste publicului larg sfaturi pentru o viață financiară sănătoasă, într-o formă atractivă și ușor de înțeles. Platforma pune la dispoziție atât episoade video în care economiști, chefi sau pasionați de gastronomie, jurnaliști, bloggeri și antreprenori împărtășesc experiențe și sfaturi pentru o viață financiară sănătoasă, precum și articole și infografii video, menite să explice „cu ce se mănâncă banii”.

În 2020, **Money Bistro** a lansat al doilea sezon online, care a însemnat realizarea unei mini-serii de șapte episoade video cu familia Bănescu, o familie obișnuită de patru persoane, care discută și găsesc soluții la probleme financiare de zi cu zi, alături de gazda sezonului, actorul Andi Vasluianu. Cele șapte episoade oferă și recomandări din partea unor specialiști din domeniul financiar, precum și câte o pastilă video cu concluzii și sfaturi practice de educație financiară. Sezonul 2 Money Bistro a beneficiat de două campanii media online, prima în lunile ianuarie-iunie 2020 și alta în lunile noiembrie-decembrie 2020.

Odată cu lansarea oficială a noului sezon video al Money Bistro, Banca a publicat și rezultatele unui studiu despre educația financiară la români, aflat la prima ediție, realizat împreună cu Reveal Market Research.

Conform studiului:

- 2 din 5 români declară că situația lor financiară este mai degrabă precară, 35% trebuie să renunțe la unele lucruri pentru a face față cheltuielilor zilnice, în timp ce 5% nu câștigă suficient pentru a-și acoperi strictul necesar traiului de zi cu zi.
- 43% dintre familii își pot acoperi nevoile financiare lunare, dar nu mai pot pune nimic deoparte, iar 16% dintre români declară că au o viață financiară care le permite să și economisească.
- Mai puțin de jumătate dintre români (41%) consideră că își gestionează bugetul eficient, însă doar 3% dintre aceștia au beneficiat de educație financiară în școală. Jumătate dintre cei întrebați au declarat că au învățat în familie cum să se raporteze la bani, iar aproape o treime dintre ei se declară insuficient sau deloc educați financiar.

Platforma Money Bistro a continuat și în anul 2020 tradiția de a sărbători în luna iunie „Luna Sănătății Financiare”, când măsurăm Indicele de Sănătate Financiară - ISF și antrenăm întreaga comunitate a platformei pentru o viață sănătoasă din punct de vedere financiar. ISF este un instrument menit să îi ajute pe români să își măsoare sănătatea financiară și să le ofere recomandări pentru planificarea mai ușoară a bugetului lunar și pentru un control mai bun al cheltuielilor.

În 2020, conținutul platformei Money Bistro a fost totodată completat și cu o serie de articole pe teme de educație financiară scrise de bloggerii Natalia Dabija și Laurențiu Mihai, împărtășite și cu audiențele lor din social media.

De asemenea, Money Bistro a lansat și provocarea #ZeroWasteChallenge, o lună în care românii să încerce să reducă risipa alimentară, dar nu numai. Cu ajutorul influencerilor precum Andreea Remeșan și Andreea Perju, Teo's Kitchen și Irina Rusu, Coffentropy, am reușit să ducem mesajul mai departe către cât mai multe categorii de oameni.

Money Bistro în cifre în 2020:

- 🔊 site-ul **moneybistro.ro** a avut **46.000 de vizite**
- 🔊 reach-ul estimat al proiectului în social media **10.003.638**
- 🔊 impresiile estimate în social media pentru proiect **33.599.417**
- 🔊 doi din trei utilizatori români de internet au văzut sau au aflat de Money Bistro

Educație financiară în școlile din România

Programul, organizat în parteneriat cu Junior Achievement, a presupus facilitarea cursurilor de educație financiară, prin module de curs adaptate în funcție de vârsta elevilor. Activitățile din program au la bază principiul învățării practice (Learning by doing) și pun bazele formării abilităților și atitudinilor de gestionare responsabilă a resurselor financiare la nivel personal, familial și comunitar.

27.000 de elevi din 605 școli primare și licee din întreaga țară (și 40.500 de părinți ai acestora) și 1.000 de profesori au beneficiat de acest proiect, care își propune să îi învețe pe elevi un comportament financiar sănătos.

3 Suntem un partener corect

În siguranță împreună:
pentru angajații noștri

Măsurile luate de
Raiffeisen Bank România
în contextul COVID - 19

Mediul de lucru

Diversitate și egalitate de șanse

Combaterea discriminării

Sănătate și securitate în muncă

Politica de remunerare și beneficii

Dezvoltare profesională

Furnizorii noștri



În siguranță împreună: pentru angajații noștri



Irina Kubinschi

Director Resurse Umane
Raiffeisen Bank

Obiectivul nostru în 2020 a fost siguranța și protecția stării de sănătate a angajaților noștri.

Am investit semnificativ pentru a-i proteja: le-am pus permanent la dispoziție materiale de protecție și geluri dezinfectante, ecrane de protecție din plexiglass și am asigurat testarea colegilor posibil expuși la virus. 85% dintre colegii din Administrația Centrală au putut lucra de acasă. 20% din colegii din rețeaua de agenții au lucrat de acasă sau au oferit servicii de call-center, iar 45% dintre colegi au participat la programe de sprijin pentru dezvoltare personală și sănătate.

Am alocat resurse pentru telemuncă, achiziționând echipamente IT și de birou, și am ținut permanent legătura cu colegii, prin lansarea serviciului oncall disponibil 7/24.

Am adaptat modelele de business și procesele interne, derulând online proiectele de recrutare, cursurile de instruire și de onboarding și procesul de management al performanței.

Principala provocare acum este schimbarea modului în care funcționăm, implementarea de modele alternative de colaborare, sisteme și procese, care să îi ajute pe colegi în lucrul de zi cu zi.



Măsurile luate de Raiffeisen Bank România în contextul COVID - 19

Pandemia de coronavirus este încă în plină desfășurare, iar impactul pe care îl va avea la nivelul întregului sector de business românesc este în continuare greu de cuantificat. Cu situații care au adus provocări de la o zi la alta, 2020 a fost un an în care atenția noastră s-a concentrat pe menținerea siguranței angajaților, clienților și partenerilor noștri, atât fizic, cât și în ceea ce privește planurile sau afacerile lor.

Am derulat în cursul anului 2020 mai multe sondaje de opinie pentru a afla așteptările și sugestiile colegilor legate de cum ar trebuie să se desfășoare lucrul în condițiile crizei sanitare, astfel încât să ne asigurăm că menținem un echilibru corect între muncă și viață personală. Cele mai importante sugestii primite de la colegi au fost legate de asigurarea unui program de lucru flexibil și posibilitatea continuării lucrului

de acasă/la distanță și a asigurării măsurilor sanitare de protecție. Aceste propuneri au fost implementate și derulate la nivelul întregii organizații.

Am făcut îmbunătățiri în conștientizarea și sprijinul sănătății mintale, oferind programul de psihoterapie pentru angajați **TuContezi@Raiffeisen**, de care au beneficiat peste 130 de persoane, prin ședințe de terapie individuală și ne-am concentrat asupra bunăstării emoționale prin resurse psihoeducaționale constante, precum articole și evenimente dedicate.

>2,5 mil. €

investiți în achiziția de echipamente de protecție și dezinfectanți pentru birourile administrative și agențiile Raiffeisen Bank

Structura echipei Raiffeisen Bank România nu a avut de suferit în urma pandemiei. Nu am luat în calcul în niciun moment restructurări sau reduceri de salarii. Mai mult, colegii noștri din agenții au primit sporuri la salariu pentru implicarea lor și efortul depus pentru a oferi asistență clienților în perioada stării de urgență.

Programul WorkFromHome

Banca a implementat programul WorkFromHome la nivelul sediului central încă din 2019, iar în 2020 acest program a fost extins și la nivelul rețelei și al Centrului Operațional Brașov, cu aplicabilitate în zona funcțiilor eligibile din punct de vedere al conținutului posturilor și al securității informațiilor.

În 2020,
40%
dintre angajații Raiffeisen Bank au lucrat de acasă, pentru a fi protejați în contextul COVID-19.

Cu administrarea managementului local, a fost implementat programul de muncă cu ore flexibile, cu ore diferite de start și de încheiere program, pentru a combate aglomerația în mijloacele de transport și la birou în contextul pandemic.

Am comunicat constant regulile și recomandările pentru protecția angajaților, luând măsuri adaptate contextului pe care îl traversăm.

- ☆ Am asigurat în mod gratuit materiale individuale de protecție (măști de protecție, mănuși de protecție, gel dezinfectant, șervețele dezinfectante, săpun, prosoape de hârtie, dezinfectanți de suprafețe etc.) și am asigurat provizii suplimentare de igienă atât pentru angajați, cât și pentru clienții Băncii.
- ☆ Colegii care prezentau simptome de răceală sau gripă au fost încurajați să rămână acasă.
- ☆ Am încurajat utilizarea soluțiilor de lucru colaborativ pentru a lucra cu colegii din alte zone din bancă, indiferent dacă aceștia se aflau sau nu la sediu. Același lucru a fost recomandat și pentru clienții care preferă lucrul de la distanță.
- ☆ Sălile de ședință au fost ocupate de maxim 2 persoane concomitent; în cazul ședințelor cu mai mult de 2 persoane, restul colegilor s-au alăturat prin videoconferință.
- ☆ Am asigurat panouri de protecție și signalistică cu privire la păstrarea distanței minime obligatorii și la traseul de urmat.
- ☆ Ne-am instruit angajații cu privire la prevenirea și limitarea îmbolnăvirilor și respectarea instrucțiunilor interne de sănătate și securitate în muncă și păstrarea unui comportament preventiv.
- ☆ Am limitat numărul de clienți care se puteau afla într-o agenție simultan.
- ☆ Colegii cu afecțiuni cronice sau acute, precum și orice altă categorie de risc (gravide, colegi cu vârsta peste 50 de ani) au fost încurajați să lucreze de acasă, în măsura în care rolul și dotarea tehnică le permitea acest lucru.



Mediul de lucru

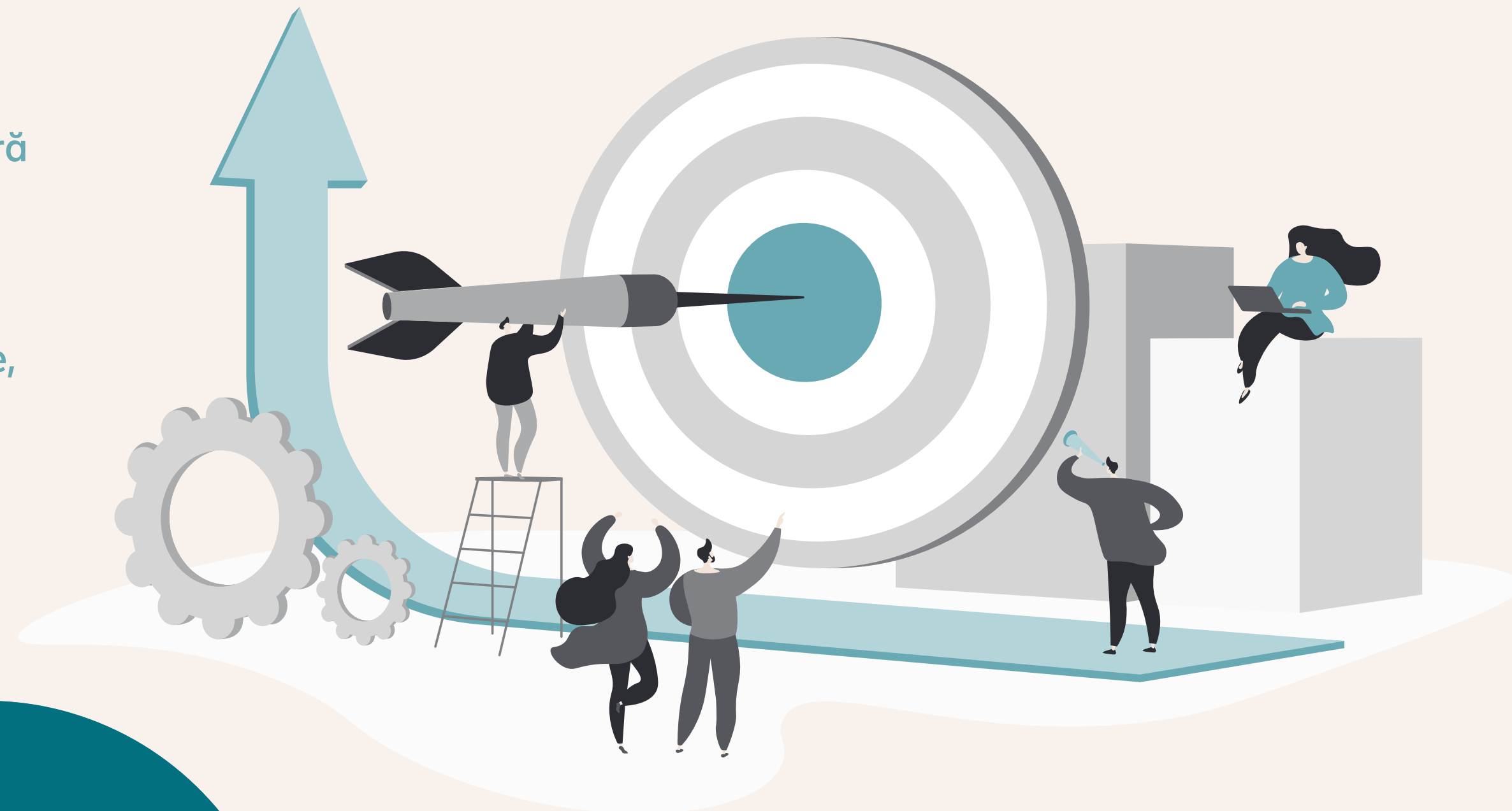
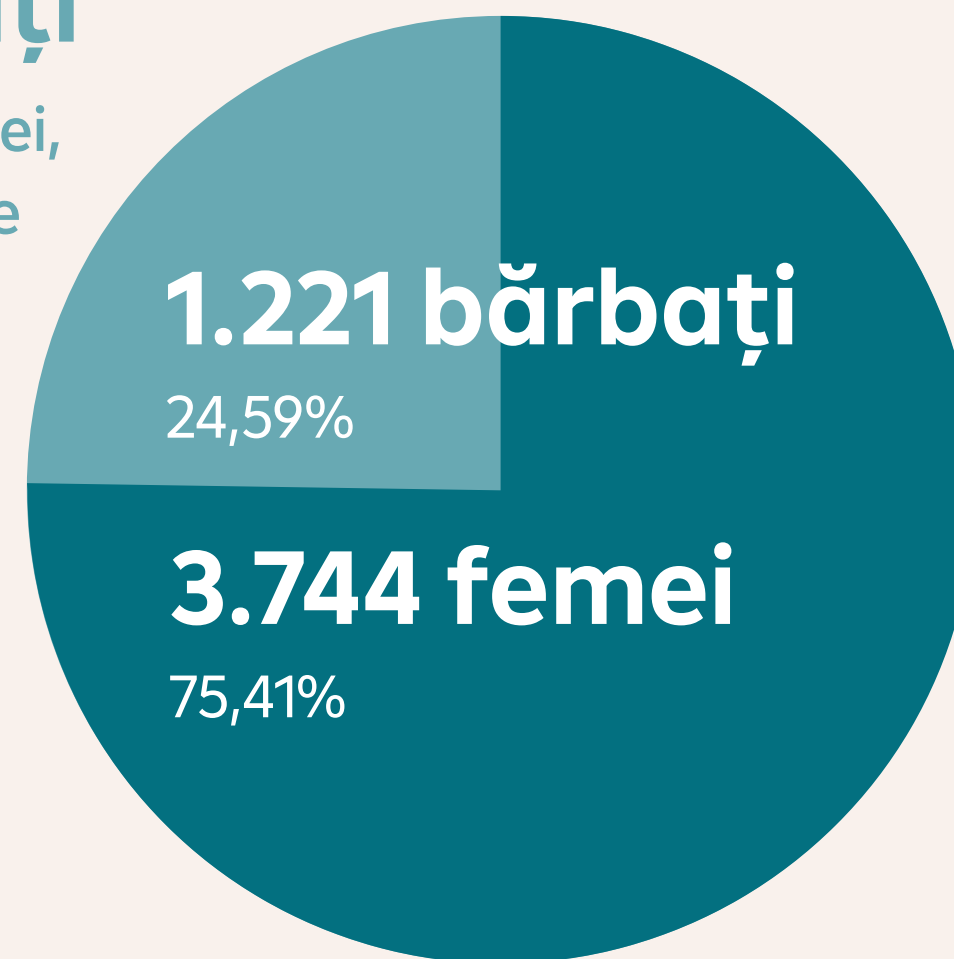
Suntem conștienți că performanța noastră nu ar fi posibilă fără munca unei echipe unite, alcătuită, la sfârșitul anului 2020, din aproape cinci mii de oameni deschiși, dedicați clienților și comunităților noastre, care acționează ghidați de valori solide, care înglobează viziunea Raiffeisen Bank.

În anul 2020, echipa noastră număra

4.965 angajați

dintre care 75,41% femei, iar vârsta medie era de

37,5 ani.



Clasificarea angajaților, în funcție de norma de lucru 2020

	Bărbați	Femei	Total
Normă întreagă	1.204	3.684	4.888
Normă parțială	17	60	77
Total angajați	1.221	3.744	4.965

Clasificarea angajaților, în funcție de contractul de muncă 2020

	Sedii centrale		Rețea/Agenții	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Permanent	678	1.382	487	2.160
Pe perioadă determinată	29	104	27	98
Total angajați	707	1.486	514	2.258

Numărul de angajați în sedii centrale 2020

	Nr.	%
Sky Tower	637	13%
Office Building	1.020	21%
Centrul Operațional Brașov	536	11%

Informarea angajaților cu privire la schimbări semnificative în operațiunile Băncii se realizează cu minim 30 de zile în avans, iar aceasta după ce anterior s-au analizat intern toate alternativele pentru fiecare caz/angajat în parte. Prin contractul colectiv de muncă și nu numai, angajaților li se oferă oportunitățile și posibilitățile cele mai avantajoase. După redactarea documentelor, în cazul unei eventuale încetări, durata preavizului până la încetarea contractului este în conformitate cu prevederile Codului Muncii și implicit, cele ale Contractului Colectiv de Muncă, respectiv 20 de zile lucrătoare.

Fluctuația de personal

În 2020, fluctuația angajaților a scăzut semnificativ, ajungând la 14,62%, comparativ cu 24% în anul precedent.

Categorie 2020

	Angajați noi		Angajați care au plecat din companie	
	Număr	Proporție din total angajați la 31 decembrie 2020	Număr	Proporție din total angajați la 31 decembrie 2020

Gen

Femei	581	11,70%	520	10,47%
Bărbați	192	3,87%	206	4,15%
Total	773	15,57%	726	14,62%

Grupă de vârstă

<30 de ani	453	9,12%	291	5,86%
30-50 de ani	296	5,96%	335	6,75%
>50 de ani	24	0,48%	100	2,01%
Total	773	15,57%	726	14,62%

Punct de lucru

Sedii centrale	331	6,67%	269	5,42%
Rețea/agenții	442	8,90%	457	9,20%
Total	773	15,57%	726	14,62%

Datele sunt reprezentative la nivelul României (localizare geografică), iar în calculul fluctuației de personal s-au luat în considerare și plecările involuntare generate de închiderea unor agenții.

Diversitate și egalitate de șanse

Credem cu tărie că toți cetățenii au drepturi egale, că diversitatea este un element esențial al oricărei societăți puternice și depunem eforturi pentru a ne asigura că și noi, la Raiffeisen Bank, prin promovarea acestei valori în activitatea noastră de zi cu zi, și implicit prin politicile și măsurile adoptate la nivelul Băncii în acest sens, contribuim la formarea unei lumi incluzive. Pe lângă respectarea legislației naționale, ne ghidăm după principii dezvoltate la nivel internațional, precum Convenția Europeană a Drepturilor Omului și Declarația Universală a Drepturilor Omului.

Suntem dedicați unei abordări a aspectelor privind diversitatea, la nivelul întregii companii și vrem să adoptăm ideile, stilurile și perspectivele diverse ale oamenilor din echipa Băncii, pentru a reflecta și înțelege clienții, comunitățile, furnizorii și investitorii noștri. Vrem să ne asigurăm că oamenii sunt apreciați, respectați și susținuți pentru a-și atinge potențialul și crește alături de noi.

Atenția cu care tratăm acest subiect a fost scoasă în evidență încă din anul 2018, când am devenit semnatar ai Cartei Diversității, astfel, asumându-ne public respectarea și promovarea valorilor precum diversitatea, egalitatea de șanse, combaterea discriminării și incluziunea socială. În plus, la sfârșitul anului 2019, în cadrul Raiffeisen Bank, a fost desemnat un Ofițer pentru Diversitate și Incluziune (Diversity and Inclusion Officer), responsabil cu transformarea viziunii noastre în măsuri concrete.

Începând cu iunie 2020, am lansat o campanie de comunicare internă pe tema diversității – Parte din Diversitate. Campanie de comunicare a inclus articole și interviuri realizate cu colegi sau persoane reprezentative pentru subiectul diversității, abordând teme diverse - colaborarea între generații și beneficiul învățării la orice vârstă, femeii de succes, cauzele discriminării, identificarea diferitelor categorii de dizabilități. Demersul a avut o componentă de informare și conștientizare, dar și acțiuni concrete pentru diversitate. Am folosit materialele de training din platforma e-Learning pe subiectul diversității și am

prioritizat lunar cursuri interesante pe subiectul diversității, care au abordat mai multe subiecte: înțelegerea prejudecăților inconștiente, menținerea echipelor multigeneraționale coezive, concilierea diversității, cultivarea pasiunii pentru învățare.

Am introdus în capitolul de cursuri obligatorii pe care angajații Raiffeisen Bank trebuie să le urmeze cursul Codul de conduită între colegi și am lansat, în a doua jumătate a anului 2020, un curs pe tema diversității în Banking University. Cursul este adresat cu precădere colegilor cu atribuții de recrutare (inclusiv

managerii), dar și tuturor colegilor interesați de subiectul diversității la locul de muncă și de contribuția personală la un mediu de lucru cât mai incluziv. Subiectele prezentate în cadrul cursului se referă la stereotipul de gândire & prejudecată; rolul inteligenței emoționale; discriminarea - tipuri și forme ale discriminării; hărțuirea și formele sale; statistici & provocări pentru România; acțiuni recomandate în cazul discriminării; contribuția personală la un mediu de lucru divers și incluziv; comportamentele liderilor care susțin diversitatea și incluziunea, diversitate și incluziune pe etapele din ciclul de viață al angajatului.

Angajați în funcție de vârstă și poziția ocupată în companie/ Diversitatea la nivelul angajaților 2020

Categorie	Bărbați				Femei			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
B-1*	0 0,00%	19 0,38%	3 0,06%	22 0,44%	0 0,00%	8 0,16%	12 0,24%	20 0,40%
B-2**	1 0,02%	48 0,97%	9 0,18%	58 1,17%	0 0,00%	61 1,23%	11 0,22%	72 1,45%
Alte poziții de management	9 0,18%	130 2,62%	19 0,38%	158 3,18%	12 0,24%	243 4,89%	87 1,75%	342 6,89%
Specialiști	301 6,06%	575 11,58%	107 2,16%	983 19,80%	906 18,25%	1.920 38,67%	484 9,75%	3.310 66,67%
Total	311 6,26%	772 15,55%	138 2,78%	1.221 24,59%	918 18,49%	2.232 44,95%	594 11,96%	3.744 75,41%

*B-1 (Board-1) reprezintă primul nivel de management, după top-management/Directorat.

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

Notă: ratele au fost calculate raportat la numărul total de angajați

i În cursul anului 2020 am publicat politica privind diversitatea la locul de muncă.

➔ În 2020, 56,4% dintre pozițiile de management (Board-1 și Board-2) din cadrul Raiffeisen Bank România erau ocupate de femei, înregistrând o ușoară creștere față de anul precedent (55,34%).

Numărul de angajați cu dizabilități

Specialiști	B	F
2018	4	14
2019	12	13
2020	5	16

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 criterii ce țin de competența și performanțele angajatului.

i În cursul anului 2020 am publicat și actualizat politica privind prevenirea discriminării și hărțuirii la locul de muncă.

Știm că discriminarea pe bază de vârstă este una dintre cele mai frecvent întâlnite situații la nivelul pieței locale, de aceea ne propunem să susținem în continuare o abordare bazată pe echipe multigeneraționale și abilități flexibile, care se concentrează pe învățare continuă și digitalizare. Astfel, am continuat și în 2020 să oferim resurse pentru angajații nostri în această direcție, punând la dispoziția acestora articole, interviuri și traininguri despre colaborarea între generații și beneficiile învățării pe termen lung. Ne dorim ca din echipa noastră să facă parte oameni dispuși să învețe și să se dezvolte continuu, indiferent de vârsta pe care o au, așa cum este de altfel menționat în toate anunțurile noastre de recrutare.

În cursul anului 2020 am lansat o inițiativă de îmbunătățire a experienței colegilor și clienților cu dizabilități. Programul stabilește principii la nivelul întregii organizații, pentru a îmbunătăți procesele existente, astfel încât să ne putem desfășura activitatea într-un mod cât mai incluziv pentru persoanele cu dizabilități. Astfel, ne propunem ca în 2021 să identificăm soluții și să implementăm schimbări de infrastructură, proceduri și mentalități pentru a deveni un mediu mai prietenos pentru diferite categorii vulnerabile. Totodată, vom distribui intern un ghid pentru interacțiunea adecvată cu persoanele cu dizabilități, pentru a sensibiliza și a promova cele mai bune practici în colaborarea cu persoanele care fac parte din aceste categorii.

➔ Pentru orice reclamație sau plângere de discriminare, angajații sunt instruiți să folosească salariati.sesizari@raiffeisen.ro.

i În anul 2020, nu au existat incidente de discriminare în rândul angajaților și nici nu au fost înregistrate încălcări ale drepturilor omului.

În prezent, Banca nu are implementat un sistem de monitorizare a incidentelor de discriminare la nivelul stakeholderilor externi.

Începând cu august 2020, am comunicat profilul angajatului ideal pe solicitările de recrutare de noi poziții (intern și extern):

„În Raiffeisen Bank selecția și promovarea oamenilor se bazează exclusiv pe criteriile de competență. Suntem deschiși către diversitate și nediscriminare și încurajăm includerea tuturor angajaților, pentru un mediu de lucru eficient, creativ și plăcut, cu o balanță echilibrată între muncă și viața personală! În banca noastră, profilul angajatului ideal nu ține cont de vârstă, ci de entuziasm și pasiune, nu ține cont de religie, ci de dorința de a învăța, nu ține cont de gen, ci de profesionalism, nu ține cont de etnie, ci de aptitudini și competențe! Cu cât suntem mai diferiți, cu atât mai multă valoare putem crea împreună.”

Sănătate și securitate în muncă

În cadrul Raiffeisen Bank, există Serviciul Intern de Sănătate și Securitate în Muncă (SSM), care are ca scop asigurarea celor mai bune condiții în desfășurarea procesului de muncă, apărarea vieții, integrității fizice și psihice, păstrarea sănătății lucrătorilor sau a altor persoane participante la procesul de muncă.

Responsabilitățile serviciului:

- ▣ organizează și desfășoară activitatea de securitate și sănătate în muncă;
- ▣ elaborează și efectuează instruirea introductiv-generală pentru salariații Băncii;
- ▣ identifică riscurile de accidentare în muncă și de îmbolnăviri profesionale la locul de muncă și propune măsuri de evaluare a acestora (cu ajutorul Medicului de Medicina Muncii și al furnizorilor de servicii medicale);
- ▣ ține evidența accidentelor de muncă din unitățile Băncii, precum și a îmbolnăvirilor profesionale;
- ▣ colaborează la cercetarea, înregistrarea și evidența accidentelor de muncă la Inspectoratele Teritoriale de Muncă și la Inspekția Muncii;
- ▣ întocmește documentația pentru respectarea legislației și a normelor privitoare la protecția maternității;
- ▣ colaborează la elaborarea de norme, proceduri, regulamente și instrucțiuni în domeniul securității și sănătății în muncă și organizează cursuri de prim ajutor.

Totodată, serviciul analizează și evaluează riscurile de accidentare și de îmbolnăvire profesională. Aceasta reprezintă o etapă determinantă a procesului general de management al SSM cu referire la strategia de selecție a măsurilor de securitate adecvate, vizând prevenirea intrinsecă, alegerea măsurilor de protecție optime și furnizarea informațiilor referitoare la riscuri. Accesul la informații se face prin platforma e-Learning: Cursuri obligatorii - Instruire în domeniul SSM.

Toți angajații sunt instruiți și au obligația să își desfășoare activitatea în așa fel încât să nu se expună la pericole de accidentare sau îmbolnăvire profesională, atât pe ei, cât nici pe celelalte persoane participante la procesul de muncă. La constatarea stării de pericol grav și iminent de accidentare au obligația următoarelor măsuri de securitate:

- ① oprirea echipamentului de muncă și/ sau activității;
- ② evacuarea personalului din zona periculoasă;
- ③ anunțarea serviciilor specializate și a conducătorilor ierarhici.

Toate instruirile se fac semestrial, pe platforma e-Learning. De asemenea, materialele aferente cu privire la sănătatea și securitatea în muncă sunt puse la dispoziția angajaților pe Intranetul Băncii: Divizia Președinte - Echipa SSM. De asemenea, fiecare angajat nou care se alătură echipei Băncii, trece printr-un program de instruire în direcția sănătății și securității în muncă. În cadrul companiei există Comitetul de Sănătate și Securitate în Muncă format din 8 reprezentanți ai sindicatului și 8 reprezentanți ai patronatului.

Riscurile companiei sunt identificate prin metoda Institutului Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecția Muncii (INCDPM): Metoda de evaluare a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională. Riscul este o dimensiune a pericolului caracterizat prin două elemente: probabilitate și gravitate.

Metoda elaborată în cadrul INCDPM are ca scop determinarea cantitativă a nivelului de risc/securitate pentru un loc de muncă, pe baza analizei sistemice și evaluării riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională. Aplicarea metodei se finalizează cu un document centralizator (Fișa de evaluare a locului de muncă), care cuprinde nivelul de risc global pe loc de muncă. Fișa locului de muncă astfel întocmită constituie baza fundamentării programului de prevenire a accidentelor de muncă și îmbolnăvirilor profesionale pentru locul de muncă analizat.

Evaluarea riscurilor presupune identificarea tuturor factorilor de risc din sistemul analizat și cuantificarea dimensiunii lor pe baza combinației dintre doi parametri: gravitatea și frecvența consecinței maxime posibile asupra organismului uman. Se obțin astfel niveluri de risc parțiale pentru fiecare factor de risc, respectiv niveluri de risc global pentru întregul sistem analizat.

Indiferent de factorul de risc și de evenimentul pe care-l poate genera, consecințele asupra executantului pot fi grupate după categoriile definite prin lege: incapacitate temporară de muncă, invaliditate și deces. Mai mult, pentru fiecare factor de risc se poate afirma cu certitudine care este consecința sa maximă posibilă. De exemplu, consecința maximă posibilă a electrocutării va fi întotdeauna decesul, în timp ce consecința maximă a depășirii nivelului normal de zgomot va fi surditatea profesională - invaliditate. Cunoscând tipurile de leziuni și vătămări, ca și localizarea potențială a acestora, în cazul accidentelor și bolilor profesionale, așa cum sunt ele precizate de criteriile medicale de diagnostic clinic, funcțional și de evaluare a capacității de muncă elaborate de Ministerul Sănătății și Ministerul Muncii și Solidarității Sociale, se poate aprecia pentru fiecare factor de risc în parte la ce leziune va conduce în extremis, ce organ va fi afectat și, în final, ce tip de consecință va produce: incapacitate, invaliditate sau deces. La rândul lor, aceste consecințe se pot diferenția în mai multe clase de gravitate. De exemplu, invaliditatea poate fi de gradul I, II sau III, iar incapacitatea: mai mică de 3 zile (limita minimă stabilită prin lege pentru definirea accidentului de muncă), între 3 - 45 zile și între 45 - 180 zile.

Ca și în cazul probabilității de producere a accidentelor sau îmbolnăvirilor, putem stabili și pentru gravitatea consecințelor mai multe clase, după cum urmează:

- ▣ **clasa 1:** consecințe neglijabile (incapacitate de muncă mai mică de 3 zile);
- ▣ **clasa 2:** consecințe mici (incapacitate cuprinsă între 3 - 45 zile, care necesită tratament medical);
- ▣ **clasa 3:** consecințe medii (incapacitate 45 - 180 zile, tratament medical și spitalizare);
- ▣ **clasa 4:** consecințe mari (invaliditate gradul III);
- ▣ **clasa 5:** consecințe grave (invaliditate gradul II);
- ▣ **clasa 6:** consecințe foarte grave (invaliditate gradul I);
- ▣ **clasa 7:** consecințe maxime (deces).

Autorii metodei elaborate în cadrul INCDPM București consideră că pentru țara noastră ar fi indicat ca nivelul de risc maxim acceptabil să corespundă nivelului 3,5.

De exemplu, nivelul de risc global al locului de muncă - Personal bancar din Raiffeisen Bank este de 2,74, ceea ce îl încadrează în categoria cu nivel de risc acceptabil.

Evaluarea riscurilor cu privire la SSM este revizuită în următoarele situații:

- ori de câte ori intervin schimbări sau modificări în ceea ce privește tehnologia, echipamentele de muncă și amenajarea locurilor de muncă/posturilor de muncă;
- după producerea unui eveniment;
- la constatarea omiterii unor riscuri sau la apariția unor riscuri noi.

Modul de raportare al lucrătorilor în cazul unor situații periculoase cu privire la siguranța lor se face prin adresa de email dedicată: protectia.muncii@raiffeisen.ro.



Multe accidente au loc din cauza neatenției, nerăbdării și vitezei sau a incapacității de a lua decizii corecte în anumite condiții. În spațiul urban apar aglomerări mari de participanți la trafic de toate tipurile: conducători de autovehicule, bicicliști, motocicliști și pietoni. Pentru a preveni astfel de incidente, organizăm instruire periodice cu privire la accidentele de muncă și cursuri de conducere defensivă.

i Cu toate acestea, în anul 2020 Banca a înregistrat două accidente de muncă. Acestea au avut loc pe trecerea de pietoni, pe culoarea verde a semaforului. Din declarațiile celor implicați, rezultă că angajații se deplasau de la domiciliu spre locul de muncă, pe traseul obișnuit de deplasare. Ambele victime s-au angrenat în traversare pe la trecerea de pietoni și au fost lovite de autoturism. Victimele au beneficiat de concediu medical, conform certificatului medical eliberat de autorități.

Accidente de muncă 2020

	Nr.	Rată
Decese cauzate de accidente de muncă	0	0
Incidente cu probabilitate ridicată de a cauza răniri grave*	2	0,23
Răniri cauzate de accidente de muncă	2	0,23

*accident rutiere

În informațiile prezentate, au fost luate în calcul doar datele privind angajații Băncii. În prezent, Banca nu monitorizează aspecte legate de securitate și sănătate în muncă la nivelul contractorilor care își desfășoară activitatea în sediile/agențiile companiei.

$$\text{Rata incidentelor cu probabilitate ridicată de a cauza răniri grave} = \frac{\text{Nr. incidente cu probabilitate de a cauza răniri grave}}{\text{Nr. total de ore lucrate de angajați}} \times 1.000.000 = \frac{2}{8.882.144} \times 1.000.000 = 0,23$$

$$\text{Rata rănirilor cauzate de accidente de muncă} = \frac{\text{Nr. răniri cauzate de accidente de muncă}}{\text{Nr. total de ore lucrate de angajați}} \times 1.000.000 = \frac{2}{8.882.144} \times 1.000.000 = 0,23$$

Dincolo de măsurile de identificare și prevenire a riscurilor privind securitatea și sănătatea în muncă pe care compania le ia, Banca facilitează accesul angajaților și la serviciile medicale și de asistență medicală.

Screening-ul anual are ca importanță diagnosticul bolii în stadii incipiente, dar și în prevenția anumitor boli (ex. boli cardiovasculare, diabet zaharat, obezitatea). Prevenția contribuie la menținerea stării de sănătate și reduce îmbolnăvirile. Investigațiile și analizele pentru screening sunt recomandate de medic după o consultație prealabilă. Astfel, Banca pune la dispoziția tuturor angajaților diverse abonamente medicale. Aceștia pot opta pentru unul din pachetele oferite de partenerii noștri medicali, Medlife și Regina Maria.

Supravegherea sănătății angajaților în corelație cu particularitățile condițiilor de muncă și riscurilor profesionale la care sunt expuși lucrătorii include:

- ▣ consultații și examene clinice generale, investigații clinice, paraclinice și de laborator potrivit planului de investigații întocmit de medicul de medicină muncii conform cerințelor legale și, după caz, a indicațiilor individuale raportate la problemele particulare de sănătate ale lucrătorilor;
- ▣ stabilirea deciziilor de aptitudine și a recomandărilor medicale și tehnicoorganizatorice menționate pe fișele de aptitudine;
- ▣ consilierea la cerere a angajatorului și/sau angajaților cu privire la condițiile de muncă, riscurile profesionale, legislația de medicină muncii și măsurile de securitate și sănătate în muncă menite a ameliora mediul de muncă și a salvagarda sănătatea și capacitatea de muncă ale lucrătorilor;
- ▣ efectuarea, la cerere, a altor servicii medicale conexe în scopul promovării sănătății lucrătorilor la locul de muncă.

Consultații de medicină muncii efectuate

În anul 2020 au fost efectuate

2.118

consultații de medicina muncii:

- 293 examene medicale la angajare
- 1.786 examene medicale periodice
- 39 examene medicale la reluarea muncii

Politica de remunerare și beneficii

Sistemul de remunerare

Sistemul de remunerare al Raiffeisen Bank S.A. 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.

Politicele de remunerare ale Raiffeisen Bank S.A. sunt aprobate de către Consiliul de Supraveghere al Băncii, prin Comitetul de Remunerare.

Sistemul de compensare în Raiffeisen Bank S.A. este guvernat de următoarele principii:

- ① 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.
- ② Principiile de compensare încorporează măsuri pentru evitarea conflictului de interese.
- ③ 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).
- ④ 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.
- ⑤ Compensarea este competitivă, sustenabilă și rezonabilă și este definită în acord cu valoarea relativă a muncii, pieței și practicii.
- ⑥ Compensarea fixă este principial definită în acord cu condițiile pieței.
- ⑦ 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.
- ⑧ Toate programele de plată variabilă includ niveluri minime de performanță și praguri maxime de plată.
- ⑨ 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.
- ⑩ 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.

Valoarea salariului mediu, comparativ cu salariul la nivel național

	2018		2019		2020	
	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 (%)	Medie salarii angajați comparată cu salariul mediu (%)	Medie salarii angajați comparată cu salariul minim (%)
Salariul mediu al angajaților	147	361	149	370	146	355
Salariul mediu al angajaților juniori: București	204	500	123	304	111*	271*
Salariul mediu al angajaților juniori: în afara Bucureștiului	107	261	131	326	103*	250*

*Începând cu 2020, pentru indicatorul „Valoarea salariului mediu, comparativ cu salariul la nivel național”, a fost actualizată metodologia de calcul; de aceea, diferențele față de anul anterior pot părea semnificative, indicatorii aferenți anului 2019 din tabelul de mai sus fiind calculați după vechea metodologie. Pentru o mai bună prezentare a situației reale, am recalculat valorile pentru anul 2019 conform noii metodologii, iar acestea sunt:

- ⇒ Salariul mediu al angajaților juniori: București 2019, medie salarii angajați comparată cu salariul mediu: 115
- ⇒ Salariul mediu al angajaților juniori: București 2019, medie salarii angajați comparată cu salariul minim: 286
- ⇒ Salariul mediu al angajaților juniori în afara Bucureștiului: București 2019, medie salarii angajați comparată cu salariul mediu: 107
- ⇒ Salariul mediu al angajaților juniori în afara Bucureștiului: București 2019, medie salarii angajați comparată cu salariul minim: 265

Angajații Raiffeisen Bank cu normă întreagă, precum și cei cu jumătate de normă, au acces la aceleași beneficii, reglementate prin Politica de Remunerare și Contractul Colectiv de Muncă:

- ⇒ îngrijiri medicale
- ⇒ acoperire în caz de dizabilități sau invaliditate (rezultate în urma unor accidente de muncă)
- ⇒ concediu parental
- ⇒ beneficii la pensionare

i Toți angajații Băncii (100%) beneficiază de prevederile Contractului Colectiv de Muncă.

Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu

	2018	2019	2020
Specialiști	6,3	6,3	6,3
Management	3,3	3,3	3,3
Top Management	1,1	1,1	1,1

Concediu parental

În 2020, 404 angajați au solicitat și primit concediu parental (398 de femei și 6 bărbați).

Concediul pentru creștere copil

	2018		2019		2020	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Total număr de zile luate*	3.236	22.853	430	22.085	762	22.670
Nr. de angajați cu drept la concediu de creștere copil	10	616	48	586	16	511
Nr. de angajați care au luat concediu de creștere copil	3	437	6	420	6	398
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil**	4	136	0	158	3	153
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	3	95	0	134	1	151
Rata de revenire la locul de muncă	100,00%	31,12%	0,00%	84,00%	0,00%	74,83%
Retenția	75,00%	69,85%	0,00%	85,00%	33,00%	98,69%

*Nr. de zile de concediu pentru creștere copil luat în 2020 de cei care au început concediul în anul respectiv.

**Nr. de angajați care și-au început concediul în 2020 și în anii anteriori și s-au întors la muncă.



Dezvoltare profesională

Instruirea și dezvoltarea angajaților este o preocupare constantă a organizației noastre și una dintre direcțiile strategice de resurse umane. Prin programele de dezvoltare pe care le oferă angajaților, Raiffeisen Bank își propune să contribuie direct la performanța lor individuală, a echipei și, implicit, la performanța organizației.

La începutul anului 2020, instruirea angajaților s-a desfășurat în mod tradițional, preponderent la sală, iar începând cu luna martie, prin sesiuni care s-au desfășurat online - webinarii. Acestea au fost susținute atât de către furnizori externi, cât și de trainerii interni ai Băncii.

În anul 2020 am lansat programe de dezvoltare derivate din strategia organizației și aliniate culturii organizaționale, care au urmărit consolidarea atât a competențelor funcționale, cât și a celor de leadership ale angajaților, precum și creșterea implicării acestora. Programele oferite s-au adresat tuturor angajaților din organizație, atât celor din segmentele de business, cât și din zonele de suport, pentru a crește competențele profesionale ale întregii echipe Raiffeisen Bank.

Canalele și instrumentele de învățare și dezvoltare pe care le-am pus la dispoziție angajaților sunt diverse: cursuri tehnice, programe transversale de dezvoltare a competențelor, certificări, conferințe sau workshop-uri, toate derulându-se exclusiv în mediul online începând cu luna martie.

O provocare a anului 2020 a fost adaptarea cursurilor susținute de către consultanții interni ai Băncii din varianta pentru sală în cea online, pentru a asigura continuitatea procesului de învățare. Această adaptare a materialelor și a modului de livrare s-a făcut în timp foarte scurt, asigurând o trecere rapidă la nevoile diferite de derulare a procesului de învățare în contextul pandemiei. În dezvoltarea și livrarea programelor, am urmărit să contribuim la procesul de învățare și educare a angajaților, oferind conținut de calitate și abordând metode moderne. Am continuat în egală măsură optimizarea metodelor și tehnologiilor de suport: învățare experiențială, platforme interactive și gamification.

Tot în 2020, am inaugurat pe platforma de e-Learning a Băncii, **EasyClass**, o secțiune nouă, o librărie online, care cuprinde peste 500 de cursuri împărțite în 12 tematici. Colegii noștri au la dispoziție pe platformă și un catalog cu descrierea fiecărui curs, putând să își aleagă și să parcurgă online orice temă de interes pentru ei.

Platforma de e-Learning **EasyClass** găzduiește și programul **Academia Digitală**, cursuri online pentru colegii din rețeaua de agenții, o sursă de învățare care să îi ajute să consilieze clienții Băncii în utilizarea instrumentelor digitale puse la dispoziție de Raiffeisen Bank.

În ceea ce privește rețeaua de unități, programul de formare **Raiffeisen School**, adresat angajaților noi, a continuat tot în varianta online începând cu luna martie, adaptat specificului activității din agenții. Acesta include cursuri de inițiere în activitatea companiei, de înțelegere a produselor, operațiunilor, creditării, relaționării cu clienții și presupune utilizarea unor multiple metode de învățare, adaptate contextului actual de business și în pas cu noile tendințe și tehnologii. Programa de cursuri adresată colegilor din rețeaua de agenții este configurată în funcție de specificul fiecărui rol din agenție. În 2020 au fost organizate 240 de sesiuni în cadrul acestui program.

Pentru angajații din administrația centrală, am continuat programele de dezvoltare a competențelor profesionale și de leadership. În 2020 a continuat să se desfășoare programul de leadership **Leadershift**, adresat tuturor managerilor, atât celor noi, cât și celor deja existenți și care nu au trecut anterior printr-un modul de leadership.

Programul oferă managerilor instrumentele potrivite pentru a sprijini, din acest rol, dezvoltarea oamenilor cu care lucrează și a echipelor pe care le coordonează.

Un alt program demarat în 2020 este **Transform the Present**, care a avut ca scop identificarea și dezvoltarea comportamentelor de leadership care reprezintă punctele forte ale culturii noastre organizaționale.

Tot în 2020 am derulat programul **Lead the future**, un program care are ca obiectiv identificarea și dezvoltarea abilităților de leadership ale colegilor care ocupă poziții non-manageriale.

Raiffeisen Banking University

Am continuat programul Banking University, prin webinarii. Colegii noștri experți în diferite domenii legate de activitatea bancară au susținut online webinarii pentru alți colegi interesați să evolueze profesional, împărtășind astfel cunoștințe practice extrem de aplicate. Printre sesiunile desfășurate în cadrul Banking University s-au numărat și tematici noi, de exemplu webinarile Agile Basics, Parte din Diversitate, etc.

În 2020, 23 de lectori au participat activ în programul online Banking University, iar 997 colegi au participat la una sau mai multe dintre cele 106 sesiuni susținute pe parcursul anului.

RStyle

În același timp, Raiffeisen Bank a continuat programul de well-being RStyle, cu scopul de a încuraja un echilibru optim între viața profesională și cea personală a angajaților. Programul se desfășoară de 7 ani, s-a derulat în 2020 în jurul a doi piloni, respectiv RBody și EmotionR, iar evenimentele desfășurate online au avut tematici variate: sport, nutriție, sănătate, dezvoltare personală și parenting. În varianta online, evenimentele s-au bucurat de aceeași apreciere ca și în anii anteriori.

În noul context, în care interacțiunea față în față și prezența fizică, caracteristici tradiționale ale evenimentelor RStyle, au fost înlocuite de interacțiunea în mediul online, în 2020 am organizat 107 evenimente RStyle, cu 1.353 participanți unici.

iGrow

În 2020 a fost relansată platforma iGrow, cu un nou design și noi funcționalități, aceasta având rolul de a prezenta posibile evoluții în carieră pentru toate pozițiile din Bancă.

Numărul mediu de ore de formare profesională/angajat, în funcție de categorie

	2018		2019		2020	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
B-1*	63,56	76,36	35,82	61,62	59,91	55,55
B-2**	68,08	68,91	42,00	37,67	39,97	39,96
Alte poziții de management	33,58	30,60	28,24	27,15	23,34	27,98
Specialiști	39,82	36,75	32,89	33,30	33,94	53,54
Total	40,28	36,87	32,70	32,97	33,37	50,95

*B-1 (Board-1) reprezintă primul nivel de management, după top-management/Directorat.

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

Exemple de sesiuni de formare profesională oferite, în funcție de tema sesiunii (în ore)

	2020
Sales Skills	8.020
Basic Operațiuni	2.064
Agile Basics	1.588
Induction	892
Basic Credite - Mortgage	1.812
Easy Mortgage	1.300
Numărul total de ore	15.676

Formare profesională = totalitatea sesiunilor de instruire pentru angajați realizate prin participare la cursuri la sală sau la evenimente online, ambele susținute atât de furnizori externi sau de trainerii interni RBRO, cât și cele realizate prin intermediul platformei interne de e-Learning.

Sesiuni de instruire prin participare la cursuri la sală sau la evenimente online = cursuri tehnice, programe transversale de dezvoltare a competențelor, certificări, conferințe sau workshop-uri.

Parteneriatul Resurse Umane – Business. Managementul performanței.

Parteneriatul de performanță s-a derulat și în 2020, cu organizarea sesiunilor de feedback on-site la început de an pentru anul anterior, iar stabilirea de obiective s-a organizat prin sesiuni mutate în on-line. În 2020 ne-am schimbat referențialul privind valorile, urmând să includem în evaluare: Colaborarea, Învățarea, Responsabilitatea, Proactivitatea.

Evaluarea performanței și planul de dezvoltare a carierei

	Bărbați		Femei	
	Nr.	%	Nr.	%
B-1*	22	100%	20	100%
B-2**	53	100%	77	100%
Alte poziții de management	158	100%	342	100%
Specialiști	988	100%	3.305	100%
Total	1.221	100%	3.744	100%

*B-1 (Board-1) reprezintă primul nivel de management, după top-management/Direcțorat.

**B-2 (Board-2) reprezintă al doilea nivel de management, după top-management/Direcțorat.

Recrutare

Echipa de recrutare a finalizat în anul 2020 peste 1.000 de recrutări și selecții, prin identificarea candidaților potriviți, atât în interiorul organizației, cât și în exteriorul acesteia.

Acolo unde este posibil, eforturile noastre de recrutare pentru pozițiile de management se concentrează pe atragerea de candidați și tinere talente din comunitățile locale. Acest aspect contribuie la sporirea capitalului uman, aduce beneficii pentru societatea românească și îmbunătățește capacitatea Băncii de a înțelege contextul local și nevoile comunității din care facem parte.

	Nr.	%
Angajați în poziții de senior management recrutați din comunitățile locale	42	100

Management superior = pozițiile din categoria Board-1, persoane care raportează direct membrilor Directoratului (top management)

Comunitatea locală = România (persoane născute în România sau persoane cu cetățenie Română)

Localizarea operațiunilor semnificative = toate operațiunile Băncii din România





Programe de atragere a tinerelor talente

În 2020, programul de management trainee denumit **Banker2Be**, destinat achiziției de talente și formării de competențe, s-a derulat astfel: 14 tineri au fost pregătiți pe o durată de 3 luni, învățând activitatea din agenții, cu accent pe responsabilitățile de vânzare. După completarea perioadei de training, tinerii au fost angajați în agențiile Raiffeisen.

Totodată, la începutul anului și-au inițiat cariera ca parte din programul **Raiffeisen Siebel CRM Academy**, 7 tineri viitori specialiști în tehnologii enterprise în cadrul Diviziei IT. Tinerii au fost selectați din aproximativ 100 de candidați în cadrul procesului de recrutare și selecție. Procesul lor de formare a constat atât în alocarea unui buddy dedicat, training-uri (de la furnizorii de servicii), cât și într-un proiect de echipă, prin care tinerii au avut ocazia să aplice noțiunile acumulate în program (learning by doing).

Pe parcursul lui 2020 am internalizat un număr de 19 tineri, parte din programele de **Management Trainee** adresate unor zone-cheie din Bancă, precum echipa Business Intelligence, Direcția Conformitate și Direcția Audit.

Spre finalul anului am răspuns nevoilor de business din zone ca Securitate Bancară, Audit IT și Contabilitate-Raportare prin organizarea programului **Raiffeisen BeTech Academy**. Selectând 7 candidați din cei peste 190 de aplicați, procesul de recrutare s-a desfășurat în paralel, fiecare candidat având posibilitatea de a opta pentru o anumită arie de business, în funcție de cunoștințele și profilul său.

Am continuat **stagiile de practică** derulate la nivelul Administrației Centrale într-o manieră adaptată condițiilor de respectare a distanțării sociale, conform normelor în vigoare și utilizând canalele de comunicare online. Stagiile de practică se adresează doar studenților sau masteranzilor care vor să se familiarizeze cu spiritul și cultura unei organizații multinaționale. În cadrul unui stagiu de practică, tinerilor le sunt prezentate fluxurile de activități din cadrul unei entități bancare.

Schimbare de abordare în recrutarea experților IT

În iulie 2020 am lansat prima campanie de recrutare dedicată viitorilor angajați care urmau să lucreze doar de acasă. Pentru că perioada prin care treceam ne-a demonstrat că munca de acasă poate fi o alternativă foarte valoroasă pentru companie, mai ales pentru angajații din zona IT, am ales să ne schimbăm abordarea în ceea ce privește recrutarea acestora. Noii colegi au putut lucra de oriunde din țară, cu condiția să aibă o conexiune stabilă la internet și disponibilitate să lucreze cu colegii aflați la distanță, folosind canalele de video conferință, chat și email, puse la dispoziție de companie.

Furnizorii noștri

Încă de la începutul instituirii stării de urgență, am decis să ne susținem partenerii, furnizorii și statul în această perioadă dificilă, prin urgentarea tuturor plăților pe care le aveam de făcut. Pentru furnizori și parteneri am făcut plăți de aproximativ 85 milioane de lei în martie 2020 (cu 12% mai mari decât în martie 2019). Dintre acestea, 33 milioane de lei (aproape 40%) reprezintă plăți înainte de scadență. Majoritatea companiilor către care au fost efectuate aceste plăți sunt companii locale, cu operațiuni în România.



Procesul de achiziții de bunuri și servicii în Raiffeisen Bank România este reglementat de politica de achiziții a companiei. În 2020, în ciuda pandemiei de coronavirus, nu au existat schimbări semnificative la nivelul localizării lanțului de furnizori sau a relației pe care Banca o are cu aceștia.

Furnizorii Băncii se împart în 3 categorii: IT, Non IT și Chirii spații.

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 în cadrul Raiffeisen Bank, în conformitate cu Politica de Grup (Procurement Policy). Selecția furnizorilor de Chirii spații se efectuează în conformitate cu procedura referitoare la achizițiile de chirii și utilități.

În prezent, Banca implementează un sistem de evaluare a furnizorilor din perspectiva unor criterii de mediu. În ceea ce privește impactul social, toți furnizorii Băncii trebuie să respecte cu strictețe Codul de Conduită al Băncii, care include prevederi ce vizează respectarea drepturilor fundamentale ale omului.

96%
din achizițiile Băncii cu
furnizorii au fost făcute
cu furnizorii locali.

Cheltuieli furnizori	
	2020
Furnizori și prestatori de servicii locali (RON/EUR)	739.065.080/ 152.790.945
Alți furnizori și prestatori de servicii (RON/EUR)	33.058.268/ 6.834.316
Total (RON/EUR)	772.123.348/ 159.625.261

Curs mediu: 1 EUR = 4,8371 RON

Furnizori	
	2020
Furnizori și prestatori de servicii locali	1.335
Alți furnizori și prestatori de servicii	119
Total	1.454

4 Suntem un cetățean corporativ implicat

În siguranță împreună:
pentru comunitate

Măsurile luate de
Raiffeisen Bank România
în contextul COVID - 19

Investiții comunitare

Mediul înconjurător



În siguranță împreună: pentru comunitate



Corina Vasile

Director de Comunicare
și Relații Publice

Am știut că putem depăși cu bine criza provocată de pandemie doar printr-un efort comun al tuturor - autorități, companii, societate civilă și oameni simpli. Am adaptat rapid strategia de CSR a băncii, dar și multe alte zone ale activității noastre la contextul pandemiei și am gândit inițiative și programe pe care nu le aveam în plan la începutul anului. Important pentru noi a fost să rămânem alături de partenerii din societatea civilă, de clienți și furnizori și să continuăm să îi sprijinim.



Măsurile luate de Raiffeisen Bank România în contextul COVID - 19

Am virat, la finalul lunii martie 2020,

>27 de milioane de lei

taxe și impozite către stat, chiar dacă legislația în vigoare permitea amânarea acestor plăți, până la 30 de zile de la încetarea stării de urgență.

În contextul în care criza creată de pandemia COVID-19 căpăta o amploare din ce în ce mai mare, multe dintre spitalele municipale și județene din România s-au confruntat cu lipsa echipamentelor de protecție pentru medici și a materialelor de dezinfecție. Banca a primit mai multe solicitări de sponsorizare în bani de la spitale din țară pentru achiziționarea directă a acestor materiale, în condițiile în care procedurile prin care spitalele primeau materiale de protecție erau anevoioase și necesitau timp îndelungat.

Deși sănătatea nu este un domeniu strategic de implicare comunitară pentru Bancă, urgența situației ne-a determinat să ne implicăm în lupta pentru împiedicarea răspândirii virusului. Am știu că nu putem depăși cu bine această perioadă complicată decât prin colaborare, unindu-ne forțele – autorități, companii și societate civilă, conștienți că stă în responsabilitatea noastră, a tuturor, să contribuim la reducerea impactului negativ al pandemiei.

Am efectuat sponsorizări în valoare de

1.589.967 lei

către 199 de spitale, servicii de ambulanță și inspectorate pentru situații de urgență din toată țara.

Raiffeisen Art Proiect

Pe lângă turism și HoReCa, și sectoarele culturale și creative au înregistrat pierderi semnificative. Am înțeles în toată această perioadă, mai mult ca niciodată, cât de importantă este cultura pentru bunăstarea unei comunități.

De aceea, am lansat în luna iunie platforma **Raiffeisen Art Proiect – Stagiunea Virtuală**, cu intenția de a crea un hub cultural online, unde legătura dintre artiști și public să poată continua. Platforma difuzează și promovează produsele culturale ale teatrelor și organizatorilor de evenimente culturale cu care colaborăm.

Valorificând facilitățile oferite de mediul digital, **Raiffeisen Art Proiect** extinde accesul publicului de oriunde din România și din afara țării la creații artistice valoroase și promovează totodată artiștii în această perioadă, propunând o soluție pentru continuarea activității lor în contextul creat de criza sanitară.

În 2020,
70
de proiecte culturale
au putut fi urmărite
pe platforma
Raiffeisen Art Proiect
în cele patru secțiuni.

>100.000
de vizualizări au înregistrat
proiectele, spectatorii
virtuali provenind din
România, dar și din alte țări,
ca SUA, Germania, Olanda,
Danemarca, Finlanda,
Austria, Franța etc.

Stagiunea Virtuală este structurată pe patru secțiuni:



Investiții comunitare

De la începutul declanșării pandemiei COVID-19 am știut că anul 2020 nu va fi nici pe departe așa cum l-am planificat înainte ca acesta să înceapă. Am înțeles foarte repede că trebuie să fim alături de comunitate și de toți stakeholderii noștri – de la angajați, clienți, furnizori și parteneri, la grupurile sociale vulnerabile pe care le susținem an de an, la programele strategice de implicare în comunitate și sistemul național de sănătate – și că doar împreună putem depăși cu bine o situație pentru care nimeni nu era pregătit.

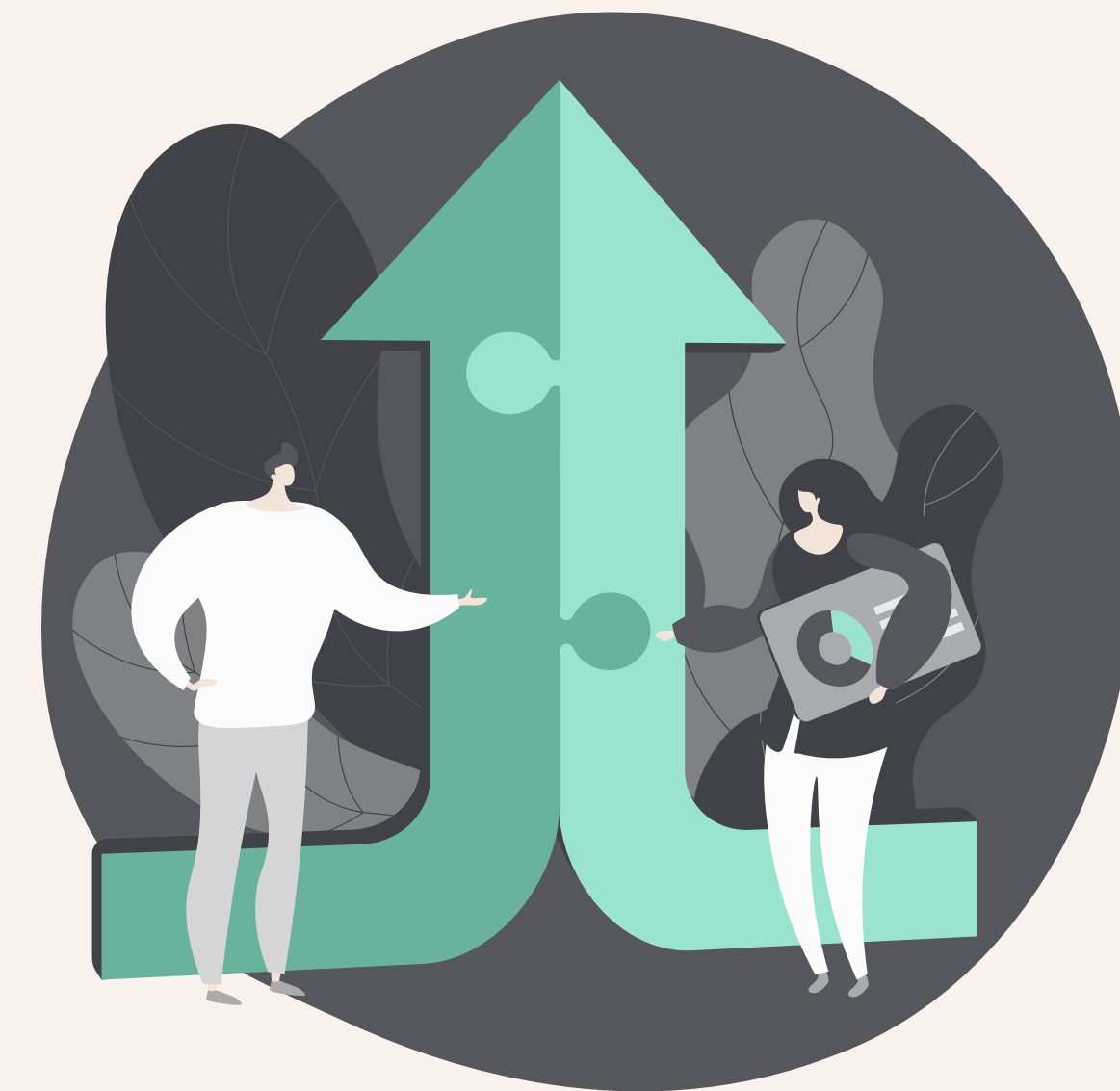
Educația a continuat să ocupe un rol important în portofoliul nostru de proiecte comunitare și cea mai mare pondere din bugetul de investiții comunitare (30%).

Investițiile în **arta și cultura românească** au rămas una din direcțiile strategice de implicare comunitară ale Raiffeisen Bank, iar astfel ne-am păstrat angajamentul de a susține artiștii care au trecut printr-o perioadă extrem de nesigură.

Totodată, cu toții am înțeles că practicarea sportului poate fi un element cheie pentru a ne păstra echilibrul emoțional și fizic. Am continuat să susținem și în 2020 **evenimente sportive**, chiar dacă unele dintre ele au fost nevoite să se adapteze, pentru siguranța participanților. Ediția din 2020 a Maratonului Internațional Raiffeisen Bank București nu a mai umplut de culoare străzile Capitalei, însă peste 3.000 de alergători din toată țara s-au reunit virtual și au alergat independent pe durata a două săptămâni.

Programele noastre de **ecologie urbană** au continuat în 2020 – centrele de închiriere de biciclete l'velo Urban și l'velo Relax au fost de ajutor în menținerea distanțării sociale și au oferit o alternativă sigură și ecologică la mijloacele tradiționale de transport urban.

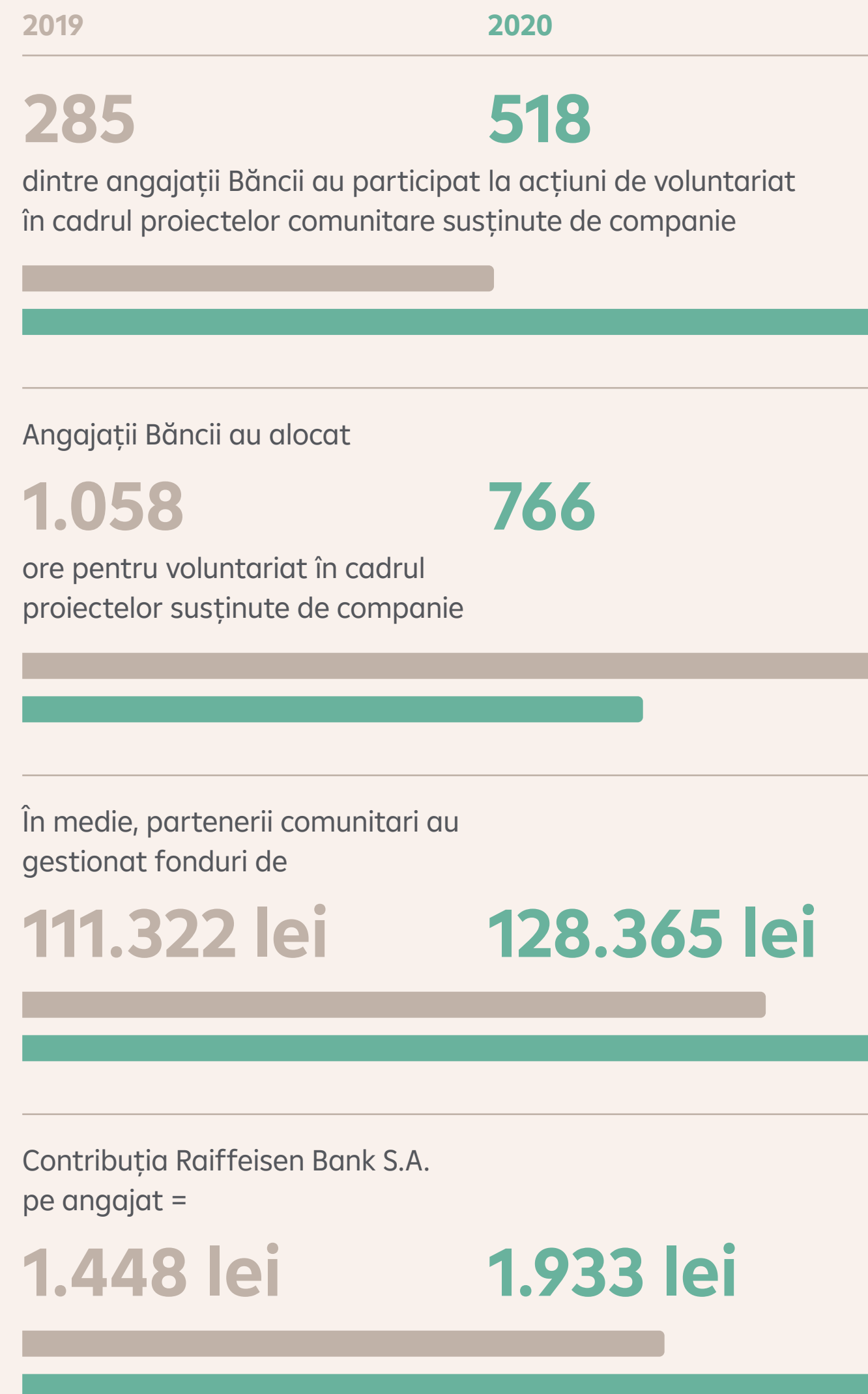
Privind în urmă, acest an a fost fără îndoială un moment de răscruce. Un an greu, dar care ne-a dat ocazia să vedem și să simțim în mod direct valoarea generozității și a solidarității. Acest an ne-a oferit oportunitatea de a ne re poziționa, ca societate, pe valori precum solidaritatea, empatia și responsabilitatea.



Principalele rezultate ale anului 2020 sunt:

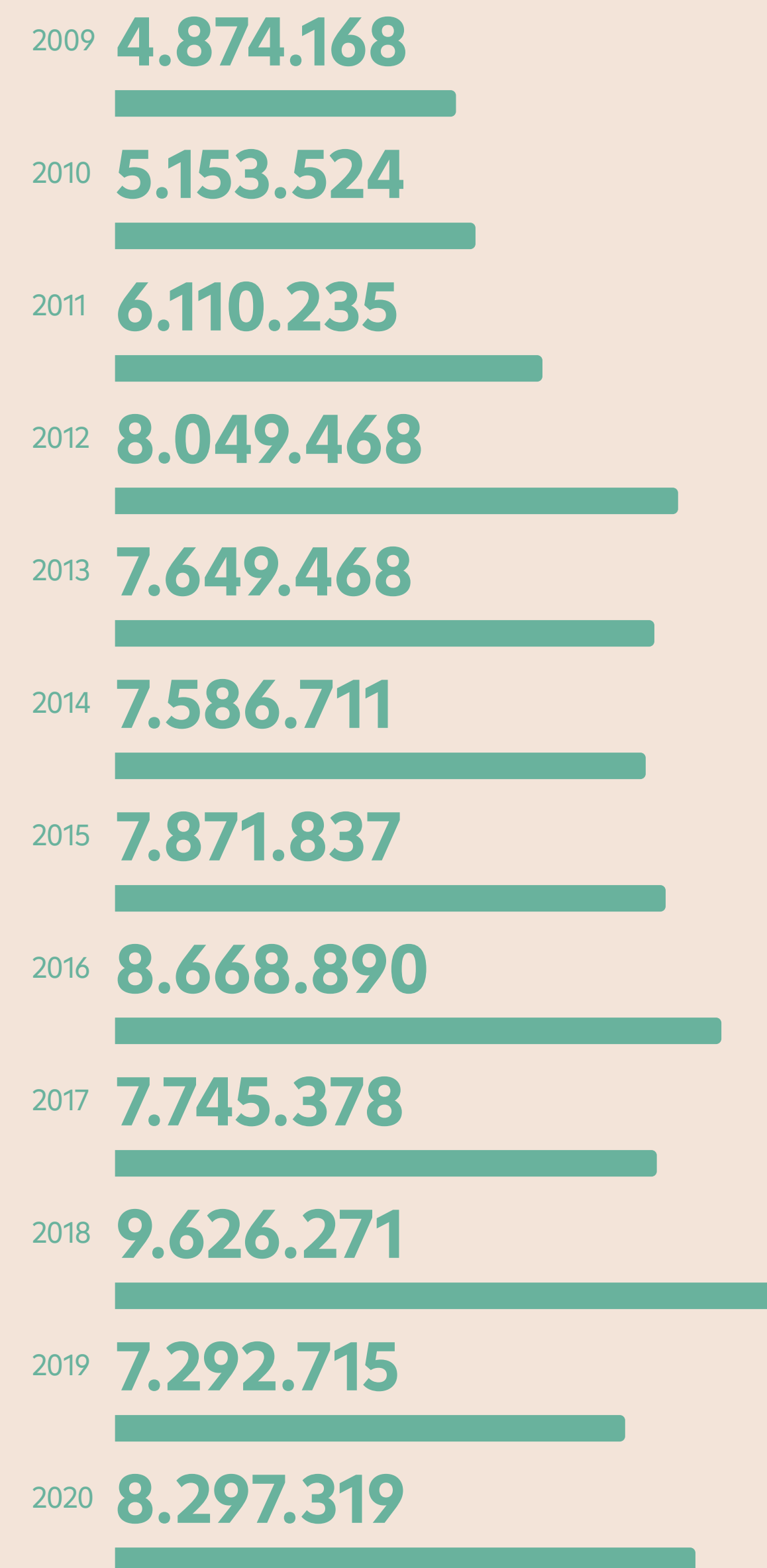
- Valoarea totală a investițiilor raportate cu sprijinul metodologiei LBG a depășit valoarea de **1,7 milioane de euro**, ajungând la o medie de **400 EUR per angajat**.
- Și în acest an **ONG-urile** au reprezentat principalii parteneri comunitari, dar am venit și în sprijinul **instituțiilor publice** precum spitale sau instituții de învățământ.
- Ediția a 10-a a programului de finanțare **Raiffeisen Comunități** a atras 149 de aplicanți, din care am ales 11 proiecte câștigătoare, în loc de numărul tradițional de 10 proiecte finaliste. Acestea au fost ulterior finanțate cu câte **50.000 lei** pentru a răspunde nevoilor locale din diferite arii de educație.
- 518 colegi au ales să facă **voluntariat** și în acest an, dedicând 766 ore în programele derulate de **Fundația Leaders, United Way** și **Asociația Hercules** sau în jurizarea proiectelor înscrise în concursul de granturi Raiffeisen Comunități.
- Am continuat să susținem **proiecte culturale și sportive** ce aduc arta și cultura mai aproape de oameni și care încurajează oamenii să îmbrățișeze un stil de viață cât mai sănătos. Am continuat parteneriatele dedicate **Festivalului de Teatru de la Sibiu, Maratonului Internațional București** și altele.

Cifre cheie pentru investiții comunitare:



Valoarea investiției/an:

lei



Abordarea strategică a investițiilor comunitare este importantă pentru Raiffeisen Bank, asemenea modelului aplicat în abordarea noastră de business. De-a lungul anilor ne-am concentrat investițiile în patru direcții strategice, fără a ignora însă și alte inițiative sau nevoi urgente ale societății.

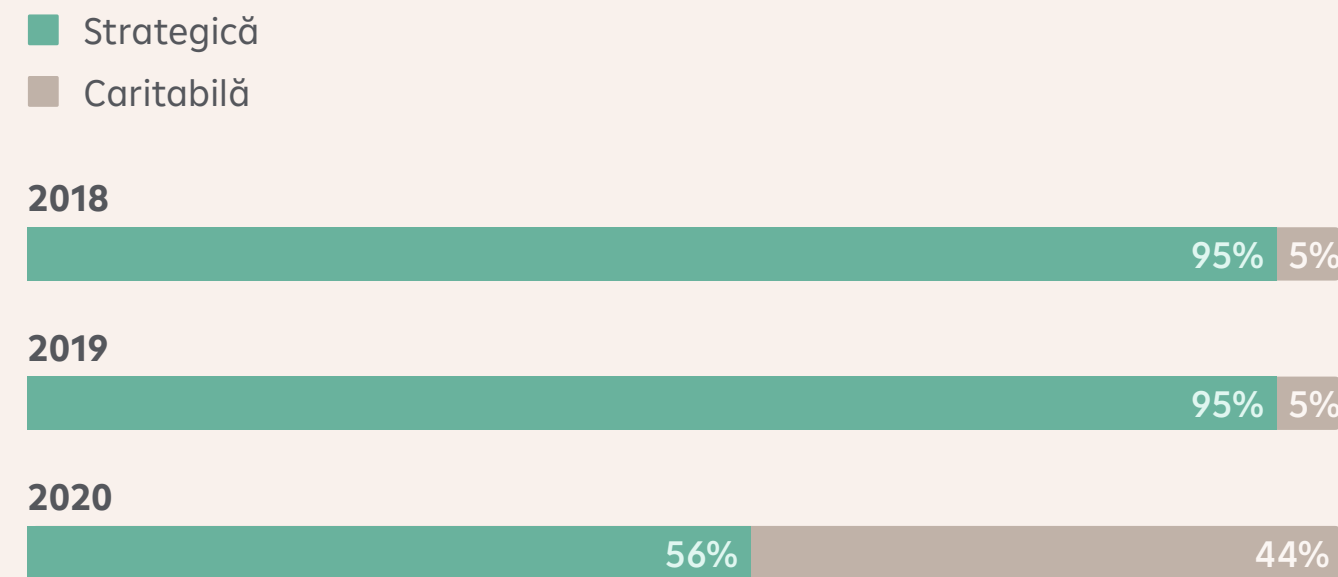
Valoarea totală a sponsorizărilor a fost de 8,297,319 RON în 2020, cu 14% mai mare față de investițiile anului precedent.

În anul 2020, Banca a diversificat portofoliul de investiții comunitare cu sponsorizări ce au vizat în special spitale, dar și alte instituții ce oferă servicii medicale – servicii județene de ambulanță ori centre de vârstnici, în contextul COVID-19. Am știut de la începutul pandemiei și apoi al perioadei de urgență că doar fiind alături de colegi, parteneri, clienți și comunități, vom putea reveni la normal. Pe scurt, inițiativele noastre dedicate prevenirii extinderii pandemiei COVID-19 au însemnat:

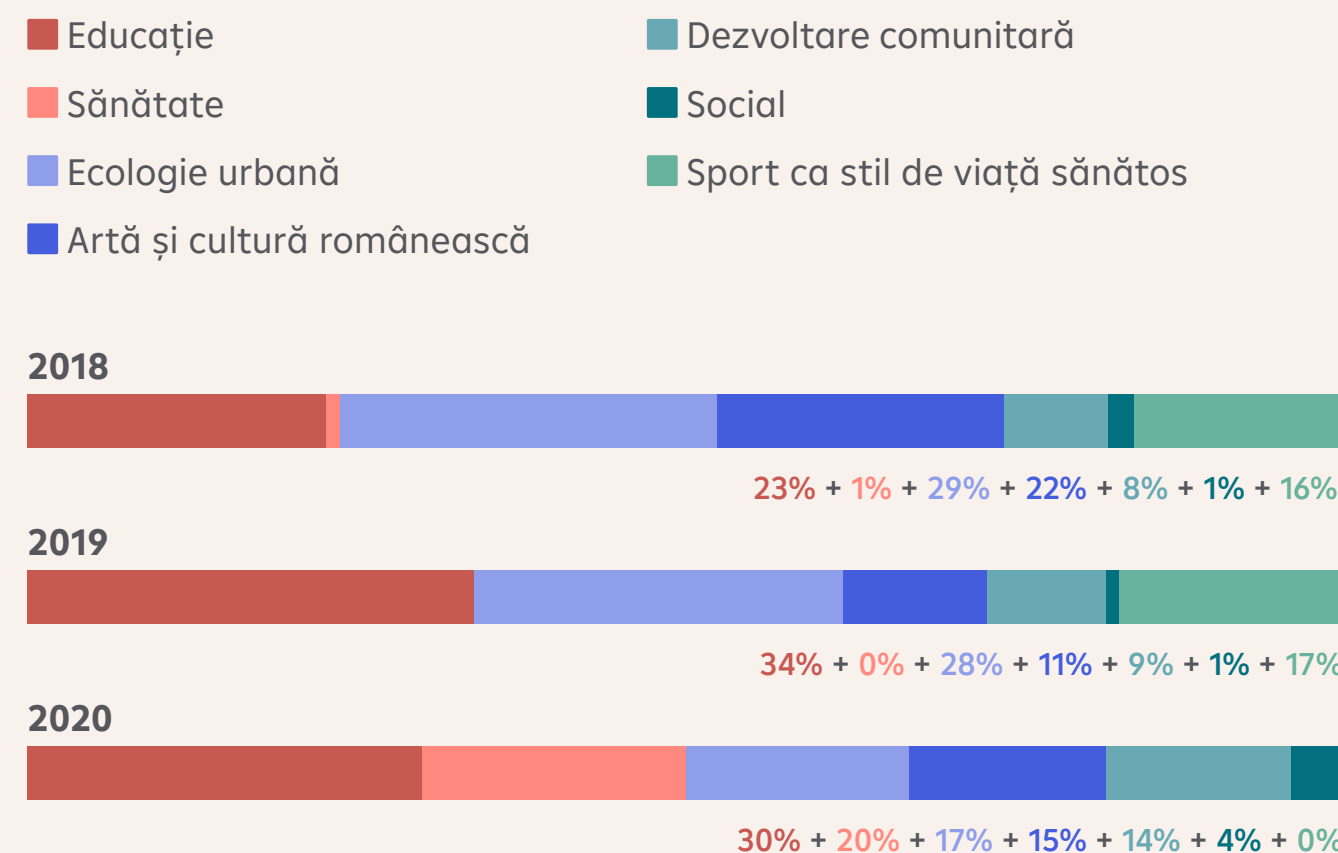
☆ Susținerea sistemului medical din România prin sponsorizări de 1.589.967 de lei către spitale județene și municipale și servicii de ambulanță care aveau nevoie urgentă de fonduri pentru materiale de protecție a personalului medical.

- ☆ Donații de materiale de protecție în valoare de peste 100.000 lei pentru 15 cămine de bătrâni din țară.
- ☆ Donații de calculatoare pentru copii din comunități vulnerabile, care nu puteau face lecții la distanță.
- ☆ În cazul unora din proiectele noastre de educație, redirectionarea fondurilor către achiziția de tablete pentru elevi din medii defavorizate.
- ☆ Lansarea opțiunii de donație în aplicația de mobil Raiffeisen Smart Mobile, prin care clienții noștri au putut dona pentru a susține trei organizații non-guvernamentale implicate în lupta împotriva COVID-19: Asociația pentru Relații Comunitare, Fundația Regina Maria și Fundația pentru SMURD.

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



Proiecte și programe comunitare susținute pe direcții strategice (% din total sumă)



Împreună pentru societate

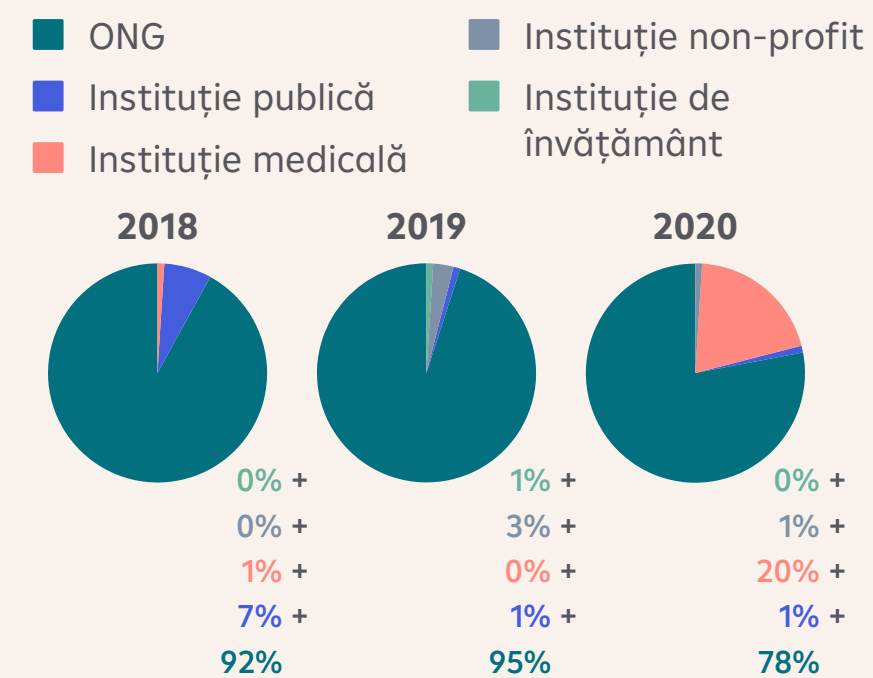
Anul 2020 ne-a arătat mai mult ca oricând că nu putem avea o schimbare reală decât dacă ne implicăm cu toții. De aceea, îi încurajăm pe angajații noștri să devină voluntari sau să doneze pentru cauzele sociale pe care le sprijinim, iar clienților noștri le oferim posibilitatea de a-și aduce propria contribuție, la rândul lor. Am creat, astfel, sistemul de donații recurente Debit Direct, prin care clienții noștri pot deveni într-un mod rapid și ușor donatori recurenți pentru proiectele sociale în care doresc să se implice.

În ultimul an am avut 8.466 donatori activi, față de 7.526 în anul precedent, care au donat mai mult de 373.000 EUR. Alături de clienții noștri, am sprijinit și clienții altor bănci în gestionarea donațiilor prin acest mecanism. Astfel, în 2020 am sprijinit 9.043 utilizatori ai mecanismului, ce au donat proiectelor comunitare peste 420.700 EUR.

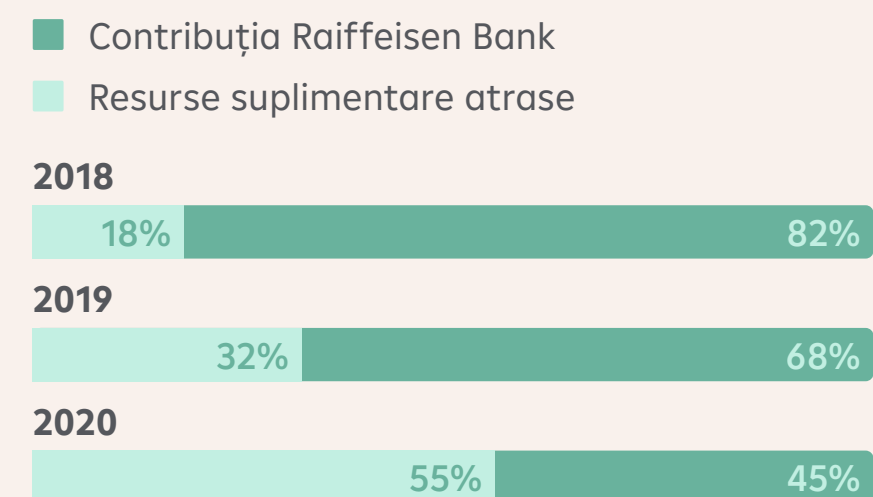
Partenerii comunitari

Cum era de așteptat, în 2020 am venit în sprijinul instituțiilor medicale, chiar dacă domeniul sănătății nu se află între direcțiile Raiffeisen Bank de investiții comunitare. ONG-urile rămân în continuare partenerii principali în implementarea programelor comunitare, deoarece ele cunosc îndeaproape nevoile comunităților locale în care implementăm proiecte și abordările necesare pentru a le răspunde.

Tipul partenerilor comunitari



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



Voluntariatul la Raiffeisen Bank

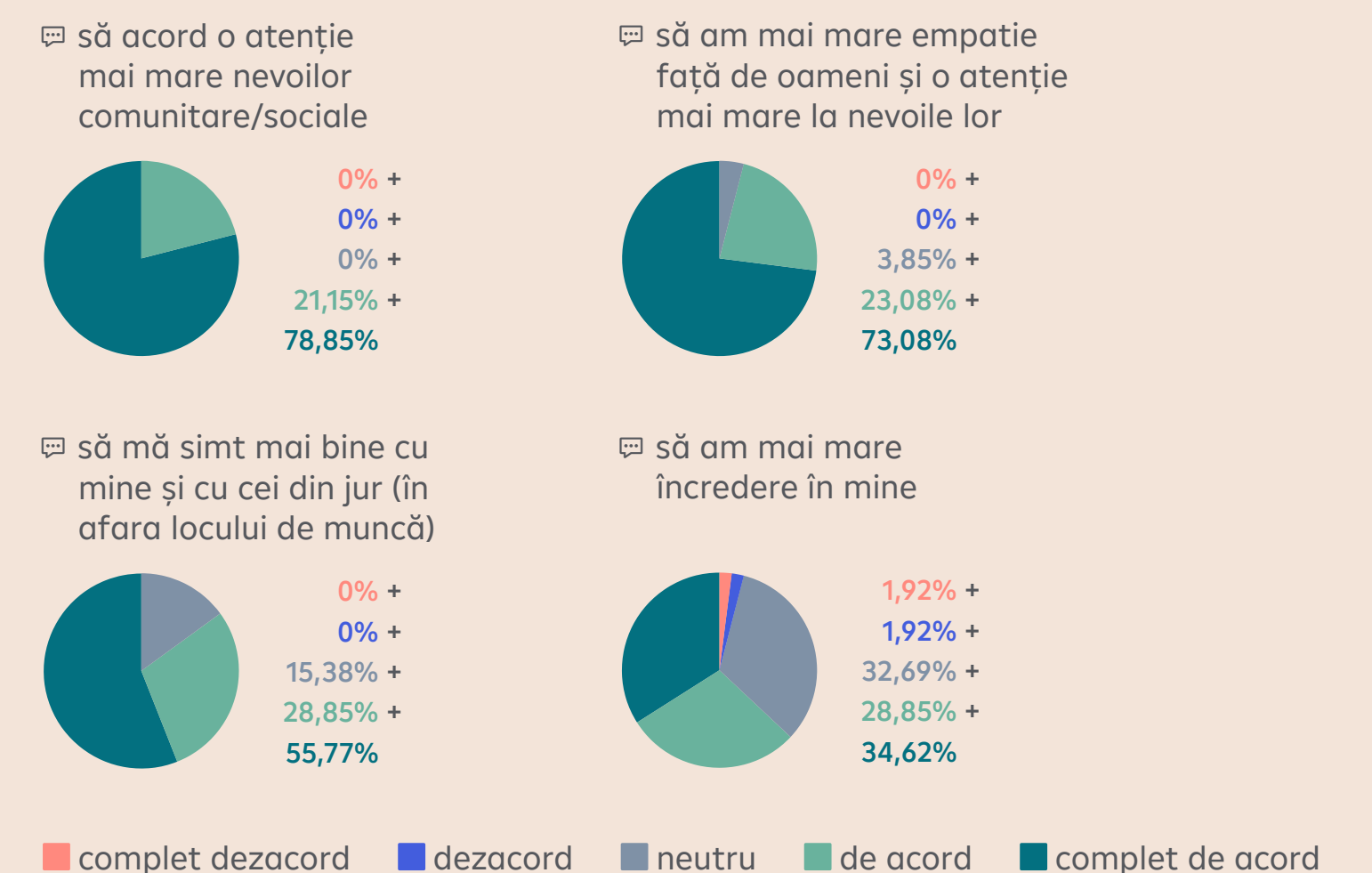
La prima privire, am putea spune că anul 2020 a fost un an care nu a oferit oportunități de voluntariat în condițiile limitărilor sanitare impuse în toate comunitățile. Însă, pe de altă parte, oamenii au văzut cât de acute sunt nevoile sociale și cât de importante sunt pentru unii oameni gesturi simple de generozitate. Voluntariatul are un rol crucial, iar angajații Raiffeisen Bank au dovedit că ne putem adapta și că nimic nu ne poate opri atunci când vrem să fim alături unii de alții.

În 2020 au voluntariat în timpul orelor de lucru 518 colegi, în special în proiecte dedicate educației, dar nu numai. Oportunitățile de voluntariat s-au mutat și ele în online, însă motivația a rămas la fel de puternică. Principalul motiv pentru care angajații Raiffeisen Bank au ales să se implice ține de convingerea că voluntariatul poate contribui la îmbunătățirea vieții beneficiarilor. În plus, voluntarii văd în aceste activități un vector de conectare la nevoile comunitare și la nevoile celor din jur, iar în acest context, încrederea în organizația pentru care fac voluntariat ocupă un loc important.

De ce se implică angajații Raiffeisen Bank în acțiuni de voluntariat?



Activitățile de voluntariat m-au ajutat...



Oamenii pe care îi ajutăm prin proiectele noastre comunitare

Partenerii noștri au susținut în proiectele lor

>373.000 de persoane,

generând schimbări profunde în viața lor - de comportament, îmbunătățirea cunoștințelor și a calității vieții, fie că vorbim despre elevii din comunități vulnerabile care au avut nevoie de calculatoare sau ajutor pentru școala online sau despre elevii care au continuat să facă online cursuri de educație financiară ori despre evenimentele culturale care s-au mutat pe scene virtuale.



Proiectul a ajutat mici firme care au beneficiat de turismul adus pe **Via Transilvanica**, mici antreprenori sau afaceri de familie. Prin oferirea de cazare/masă sau alte produse locale și vânzarea acestora, calitatea vieții în comunitățile locale a crescut și va continua să crească datorită numărului mare de turiști ce se află pe traseu.

--
Asociația Tășuleasa Social



De departe cea mai semnificativă schimbare în comportamentul beneficiarilor direcți este asumarea înscrierii ca observatori independenți la alegerile prezidențiale, locale și parlamentare, ca urmare a înțelegerii profunde a rolului pe care aceștia îl au în consolidarea democrației și în societate.

--
Asociația Studenților Francofoni din Iași,
câștigător al unui grant Raiffeisen Comunități în 2019



Copii care anul trecut nu reușeau să își scrie numele corect acum citesc, știu să caute informații în text, știu să scrie corect.

--
Asociația Teach for Romania

Proiectele noastre

Dincolo de efectele vizibile, pandemia de COVID-19 a avut urmări negative și la nivelul societății civile. Cu mare parte din eforturi direcționate către sprijinul sistemului medical atât de încercat în această perioadă, organizațiile non-guvernamentale au fost nevoite să își adapteze și dezvolte proiectele astfel încât să facă față măsurilor impuse de autorități. Noi, la Raiffeisen Bank, am rămas fideli promisiunii de a fi un partener pe termen lung și astfel, am continuat și în 2020 să investim în proiectele de impact pe care le-am susținut de-a lungul timpului.

Educație

Raiffeisen Comunități



Artă și cultură

Via Transilvanica



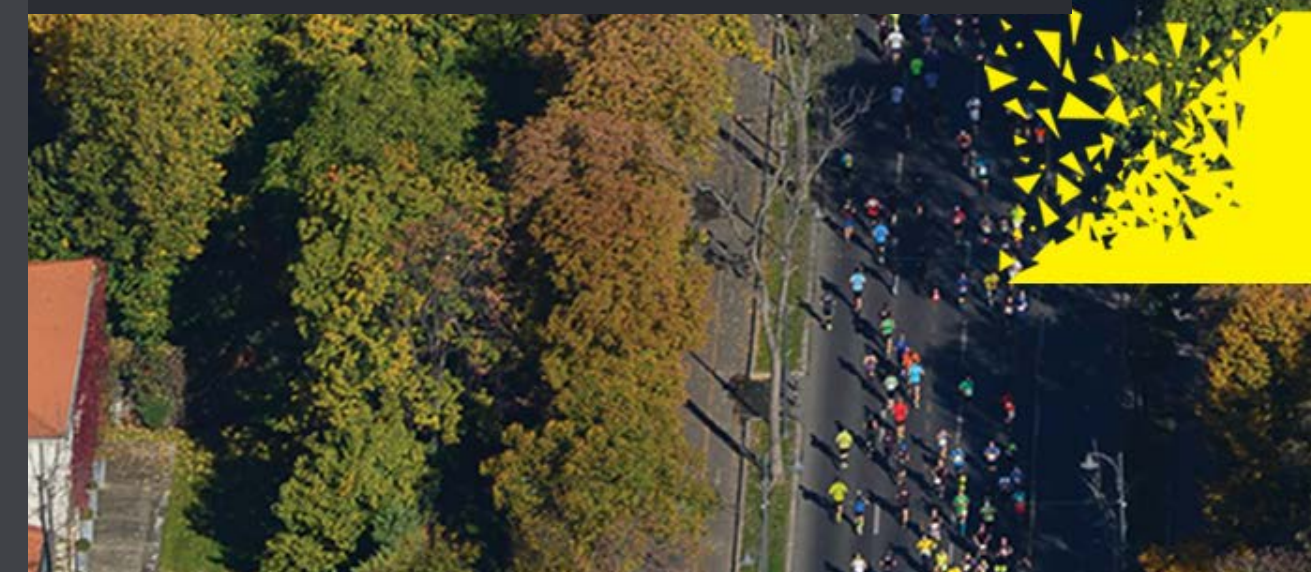
Ecologie urbană

i'Velo



Sport

Bucharest International Maraton



Mediul înconjurător

Protecția mediului înconjurător reprezintă o parte importantă a responsabilității pe care Banca o are față de comunitățile și societatea românească. Deși impactul nostru direct asupra mediului este redus, prin calitatea noastră de finanțator, jucăm un rol important în direcția reducerii impactului indirect existent la nivelul portofoliului Băncii, prin politicile de finanțare sustenabilă care vin în susținerea eforturilor de a face trecerea către o economie care să încorporeze principiile dezvoltării durabile.

Principalele riscuri de mediu cu care ne confruntăm în activitatea de zi de zi derivă din impactul negativ pe care criza climatică îl are la nivelul întregului sector economic: dependența de resurse naturale, adoptarea unor măsuri insuficiente sau incorect dimensionate, raportat la viteza cu care apar modificările factorilor de mediu, dar și refuzul mediului economic de a se adapta la contextul curent și de a implementa planuri de acțiune care să combată efectele și impactul negativ al schimbărilor climatice. Mai mult, un risc extrem de important la nivel național este dat și de schimbările legislative frecvente în această direcție.

Gestionarea riscurilor se bazează pe o abordare combinată de jos în sus și de sus în jos, în care toți angajații joacă un rol semnificativ în minimizarea riscurilor, în concordanță cu domeniul lor de activitate și responsabilitățile fiecăruia.

La nivelul Raiffeisen Bank România, Direcția de Conformitate evaluează riscurile privind conformarea cu legislația din domeniul protecției mediului și recomandă Comitetului de Risc măsurile necesare pentru minimizarea riscului de neconformare cu reglementările legislative.

În 2020, Banca nu a primit amenzi sau sancțiuni pentru nerespectarea reglementărilor din domeniul protecției mediului.

Direcția de Resurse Umane este responsabilă pentru informarea și instruirea angajaților Băncii cu privire la politica de protecția a mediului, iar Direcția de Logistică și Administrare Imobile monitorizează și raportează anual consumul de resurse din cadrul Băncii și furnizează toată infrastructura necesară pentru colectarea selectivă a deșeurilor și eliminarea lor.

Totodată, pentru a lua măsuri eficiente care să adreseze principalele riscuri cu care ne confruntăm, Banca monitorizează cu atenție evoluția principalilor indicatori de mediu relevanți pentru activitatea noastră, raportând progresul pentru fiecare dintre aceștia, atât integrat, la nivelul RBI, cât și an de an, în mod transparent, prin publicarea raportului de sustenabilitate.

Dincolo de conformarea cu reglementările legislative la nivel național, ca parte a Raiffeisen Bank Internațional, am adoptat și respectăm cu strictețe politica de mediu și reglementările interne existente la nivel de Grup. Astfel, angajamentele noastre în această direcție vizează aspecte precum eficiența energetică, consumul de energie regenerabilă, transportul și mobilitatea sustenabile și practici de achiziție responsabile.

Tipul de resurse consumate	2018	2019	2020
Hârtie* kg	300.488	311.975	217.400
Cartușe de imprimantă și tonere bucăți	6.568	2.204	623
Materiale tipărite (formulare, din totalul consumului de hârtie)	-	257.721,00	160.919,54

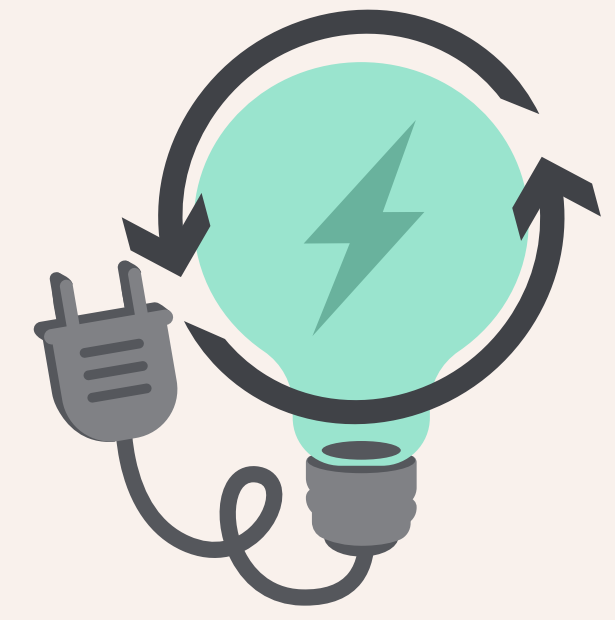
*hârtie nereciclată

Deșuri

Deșuri reciclate kg	2018	2019	2020
Materiale de ambalare (hârtie)	86.194	64.338	37.275
Sticlă	8	14.168	0
Corpuri de iluminat	2.072	220	0
Baterii	0	4.334	4.662
Plastic	14.605	3.258	1.852
DEEE	96.488	75.957	78.675

Deșuri generate kg	2018	2019	2020
Gunoi menajer	593.642	2.721.200	2.361.453

Din cantitatea totală de deșuri,
83.337 kg
 de deșuri periculoase (corpuri de iluminat, baterii, DEE-uri) și
39.127 kg
 de deșuri nepericuloase au fost reciclate.



Intrări:

- Hârtie
- Sticlă
- Plastic
- Corpuri de iluminat
- Echipamente electronice/electrocasnice
- Baterii



Sediul Central
 Centrul Operațional Brașov
 Agenții

Raiffeisen Bank România



Hârtie

Este colectată separat și preluată de furnizorul de servicii de salubritate.

Deșuri de echipamente electrice și electronice

Atunci când echipamentele nu mai întrunesc condițiile optime, acestea sunt scoase din uz și propuse spre casare. Bunurile se casează și se predau către reciclatori.

Sticlă și plastic

Se colectează separat la nivelul Sediului Central și Centrului Operațional Brașov

Corpuri de iluminat

La nivelul rețelei de agenții, sunt preluate de furnizorul de servicii de mentenanță în momentul înlocuirii celor vechi. La nivelul Sediului Central sunt preluate de firma de administrare și predate reciclatorului.

Baterii

Furnizorul de servicii de mentenanță înlocuiește și preia bateriile uzate.

Gunoi menajer

Este preluat de furnizorul de servicii de salubritate.

Energie

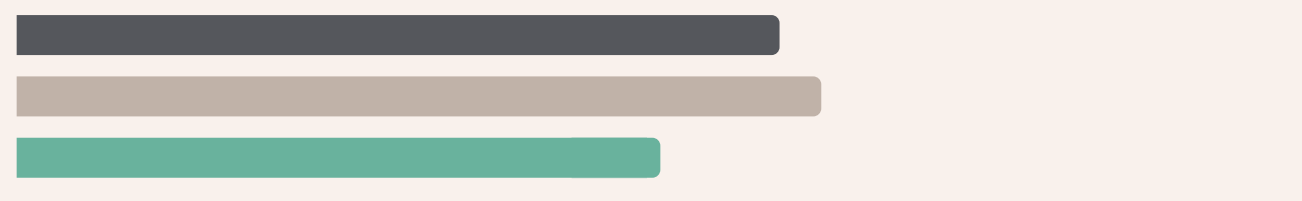
Energie		MWh	tep	GJ
Electricitate și energie pentru răcire	2018	21.721,7	1.868,1	78.198,0
	2019	18.673,6	1.605,9	67.224,9
	2020	16.135,1	1.387,6	58.086,4

MWh



Energie pentru încălzire (gaz)	2018	12.856,8	1.105,7	46.284,5
	2019	13.525,4	1.163,2	48.691,3
	2020	10.835,8	931,9	39.008,8

MWh



41,51%
din totalul energiei electrice consumată în activitatea Băncii a provenit în 2020 din surse regenerabile.

Notă: în 2021, Banca și-a revizuit sistemele interne de monitorizare și colectare a consumurilor de energie electrică, gaz natural și apă. În urma revizurii, valorile prezentate în anii anteriori au fost actualizate, înregistrându-se diferențe comparativ cu cifrele prezentate în rapoartele de sustenabilitate și declarațiile nefinanciare aferente anilor 2019 și 2018. Astfel, consumul total de energie la nivelul întregii companii în anul 2019 a fost de 3.220,1 tep (134.835 GJ), iar în 2018, 3.504,4 (146.723 GJ). În consecință, valoarea intensității energetice în 2019 a fost de $10,73 \cdot 10^{-4}$, iar în 2018 de $12,26 \cdot 10^{-4}$.

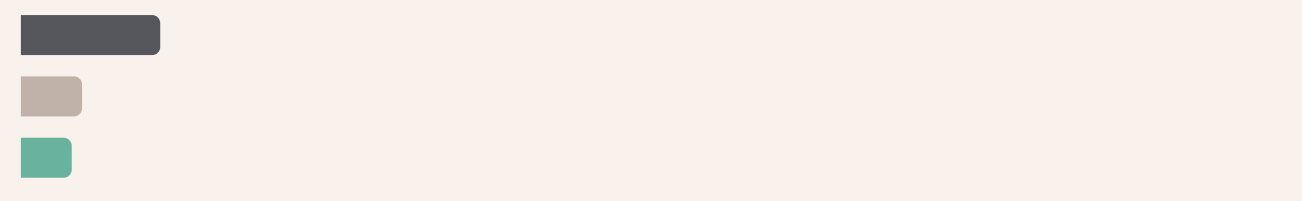
Combustibil		t	tep	GJ
Motorină	2018	470,00	477,05	20.022,00
	2019	421,22	427,50	17.943,97
	2020	276,10	280,30	11.763,10

t



Benzină	2018	51,00	53,55	2.218,5
	2019	22,41	23,50	974,84
	2020	18,60	19,50	809,10

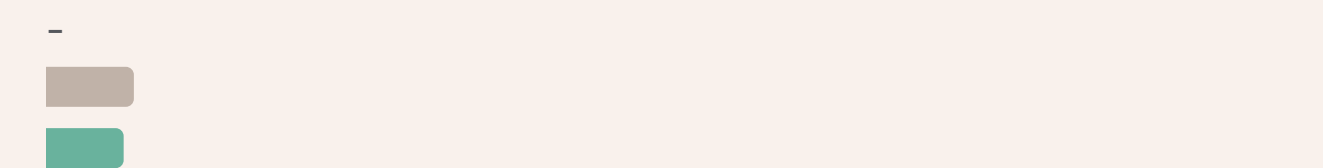
t



Consum de combustibili din resurse regenerabile	2018	2019	2020
---	------	------	------

Biodiesel 32.708,13 31.489,00 21.044,44

Bioetanol - 2.270,00 1.990,51



Factor conversie tep	Energie electrică	Gaz natural	Benzină	Motorină
	1 MWh = 0,086 tep	1 MWh = 0,086 tep	1 t = 1,05 tep	1 t = 1,015 tep

1 t motorină = 42,6 GJ

1 KWh = $3,6 \cdot 10^6$ J

1 t benzină = 43,5 GJ

1 GJ = 10^9 J

Intensitatea energetică (IE)

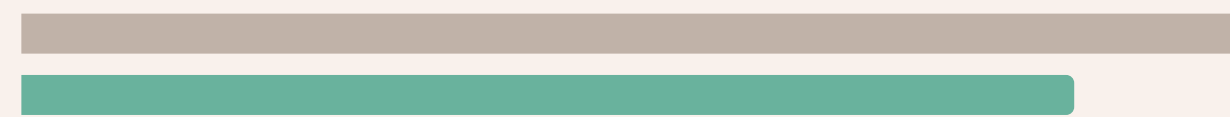
Consumul total de energie =
Energie electrică +
Gaz natural +
Consum combustibil (motorină+benzină)

Consumul total de energie = 109.667,8 GJ
Consumul total de energie = 2.619,3 tep

$$IE = \frac{\text{Consumul total de energie}}{\text{Valoarea totală a producției anuale}} = \frac{2.619,3}{2.872.946} = 9,12 \cdot 10^{-4} \text{ tep/mii de lei}$$

Emisii

Domeniul de aplicare	Domeniul include	2019*	2020**
Scopul 2	Consum de energie electrică Raiffeisen Bank România	4.630,68	4.001,18



*În raportul de sustenabilitate aferent anului 2019, totalul emisiilor a fost calculat utilizând un factor de emisie preluat în mod eronat de la furnizorul de energie.

**În procesul de calcul al totalului emisiilor generate în 2020, a fost utilizat factorul de emisie aferent anului 2019 (247,98 g CO₂/KWh de energie produs - conform declarației furnizorului de energie electrică), cel aferent anului 2020 nefiind disponibil la momentul publicării declarației. Furnizorul de energie electrică transmite anual eticheta energiei electrice aferente anului anterior, până la data de 31 iulie a anului în curs, conform Ordinului ANRE nr. 61/2016 - Regulament de etichetare a energiei electrice.

În prezent, la nivel local, Banca nu are implementat un sistem formal de inventariere a emisiilor de gaze cu efect de seră. Cu toate acestea, raportăm anual către Raiffeisen Bank International datele privind consumul de energie, combustibil și transportul angajaților, care sunt considerate în calculul emisiilor la nivelul întregului Grup.

Transport

Transportul angajaților	2018	2019	2020
Distanța parcursă de angajații companiei cu mașinile personale în scopuri de business km	966.016	1.022.950	426.300
Distanța parcursă de angajații companiei cu mijloacele de transport în comun (taxi) în scopuri de business km	832.443	1.193.554	685.193
Distanța parcursă cu mașinile din flota companiei km	7.239.047	7.325.747	4.980.600
Distanța parcursă de angajații companiei cu avionul în scopuri de business km	-	3.131.462	368.273
Numărul de mașini din flota companiei	524	525	540
Diesel	470	502	527
Electric/Hibrid	3	3	3
Benzină	51	20	10

Consumul de apă

Cumsum de apă	2018	2019	2020
Apă consumată m ³	61.544	60.109	48.207



Măsuri pentru reducerea impactului asupra mediului înconjurător

Optimizarea rutelor de transport la nivelul serviciilor de preluare a numerarului

În România, băncile și companiile specializate în servicii de preluare a numerarului oferă servicii de colectare pentru clienții care lucrează cu sume mari de bani în numerar: comercianții cu amănuntul, companiile de distribuție, companiile de curierat, companiile din industria agricolă. Serviciile acoperă transportul de numerar, de la sediul clientului, până la centrul de procesare, urmat de procesarea banilor, adică numărarea și sortarea.

În ultimii ani, eforturile noastre de reducere a volumelor de numerar s-au adresat atât plătitorilor, prin acțiuni de educație financiară și încurajarea utilizării canalelor digitale, cât și beneficiarilor, prin consiliere pentru reducerea frecvenței de transport.

Astfel, măsurile luate de noi au contribuit la eliminarea a 200.000 de colectări în 2020, echivalentul a 2,4 milioane de km, la reducerea cu 300.000 de litri a consumului de combustibil și în consecință, la diminuarea cantității de gaze cu efect de seră generate în atmosferă.

Pe viitor, aparatele **Smart Dropbox**, soluții oferite împreună cu partenerul nostru CIT ONE, vor contribui la creșterea gradului de optimizare al colectărilor, oferind clienților posibilitatea de a stoca volume mai mari de numerar, pentru perioade mai lungi de timp.

Alte măsuri pentru reducerea impactului asupra mediului înconjurător au inclus înlocuirea tuburilor de neon clasic din 7 firme luminoase cu tuburi LED și 294 de corpuri de iluminat, precum și 91 de corpuri de iluminat în relocări de agenții și implementarea semnăturii electronice în relația cu furnizorii (DocuSign).

Implementarea semnăturii electronice a contribuit la economisirea a:



Estimarea reducerii numărului de kilometri parcurși și a consumului de combustibil a fost făcută luând în calcul distanța medie dintre două puncte de colectare și consumul mediu de combustibil, conform informațiilor furnizate de partenerul nostru CIT ONE.

Prin implementarea semnăturii electronice, am estimat reducerea impactului asupra mediului înconjurător, calculând numărul de foi de hârtie economisite pe baza a trei factori: numărul de plicuri trimise, numărul de pagini pe plic și numărul de destinatari. Modelul de calcul a presupus că fiecare destinatar al documentelor îl va printa în medie o singură dată, și că hârtia utilizată conține 10% materiale reciclate.



Raport independent de asigurare limitată

Raport independent de asigurare limitată asupra Indicatorilor de performanță selectați și prezențați în Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020

Către Conducerea Raiffeisen Bank România S.A.

Introducere

Am fost angajați de către conducerea Raiffeisen Bank România S.A. („Banca”) în conformitate cu prevederile contractului dintre părți, să efectuăm o misiune de asigurare limitată în scopul verificării respectării cerințelor aplicabile indicatorilor de performanță selectați și prezențați în Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020 („Indicatorii de performanță selectați”).

Scopul angajamentului și criteriile

Indicatorii de performanță selectați includ indicatori de performanță la 31 Decembrie 2020 și pentru anul financiar încheiat la această dată, prezențați în Raportul de Sustenabilitate al Băncii pentru anul financiar 2020 („Raport de Sustenabilitate 2020”) și sumarizați în Anexa 1 la prezentul raport.

Indicatorii de performanță selectați au fost întocmiți respectând Standardele de Raportare privind Sustenabilitatea din Inițiativa de Raportare Globală („GRI”), așa cum sunt menționate în Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020 la secțiunea „Indexul de Conținut GRI”, de la paginile 99-107; și/ sau în conformitate cu definițiile Băncii pentru fiecare dintre Indicatorii de performanță selectați, așa cum sunt prezentate la secțiunea „Glosar și definiții pentru indicatorii de performanță selectați spre verificare externă și incluși în raportul de sustenabilitate 2020”, de la paginile 96-97 din Raportul de Sustenabilitate 2020 (împreună alcătuind „Bazele întocmirii”). Bazele întocmirii sunt sumarizate în Anexa 1 la acest raport.

Criteriile detaliate în paragraful precedent alcătuiesc Bazele întocmirii pentru Indicatorii de performanță selectați, și considerăm că aceste criterii sunt adecvate pentru scopul angajamentului nostru de asigurare limitată.

Responsabilitatea Conducerii

Conducerea Băncii este responsabilă pentru:

- Pregătirea Indicatorilor de performanță selectați în conformitate cu Bazele Întocmirii;
- Proiectarea, implementarea și menținerea controalelor interne cu privire la pregătirea Indicatorilor de performanță selectați astfel încât aceștia să nu prezinte denaturări semnificative datorate fraudei sau erorii;
- Stabilirea și publicarea unor definiții obiective cu privire la Indicatorii de performanță selectați; și
- Asigurarea faptului că Indicatorii de performanță selectați sunt prezențați corect, complet și fidel.

Responsabilitatea noastră

Responsabilitatea noastră este de a emite o concluzie independentă cu privire la Indicatorii de performanță selectați, prezențați în Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020. Procedurile efectuate au fost selectate în baza raționamentului nostru profesional, luând în considerare evaluarea noastră cu privire la riscul de denaturare semnificativă a Indicatorilor de performanță selectați, precum și evaluarea generală a întocmirii și prezentării acestor indicatori.

Angajamentul nostru a fost efectuat în conformitate cu Standardul Internațional pentru Angajamente de Asigurare 3000 - „Misiuni de asigurare altele decât audituri sau revizuri ale informațiilor financiare istorice” (Revizuit) („ISAE 3000”), emis de Consiliul Internațional pentru Standarde de Audit și Asigurare. Cerințele acestui Standard ne impun să planificăm și să efectuăm proceduri astfel încât să obținem o asigurare limitată cu privire la faptul că Indicatorii de performanță selectați au fost întocmiți, în toate aspectele semnificative, în concordanță cu Bazele întocmirii.

Un angajament de asigurare limitată are un domeniu de aplicare semnificativ mai mic decât un angajament de asigurare rezonabilă, atât în ceea ce privește procedurile de evaluare a riscurilor, cele de înțelegere a controlului intern, cât și procedurile efectuate ca răspuns la riscurile evaluate.

Cerințe cu privire la controlul calității

PwC aplică Standardul Internațional de Control al Calității 1 (IAASB) și, prin urmare, menține un sistem cuprinzător de control al calității, inclusiv politici și proceduri documentate privind respectarea cerințelor etice, standardelor profesionale și cerințelor legale și de reglementare aplicabile.

Am respectat cerințele de independență și alte cerințe etice ale Codului Etic al Profesioniștilor Contabili (inclusiv Standardele Internaționale de Independență), elaborat de Consiliul pentru Standarde Internaționale de Etică pentru Contabili, care se întemeiază pe principii fundamentale de integritate, obiectivitate, competență profesională și diligență, confidențialitate și comportament profesional.

Sumarul procedurilor efectuate

Procedurile noastre planificate și efectuate au vizat obținerea unei asigurări limitate că Indicatorii de performanță selectați au fost întocmiți, în toate aspectele semnificative, în conformitate cu cerințele aplicabile. Procedurile noastre au inclus, în mod specific:

- Interviuri cu persoanele responsabile pentru întocmirea Indicatorilor de performanță selectați;
- Obținerea unei înțelegeri privind procesul de măsurare și raportare al Indicatorilor de performanță selectați;
- Reconcilierea Indicatorilor de performanță selectați cu datele sursă;
- Efectuarea unor teste de detaliu limitate pe bază de eșantion asupra datelor care stau la baza Indicatorilor de performanță selectați în scopul verificării că indicatorii au fost măsurați, raportați și utilizați corespunzător, în conformitate cu Bazele Întocmirii;
- Testarea acurateții matematice a calculului Indicatorilor de performanță selectați; și
- Evaluarea modului de raportare și prezentare a Indicatorilor de performanță selectați în conformitate cu Bazele Întocmirii.

Nu am efectuat nicio procedură de audit sau revizuire limitată asupra surselor de date pe baza cărora Indicatorii de performanță selectați au fost calculați. Nu am efectuat alte proceduri în ceea ce privește orice alte date sau informații, incluzând informațiile comparative cu privire la Indicatorii de performanță selectați care sunt incluse în Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020, și nu oferim o opinie de audit sau o concluzie cu privire la Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020 ca întreg.

Considerăm că probele obținute sunt suficiente și adecvate pentru a oferi bază pentru concluzia angajamentului nostru de asigurare limitată.

¹ Conducerea Raiffeisen Bank este reponsabilă pentru plasarea informației pe website-ul Băncii, și pentru acuratețea acestei informații. Angajamentul nostru nu implică revizuirea acestor aspecte, și ca urmare, nu ne asumăm nicio răspundere pentru eventuale modificări cu privire la Indicatorii de performanță selectați pe baza cărora am întocmit Raportul Independent de Asigurare Limitată, sau orice diferențe între raportul întocmit de noi și informația prezentată pe website-ul Băncii.

Concluzia de asigurare limitată

Pe baza procedurilor pe care le-am efectuat și a evidențelor pe care le-am obținut, nu am identificat nimic care să ne facă să credem că Indicatorii de performanță selectați la data de 31 Decembrie 2020 și pentru anul încheiat la această dată, așa cum sunt prezentați în Raportul de Sustenabilitate Raiffeisen Bank 2020, nu au fost întocmiți, sub toate aspectele semnificative, în concordanță cu Bazele Întocmirii.

Restricții privind utilizarea și distribuirea raportului

Acest raport a fost întocmit de PricewaterhouseCoopers Audit SRL pentru Directoratul Băncii, cu scopul de a asista conducerea Băncii în raportarea performanței de dezvoltare durabilă. Permite prezentarea acestui raport în cadrul Raportului de Sustenabilitate al Băncii 2020¹, în vederea asistării conducerii Băncii la adresarea responsabilităților sale de guvernare corporativă prin obținerea unui raport independent de asigurare limitată în legătură cu Indicatorii de performanță selectați, incluși în Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020.

În legătură cu acest raport, PricewaterhouseCoopers Audit S.R.L. nu își asumă nicio răspundere (incluzând pentru neglijență), fie că are un temei contractual ori o altă natură, în fața oricui altcuiva decât Banca, în contextul acestui raport. Cele de mai sus nu exclud răspunderea în acele cazuri unde legea nu permite exonerarea de răspundere.

Ana-Maria Butucaru
Auditor financiar
Înregistrat în Registrul public electronic al auditorilor financiari și firmelor de audit cu nr. AF 3378

În numele
PricewaterhouseCoopers Audit SRL
Firmă de audit
Înregistrată în Registrul public electronic al auditorilor financiari și firmelor de audit cu nr. FA 6

București, 14 mai 2021

Anexa 1

Indicatorii de performanță selectați la 31 Decembrie 2020 și pentru anul încheiat la această dată, așa cum au fost prezentați în Raportul de Sustenabilitate Raiffeisen Bank 2020, și Bazele Întocmirii sunt summarize mai jos:

Număr	Indicatori de performanță selectați	Temă	Indicator GRI/ Non-GRI ²	Bazele Întocmirii	Descrierea Indicatorilor de performanță selectați	Pagina în Raportul de Sustenabilitate Raiffeisen Bank 2020
1	Entități incluse în situațiile financiare consolidate	Procesul de raportare	GRI	GRI 102-45 și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	O listă cu toate entitățile incluse în situațiile financiare IFRS consolidate și auditate ale Băncii la 31 Decembrie 2020 și dacă există entități incluse în situațiile financiare IFRS consolidate și auditate ale Băncii la 31 Decembrie 2020 care nu sunt acoperite de Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	4
2	Lista categoriilor de stakeholderi	Implicarea stakeholderilor	GRI	GRI 102-40 și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	Lista categoriilor de stakeholderi (părți interesate) consultate de Bancă pentru pregătirea Raportului de Sustenabilitate al Băncii 2020	24
3	Identificarea și selectarea stakeholderilor	Implicarea stakeholderilor	GRI	GRI 102-42 și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	Baza pentru identificarea și selecția stakeholderilor consultați de Bancă pentru pregătirea Raportului de Sustenabilitate 2020	24
4	Lista temelor semnificative	Procesul de raportare	GRI	GRI 102-47 și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	Lista temelor semnificative rezultate din chestionarul adresat stakeholderilor în procesul de consultare al Băncii pentru pregătirea Raportului de Sustenabilitate al Băncii 2020	25
5	Afilieri	Profilul organizației	GRI	GRI 102-13 și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	Lista afilierilor Băncii la asociații din industrie sau alte organizații profesionale	32-33

² Standardele GRI (Global Reporting Initiative) elaborate de Global Sustainability Standards Board („GSSB”)

Număr	Indicatori de performanță selectați	Temă	Indicator GRI/ Non-GRI ²	Bazele Întocmirii	Descrierea Indicatorilor de performanță selectați	Pagina în Raportul de Sustenabilitate Raiffeisen Bank 2020
6	Procentul de credite corporat acordate pentru finanțarea de clădiri verzi din totalul portofoliului de credite corporat	Finanțare sustenabilă	Non-GRI	Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	Procentul de credite acordate pentru finanțarea de clădiri verzi din totalul portofoliului de credite corporat acordate de Bancă pe baza expunerilor brute, așa cum sunt definite în Situațiile Financiare Consolidate IFRS la 31 Decembrie 2020 auditate	46
7	Numărul proiectelor de educație financiară	Educație financiară	Non-GRI	Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	Numărul proiectelor de educație financiară finanțate de Bancă pe parcursul anului financiar 2020	54
8	Angajați noi și fluctuația angajaților	Politica de resurse umane	GRI	GRI 401-1 și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	a. Numărul total și proporția de angajați noi ai Băncii în timpul anului financiar 2020, pe grupe de vârstă, gen și regiune. b. Numărul total și rotația angajaților (proporția de angajați ai Băncii plecați) în timpul anului financiar 2020, pe grupe de vârstă, gen și regiune.	61
9	Informații cu privire la angajați și alți lucrători	Profilul organizației	GRI	GRI 102-8 a)-c) și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	a. Numărul total de angajați ai Băncii la 31 Decembrie 2020 în funcție de: i. contract de muncă: determinat sau nedeterminat; și ii. gen. b. Numărul total de angajați ai Băncii la 31 decembrie 2020 în funcție de tipul de contract de muncă (determinat și nedeterminat) și de regiune. c. Numărul total de angajați ai Băncii la 31 Decembrie 2020 în funcție de tipul de contract de muncă (full-time și part-time) și gen.	61
10	Număr mediu de ore de formare profesională pe an, per angajat	Formare și dezvoltare profesională	GRI	GRI 404-1 și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	Număr mediu de ore de formare profesională per angajat efectuate de angajații Băncii în decursul anului financiar 2020, împărțit în funcție de: i. gen; și ii. categorie angajat	71

Număr	Indicatori de performanță selectați	Temă	Indicator GRI/ Non-GRI ²	Bazele Întocmirii	Descrierea Indicatorilor de performanță selectați	Pagina în Raportul de Sustenabilitate Raiffeisen Bank 2020
11	Diversitatea organismelor de guvernare și a angajaților	Diversitate și egalitate de șanse	GRI	GRI 405-1 și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	<p>a. Procentul persoanelor din structura de administrare a Băncii la 31 Decembrie 2020 în fiecare din următoarele categorii de diversitate:</p> <p>i. Gen; și</p> <p>ii. Grupă de vârstă: sub 30 ani, 30-50 ani, peste 50 ani.</p> <p>b. Procentul angajaților Băncii per categorie de angajat la 31 Decembrie 2020, în următoarele categorii de diversitate:</p> <p>i. Gen; și</p> <p>ii. Grupă de vârstă: sub 30 ani, 30-50 ani, peste 50 ani.</p>	13-14, 62
12	Proporția personalului din managementul superior angajat din comunitatea locală	Prezența pe piață	GRI	GRI 202-2 și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	Proporția personalului din management superior aflat la sediul central al Băncii din România, la data de 31 Decembrie 2020, care a fost angajat din comunitatea locală	72
13	Proporția achizițiilor de la furnizori locali	Practici de achiziții	GRI	GRI 204-1 și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	Procentul total al achizițiilor de la furnizori locali în anul financiar 2020, pe baza facturilor plătite în 2020	74
14	Lanț de furnizori în procesul de achiziții al Băncii	Profilul organizației	GRI	GRI 102-9 și Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	Numărul de furnizori locali de la care Banca a făcut achiziții în cursul anului financiar 2020	74
15	Valoarea sponsorizărilor acordate de Bancă pentru sistemul de sănătate în contextul COVID-19	Voluntariat și investiții în comunitate	Non-GRI	Definițiile Băncii pentru fiecare din Indicatorii de performanță selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de Sustenabilitate al Băncii 2020	Valoarea sponsorizărilor comunitare în contextul COVID-19 acordate de Bancă în timpul anului financiar 2020	77

Glosar și definiții

pentru indicatorii
selecțai spre
verificare externă și
incluși în raportul de
sustenabilitate 2020

Management superior	Pozițiile din categoria Board-1, persoane care raportează direct membrilor Directoratului (top management).
Comunitate locală	România (persoane născute în România sau persoane cu cetățenie Română).
Locații semnificative	Toate operațiunile Băncii din România.
Achiziții	Total facturi de la furnizori plătite în cursul anului de raportare.
Furnizor	Persoană fizică sau juridică ce furnizează RBRO un bun/ produs sau prestează un serviciu, înregistrat în iProcurement ca și furnizor.
Furnizor local	Furnizor având sediul în România sau înregistrat în România (date de identificare - CUI în cazul PJ și CNP în cazul PF provenind din România).
iProcurement	Aplicație informatică utilizată în RBRO pentru: (i) inițierea cererilor de achiziție (cerințelor/request-urilor), (ii) aprobarea prealabilă a cheltuielilor aferente cererilor, (iii) derularea selecțiilor de ofertă sau licitațiilor în relația cu furnizorii sau (iv) emiterea comenzilor către furnizori, precum și la (v) confirmarea recepției bunurilor/produselor/serviciilor livrate.
Angajați	Toți angajații Băncii cu contract de muncă (mai puțin membrii Directoratului și Consiliului de Supraveghere).
Fluctuația de personal	Număr & procent de angajați noi, respectiv angajați care au plecat (indiferent de natura plecării) din total angajați existenți la sfârșitul perioadei de raportare, grupați pe categoria gen, grupe de vârstă, regiune privind operațiunile din România.

Număr mediu de ore de formare profesională pe an, per angajat	Total număr de ore de training efectuate în timpul perioadei de raportare/total angajați la sfârșitul perioadei de raportare în funcție de categoria de angajați (B-1*, B-2**, alte poziții de management, specialiști) și defalcate pe categorii de gen *B-1 (Board-1) reprezintă primul nivel de management, după top-management/Direcțorat. **B-2 (Board-2) reprezintă al doilea nivel de management, după top-management/Direcțorat.
Training	Totalitatea sesiunilor de instruire pentru angajați realizate prin participare la cursuri la sală sau la evenimente online, ambele susținute atât de furnizori externi sau de traineri interni RBRO, cât și cele realizate prin intermediul platformei interne de e-Learning.
Sesiuni de instruire prin participare la cursuri la sală sau la evenimente online	Cursuri tehnice, programe transversale de dezvoltare a competențelor, certificări, conferințe sau workshop-uri.
Platforma de e-Learning	Platforma de e-Learning folosită de Bancă, EasyClass, o librărie online, care cuprinde peste 500 de cursuri împărțite în 12 tematici.
Valoarea sponsorizărilor acordate de Bancă pentru sistemul de sănătate în contextul COVID-19	Valoarea contractelor de sponsorizare direcționate spitalelor în nevoie urgentă de echipamente medicale pentru medici și asistente, în contextul COVID-19.



Număr de utilizatori Smart Mobile activi	Numărul de clienți activi al Băncii care au un contract semnat pentru servicii digitale, cu logare în aplicația Smart Mobile în luna pentru care sunt raportate datele.
Procentul de credite corporate acordate pentru finanțarea de clădiri verzi din totalul portofoliului de credite corporate	Procent credite corporate acordate pentru proiecte privind imobile sustenabile, raportate la total credite aferente clienților corporate în funcție de expunerea brută, conform situațiilor financiare consolidate IFRS și auditate la 31 Decembrie 2020.
Segment corporate	Clienți non-retail, excluzând întreprinderi mici și mijlocii (IMM-uri) și instituții financiare non-bancare.
Proiecte privind imobile sustenabile	Construcția clădirilor eficiente energetic, renovarea clădirilor care consumă o cantitate redusă de resurse (în special energie); clădiri certificate (LEED, BREEAM, OGNI).
Numărul de proiecte de educație financiară	Proiecte de educație financiară, concepute și implementate de Raiffeisen Bank sau cu ajutorul unor parteneri (ONG). Proiectele de educație financiară au ca beneficiari atât elevi (ciclul primar și liceal), precum și populația adultă și publicul larg oferind acces acestora la informații practice și principii financiare pentru: alcătuirea bugetului personal și planificarea viitorului financiar; efectuarea tranzacțiilor și utilizarea instrumentelor moderne de plată; contractarea unui credit și gestionarea informată și responsabilă a acestuia.






Stakeholderi (părți interesate)	Entități sau persoane care pot fi afectate de organizație/ asupra cărora organizația are impact prin produsele și serviciile pe care le pune pe piață sau ale căror activități pot afecta capacitatea organizației de a-și implementa strategiile și de a-și atinge obiectivele.
Teme materiale	Teme care reflectă impactul economic, social și de mediu semnificativ al Băncii sau care influențează, în mod substanțial, evaluarea și deciziile stakeholderilor.
Membru în asociație	RBRO este membru și/sau deține poziții în Consiliul Director al asociațiilor de tip profesional/de business sau al organizațiilor patronale.
Contract de muncă permanent	Contract individual de muncă pe durată nedeterminată.
Contract de muncă temporar	Contract individual de muncă pe durată determinată, care nu poate fi mai mare de 36 luni.
Regiune	Din punct de vedere al locației, RBRO își desfășoară activitatea în sediile centrale, respectiv în rețeaua de agenții din România.





Indexul de conținut GRI

Indexul de conținut GRI

Raportul a fost pregătit în conformitate cu **Standardele GRI: opțiunea Core.**

Standard GRI	Informație	Obiectiv de Dezvoltare Durabilă	Numărul/ numerele paginii și/sau răspuns direct	Omisioane	Verificare externă
GRI 101: Informații generale 2016					
Informații Generale					
GRI 102: Informații generale 2016	Profilul organizației				
	102-1 Numele organizației		4		
	102-2 Activități, branduri, produse și servicii		8, 44-47, 50-53		
	102-3 Localizarea sediilor centrale		4		
	102-4 Localizarea operațiunilor		4		
	102-5 Proprietate și formă legală		4, 11		
	102-6 Piețe deservite		4		
	102-7 Dimensiunea organizației		6-8, 10, 11		
	102-8 Informații cu privire la angajați și alți lucrători		8.5 61		<input checked="" type="checkbox"/>
			10.3		
	102-9 Lanț de furnizori în procesul de achiziții al Băncii		74		<input checked="" type="checkbox"/>

102-10 Modificări semnificative la nivelul organizației și al lanțului său de furnizori			6, 74		
102-11 Principiul precauției sau abordarea precaută			20, 46, 48		
102-12 Inițiative externe			33, 62		
102-13 Afilieri		17.3	32, 33		<input checked="" type="checkbox"/>
Strategie					
102-14 Declarația președintelui			3		
Etică și integritate					
102-16 Valori, principii, standarde și norme		16.3	9, 12, 33		
102-17 Instrumente prin care se pot transmite sfaturi sau semnale îngrijorări privind etica		16.3	15		
Governanță					
102-18 Structură de governanță corporativă			12-14		
102-22 Componenta echipei de management și comitetele sale		5.5	13, 14		
		16.7			



102-23 Președintele organului de conducere		16.6	14	
102-25 Conflictul de interese		16.6	15	
102-29 Identificarea și gestionarea impactului economic, de mediu și social		16.6	20, 23, 26	
102-35 Politica de remunerare			67	
Implicarea stakeholderilor				
102-40 Lista categoriilor de stakeholderi			24	<input checked="" type="checkbox"/>
102-41 Contractul colectiv de muncă		8.8	61, 68	
102-42 Identificarea și selectarea stakeholderilor			24	<input checked="" type="checkbox"/>
102-43 Abordarea proceselor de consultare a stakeholderilor			24	
102-44 Subiecte-cheie și probleme ridicate			25-27	
Procesul de raportare				
102-45 Entități incluse în situațiile financiare consolidate			4	<input checked="" type="checkbox"/>
102-46 Definirea conținutului raportului și a limitelor temelor			23, 24	
102-47 Lista temelor semnificative (materiale)			25	<input checked="" type="checkbox"/>
102-48 Informații actualizate			87, 88	
102-49 Modificări în procesul de raportare			Nu au existat modificări în procesul de raportare.	
102-50 Perioada de raportare			1.01.2020 – 31.12.2020	

102-51 Data celui mai recent raport		Publicat în iunie 2020, pentru anul financiar 2019.
102-52 Ciclu de raportare		Anual.
102-53 Persoană de contact pentru întrebări cu privire la raport		4
102-54 Raportarea în conformitate cu standardele GRI		4
102-55 Indexul de conținut GRI		99-107
102-56 Verificare externă		91-95

Teme materiale

ECONOMIC

Anticorupție

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		16, 26
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		16, 26
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15, 26
GRI 205: Anticorupție 2016	205-2 Comunicare și formare cu privire la politicile și procedurile anticorupție		16.5 16
	205-3 Incidente de corupție confirmate și măsuri corective		16.5 16

Management și leadership


GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		26
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		12, 15, 24
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15

Inovație			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		26, 49, 50
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		49-53
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		49
	Numărul de utilizatori activi ai aplicației Smart Mobile		50

Politici publice			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		15, 26
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		15
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15

GRI 415: Politici publice 2016	415-1 Contribuții politice		16.5	16
--------------------------------	----------------------------	---	------	----

Comportament anticoncurențial			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		19, 26
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		19
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15, 19

GRI 206: Comportament anticoncurențial 2016	206-1 Măsuri legale cu privire la comportamentul anticoncurențial, anti-trust și de monopol		16.3	19
--	---	---	------	----

Performanța economică			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		26
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		10, 11
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		10, 11

GRI 201: Performanță economică 2016	201-1 Valoare economică direct generată și valoare economică distribuită		1.2	10
			5.1	
			8.5	
	201-4 Asistență financiară din partea structurilor guvernamentale			10

Prezență pe piață			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		26
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		68, 72
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15, 68

GRI 202: Prezență pe piață 2016	202-1 Cote salariale standard la nivel de începător, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim local		1.2	68
			5.1	
			8.5	
	202-2 Proportia personalului din managementul superior angajat din comunitatea locală		8.5	72

Impact economic indirect			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		26, 54
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		52-55, 77
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15, 52-55


GRI 203: Impact economic indirect 2016	203-1 Investiții în infrastructură și servicii		5.4	77, 78		
			9.1 9.4			
			11.1			
	203-2 Impact economic indirect semnificativ			1.2 1.4	53, 54, 80-84	
				3.8		
			8.2 8.3 8.5			

Practici de achiziții

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		26, 74		
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		74		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15, 74		
GRI 204: Practici de achiziții 2016	204-1 Proporția achizițiilor de la furnizori locali		8.3	74	<input checked="" type="checkbox"/>

SOCIAL

Protecția datelor cu caracter personal



GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		17, 26	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		17	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15, 17	
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		16.3 16.10	17

Finanțare sustenabilă

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		26, 46	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		46, 48	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15, 46, 48	
	Procentul de credite corporate acordate pentru finanțarea de clădiri verzi din totalul portofoliului de credite corporate		46	<input checked="" type="checkbox"/>
	Programe pentru facilitarea accesului la produse și servicii financiare		44, 46, 47, 52, 53	

Marketingul produselor/ Transparență privind produsele și serviciile














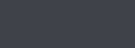
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		18, 26
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		18
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15, 18

GRI 417: Promovarea și etichetarea produselor 2016	417-2 Incidente de neconformitate cu privire la informațiile și etichetarea produselor și serviciilor		16.3	18	
	417-3 Incidente de neconformitate cu privire la comunicarea de marketing		16.3	18	

Politica de resurse umane

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			26, 57	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			57-60, 67	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			15, 63	
GRI 401: Forța de muncă 2016	401-1 Angajați noi și fluctuația angajaților		5.1	61	<input checked="" type="checkbox"/>
			8.5	8.6	
			10.3		
			3.2	68	
	401-2 Beneficii acordate angajaților cu normă întreagă care nu sunt oferite angajaților temporari sau cu jumătate de normă		5.4		
			8.5		
			5.1	69	
	401-3 Concediul pentru creșterea copilului		8.5		

Sănătatea și securitatea în muncă

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			26, 64	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			64-66	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			15, 64, 65	
GRI 403: Sănătatea și securitatea în muncă 2018	403-1 Sistemul de management al sănătății și securității în muncă		8.8	64	
			8.8	65	
	403-2 Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor		8.8	66	
			8.8	64	
	403-3 Servicii privind sănătatea în muncă		16.7		
			8.8	64	
	403-4 Subiecte legate de sănătatea și siguranța în muncă, reglementate prin acorduri oficiale, încheiate cu sindicatele		8.8	64	
			3.3	66, 71	
			3.5	3.7	3.8
403-5 Instruirea forței de muncă privind sănătatea și securitatea în muncă		8.8	48		
		8.8	66		
403-6 Promovarea sănătății în rândul lucrătorilor		3.6	66		
		3.9			
403-7 Prevenția și reducerea impactului sănătății și securității în muncă direct legat de relațiile de afaceri		8.8			
		8.8			
		16.1			

Diversitate și egalitate de șanse

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			26, 62	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			62, 63	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			15, 63	
GRI 405: Diversitate și egalitate de șanse 2016	405-1 Diversitatea organismelor de guvernanță și a angajaților		5.1	13, 14, 62	<input checked="" type="checkbox"/>
			5.5		
			8.5		

Formare și dezvoltare profesională

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			26, 70	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			70-73	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			15, 63	
GRI 404: Formare și dezvoltare profesională 2016	404-1 Număr mediu de ore de formare profesională pe an, per angajat		4.3	71	<input checked="" type="checkbox"/>
			4.4		
			4.5		
			5.1		
			8.2		
			8.5		
			10.3		
404-2 Programe pentru îmbunătățirea competențelor profesionale în rândul angajaților și programe de asistență în cazul schimbării poziției în companie		8.2	70-73		
		8.5			

404-3 Procentul angajaților care sunt evaluați regulat și care primesc consiliere de dezvoltare profesională

	5.1	72
	8.5	
	10.3	

Relația dintre management și angajați

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		26
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		57, 59, 61
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15, 63
GRI 402: Relația dintre management și angajați 2016	402-1 Perioada minimă de înștiințare cu privire la modificările operaționale		8.8 61

Combaterea discriminării

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		26, 63
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		62, 63
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		15, 63
GRI 406: Combaterea discriminării 2016	406-1 Incidente legate de discriminare și măsuri corective aplicate		5.1 63
			8.8

Respectarea drepturilor omului

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	19, 26	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	19	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	15	
GRI 412: Evaluarea respectării drepturilor omului 2016	412-2 Instruirea angajaților cu privire la politici sau proceduri legate de respectarea drepturilor omului	62	

Voluntariat și investiții în comunitate

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	26, 79	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	79, 80, 81	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	15, 80-83	
	Valoarea sponsorizărilor acordate de Bancă pentru sistemul de sănătate în contextul COVID-19	77	<input checked="" type="checkbox"/>
	Valoarea totală a investițiilor comunitare	80	

Conformare socio-economică

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	18, 26	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	18	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	15, 18	

GRI 419: Conformare socio-economică 2016	419-1 Nerespectarea legilor și a normelor din sfera social-economică	 16.3	18
--	---	--	----

Dialogul cu stakeholderii și comunitățile


GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	26	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	28-31	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	30, 31	





Educație financiară

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	26, 54	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	54	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	15, 55	
	Numărul proiectelor de educație financiară	54	<input checked="" type="checkbox"/>
	Numărul de beneficiari ai proiectelor de educație financiară	55	

Securitate

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale	18, 26	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	18	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	15	






GRI 410: Practici de securitate 2016	410-1 Personalul de securitate instruit cu privire la politicile și procedurile ce țin de drepturile omului	 16.1	Banca nu angajează în mod direct personal de securitate.
--	--	--	--

MEDIU					
Energie					
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			26, 85	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			85	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			85, 87	
GRI 302: Energie 2016	302-1 Consum de energie în cadrul organizației	 7 ENERGIA CURATĂ ȘI ACCESIBILĂ	7.2	87	
		 8 ÎNVIȘTA DEZENTĂ ȘI CREȘTEREA ECONOMICĂ	8.4		
		 12 CONSUM DE PRODUSE RESPONSABILE	12.2		
		 13 ACȚIUNI PENTRU COMUNICAREA CLIMATICĂ	13.1		
	302-3 Intensitatea energiei	 7 ENERGIA CURATĂ ȘI ACCESIBILĂ	7.3	87	
		 8 ÎNVIȘTA DEZENTĂ ȘI CREȘTEREA ECONOMICĂ	8.4		
		 12 CONSUM DE PRODUSE RESPONSABILE	12.2		
		 13 ACȚIUNI PENTRU COMUNICAREA CLIMATICĂ	13.1		
	302-4 Reducerea consumului de energie	 7 ENERGIA CURATĂ ȘI ACCESIBILĂ	7.3	89	
		 8 ÎNVIȘTA DEZENTĂ ȘI CREȘTEREA ECONOMICĂ	8.4		
		 12 CONSUM DE PRODUSE RESPONSABILE	12.2		
		 13 ACȚIUNI PENTRU COMUNICAREA CLIMATICĂ	13.1		

Deșeuri					
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			26	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			85, 86	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			85, 86	
GRI 306: Deșeuri 2020	306-1 Deșeurile și impactul semnificativ al acestora	 3 SĂNĂTATE ȘI BUNĂSTĂRE	3.9	86	
		 6 APĂ CURATĂ ȘI SĂNĂTĂTE	6.3		
		 12 CONSUM DE PRODUSE RESPONSABILE	12.4		
		 14 VIAȚA MARIȘI	14.1		
	306-2 Gestionarea impactului semnificativ al deșeurilor	 3 SĂNĂTATE ȘI BUNĂSTĂRE	3.9	86	
		 6 APĂ CURATĂ ȘI SĂNĂTĂTE	6.3		
		 11 ORĂȘI ȘI COMUNITĂȚI DURABILE	11.6		
		 12 CONSUM DE PRODUSE RESPONSABILE	12.4 12.5		
	306-3 Cantitatea de deșeuri generată	 3 SĂNĂTATE ȘI BUNĂSTĂRE	3.9	86	
		 11 ORĂȘI ȘI COMUNITĂȚI DURABILE	11.6		
		 12 CONSUM DE PRODUSE RESPONSABILE	12.4 12.5		

306-4 Cantitate de deșeuri redirecționată de la eliminare		3.9	86
		11.6	
		12.4 12.5	
306-5 Cantitate de deșeuri eliminată		3.9	86
		11.6	
		12.4 12.5	

Emisii

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		26	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		85, 88	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		85	
GRI 305: Emisii 2016	305-2 Emisii indirecte cu efect de seră (scopul 2)		3.9	88
			12.4	
			13.1	
			14.3	
			15.2	

Materiale

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		26	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		85	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		85, 86	
GRI 301: Materiale 2016	301-1 Materiale utilizate în funcție de greutate sau volum		8.4	85
			12.2	

Banking aşa cum trebuie:

PENTRU URMĂTORUL
DECENIU DE
SUSTENABILITATE

Raport de sustenabilitate
2020