

# Banking cu impact

Raport de  
sustenabilitate  
2021

 Raiffeisen  
BANK

Banking așa cum ți

 Raiffeisen  
BANK



Mesajul Președinților  
Despre raport

1

## Banking cu impact: Raiffeisen Bank România

2021 în cifre

Despre noi

Misiune, viziune și valori

Performanță economică

Guvernanță corporativă

Etică și responsabilitate  
în afaceri

Gestionarea riscurilor

Raport independent  
de asigurare limitată

Anexa 1 la Raportul  
Independent de Asigurare  
Limitată - Indicatori  
nefinanciari selectați

2

## Banking pentru un viitor mai bun

Angajamentele și progresul  
nostru pentru 2030

Analiza de materialitate

Transparența în relația  
cu stakeholderii

Premii și afilieri

Portofoliul nostru

Creditare sustenabilă

Digitalizarea, securitatea  
informațiilor și protecția  
datelor

Anexa 1 „Bazele  
întocmirii” la Raportul  
de sustenabilitate

Glosar și definiții

Indexul de conținut GRI

3

## Banking pentru oameni

Mediu de lucru echitabil

Incluziune și acces la servicii  
și produse financiare

Programe pentru  
antreprenoriatul românesc

Educația financiară

Voluntariat și investiții  
comunitare

Relația cu furnizorii

3

## Banking pentru mediu

Combaterea  
schimbărilor climatice

Consum responsabil de resurse

# Mesajul Președinților



Dragi prieteni,

În 2021, am continuat parteneriatele cu comunitățile și stakeholderii noștri și am adus contribuții valoroase prin proiectele pe care le-am susținut sau finanțat, atât pentru mediul economic, prin programele pentru antreprenoriatul românesc și IMM-uri, cât și pentru mediul social, prin programele și proiectele noastre comunitare susținute.

Tot ceea ce am realizat în acest an nu poate decât să ne facă să fim mândri: mândri de angajamentul colegilor noștri, dar și de faptul că cei 2,3 milioane de clienți - persoane fizice, IMM-uri și corporații - ne încredințează fondurile lor și ne ascultă sfaturile, subliniind astfel importanța unui partener bancar responsabil.

Fie că vorbim despre noi ca membru al comunității sau ca parte a ecosistemului financiar din România, fiind una din cele mai mari bănci din țară, avem o responsabilitate foarte mare pentru asigurarea atingerii obiectivelor Pactului Verde European și ale Agendei 2030 privind Dezvoltarea Durabilă. Anii ce urmează sunt esențiali pentru atragerea și direcționarea capitalului financiar către sectoarele care pot contribui și sprijini tranziția la o economie verde, dar și pentru a ajuta la încorporarea noilor tehnologii în afacerile și viețile noastre. De noi și de modul în care ne vom proiecta azi strategia pentru viitor, depinde modul în care va arăta peisajul economic din România următorilor ani.

2021 a fost un an în care ne-am consolidat mecanismele interne de integrare a principiilor dezvoltării sustenabile, atât la nivelul produselor și serviciilor pe care le oferim clienților, cât și la nivelul activităților noastre. Pentru a corela în mod echilibrat obiectivele de business cu cele de mediu și sociale, am creat în acest an structura de guvernare de sustenabilitate, care se alătură structurii generale de guvernare a Băncii. Noua structură are rolul de a gestiona și supraveghea integrarea principiilor ESG (Environment, Social, Governance) în activitatea Băncii și este compusă din Consiliul de Sustenabilitate și Comitetul pentru Finanțare Sustenabilă.

Abordarea și modul în care se va reflecta strategia de sustenabilitate în operațiunile noastre zilnice, depinde în cea mai mare măsură de implicarea întregii echipe Raiffeisen Bank România, de aceea, în 2021 am dezvoltat și lansat un curs dedicat de sustenabilitate pentru toți angajații noștri.

Dincolo de cunoștințele de care au nevoie colegii noștri pentru a asigura atingerea obiectivelor pe care ni le-am asumat în ceea ce privește sustenabilitatea și tranziția la o economie verde, formarea și dezvoltarea acestora contribuie și la cultivarea schimbărilor de mentalitate și comportament, atât de necesare pentru avansul și progresul nostru ca societate.

Pentru că nu suntem singuri în această călătorie, ci avem alături parteneri care joacă un rol la fel de important în acest context, am organizat evenimente, discuții și consultări pe teme de sustenabilitate, atât cu clienții noștri corporate, cât și cu clienții IMM, pentru a afla cum abordează aspectele de mediu și sociale în activitatea lor, dar și care sunt barierele cu care se confruntă în implementarea proiectelor care să le sprijine tranziția către un model de afaceri sustenabil.

Tot ca parte a strategiei generale de sustenabilitate a Băncii, am dezvoltat Cadrul pentru Obligațiuni Verzi, plasând cu succes două emisiuni de obligațiuni verzi, în valoare de 1,6 miliarde de lei. Urmărim astfel să generăm un impact social și de mediu pozitiv, atât prin modul în care operăm, cât și prin mobilizarea resurselor către proiecte care să conducă România pe drumul către o economie neutră din perspectiva emisiilor de gaze cu efect de seră.

Vom continua să ne îmbunătățim atât procesele interne pentru a ne reduce amprenta de carbon, cât și să ne aliniem strategia de finanțare la noile reglementări în materie de sustenabilitate pentru a ne pregăti pentru ceea ce considerăm a fi atât o oportunitate, cât și parte din angajamentul nostru de a face *banking cu impact*.

„Mulțumesc întregii echipe pentru cei mai satisfăcători și provocatori 20 de ani din cariera mea profesională. Sunt convins că povestea de succes a Raiffeisen Bank România va continua la fel de frumos ca până acum și va genera valoare pentru întreaga comunitate. De un lucru sunt sigur: România este și va rămâne o parte din inima mea pentru totdeauna. În același timp, sunt convins că Zdenek Romanek\* va continua, împreună cu echipa de management, parcursul de succes al Băncii pe piața locală.”

**Steven van Groningen**

„În primul rând vreau să îi mulțumesc lui Steven van Groningen pentru toate realizările și dedicarea sa. România este o țară cu o piață bancară extrem de interesantă. Aștept cu nerăbdare să mă implic în poziționarea Băncii pentru viitor alături de noii mei colegi. Având în vedere schimbările tehnologice rapide și incertitudinile economice și sociale în creștere, ne vom concentra să le oferim clienților noștri soluții simple pentru operațiunile bancare de zi cu zi, dar și consultanță financiară de top, astfel încât aceștia să își poată valorifica la maximum viața, afacerile și resursele, pe fondul unei societăți durabile și prospere.”

**Zdenek Romanek**

\*Începând cu 4 martie 2022, Zdenek Romanek a preluat funcția de președinte și CEO al Raiffeisen Bank România.



# Despre raport

Acesta este al treisprezecelea raport de sustenabilitate al Raiffeisen Bank România, care prezintă informații cu privire la activitatea companiei și indicatorii relevanți care descriu impactul economic, social și de mediu pe care Banca îl generează prin activitatea sa.

Raportul a fost întocmit în conformitate cu [Standardele GRI \(Global Reporting Initiative\)](#), cel mai recunoscut standard la nivel internațional pentru raportarea de sustenabilitate, opțiunea *De bază (Core)* și respectă prevederile legislative naționale: [Ordinului Băncii Naționale a României nr. 7/2016](#) și [Ordinul Ministerului Finanțelor Publice 3.456/2018](#). Astfel, conținutul raportului oferă informații cu privire la aspecte de mediu, sociale și de personal, respectarea drepturilor omului, combaterea corupției și a dării de mită, dar și o serie de indicatori specifici activității noastre. Informațiile raportate au fost prezentate într-o manieră care să permită stakeholderilor să analizeze schimbările în performanța companiei, fiind furnizate date comparative aferente anilor 2020 și 2019.

Raportul de sustenabilitate intitulat **Banking cu impact** prezintă activitatea Raiffeisen Bank S.A. („Raiffeisen Bank”, „Raiffeisen Bank România” sau „Banca”), desfășurată în sediul central, Centrul Operațional Brașov și în cele 300 de agenții din țară, pentru perioada 01 ianuarie 2021 – 31 decembrie 2021.



Raportul de sustenabilitate nu acoperă subsidiarele Raiffeisen Asset Management, Raiffeisen Leasing și Aedificium Banca pentru Locuințe (entități incluse în situațiile financiare consolidate ale Băncii întocmite pentru data de 31 decembrie 2021 în conformitate cu Standardele Internaționale de Raportare Financiară adoptate de Uniunea Europeană).

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.

Și în acest an, pentru a întări transparența și încrederea în raportul de sustenabilitate, informațiile pentru 25 de indicatori GRI și non-GRI din raport au fost supuse unui proces de asigurare limitată conform Standardului

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, desfășurat de un auditor extern. Cei 25 de indicatori au fost aleși în funcție de importanța temelor materiale identificate în urma analizei de materialitate efectuate pentru întocmirea acestui raport.

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 = 4,9204 lei, iar pentru informațiile cu privire la venituri/ cheltuieli/ plăți, cursul valutar utilizat a fost 1 Euro = 4,9481 lei.

## Echipa editorială

Acest raport 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  
Specialist Senior Sustenabilitate  
Direcția de Comunicare și Sustenabilitate  
✉ ana.nila@raiffeisen.ro

👤 Ana Cocîrlea  
Ofițer Sustenabilitate  
Direcția de Comunicare și Sustenabilitate  
✉ ana.cocirlea@raiffeisen.ro

👤 Corina Vasile  
Director  
Direcția de Comunicare și Sustenabilitate  
✉ 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](mailto:centrala@raiffeisen.ro)  
Website: [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro)

## Navigare prin document:

= întoarcere la cuprins

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

🔗 [www.exemplulink.ro](http://www.exemplulink.ro)  
link către secțiunea dedicată din raport/link extern



1

# Banking cu impact: Raiffeisen Bank România

2021 în cifre

Despre noi

Misiune, viziune și valori

Guvernanță corporativă

Etică și responsabilitate în afaceri

Gestionarea riscurilor

ODD-uri





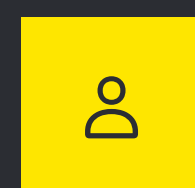
RAIFFEISEN BANK  
ROMÂNIA

2021  
în cifre



agenții:

**300**



clienți persoane fizice:

**2.258.504**



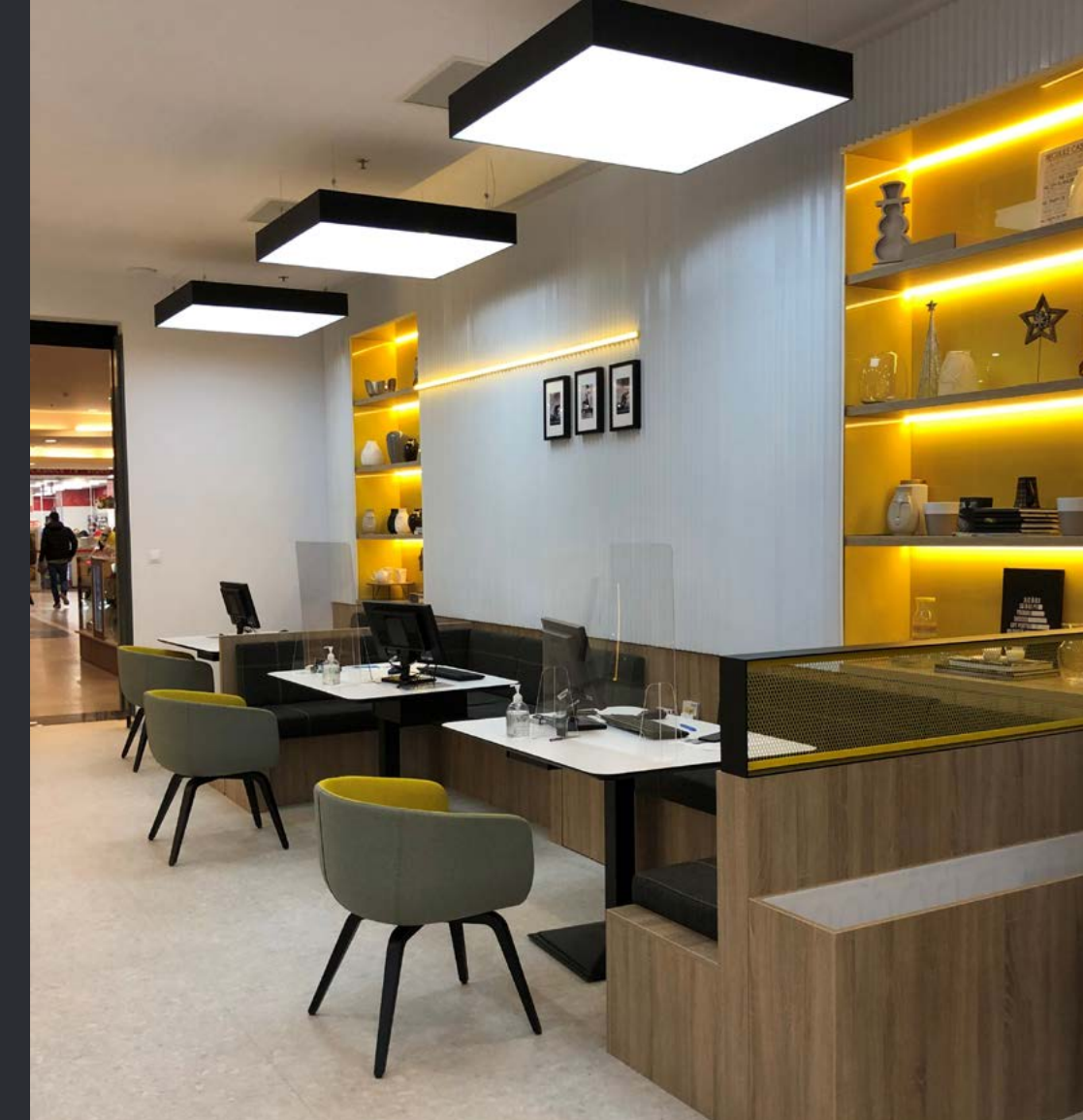
clienți IMM:

**99.479**



clienți corporate:

**6.075**





## ECONOMIC

# 2021 în cifre

## Gold Level Recognition

pentru al patrulea an consecutiv la Romanian Corporate Sustainability and Transparency (CST) Index, pentru transparență și performanță în sustenabilitate

>1 milion  
de utilizatori  
activi ai aplicației  
Smart Mobile

## >362 mil.€

valoarea finanțărilor acordate  
clienților corporate pentru a limita  
efectul negativ al pandemiei

## 1,9 mil.€

suma acordată proiectelor înscrise în

**factory by Raiffeisen Bank**

## 40%



dintre creditele ipotecare acordate  
de Bancă în 2021 au vizat

**finanțarea imobilelor  
cu performanță  
energetică clasa A**

## 37

de tineri fermieri au luat parte  
la programul de formare  
executivă Masterclass in  
Business of Agriculture

## 27

de cursanți în cadrul programului  
dedicat fermierilor pentru a face  
tranziția la o agricultură durabilă  
GreenFields

## 14%

din valoarea tuturor împrumuturilor  
acordate clienților corporate au vizat

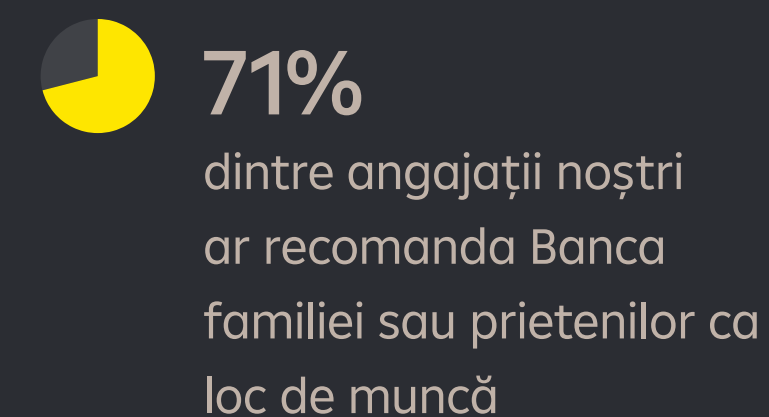
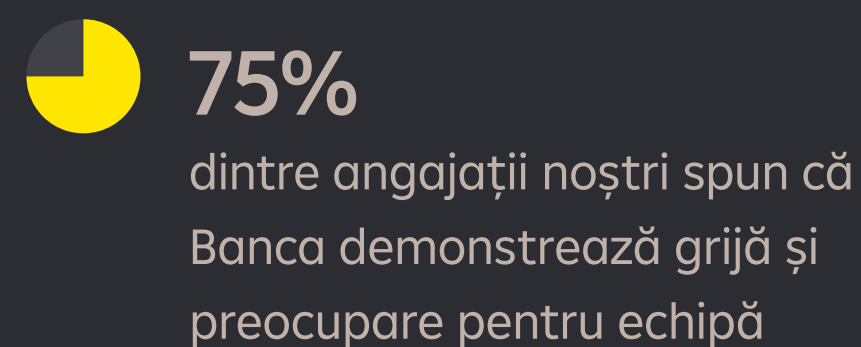
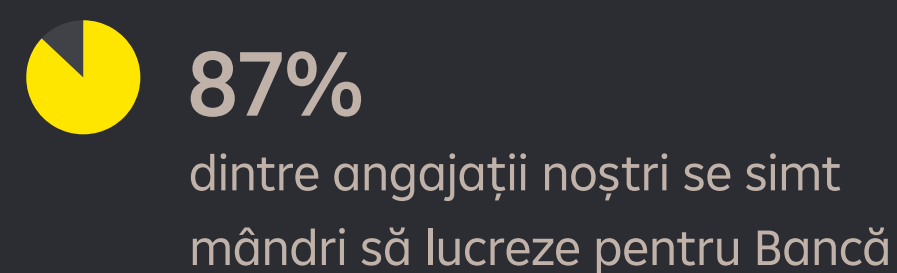
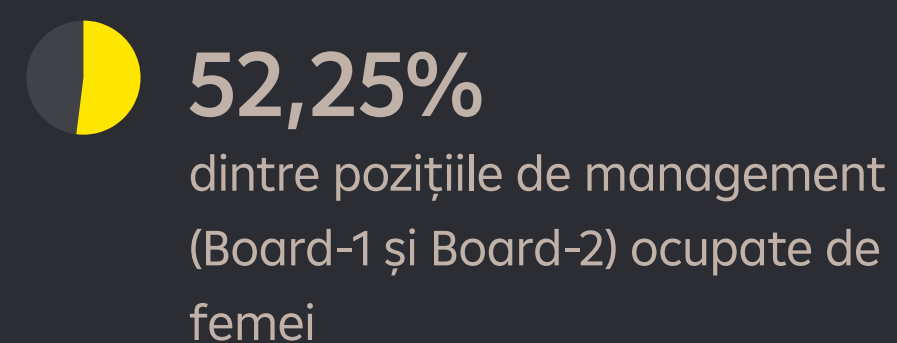
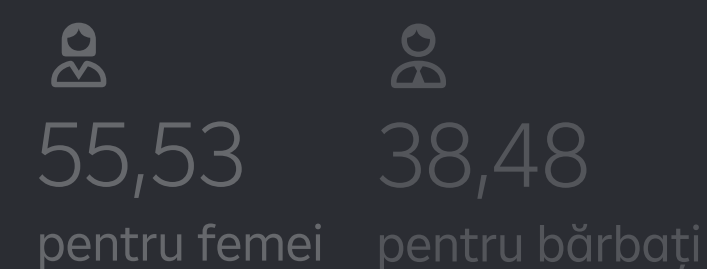
**proiecte verzi**



## SOCIAL

2021  
în cifre

media orelor de  
formare profesională:

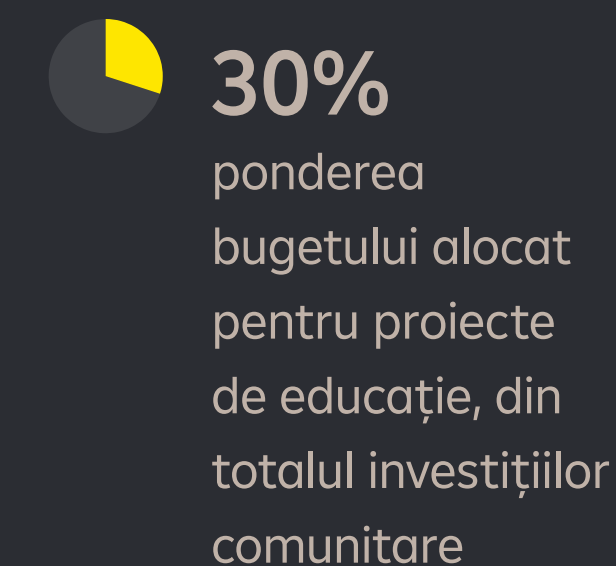


**>1.200**  
de participări la cele  
111 sesiuni din cadrul  
programului **Banking  
University**

**Curs de Sustenabilitate**  
lansat pentru toți  
angajații Raiffeisen Bank

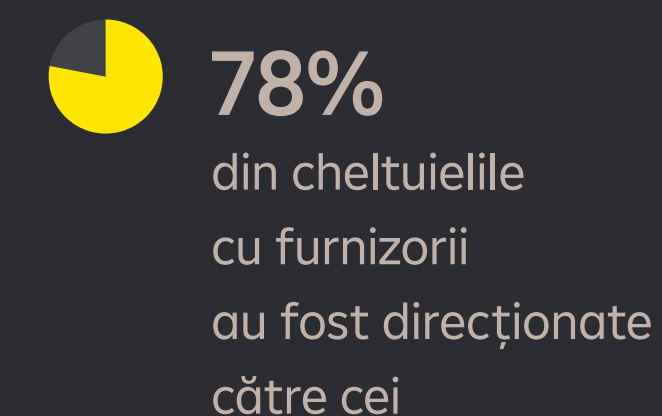
**>570**  
de angajați (o creștere  
cu 10% față de anul  
trecut) s-au implicat în  
acțiuni de voluntariat

**>9,07 mil. lei**  
valoarea investițiilor  
comunitare conform LBG



**Inovația -**  
o nouă direcție  
care completează  
strategia noastră de  
investiții comunitare

**>191.000**  
beneficiari ai  
programelor  
comunitare sprijinite  
de Bancă





MEDIU

# 2021 în cifre



Intensitatea energetică  
a scăzut cu

**2,32%**

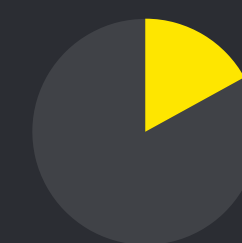
față de 2020



Emisiile din Scopul 2  
au scăzut cu

**16,81%**

față de 2020



Distanța parcursă  
de angajați cu avionul  
a scăzut cu

**39,60%**

față de 2020



## Despre noi

Raiffeisen Bank România este parte a Grupului Raiffeisen Bank Internațional AG (RBI), unul dintre cei mai mari furnizori de servicii bancare corporate și de investiții din Austria și o bancă universală de top în Europa Centrală și de Est (ECE).

Cele 13 subsidiare ale Grupului acoperă Austria și țări din Europa Centrală și de Est, oferind un portofoliu complex de servicii financiare, inclusiv în domenii precum leasing, management al activelor sau fuziuni și achiziții.

### Raiffeisen Bank International

2021 2020



angajați:

**~46.000**

**~45.000**



clienți:

**19 mil.**

**17,2 mil.**



unități bancare:

**1.770**

**1.800**

### Raiffeisen Bank România

2021 2020

→ agenții:

**300**

**333**

→ ATM-uri:

**1.119**

**726**

→ POS-uri:

**25.864**

**23.400**

→ MFM-uri:

**455**

**392**

→ clienți:

**2.258.504**

**2.072.343**

→ clienți IMM-uri:

**99.479**

**99.197**

→ clienți companii:

**6.075**

**5.313**

MFM = mașini multifuncționale



colaborare  
responsabilitate  
învățare  
proactivitate

## Misiune, viziune și valori

De mai bine de 28 de ani susținem mediul economic din România, oferind produse și servicii financiare dezvoltate pentru a acoperi nevoile clienților. Având ca principiu fundamental responsabilitatea, contribuim indirect la creșterea și dezvoltarea societății românești, conștienți fiind de faptul că investițiile pe care le facem azi se vor reflecta în viitor.

Astfel, misiunea noastră este să sprijinim dezvoltarea de comunități sustenabile și prospere, să înțelegem nevoile clienților noștri și să îi ajutăm să își atingă potențialul maxim și să oferim siguranță, consultanță și servicii financiare ușor de folosit.



# 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.

# 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.

# 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.

# 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	2021	2020
		<i>mii euro</i>
<b>Valoare economică generată direct</b>	<b>506.721</b>	<b>474.054</b>
Venituri	506.721	474.054
<b>Valoare economică distribuită</b>	<b>-400.968</b>	<b>-444.540</b>
Costuri operaționale	-176.959	-182.524
Salarii și beneficii pentru angajați	-124.744	-131.596
Plăți către acționari	-69.264	-96.752
Plăți către guvern/bugetul de stat	-28.721	-31.852
Investiții în comunitate	-2.280	-1.816
<b>Valoare economică reținută</b>	<b>105.753</b>	<b>29.514</b>
Scutiri de impozite și credite fiscale în 2021 (euro)*	0	2.070
Alte beneficii financiare plătite sau plătibile de către orice autoritate publică pentru orice operațiune în 2021 (euro)**	12	66

\* reducerea de impozit pe profit din 2021 pentru plata la timp (5% în trimestrul 1 și 10% în T2 și T3), conform OUG 153/2020

\*\* 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



# Indicatori financiari

Descriere	2021	2020
		<i>mii euro</i>
<b>Contul de profit și pierdere*</b>		
Venit net din dobânzi	356.589	352.928
Venit net din comisioane	106.857	100.210
Profit din tranzacționare	73.243	68.999
Cheltuieli administrative	(301.703)	(314.120)
Profit/(pierdere) înainte de impozitare	205.018	159.935
Profit/(pierdere) după impozitare, înainte de venitul net obținut din vânzarea activității întrerupte	160.243	133.167
Profitul net al exercițiului financiar	160.243	133.167
Număr de acțiuni ordinare	12.000	12.000
Câștiguri per acțiune (în mii €/acțiune)	13,35	11,10

\* Pentru informațiile despre *Contul de profit și pierdere* s-a folosit cursul 4,9204 pentru euro.

\*\* Pentru informațiile despre *Bilanț* s-a folosit cursul 4.9481 pentru euro.

<b>Bilanț**</b>		
Credite și avansuri acordate băncilor (inclusiv plasamente la bănci)	304.132	199.443
Credite și avansuri acordate clienților	6.617.315	5.873.413
Depozite de la bănci	72.262	69.508
Credite de la bănci	1.740	3.626
Depozite de la clienți	10.032.418	8.911.761
Capitaluri proprii (inclusiv interese minoritare și profit)	1.050.689	1.104.192
Total bilanț	11.955.584	10.531.670

<b>Informații regulatorii</b>		
Active ponderate cu riscul, inclusiv riscul de piață	5.375.723	5.041.549
Total fonduri proprii	1.142.407	1.290.368
Total cerințe fonduri proprii (RWA*8%)	430.058	403.324
Rata de acoperire a excedentului (Necesarul de capital din fonduri proprii) = Excedentul fondurilor proprii totale	712.349	887.044
Rata capitalului de bază (Nivel 1), inclusiv riscul de piață (Raport nivel 1 = Nivel1/RWA)	18,01%	21,93%
Rata fondurilor proprii	21,25%	25,59%
<b>Informații regulatorii</b>		
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) înainte de impozitare	18,61%	16,74%
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) după impozitare	14,94%	13,94%
Raportul cost/venit	48,82%	53,68%
Rentabilitatea activelor (ROA) înainte de impozitare	1,78%	1,64%
Raportul risc/câștig	6,03%	18,82%



## Guvernanță corporativă

Guvernanța corporativă reprezintă setul de principii și mecanisme în baza cărora managementul companiei își exercită prerogativele de conducere și control, cu scopul de a-și atinge obiectivele propuse prin implementarea strategiei adoptate, având în permanență o conduită corectă față de clienți, contrapartide, acționari, investitori sau autorități de supraveghere.

Raiffeisen Bank S.A. (Banca) acordă o importanță majoră managementului responsabil și transparent, având ca scop informarea corectă și menținerea încrederii părților cointeresate (nu doar a participanților la piața de capital).

Astfel, Banca aplică principiile definite în Codul de Guvernanță Corporativă (CGC) al Bursei de Valori București (BVB), care poate fi găsit pe pagina de internet a Bursei – [bvb.ro](http://bvb.ro).





# Adunarea Generală a Acționarilor

## Adunarea Generală a Acționarilor (AGA)

Este autoritatea supremă 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**. Acest sistem 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 dual 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 realesi pentru perioade suplimentare.

În cursul anului 2021, au avut loc 4 ședințe ale Consiliului de Supraveghere, deciziile Consiliului fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți. De asemenea, a fost luat un număr de 34 de decizii prin ordine de lucru.

Consiliul de Supraveghere a înființat un număr de 4 comitete din rândul membrilor săi:

- ▣ Comitetul de Audit
- ▣ Comitetul de Nominalizare
- ▣ Comitetul de Remunerare
- ▣ Comitetul de Risc al Consiliului de Supraveghere

### Structura Consiliului de Supraveghere, în funcție de gen și vârstă

	Bărbați		Femei		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
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>77,78</b>	<b>2</b>	<b>22,22</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Principalele competențe și alte angajamente ale membrilor Consiliului de Supraveghere pot fi consultate [aici](#).

Membrii Consiliului de Supraveghere la 31 decembrie 2021:

#### Johann Strobl

Președinte

membru CS ales de AGA din 29.04.2014\*, reales de AGA din 02.05.2018

#### Peter Lennkh

Membru

membru CS ales de AGA din 29.04.2014\*, reales de AGA din 02.05.2018

#### Andrii Stepanenko

Membru

membru CS ales de AGA din 02.05.2018\*

#### Hannes Mösenbacher

Vicepreședinte

membru CS ales de AGA din 24.04.2017\*, reales de AGA din 24.04.2021

#### Ana Maria Mihăescu

Membru independent

membru independent CS ales de AGA din 14.09.2016\*, reales de AGA din 29.04.2020

#### Pedro Miguel Weiss

Membru independent

membru independent CS ales de AGA din 29.04.2020\*

\* Au început activitatea după obținerea aprobării BNR.

#### Andreas Gschwenter

Membru

membru CS ales de AGA din 27.04.2016\*, reales de AGA din 29.04.2020

#### Lukasz Janusz Januszewski

Membru

membru CS ales de AGA din 02.05.2018\*

#### Claudia Patricia Pendred

Membru independent

membru independent CS ales de AGA din 22.04.2021\*





## 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.

Directoratul a înființat un număr de 10 comitete:

- ▣ Comitetul pentru Active și Pasive
- ▣ Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative
- ▣ Comitetul de Credite
- ▣ Comitetul de Credite Problematică
- ▣ Comitetul de Credite Persoane Fizice
- ▣ Comitetul de Norme și Proceduri
- ▣ Consiliul de Securitate
- ▣ Comitetul pentru Costuri și Investiții
- ▣ Comitetul de Investiții
- ▣ Comitetul de Guvernanță a Produselor

### Structura Consiliului de Supraveghere, în funcție de gen și vârstă

	Bărbați		Femei		Total	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
<30 de ani	0	0	0	0	0	0
30-50 de ani	4	66,67	0	0	4	66,67
>50 de ani	2	33,33	0	0	2	33,33
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Competențele delegate Directoratului, precum și competențelor membrilor Directoratului, sunt prezentate [aici](#).

Componenta  
Directoratului la  
31 decembrie 2021:

**Steven Cornelis  
van Groningen\***  
Președinte  
CEO (din 2002)

**Cristian Marius Sporiș**  
Vicepreședinte  
coordonator Divizia Corporații  
(din 2012)

*Poziție vacantă*  
Vicepreședinte  
coordonator Divizia  
Trezorerie și Piețe de Capital

**Nicolae Bogdan Popa**  
Vicepreședinte  
coordonator Divizia Operațiuni  
și IT (din 2017)

**Vladimir Nikolov Kalinov**  
Vicepreședinte  
coordonator Divizia Retail (din 2011)

**Iancu Mircea Busuioceanu**  
Vicepreședinte  
coordonator Divizia Risc (din 2013)

**Mihail Cătălin Ion**  
Vicepreședinte  
coordonator Divizia Control  
Financiar și Contabilitate (din 2017)

\*Din martie 2022, funcția de Președinte și CEO al Raiffeisen Bank România a fost preluată de Zdenek Romanek



## Etică și responsabilitate în afaceri

**Raiffeisen Bank supraveghează, prin Direcția de Conformitate, asigurarea unui mediu etic de afaceri la nivel intern și în relația cu partenerii contractuali, știind că doar un astfel de mediu, fair-play și responsabil, poate promova dezvoltarea și progresul factorilor economici, sociali și de mediu.**

Banca respectă legislația națională și internațională, normele [Codului de Governanță Corporativă \(CGC\)](#) al Bursei de Valori București și reglementările Codului de Conduită implementat la nivel de Grup.

[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 încălcări de conformitate, încălcări ale unor reguli de etică sau încălcări ale codului de conduită, ca de exemplu: mită și corupție, suspiciuni de spălare de bani și încălcări ale regimului de sancțiuni financiare, fraudă și furt, conflicte de interese și alte încălcări ale Codului de Conduită.



Astfel, aceștia au la dispoziție două canale prin care pot înainta sesizări, rămânând sub protecția anonimatului:



### Platforma de Whistleblowing

(gestionată la nivelul Grupului RBI) unde doar un număr limitat de persoane din RBI Group Compliance sau RBI Group Internal Audit vor avea acces la sesizarea primită



### Whistleblowing E-mail

adresă de e-mail locală dedicată



În perioada de raportare au fost primite în total 7 sesizări de tip whistleblowing, însă nu au fost confirmate cazuri de corupție în rândul angajaților. Sesizările au vizat în principal suspiciuni de încălcare a cadrului intern de reglementare, care însă nu au fost confirmate în urma investigațiilor ulterioare.

## Conformarea cu reglementările legislative din domeniul socio-economic

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. Conformarea cu reglementările legislative reprezintă un indicator de performanță fundamental pentru modelul de business al Raiffeisen Bank România.



În 2021, au existat 40 de acțiuni în justiție pentru neconformarea cu legile și/sau reglementările din domeniul social și economic, dintre care 24 de acțiuni în curs și 16 încheiate. Dintre cele 24 de acțiuni în curs, 23 sunt în desfășurare cu ANPC și una cu ANAF.

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

	2021
Număr total de litigii	1.223
Număr total de litigii încheiate	521
Număr de litigii în curs de soluționare la finalul anului	702

În aceeași perioadă de raportare, Banca a primit 23 de amenzi totalizând 88.000 lei privind taxe, comisioane și dobânzi percepute eronat, informare eronată / incompletă privind serviciile Băncii, erori tehnice / operaționale, răspunsuri oferite cu întârziere în urma unor reclamații și 11 avertismente din cauza unor răspunsuri oferite cu întârziere în urma reclamațiilor și pentru informare eronată privind serviciile Băncii.

Prin intermediul Centrului de Soluționare Alternativă al Litigiilor Bancare s-au rezolvat 100 de dosare cu un beneficiu total pentru clienți de aproximativ 380.000 euro.

## Transparență privind produsele și serviciile

Promovarea comercială a produselor și serviciilor noastre respectă reglementările naționale și internaționale în vigoare. 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. Este benefic atât pentru noi, cât și pentru client, ca riscurile asociate accesării unor produse și servicii să fie explicate clar acestuia. 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. Comunicarea transparentă și clară privind produsele și serviciile Băncii este o premisă a menținerii încrederii clienților noștri.

**Suntem conștienți de responsabilitatea pe care o avem față de clienții noștri și încercăm întotdeauna să ținem cont de sugestiile lor și să remediem orice situație în care considerăm că nu au primit informațiile necesare despre produsele și serviciile noastre.**



În perioada de raportare s-au înregistrat:

- **A** 2 incidente de neconformare cu reglementările și/sau codurile voluntare privind etichetarea și furnizarea de informații cu privire la produsele și serviciile Băncii
- 0 incidente de neconformare cu reglementările și/sau codurile voluntare privind comunicările de marketing, inclusiv publicitatea, promovarea și sponsorizarea produselor și serviciilor Băncii

Considerăm incidente de neconformare cu reglementările și/sau codurile voluntare privind etichetarea și furnizarea de informații cu privire la produsele și serviciile Băncii acele amenzi primite de Bancă, cu o valoare peste echivalentul a 1.000 euro, încadrate în sistemul Băncii în categoria „Clienți, Produse și Practici de Afaceri”, care se referă la situații de informare incorectă sau incompletă a clienților.

În cazul celor 2 evenimente, ANPC a constatat nerespectarea legislației privind informarea corectă și completă a clienților în legătură cu produsele și serviciile achiziționate, respectiv implementarea parțială a unui ordin ANPC din 2014. Cele 2 incidente sunt în prezent contestate în instanță.

Cele două incidente se referă la:

- Un caz de nerespectare a legislației privind informarea corectă și completă a clienților în legătură cu produsele și serviciile achiziționate
- Un caz în care Banca a implementat parțial un ordin ANPC din 2014

Cele două incidente sunt în prezent contestate în instanță.



## Politica anticorupție și antifraudă

Raiffeisen Bank respectă legislația românească privind combaterea corupției, precum și standardele Grupului Raiffeisen Bank International, cu aplicarea standardului cel mai exigent dintre acestea.

Banca promovează o politică de toleranță zero la fraudă și corupție în rândul angajaților și a partenerilor contractuali, prin asigurarea unui management eficient al riscului de fraudă asociat produselor și serviciilor pe care le oferă și prevenirea asocierii imaginii sale cu afaceri ilegale.

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.

**Raiffeisen Bank are o atitudine proactivă de identificare a fraudei și împiedicare a realizării condițiilor ei de cauzalitate, precum și dezvoltarea unei culturii antifraudă.**

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 februarie 2022
- 📄 o politică antifraudă, actualizată în februarie 2022
- 📄 o politică privind gestionarea și prevenirea conflictelor de interese pentru angajați, revizuită în septembrie 2022
- 📄 o politică privind conflictele de interese pentru membrii Directoratului și Consiliului de Supraveghere din cadrul Raiffeisen Bank, actualizată în aprilie 2019

Riscurile de corupție sunt monitorizate atât în interiorul companiei, cât și extern, în relația cu furnizorii de servicii și produse și în acțiunile de sponsorizare și acțiuni caritabile.

Politicile și practicile privind anti-corupția sunt în mod sistematic aduse la cunoștința angajaților și a partenerilor de afaceri prin organizarea de cursuri și sesiuni de informare.

📄 În 2021, în buletinul lunar informativ s-au trimis 13 informări (una legată de cadouri și invitații, și celelalte legate de fraudă) privind obligativitatea respectării regulilor de etică și conduită.



## Training și/ sau informări cu privire la politicile și procedurile anticorupție 2021

A

Număr de persoane informate cu privire la politicile și procedurile anticorupție:

Categorii	Sky-Tower – Administrația Centrală		Office Building - Administrația Centrală		Centrul Operațional Brașov		Rețeaua de Agenții		
	e-mail	training online	e-mail	training online	e-mail	training online	e-mail	training online	training on-site
<b>Angajați (total)</b>	<b>572</b> <b>100%*</b>	<b>490</b> <b>86%</b>	<b>1.035</b> <b>100%</b>	<b>913</b> <b>88%</b>	<b>651</b> <b>100%</b>	<b>551</b> <b>84%</b>	<b>2.433</b> <b>100%</b>	<b>2.373</b> <b>98%</b>	<b>81</b> <b>3%</b>
B-1	20	16	20	14	1	1	1	1	0
B-2	64	53	46	40	6	5	20	20	0
Alte poziții de management (B-3 & B-4)	19	16	63	47	39	37	227	222	8
Specialiști	469	405	906	812	605	508	2.185	2.130	73

\* Procentul este calculat raportat la numărul de angajați la 31 decembrie 2021 din fiecare unitate (Sky Tower și Office Building pentru Administrația Centrală, Centrul Operațional Brașov și rețeaua de agenții).

**A** Membrii Directoratului urmează, de asemenea, cursuri și pregătiri dedicate pe teme precum anticorupție și antifraudă. În 2021, toți cei 6 membri ai Directoratului au urmat cursurile despre politicile anticorupție și antifraudă pe platforma E-Learning a Băncii. În plus, Directoratul a urmat un curs predat de International Compliance Association (ICA).

Pe lângă cursurile obligatorii despre politicile anti-corupție și anti-fraudă, obligatorii pentru angajații Raiffeisen Bank România, ei au obligația să cunoască procedurile Băncii și sunt informați anual despre acestea. Ei au obligația să completeze o declarație de conformitate prin care angajații confirmă cunoașterea obligațiilor pe care trebuie să le respecte din punct de vedere al reglementărilor interne și legale. Totodată, unul dintre principalele scopuri ale declarației este să prevină potențialele conflicte de interese sau abuzuri de piață prin completarea

conturilor de tranzacționare deținute de către angajați. Informarea despre declarația de conformitate este transmisă către toți angajații Băncii, iar declarația se completează la angajare și apoi de fiecare dată când apar actualizări în procedurile anti-corupție ale Băncii, precum și în conținutul declarației.

De asemenea, toți angajații Băncii sunt instruiți încă de la angajare cu privire la politicile anticorupție ale Băncii, luând la cunoștință principalele prevederi aplicabile atât prin programul induction, cât și prin semnarea declarației nominale/ individuale de conformitate.

**A** 100% din noii furnizori ai Băncii în 2021 au fost, de asemenea, informați cu privire la politicile și procedurile anticorupție. Toți furnizorii noi trebuie să confirme că au înțeles și sunt de acord cu politicile și procedurile anticorupție, ca parte din procesul de deschidere a relației cu Banca.



În 2021, 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 pe parcursul perioadei de raportare și rezultatele acestora, care au avut la bază suspiciuni de corupție

**În perioada de raportare, operațiunile Raiffeisen Bank au fost evaluate din perspectiva riscurilor de corupție pe 4 direcții:**

- 🔍 Procesul de verificare a noilor angajați
- 🔍 Procesul 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 deținută, riscuri reputaționale etc.



## Politica privind cunoașterea clienței și prevenirea spălării banilor/ finanțării terorismului

Politica are ca scop stabilirea unui cadru general pentru desfășurarea eficace a activităților de cunoaștere a clienței (KYC), de prevenire și combatere a spălării banilor/ finanțării terorismului (AML/CFST), care să asigure administrarea corespunzătoare a riscului de spălare a banilor/ finanțare a terorismului, conformarea cu cerințele legislative, de reglementare și de Grup, asigurarea respectării practicilor prudente, sănătoase și de a preveni utilizarea Băncii, intenționat sau fără intenție, în desfășurarea unor activități ilicite de către clienții acesteia.

Politica stabilește cadrul general pentru guvernanta, identificarea, evaluarea, monitorizarea, mitigarea și raportarea riscului de spălare a banilor/ finanțare a terorismului asociat activităților desfășurate la nivelul Băncii, inclusiv în legătură cu dezvoltarea de noi produse/ servicii/ activități sau cu modificările semnificative ale celor existente, precum și pentru asigurarea unei culturi organizaționale privind acest risc.

În Raiffeisen Bank România, Ofițerul de Conformitate desemnat la nivelul Conducerii Superioare, care are atribuții de coordonare a implementării politicilor și procedurilor interne pentru aplicarea Legii 129/2019 cu modificările și completările ulterioare pentru prevenirea și combaterea spălării banilor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, este reprezentat de persoana care deține funcția de Președinte al Directoratului.

Responsabilitatea pentru înființarea și implementarea cadrului organizațional care vizează prevenirea spălării banilor revine Direcției Conformitate, condusă de Directorul Direcției Conformitate, care are și funcția de Ofițer de Conformitate.

Banca a implementat instrumente adecvate de monitorizare și aplicații informatice, astfel încât să asigure o activitate eficientă de AML/CFT, fiind utilizați parametrii adecvați definiți pe baza standardelor naționale și internaționale și în conformitate cu instrucțiunile emise de ONPCSB. Sunt definite și puse în aplicare scenarii și alerte specifice, ca instrumente suplimentare de monitorizare, cu scopul de a identifica tranzacțiile neobișnuite pe conturile clienților.

Banca a întocmit proceduri interne adecvate care promovează standarde înalte de cunoaștere a clienței și a definit elementele cheie în ceea ce privește, printre altele:


- regulile de acceptare a clienței
- măsurile de cunoaștere a clienței (CDD)
- procesul de identificare și verificare a identității clientului
- evaluarea clienților pe bază de risc
- stabilirea, implementarea și menținerea de reglementări și controale interne care să asigure diminuarea riscurilor ML&FT
- monitorizarea clienților și tranzacțiilor pe toată durata relației de afaceri
- actualizarea periodică a informațiilor deținute cu privire la client și actualizarea permanentă a evidențelor întocmite la începutul relației cu clientul, precum și verificarea acestora etc.

Banca nu deschide și nu operează pe conturi anonime sau cu nume fictive pentru care identitatea titularului nu este cunoscută și declarată în mod corespunzător.

Banca asigură periodic instruirea corespunzătoare a angajaților cu privire la dispozițiile legale în materie de cunoașterea clienței, prevenire și combatere a spălării banilor, precum și cu privire la cerințe relevante privind protecția datelor cu caracter personal.

Scopul principal al programelor de instruire este acela de a dezvolta abilitățile angajaților Băncii, de a promova înalte standarde etice și profesionale, de a preveni folosirea Băncii pentru desfășurarea activităților ilicite și de a asigura desfășurarea activității bancare în conformitate cu cerințele legale și de reglementare. Banca va derula în mod continuu programe de instruire în domeniul KYC (cunoaștere a clienței) și AML în scopul prevenirii spălării banilor/ finanțării terorismului, astfel încât persoanele care au responsabilități în această zonă să fie instruite corespunzător.

Banca asigură păstrarea documentelor aferente clienților și tranzacțiilor pe o perioadă de minimum 5 ani de la încetarea relației de afaceri cu un client, respectiv 5 ani de la încheierea tranzacției în cazul realizării unor tranzacții ocazionale, termenul putând fi prelungit cu nu mai mult de 5 ani, dacă sunt informații că acestea ar putea fi solicitate de autoritățile competente.

 Toate aceste informații sunt disponibile tuturor angajaților Băncii pe pagina de intranet a Departamentului de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor/ Direcția Conformitate.



## 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 atenuarea sau prevenirea conflictelor de interese actuale și potențiale, inclusiv pe acelea legate de serviciile financiare prestate de către Bancă.

Politicile interne impun personalului și organelor de conducere să raporteze imediat orice situație care ar putea conduce la un conflict de interese rezultat din relații personale strânse, contracte de muncă suplimentare, participări la evenimente, cadouri, invitații și tranzacții cu instrumente financiare. Conflictul de interese ar putea apărea și în legătură cu fapte de corupție, fraudă și abuz de piață.

**i** În 2021, Banca a înregistrat 226 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. Dintre cele 226 de sesizări, 8 au fost confirmate.

## Contribuțiile politice

**A**

În acord cu principiile etice și cu politica sa de sponsorizare, Banca nu face contribuții politice directe sau indirecte, nu acordă sponsorizări în bani sau în natură (in-kind) partidelor politice sau politicienilor.

## Comportamentul anticoncurențial

Banca respectă regulile concurenței loiale și normele care guvernează comportamentul pieței la nivel național și internațional, ca premisă importantă pentru dezvoltarea sustenabilă.

**i** În 2021 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.

## Drepturile omului

Banca susține protecția drepturilor omului așa cum este definită atât în [Convenția Europeană a Drepturilor Omului](#), cât și în [Declarația Universală a Drepturilor Omului](#).

**Banca se angajează să nu se implice în afaceri ce nu respectă aceste principii, să nu finanțeze direct sau indirect niciun fel de tranzacții, proiecte sau părți sau să coopereze cu vreun partener de afaceri (client, furnizor) care nu respectă aceste standarde sau sunt suspectați de încălcări ale drepturilor omului.**

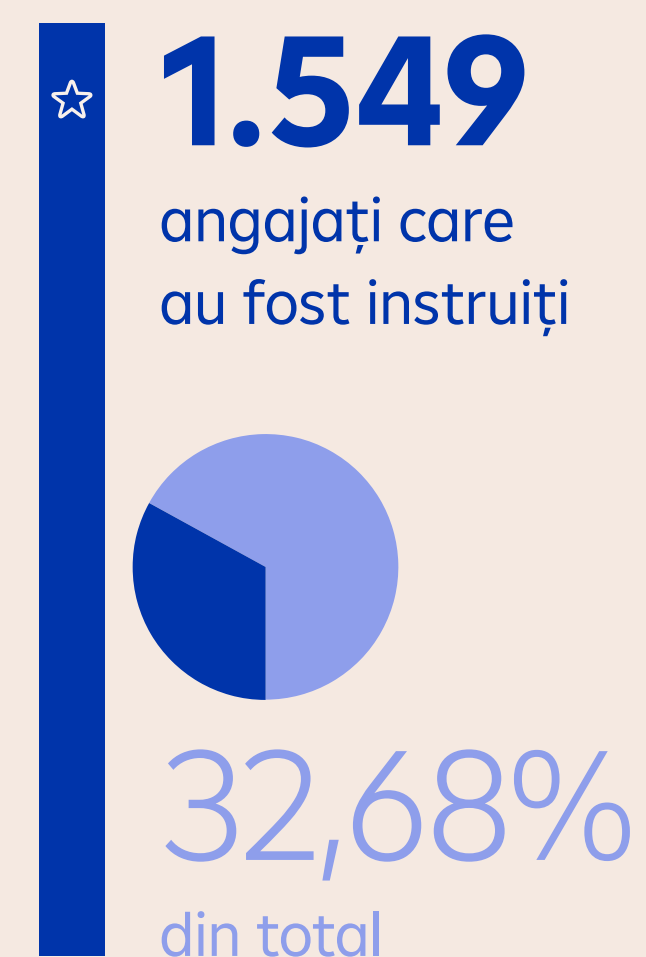
Ca parte a Grupului Raiffeisen, semnatar al [Pactului Global al Națiunilor Unite](#), ne angajăm să respectăm în mod consecvent cele zece principii de afaceri responsabile, două dintre ele vizând în mod direct respectarea drepturilor fundamentale ale drepturilor omului: Companiile trebuie să susțină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

[Codul de Conduită](#) reiterează alinierea Băncii la principiile respectării drepturilor omului.

Raiffeisen Bank își propune să promoveze în mod activ o cultură a respectării drepturilor omului.

În perioada de raportare s-au desfășurat sesiuni de instruire în acest scop, după cum urmează:

Instruire în direcția respectării drepturilor omului (angajați) în 2021





# Gestionarea riscurilor

**Raiffeisen Bank România activează într-un mediu global caracterizat prin numeroase riscuri economice, geopolitice și de mediu. Sectorul financiar însuși se confruntă de ani de zile cu multe provocări și riscuri. Pentru a rămâne profitabili pe termen lung, o cultură puternică a gestionării riscurilor și a durabilității este necesară.**

**Conformarea cu procesele adecvate de due diligence au în acest context o importanță particulară. Aceste procese vizează riscurile și oportunitățile pentru Bancă, precum și riscurile și oportunitățile RBI în ceea ce privește economia, mediul și societatea.**

**Raiffeisen Bank Romania 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, risc privind forța de muncă și risc de mediu.

Organul de conducere este responsabil cu 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.

## 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 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 prin scenarii de risc
- evaluarea riscului operațional 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 specializate de instruire.

## 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.

## Riscurile privind forța de muncă

Crearea și menținerea locurilor de muncă reprezintă o preocupare centrală pentru Bancă, acestea având un impact indirect asupra securității, stabilității și prosperității în societate. Acest deziderat trebuie pus în balanță cu necesitatea automatizării unor operațiuni în scopul oferirii de servicii competitive și ușor de accesat pentru client, prin includerea unui număr tot mai mare de produse digitale. Aceste schimbări presupun competențe și experiențe noi din partea angajaților. Această transformare plasează instruirea și dezvoltarea profesională ca activitate esențială integrată în fluxurile și procesele de lucru.

Schimbarea, atât de necesară pentru progres, poate duce la incertitudine și anxietate. Sănătatea s-a relevat ca temă importantă mai ales în contextul pandemiei. Riscurilor potențiale ale stresului și muncii sedentare la birou le-am răspuns printr-o varietate de dispoziții și oportunități în domeniile de îngrijire a sănătății, bunăstare personală și sport. În același timp, am recunoscut pandemia ca pe o oportunitate de a continua munca la distanță pentru a influența pozitiv echilibrul dintre viața profesională și cea privată a angajaților noștri.

## Riscurile de mediu

Riscul de mediu este însoțit de riscuri fizice, de reglementare și de reputație.

Riscurile fizice sunt minimizate prin selectarea locațiilor potrivite și furnizarea unei asigurări adecvate a proprietății (strategia de adaptare). Riscurile sunt clasificate ca materiale atunci când pun în pericol, în cadrul Grupului, îndeplinirea obiectivelor climatice pe termen mediu și lung – în special în ceea ce privește consumul de energie – sau atunci când stakeholderii le consideră materiale.

**Gestionarea riscurilor se bazează pe o abordare combinată pornind de la conducere, dar și de jos în sus, în care toți angajații joacă și ei un rol semnificativ în reducerea la minimum a riscurilor în zona lor de operațiuni, cu suportul specialiștilor de sustenabilitate din Bancă.**

Ca parte a eforturilor sale de a contribui la reducerea emisiilor interne de CO<sub>2</sub>, la nivel de Grup au fost definite obiective de mediu pentru prima dată în 2015. Evaluarea riscurilor de mediu ale Grupului include o analiză a activităților interne (in-house) la impactul asupra mediului. Această evaluare are o frecvență anuală, iar indicatorul-cheie este amprenta de carbon, la nivel de Grup. Obiectivul este de a reduce emisiile în comparație cu anul precedent.

În prezent, măsurile luate se concentrează pe zona de consum de energie, prin programe de eficiență energetică și renovări majore ale anvelopantei clădirilor. Reducerea sistematică a costurilor cu energia reprezintă o oportunitate semnificativă pentru Grup în domeniul măsurilor interne. Un alt important factor de emisii relaționat cu operațiunile interne îl reprezintă călătoriile de afaceri, măsurile de reducere în acest domeniu conducând, de asemenea, la reduceri de costuri.

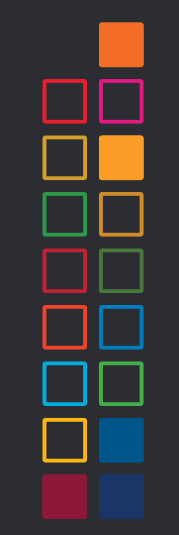




2

# Banking pentru un viitor mai bun

ODD-uri



- Angajamentele și progresul nostru pentru 2030
- Analiza de materialitate
- Transparența în relația cu stakeholderii
- Premii și afilieri
- Portofoliul nostru
- Creditare sustenabilă
- Digitalizarea, securitatea informațiilor și protecția datelor





## Angajamentele și progresul nostru pentru 2030

### Guvernanța de Sustenabilitate

În 2021 am creat structurile de guvernanță care să gestioneze și să supervizeze integrarea principiilor ESG (Environment, Social, Governance) în activitatea Raiffeisen Bank România:



Consiliul de  
Sustenabilitate  
Raiffeisen Bank



Comitetul pentru  
Finanțare Sustenabilă  
al Raiffeisen Bank





### Consiliul de Sustenabilitate Raiffeisen

**Bank** este structura care supervizează integrarea principiilor de sustenabilitate în cele 4 zone-cheie ale Băncii:

#### **Banking responsabil**

integrează principiile de sustenabilitate în portofoliul de produse și clienți ai Băncii

responsabil: Vicepreședinte Corporate Raiffeisen Bank

#### **Resurse Umane**

gestionează programele pentru angajații Raiffeisen Bank în ceea ce privește recrutarea și salarizarea, bunăstarea angajaților, programe de training și dezvoltare și diversitate și incluziune la locul de muncă

responsabil: Director Resurse Umane

#### **Societate și investiții comunitare**

gestionează programele de implicare comunitară ale Băncii

responsabil: Director de Comunicare și Sustenabilitate

#### **Impact asupra mediului natural**

gestionează inițiativele de reducere a impactului asupra mediului provenit din activitatea companiei și relația cu furnizorii

responsabil: Director de Achiziții

Consiliul de Sustenabilitate se reunește trimestrial și discută și aprobă inițiativele de sustenabilitate din Raiffeisen Bank. În 2021, Consiliul a avut 3 întâlniri.



### Comitetul pentru Finanțare Sustenabilă al

**Raiffeisen Bank** este responsabil de integrarea principiilor ESG în portofoliul de produse și clienți ai Băncii și reunește departamente din toate zonele de business. Comitetul pentru Finanțare Sustenabilă este prezidat de Vicepreședintele Corporate Raiffeisen Bank România și are 6 grupuri de lucru:

#### **Grupul de Lucru Produse și Servicii**, care este

responsabil cu dezvoltarea de produse și servicii care să integreze principiile ESG. Grupul este format din membrii ai echipelor responsabile cu Clienți Persoane Fizice, Clienți IMM și Clienți Corporate.

#### **Grupul de Lucru Clienți**,

responsabil de dezvoltarea de inițiative care au în centru clienții Raiffeisen Bank. Grupul este format din membri ai echipelor responsabile cu Clienți Persoane Fizice, Clienți IMM și Clienți Corporate.

#### **Grupul de Lucru Finanțarea și Managementul Bilanțului**,

responsabil de cadrul de lucru pentru obligațiuni verzi.

#### **Grupul de Lucru Risc și Rating ESG**, responsabil de

evaluarea riscurilor asociate schimbărilor climatice, în linie cu strategia și procesele de management al riscului existente în Raiffeisen Bank România. Grupul este format din membri ai echipei de Risc.

#### **Grupul de Lucru Raportare și Date**, responsabil de marcarea

criteriilor ESG în sistemele Băncii. Grupul de lucru este format din membri ai echipei Guvernanța și Calitatea Datelor.

#### **Grupul de Lucru Training și Comunicare**, responsabil

de comunicarea pe teme de sustenabilitate și pregătirea angajaților. Grupul de lucru este format din membri ai echipelor de Resurse Umane, de Marketing și Comunicare și Sustenabilitate.

Comitetul a avut 7 întâlniri în 2021, din februarie până în decembrie.

## ↳ Obiectiv

## ⊗ Progresul nostru în 2021

ANGAJAMENTUL NOSTRU  
PENTRU

# banking responsabil



- ↳ Definirea unei strategii dedicate de Finanțare Sustenabilă pentru Clienți Persoane Fizice, și IMM și Corporate
- ⊗ Am creat în 2021 structuri de guvernanță de sustenabilitate la nivelul Raiffeisen Bank România:
  - Comitetul pentru Finanțare Sustenabilă
  - Comitetul pentru Sustenabilitate
- ⊗ Totodată, Banca a adoptat în 2021, **Cadrul pentru Obligațiuni Verzi**, ce face parte din strategia generală de sustenabilitate a Băncii, care urmărește dezvoltarea unor comunități sustenabile și prospere, prin mobilizarea resurselor către proiecte care să genereze valoare pentru întreaga societate și care au un impact social și de mediu pozitiv.



- ↳ Revizuirea politicii de risc social și de mediu și lansarea unei noi versiuni în 2021
- ⊗ Politica de risc social și de mediu a fost actualizată în 2021.



- ↳ Dezvoltarea portofoliului de finanțări acordate proiectelor care includ principiile ESG
  - ⊗ Portofoliul de finanțări proiecte verzi este de **14%** din întregul portofoliu corporate.
  - ⊗ Am lansat **Creditul BIO** pentru agricultură sustenabilă.
  - ⊗ Am plasat primele emisiuni de obligațiuni verzi.
- 
- ↳ Extinderea programului **factory by Raiffeisen Bank** și sprijinirea mediului antreprenorial din România
  - ⊗ **319** proiecte înscrise în 2021 vs. 368 în 2020
  - ⊗ **144** proiecte finanțate în 2021 vs. 112 în 2020



## ↳ Obiectiv

## ⊕ Progresul nostru în 2021

ANGAJAMENTUL NOSTRU  
PENTRU

# banking responsabil



- ↳ Continuarea programelor de educație financiară în rândul publicului larg și al partenerilor corporate și IMM ai companiei
- ⊕ Am continuat programul de educație financiară **Money Bistro**, sezonul 3, care găzduiește noi instrumente digitale pentru testarea financiară.
- ⊕ De asemenea, am continuat programul de **educație financiară în școlile din România** implementat alături de Junior Achievement.

Beneficiari an școlar 2020-2021:

- 51.002 de elevi
- 2.058 de profesori

Beneficiari an școlar 2021-2022 (primul semestru):


- 40.042 de elevi
- 1.478 de profesori

- ⊕ Pentru programele de antreprenariat dedicate clienților IMM și corporate din portofoliul nostru am continuat să introducem componente de educație financiară: **Masterclass în Business of Agriculture (MBAg)**, **Catalizator**.



- ↳ Crearea **Consiliului de Sustenabilitate** și a **Comitetului pentru Finanțare Sustenabilă** la nivelul Raiffeisen Bank România
- ⊕ În 2021, am creat două structuri de guvernare de sustenabilitate la nivelul Raiffeisen Bank România:
  - Comitetul pentru Finanțare Sustenabilă
  - Comitetul pentru Sustenabilitate



- ↳ Crearea și operaționalizarea Cadrului de lucru privind Obligațiuni Verzi la nivelul Raiffeisen Bank România
- ⊕ **Cadrul pentru Obligațiuni Verzi** a fost creat și  adoptat în aprilie 2021. Ulterior, în mai și iunie, Banca a plasat primele emisiuni de obligațiuni verzi, în premieră pentru sectorul bancar din România.

↩ **Obiectiv**

📊 **Progresul  
nostru în 2021**

ANGAJAMENTUL NOSTRU  
PENTRU

# parteneriate durabile



↩ Includerea principiilor ESG în evenimentele:

- sponsorizate de Raiffeisen Bank România
- pentru clienții Corporate Raiffeisen Bank

📍 În **Catalizator**, programul de învățare pentru antreprenori, am integrat pe lista de subiecte prezentate: necesitatea integrării sustenabilității în modelul de business și rolul pieței de capital în tranziția la ESG și PNRR - oportunități și provocări.

Pentru că sustenabilitatea și inovația sunt pe harta strategică a Băncii în următorii ani, decizia de implicare în proiecte care susțin cele două direcții a venit ca un pas natural.

Pentru Clienții IMM am lansat **Platforma de soluții verzi IMM** ca instrument de sprijin pentru cei care caută soluții pentru tranziția la o economie verde.

📍 Am fost partener fondator în **Transformator**, un program de transformare și dezvoltare de obiective strategice pentru ONG-uri și start-up-uri la început de drum, a căror activitate contribuie la obiectivele de dezvoltare durabilă.

De asemenea, am fost partener în programul **ClimAccelerator**, program de accelerare pentru antreprenori și startup-uri verzi care răspund provocărilor de mediu cu soluții inovatoare, creative și tehnologice și care contribuie la sustenabilitatea mediului și reducerea efectelor schimbărilor climatice.



## ↳ Obiectiv

## ⊗ Progresul nostru în 2021

ANGAJAMENTUL NOSTRU  
PENTRU

# parteneriate durabile



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

⊗ În desfășurare.



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

⊗ 30% din bugetul de investiții comunitare a fost destinat programelor de educație.



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

⊗ Implementare program de mentorat și dezvoltare comunitară pentru organizațiile câștigătoare la concursul de granturi Raiffeisen Comunități.



↳ Revizuirea strategiei de investiții comunitare în 2021

Includerea inovației între direcțiile strategice de implicare comunitară Raiffeisen Bank

⊗ Ne-am revizuit strategia de investiții comunitare, iar Inovația a fost inclusă ca pilon în direcțiile strategice de implicare ale Băncii.

- ↳ **Obiectiv**
- ⊗ **Progresul nostru în 2021**

ANGAJAMENTUL NOSTRU  
PENTRU

echipă



- ↳ Dezvoltarea unei politici de diversitate și incluziune și adoptarea de măsuri specifice
- ⊗ Politica de diversitate și incluziune a fost adoptată.



- ↳ Dezvoltarea programelor de flexibilizare a programului de lucru și a condițiilor de muncă pentru angajații Raiffeisen Bank
- ⊗ În desfășurare.
- ⊗ Angajații Raiffeisen Bank România pot lucra de acasă pentru toate pozițiile în care profilul muncii o permite.



- ↳ Continuarea programelor de training și recrutare de noi talente din rândul studenților și proaspeților absolvenți
- ⊗ În desfășurare.



- ↪ **Obiectiv**
- ⊗ **Progresul nostru în 2021**

ANGAJAMENTUL NOSTRU  
PENTRU

# echipă



- ↪ Ne dorim ca oamenii noștri să aibă încredere în a vorbi cu managerii lor cu privire la aspecte sau comportamente greșite. De aceea, ne-am propus ca, începând cu 2021, 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.
- ⊗ Am introdus în studiul EOS următoarele întrebări pentru angajați:
  - Angajații sunt apreciați pentru diferențele care îi caracterizează și pentru contribuția lor unică – 72%
  - Am încredere în capacitatea Băncii și în mecanismele utilizate în soluționarea neînțelegerilor/nemulțumirilor angajaților, atunci când este cazul – 74%
  - Îmi pot spune părerea deschis când văd comportamente pe care le consider greșite – 83%
  - Cred că Raiffeisen Bank România s-a angajat în mod real în a încuraja colegii să își exprime opiniile – 80%



- ↪ 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 desfășurare.

- ➔ **Obiectiv**  
*la nivelul întregului  
Grup RBI, față de 2011*
- 🕒 **Termen**
- 📍 **Progres local în 2021**

ANGAJAMENTUL NOSTRU  
PENTRU

# mediul natural



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

🕒 2025

📍 **16,81%** reducere față de 2020

📍 **28,12%** reducere față de 2019



➔ Reducerea cu 25% a deșeurilor de hârtie

🕒 2025

📍 12,91% creștere a consumului de hârtie față de 2020

📍 **21,31%** reducere a consumului de hârtie față de 2019



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

🕒 2025

📍 În 2021, ponderea energiei electrice din surse regenerabile a fost:

- pentru Sky Tower și Office Building – 51,23%
- pentru Centrul Operațional Brașov – 48,8%

Per total, 37% din energia electrică consumată în 2021 a provenit din surse regenerabile.



➔ Reducerea cu 20% a călătoriilor angajaților cu avionul

🕒 2025

📍 **39,6%** reducere față de 2020

📍 **92,89%** reducere față de 2019



⇨ **Obiectiv**

📍 **Progres local în 2021**

ANGAJAMENTUL NOSTRU  
PENTRU

mediul  
natural



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

- 📍 Campania de comunicare internă, o inițiativă de educație ecologică, dezvoltată în jurul Greenology, știința din spatele alegerilor verzi. Ca parte din platforma de educație pentru sustenabilitate, am lansat:
- climate Green IQ, un test cu ajutorul căruia angajații noștri și-au putut măsura nivelul de educație și comportamente ecologice
  - Green O'Clock, o inițiativă zilnică prin care angajații noștri primesc scurte sfaturi legate de protecția mediului



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

📍 În desfășurare



⇨ Comunicarea constantă a obiectivelor de protecția mediului asumate și a progresului în această direcție

📍 În desfășurare.



⇨ Stabilirea unor obiective de reducere a impactului asupra mediului natural din activitatea Raiffeisen Bank România

📍 În desfășurare



⇨ Lansarea unui nou Cod de Conduită pentru furnizorii companiei în 2021

📍 În desfășurare

# Analiza de materialitate

Suntem conștienți de rolul pe care îl avem în societate și de responsabilitatea față de clienții și partenerii noștri; astfel, pentru a ne putea măsura contribuția la dezvoltarea durabilă și impactul economic, social și de mediu pe care îl generăm prin activitatea noastră, în fiecare an măsurăm o serie de indicatori nefinanțari specifici activității noastre, pe care îi comunicăm în mod transparent prin intermediul acestui raport de sustenabilitate.

O etapă esențială pentru stabilirea acestor indicatori o reprezintă procesul de identificare a temelor materiale, adică acele teme care reflectă cel mai semnificativ impact al Băncii din punct de vedere economic, social și de mediu.

Lista temelor potențial materiale a fost stabilită pornind de la o analiză a contextului legislativ actual, a trendurilor și temelor relevante la nivelul sectorului financiar bancar și a altor standarde internaționale de raportare a sustenabilității (ex. SASB). Totodată, au fost analizate și rezultatele consultărilor cu stakeholderii desfășurate de companie pe parcursul perioadei de raportare.

Consultările pentru identificarea dimensiunii impactului pozitiv sau negativ pe care Banca, prin activitățile desfășurate, îl generează la nivelul economiei, societății și mediului, s-au desfășurat prin intermediul a două studii online, desfășurate în paralel. Acestea au presupus consultarea reprezentanților categoriilor de stakeholderi identificate de Bancă și evaluarea impactului de către membrii Boardului și directorii de departamente.

Consultările și analiza internă s-au desfășurat în luna februarie a anului 2022, în urma căruia am obținut 9.371 de răspunsuri, dintre care 2.717 de răspunsuri complete. Fiecare dintre categoriile consultate au fost rugate să evalueze temele potențial materiale, în funcție de dimensiunea impactului, având de ales dintre următoarele opțiuni: impact nesemnificativ, impact redus/ minor, impact moderat, impact mare, impact foarte mare, N/A – nu știu/ nu răspund.

În urma evaluărilor au rezultat două note pentru fiecare temă evaluată, reprezentate în matricea de materialitate prezentată în continuare. Astfel, pe axa x este reprezentată dimensiunea impactului generat de politicile și procedurile Băncii asupra stakeholderilor (analiza externă) și pe axa y – dimensiunea impactului economic, social și de mediu al Băncii (analiza internă).



Prin **impact** se înțelege: efectul pe care o organizație îl are sau ar putea să îl aibă asupra economiei, mediului sau oamenilor, inclusiv asupra drepturilor omului, ca urmare a activităților sale sau a relațiilor de afaceri. Impactul poate fi negativ sau pozitiv, real sau potențial, pe termen scurt sau lung, intenționat sau neintenționat, reversibil sau ireversibil.



## Principalele categorii de stakeholderi consultați au fost:

- 👤 Angajat al Raiffeisen Bank România
- 👤 Client – Persoană fizică
- 👤 Client – Persoană juridică
- 👤 Agenție guvernamentală/ Autoritate de reglementare/ Factor de decizie din mediul politic
- 👤 Organizație supranațională  
*(reprezintă un grup sau o alianță internațională în cadrul căreia puterea și influența statelor membre transcend granițele sau interesele naționale pentru a se implica în procesul de luare a deciziilor și a vota în chestiuni care țin de organismele colective, ex. BERD - Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare, IFC – International Finance Corporation/ Corporația Financiară Internațională, EIF – European Investment Fund/ Fondul European de Investiții, EIB - European Investment Bank/ Banca Europeană de Investiții)*
- 👤 Furnizor de bunuri și servicii pentru Raiffeisen Bank România
- 👤 Partener de afaceri  
*(asigurător, consultant, auditor, avocat, agenție de comunicare)*
- 👤 Reprezentant al societății civile/ Organizație non-guvernamentală
- 👤 Asociații de business/ sectoriale  
*(ex. Camere de Comerț, RoFintech - Asociația Română de Fintech, RoGBC - Romania Green Building Council/ Consiliul Român pentru Clădiri Verzi, ARB - Asociația Română a Băncilor, AAF - Asociația Administratorilor de Fonduri, CPC - Confederația Patronală Concordia)*
- 👤 Mass-media  
*(jurnalist, blogger etc.)*
- 👤 Altă categorie  
*(fost client, pensionar, client persoană fizică și juridică etc.)*

Categoriile de stakeholderi consultați au fost identificate de o echipă interdepartamentală din cadrul Băncii, în 2017 și revalidate în 2020 în cadrul unui workshop intern. În acest an, am revizuit lista categoriilor de stakeholderi și am comasat două dintre ele, asociații profesionale și de business și organizații patronale/sindicale sub o singură categorie denumită asociații de business/sectoriale. Deoarece pot exista stakeholderi care nu se încadrează în categoriile menționate anterior sau care aparțin mai multor categorii (respondent care are atât statut de client persoană fizică, cât și statut de client persoană juridică), am adăugat și opțiunea altă categorie.

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 anterior, 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 consultați, în mod special de autoritățile locale sau centrale, reprezentanții societății civile, jurnaliștii și clienții.

Temele materiale pentru Bancă în acest proces de consultare au fost considerate teme pentru care fie media evaluărilor stakeholderilor, fie media evaluărilor interne a relevat un impact cel puțin mare sau foarte mare, impactul fiind alocat astfel:



medie evaluări între 0-25 –  
impact redus



medie evaluări între 25-50 –  
impact moderat



medie evaluări între 50-75 –  
impact mare



medie evaluări între 75-100 –  
impact foarte mare

## Temele materiale au fost împărțite în 3 categorii:

### Teme economice și de guvernanță

- Impact în economia locală
- Etică și responsabilitate în afaceri
- Creditare sustenabilă
- Relația cu furnizorii
- Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor

### Teme de mediu

- Combaterea schimbărilor climatice
- Consum responsabil de resurse

### Teme sociale

- Incluziune și acces la servicii și produse financiare
- Educația financiară
- Mediu de lucru echitabil
- Voluntariat și investiții comunitare
- Transparența în relația cu stakeholderii





Temă materială	Limite		Cum se manifestă impactul
	Impact direct*	Impact indirect**	
<b>Economic și guvernanta</b>			
① <b>Impact în economia locală</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Dincolo de finanțarea mediului economic din România, impactul nostru în economia locală se manifestă prin salariile plătite la timp către angajați, taxele virate către bugetul de stat, investițiile în comunitate etc., aspecte ce generează impact pozitiv asupra comunităților locale. În același timp, prin închiderea unor puncte de lucru (și implicit desființarea unor locuri de muncă), generăm un impact negativ minor.
② <b>Etică și responsabilitate în afaceri</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Prin politicile noastre privind combaterea corupției, a conflictului de interese, a comportamentului anticoncurențial și prin conformarea cu reglementările legislative și standardele industriei urmărim să generăm un impact pozitiv asupra economiei, mediul și societății. Suntem conștienți că nerespectarea acestor politici poate avea un impact negativ de-a lungul întregului lanț valoric, de aceea, prin politicile și normele interne, cerem partenerilor de afaceri și clienților noștri să adopte aceleași standarde de etică și responsabilitate în afaceri.
③ <b>Creditare sustenabilă</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Prin integrarea criteriilor de mediu și sociale în produsele și serviciile noastre financiare contribuim la obiectivele Agendei 2030 privind Dezvoltarea Durabilă. Lipsa acestor criterii amplifică inegalitățile sociale și cele climatice, de aceea luăm măsuri pentru a ne diversifica portofoliul de produse care aduc un beneficiu de mediu sau social, amplificând astfel impactul pozitiv generat.

④ <b>Relația cu furnizorii</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Prin susținerea furnizorilor locali contribuim la dezvoltarea economiei locale, iar prin integrarea unor seturi de criterii sociale și de mediu în selectarea și evaluarea furnizorilor putem preveni impactul negativ generat indirect, de-a lungul întregului lanț valoric.
⑤ <b>Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Implementarea unor politici puternice de securitate informațională și protecție a datelor generează impact pozitiv, contribuind la menținerea încrederii tuturor categoriilor de stakeholderi, iar respectarea dreptului la confidențialitatea datelor cu caracter personal le oferă acestora siguranță.  Digitalizarea în sectorul financiar-bancar are ca efect eficientizarea proceselor și pe de-o parte facilitează accesul populației la produse și servicii financiare, dar în același timp poate genera impact negativ la nivelul unor categorii vulnerabile, precum pensionarii sau persoanele care nu sunt în pas cu tehnologia.

\* impact direct rezultat din activitățile Băncii

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

Temă materială	Limite		Cum se manifestă impactul
	Impact direct*	Impact indirect**	
<b>Mediu</b>			
⑥ <b>Combaterea schimbărilor climatice</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Prin politicile, procedurile și măsurile pe care le implementăm, vizăm reducerea consumului de energie și a emisiilor de gaze cu efect de seră din activitatea noastră și implicit diminuarea contribuției negative pe care o avem la acest fenomen.</p> <p>Impactul pe care îl avem în ceea ce privește combaterea schimbărilor climatice provine într-o proporție semnificativă din politicile noastre de creditare (prin proiectele finanțate) și într-o mică măsură din activitatea de zi cu zi a Băncii.</p>
⑦ <b>Consum responsabil de resurse</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Prin măsurile pe care le implementăm (optimizarea consumului de hârtie, reducerea consumului de apă și de energie) încercăm să reducem presiunea asupra resurselor naturale. Și în acest caz, impactul generat se manifestă într-o mare măsură prin politicile de creditare și activitățile pe care Banca alege să le finanțeze.</p>
<b>Social</b>			
⑧ <b>Incluziune și acces la servicii și produse financiare</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Prin programele și măsurile implementate pentru a facilita accesul la servicii și produse financiare (produse pentru tineri, antreprenori mici sau pentru persoanele din mediul rural), Banca are o contribuție pozitivă pentru comunități, cu impact indirect la nivelul integrării lor din punct de vedere social și economic.</p>
⑨ <b>Educația financiară</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Prin programele noastre de educație financiară încercăm să ajungem la un număr cât mai mare de persoane, având un impact direct asupra bunăstării acestora și creșterii nivelului de trai. Lipsa educației financiare conduce la o serie de probleme, precum economii inexistente, venituri reduse, grad de îndatorare ridicat etc.</p>

①① <b>Mediu de lucru echitabil</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Prin politicile noastre de resurse umane, oferim un mediu de lucru echitabil, unde angajații noștri se pot simți apreciați și respectați, generând astfel impact direct la nivelul bunăstării angajaților, dar și un impact pozitiv indirect asupra prosperității comunităților din care fac parte colegii din echipa Băncii.</p>
①① <b>Voluntariat și investiții comunitare</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Prin programele noastre de voluntariat și investiții comunitare suntem aproape de nevoile comunităților în care ne desfășurăm activitatea, având un impact pozitiv asupra bunăstării acestora. Măsurăm anual impactul asociat investițiilor comunitare pe care le facem, atât la nivelul partenerilor comunitari și al beneficiarilor, cât și la nivelul angajaților implicați în programe de voluntariat, urmărind metodologia LBG (London Benchmarking Group).</p>
①② <b>Transparența în relația cu stakeholderii</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Prin programele pe care le derulăm, încercăm să comunicăm constant cu toate categoriile noastre de stakeholderi pentru a identifica nevoile acestora, dar și pentru a anticipa orice fel de impact negativ generat de activitatea Băncii. Comunicarea transparentă cu stakeholderii noștri generează un impact pozitiv direct, permițându-le acestora luarea unor decizii bazate pe informații reale și relevante.</p>

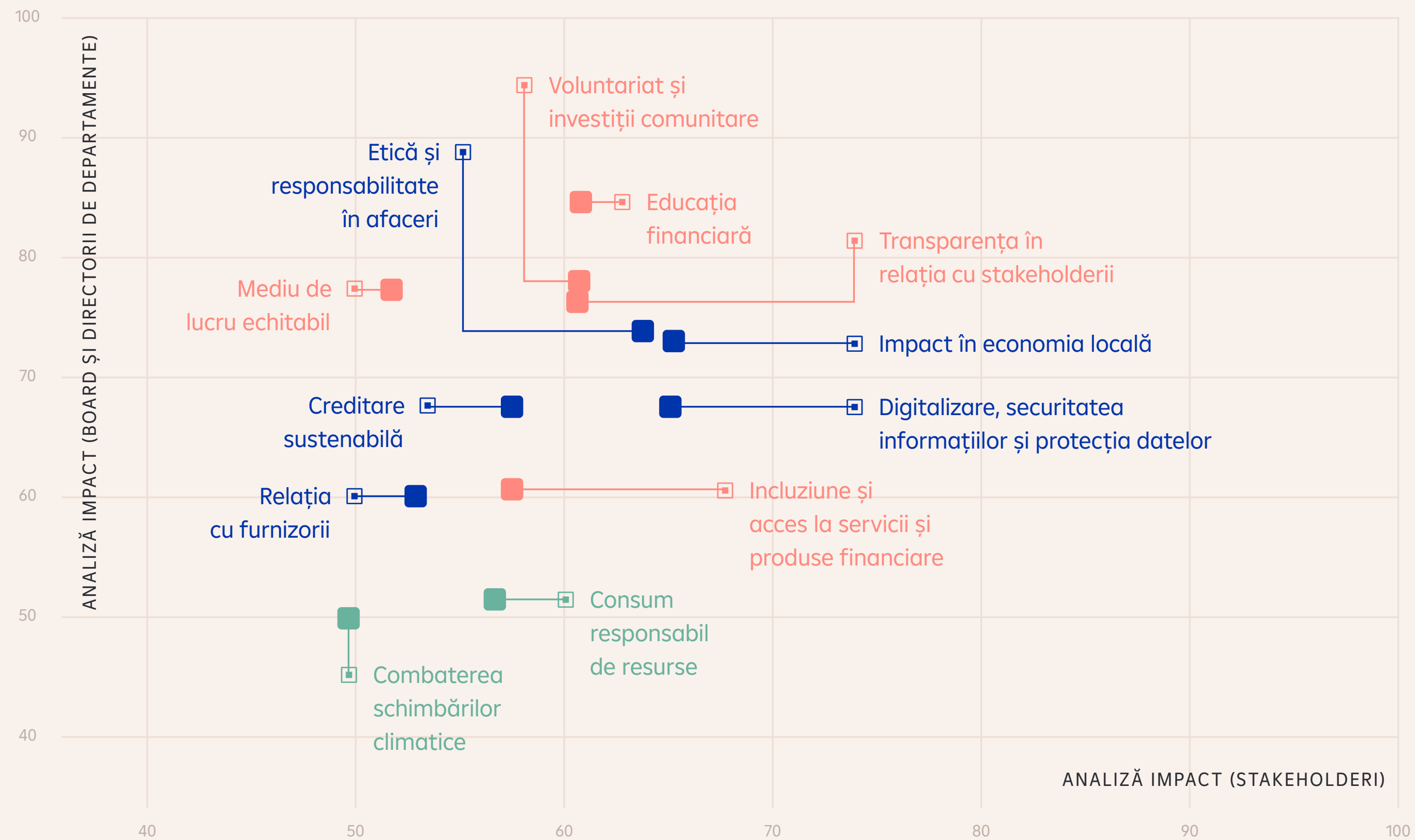
\* impact direct rezultat din activitățile Băncii

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





- Teme economice și de governanță
- Teme de mediu
- Teme sociale



# Matricea de materialitate

# Transparența în relația cu stakeholderii

Categorii de stakeholderi			
Metoda prin care îi implicăm	Frecvența implicării/comunicării	Top temă materială pentru fiecare domeniu economic, mediu, social	Cum răspundem așteptărilor acestora?
<b>Angajat al Raiffeisen Bank România</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondaje tematice periodice</li> <li>Informări regulate</li> <li>Campanii de comunicare internă</li> <li>Platformă de comunicare internă</li> <li>Evenimente online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestrial</li> <li>Lunar</li> <li>Săptămânal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor (74,14)</li> <li>Consum responsabil de resurse (65,64)</li> <li>Educația financiară (72,93)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program de lucru flexibil, pentru funcțiile unde este posibil</li> <li>Preluarea feedback-ului în decizii și proiecte interne</li> <li>Continuarea programului „Vocea ta” și majorarea contribuției angajaților la deciziile conducerii</li> <li>Asigurarea de oportunități de formare și beneficii</li> <li>Continuarea Sondajului anual privind Opinia Angajaților (EOS)</li> <li>Programe de formare și dezvoltare profesională și personală</li> <li>Programe de wellbeing</li> <li>Promovarea voluntariatului în cauze sprijinite de bancă</li> </ul>
<b>Client – Persoană fizică</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondaj privind temele de materialitate importante</li> <li>Sondaje pentru identificarea percepției față de interacțiunea cu banca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> <li>Ori de câte ori este nevoie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor (67,65)</li> <li>Consum responsabil de resurse (49,77)</li> <li>Incluziune și acces la servicii și produse financiare (56,46)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicarea Raportului Anual</li> <li>Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate</li> <li>Platforma MoneyBistro.ro</li> <li>Îmbunătățirea permanentă a produselor și serviciilor</li> </ul>

<b>Client – Persoană juridică</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondaj privind temele de materialitate importante</li> <li>Sondaje pentru identificarea percepției față de interacțiunea cu banca</li> <li>Evenimente online și offline</li> <li>Comunicarea permanentă prin angajații responsabili de relația cu clienții</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> <li>Ori de câte ori este nevoie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor (67,04)</li> <li>Consum responsabil de resurse (46,61)</li> <li>Incluziune și acces la servicii și produse financiare (61,63)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programe dedicate clienților</li> <li>Îmbunătățirea permanentă a produselor și serviciilor</li> <li>Digitalizarea serviciilor</li> <li>Codul de Conduită</li> <li>Rezultatele financiare pozitive</li> <li>Documentele de poziție</li> </ul>
<b>Agenzie guvernamentală/ Autoritate de reglementare/ Factor de decizie din mediul politic</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondaj privind temele de materialitate importante</li> <li>Consultări periodice</li> <li>Sprijinirea economiei naționale</li> <li>Oportunități egale de ocupare a locurilor de muncă</li> <li>Investiții în capital uman</li> <li>Politică publică și propuneri legislative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> <li>Ori de câte ori este nevoie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creditare sustenabilă (75)</li> <li>Combaterea schimbărilor climatice (25)</li> <li>Consum responsabil de resurse (25)</li> <li>Transparența în relația cu stakeholderii (68,75)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicarea Raportului Anual și a Raportului de sustenabilitate al Băncii</li> <li>Declarația nefinanciară anuală Raiffeisen Bank</li> <li>Raportări regulate ale Directoratului</li> </ul>
<b>Organizație supranațională</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondaj privind temele de materialitate importante</li> <li>Consultări periodice</li> <li>Crearea de parteneriate și dialog permanent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> <li>Ori de câte ori este nevoie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor (50)</li> <li>Etică și responsabilitate în afaceri (50)</li> <li>Consum responsabil de resurse (100)</li> <li>Educația financiară (50)</li> <li>Mediu de lucru echitabil (50)</li> <li>Voluntariat și investiții comunitare (50)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raportări anuale</li> <li>Raport Anual Financiar</li> <li>Raport Anual de Sustenabilitate</li> </ul>



Furnizor			
→ Sondaj privind temele de materialitate importante	🕒 Anual	☆ Etică și responsabilitate în afaceri (72,92)	→ Publicarea Raportului Anual
→ Consultări periodice	🕒 Ori de câte ori este nevoie	☆ Consum responsabil de resurse (59,09)	→ Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate
		☆ Educația financiară (61,36)	→ 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
Partener de afaceri			
→ Sondaj privind temele de materialitate importante	🕒 Anual	☆ Impact în economia locală (75)	→ Publicarea Raportului Anual
→ Consultări periodice	🕒 Ori de câte ori este nevoie	☆ Combaterea schimbărilor climatice (55)	→ Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate
		☆ Transparența în relația cu stakeholderii (77,50)	→ Comunicate de presă
Reprezentant al societății civile/Organizație non-guvernamentală			
→ Sondaj privind temele de materialitate importante	🕒 Anual	☆ Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor (69,79)	→ Publicarea Raportului Anual
→ Consultări tematice periodice	🕒 Ori de câte ori este nevoie	☆ Consum responsabil de resurse (59,52)	→ Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate
		☆ Voluntariat și investiții comunitare (84,78)	→ Programul Raiffeisen Comunități
			→ Programe interne de voluntariat pentru ONG-uri partenere
			→ Program strategic de parteneriate cu reprezentanți ai societății civile
			→ Consultări anuale pentru evaluarea impactului proiectelor sponsorizate de Bancă

Asociații de business/sectoriale			
→ Sondaj privind temele de materialitate importante	🕒 Anual	☆ Etică și responsabilitate în afaceri (66,67)	→ Publicarea Raportului Anual
→ Consultări periodice	🕒 Ori de câte ori este nevoie	☆ Combaterea schimbărilor climatice (41,67)	→ Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate
→ Implicare directă în acțiunile asociațiilor de afaceri și profesionale		☆ Transparența în relația cu stakeholderii (83,33)	→ Publicarea de comunicate de presă
→ Evenimente online			→ Membri activi
			→ Participare în grupurile de lucru ale asociațiilor profesionale și de business
Mass-media			
→ Sondaj privind temele de materialitate importante	🕒 Anual	☆ Impact în economia locală (100)	→ Publicarea Raportului Anual și a situațiilor financiare trimestriale
→ Consultări periodice	🕒 Săptămânal	☆ Creditare sustenabilă (100)	→ Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate
→ Evenimente online pentru presă	🕒 Ori de câte ori este nevoie	☆ Relația cu furnizorii (100)	→ Participări la evenimente tematice
		☆ Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor (100)	→ Declarații și comunicate de presă
		☆ Consum responsabil de resurse (100)	→ Răspunsuri la întrebări privind activitatea Băncii
		☆ Includere și acces la servicii și produse financiare (100)	
		☆ Educația financiară (100)	
		☆ Voluntariat și investiții comunitare (100)	
		☆ Transparența în relația cu stakeholderii (100)	
Altă categorie (pensionari, fost client, alte persoane)			
→ Sondaj privind temele de materialitate importante	🕒 Anual	☆ Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor (60,71)	→ Publicarea Raportului Anual
	🕒 Ori de câte ori este nevoie	☆ Consum responsabil de resurse (42,86)	→ Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate
		☆ Voluntariat și investiții comunitare (54,17)	

## Comunicarea cu clienții

În linie cu viziunea Băncii și noua poziționare a brandului Raiffeisen Bank, „*Banking așa cum trebuie*”, 2021 a fost un an cu realizări semnificative, orientate către clienții noștri și bazate pe feedback-ul acestora.

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.

✉ În cursul anului 2021 am trimis 3.495.00 de invitații de completare a chestionarelor, am colectat 358.000 feedback-uri de la clienții tuturor agențiilor din rețea, Relationship Manageri și agenți vânzări directe, cât și din partea clienților care au interacționat cu Banca prin canale digitale, prin call-center sau departamentul de management al reclamațiilor.



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.



## Managementul reclamațiilor

Numărul de reclamații	2021	2020	2019
	126.398	109.930	108.167

Numărul de reclamații înregistrate în 2021 de Raiffeisen Bank este în creștere față de anul precedent. Din totalul reclamațiilor, aproximativ 55% reprezintă tranzacții contestate efectuate cu cardul. Următoarele două tipologii de reclamații, din punct de vedere al numărului, se referă la dobânzi și comisioane, respectiv, la probleme de tranzacționare prin cardul de debit.

În anul 2021, 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 aproximativ 380.000 Euro.

## Comunicarea cu angajații

**Transparența este unul dintre principiile noastre, iar acest lucru este vizibil mai ales la nivel intern, unde comunicarea constantă cu angajații noștri și feedback-ul primit de la aceștia ne ajută să ne îmbunătățim politicile noastre de resurse umane.**

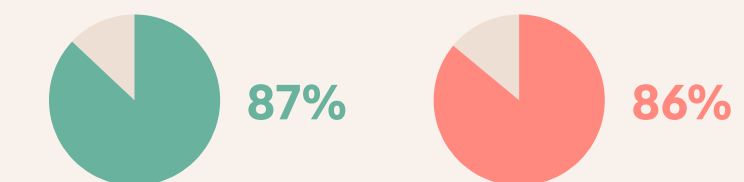
Și în 2021 Banca a desfășurat o nouă ediție a studiului de cercetare a nivelului de angajament și de eficiență, **EOS (Employee Opinion Survey)**, în colaborare cu compania agreată la nivel de Grup, prin intermediul unei platforme pe care o putem accesa direct și în care putem creiona studiul ca administratori. Cu ajutorul acestui studiu, înțelegem factorii care influențează cei doi piloni importanți pentru organizația noastră, angajament și eficiență.

Pe lângă întrebările standard, agreate la nivel de Grup, am continuat, și anul acesta, cu secțiunea de întrebări suplimentare, special creată pentru măsurarea percepției privind inițiativele strategice.

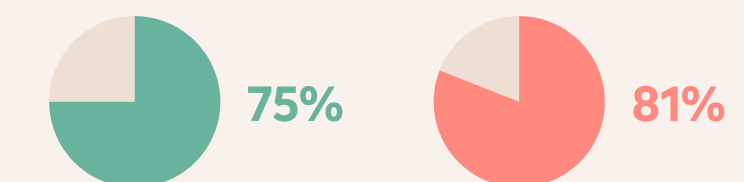
### EOS

👁️ 2021  
👁️ 2020

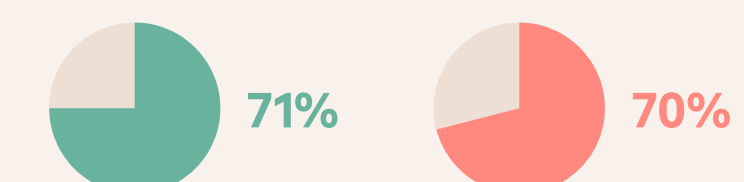
#### Mândrie



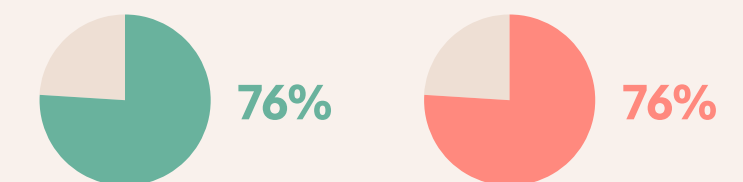
#### Grija („Banca demonstrează grijă și preocupare față de angajații săi”)



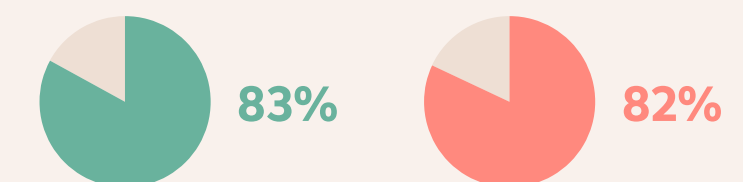
#### eNPS („Aș recomanda familiei sau prietenilor mei această Bancă ca loc de muncă”)



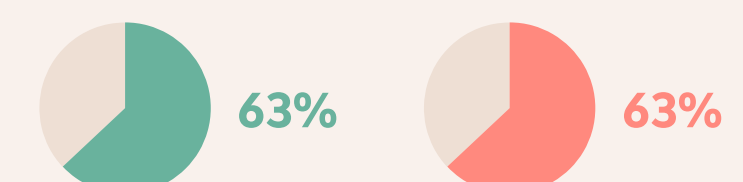
#### Implicare (Engagement)



#### Capacitare (Enablement)



#### Eficacitate (Effectiveness)



Întrucât schimbarea începe din interior, Raiffeisen Bank a dorit să crească nivelul de conștientizare a celor aproximativ 4.700 de angajați ai săi cu privire la necesitatea unei schimbări comportamentale atunci când vine vorba de protejarea mediului, atât acasă, cât și la locul de muncă. De asemenea, compania a dorit să își ajute angajații să descopere sfaturi și comportamente ecologice ușor de urmat, astfel încât să înceapă să contribuie la obiectivul companiei de a-și reduce amprenta ecologică până în 2025.

Așa că în 2021 a fost lansată **Greenology** - știința din spatele alegerilor verzi, o inițiativă de educație ecologică. Campania a fost desfășurată pe parcursul unei luni, iar apoi a devenit o platformă de educație pentru sustenabilitate pe termen lung.

Ca parte a primei etape, a fost lansat climate Green IQ, un test cu ajutorul căruia angajații Raiffeisen Bank au fost încurajați să își măsoare nivelul de educație și comportamente ecologice. Apoi, a fost lansat „Green O’Clock” - o inițiativă prin care, în fiecare zi, la ora 11:00, angajații primeau scurte sfaturi legate de protejarea mediului. Întrucât anumite subiecte necesitau o abordare mai aprofundată, au fost lansate și 3 animații video privind reciclarea plasticului, mijloacele alternative de transport și reciclarea hârtiei. În plus, pentru a-i inspira pe angajații Raiffeisen Bank în direcția schimbărilor climatice, au fost invitați să se întâlnească (virtual) cu ambasadori ai ecologiei.



#### REZULTATE:

👁️ **Campania Greenology a fost vizualizată de către angajații Raiffeisen de 38.816 ori**

✉️ **10% dintre angajații Raiffeisen au răspuns la chestionarul Greenology**

👤 **2 webinare – 360 participanți**

**Educația financiară este un subiect important pentru Raiffeisen Bank, așa că este integrat și în resursele educaționale dezvoltate pentru angajați.**

În 2021 am derulat două campanii interne de educație financiară pentru angajați noștri.

Prima campanie a avut loc în lunile iunie-iulie și a fost dedicată „**Lunii sănătății financiare**”. Au fost abordate teme precum: realizarea bugetului, impactul emoțiilor asupra banilor, cardul de credit și utilizarea optimă a acestuia.

Cea de-a doua campanie (noiembrie – decembrie), denumită „**Aperitive financiare cu Adrian Asoltanie**”, a fost dedicată unor teme generale precum: bugetul lunar și anual, cele mai frecvente greșeli financiare, banii în cuplu, copiii și banii, cumpărăturile importante, precum casa și mașina, economiile și investițiile.

Cele patru valori Raiffeisen au fost prezentate angajaților prin intermediul unei campanii de comunicare dedicate. Au fost create articole și activări pentru cei peste 3.300 de utilizatori de pe platforma de comunicare internă **#OameniAsaCumTrebuie**, prin care valorile Raiffeisen au fost explicate cu ajutorul unor comportamente și atitudini concrete.

👉 Au fost publicate peste 100 de articole, care au adunat peste 20.000 de afișări.


Separat, a fost realizată seria de evenimente online „**De Vorbă**” prin care au fost dezbătute, cu invitații, subiecte legate de valorile Raiffeisen.

👉 Au fost organizate în total 17 evenimente live, cu un total de peste 4.500 de participanți.



# 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 organizație este strategică
			
<b>Asociații patronale</b>			
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 (perioada 01.01.2021-09.11.2021) Steven van Groningen, membru de Board al Confederației Concordia (până la retragerea sa din activitatea profesională în 2022) Steven van Groningen, Președinte de Onoare (funcție oferită conform Statutului Confederației, prin calitatea de fost președinte)	DA	DA
FINBAN	Steven van Groningen, Președinte, din partea CPBR	NU	DA

<b>Asociații bancare</b>			
Asociația Română a Băncilor (ARB)	NU	DA	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 Romania (AAF)	NU	NU	DA
Biroul de Credit	Vladimir Nikolov Kalinov, membru în Consiliul Director	NU	DA
TMA România (Turnaround Management Association)	Mircea Busuioceanu, membru fondator	NU	DA
<b>Asociații de afaceri</b>			
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	NU	DA
Romanian Business Leaders	NU	DA	DA
Austrian Business Club Bucharest	NU	DA	DA
Institutul Aspen România (ASPEN)	Steven van Groningen, membru fondator și membru în Consiliul Director	DA	DA

Consiliul Român pentru Clădiri Verzi (RoGBC)	NU	NU	DA
<b>Camere de comerț</b>			
Camera de Comerț Româno-Americană (AmCham)	Cristian Sporiș, Vice Președinte	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 (până în martie 2021)	DA	DA
Asociația Clubul Economic German (DWK)	NU	NU	DA
<b>Alte parteneriate cu organizații neguvernamentale</b>			
United Way	Vladimir Kalinov, Președinte	DA	DA
Green Revolution	Cristian Sporiș, membru în Consiliul Director	DA	DA
Camera de Comerț pentru Diversitate	Corina Vasile, membru în Consiliul Director	NU	DA
JA Romania	Bogdan Popa, membru în Consiliul Director	DA	DA
Coaliția România Sustenabilă	Membru	NU	DA

Din 2010, Grupul a aderat la cea mai mare inițiativă din lume în materie de responsabilitate socială și sustenabilitate, **Pactului Global al Națiunilor Unite**. Astfel, ne-am angajat să respectăm și să promovăm cele zece principii UNGC:

#### DREPTURILE OMULUI

##### PRINCIPIUL 1:

Comaniile trebuie să susțină și să respecte protecția drepturilor omului proclamate la nivel internațional.

##### PRINCIPIUL 2:

Comaniile trebuie să se asigure că nu sunt complice la cazuri de abuz ale drepturilor omului.

#### STANDARDELE MUNCII

##### PRINCIPIUL 3:

Comaniile trebuie să încurajeze libertatea de asociere și recunoașterea efectivă a dreptului la negocieri colective.

##### PRINCIPIUL 4:

Comaniile trebuie să încurajeze eliminarea tuturor formelor de muncă forțată și obligatorie.

##### PRINCIPIUL 5:

Comaniile trebuie să încurajeze abolirea efectivă a muncii copiilor.

##### PRINCIPIUL 5:

Comaniile trebuie să încurajeze eliminarea discriminării în ceea ce privește angajarea și ocuparea locurilor de muncă.

#### PROTECȚIA MEDIULUI NATURAL

##### PRINCIPIUL 7:

Comaniile trebuie să susțină o abordare precaută cu privire la provocările din zona protecției mediului înconjurător.

##### PRINCIPIUL 8:

Comaniile trebuie să desfășoare inițiative pentru promovarea unei responsabilități solide față de protecția mediului înconjurător.

##### PRINCIPIUL 9:

Comaniile trebuie să susțină încurajarea dezvoltării și promovării tehnologiilor prietenoase cu mediul înconjurător.

#### COMBATEREA CORUPȚIEI

##### PRINCIPIUL 10:

Comaniile trebuie să lupte împotriva tuturor formelor de corupție, inclusiv șantajul și darea sau luarea de mită.



De asemenea, susținem și contribuim la îndeplinirea obiectivelor stabilite prin Agenda 2030 pentru Dezvoltare Durabilă, adoptată de toate statele membre ale Organizației Națiunilor Unite în 2015, care cuprinde 17 obiective de dezvoltare durabilă (ODD) și 169 de ținte aferente acestora și oferă un plan comun pentru pace și prosperitate pentru oameni și planetă, acum și în viitor.

### Prezentare generală a categoriilor eligibile și a ODD-urilor corespunzătoare ale ONU

Categorie eligibilă		
Contribuția noastră la ODD	Ținta specifică a ODD-urilor	Proiecte Raiffeisen Bank România
Clădiri verzi		
	<b>11.1</b> Accesul populației la locuințe și servicii de bază adecvate, sigure și la prețuri accesibile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Creditul Casa ta Verde</li> <li>→ Creditul Noua Casă</li> <li>→ Suport pentru antreprenori cu soluții sustenabile prin Transformator</li> <li>→ Obligațiuni Verzi</li> </ul>
Energie regenerabilă		
	<b>7.2</b> Creșterea procentului de energie regenerabilă sau din surse regenerabile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Suport pentru antreprenori cu soluții sustenabile prin Transformator</li> <li>→ Obligațiuni Verzi</li> </ul>
Eficiență energetică		
	<b>7.3</b> Dublarea ratei de îmbunătățire a eficienței energetice.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ 40% dintre creditele ipotecare acordate de Bancă în 2021 au fost acordate pentru finanțarea imobilelor cu performanță energetică clasa A.</li> </ul>
	<b>9.4</b> Consolidarea cercetării științifice și modernizarea tehnologiilor industriale prin încurajarea inovației și creșterea semnificativă a numărului de angajați în cercetare și dezvoltare.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Finanțare Centrul Logistic eMag care a primit certificarea BREEAM Excelent</li> <li>→ Suport pentru antreprenori cu soluții sustenabile prin Transformator</li> <li>→ Obligațiuni Verzi</li> </ul>

### Transport sustenabil



**11.2** Sisteme de transport sustenabile la prețuri accesibile inclusiv prin extinderea rețelelor de transport public acordând atenție celor aflați în situații vulnerabile

- Suport pentru antreprenori cu soluții sustenabile prin Transformator
- Finanțării verzi adresate Autorităților Publice Locale
- Obligațiuni Verzi
- Programul l'Velo

### Gestionarea durabilă din punct de vedere ecologic a resurselor biotice și abiotice



**2.4** Asigurarea unor sisteme de producție alimentară sustenabilă și implementarea unor practici agricole reziliente, care sporesc productivitatea și producția, contribuie la menținerea ecosistemelor și consolidează capacitățile de adaptare la schimbări climatice.

- Programul Masterclass in Business of Agriculture (MBAg)
- Creditul BIO pentru fermieri
- Programul GreenFields Academy
- Suport pentru antreprenori cu soluții sustenabile prin Transformator
- Finanțării verzi adresate Autorităților Publice Locale



**15.2** Stoparea defrișării, refacerea pădurilor degradate și creșterea semnificativă a împăduririi și reîmpăduririi.

- Proiectul „Plantează un Copac”

### Accesul la servicii esențiale



**3.8** Asigurarea unei acoperiri universale a sănătății, inclusiv protecția împotriva riscurilor financiare, accesul la servicii de sănătate esențiale de calitate și accesul la medicamente și vaccinuri esențiale sigure, eficiente, de calitate și la prețuri accesibile pentru toți.

→ Prima bancă din România care în iulie 2021 a digitalizat în totalitate relația cu Casa Națională de Pensii, venind astfel în întâmpinarea nevoilor pensionarilor

→ Suport pentru antreprenori cu soluții sustenabile prin Transformator

→ FlexiCredit

→ RaiConnect

→ Smart Mobile



**9.1** Dezvoltarea unei infrastructuri sustenabile, durabile și incluzive.

### Educație și formare profesională



**4.4** Creșterea substanțială a numărului de tineri și adulți care dețin competențe relevante, inclusiv competențe tehnice și vocaționale, care să faciliteze angajarea, crearea de locuri de muncă decente și antreprenoriatul.

**4.a** Construirea și modernizarea unităților de învățământ care să aibă în vedere copiii, persoanele cu dizabilități și egalitatea de gen și care să asigure un mediu de învățare sigur, non-violent, incluziv și eficient pentru toți.

→ Suport pentru antreprenori cu soluții sustenabile prin Transformator

→ Catalizator

→ Black Sea ClimAccelerator

→ Programul Banking University

→ IMM Ready

→ Traininguri de sustenabilitate pentru angajații Băncii

→ Factory by Raiffeisen

→ Money Bistro

→ Programul Educația financiară în școli



**9.5** Consolidarea cercetării științifice, modernizarea capacităților tehnologice ale sectoarelor industriale din toate țările, în special din țările în curs de dezvoltare.

În ianuarie 2021, Raiffeisen Bank International a devenit semnatar al **Principiilor ONU pentru Banking Responsabil**, un cadru unic pentru o industrie bancară sustenabilă, dezvoltat printr-un parteneriat între băncile din întreaga lume și Inițiativa Financiară a Organizației Națiunilor Unite pentru Mediu (UNEP FI).

În primul an după ce am devenit semnatar, toate companiile care fac parte din Grupul Raiffeisen Bank International au trecut printr-un proces de analiză a impactului portofoliului asupra dezvoltării durabile. Aceasta a fost realizată cu ajutorul Instrumentului de Analiză UNEP FI, care evaluează impactul pozitiv și negativ din perspectiva Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă (ODD) și a Acordului de la Paris privind Clima. Ca urmare a acestei analize extinse a datelor, Grupul a identificat două domenii de impact de importanță strategică, care sunt relevante în toate cele trei domenii de activitate: **protecția climei (ODD 13)** și **eficiența utilizării resurselor naturale (ODD 12)**.



# Premii 2021

data

- 🏆 **Premiul**
- ✍ Cine l-a acordat
- ⋮ Observații

aprilie



## Best Performance in Mobile Banking –

Cel mai mare număr de clienți ai serviciului de mobile banking

- ✍ Piața Financiară
- ⋮ Gala Online Banking



## Best Performance in Internet Banking –

Valoarea medie a unei tranzacții efectuată de clienți persoane juridice

- ✍ Piața Financiară
- ⋮ Gala Online Banking

iunie



## Supporting ideas in the Romanian startup ecosystem – factory by Raiffeisen Bank

- ✍ Wall Street
- ⋮ Gala Future Banking



## Cea mai bună rată credite/depozite din sistemul bancar

- ✍ Piața Financiară
- ⋮ Gala Bancheri de Top

iulie



## factory by Raiffeisen - Gold „Best practices in community investment”

- ✍ Community Index 2021
- ⋮ Premiu internațional

octombrie



## Money Bistro Silver

- ✍ Digital Communication Awards
- ⋮ Premiu internațional



## Corporate Bank of the Year

- ✍ Business Arena Magazin
- ⋮ Gala financiară anuală

noiembrie



## Best Private Banking

- ✍ The Banker/FT
- ⋮ Gala Private Banking



## Money Bistro – Communication in Financial Sector, Silver

- ✍ PR Awards
- ⋮ Gala anuală de premiere

decembrie



## Bank of the Year

- ✍ The Banker/FT
- ⋮ Gala anuală de premiere



## Corporate Bank of the Year

- ✍ Piața Financiară
- ⋮ Gala Piața Financiară



## Premiu de Excelență pentru întreaga activitate SvG

- ✍ Financial Intelligence
- ⋮ Gala anuală de premiere



## Money Bistro - premiul „Society Engagement & ESG”

- ✍ Eventiada
- ⋮ Premiu internațional



## Gold Level Recognition

premiul pentru transparență și performanță în sustenabilitate primit în cadrul evaluării Romanian Corporate Sustainability and Transparency (CST) Index

- ✍ The Azores
- ⋮ Eveniment anual de premiere

# Portofoliul nostru

## Retail: persoane fizice

**În 2021, strategia noastră s-a concentrat pe dezvoltarea de produse și servicii cu accent pe partea de digitalizare și o atenție sporită acordată integrării sustenabilității și dezvoltării de credite verzi.**

Ca partener bancar sigur și de încredere pentru clienții noștri, oferim soluții multiple pentru plasamentele în RON, de la conturi de economii la depozite la termen cu diverse maturități. Începând cu primul trimestru din 2021, toate produsele noastre clasice de economisire sunt oferite exclusiv pe canalele digitale, Smart Mobile și Raiffeisen Online. Ca dovadă a încrederii pe care clienții o au în Raiffeisen Bank, sumele în lei atrase de la clienți au crescut cu 11% comparativ cu 2020, o creștere peste cea medie a pieței cu 4%.

Soluțiile de investiții ale Raiffeisen Bank acoperă toate tipurile de nevoi și profile de clienți, incluzând și soluții pentru investiții în valutele Euro și USD (fonduri mutuale gestionate de Raiffeisen Asset Management, titluri de stat). Produse ca **SmartInvest** și planurile de investiții țin să susțină și să încurajeze economisirea periodică de către clienți și comportamentul investițional. Soluțiile SmartInvest sunt denumite în Euro și Lei și le oferă clienților investiții cu profil de risc conservator și moderat, precum și potențiale randamente mai mari, ca alternativă la instrumentele clasice de economisire (conturile de economii sau depozitele). Acestea le oferă investitorilor acces la potențialul de creștere al bursei internaționale, precum și la cel al pieței din România, prin intermediul soluțiilor de diversificare a portofoliului.

Susținem visurile și planurile clienților oferind o gamă variată de produse de creditare: credite de nevoi personale, credite ipotecare, carduri de credit, overdrafturi. Strategia noastră este să oferim pe piață alternative de calitate ridicată, ușor de accesat și la un raport bun calitate-preț. Ne încurajăm clienții să aleagă creditele cu dobândă fixă, atât la cele de nevoi personale, cât și la cele ipotecare, pentru care clienții pot beneficia de o perioadă de 7 ani de protecție împotriva riscului de creștere a dobânzilor.

În 2021, Raiffeisen Bank a avut mai multe campanii cu oferte speciale de creditare dedicate refinanțării externe a creditelor, cu dobânzi reduse cu până la 1.5 puncte procentuale pentru creditele de nevoi personale. Le-am oferit în acest fel clienților posibilitatea de a-și consolida la un preț competitiv creditele existente într-o singură rată lunară. Pe lângă aceasta, am făcut încă un pas în întâmpinarea nevoilor clienților, prin extinderea până la 10 ani a perioadei maxime de acordare a creditelor de refinanțare.

De asemenea, am relansat **Flexicredit Integral**, creditul de refinanțare bazat pe garanție colaterală, cu caracteristici și structură de preț orientate către nevoile clienților.

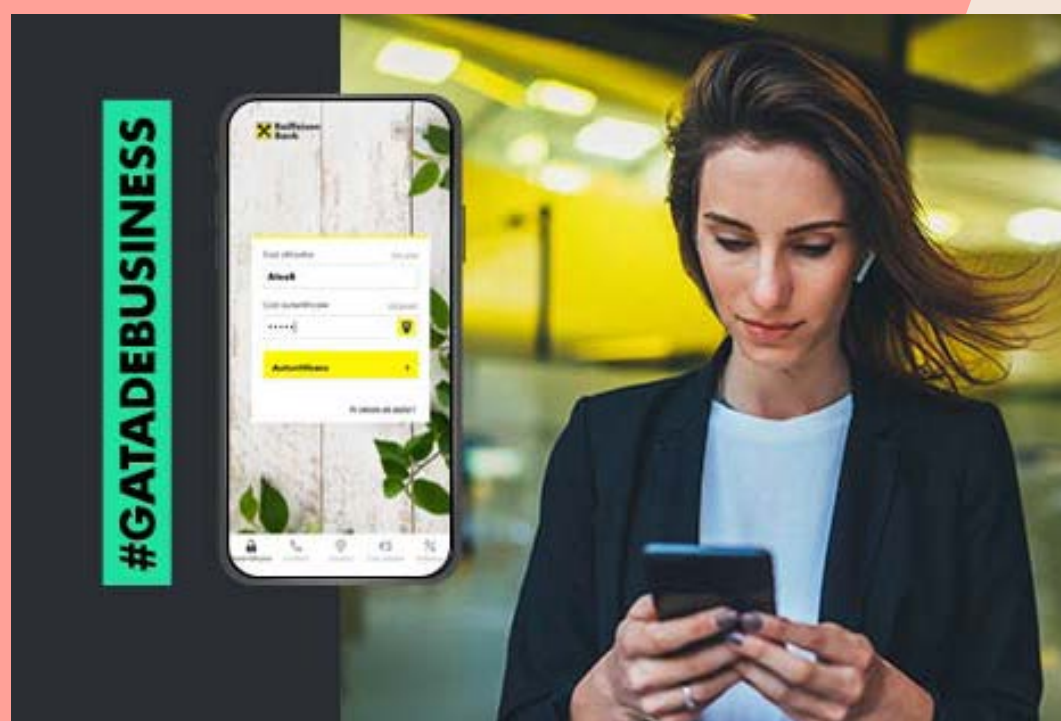
**Raiffeisen Bank a continuat să fie unul dintre liderii pieței cardurilor de credit din România, cu un portofoliu de >550.000 de carduri active și o cotă de piață de >19%, în creștere pe parcursul anului 2021.**



# Portofoliul nostru

## Retail: IMM-uri

Anul 2021 a fost pentru Raiffeisen Bank un an cu lansări importante pentru clienții din segmentul Întreprinderi Mici și Mijlocii, atât în sfera soluțiilor digitale, cât și din punct de vedere al beneficiilor oferite clienților noștri în oferta de produse și servicii și a consultanței. Portofoliul de clienți IMM este reprezentat de companii Micro (cu cifră de afaceri anuală mai mică de 1 milion de euro) și companii Mici și Mijlocii (cu cifră de afaceri între 1 și 5 milioane de euro). La acestea se adaugă Profesiile Libere 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.



Pentru a răspunde cât mai bine nevoilor clienților noștri, am lansat noile pachete de cont current IMM, având ca principale caracteristici flexibilitatea, modularitatea și adaptabilitatea la orice profil de client, indiferent de stadiul de dezvoltare sau industria din care face parte. Pe lângă operațiunile de tranzacționare incluse, noile pachete au fost îmbogățite cu servicii digitale precum **RaiConnect**, aplicația prin care clienții pot beneficia de un consilier bancar dedicat, la distanță, dar și aplicațiile de internet banking, **Raiffeisen Online IMM** și de mobile banking, **Raiffeisen Smart Business**.

Pentru acoperirea nevoilor de retragere și depunere numerar, clienții IMM au avut la dispoziție soluții variate: **peste 450 de mașini multifuncționale** („MFM”) care permit tranzacții multiple, inclusiv depuneri și retrageri de numerar, plata facturilor, extrase de cont, schimb valutar. Retrageri numerar cu cardurile Visa Business pot fi făcute, de asemenea, și la ATM/ MFM al oricărei alte bănci din România cu aceleași costuri ca retragerile de la mașinile Raiffeisen Bank. O soluție nouă și apreciată de clienții IMM o reprezintă echipamentele de depunere multivalută, **SMART CASHBOX**, în prezent în număr de 49 de terminale instalate în diverse locații naționale, continuând extinderea și în 2022.

Procesul de simplificare și transformare digitală a fost susținut și de soluția privind **semnătura electronică la distanță** oferită gratuit clienților Băncii pe platforma Namirial SPA Italy, un partener de încredere al Raiffeisen Bank, o alternativă verde, fără hârtie, pentru semnarea documentelor în relație cu Banca. Astfel, clienții IMM pot semna digital, în condiții securizate: documentația pentru procesul de actualizare a datelor companiei (pentru clienții eligibili), pachetele de cont curent, cardurile de debit, cererile pentru aplicațiile de internet și mobile banking, contractele de finanțare și alte documente acceptate de Bancă în format electronic.

Aceste canale alternative de accesare a serviciilor bancare la distanță sunt completate de soluția de interacțiune la distanță - **Interactive Voice Response** prin call center sau **ChatBot**-ul lansat în 2020 și îmbogățit în 2021 cu noi subiecte de interes și răspunsuri prompte la întrebările clienților IMM.

# Portofoliul nostru

## Retail: IMM-uri

În procesul amplu de re proiectare a pachetelor am avut în vedere și încurajarea clienților să-și aducă partenerii la Raiffeisen Bank România. În acest fel, am deschis clienților calea pentru a-și crea propriul ecosistem și a relaționa mai bine cu partenerii lor într-un cadru de business pe care Raiffeisen îl creează pentru clienții săi IMM.

Pe parcursul anului 2021 au fost implementate sau dezvoltate parteneriate relevante, cu scopul de a oferi servicii suplimentare care să adreseze nevoile mai largi ale IMM-urilor acoperind mai mulți piloni precum: infrastructură și instrumente de urmărire a productivității (Trans Sped), managementul de riscuri și de asigurări (RIARO), finanțare leasing financiar (Raiffeisen Leasing), expertiză fiscală și de recuperare a TVA-ului extern (Taxback International), dar și consultanță de specialitate oferită pentru toate subsegmentele IMM-urilor noastre, care se concentrează pe freelanceri, start-up-uri și întreprinderi agricole și BIO Agro.

## Clienți Premium

**Începând din iunie 2021, pentru a veni și mai mult în întâmpinarea dorințelor și nevoilor complexe ale clienților Premium, le oferim acestora serviciul de banker personal la distanță.**



În acest sens, Raiffeisen Bank a lansat **RaiConnect**, o platformă de comunicare și interacțiune cu clienții Premium și, în același timp, un nou model de banking cu fluxuri integral digitale, centrat pe consilierea de la distanță a clienților, rapidă și facilă. Prin intermediul aplicației, Banca oferă o gamă extinsă de produse, pe care clienții le pot achiziționa prin intermediul unei semnături electronice, puse la dispoziție de către Bancă. Împreună cu aplicația, clienții pot beneficia la distanță de o gama extinsă de servicii.

- ☞ Aplicația a fost întâmpinată cu entuziasm de către clienți mai ales în contextul pandemic, primind aprecieri pozitive din partea acestora.



## Corporate Banking

**În 2021, Divizia Corporativă și-a continuat strategia de a asigura viabilitatea pe termen lung a parteneriatului cu ecosistemele formate în jurul clienților strategici.**

Pentru clienții Large Corporate, echipele interne conduse de experți din industrie au reușit să ofere soluții personalizate de creștere, transformând Divizia Corporativă într-un partener de încredere în cele mai relevante tranzacții de pe piață.

Pe segmentul Mid Market & Public Sector, Banca a continuat implicarea activă în creșterea și susținerea clienților prin conferințe, workshop-uri și schimbul de bune practici pe teme vitale pentru dezvoltarea companiilor (de exemplu, procese, dezvoltarea afacerilor, cercetare, sustenabilitate etc.).

Evoluând din experiențele acumulate în anii precedenți și adaptându-se la noul context digital, platforma **Raiffeisen Catalizator** a continuat și în 2021 și a primit o înaltă apreciere din partea partenerilor noștri care au participat în număr mare.

Structurile financiare solide și fiabile pe toate tipurile de produse au permis segmentelor corporative să propună partenerilor noștri cele mai bune soluții având în vedere profilul și condițiile lor de piață. Această abordare a determinat o creștere echilibrată a portofoliului pe toate produsele, asigurând stabilitatea creșterii viitoare. Un rol important în efortul de creștere l-a avut continuarea parteneriatului cu investitorii instituționali (de exemplu, BEI, FEI, BERD), în special pe segmentul pieței Mid Market.

Corporate Banking a fost un partener activ în programul IMM Invest (sistem de garantare de stat cu un total de facilități aprobate de 250 mil. EUR). Rezultatul este o declarație a efortului intern extins de a răspunde cerințelor legislative exigente ale programului într-un mediu de lucru provocator.

**O atenție importantă a fost acordată finanțării verzi adresate Autorităților Publice Locale**, în acest sens am reușit să ne poziționăm într-un susținător consistent al proiectelor de acest gen, derulate de importante municipalități din țară (ex. flota

de transport public electric, infrastructură pentru transport alternativ, reîmpădurire, grădini publice etc.).

**2021 a fost un an bun și din punct de vedere al pieței sindicalizate, cu tranzacții în diferite sectoare economice.** Beneficiind de îndrumare de grup și investind în programe importante de pregătire, Banca a reușit să acționeze în diverse roluri în tranzacții. Expertiza acumulată de ani de zile în acest domeniu ne-a încurajat să stabilim oficial structura rolului de Agenție, oferind clienților noștri responsabilitatea rolurilor de agent de facilitare și/sau garanții.

Un factor important care a contribuit la creșterea activelor a fost linia de afaceri de finanțare a proiectelor, cu expuneri noi mari semnificative în imobiliare și retail. Expertiza internă a reușit să aducă o îmbunătățire importantă a timpului de implementare și a profilului de risc al acestui tip de tranzacții.

Soluțiile bancare tranzacționale au continuat **eforturile de optimizare, cu scopul de a migra către canalele electronice**, ajungând la un nivel de 98% al tranzacțiilor digitale. În 2021, au fost luate măsuri semnificative pentru a accelera migrarea altor servicii și procese pe platformele digitale, susținute, de asemenea, de eforturile forței de vânzări de a promova medii electronice sigure, rapide și fiabile de comunicare și prelucrare.



## Finanțări pentru clienții noștri în contextul COVID-19

Apariția pandemiei COVID-19 a determinat implementarea unor măsuri care să permită revenirea economiilor naționale la nivelul de activitate necesar pentru creșterea capacității de ieșire rapidă din criza economică. La nivelul Uniunii Europene, Comisia Europeană a reglementat un Cadru temporar care să permită statelor membre să implementeze măsuri cu componentă de ajutor de stat prin care companiile să poată fi susținute atunci când se confruntă cu efectele pandemiei, în special cu lipsa lichidităților și a garanțiilor necesare pentru accesarea finanțărilor puse la dispoziție de mediul financiar bancar.

La nivel național, programul de finanțare și garantare destinat companiilor mari a fost aprobat în octombrie 2020 și este administrat de către Eximbank NCS.

Eximbank NCS emite scrisori de garanție, în numele și contul statului român, în procent de până la 90% din valoarea sumei facilității acordate de bănci, atât pentru proiecte de investiții, cât și pentru capital de lucru, în timp ce 10% din suma facilității este acoperită de garanții constituite de către client.

Programul se adresează companiilor organizate în baza Legii societăților nr. 31/1990, republicată, cu completările și modificările ulterioare. Beneficiarii sunt companii din sectorul IMM cu cifra de afaceri peste 20 de milioane de lei în anul 2019 sau companii mari.

Alte programe dedicate pentru sprijinul actorilor economici afectați de efectele pandemiei de COVID-19 au inclus:

→ **Programul european pentru ocuparea forței de muncă și inovare socială EaSI** – program pentru facilitarea accesului la finanțare pentru microîntreprinderi și întreprinderi sociale. Clienții Raiffeisen Bank România care au apelat la program au fost companii cu mai puțin de 9 angajați sau cifră de afaceri mai mică de 2 milioane de euro.

→ **Măsură COVID-19 sub COSME, Programul pentru competitivitatea întreprinderilor și a întreprinderilor mici și mijlocii** – program pentru facilitarea accesului la finanțare pentru IMM-uri (companii cu mai puțin de 250 de angajați și cifră de afaceri mai mică de 50 de milioane de euro).

→ **IMM Invest** – program de ajutor de stat ce a vizat sprijinul companiilor românești care s-au confruntat cu dificultăți în perioada pandemiei (program garantat de Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderile Mici și Mijlocii).

Prin aceste programe, în 2021, pe segmentul IMM au fost finanțați **>4.500 clienți** cu **>1.35 mld. RON**

### Program Valoarea totală a finanțărilor disponibile (aprobate) în 2021

IMM Invest pentru clienți IMM

122.217.684 €

IMM Invest pentru Corporate

120.000.000 €

Cosme

36.000.000 €

EaSI

36.000.000 €

Finanțări acordate prin Eximbank

48.000.000 €

TOTAL

362.217.684 €





## Creditare sustenabilă

2021 a fost un an extrem de important pentru contextul sustenabilității, mai ales la nivelul schimbărilor de ordin legislativ. Obiectivul Uniunii Europene de a atinge neutralitatea din punct de vedere climatic până în anul 2050 accentuează nevoia de investiții masive și mobilizare de capital către sectoarele care pot asigura o tranziție rapidă și eficientă către un model economic sustenabil. Reglementări legislative care vizează aspecte precum prețul carbonului, energia verde, economia circulară, eficiența clădirilor, conservarea biodiversității, sisteme alimentare sustenabile au intrat sau sunt pe cale să intre în vigoare.

În tot acest context, rolul sistemului financiar bancar va fi unul de facilitator, servind la reorientarea fluxurilor de capital către o economie durabilă, iar misiunea Băncii este de a sprijini și de a contribui substanțial la drumul României către o economie verde prin implementarea strategiei noastre de sustenabilitate bazată pe trei piloni: bancher responsabil, partener corect și cetățean corporativ activ.



## Creditare sustenabilă pentru clienții persoane fizice

Vrem să le oferim clienților noștri persoane fizice produse și servicii responsabile adaptate la nevoile lor, dar care în același timp să aducă o contribuție obiectivului global de tranziție către o economie sustenabilă.

UNBOX FLEXICREDIT Refinanțare Raiffeisen Bank

Cu dobândă promoțională de la 7,5%

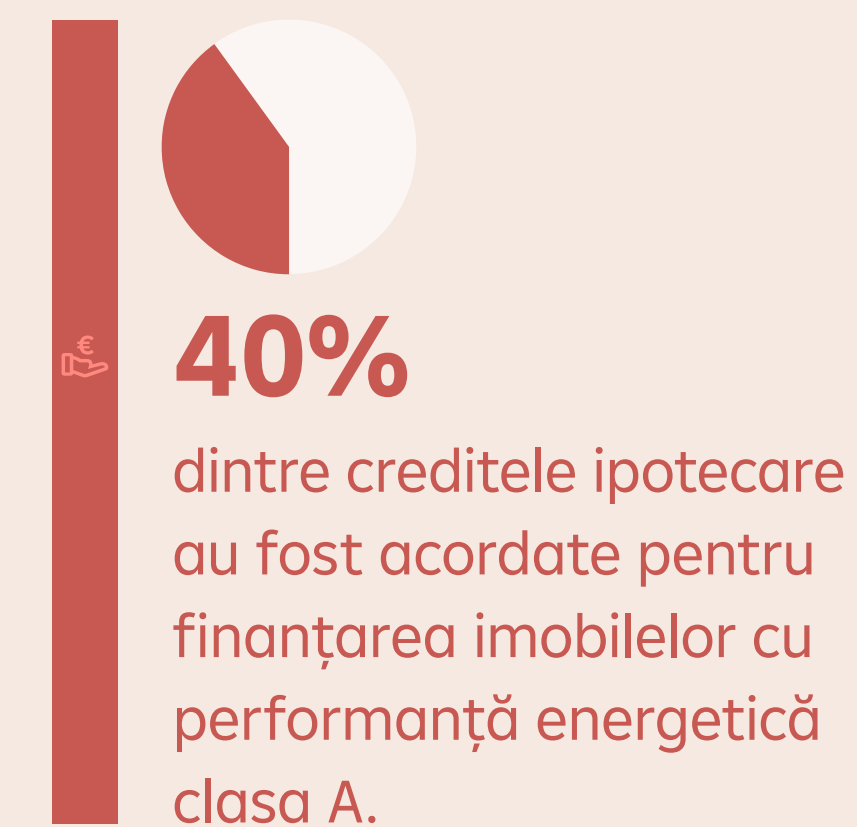
Aplică până pe 22 septembrie »

Pe parcursul anului, Banca a continuat să investească în procese de creditare mai rapide și mai ușoare, făcând dezvoltări în direcția simplificării și îmbunătățirii experienței clienților. Începând cu luna aprilie a anului 2021, toți clienții noștri au putut obține **FlexiCredit** oricând și de oriunde, direct din aplicația Smart Mobile. Procesul este 100% online și securizat, toate documentele necesare sunt semnate electronic, iar fluxul integral de acordare, până la primirea banilor în cont, nu durează mai mult de 10 minute. Clienții noștri au primit cu entuziasm această lansare, iar faptul că în 2021 am avut cu 200% mai mulți clienți care au luat creditul 100% online comparativ cu 2020 confirmă aprecierea lor.

Strategia noastră de creditare din 2021 a fost în continuare orientată către creditarea responsabilă, reușind să obținem o creștere constantă a volumelor de credite de nevoi personale, cu 30% mai mare decât în 2020. Oferta de credite de nevoi personale este exclusiv cu dobândă fixă, oferindu-le astfel clienților protecție în contextul creșterii dobânzilor pe piață. Și îmbunătățirea ofertei a fost în focusul nostru în cursul anului și am dezvoltat oferte speciale personalizate, inclusiv în ceea ce privește dobânzile, oferind acces la aceste credite simplu și ușor, prin mai multe canale de distribuție, respectiv prin Rețeaua de agenții și din Smart Mobile.

Am continuat să le oferim sprijin și clienților care și-au dorit să achiziționeze locuința prin intermediul programului guvernamental „Noua Casă”, iar Banca a avut o creștere cu 40% a acestor volume de credite acordate, comparativ cu 2020.

În ceea ce privește implicarea Băncii pe partea de sustenabilitate și creditare responsabilă, strategia noastră este aliniată la cerințele regulatorii specifice UE și, în sprijinul adaptării la schimbările climatice, oferim produse de creditare sustenabile (credite verzi). Continuăm să încurajăm clienții să aplice pentru aceste credite verzi și stimulăm acordarea acestor credite oferind o reducere de dobândă, astfel încât să obținem un impact pozitiv și măsurabil asupra mediului.





## Creditare sustenabilă pentru clienții persoane juridice

La nivelul finanțărilor sustenabile pentru clienții noștri persoane juridice, anul 2021 a adus schimbări semnificative prin încorporarea cadrului ESG (Environmental, Social, Governance), în baza căruia Divizia Corporații și-a asumat responsabilitatea principală în cadrul Băncii.

**Pe lângă stabilirea structurilor de guvernanță a sustenabilității, au avut loc întâlniri proactive cu clienții din portofoliul Raiffeisen Bank pe teme de sustenabilitate. În acest proces, am avut sprijinul Raiffeisen Bank International, care a contribuit cu expertiză, instrumente și resurse.**

În ianuarie 2021, Raiffeisen Bank International a devenit semnatar al Principiilor ONU pentru Banking Responsabil – un cadru unic pentru o industrie bancară sustenabilă, dezvoltat printr-un parteneriat între băncile din întreaga lume și Inițiativa Financiară a Organizației Națiunilor Unite pentru Mediu (UNEP FI). Acționând ca un lider în cadrul grupului, Raiffeisen Bank și-a consolidat poziția de lider de piața locală în domeniul sustenabilității prin creșterea administrării și a implicării cu clienții corporativi pe multiple dimensiuni ESG:

- 🔗 Am adăugat caracteristici de sustenabilitate la produsele de credit sub formă de împrumuturi verzi și împrumuturi legate de sustenabilitate/ KPI;
- 🔗 Am definit politicile de credit specifice sectorului ESG;
- 🔗 Am comunicat cu clienții prin ateliere și chestionare pe diverse teme legate de integrarea principiilor ESG în activitatea lor, cum ar fi disponibilitatea și provocările legate de colectarea datelor ESG, precum și schimbul de cunoștințe în ceea ce privește riscurile și oportunitățile generate de elementele ESG specifice industriei.

Totodată, în 2021 colegii noștri au lucrat la dezvoltarea și implementarea fișelor de produs care stabilesc criteriile de încadrare a finanțării proiectelor cu caracteristici green, astfel încât acestea să fie eligibile pentru emisiunile de Obligațiuni Verzi. În perioada de raportare, au fost dezvoltate fișe pentru 4 categorii de produse:

- Transport nepoluant
- Eficiență energetică
- Energie regenerabilă
- Clădiri verzi

Condițiile și fluxul de încadrare au fost realizate pe baza regulilor RBI (RBI ESG Rulebook – Regulamentul ESG al Raiffeisen Bank International) și pe baza Procedurii de lucru a aplicațiilor de credit pentru corporații și pe baza cadrului de Obligațiuni Verzi al Raiffeisen Bank România.

## Regulamentul ESG al Raiffeisen Bank International

Regulamentul ESG al Grupului Raiffeisen Bank identifică și definește conceptele de **client responsabil** și **tranzacție comercială sustenabilă**.

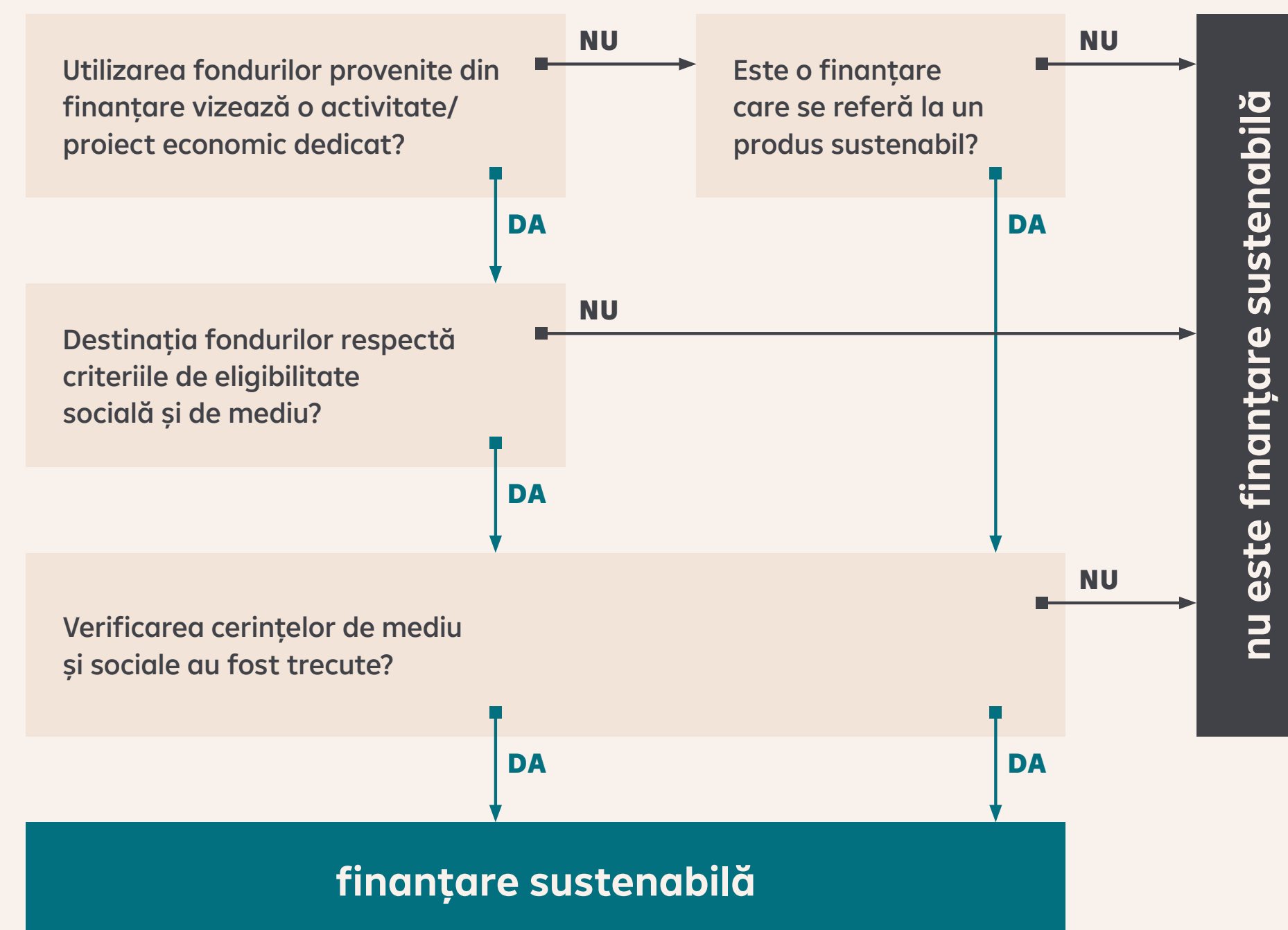
## Analiza tranzacțiilor comerciale sustenabile

Definiția tranzacțiilor comerciale sustenabile încorporează informații din Cadrul pentru Obligațiuni Verzi al RBI, Cadrul pentru obligațiuni sociale al RBI și Regulamentul UE privind Taxonomia. Aceste perspective servesc drept bază pentru calificarea și marcarea tranzacțiilor comerciale ale Grupului.

**Împrumuturile verzi (green finance)** permit finanțarea sau refinanțarea, integrală sau parțială, a proiectelor verzi eligibile noi și/sau existente. Împrumuturile verzi sunt în general aliniate pe piață la [Principiile privind împrumuturile verzi](#). Totodată, criteriile de eligibilitate pentru clasificarea activităților ca fiind verzi respectă standardele și practicile existente recunoscute pe plan internațional, ca de exemplu, regulamentul UE privind Taxonomia și principiile ICMA privind obligațiunile verzi.

### Destinația Fondurilor

### PRODUS



Analiza unei tranzacții verzi presupune o incursiune profundă în taxonomia UE și în standardele ecologice și sociale ale ICMA, analizând ca prim criteriu destinația sumelor provenite din finanțare.

Există trei considerente de bază:

- ▣ în primul rând, activitățile care contribuie la susținerea, îmbunătățirea și protejarea mediului;
- ▣ în al doilea rând, activitățile care permit dezvoltarea socială, în special în grupurile-țintă marginalizate,
- ▣ și, în al treilea rând, activitățile de tranziție care contribuie la o economie cu emisii mai scăzute de dioxid de carbon și/sau la obiectivele de dezvoltare durabilă (ODD) din Agenda 2030 pentru Dezvoltare Durabilă.



### Împrumuturile sociale (social finance)

vizează proiecte sociale care abordează sau atenuază, în mod direct, o problemă socială specifică sau încearcă să obțină rezultate sociale pozitive, în special, dar nu exclusiv, pentru o populație țintă.

Împrumuturile pentru servicii sociale sunt în general aliniate cu [Principiile privind împrumuturile sociale](#).

### Împrumuturile care vizează finanțarea proiectelor care contribuie la tranziția către o economie verde (transition finance)

Tranziția către o economie cu emisii reduse de dioxid de carbon ar putea, pe de o parte, implica schimbări ample în plan politic, legislativ și tehnologic pentru a răspunde cerințelor de atenuare și adaptare privind schimbările climatice, iar pe de altă parte, investiții sociale pentru a atinge Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) ale Agendei 2030. În acest sens, finanțarea proiectelor verzi/ sociale joacă un rol critic pentru susținerea tranziției unor industrii, chiar dacă la momentul actual nu respectă criteriile tehnice stabilite de Taxonomia UE sau de reglementările noastre interne.

## Evaluarea tranzacțiilor comerciale

**Taxonomia UE:** Verificarea faptului că destinația fondurilor unei anumite tranzacții comerciale se încadrează în sectorul/activitatea reglementată de regulamentul UE privind taxonomia aplicabil în prezent. Acest lucru se poate face folosind [instrumentul COMPASS](#) creat de Comisia UE (versiunea xls).

În cazul în care utilizarea veniturilor unei anumite tranzacții comerciale este acoperită de una dintre activitățile enumerate în Regulamentul UE privind taxonomia, următorul pas este verificarea existenței unor praguri (criterii de contribuție substanțiale) definite în regulamentul pentru activitatea în cauză:

- ▣ În cazul în care nu există praguri de contribuție substanțiale definite pentru o activitate în cauză, tranzacția comercială va fi clasificată ca „EU Taxonomie Verde”.
- ▣ Dacă pentru alinierea activității din taxonomie ar trebui îndeplinite anumite praguri, trebuie verificat dacă tranzacția comercială le îndeplinește. Dacă tranzacția comercială îndeplinește aceste praguri, va fi clasificată drept „EU Taxonomie Verde”.

**RBI Green Group:** încadrează finanțări care sunt catalogate verzi conform programelor de finanțare cu Instituțiile Supranaționale (ex. IFC, EIB, EBRD, KfW, AWS, KPC, MIGA). Definițiile programelor menționate mai sus nu trebuie să contrazică obiectivele/pragurile stabilite de Regulamentul UE privind taxonomia și/sau cadrul intern RBI.

**Obligațiunile Verzi Raiffeisen Bank:** alocarea se face în strictă corelație cu criteriile de eligibilitate definite în Cadrul pentru Obligațiuni Verzi.



La 31.12.2021, valoarea totală a portofoliului de produse verzi era de

**343.382.549,40 €**,

reprezentând

**14%**

din totalul portofoliului de finanțări corporate.



Din valoarea totală a portofoliului de finanțări verzi, majoritatea este reprezentată de finanțări real-estate, restul fiind pentru proiecte de transport sustenabil și energie regenerabilă.



Finanțări pentru  
proiecte verzi



# Centrul logistic eMAG

Centrul logistic eMAG reprezintă o capacitate logistică de ultimă generație cu o arie construită închiriabilă de 127.388 m<sup>2</sup> și arie construită totală de 129.691 m<sup>2</sup> și este considerat o dezvoltare-reper în regiunea centrală și est europeană (CEE).



Proiectul a obținut certificare BREEAM interimară pentru faza de proiectare, la nivel Excelent, cu un scor general de 71,5%, ansamblul fiind conceput pentru a îndeplini cerințele de optimizare a consumului de energie și de limitare a emisiilor de gaze cu efect de seră.

Certificarea interimară BREEAM EXCELENT subliniază performanța clădirii, cu o mențiune specială privind categoria *Apă*, unde se obține punctajul maxim, în timp ce categoriile *Sănătate și Stare de bine*, *Materiale* și *Poluare* marchează, de asemenea, scoruri mari.

Ansamblu de depozite va fi alimentat cu energie verde furnizată de 40.000 m<sup>2</sup> de panouri solare. În plus, vor fi plantați copaci pe o suprafață de 100.000 m<sup>2</sup>.

Centrul logistic este situat în apropierea Bucureștiului, la aproximativ 16 km vest de centrul orașului, o locație preferată pentru depozite datorită conectivității logistice bine dezvoltate (aproape de autostrada A1).

Tranzacția de finanțare este încă un exemplu care vine să întărească strategia de bază a Raiffeisen Bank de a investi în active și tranzacții durabile, cu scopul de a sprijini tranziția la o economie mai sustenabilă. Investiția are o componentă socială, având în vedere că eMag va integra IMM-uri locale, ajutându-le să își livreze produsele pe piețe noi, aspect care va duce la expansiunea comercială a segmentului de afaceri mici și mijlocii și, de asemenea, la generarea de locuri de muncă pentru comunitatea locală.






Finanțări pentru  
proiecte verzi

# Creditul BIO pentru fermieri

În septembrie 2021, am lansat un produs de creditare destinat fermierilor preocupați de agricultura sustenabilă.

**Astfel, fermierii care lucrează suprafețe certificate sau aflate în curs de conversie ecologică, pot accesa un credit cu o dobândă redusă față de cea standard, cu sume mai mari acordate pe hectar și o perioadă de rambursare extinsă.**

Certificarea ce atestă cultivarea de suprafețe ecologice sau aflate în curs de conversie ecologică este singurul document solicitat pentru a beneficia de facilitățile oferite de acest tip de finanțare. **Creditul BIO pentru fermieri este primul produs de creditare IMM Raiffeisen Bank menit să încurajeze, să susțină și să crească agricultura sustenabilă pe toți cei 3 piloni:**

-  profitabilitate economică
-  respectarea mediului natural
-  responsabilitate socială



## Raiffeisen Bank - Primele plasări de obligațiuni verzi din România

Ne-am asumat un rol pivotal în susținerea tranziției economiei românești la o economie verde și cu emisii reduse de carbon, urmărind să generăm impact pozitiv, nu doar prin modul în care operăm, ci și prin proiectele pe care le finanțăm. În acest fel, ne-am reconfirmat angajamentul de a contribui la atingerea obiectivelor climatice existente la nivel european.

Astfel, în mai 2021, în premieră pentru sectorul bancar din România, Raiffeisen a plasat prima emisiune de obligațiuni verzi senior preferențiale, cu scopul de a finanța proiecte eligibile care să asigure tranziția către o economie sustenabilă și durabilă. Emisiunea de obligațiuni a fost adresată către investitori instituționali și a atras 400,575 milioane lei pe o maturitate de 5 ani, la un cupon fix de 3,086%, aproximativ 0,5 p.p. peste randamentul titlurilor de stat în lei de referință cu aceeași maturitate. Cu o cerere de aproape 650 milioane lei, emisiunea a fost suprasubscrisă de aproape 1,6 ori.

În iunie 2021, Banca a plasat cu succes a doua și cea mai mare emisiune de obligațiuni corporative în lei a unui emitent din România, fiind a doua emisiune de obligațiuni verzi a Băncii și prima serie de obligațiuni senior nepreferențiale. Emisiunea de obligațiuni a fost adresată către investitori instituționali și a atras peste 1,2 miliarde lei pe o maturitate de 7 ani, cu un cupon anual fix de 3,793%, care se situează la aproximativ 0,8 p.p. peste randamentul titlurilor de stat în lei de referință cu aceeași maturitate. Cu o cerere totală de 1,35 miliarde lei, emisiunea a fost suprasubscrisă de 1,35 ori față de suma anunțată inițial în deschiderea plasamentului privat.

### Utilizarea fondurilor aferente obligațiunilor verzi emise

ISIN	Tip obligațiuni	Valută	Valoare nominală mil. RON	Valoare nominală mil. EUR	Data emisiune	Maturitate	Link bursa de valori
XS2339508587	Senior preferențiale	RON	400,575	80,98	14 Mai 21	14 Mai 26	BVB <a href="https://tinyurl.com/BVB-RBRO26">tinyurl.com/BVB-RBRO26</a> LUXSE <a href="https://tinyurl.com/LUXSE-RBRO26">tinyurl.com/LUXSE-RBRO26</a>
XS2349343256	Senior nepreferențiale	RON	1.207,500	244,10	11 Iun 21	11 Iun 28	BVB <a href="https://tinyurl.com/BVB-RBRO28">tinyurl.com/BVB-RBRO28</a> LUXSE <a href="https://tinyurl.com/LUXSE-RBRO28">tinyurl.com/LUXSE-RBRO28</a>
<b>Total</b>			<b>1.608,075</b>	<b>325,07</b>			



## Alocare fonduri

La data de 31 ianuarie 2022, Raiffeisen Bank România a alocat un volumul total de credite verzi eligibile în sumă de 150 milioane de euro. Metodologia pentru selectarea și alocarea creditelor verzi eligibile a fost dezvoltată în baza principiilor descrise în Cadrul pentru Obligațiuni Verzi al Raiffeisen Bank România și este descrisă pe larg în cadrul Raportului integral dedicat obligațiunilor verzi („Raiffeisen Bank România Green Bond Report”, Aprilie 2022).

A

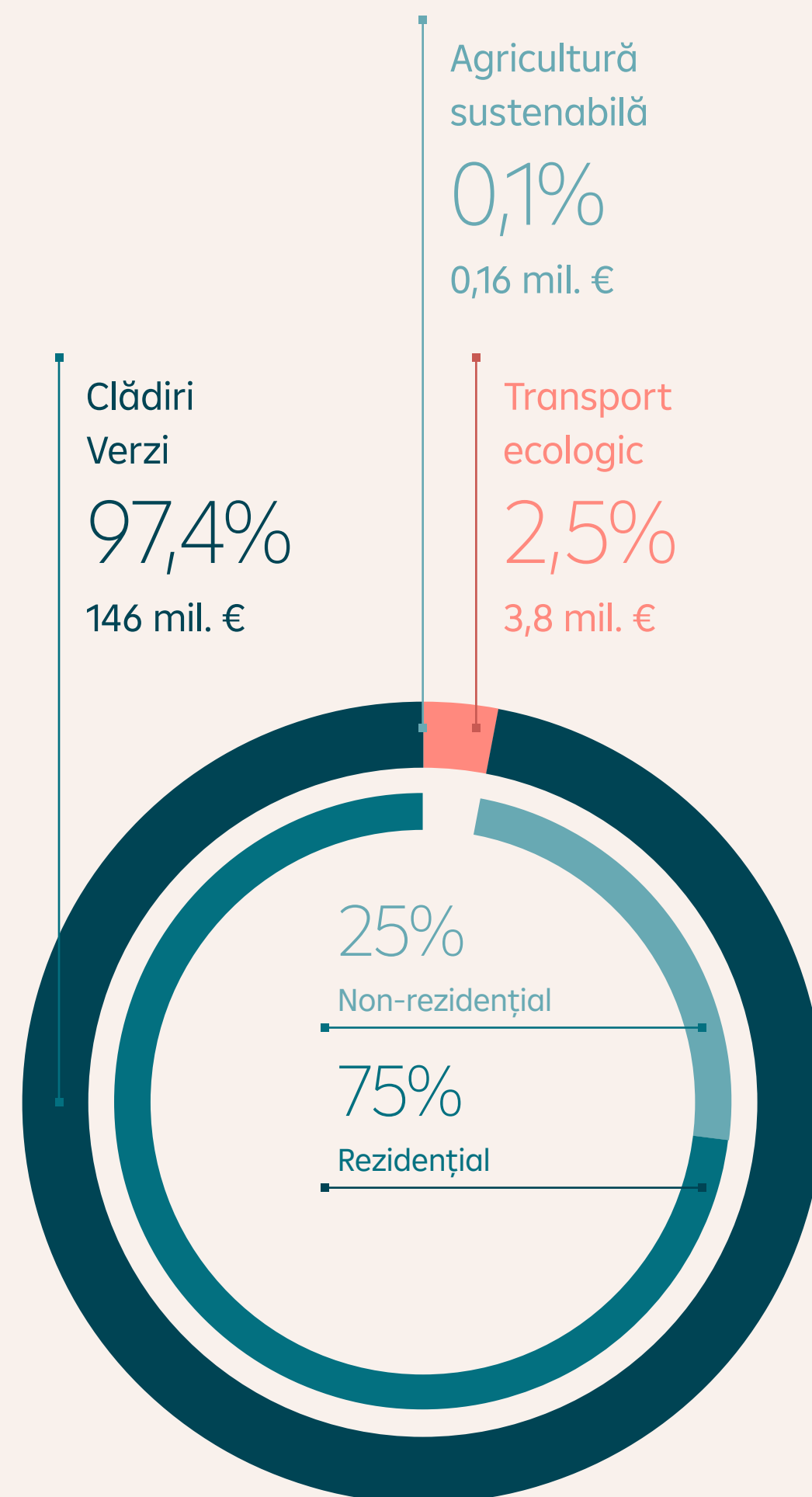
Volum credite verzi alocate:

**150 mil.€**

Număr credite alocate:

**2.062**

## Structura utilizării fondurilor



### Structura utilizării fondurilor

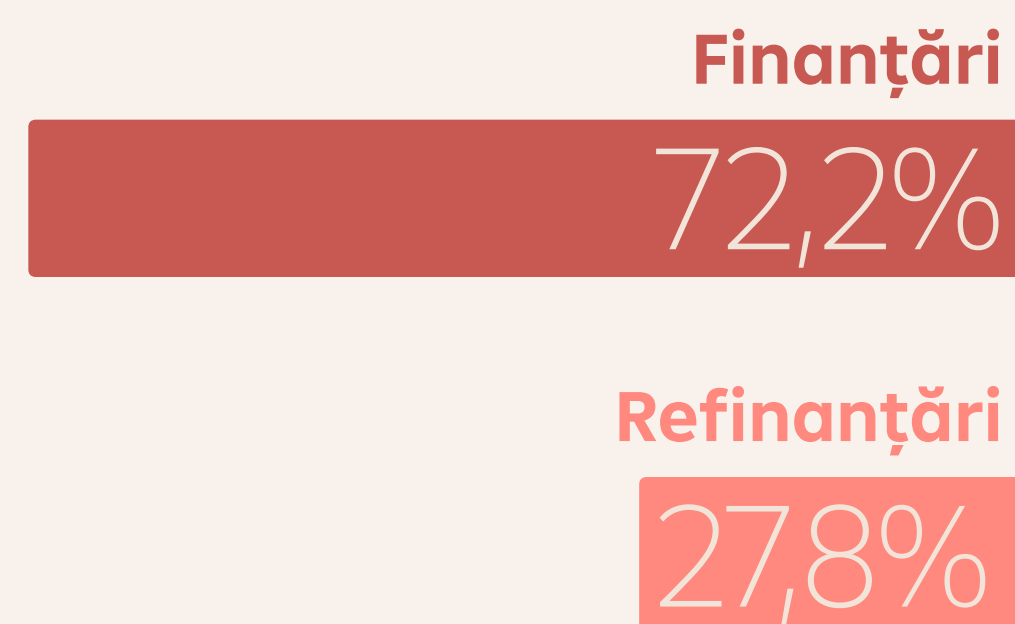


Principalele categorii de active finanțate prin emisiunile de obligațiuni verzi au fost clădirile verzi, respectiv credite ipotecare pentru achiziția unei locuințe cu certificat de performanță energetică (EPC) A și credite corporate pentru construcția de clădiri cu utilizare non-rezidențială având certificări internaționale (BREEAM Excellent) sau EPC A.

Categorie activ	Tip	Credite verzi alocate la 31 Dec. 2021 <i>mil. EUR</i>	Credite verzi alocate la 31 Ian. 2022 <i>mil. EUR</i>	Număr credite la 31 Ian. 2021	Credite alocate la 31 Ian. 2022 %
Clădiri verzi	Apartament	84,86	88,83	1.681	59,2
	Casă	19,91	20,98	271	14,0
	Depozit	32,35	32,01	2	21,3
	Birou	3,06	3,03	1	20
	Facilitate producție	1,23	1,19	1	0,8
Transport ecologic	Mașini electrice	1,94	1,89	84	1,3
	Mașini hibrid	0,58	0,57	19	0,4
	Locomotivă electrică	1,36	1,34	1	0,9
Agricultură sustenabilă	Ferme organice	0,15	0,16	2	0,1
<b>Total</b>		<b>A 145.44</b>	<b>A 150.00</b>	<b>2.062</b>	<b>100</b>

În linie cu cele mai bune practici de piață, peste 70% din fondurile alocate au fost direcționate către credite noi originare începând cu anul 2021 (Finanțări), în timp ce doar 26,6% din fonduri au fost utilizate pentru a refinanța credite originare înainte de 2021.

### Utilizarea fondurilor: credite finanțate vs. refinanțate



## Impact asupra mediului



**1.985 tone CO<sub>2</sub>**

economisite anual  
prin portofoliul de credite verzi  
în valoare de

**150 mil.€**



Reduceri anuale de CO<sub>2</sub> per  
1 milion de euro investiți:

**13,25 tone**



Cantitatea de CO<sub>2</sub> redusă este  
echivalentul cantității de emisii  
generată pe parcursul unui an de

**1.026 autoturisme**

sau

**11.611.734 km  
parcurși de un  
autoturism.**




## Reducere de emisii de CO<sub>2</sub> și de consum energetic pe principalele categorii de active verzi

Categorie activ	Tip	Reducere emisii t CO <sub>2</sub> /an	Reducere emisii % din total	Reducere consum final energie MWh/an	Reducere consum final energie % din total	Reducere consum primar de energie MWh/an	Reducere consum primar de energie % din total	Suprafață cultivată ha
Clădiri verzi	Rezidențial	1.273	64	14.906	46	20.194	46	...
	Non-rezidențial	561	28	17.154	54	23.239	54	...
Transport ecologic	Mașini electrice și hibrid	86	4	...	...	...	...	...
	Locomotive electrice	64	3	...	...	...	...	...
Agricultură sustenabilă	Ferme organice	...	...	...	...	...	...	550
<b>Total</b>		<b>1.985</b>	<b>100%</b>	<b>32.060</b>	<b>100%</b>	<b>43.433</b>	<b>100%</b>	<b>550</b>

Alinierea portofoliului de credite ipotecare verzi la criteriul privind contribuția substanțială aferentă activității de achiziționare a clădirilor din Taxonomia Europeană, precum și la standardul național nZEB (*nearly Zero-Energy Building - Clădiri cu consum de Energie aproape Zero*) privind emisiile de CO<sub>2</sub>

Criteriu	Volum credite ipotecare mil. EUR	% din total credite ipotecare verzi alocate
Contribuție substanțială Taxonomia Europeană	81	74%
CO <sub>2</sub> nZEB	85	78%

 Mai multe detalii în acest sens puteți citi în Raportul complet privind obligațiunile verzi, disponibil [aici](#).

## Consultări cu clienții pe teme de sustenabilitate

În 2021, Banca a organizat consultări pe teme de sustenabilitate cu clienții corporate, cărora le-au fost transmise chestionare detaliate ce conțineau întrebări cu privire la modul în care aceștia abordează sustenabilitatea în activitatea lor, dacă își evaluează impactul social și de mediu pe care îl au și dacă și-au stabilit obiective de sustenabilitate. Scopul chestionarului a fost să evalueze rolul pe care sustenabilitatea îl are pentru companii și care sunt obstacolele și provocările pe care le întâmpină în procesul de stabilire a obiectivelor ESG.

**Răspunsurile primite au condus la concluzia că mediul corporativ este dornic să integreze principii ESG în activitatea sa și să lucreze la dezvoltarea unor strategii de business de sustenabilitate.**

Provocările principale cu care aceștia se confruntă sunt mai ales cele care țin de măsurarea amprentei de carbon și a colectării datelor necesare, de stabilire a unor obiective de mediu și alinierea la reglementările europene din domeniu.

Pe 30 septembrie și 1 octombrie am organizat un seminar pe teme de sustenabilitate împreună cu clienții din portofoliul corporat și echipa RBI de sustenabilitate. Clienții au prezentat cum abordează sustenabilitatea în activitatea proprie și au oferit informații despre strategiile și obiectivele de sustenabilitate pe termen mediu și lung. Reprezentanții RBI au avut intervenții în care au prezentat oportunitățile de finanțare pentru proiecte ESG.

Totodată, pe parcursul anului, colegii noștri au susținut pentru clienții corporate prezentări pe subiectul ESG, în care au fost prezentate acestora informații despre finanțarea sustenabilă, exemple de bune practici, companii care au integrat principiile ESG în activitatea lor, dar și detalii despre viziunea RBI și Raiffeisen Bank România în ceea ce privește finanțarea sustenabilă.

Pentru sectorul IMM și cel public, Banca a continuat implicarea activă în creșterea și susținerea clienților prin conferințe, workshop-uri și schimbul de bune practici pe teme vitale pentru dezvoltarea companiilor (de exemplu, dezvoltarea afacerilor, cercetare, sustenabilitate etc.).

De asemenea, în octombrie 2021 am finalizat un studiu calitativ desfășurat în rândul IMM-urilor și microîntreprinderilor privind alinierea activității acestora la principiile ESG. Un număr de 32 de IMM-uri, precum și specialiști și reprezentanți ai acestora, acoperind 21 de sectoare de activitate și 13 tipuri de poziții de management în cadrul firmelor, au participat la acest studiu. Temele-cheie de interviu au fost **finanțarea, brandingul și marketingul, presiunea legislativă, atitudinea și comportamentul față de sustenabilitate și eficiența energetică.**



## Traininguri de sustenabilitate pentru echipa Raiffeisen

Deși sustenabilitatea nu este un concept nou, contextul aflat în continuă schimbare impune necesitatea de a fi în permanență conectați la toate modificările legislative și noile trenduri apărute. Astfel, în 2021, colegii noștri au avut acces la diverse opțiuni de training și instruire în această direcție, în funcție de aria de expertiză și responsabilitățile funcției.

**Un nou curs online dedicat angajaților a fost implementat în 2021, cu o programă ce acoperă noțiuni generale despre sustenabilitate la Raiffeisen Bank și principiile ESG (Environment, Social, Governance).**

Cursul este structurat în **10 module** (Basic, MiFiD, Advanced) care descriu cum pot fi integrate principiile ESG în activitatea unei companii, care este responsabilitatea companiilor față de societate și mediu și care sunt principalele programe și legi care încurajează un model de business responsabil.

⊗ În 2021, trainingul a avut 293 de participanți, dintre care 157 au accesat și finalizat toate modulele.

Totodată, în perioada de raportare, 40 dintre colegii noștri din zona de vânzări au participat la sesiuni de instruire care au avut ca temă principală finanțarea sustenabilă.



Cu ocazia **Green Finance Day 2021 @RBRO**, eveniment internațional dedicat angajaților Raiffeisen Bank România pentru aprofundarea noțiunilor și practicilor ESG, au fost proiectate peste 10 prezentări pe mai multe subiecte de interes, printre care și prezentări de strategii, atât la nivel de țară, cât și la nivel de Grup, cu privire la abordările de sustenabilitate și de finanțări sustenabile.

⊗ Evenimentul a fost organizat online și a fost urmărit de peste 150 de participanți, din mai multe arii de activitate, printre care și sustenabilitate și green finance.

Formatul online al evenimentului a permis economisirea a 3,8 tone de CO<sub>2</sub>.

☆ Dacă evenimentul era organizat în format fizic, participanții ar fi parcurs o distanță totală estimată la 17.000 de kilometri.





## Riscul de mediu, social și de guvernanță (ESG)

Raiffeisen Bank Romania este în proces de dezvoltare a următoarelor activități legate de riscul ESG, în linie cu abordarea la nivelul Grupului RBI:

- ☑ Creșterea nivelului de pregătire a specialiștilor din zona de risc în ceea ce privește riscurile ESG
- ☑ Identificarea riscului de tranziție și a riscului fizic pentru portofoliul de credite al Băncii
- ☑ Implementarea metodologiilor dezvoltate la nivel de Grup pentru măsurarea și analiza riscului ESG
- ☑ Identificarea și colectarea informațiilor specifice ESG aferente clienților Băncii
- ☑ Integrarea riscului ESG în procesele și guvernanța de risk management a Raiffeisen Bank România

La nivelul portofoliului de credite pentru corporații se continuă implementarea scorului de bază ESG care a fost dezvoltat la nivel de Grup. Pentru portofoliile de clienți IMM accentul este pus pe dezvoltarea unor produse care adresează oportunitățile de creditare în contextul riscului ESG.

Abordarea riscului ESG este reglementată prin politicile specifice anumitor industrii (ex. cărbune) în concordanță cu politicile elaborate la nivelul Grupului.

Raiffeisen Bank România a implementat și aplică o politică de risc social și de mediu, în cadrul căreia sunt reglementate condițiile de creditare agreeate cu entitățile supranaționale pentru programele de finanțare la care Banca participă.






## Riscul social și de mediu în politica de creditare

O pondere semnificativă a impactului economic, social și de mediu pe care Banca îl generează prin activitățile sale este dată de impactul produselor și serviciilor pe care le oferim clienților noștri.

Astfel, 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.

Evaluarea se face în concordanță cu procesele prevăzute de politicile și procedurile interne ale Raiffeisen Bank România, care decurg din politicile existente la nivelul Grupului.

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

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 Raiffeisen Bank România, în timp ce industriile sensibile care trebuie trimise către BERD/IFC dacă sunt finanțate din sursele lor fac parte din industriile restricționate Raiffeisen Bank România).

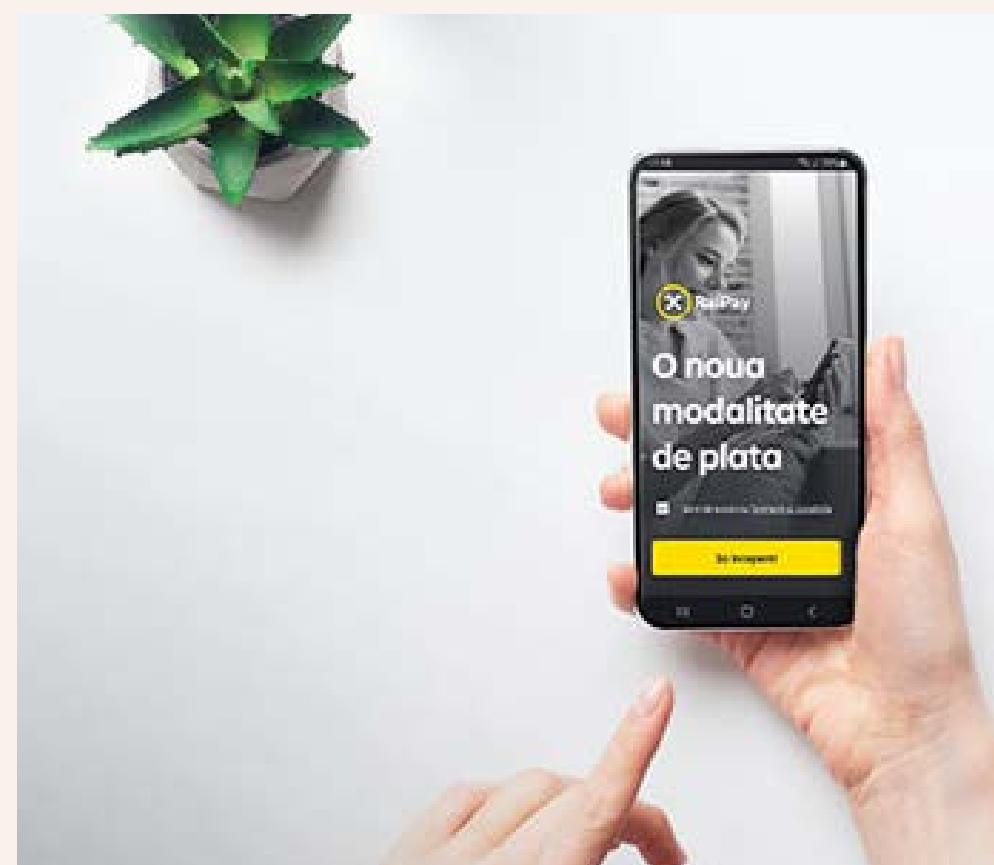
În plus, în etapa de screening, nivelul riscului de mediu și social este clasificat pe baza listei naționale și internaționale de clasificare a riscurilor de mediu și sociale și activitățile, proiectele sau acțiunile, în funcție de sector, sunt verificate pentru a se asigura conformitatea cu prevederile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

## Digitalizarea, securitatea informațiilor și protecția datelor

În 2021, Raiffeisen Bank a continuat să dezvolte oferta de produse și servicii în direcția unei bănci digitale cu componentă umană.

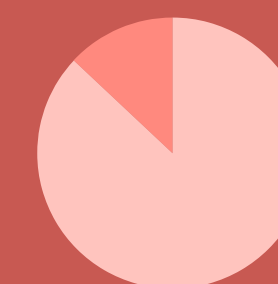
**Ne-am îndreptat eforturile în direcția oferirii de servicii online de calitate, cu intenția de a ne adapta în permanență la nevoile în schimbare ale clienților și de a interacționa cu ei la momentul și pe canalele preferate de ei. Fiecare canal de deservire le completează pe celelalte cu caracteristici specifice.**

Rețeaua de agenții a fost pregătită treptat pentru un model de lucru care să funcționeze fără casierii, fiind orientat pe oferirea de consultanță și interacțiuni cu valoare adăugată pentru clienți. Operațiunile care înainte erau efectuate la casierii au fost preluate treptat de rețeaua de multifuncționale disponibile 24/7 sau au soluții alternative și fiecare angajat a fost pregătit să asiste clienții pentru a învăța să utilizeze eficient toate canalele alternative de plată.



Față de 2020, la sfârșitul anului 2021 tranzacțiile efectuate de persoanele fizice cu cardurile la comercianți au crescut cu peste 30%, atât ca număr, cât și ca valoare. La tranzacțiile cu cardul de debit utilizate pentru comerțul electronic au fost creșteri de peste 50% față de 2020. În același timp, numărul plăților efectuate cu telefonul de clienții Raiffeisen Bank a crescut cu 87%.

Clienții Raiffeisen Bank pot face plăți cu telefonul cu **RaiPay** pe Android sau Huawei, cu **Apple Pay** pe iOS și cu **Garmin Pay**, pe ceasurile Garmin.



În 2021, a crescut cu  
**87%**  
numărul plăților  
efectuate cu  
telefonul de clienții  
Raiffeisen Bank.



În 2021, Banca a avut ca realizări în premieră:



Ordinele de plată (OP) pentru clienții persoane juridice ai Băncii au început să fie transmise exclusiv prin canalele electronice (Raiffeisen Online/Smart Mobile/Multicash) de la 1 iulie 2021.



Raiffeisen a fost prima bancă din România care, în iulie 2021, a digitalizat în totalitate relația cu Casa Națională de Pensii.

Acesta a fost un pas în plus în direcția oferirii de servicii digitale clienților, iar Banca a consolidat relația cu un segment important de clienți, pensionarii. Prelucrarea și trimiterea dosarelor necesare primirii pensiei în cont se face exclusiv online, economisind timp ambelor părți.

Un alt mod în care Banca a aplicat strategia de încurajare a clienților existenți sau potențiali să adopte serviciile digitale este prin oferirea unei game largi de produse și servicii online.



Ofertă de economisire în format exclusiv digital, începând cu luna martie 2021.



Achiziție direct online de pe site-ul Băncii a 4 tipuri de asigurări oferite de partenerul Uniqa, începând cu luna mai 2021.

Asigurările acoperă diferite evenimente nefavorabile, de la călătorii, accidente, boli grave, spitalizare și intervenții chirurgicale. Fiecare dintre aceste produse de asigurare oferă mai multe variante de riscuri de acoperit și de beneficii și poate fi configurat de către clienți în funcție de nevoile acestora, rapid și ușor, direct de pe site-ul Raiffeisen Bank.

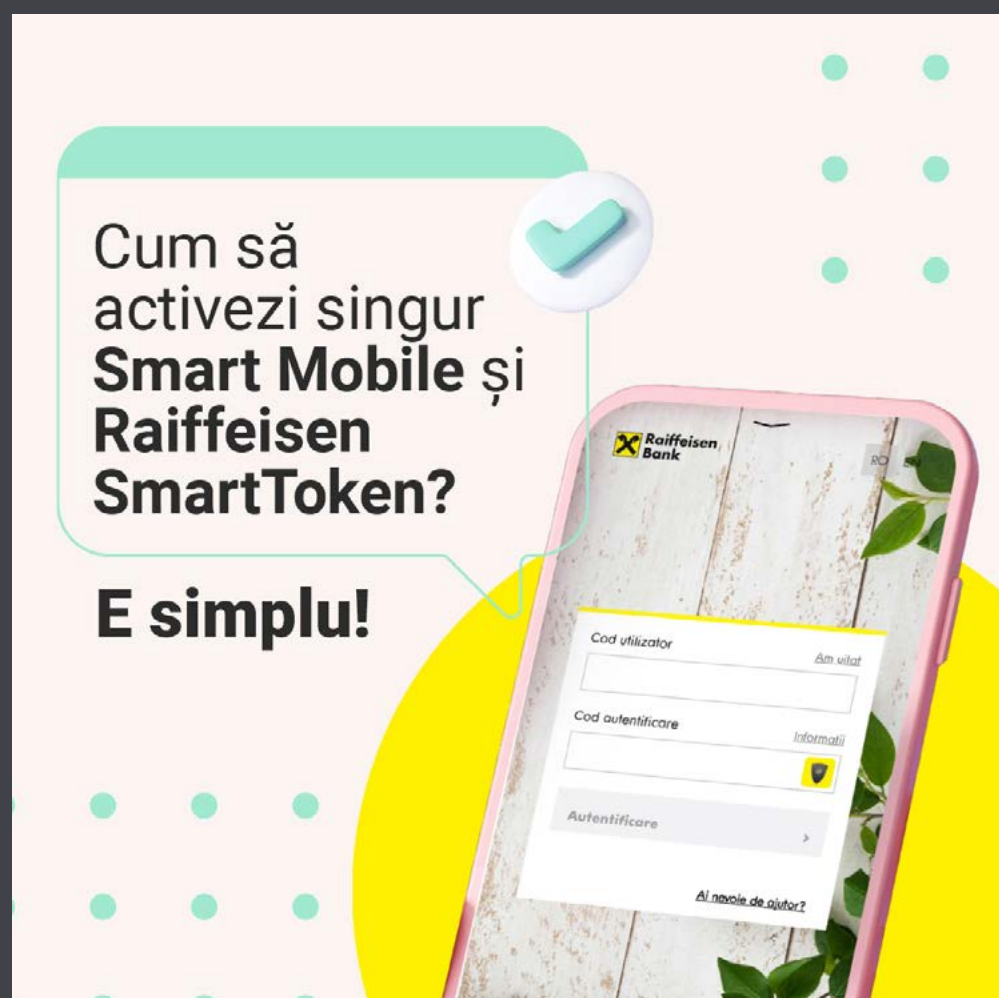


Bancher personal la distanță pentru clienții premium ai Raiffeisen Bank, începând cu iunie 2021.

Pentru acești clienți, Banca a lansat RaiConnect ca un nou model bancar cu fluxuri digitale E2E. RaiConnect este un canal de comunicare inovator între bancherul personal și client. Prin intermediul acestuia, Banca oferă o gamă largă de produse pe care clienții le cumpără printr-o semnătură electronică pusă la dispoziție de către Bancă. Alături de aplicația mobilă, clienții pot beneficia de toate serviciile bancare de la distanță.



Toate aceste îmbunătățiri au avut un impact pozitiv asupra satisfacției clienților, reflectat direct în recenziile pe care aplicațiile le-au primit în magazinele online (Google Play și App Store), Smart Mobile fiind acum una dintre cele mai bine cotate aplicații bancare din România.



În decembrie 2021, 50% dintre clienții persoane fizice ai Băncii foloseau serviciile bancare digitale Raiffeisen Bank - o creștere de 29% față de 2020.

**Una dintre cele mai descărcate aplicații de mobile banking din România în 2021, Smart Mobile, a depășit 1 milion de utilizatori activi în septembrie 2021 și este folosită de 48,3% dintre clienții persoane fizice Raiffeisen.**

**Cu 42% mai mulți clienți folosesc aplicația, comparativ cu anul precedent.**

Pe parcursul anului, am continuat să îmbunătățim aplicația adăugând opțiuni noi, care îi ajută pe clienți să își gestioneze mai ușor aplicația și relația cu Banca, să aibă o experiență bancară curentă îmbunătățită și îi ajută să acceseze online diverse produse și servicii, direct din aplicație.

Raiffeisen Bank a continuat să investească într-un proces de creditare mai ușor și mai rapid, lucrând pentru a simplifica și îmbunătăți experiența clienților cu soluțiile sale de creditare. Raiffeisen Bank oferă clienților săi un **proces 100% digital pentru contractarea unui împrumut personal** (începând cu anul 2019).

**Împrumutul personal preaprobat în Smart Mobile**, lansat inițial în decembrie 2020 pentru o selecție de clienți, a fost extins începând cu aprilie 2021 la toți clienții noștri, care acum pot accesa Flexi Credit în Smart Mobile.

Numărul clienților care au accesat un împrumut personal digital a crescut cu peste 100% în 2021 față de anul precedent.

În aprilie 2021, Raiffeisen Bank a lansat **subscrieri online în aplicația Smart Mobile**. Clienții persoane fizice pot investi online, direct de pe Smart Mobile, în oricare dintre fondurile de investiții Raiffeisen Bank. Soluțiile de investiții ale Raiffeisen Bank acoperă toate tipurile de nevoi și profiluri de clienți, inclusiv soluții pentru valute străine (Euro și USD).

Din decembrie 2021 Raiffeisen Bank oferă posibilitatea de a deveni **client al Băncii pe un flux 100% online, prin aplicația Smart Mobile**, fără vizite în agenții.

Noul mod de a deveni client Raiffeisen Bank răspunde nevoilor actuale ale clienților și confirmă tendința de digitalizare a proceselor spre care ne îndreptăm cu toții.

Achiziția de produse în mediul digital are, de asemenea, o creștere naturală accelerată, influențată suplimentar și de perioada pandemiei, iar multe din demersurile și lansările noastre din ultimul timp au avut ca scop întâmpinarea acestor nevoi – posibilitatea achiziției unui credit de nevoi personale, în câteva minute, 100% în mediul digital, lansarea modelului de Relationship Manager la distanță, actualizarea datelor personale în Smart Mobile, subscrieri în cadrul fondurilor de investiții din aplicația de mobile banking, iar acum, deschiderea relației cu Banca 100% online și accesarea serviciilor bancare direct din Smart Mobile.

# Smart Mobile



## Securitatea informației

**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.**

Respectăm cu strictețe atât reglementările naționale referitoare la securitatea informațiilor, cât și cadrele legislative europene.

Pentru a oferi clienților noștri accesul la produse și servicii financiar-bancare în condiții de siguranță, implementăm constant măsuri pentru a-i proteja împotriva oricăror forme de atacuri cibernetice.

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](#)



**Phishing**-ul sau „pescuirea de date online” este o formă de fraudare a informațiilor bancare, care poate lua forma unui site care îți pare cunoscut, un SMS diferit de cele cu care ești obișnuit sau un apel pe care nu îl așteptai. Atacurile de phishing sunt din ce în ce mai frecvente, așa că pe parcursul anului 2021 am crescut numărul de informări transmise către clienții Raiffeisen. Am inclus mai multe tipuri de mesaje prin care i-am încurajat să fie vigilenți când vine vorba de datele lor personale și le-am oferit informații care să îi ajute să se protejeze împotriva atacurilor de phishing și să utilizeze în siguranță serviciile online.

Printre subiectele comunicate se numără și testul de #sigurantaonline, creat pentru cei care vor să-și testeze cunoștințele, lansat de Poliția Română, Directoratul Național de Securitate Cibernetică și Asociația Română a Băncilor. De asemenea, am comunicat în repetate rânduri către clienți datele pe care nu le vom solicita niciodată pentru nicio operațiune (date personale, coduri de activare sau control ori parole) pentru a ști că în momentul în care primesc astfel de solicitări, se confruntă cu o posibilă situație de phishing.



### Rezultate:

4 valuri de comunicare în august, octombrie, noiembrie, decembrie


**~35.000 reach**  
**310 interacțiuni**

## Protecția datelor cu caracter personal

Amenințările la adresa securității informației și protecția datelor cu caracter personal reprezintă aspecte ce pot genera impact negativ în lipsa implementării unor măsuri și practici puternice pentru a asigura protecția rețelelor și a dispozitivelor electronice împotriva atacurilor și daunelor cauzate de orice acces neautorizat.

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 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](mailto:dpo@raiffeisen.ro).



Activitățile specifice de control privind protecția datelor personale se desfășoară în concordanță cu prevederile și recomandările incluse în cadrul general de guvernanță a protecției datelor, în conformitate cu reglementările emise de Grup privind strategia și guvernanța datelor personale și are în vedere principii, politici și standarde acceptate la nivelul organizației. Acestea respectă principiile și regulile aplicabile prelucrărilor 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 2021 au fost identificate 27 de incidente de cazuri ale unor dezvăluiri neautorizate a unor date cu caracter personal, care au fost generate de erori operaționale privind transmiterea unor date personale și/sau realizării unor operațiuni de prelucrare a datelor personale fără informarea și/sau acordul prealabil expres al persoanelor fizice vizate. Dintre cele 27 de incidente, 10 au legătură cu situații care au avut loc înainte de perioada de raportare, iar restul cu situații care au avut loc în cursul anului 2021.



În perioada de raportare, au existat 19 acțiuni în curs în justiție și 11 acțiuni încheiate cu decizii judecătorești definitive, cu privire la încălcări ale legislației referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal, care vizau aspecte legate de prelucrările de date prin intermediul sistemelor de evidență de tipul Birourilor de Credit.

În scopul protecției datelor operăm cu următoarele definiții:



Date cu caracter personal: orice date și/sau informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (de ex: nume, prenume, telefon, e-mail, data nașterii, loc de muncă, CNP, serie și număr CI/BI, semnătură, imagine, voce, adresă IP, încadrare în clasa de risc, comportament, obișnuințe etc.)







Prelucrarea datelor cu caracter personal:




- orice operațiune care implică date cu caracter personal, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea
- restricționarea, ștergerea sau distrugerea, inclusiv simpla vizualizare a datelor



## Cereri/ solicitări:

Banca primește din partea persoanelor fizice vizate cereri/ solicitări privind exercitări de drepturi ale acestora sau solicitări de clarificare a situației unor prelucrări ale datelor personale, iar acestea sunt administrate de Departamentul Guvernantă și Protecția Datelor Personale, DPO.

Potrivit legislației aplicabile, persoanele vizate beneficiază de următoarele drepturi în contextul prelucrării datelor cu caracter personal:

-  **Dreptul la informare** = dreptul persoanei vizate de a fi informată cu privire la identitatea și datele de contact ale operatorului și ale DPO, scopurile în care se face prelucrarea datelor, categoriile de date cu caracter personal vizate, destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor, existența drepturilor prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal pentru persoana vizată și condițiile în care pot fi exercitate;
-  **Dreptul de acces la date** = dreptul persoanei vizate de a obține de la operatorul de date (precum Banca și Biroul de Credit) la cerere și în mod gratuit, confirmarea faptului că datele cu caracter personal care o vizează sunt sau nu prelucrate de către acesta;
-  **Dreptul la rectificare** = dreptul persoanei vizate de a obține, la cerere și în mod gratuit, rectificarea datelor inexacte care o privesc, precum și completarea datelor incomplete;
-  **Dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”)** = dreptul persoanei vizate de a obține, la cerere și în mod gratuit, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege, ștergerea datelor cu caracter personal care privesc acea persoană;

-  **Dreptul la restricționarea prelucrării** = dreptul persoanei vizate de a obține, la cerere și în mod gratuit, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege, marcarea datelor cu caracter personal stocate, cu scopul de a limita prelucrarea ulterioară a acestora;
-  **Dreptul la portabilitatea datelor** = dreptul persoanei vizate de a primi, la cerere și în mod gratuit, datele cu caracter personal într-o modalitate structurată, folosită în mod obișnuit și într-un format ușor de citit, precum și dreptul ca aceste date să fie transmise de către Raiffeisen Bank S.A. către alt operator de date, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege;
-  **Dreptul la opoziție** = dreptul persoanei vizate de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele cu caracter personal care o vizează să facă obiectul unei prelucrări, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege;

-  **Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale** = dreptul persoanei vizate de a cere și de a obține retragerea, anularea sau reevaluarea oricărei decizii bazate exclusiv pe prelucrări efectuate prin mijloace automate (incluzând crearea de profiluri) care produce efecte juridice în privința persoanei vizate sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă;
-  **Dreptul de a se adresa justiției sau Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal** = dreptul persoanei vizate de a se adresa cu plângere Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, respectiv de a se adresa justiției pentru apărarea oricăror drepturi garantate de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal, care au fost încălcate.

 **2021**  
**Cereri/ solicitări:**  
**997**



## Reclamații:

La nivelul Băncii sunt înregistrate reclamații; prin reclamație se înțelege cererea, petiția, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poșta electronică, pe care un client sau o terță persoană o poate adresa Raiffeisen Bank și/sau autorităților române și/sau centrelor pentru soluționare alternativă a disputelor, cu privire la aspecte cu impact în prelucrarea datelor cu caracter personal.

La nivelul Băncii, reclamațiile sunt înregistrate în aplicațiile specifice, iar acestea sunt încadrate drept fondate, parțial fondate sau nefondate, după cum urmează:

- ⚠ **Reclamație fondată** = reclamație pentru situații provocate de o eroare a Băncii (eroare umană sau eroare tehnică) marcate în sistemul Băncii cu „eroare angajat bancă”, „eroare tehnică incident”;
- ⚠ **Reclamație parțial fondată** = reclamație pentru situații în care nu poate fi constatată o eroare a Băncii, însă clienții solicită anumite modificări sau îmbunătățiri cu privire la serviciile oferite;
- ⚠ **Reclamație nefondată** = reclamație pentru situații în care nu poate fi constatată o eroare a Băncii, în care clientul are așteptări greșite de la Bancă.

Pentru analiza și formularea răspunsurilor specifice, diferite zone din Bancă sunt implicate, în funcție de obiectul reclamației:

- 📄 solicitări cu privire la informațiile raportate de către Raiffeisen Bank în Sistemul Informatic al Biroului de Credit – Departamentul Biroul de Credit; DPO poate fi implicat în situația în care zona responsabilă solicită suport din partea acestuia
- 📄 solicitări cu privire la informațiile raportate de către Raiffeisen Bank în Centrala Riscului de Credit – Departamentul Raportare; DPO poate fi implicat în situația în care zona responsabilă solicită suport din partea acestuia
- 📄 solicitări privind primirea unor SMS-uri/apeluri nesolicitate – Managementul Reclamațiilor; DPO poate fi implicat în situația în care zona responsabilă solicită suport din partea acestuia
- 📄 solicitări ale persoanelor vizate venite prin autorități: CSALB, ANPC, BNR, CJPC, ANSPDCP – Departamentul Guvernanță și Protecția Datelor Personale, DPO poate fi implicat în situația în care zona responsabilă solicită suport din partea acestuia

A

Reclamații 2021	Număr/ Canalul de reclamare	Fondate	Parțial Fondate	Nefondate	Solicitări mentenanță		
Privind primirea unor SMS-uri/ apeluri nesolicitate	<b>1.115</b>	Managementul Reclamațiilor	1.115	54	0	557	504
Privind informațiile raportate de către Raiffeisen Bank în Sistemul Informatic al <b>Biroului de Credit</b> (incl. privind ștergerea din BC)	<b>2.899</b>	Primate de la clienți persoane fizice vizate	2.845	247	1.949	0	649
		Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din Domeniul Bancar	41	0	3	38	0
		Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor	5	0	0	5	0
		Banca Națională a României	4	2	0	2	0
		Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal	3	0	1	2	0
		Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor	2	1	0	1	0
Solicitări privind informațiile raportate de către Raiffeisen Bank în <b>Centrala Riscului de Credit</b> (incl. privind ștergerea din CRC)	<b>76</b>	-					



3

# Banking pentru oameni

Mediu de lucru echitabil

Incluziune și acces la servicii  
și produse financiare

Programe pentru  
antreprenariatul românesc

Educația financiară

Voluntariat și investiții  
comunitare

Relația cu furnizorii

ODD-uri





## Mediu de lucru echitabil

Prin politicile și programele noastre de resurse umane, precum recrutarea, remunerarea, retenția, diversitatea și egalitatea de șanse, combaterea discriminării și drepturile omului, training-ul și dezvoltarea profesională, garantarea dreptului la libertate de asociere și negociere colectivă sau normele privind sănătatea și siguranța angajaților creăm un mediu de lucru echitabil, unde toți angajații noștri se pot simți apreciați și respectați. Astfel de politici au impact nu doar asupra bunăstării angajaților, ci și asupra întregii societăți și performanței companiei.

Suntem mândri de echipa pe care am construit-o în cadrul Raiffeisen Bank România, o echipă dedicată performanței, clienților și comunităților noastre și care urmează valorile și misiunea noastră, responsabilitatea fiind unul dintre principiile noastre fundamentale pentru a face *banking așa cum trebuie*.



La 31 decembrie 2021, echipa noastră era formată din 4.691 de angajați activi, dintre care 75,33% femei, iar vârsta medie era de 37,2 ani.









A

**Clasificarea angajaților, în funcție de norma de lucru**

2021	Bărbați 	Femei 	Total
Normă întreagă	1.115	3.445	<b>4.560</b>
Normă parțială	42	89	<b>131</b>
<b>Total angajați</b>	<b>1.157</b>	<b>3.534</b>	<b>4.691</b>

A

**Clasificarea angajaților, în funcție de contractul de muncă**

2021	Sedii centrale		Rețea/Agenții	
	Bărbați 	Femei 	Bărbați 	Femei 
Permanent	789	1.551	309	1.762
Pe perioadă determinată	46	148	13	73
<b>Total angajați</b>	<b>835</b>	<b>1.699</b>	<b>322</b>	<b>1.835</b>

A

**Număr de angajați din sediile centrale**

	Număr	Procent din numărul total de angajați
Sky Tower	572	12%
Office Building	1.035	22%
Centrul Operațional Brașov	651	14%
Angajați subordonați administrației centrale localizați în Rețea	276	6%

Informațiile despre schimbări semnificative, prin optimizarea structurii organizaționale a Băncii, care pot afecta angajații, sunt comunicate acestora imediat ce Banca are toate detaliile care stabilesc măsura respectivă. Prima măsură este găsirea unor soluții de realocare, reconversie în Bancă, a persoanelor impactate de schimbări.

În cazul unei eventuale încetări a contractului de muncă în urma măsurilor de transformări organizaționale, la inițiativa angajatorului, perioada de preaviz este de 20 de zile lucrătoare și compensare în acord cu prevederile Contractului Colectiv de Muncă. Aceste prevederi sunt în conformitate cu cele din Codul Muncii și implicit, cu cele din Contractul Colectiv de Muncă.

Raiffeisen Bank nu accesează servicii de leasing de personal. Proporția angajaților externi care prestează servicii pentru Raiffeisen Bank România este nesemnificativă raportat la numărul de angajați ai Băncii. Aceste servicii se referă la:

- servicii de pază, care nu au caracter permanent în Raiffeisen Bank România, ci sunt necesare doar în situații punctuale
- servicii de registratură și arhivare, care nu au caracter permanent în Raiffeisen Bank România, ci necesare doar în situații punctuale
- servicii de logistică (transport în anumite situații și manipulare mobilier când operăm modificări în agenții)
- servicii de curățenie

La fel ca toți furnizorii Raiffeisen Bank România, aceste entități se obligă contractual să respecte Codul de Conduită al Băncii și legislația în vigoare.

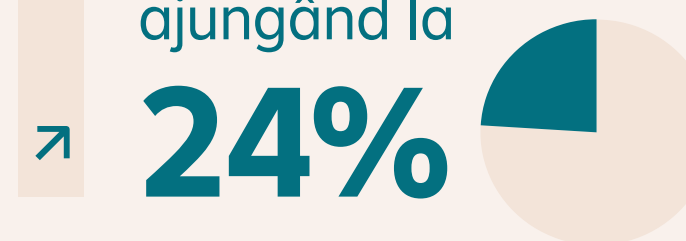
## Fluctuația de personal



Categorie	Angajați noi		Angajați care au plecat din companie	
	Număr	Proporție din totalul angajaților la 31 decembrie 2021	Număr	Proporție din totalul angajaților la 31 decembrie 2021
<b>2021</b>				
<b>Gen</b>				
Femei	668	14%	851	18%
Bărbați	233	5%	287	6%
Total	901	19%	1.138	24%
<b>Grupă de vârstă</b>				
<30	630	13%	454	10%
30 - 50	258	5%	538	11%
>50	13	0%	146	3%
Total	901	19%	1.138	24%
<b>Punct de lucru</b>				
Sedii centrale	545	11%	504	11%
Rețea/Agenții	356	8%	634	13%
Total	901	19%	1.138	24%

\* 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.

În 2021, fluctuația angajaților a crescut, ajungând la



Informațiile statistice despre angajații Raiffeisen Bank România sunt extrase din sistemul Băncii, True HR și prelucrate de Departamentul Relații cu Angajații și HR Analytics.



## Diversitatea și egalitatea de șanse

Prin politica noastră privind diversitatea la locul de muncă ne asigurăm că toți angajații noștri beneficiază de oportunități egale, creând în același timp șanse pentru grupurile care pot fi dezavantajate.

Scopul acestei politici este de a sprijini și de a facilita un mediu de lucru incluziv care să cuprindă tot ceea ce ne face diferiți și recunoaște beneficiile pe care aceste diferențe le aduc, și anume:

- Atragerea, păstrarea și motivarea angajaților din cele mai largi grupuri de talente
- Promovarea culturii care reflectă valorile noastre
- Îmbunătățirea inovației, creativității și stimularea gândirii critice
- Crearea unui mediu de lucru dinamic care conduce la performanță, precum și implicarea și satisfacția crescute ale angajaților
- Îmbunătățirea legăturii dintre angajații noștri și comunitățile pe care le deservim

Discriminarea și hărțuirea (de exemplu, pe motive de vârstă, etnie, rasă sau culoare, origine națională, religie sau convingeri religioase, opinii politice sau de altă natură, sex, orientare sexuală sau dizabilitate) sunt incompatibile cu menținerea unui mediu de lucru echitabil și integrat, în care angajații pot atinge cele mai înalte niveluri de productivitate individuală și performanță profesională. Nu există loc și nicio scuză pentru nicio formă de discriminare, hărțuire sau intimidare în cadrul Raiffeisen Bank România.

În 2021, Banca a câștigat un litigiu, în care o fostă angajată a înregistrat o sesizare la CNCD pe fond de discriminare. Situația se referă la cazul unei foste angajate a Băncii concediate după ce s-a confirmat că a fraudat Banca și care a contestat decizia de concediere la CNCD, pentru discriminare. Sentința s-a pronunțat în favoarea Raiffesien Bank România și a confirmat că fosta angajată nu a fost discriminată, ci a fost concediată în baza politicilor anti-fraudă și anti-corupecție implementate în Bancă. Raiffeisen Bank are toleranță zero față de fapte de fraudă și corupeție.



Pentru orice reclamație sau plângere de discriminare, angajații sunt instruiți să folosească adresa de email [salariati.sesizari@raiffeisen.ro](mailto:salariati.sesizari@raiffeisen.ro).

Promovarea și adoptarea aspectelor privind diversitatea fac parte din responsabilitatea socială a Raiffeisen Bank România.

Astfel, am dezvoltat **Strategia privind Diversitatea** atunci când se selectează membrii Organismelor de Conducere, care ia în considerare aspectele diversității, cunoștințelor și abilităților și experiența candidaților.

Deoarece credem cu tărie că diversitatea joacă un rol important atât în performanța unei companii, cât și pentru bunăstarea întregii societății, am devenit semnatari ai Cartei Diversității încă din 2018, asumându-ne public respectarea și promovarea valorilor precum egalitatea de șanse, combaterea discriminării și incluziunea socială. Pentru a ne întări angajamentul luat, la finalul anului 2019, în cadrul Raiffeisen România, a fost desemnat un Ofițer pentru Diversitate și Incluziune care are rolul de a transforma viziunea noastră în măsuri concrete.

## Și anul acesta am continuat campania de comunicare internă pe tema diversității, începută în 2020.

În 2020, am lansat o campania de comunicare internă „**Parte din Diversitate**”, iar în 2021 am lansat un newsletter lunar, ca o componentă de informare și conștientizare, parte din campania de comunicare, prin care am deschis discuția pe diferite subiecte legate de diversitate. Newsletterul include interviuri, articole educative și știri atât din cadrul Raiffeisen Bank România, cât și din cadrul Grupului. Câteva dintre temele abordate în cele aproximativ 30 de materiale trimise către toți angajații Băncii includ: identificarea diferitelor categorii de dizabilități, comunitățile LGBTQ, comunitățile roma și leadershipul feminin.

**Luna leadership-ului feminin** (martie 2021) a inclus o campanie de conținut cu interviuri și webinare realizate cu angajate din Raiffeisen Bank.

👤 Peste 450 de colegi au participat la webinarile organizate.

**Luna diversității** (mai 2021) a inclus o serie de webinare și activări (concursuri, quizz-uri) pe teme diverse, printre care: acceptarea dizabilității, a etniei sau leadership-ul feminin.

👤 Peste 400 de angajați Raiffeisen Bank au participat la activări, atât din sediul central, cât și din rețeaua de unități.

Preocuparea noastră pentru a oferi un mediu de lucru incluziv nu se oprește aici. Pe lângă campania de comunicare, au fost adăugate și cursuri noi în Platforma eLearning Easyclass, care include materiale precum: cum să fii lider ca femeie, provocări în carieră și în familie pentru femei lideri, reglarea decalajului de diversitate, înțelegerea prejudecăților inconștiente, rolul tău în diversitatea la locul de muncă, ghid de bune practici pentru interacțiunea cu persoanele cu dizabilități, codul de conduită în relația cu colegii.

👤 Pentru aceste training-uri am avut un număr de 1.551 accesări din partea colegilor.

În cadrul programului Banking University a fost abordată tematica diversității, prin derularea seminarului Parte din Diversitate, la care au participat 18 colegi, în două sesiuni. Printre temele abordate în seminar se enumeră: discriminarea, hărțuirea, inteligența emoțională, mediu de lucru divers și incluziv.



### Angajați în funcție de vârstă și poziția ocupată în companie/ Diversitatea la nivelul angajaților 2021

Categorie	Bărbați				Femei			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
B-1*	0 0%	20 0,43%	2 0,04%	<b>22</b> <b>0,47%</b>	0 0%	9 0,19%	11 0,23%	<b>20</b> <b>0,43%</b>
B-2**	1 0,02%	57 1,22%	5 0,11%	<b>63</b> <b>1,34%</b>	2 0,04%	60 1,28%	11 0,23%	<b>73</b> <b>1,56%</b>
Alte poziții de management	8 0,17%	91 1,94%	12 0,26%	<b>111</b> <b>2,37%</b>	10 0,21%	182 3,88%	45 0,96%	<b>237</b> <b>5,05%</b>
Specialiști	303 6,46%	566 12,07%	92 1,96%	<b>961</b> <b>20,49%</b>	905 19,29%	1.884 40,16%	415 8,85%	<b>3.204</b> <b>68,30%</b>
<b>Total</b>	<b>312</b> <b>6,65%</b>	<b>734</b> <b>15,65%</b>	<b>111</b> <b>2,37%</b>	<b>1.157</b> <b>24,66%</b>	<b>917</b> <b>19,55%</b>	<b>2.135</b> <b>45,51%</b>	<b>482</b> <b>10,27%</b>	<b>3.534</b> <b>75,34%</b>

\* B-1 (Board-1) reprezintă primul nivel de management, după top-management/Direcțorat. Informațiile despre structura Direcțoratului sunt incluse în secțiunea Guvernanță Corporativă.

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

Notă: ratele au fost calculate raportat la numărul total de angajați (4.691 persoane).

### Număr de angajați cu dizabilități

	2021*		2020	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Specialiști	6	11	5	12
Alte poziții de management	1	1	1	-
<b>Total angajați</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

\* datele reprezintă numărul de angajați cu dizabilități activi la 31 decembrie 2021.



# 52,25%

dintre pozițiile de management (B-1 și B-2) din cadrul Raiffeisen Bank România erau ocupate de femei în 2021.

## Sănătate și securitate în muncă

La nivelul organizației, sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale (SSM) se realizează prin evaluarea conformității activității de SSM, și anume prin implicarea conducerii și consultarea salariaților, prin strategia, planurile și procedurile privind SSM.

Managementul SSM a fost implementat conform Legii Sănătății și Securității nr. 319/2006 și a Normelor Metodologice de aplicare a prevederilor legale prin Hotărârea de Guvern nr. 1425/2006 și implică:

- Evaluarea de riscuri
- Evaluarea fizică de risc
- Cercetarea accidentelor
- Medicina muncii
- Audit SSM
- Cursuri/Instruire SSM
- Echipamente de protecție
- Indicatoare de securitate
- Buletine PRAM (Protecție prin Relee Automatizare și Măsură)
- Mentenanța

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 angajaților 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.

De asemenea, 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:

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

Asigurarea accesului la informații și comunicarea informațiilor relevante cu privire la sănătatea și securitatea angajaților la locul de muncă se realizează prin intermediul Intranetului Băncii/Divizia – Președinte-Echipa SSM, cât și semestrial prin platforma e-Learning, în baza tematicii stabilite.





Angajații pot raporta situațiile periculoase cu privire la siguranța lor la locul de muncă la adresa dedicată: [protectia.muncii@raiffeisen.ro](mailto:protectia.muncii@raiffeisen.ro).

De asemenea, în cadrul organizației există Comitetul de Sănătate și Securitate în Muncă (CSSM) format din opt reprezentanți ai angajaților și opt reprezentanți ai angajatorului. Comitetul se reunește trimestrial și ori de câte ori este necesar. La întrunirile CSSM sunt convocați să participe angajații desemnați, reprezentanții serviciului intern de prevenire și protecție și reprezentanții acestora. De asemenea, sunt invitați să participe și inspectorii de muncă.

Atribuțiile membrilor CSSM:

- ☒ Aprobă programul anual de securitate și sănătate în muncă;
- ☒ Urmărește aplicarea acestui program, inclusiv alocarea mijloacelor necesare prevederilor lui și eficiența acestora din punct de vedere al îmbunătățirii condițiilor de muncă;

- ☒ Urmărește modul în care se aplică și se respectă reglementările legale privind securitatea și sănătatea în muncă;
- ☒ Analizează factorii de risc de accidentare și îmbolnăvire profesională existenți la locurile de muncă;
- ☒ Analizează propunerile salariaților privind prevenirea accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale, precum și pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă;
- ☒ Efectuează cercetări proprii asupra accidentelor de muncă și îmbolnăvirilor profesionale;
- ☒ Efectuează inspecții proprii privind aplicarea și respectarea normelor de securitate și sănătate în muncă;
- ☒ Informează inspectoratele de protecția muncii despre starea protecției muncii în propria unitate;
- ☒ Realizează cadrul de participare a salariaților la luarea unor hotărâri care vizează schimbări ale procesului de producție (organizatorice, tehnologice, privind materiile prime utilizate, etc.) cu implicații în domeniul protecției muncii;

- ☒ Dezbate raportul, scris, prezentat Comitetului de Securitate și Sănătate în muncă de către conducătorul unității cu privire la situația securității și sănătății în muncă, acțiunile care au fost întreprinse și eficiența acestora în anul încheiat precum și programul de protecție a muncii pentru anul următor;
- ☒ Verifică aplicarea normativului-cadru de acordare și utilizare a echipamentului individual de protecție, ținând seama de factorii de risc identificați;
- ☒ Verifică reintegrarea sau menținerea în muncă a salariaților care au suferit accidente de muncă ce au avut ca efect diminuarea capacității de muncă.

Existența riscului într-un sistem de muncă este datorată prezenței factorilor de risc de accidentare și îmbolnăvire profesională. Prin urmare, elementele cu ajutorul cărora poate fi caracterizat riscul, sunt de fapt probabilitatea cu care acțiunea unui factor de risc poate conduce la accident și gravitatea consecinței acțiunii factorului de risc asupra victimei. Așadar, riscul este o dimensiune a pericolului caracterizat prin două elemente: probabilitate și gravitate.

În consecință, pentru evaluarea riscului, respectiv a securității, este necesară parcurgerea următoarelor etape:

- ↻ identificarea factorilor de risc din sistemul analizat;
- ↻ stabilirea consecințelor acțiunii asupra victimei, ceea ce înseamnă determinarea gravității lor;
- ↻ stabilirea probabilității de acțiune a lor asupra executantului;
- ↻ atribuirea nivelurilor de risc în funcție de gravitatea și probabilitatea consecințelor acțiunii factorilor de risc.

Riscurile organizației sunt identificate prin metoda Institutului Național de Cercetare – Dezvoltare pentru Protecția Muncii (I.N.C.D.P.M.) - Metoda de evaluare a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională. Modelul elaborat în cadrul I.N.C.D.P.M. abordează sistematic cauzalitatea acestor evenimente, permite elaborarea unui instrument pragmatic pentru identificarea tuturor factorilor de risc dintr-un sistem.

Activitatea în cadrul băncii se desfășoară în cea mai mare parte la birou. Factorii de risc identificați pentru acest tip de activitate: statul prelungit la birou, suprasolicitarea articulațiilor mâinii și suprasolicitarea oculară, stresul și riscul de electrocutare, lovire, zgâriere, strivire, înțepare.

**A**

Cu o frecvență bianuală, angajații Raiffeisen Bank România sunt instruiți cu privire la riscurile care pot apărea în activitatea de zi cu zi și totodată cum pot gestiona și preveni aceste riscuri, pe platforma online E-Learning a Raiffeisen Bank. Cursurile prezintă sfaturi și recomandări de evitare a riscurilor care pot apărea în cadrul activității - de la poziție corectă la birou, la tipul de echipamente electronice folosite de angajați, recomandări privind protecția împotriva COVID-19, la reguli care privesc un eveniment potențial grav și reguli pentru angajații care conduc mașini ale companiei.

Pe lângă cursurile și recomandările legate de riscurile în activitatea angajaților, Raiffeisen Bank implementează și o serie de acțiuni menite să diminueze aceste riscuri în cadrul programelor de well-being dedicate angajaților (detaliat în secțiunea *Mediu de lucru echitabil*). Programul **Rstyle** a inclus în 2021 activități de sport, nutriție, sănătate și dezvoltare personală, iar prin programul de psihoterapie pentru angajați, **TuContezi@Raiffeisen**, peste 300 de colegi au făcut peste 1.200 ședințe gratuite de terapie individuală.

Indiferent de factorul de risc și de evenimentul pe care-l poate genera, consecințele asupra angajatului 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 (angajații din call-center) va fi surditatea profesională – invaliditate. Cunoscând tipurile de leziuni și vătămări, 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.

Riscurile care pot apărea în activitatea de zi cu zi 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.

Accidentele de muncă sunt definite ca fiind o vătămare violentă a organismului uman, precum și intoxicarea acută profesională, care au loc în timpul procesului de muncă sau în timpul îndeplinirii îndatoririlor de serviciu. Ele provoacă incapacitate temporară de muncă, invaliditate ori deces. Accidentele de muncă trebuie anunțate imediat de către angajator la Inspectoratul Teritorial de Muncă (ITM), iar acesta va dispune cercetarea factorilor care au dus la producerea acestui eveniment.

În funcție de urmările produse și numărul persoanelor accidentate, accidentele de muncă se clasifică în:

- ▣ **accidente care produc incapacitate temporară de muncă** – cel puțin 3 zile calendaristice consecutive, confirmată prin certificat medical
- ▣ **accidente care produc invaliditate** – confirmată prin decizie de încadrare într-un grad de invaliditate, emisă de organele medicale
- ▣ **accidente mortale** – se produce și confirmă decesul accidentatului
- ▣ **accidente colective** – în care au fost implicate cel puțin 3 persoane, în același timp și din aceleași cauze, în urma aceluiași eveniment
- ▣ **accidentul de traseu** – accidentul suferit în timpul deplasării pentru îndeplinirea unei sarcini de muncă

Accidentele de muncă se întâmplă cel mai frecvent din neatenție, când angajații vin sau pleacă de la birou - pe trecerile de pietoni, în trafic, când folosesc mijloacele de transport în comun sau în clădirile de birouri din cauza podelelor alunecoase sau coborârii pe scări.





În 2021 Raiffeisen Bank România a înregistrat un singur accident de muncă. Acesta a avut loc în timpul desfășurării activității în sediul nostru, când o colegă s-a dezechilibrat coborând scările, a căzut și și-a fracturat piciorul. Angajata a beneficiat de concediu medical conform certificatului medical eliberat de autorități.

#### Accidente de muncă 2021

	Bărbați 	Femei 
Decese cauzate de accidente de muncă	0	0
Incidente cu probabilitate ridicată de a cauza răniri grave (ex. explozii, accidente rutiere etc.)	0	1
Persoane care au fost implicate în accidente de muncă	0	1

\* 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.

$$\text{Rata incidentelor cu probabilitate ridicată de a cauza răniri grave} = \frac{\text{Nr. incidente cu probabilitate de a cauza răniri grave}}{\text{Nr.total de ore lucrate de angajați}} \times 1.000.000 = \frac{1}{8.641.632} \times 1.000.000 = 0,11$$

$$\text{Rata rănilor cauzate de accidente de muncă} = \frac{\text{Nr. răniri cauzate de accidente de muncă}}{\text{Nr.total de ore lucrate de angajați}} \times 1.000.000 = \frac{1}{8.641.632} \times 1.000.000 = 0,11$$

Pentru a ne asigura că toți angajații noștri beneficiază de cele mai bune măsuri de identificare și prevenire a riscurilor privind sănătatea și siguranța la locul de muncă, Banca pune la dispoziția angajaților un abonament medical care include următoarele examene medicale:

- 🔍 la angajare – se determină aptitudinile psiho-somatice ale angajatului, în concordanță cu activitățile prevăzute în fișa postului
- 🔍 periodice – pentru a depista la timp eventualele probleme de sănătate
- 🔍 la reluare muncii – după întoarcerea angajatului din CIC (concediu îngrijire copil)
- 🔍 la cererea angajatului

Pe lângă toate aceste măsuri, Banca a continuat să ia acțiuni cu privire la stoparea răspândirii virusului Covid-19, prioritizând siguranța angajaților și a clienților noștri, astfel toate spațiile Raiffeisen Bank au fost certificate ca prezentând siguranță din punctul de vedere al riscului de infectare și răspândire Covid-19 și au obținut **certificarea SAFETY in PLACE** pentru prevenirea și controlul răspândirii infecțiilor cu agenți biologici, certificare bazată pe cele mai recente reglementări ale OMS și autorităților naționale competente, precum și pe orientările, liniile directoare și bunele practici formulate de specialiști.

## Politica de remunerare și beneficii

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 încorporează măsuri pentru evitarea conflictului de interese.

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

În cursul anului 2021, a avut loc o ședință a Comitetului de Remunerare, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți. De asemenea, au fost luate 2 decizii prin ordine de lucru.

### 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

	2019		2020		2021	
	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	149	370	146	355	133	367
Salariul mediu al angajaților juniori: București	115	286	111	271	143	392
Salariul mediu al angajaților juniori: în afara Bucureștiului	107	265	103	250	100	276

Atât angajații cu normă întreagă, cât și cei cu jumătate de normă și cei cu contracte pe perioadă nedeterminată beneficiază de aceleași beneficii, reglementate prin Politica de Remunerare și Contractul Colectiv de Muncă:

- ☆ abonament medical
- ☆ acoperire în caz de dizabilități sau invaliditate (rezultate în urma unor accidente de muncă)
- ☆ concediu paternal
- ☆ beneficii de pensionare
- ☆ pensie facultativă (este acordată salariaților imediat după întocmirea actului de aderare și va reprezenta un plus la pensia acordată de stat în momentul în care se produce pensionarea)
- ☆ tichete de masă
- ☆ zile libere adiționale în funcție de vechimea în muncă, începând cu 23 până la 27 de zile
- ☆ concediu pentru evenimente speciale (nuntă, naștere a copilului, deces în familie)
- ☆ discounturi pentru diverse produse și servicii achiziționate de la anumiți furnizori

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

#### Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu

	2019	2020	2021
Specialiști	6,3	6,3	6,8
Management	3,3	3,3	3,5
Top Management	1,1	1,1	1,4

## Concediu parental

În 2021, numărul total de angajați care și-au luat concediu parental a fost de 423 (7 bărbați și 416 femei).

### Concediu pentru creșterea copilului

	2019		2020		2021	
	B ♂	F ♀	B ♂	F ♀	B ♂	F ♀
Total număr de zile luate*	430	22.085	762	22.670	954	27.591
Nr. de angajați cu drept la concediu de creștere copil	48	586	16	511	14	521
Nr. de angajați care au luat concediu de creștere copil	6	420	6	398	7	416
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil**	0	158	3	153	4	121
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	0	134	1	151	4	121
Rata de revenire la locul de muncă	0%	84,00%	0%	74,83%	0%	75%
Retenția***	0%	85,00%	33%	98,69%	100%	100%

\* Nr. de zile de concediu pentru creștere copil luat în 2021 de cei care și-au început concediul în anul respectiv.

\*\* Nr. de angajați care și-au început concediul în 2021 și în anii anteriori și s-au întors la muncă.

\*\*\* Retenția se calculează ca raport între numărul de angajați care s-au întors la locul de muncă după terminarea concediului parental și erau încă angajați după 12 luni de la revenire și numărul de angajați care s-au întors la locul de muncă după terminarea concediului parental.



## Dezvoltare profesională

**Instruirea și dezvoltarea angajaților este una dintre direcțiile strategice de resurse umane prin care Raiffeisen Bank își propune să contribuie direct la performanța individuală a angajaților, a echipei acestora și, implicit, la performanța organizației.**

În anul 2021, instruirea angajaților s-a făcut exclusiv în mediul online, preponderent prin webinarii susținute atât de către furnizori externi, cât și de trainerii interni ai Băncii, care au susținut cursuri noi și au continuat adaptarea cursurilor din varianta pentru sală în cea online.

Printre inițiativele noi, lansate în 2021, se numără programul de dezvoltare **IMM Ready**, adresat colegilor din linia de business IMM, program care abordează pregătirea acestora din prisma preocupărilor și așteptărilor antreprenorilor din România.

Certificarea în cadrul programului **Strategy in the Age of Digital Disruption** a fost susținută de către o importantă parte a managementului Băncii, programul furnizând instrumentele și mijloacele strategice, conceptele menite să dezvolte răspunsuri strategice din perspectiva noilor posibilități digitale și abordarea alinierii organizației pentru implementare.

Un nou curs dedicat angajaților a fost cel **despre sustenabilitate și principiile ESG** (Environment, Social, Governance) cu 10 module despre ce înseamnă sustenabilitatea, cum pot fi integrate principiile ESG în activitatea unei companii, care este responsabilitatea companiilor față de societate și mediu și care sunt principalele programe și legi care încurajează un model de business responsabil.

🔗 Trainingul a avut 293 de participanți în 2021, dintre care 157 au finalizat toate modulele.

**În anul 2021, am derulat 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 susținute 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 variate, cursuri tehnice, programe transversale de dezvoltare a competențelor, certificări, conferințe sau workshop-uri, toate derulându-se exclusiv în mediul online.

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 optimizarea metodelor și tehnologiilor de suport:

💡 **Învățare experiențială**  
 💡 **platforme interactive**  
 💡 **gamification**

O importantă resursă de învățare și dezvoltare este Platforma e-Learning **EasyClass**, secțiunile acesteia au fost actualizate și îmbogățite cu noi tematici, iar platforma în sine a fost extinsă prin adăugarea de noi secțiuni (Academia Mortgage și Sustainability training).

Secțiunea **Academia Digitală**, care se regăsește pe Platforma e-Learning EasyClass, este o sursă de învățare pentru abordarea consilierii clienților Băncii în utilizarea instrumentelor digitale puse la dispoziție de Raiffeisen Bank, iar anul acesta a fost actualizată cu 3 module de cursuri online pentru colegii din rețeaua de agenții.

Secțiunea **Catalog Online** a fost la rândul ei actualizată și îmbogățită cu noi cursuri în 2021: suita de cursuri Office 365, cursuri cu teme de actualitate, precum: *Organizațiile Agile - Dezvoltarea unei culturi Agile, Tehnici Agile avansate - Tehnici de leadership, Organizarea spațiului de lucru - Munca și dezvoltarea personală și profesională de la domiciliu.*

Și secțiunea **cursurilor obligatorii** a fost actualizată în concordanță cu prevederile derivate din reglementările în vigoare în anul 2021, iar categoria Cursurilor RBI a fost îmbogățită cu subcategoriile **Cloud Computing** (cursuri *Cloud computing fundamentals, RBI Cloud strategy and vision, RBI Data governance and cloud solutions* și **Data Science Academy**, care la rândul ei a fost populată cu teme noi, de exemplu *Be around Data Science*.

În ceea ce privește rețeaua de unități, programul de formare **Școala Raiffeisen** a continuat tot în varianta online. Cele trei module se adresează atât colegilor noi angajați, cât și celor cu experiență și 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, iar în 2021 au fost organizate 193 de sesiuni în cadrul acestui program.



## Pentru angajații din administrația centrală, am continuat programele de dezvoltare a competențelor profesionale și de leadership.

În 2021 a continuat programul de leadership numit **Leadershift**, adresat tuturor managerilor, atât celor noi, cât și celor deja existenți și care nu au trecut anterior printr-un modul de leadership, program care 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 început în 2020 și derulat și în 2021 este **Transform the Present**, scopul acestuia fiind identificarea și dezvoltarea comportamentelor de leadership care reprezintă punctele forte ale culturii noastre organizaționale. Programul **Lead the future**, care are ca obiectiv să identifice și să dezvolte abilitățile de leadership ale colegilor care ocupă poziții non-manageriale, a continuat și a fost finalizat în 2021.

Banca a implementat **Programul WorkFromHome** la nivelul sediului central, încă din 2019, iar în perioada de pandemie am extins programul și în Centrul Operațional Brașov. Continuăm să lucrăm în sistem hibrid cu funcțiile eligibile. Totodată, în 2021 am lansat posibilitatea de a se lucra de oriunde din țară pentru anumite posturi din Administrația centrală, care permit lucrul remote, făcând accesibile cariere în domenii precum IT, Conformitate, Risk, Operațiuni etc.

Cu administrarea managementului local, am continuat implementarea programului de muncă cu ore flexibile, cu ore diferite de start și de încheiere de program, pentru a combate aglomerația în mijloacele de transport și la birou în contextul pandemic.

Prin optimizarea Rețelei Retail am putut implementa un proiect de transformare majoră, cu impact pe structura organizatorică și conținutul posturilor. Scopurile au fost adaptarea rolurilor din unitățile bancare la rolurile strategice ale agenției, creșterea ritmului de digitalizare a clienților, creșterea satisfacției clienților ca urmare a interacțiunilor cu personalul bancar, crearea posibilității de dezvoltare a carierei în cadrul agenției.

Leadershift  
Transform the Present  
Lead the future  
WorkFromHome

## Raiffeisen Banking University

Am continuat programul de webinarii **Banking University**, derularea acestuia fiind exclusiv online. Colegii nostri experți în diferite domenii legate de activitatea bancară au susținut 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: *Power Query, Macroeconomie: creșterea economică și determinanții săi, Cum să fii agentul 007 în Conformitate, Acreditivul, Guvernanța de date – Noțiuni introductive, Aspecte de drept penal în activitatea băncilor, Evaluarea riscului și fundamentarea deciziei de creditare a IMM, Fondurile de pensii și economisirea periodică, Analiză financiară pentru non-finanțiști, Open Banking* etc.

Anul acesta am inclus noi cursuri, de exemplu *Tipologii noi de Spălarea Banilor în contextul actual* sau *Ghid de bune practici pentru interacțiunea cu persoanele cu dizabilități*.

În 2021, 47 de colegi au susținut webinarii din postura de lector și/sau au dezvoltat cursuri pentru secțiunea *Banking University* din platforma EasyClass.

👤 La webinarii au participat 652 colegi, la una sau mai multe dintre cele 111 sesiuni susținute pe parcursul anului, numărul total de participări fiind 1.237.

## RStyle

Raiffeisen Bank a continuat online programul de well-being RStyle, având 7.586 de participanți, cu scopul de a încuraja un echilibru optim între viața profesională și cea personală a angajaților.

Programul s-a derulat în 2021 în jurul a doi piloni, respectiv **RBody** și **EmotionR**, iar evenimentele au avut tematici variate, precum sport, nutriție, sănătate, dezvoltare personală, parenting și s-au bucurat de aceeași apreciere ca și în anii anteriori.



Am făcut îmbunătățiri și în conștientizarea și sprijinul sănătății mintale, continuând programul de psihoterapie pentru angajați prin **TuContezi@Raiffeisen**, de care au beneficiat peste 300 de persoane, prin peste 1.200 ședințe de terapie individuală, pe parcursul anului 2021, și ne-am concentrat asupra bunăstării emoționale prin resurse psiho-educative constante ca articole și evenimente dedicate.

#### Numărul mediu de ore de formare profesională pe an per angajat, în funcție de categorie

	2019		2020		2021	
	B ♂	F ♂	B ♂	F ♂	B ♂	F ♂
B-1*	35,82	61,62	59,91	55,55	48,32	57,81
B-2**	42	37,67	39,97	39,96	32,64	38,89
Alte poziții de management	28,24	27,15	23,34	27,98	33,25	38,90
Specialiști	32,89	33,30	33,94	53,54	39,24	57,13
Total	32,70	32,97	33,37	50,95	38,48	55,53

\* 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 angajaților, în funcție de tema sesiunii (în ore)



	2021
MIFID	41.832
Sales Skills	17.588
Basic Credite	4.732
Transform the present	4.172
Basic Operatiuni	3.860
Go IT	1.844
<b>Total ore</b>	<b>74.028</b>

## Parteneriatul Resurse Umane – Business. Managementul performanței

Parteneriatul de performanță s-a derulat și în 2021, cu organizarea sesiunilor de feedback pentru anul anterior și de stabilire a obiectivelor pentru anul 2021, atât on-site, cât și în mediul online.

În 2021 am început să lucrăm cu Obiective și Rezultate Cheie, ca instrumente de monitorizare în procesul de management al performanței.

### Evaluarea performanței și planul de dezvoltare a carierei în 2021

	Bărbați 		Femei 	
	Nr.	%	Nr.	%
B-1*	22	100	20	100
B-2**	63	100	73	100
Alte poziții de management	111	100	237	100
Specialiști	961	100	3.204	100
<b>Total</b>	<b>1.157</b>	<b>100</b>	<b>3.534</b>	<b>100</b>

\* 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.

## Recrutare

În anul 2021, echipa de recrutare a finalizat 1.410 de recrutări și selecții, prin identificarea candidaților potriviți, atât în interiorul organizației, cât și în exteriorul acesteia.

În Raiffeisen Bank S.A., politica de recrutare pentru selectarea membrilor structurii de conducere stabilește criteriile și procedura conform căroră trebuie evaluată compatibilitatea celor propuși/numiți ca membri ai organului de conducere, dar și criteriile de evaluare a celor care ocupă funcții-cheie.

	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)

\* Angajați activi la 31 decembrie 2021

Localizarea operațiunilor semnificative = toate operațiunile Băncii din România



## Programe de atragere a tinerelor talentelor

În 2021, s-au derulat 3 programe de management trainee, destinate achiziției de talente și formării de competențe:

- ☉ **Raiffeisen ITOps Academy**
- ☉ **BeTech Academy**
- ☉ **Raiffeisen TechSquad Internship**

Aplicanții au fost studenți la început de drum, viitori specialiști în tehnologii enterprise și nu numai, din cadrul Diviziei IT. Participanții au fost selectați din aproximativ 120 de candidați, în cadrul procesului de recrutare și selecție și procesul lor de formare a constat atât în alocarea unui buddy dedicat, sesiuni de training (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*).

Programele de management trainees, cu alocare în diferite direcții din Bancă, extinzând și în arii non-IT, au fost implementate în 2021, pentru a sprijini business-ul cu resurse pe care să le formeze în anumite specialități și să poată fi transferați în direcțiile potrivite atunci când apar oportunități. Înțelegerea culturii, a domeniului, implicarea în proiecte le-au asigurat o rapidă integrare și au putut să își aducă contribuția pe parcursul învățării și apoi să livreze când au fost transferați pe posturi specializate.

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

În cadrul inițiativei de sustenabilitate au fost implementate programe de dezvoltare a unor cunoștințe și abilități cu cerere accentuată în viitor, programe de reconversie în IT, Conformitate și Risc. Aceste programe s-au adresat colegilor care au fost impactați de transformări în rețeaua de retail sau care și-au dorit o schimbare majoră în carieră și și-au manifestat intenția să își continue activitatea învățând alte abilități, cunoștințe total diferite. Li s-au oferit programe de dezvoltare prin cursuri de specialitate, mentoring, asignarea de proiecte.

# Incluziune și acces la servicii și produse financiare

Prin activitatea pe care o desfășurăm avem un rol fundamental în asigurarea unui sistem financiar incluziv, unul care răspunde nevoilor tuturor categoriilor de oameni, în special celor care provin din comunități dezavantajate sau vulnerabile, oferindu-le instrumentele necesare pentru a-și gestiona resursele financiare, contribuind astfel la reducerea sărăciei și a inegalităților.

Lipsa accesului la produse și servicii financiare a unor categorii sociale importante conduce la un fenomen greu de rezolvat, și anume la cel de excluziune socială. Numeroase categorii de persoane nu au acces la credit pentru bunuri de consum și numeroase categorii de întreprinzători nu au acces la credite pentru ideile lor antreprenoriale care ar putea crea locuri de muncă, oportunități de auto-ocupare și, în final, dezvoltare locală durabilă.

**Platforma de soluții verzi IMM**, lansată în 2021 de Raiffeisen Bank România în colaborare cu Creative Dock, o companie europeană de tehnologie, a fost construită ca instrument de sprijin pentru companiile din România aflate în tranziția către o economie verde.

Pe platforma dedicată, IMM-urile, care au calitatea de prosumator, pot obține acces ușor la informații relevante și de încredere despre sistemele fotovoltaice, se pot conecta direct cu experți și pot obține condiții de finanțare favorabile pentru împrumuturile verzi.

De asemenea, cei interesați să afle mai multe detalii despre beneficiile energiei verzi, găsesc în platformă o serie de articole și testimoniale, precum și știri cu cele mai noi informații din domeniu. IMM-urile au astfel acces la un ghid complet, de la evaluarea nevoilor lor, înțelegerea întregului context, a oportunităților din piața de energie la managementul proiectului, finanțarea lui, instalarea și apoi, întreținerea echipamentelor.

Prima etapă de dezvoltare a platformei este gândită să ofere soluții IMM-urilor pentru reducerea costurilor, în contextul creșterii prețurilor la energia electrică.

În studiile calitative și cantitative, 56% dintre respondenți s-au declarat interesați de sistemele fotovoltaice și au asociat spontan o astfel de alegere cu sustenabilitatea, optimizarea costurilor și eficiența pe termen lung.

☆ **Raiffeisen Bank România a fost prima entitate care a lansat platforma de soluții verzi pentru IMM, concepută de Raiffeisen Bank International (RBI) în cooperare cu Creative Dock.**



## Soluții pentru clienții Persoane Fizice

Printre soluțiile oferite clienților în dificultate se numără: reducerea temporară a dobânzii și a principalului între 3 și 5 ani, reducerea permanentă a costului creditului, ștergerea parțială a principalului pe baza unui comportament bun de plată (după o anumită perioadă de timp, în funcție de oferta de restructurare) sau ștergerea parțială a principalului la momentul restructurării, prelungirea scadenței și consolidarea împrumuturilor.

Din 2010, Banca oferă tuturor clienților posibilitatea de a amâna, până la 3 luni, plata ratelor lunare, pe durata perioadei creditului, în schimbul prelungirii acesteia cu 3 luni. Această opțiune stipulată în contract permite clienților, care se confruntă cu situații personale speciale, de natură scurtă, 1-2 luni, să le depășească, prin înaintarea către Bancă a unei simple cereri. În cazul clienților care întâmpină situații cu impact pe termen lung, cum ar fi decesul sau probleme grave de sănătate, Banca acordă o atenție deosebită elaborării unor soluții de sprijin.

De asemenea, Banca promovează opțiunile de colectare pe cale amiabilă, soluțiile de restructurare sau de lichidare parțială, pentru a evita procedurile de executare silită.

Măsurile luate înainte de demararea procedurilor de executare silită sunt:





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

Criteriile luate în considerare în rezolvarea cazurilor sociale includ:

- ▣ decesul unui debitor sau al soțului/soției;
- ▣ probleme serioase de sănătate;
- ▣ șomaj;
- ▣ venit redus sub valoarea salariului minim pe economie;
- ▣ proprietăți imobiliare distruse de accidente, care nu sunt acoperite de asigurare.

Intenția Băncii este aceea de a evita pe cât posibil executarea silită. Chiar și în cazul demarării procedurilor de executare silită, Banca continuă în paralel oferirea de soluții de recuperare a datoriei pe cale amiabilă, precum: opțiunea de vânzare voluntară a garanției, cu reducerea valorii rămase sau repunerea în grafic. Aceste opțiuni sunt oferite în continuare pentru a se evita executarea silită și costurile suplimentare care trebuie plătite de client executorului judecătoresc.

# Programe pentru antreprenoriatul românesc

-  Factory  
by Raiffeisen Bank
-  Masterclass  
în Business  
of Agriculture
-  Green Fields
-  Catalizator



**Am deschis înscrierile în programul factory by RAIFFEISEN BANK**

Câștigă și tu finanțare pentru afacerea ta!

factory  
BY RAIFFEISEN BANK

**Cauți îndrumare pentru a deveni un antreprenor de succes?**

**Factory by Raiffeisen Bank** este programul prin intermediul căruia susținem antreprenorii inovatori din România și le finanțăm afacerile aflate la început de drum cu credite de maximum 50.000 de euro.

În 2021, Factory a ajuns la cea de-a 4-a ediție și a reunit spiritul efervescent al antreprenorilor aflați la început de drum cu oportunități de finanțare, creștere, accelerare a afacerii, mentori și susținători. Din 2021, Factory a devenit un program care permite întreprinderilor să se înscrie pe tot parcursul anului, dar cu o evaluare graduală.

Începând cu cea de-a 4-a ediție, programul a urmărit și inspirarea antreprenorilor. Așa a apărut **manifesto #Madeinfactory**, o serie de 8 videoclipuri în care antreprenorii, parte din comunitatea Factory, inspiră și recomandă programul tuturor celor care caută sprijin pentru ideile lor noi și inovatoare.

**Pe parcursul celor 4 ediții, Factory s-a dezvoltat într-un catalizator de creativitate, reziliență și inovație, fiind, de asemenea, sursa unor idei proaspete și relevante pentru consumatori, comunități și societate.**

Cum arată evoluția programului după primele patru ediții:

	2018	2019	2020	2021
Numărul proiectelor înscrise	84	315	368	100
Numărul interviurilor	51	127	222	72
Numărul proiectelor aprobate	27	83	112	47
Suma aprobată (mil. euro)	0,7	3	4	1,9

Ⓐ

Expunerea în sold a finanțărilor acordate antreprenorilor admiși în programul Factory by Raiffeisen Bank era

**5,4 mil.€**

la 31 decembrie 2021.

# Factory by Raiffeisen



## În Startup Studio by factory, am acumulat informații valoroase și mi-am schimbat radical mindset-ul.

Gheorghe Biculescu  
xHumanity



## Am început cursurile în Startup Studio!



Începând cu 2021, Factory s-a extins prin adăugarea unei noi componente educaționale: Startup Studio by Factory, un laborator care se adresează antreprenorilor care au idei de afaceri inovatoare, dar care nu au încă un plan de business bine conturat. Antreprenorii care s-au înscris în programul de accelerare au avut ocazia:

- ☞ Să își valideze ideile de business prin metoda Design Thinking și să își îmbunătățească ideea
- ☞ Să dezvolte un plan de business solid, aliniat cu principiile de etică și sustenabilitate

Odată parcurse aceste etape, antreprenorii au fost ajutați să își construiască o strategie de business și să participe la sesiuni de mentorat one-to-one cu executivi de top sau fondatori ai unor companii din domeniu. În plus, au fost ghidați în construirea unui pitch atractiv, astfel încât să poată accesa cu succes unul dintre creditele preferențiale Factory by Raiffeisen Bank de până la 50.000 euro.

## Rezultate Startup Studio by Factory 2021



319 antreprenori s-au înscris, 144 au participat în program, iar la finalul ediției 27 dintre antreprenorii participanți în atelierele de educație antreprenorială Startup Studio au aplicat pentru un credit „Factory by Raiffeisen Bank”. Participanții au beneficiat de 300 de ore de mentorat cu peste 50 de mentori și profesioniști în business.



Industria cu cele mai multe idei de afaceri în programul de educație antreprenorială au fost: servicii (23%), IT&C (17%), producție (13%) și educație (12%). Acestea au fost urmate de sănătate (10%), agricultură (8%) și construcții (5%).



Totodată, în prima ediție a Startup Studio by Factory, sustenabilitatea a fost un element de interes pentru participanți. Jumătate dintre ei dezvoltă soluții prietenoase cu mediul, de la platforme care mută activitatea desfășurată în digital, la afaceri sustenabile care reduc impactul asupra mediului, diminuează risipa alimentară, valorifică deșeurile agricole sau încurajează mobilitatea urbană prin transport ecologic.



Startup Studio by Factory reprezintă un răspuns la nevoia de expertiză și mentorat subliniată de antreprenorii români, după cum ne-au arătat rezultatele studiului „Antreprenorii români în context post-pandemic”, pe care l-am realizat împreună cu echipa de la Reveal Marketing Research: peste 80% dintre antreprenorii români au spus că au nevoie de mentorat și de îndrumarea unor experți pentru dezvoltarea propriei afaceri.

# Factory by Raiffeisen



**mbag** GROW YOUR KNOWLEDGE **ÎNSCRIE-TE**

**DEDICAT FERMIERILOR NOȘTRI**

În 2020, echipa Raiffeisen Bank România a sprijinit o premieră în industria agricolă - primul program de tip Executive MBA destinate tinerilor fermieri români, cu scopul de a le oferi acestora informație de business de valoare și aplicabilă, astfel încât fermierii să învețe cum să își administreze ferma ca pe un business profitabil și sustenabil.

Inițiativa Masterclass în Business of Agriculture (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 a constat în parcurgerea într-o perioadă de 6 luni a patru module care dezvoltă noțiuni de bună practică din tehnologia agricolă, business și management financiar, tehnologie, vânzări și trading. Perioada de desfășurare a programului a fost septembrie 2020 – martie 2021.


În 2021, Raiffeisen Bank România a continuat să sprijine programul și să rămână partener și în cea de-a doua ediție a MBAg, de data aceasta alături de: Amazag, Syngenta România, Cargill Agricultură, Agrii România, Microsoft și WeAgri. Cele 16 sesiuni de curs se organizează în perioada octombrie 2021 - mai 2022.

Pe lângă direcțiile principale de învățare - agricultură, business management, financiar, vânzări, trading și tehnologie, programul oferă acces și la cunoaștere în domeniile marketing, HR, juridic sau accesarea de fonduri europene.

În plus, cursanții au posibilitatea de a face networking, de a împărtăși experiențe proprii și de a participa la reuniuni cu asociațiile din industrie.

	2020	2021
Numărul de fermieri incluși în program	37	37
Suprafața totală a fermelor înscrise	a depășit 50.000 ha, media per fermă fiind de >1.400 ha.	depășește 73.000 ha, media per fermă fiind de >2000 ha.
Medie de vârstă	32 de ani	34 de ani


# Masterclass în Business of Agriculture



Program de educație destinat fermierilor pentru o agricultură sustenabilă.



Program de educație destinat fermierilor pentru o agricultură sustenabilă.



GreenFields, lansat în mai 2021, este un program dedicat fermierilor care vor să facă tranziția la o agricultură durabilă.

Scopul programului este de a contribui la protejarea mediului, prin conservarea resurselor și a biodiversității, ajutând totodată fermierii români să se adapteze la noile cerințe ale Pactului Verde European.

GreenFields Academy cuprinde sesiuni de curs organizate timp de 8 luni și sunt construite pe doi piloni principali.

- ☆ Primul pilon, cel de predare, constă în livrarea de către specialiști din domeniu a unor informații tehnice și noutăți de mare interes pentru fermierii care doresc să își adapteze tehnicile de lucru astfel încât să fie mai prietenoase cu mediul.
- ☆ Cel de-al doilea pilon este cel în care noțiunile teoretice însușite la curs sunt aplicate în cadrul fermelor proprii și fermierii prezenți fac schimb de experiență și de bune practici.

Cele 17 sesiuni de curs se desfășoară în perioada iunie 2021 - aprilie 2022 la care se adaugă 2 sesiuni practice desfășurate pe câmp.



Au fost 48 de fermieri înscriși, dintre care au fost acceptați 27 de cursanți.



Media de vârstă a participanților este 38 ani.



Unul dintre participanți este o femeie fermier.



Peste 60% din ferme utilizează deja și agricultura sustenabilă.

Programul reunește, alături de Raiffeisen Bank, o serie de parteneri deja tradiționali: Amazag, Syngenta, Microsoft, Horsch, RWA Agro și Patrick Valmary Consult, cu sprijinul APPR (Asociația Producătorilor de Porumb din România), Asociației AIDER (Agricultură Integrată Durabilă Economic Rentabilă) și a USAMV (Universitatea de Științe Agronomice și Medicină Veterinară din București).

# Green Fields





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

În 2021, programul pentru antreprenori cu idei mari a împlinit 6 ani. Catalizator este împărțit în două ediții: cea de primăvară și cea de toamnă, iar în 2021 ambele ediții au fost organizate sub formă de webinar, ca urmare a restricțiilor în vigoare cauzate de contextul pandemic. Invitații au prezentat informațiile dintr-un studio, iar antreprenorii s-au conectat prin intermediul tehnologiilor de comunicare online.

La ediția de primăvară au fost invitați Steven van Groningen (Președinte și CEO al Raiffeisen Bank), Cristi Sporiș (Vicepreședintele Corporate Banking) și Cătălin Păuna (Economist la Biroul Băncii Mondiale din România, Europa și Asia Centrală) care au făcut echipă în panelul de sustenabilitate și au abordat subiecte ca: instrumente de finanțare verzi, necesitatea integrării sustenabilității în modelul de business, impactul raportării non-financiare, rolul pieței de capital în tranziția la ESG și PNRR - oportunități și provocări.

De asemenea, au fost invitați și Ionuț Dumitru (Economist șef Raiffeisen Bank) care a venit cu update macroeconomic și Johannes Becker (Partener TPA Group România) care a povestit despre fonduri europene.

La ediția de toamnă au participat ca vorbitori:

- 🔊 **Steven van Groningen** (Președinte și CEO al Raiffeisen Bank) și Cristi Sporiș (Vicepreședintele Corporate Banking), care au acoperit panelul de sustenabilitate și au accentuat zone dezbătute anterior, ca de exemplu necesitatea includerii principiilor de sustenabilitate în planul de afaceri, dar au adus noi teme de dezbătut, ca de exemplu: Summitul de la Glasgow, agenda marilor state ale lumii și impactul local al angajamentelor luate pentru mediul de business;
- 🔊 **Ionuț Dumitru** (Economist șef Raiffeisen Bank) a prezentat update macroeconomic;
- 🔊 **Romulus Mircea** (Director Managementul Bilanțului și al Portofoliului la Raiffeisen Bank) a explicat care sunt oportunitățile de finanțare pentru o dezvoltare sustenabilă.

#### Rezultate Catalizator 2021

☆ 905 participanți la cele două ediții, iar 76% dintre ei au apreciat prezentările ca fiind foarte bune.

☆ Feedback primit de la participanți:

- 📄 *Prin această prezentare cred că au fost atinse subiectele care ard în acest moment la nivel global.*
- 📄 *Sunt mulțumită de toate subiectele abordate și cred că ați atins cele mai importante subiecte din viața noastră economică.*
- 📄 *Evenimente de acest gen ar trebui să fie cât mai dese. Antreprenorii au nevoie de aceste informații pentru a-și stabili noi strategii de business.*
- 📄 *Vă rog să continuați acest program, este extrem de util pentru noi.*

# Catalizator

# Educația financiară

Când vorbim despre educație, puțini dintre noi se gândesc la educația financiară, dar cu cât înțelegem mai bine conceptele financiare și mecanismele din spatele lor, cu atât putem cunoaște mai bine riscurile, dar și oportunitățile pe care le prezintă.

La nivel european, directivele Comisiei Europene recomandă introducerea educației financiare în școli de la cele mai mici vârste, deoarece copiii cresc într-o lume din ce în ce mai complexă, în care vor trebui, în cele din urmă, să se ocupe de propriul lor viitor financiar. În calitate de tineri adulți care învață să trăiască în mod independent, ei vor trebui să știe cum să își stabilească un buget și să facă alegeri financiare înțelepte pentru viața de zi cu zi.

Lipsa educației financiare poate avea un impact negativ atât asupra indivizilor, prin gestionarea greșită a resurselor financiare și utilizarea neadecvată a produselor și serviciilor financiare, dar și asupra întregii comunități, prin amplificarea inegalităților sociale.



Prin programele pe care le derulăm, încercăm să oferim educație financiară unor segmente mari și diverse din rândul populației, deoarece știm că avem un rol esențial, prin prisma activității pe care o desfășurăm, în îndrumarea și educarea clienților sau viitorilor clienți ai Băncii.



Raiffeisen Bank România derulează două programe de educație financiară:



**Programul de educație financiară Money Bistro**



**Programul de educație financiară în școlile din România**





**Money Bistro este platforma de educație financiară a Raiffeisen Bank, lansată în 2018, prin care Banca împărtășește publicului larg sfaturi pentru o viață financiară sănătoasă, într-o formă atractivă și ușor de înțeles.**

După dezvoltarea programului Money Bistro în ultimii doi ani, am realizat o cercetare națională calitativă și cantitativă care a măsurat gradul de conștientizare a programului în comparație cu alte programe de educație financiară. Datele cercetării au arătat că, la sfârșitul anului 2020, Money Bistro a ajuns pe locul 2 în topul programelor de educație financiară. De asemenea, programul a fost catalogat ca fiind cel mai util, plăcut și ușor de înțeles program financiar de către toate audiențele din România.

În sezonul 3, ca un rezultat direct al datelor din studiu, platforma Money Bistro a revenit într-un nou format, construit în așa fel încât să răspundă nevoilor și dilemelor legate de finanțele personale ale fiecăruia dintre noi.



Platforma a păstrat și dezvoltat conținutul dezvoltat în anii anteriori, dar a venit și cu multe elemente de noutate: de la formatele folosite pentru transmiterea informației până la canalele alese pentru comunicarea conținutului pentru a ajunge la cât mai mulți români.



Intrând pe website-ul [Money Bistro](#), cititorii vor descoperi conținut relevant pentru propriile obiective financiare, fie că e vorba despre primii pași în a-și planifica bugetul, idei despre cum să economisească sau posibilități de a investi.

# Money Bistro





La începutul anului 2021, am lansat studiul

## Provocările financiare ale românilor,

realizat alături de compania Reveal Marketing Research, pentru al doilea an consecutiv, ca parte a programului Money Bistro.

Conform studiului:

Incertitudinea economică provocată de pandemie a făcut ca jumătate dintre români să aibă o abordare mai precaută față de cheltuielile inutile:

- 3 din 5 români erau încă nemulțumiți de modul în care își gestionează banii
- 1 din 3 români a ales să își planifice bugetul lunar
- 1 din 5 români a economisit mai mult
- 9% au decis să se înscrie la cursuri de educație financiară

În acest context social și economic, deloc simplu și previzibil, platforma online de educație financiară Money Bistro a adus noi instrumente care să ofere soluții pentru principalele nevoi financiare și să-i sprijine pe români să-și îmbunătățească sănătatea financiară.

Noul website găzduiește noi instrumente digitale pentru testarea financiară. Am păstrat „**Indexul de Sănătate Financiară**” și am adăugat „**BAC-ul financiar**”, care a fost lansat pe TikTok cu ocazia Lunii Sănătății Financiare, parte din program încă de la lansarea platformei Money Bistro. „BAC-ul financiar” a fost dezvoltat și ajustat împreună cu experții Raiffeisen Asset Management și este un instrument dedicat generației Z pentru a-și măsura sănătatea financiară.

De asemenea, noul website a găzduit proiectul editorial „**Discuții financiare**”, desfășurat în perioada noiembrie 2021 - ianuarie 2022, care a inclus 8 povești financiare.

În luna aprilie 2021, am lansat podcastul **Money Chat** - cu povești reale despre gestionarea bugetului în diferite situații, care aduce în prim plan poveștile financiare ale zece români cu profesii și interese diferite - de la bancheri la studenți, pasionați de călătorii sau modă, actori, antreprenori sau părinți cu copii mici.



#**MoneyDetoxMonth**, conversația nouă și unică despre educația financiară începută pe TikTok cu ajutorul influencerilor, a ajuns să însumeze: 128.000 de vizualizări totale, și 136.000 reach.



Proiectul editorial a ajuns la **18.000 utilizatori unici**.



La sfârșitul anului 2021, podcastul Money Chat a ajuns la peste **500.000 de români activi** pe platformele de streaming audio. Poveștile financiare au fost ascultate de peste 4.000 de ori. Podcastul Money Chat a intrat în **Top-100 podcasturi românești difuzate pe Spotify**, depășind podcasturile competitorilor.

# Money Bistro





Raiffeisen Bank și Junior Achievement România fac echipă de peste 12 ediții pentru susținerea educației financiare în școlile din România.

Cursurile de educație financiară au conținutul adaptat pentru clasele 0-IV și IV-XII și urmăresc educarea tinerei generații în scopul dezvoltării unui comportament financiar responsabil în mod practic, prin module *learning by doing* și *hybrid learning*. Începând cu ediția 2021-2022, am adăugat o nouă componentă a programului - formarea a 60 de profesori pentru a preda educație financiară în școli.

# Programul de educație financiară în școlile din România

## În urma programului avem generații întregi mai bine pregătite pentru independență financiară.



Anul școlar 2020-2021 s-a încheiat cu 51.002 elevi și 2.058 de profesori care au parcurs modulele de învățare. 18 licee, selectate ținând cont de numărul de elevi implicați în proiect, raportat la efectivul total de elevi al unității de învățământ, au beneficiat de sprijin financiar pentru dotări cu echipamente tehnice.



35 de angajați Raiffeisen Bank s-au alăturat programului și au predat educație financiară. Ei au investit 130 de ore de voluntariat în activități și interacțiuni cu elevii pentru descoperirea unor instrumente și principii financiare de bază.



Anul școlar 2021-2022 a încheiat primul semestru cu 40.042 de elevi care au urmat modulele de educație financiară, sub îndrumarea a 1.478 de profesori.



### Cum arată evaluarea rezultatelor din program din anul școlar 2020-2021?

În urma aplicării unor chestionare cantitative elevilor de liceu participanți la activități, s-a constatat că 66% au recunoscut la finalul cursului importanța identificării cheltuielilor care reprezintă sume mici, afirmând că, săptămânal, calculează banii primiți și banii cheltuiți, iar 72% au spus că reușesc să economisească bani în fiecare lună și că au o pușculiță sau un cont bancar de economii. De asemenea, liceenii participanți în program au spus că folosesc banii economisiți pentru cumpărături – 63%, ieșiri în oraș – 61%, excursii – 49%.

# Voluntariat și investiții comunitare

**Raiffeisen Bank înțelege prin sponsorizare o investiție comunitară, astfel aceasta trebuie să se alinieze la următoarele 3 principii:**

- ☑ **este o investiție inteligentă (SMART): specifică, măsurabilă, realistă, relevantă, încadrată în timp**
- ☑ **este un proiect care reprezintă un model de urmat**
- ☑ **este un proiect care are un impact pozitiv în calitatea vieții beneficiarilor**

Investițiile comunitare sunt guvernate de Legea Sponsorizării 32/ 1994. Bugetul maxim ce poate fi alocat pentru aceste proiecte este conform prevederii Codului Fiscal referitor la cheltuieli (20% din impozitul pe profit poate fi redirecționat către investiții comunitare prin organizații neguvernamentale). Sponsorizările pot fi în bani sau în bunuri (contract de sponsorizare în bani sau în bunuri) și fiecare are propria procedură de acordare a suportului nostru.

Printre responsabilii de acordare a sponsorizărilor se numără:

- ☐ Directorul de Comunicare și Sustenabilitate, care avizează strategia și proiectele de investiții comunitare
- ☐ Ofițerul de Sustenabilitate, care administrează proiectele de investiții comunitare
- ☐ Ofițerul de Patrimoniu și Gestiune, care informează cu privire la bunurile casate disponibile pentru a fi donate
- ☐ Consilierul Juridic, care verifică și avizează din punct de vedere legal clauzele contractuale
- ☐ Consultantul Fiscal, care verifică și avizează din punct de vedere legal fiscal clauzele contractuale
- ☐ Ofițerul de Contabilitate, care efectuează plata sumelor prevăzute în contractele de sponsorizare, către beneficiar, pe baza documentelor trimise de Ofițer PR
- ☐ Ofițerul de Conformitate, care verifică beneficiarii contractelor de sponsorizare și avizează contractele de sponsorizare.

Politica noastră de sponsorizare își propune:

- ☐ Ca domeniul educației să beneficieze de cea mai mare pondere a bugetului de investiții comunitare
- ☐ Să ofere suport în creșterea capacității de strângere de fonduri și de implementare de proiecte de impact a partenerilor comunitari ai companiei
- ☐ Să implice angajații Raiffeisen Bank în acțiuni de voluntariat în proiectele comunitare sprijinite de Bancă

Efectele pandemiei s-au resimțit în modul în care funcționează comunitățile, în dinamica oamenilor, precum și în încrederea în ei și instituțiile publice. Pentru noi, perioada anului 2021 a reprezentat un moment de reflecție, de reaşezare și accentuare a direcțiilor strategice pe care le-am perceput ca fiind critice pentru perioada următoare. Ne-am oferit timp de discuții cu partenerii noștri, astfel încât să ne asigurăm că sprijinul nostru e unul strategic și că avem o contribuție reală la bazele unei societăți pregătite să răspundă oricăror provocări.



În urma consultării cu stakeholderii companiei, un demers pe care îl realizăm anual în pregătirea raportului de sustenabilitate al Băncii, am completat strategia de implicare în comunitate cu o nouă direcție:

# inovația.

Recomandarea de a adăuga inovația între direcțiile strategice de investiții comunitare ale Raiffeisen Bank vine ca răspuns la provocările sociale și de mediu cu care ne confruntăm în prezent. Astfel, am sprijinit în 2021 programe de inovație menite să ajute la rezolvarea acestor provocări. Un prim program este **ClimAccelerator**, program de accelerare pentru antreprenori și startup-uri verzi care răspund provocărilor de mediu cu soluții inovatoare, creative și tehnologice și care contribuie la sustenabilitatea mediului și reducerea efectelor schimbărilor climatice. Un al doilea program este **Transformator**, un program de transformare și dezvoltare de obiective strategice pentru ONG-uri și start-up-uri la început de drum, a căror activitate contribuie la obiectivele de dezvoltare durabilă.

## educația

Educația rămâne principalul domeniu pe care îl susținem. Ocupă 30% din bugetul de investiții comunitare al Băncii, cea mai mare pondere dintre domeniile susținute. Am căutat alături de partenerii noștri tradiționali, precum Junior Achievement, United Way, Fundația Leaders, dar și de partenerii selectați în competiția **Raiffeisen Comunități**, soluții pentru a aduce informația mai aproape de oamenii din comunități și a-i ajuta să dezvolte noi abilități. Alături de ei, sprijinim programe de educație financiară pentru copii și tineri, programe de acces la educație și de prevenție a abandonului școlar pentru copii din medii defavorizate și programe de educație profesională, antreprenorială și de leadership pentru elevi, studenți și absolvenți.

O importantă direcție conturată în urma proceselor de consultare ține de grija oferită partenerilor comunitari. Așa cum organizațiile dedică timp și resurse pentru a crește comunitățile, la fel credem că e responsabilitatea noastră să ajutăm partenerii comunitari să se dezvolte, să se conecteze la resursele comunităților pe care le deserveșc și să crească într-un mod sănătos, dincolo de finanțările pe care le oferim.

De aceea, în 2021 am inițiat un parteneriat cu Asociația pentru Relații Comunitare și am dezvoltat un program de mentorat și formare pentru organizațiile participante la concursul de granturi **Raiffeisen Comunități**. Pornind de la discuțiile cu partenerii comunitari, construim un context de învățare de la experți din mediul non-profit, din Bancă, dar și de la colegii din program. Credem că e important ca toți partenerii noștri să găsească sprijin în noi, în colegii lor din alte organizații, în comunități, în propriile echipe și să ne susținem pentru a crește împreună.

# arta

Ne menținem rolul de partener al domeniului cultural, în continuare afectat de restricțiile impuse de pandemie. Arta este unul dintre principalele canale care contribuie la formarea conștiinței publice și la menținerea comunităților apropiate. Oamenii se apropie prin pasiunea comună pentru muzică, teatru sau alte forme artistice, învață și petrec împreună timp de calitate. De aceea, dorim să le oferim românilor șansa de a se apropia și de a crește împreună prin evenimente culturale precum **Festivalul Internațional de Muzică George Enescu**, **Festivalul de Teatru de la Sibiu** sau festivaluri, precum **UNDERCLOUD** sau **UNFINISHED**.

# ecologia urbană

Prin proiectele de ecologie urbană și protecție a mediului pe care le derulăm încercăm să completăm eforturile de a construi comunități sănătoase și curate. Am continuat programul l'Velo prin care încurajăm mijloacele de transport alternativ și nepoluant și **am plantat cea mai mare pădure de nuci din România, la Copșa Mică**, în județul Sibiu. Pădurea de nuci a fost urmarea unui proiect-pilot lansat în Raiffeisen Bank, o aplicație de reducere a amprente de carbon pe care am testat-o cu ajutorul colegilor din Raiffeisen. Aplicația analizează tranzacțiile făcute cu cardul bancar și oferă puncte pentru o anumită sumă cheltuită, iar apoi punctele sunt transformate în copaci.

# sportul

Promovarea sportului ca stil de viață sănătos rămâne una dintre direcțiile strategice de investiții comunitare ale Raiffeisen Bank, iar anul 2021 ne-a oferit bucuria de a face sport împreună: mii de alergători au luat startul la ediția 2021 a **Raiffeisen Bank Bucharest Marathon**.

## Principalele rezultate ale anului 2021:

Valoare totală a investițiilor raportate cu sprijinul metodologiei LBG (London Benchmarking Group) s-a apropiat de valoarea de 1,85 milioane de euro, cu o creștere de 9% față de anul precedent.

ONG-urile au continuat să fie principalii parteneri comunitari, dar am venit și în sprijinul instituțiilor publice, precum instituții de învățământ.

Concursul de granturi Raiffeisen Comunități a avut, pentru al doilea an la rând, 11 proiecte câștigătoare, în loc de 10. Cele 11 ediții ale programului au finanțat peste 150 de proiecte comunitare cu peste 1 milion de euro.

În 2021 a crescut cu 10% față de anul precedent numărul angajaților voluntari, astfel că 572 de colegi au ales să voluntarieze și în acest an, dedicând 890 ore (în creștere cu 16% față de anul precedent) în programe derulate de Fundația Leaders, United Way și Asociația Hercules sau în jurizarea și susținerea proiectelor din programul de granturi Raiffeisen Comunități.



# Investiții comunitare 2021

Probabil unul din cele mai mari atuu-uri ale angajamentului nostru față de comunitate constă în faptul că suntem un partener constant și predictibil. Ne dorim ca toți partenerii să știe că își pot face planificări pe termen lung, că le susținem viziunea și contribuim în modurile de impact pentru cauzele vizate. Și în 2021 am continuat tendința de creștere a investițiilor comunitare. Valoarea totală a sponsorizărilor raportate prin metodologia LBG a fost de 9.070.000 RON în 2021, cu 9% mai mare față de investițiile anului precedent, iar valoarea totală a sponsorizărilor în bani oferite de Raiffeisen Bank în 2021 a fost de 11.221.771 RON.



## Suma totală a investițiilor în programe și proiecte comunitare



## De ce se implică Raiffeisen Bank în comunitate

motivație în %

	2019	2020	2021
Strategică	95	56	89
Caritabilă	5	44	6
Comercială	0	0	4

## Proiecte și programe comunitare susținute pe direcții strategice

% din total sumă

	2019	2020	2021
Educație	34	30	30
Sănătate	0	20	0
Ecologie urbană	28	17	25
Artă și cultură românească	11	15	25
Dezvoltare comunitară	9	14	0
Social	1	4	4
Sport ca stil de viață sănătos	17	0	12
Inovația	-	-	3

## Împreună pentru societate

În 2021, 572 de angajați au voluntariat 890 de ore, o creștere atât în numărul de voluntari, cât și în timpul alocat proiectelor comunitare.

Valoarea medie a sponsorizărilor investite în proiecte comunitare a crescut la 132.050 Lei.


Valoarea medie a contribuției Raiffeisen Bank per angajat a crescut și ea la 1.933 Lei.

Deja cu o istorie de 10 ani, mecanismul donațiilor prin debit direct, a cărui funcționare o susținem anual, e un instrument ce permite multor organizații să își consolideze o bază de donatori recurenți. Dincolo de sumele strânse, acest mecanism oferă organizațiilor predictibilitate, un factor-cheie pentru dezvoltarea lor strategică.

**De aceea, suntem susținători și promotori constanți ai acestei soluții de implicare comunitară, dar și pentru că este un sistem simplu, transparent, eficient și sigur pentru donator.**

În ultimul an, 9.300 clienți Raiffeisen Bank (o creștere de aproape 1.000 persoane) au fost donatori activi și au donat mai mult de 1.857.736 Lei prin Direct Debit. În plus, am sprijinit și clienții altor bănci în gestionarea donațiilor prin mecanismul Direct Debit.

Astfel, în 2021 am sprijinit

 **1.076**  
utilizatori ai mecanismului, care  
au donat proiectelor comunitare  
**>237.400 lei.**



## Parteneri comunitari

ONG-urile rămân partenerii comunitari principali, însă, odată ce atenția noastră asupra programelor de educație capătă o greutate tot mai mare, ne-am îndreptat și înspre susținerea unităților de învățământ.

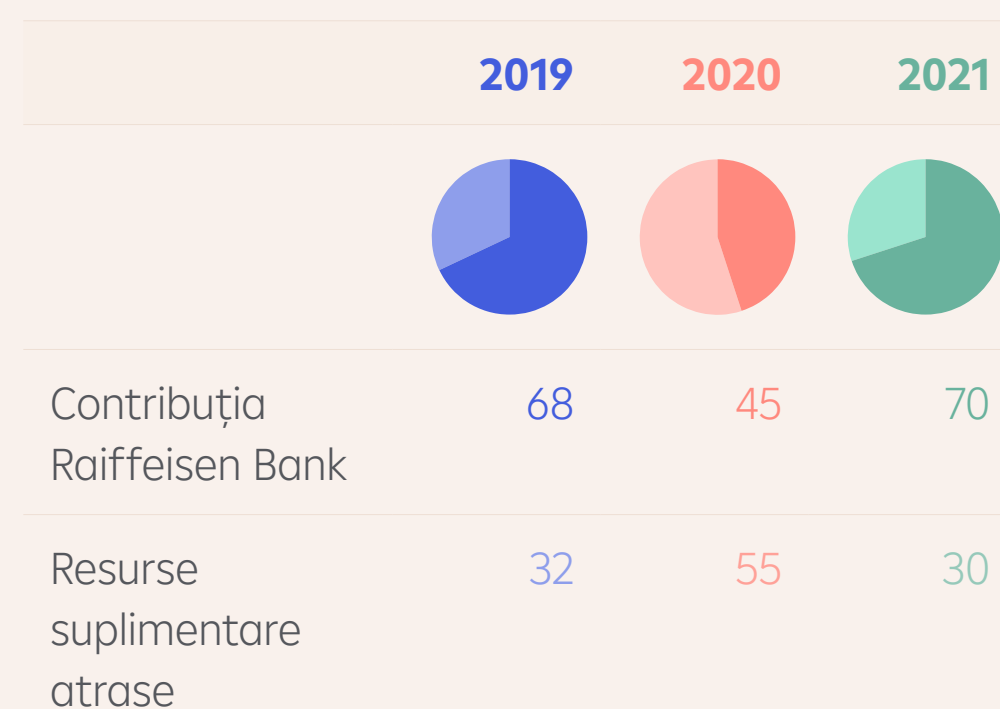
Tipul partenerilor comunitari %	Tipul partenerilor comunitari %		
	2019	2020	2021
ONG	95	78	95
Instituție publică	1	1	0
Instituție medicală	0	20	0
Instituție non-profit	3	1	4
Instituție de învățământ	1	0	1

### Schimbări generate în rândul partenerilor comunitari

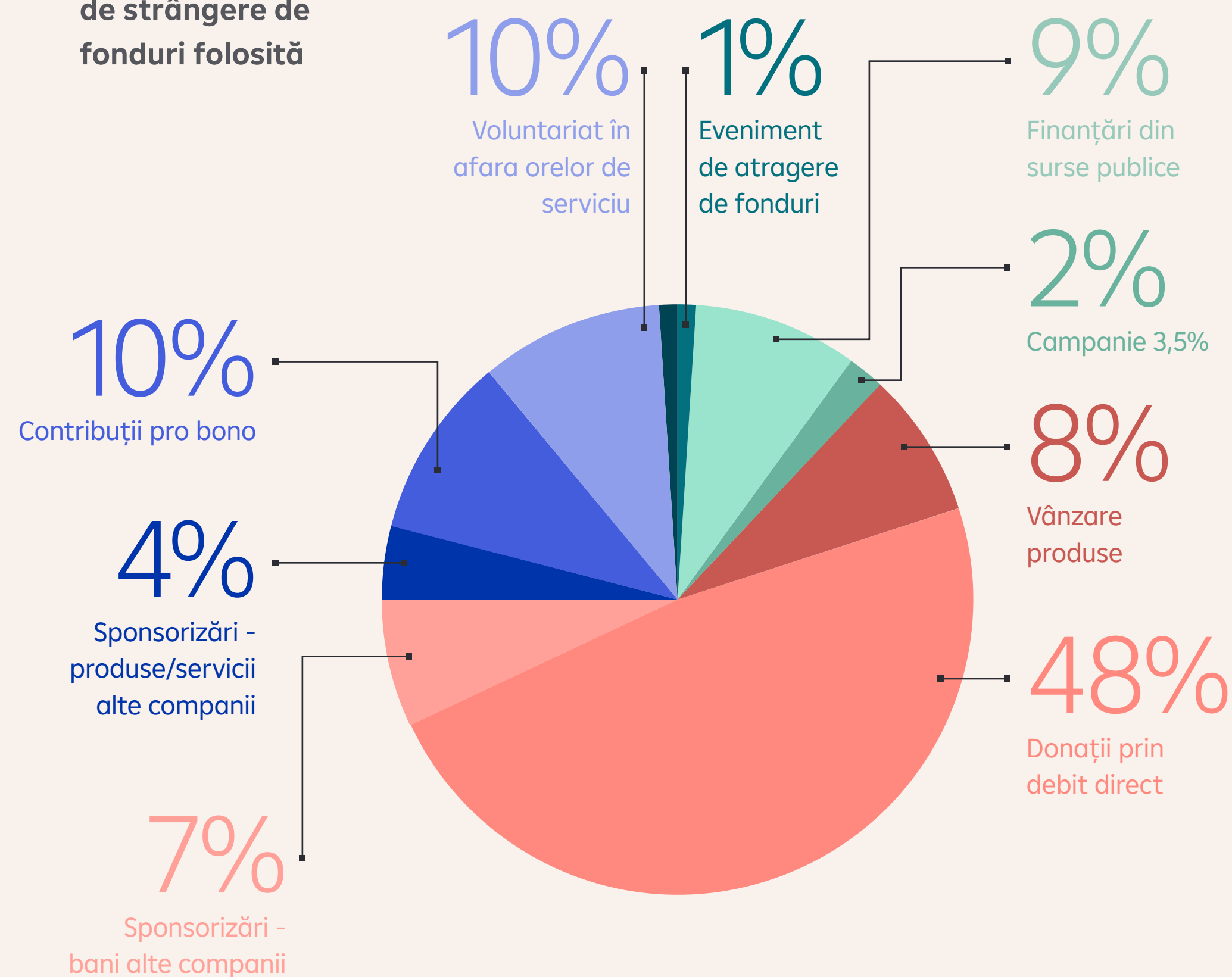
	Irelevant pentru această activitate	Nicio diferență	În mică măsură	Într-o oarecare măsură	În mare măsură
Ne-a ajutat să oferim servicii și produse noi sau servicii îmbunătățite	7,84%	-	3,92%	15,69%	72,55%
Ne-a ajutat să ne îmbunătățim sisteme de management (ex: IT, HR, financiar)	31,37%	3,92%	17,65%	31,37%	15,69%
Ne-a permis să îmbunătățim calitatea timpului / să sporim timpul petrecut cu beneficiarii	11,67%	3,92%	5,88%	13,73%	64,71%
Ne-a permis să angajăm personal adițional / să găzduim mai mulți voluntari	21,58%	3,92%	7,84%	21,57%	45,10%
Ne-a permis să ne instruiem mai bine angajații / voluntarii	13,73%	7,84%	15,69%	29,41%	33,33%
Ne-a ajutat să ne creăm o imagine pozitivă în comunitate	1,96%	0%	1,96%	5,88%	90,20%

Proiectele comunitare sunt locul unde putem vedea în mod direct puterea celor mulți. Am susținut întotdeauna efortul partenerilor comunitari de a atrage resurse suplimentare și am construit instrumente prin care comunitățile să investească în aceste inițiative. În acest fel, am considerat că putem ajuta la consolidarea puterii actorilor locali, organizații, oameni simpli, autorități. Și în 2021 partenerii noștri au reușit, avându-ne alături, să strângă resurse din comunitățile lor.

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



Distribuția resurselor suplimentare atrase în funcție de metoda de strângere de fonduri folosită





## Voluntariatul la Raiffeisen Bank

**Prin politica noastră de voluntariat încurajăm și susținem angajații noștri să participe la acțiuni de voluntariat în comunitățile din care fac parte, atât pe plan individual, cât și prin voluntariat corporativ, acesta desfășurându-se atât în timpul programului de lucru, cât și în timpul liber.**

Compania pune la dispoziție 1 zi lucrătoare/an, divizată până la fracțiuni de 1 oră, pentru activități de voluntariat pe care angajații le pot presta în cadrul proiectelor comunitare sprijinite de Bancă.

Toate activitățile de voluntariat corporativ sunt prezentate către angajații Raiffeisen Bank prin email, prin platforma de comunicare internă *OameniAșaCumTrebuie* sau prin orice alt canal de comunicare internă cu angajații.

Acțiunile de voluntariat puse la dispoziție de Raiffeisen Bank sunt evaluate la finalul fiecărui an, pe baza metodologiei London Benchmarking Group. Voluntarii Raiffeisen Bank primesc la finalul fiecărui an un chestionar care evaluează activitățile de voluntariat prestate, motivația voluntarilor și impactul pe care voluntariatul îl are asupra angajaților Raiffeisen Bank.

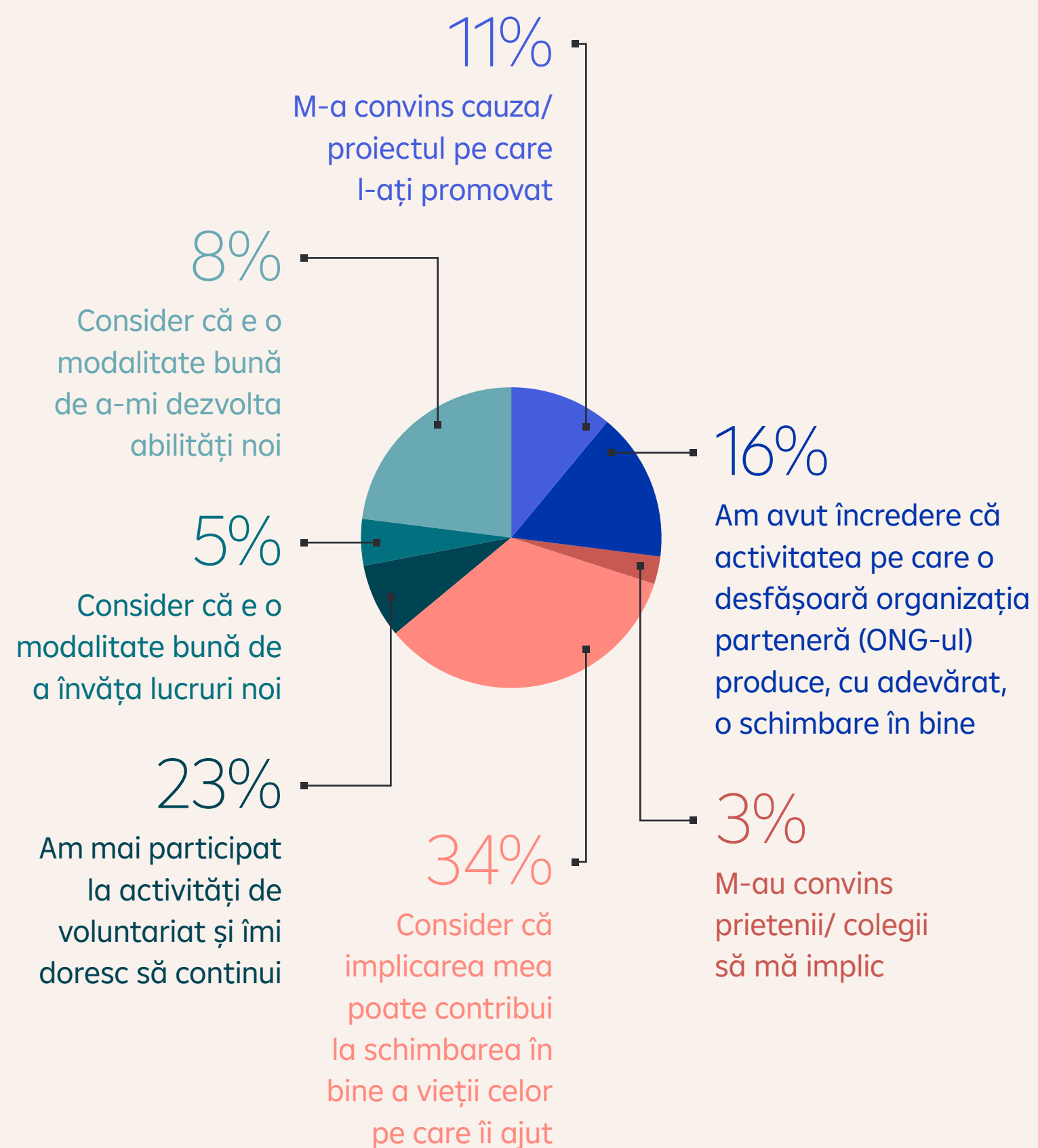
Printre responsabilii acțiunilor de voluntariat din cadrul Băncii se numără:

- ▣ Ofițerul de Sustenabilitate, care administrează aceste acțiuni, dar și relația cu organizațiile partenere
- ▣ Ofițerul de PR, care se ocupă de comunicarea oportunităților de voluntariat
- ▣ Directorul de Comunicare și Sustenabilitate, care aprobă acțiunile de voluntariat și avizează politica de voluntariat
- ▣ Angajații, care urmează regulile din această politică și pe cele stabilite împreună cu ONG-ul partener la o activitate de voluntariat

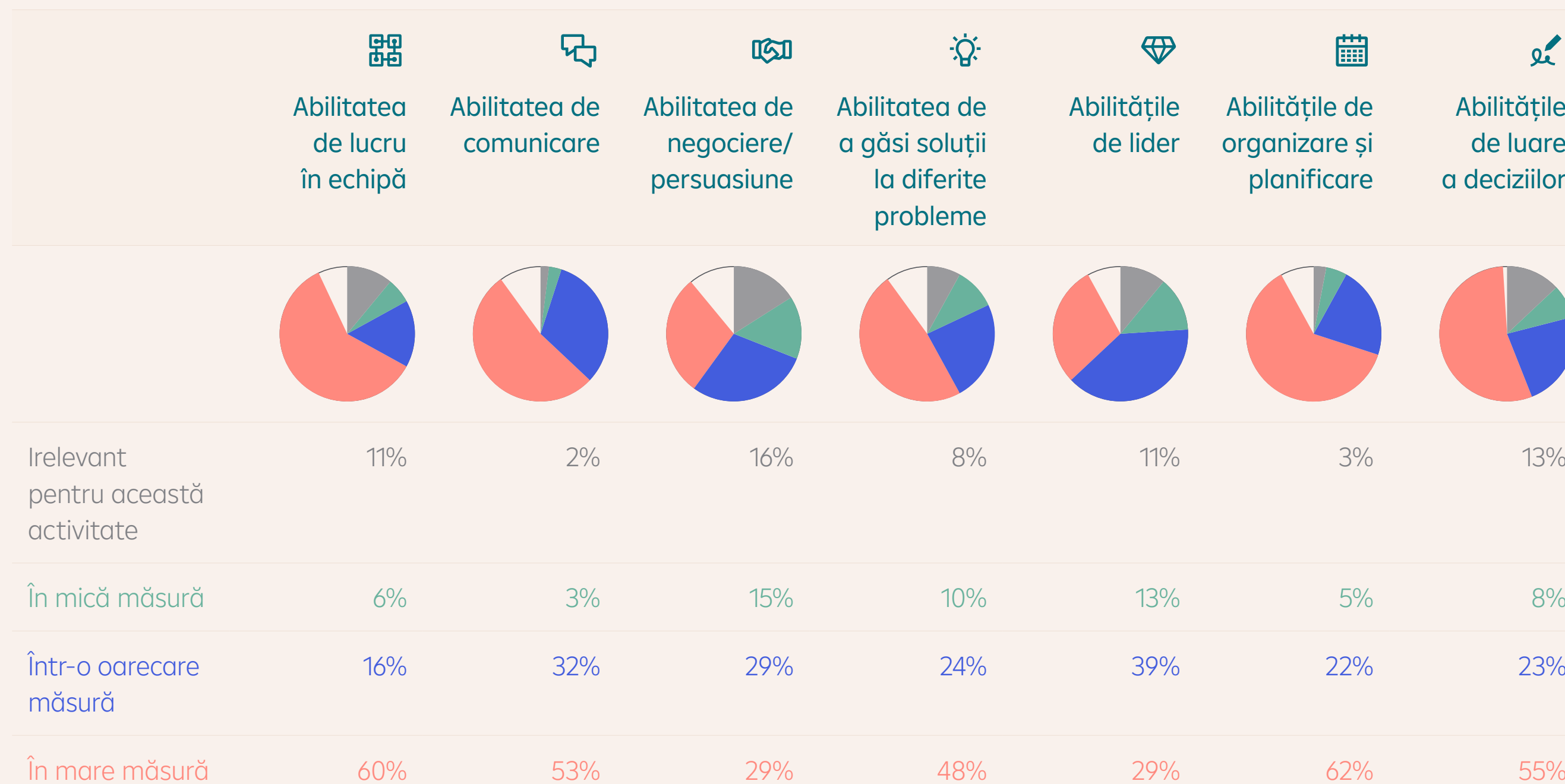
Colegii noștri continuă activitățile de voluntariat în inițiative comunitare. Proiecte educaționale, precum cele ale Junior Achievement România, Fundației Leaders, United Way și ale partenerilor selectați în competiția Raiffeisen Comunități au găzduit **peste 140 colegi.**

De asemenea, inițiative dedicate protecției mediului natural, precum plantarea din Copșa Mică organizată împreună cu Asociația Tășuleasa Social, au găzduit **30 angajați voluntari** care s-au implicat pe durata celor trei zile de plantare.

## De ce se implică angajați Raiffeisen Bank în acțiuni de voluntariat?



## Activitățile de voluntariat m-au ajutat să îmi dezvolt...



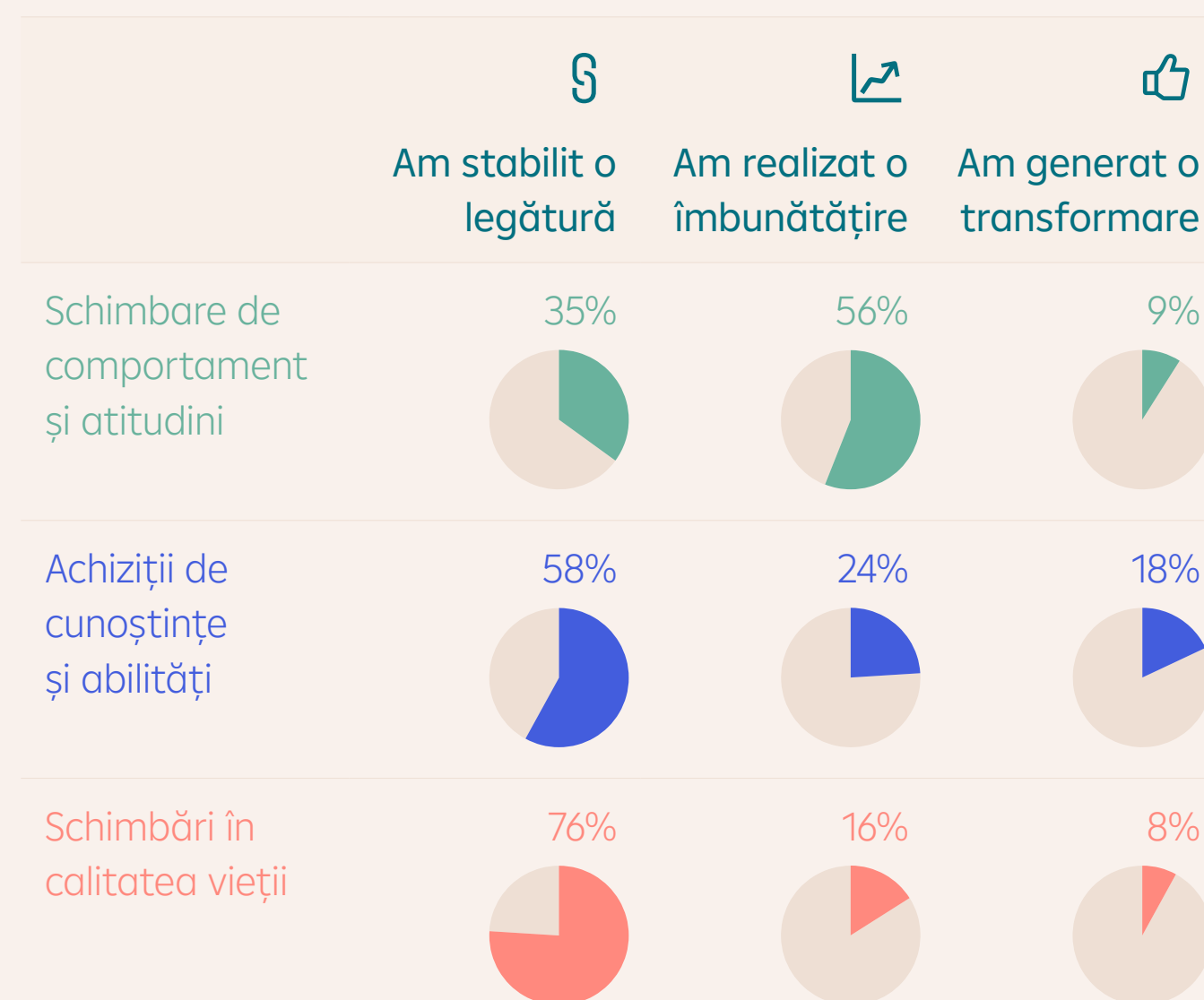


## Oamenii pe care îi ajutăm prin proiectele noastre comunitare

Pe parcursul anului 2021, **>191.000** persoane au fost implicate în inițiativele partenerilor comunitari ai Băncii.

Proiectele care vizează schimbările de comportament, îmbunătățirea cunoștințelor și abilităților continuă să genereze efecte tot mai profunde în rândul beneficiarilor. Aceste rezultate ne oferă speranța că obiectivele noastre, pe termen lung, își vor atinge scopul de a crea generații noi de oameni cu o viziune și comportamente cât mai responsabile față de mediu și comunități și că vor avea la îndemână instrumentele necesare pentru a-și croi comunități sănătoase.

### Tipul de schimbări generate în rândul beneficiarilor



Am reușit să ajungem în sate mici, unde informația nu ajunge, am cunoscut învățătoare dedicate, din întreaga țară, dornice să realizeze activități suplimentare cu copiii, pe care, dacă nu am fi dezvoltat platforma online, nu am fi reușit să le cunoaștem.”

Adriana Lupșa-Tătaru  
Asociația Happy Moms



Impactul Raiffeisen în proiect este unul foarte mare. **Jazz in the Park** este un festival care a crescut an de an. În 2019, festivalul a câștigat titlul de *Best Small Festival in Europe*, iar apoi în 2020, avântul nostru a fost frânat brusc. Raiffeisen a fost primul partener care și-a confirmat sprijinul față de noi în pandemie și pentru asta suntem recunoscători. Dacă banii ne-au asigurat un sprijin tehnic, deschiderea arătată de echipa Raiffeisen ne-a dat motivație și ne-a ajutat mult la moral.

Alin Vaida  
Asociația Fapte



A fost minunat ce-am reușit să facem împreună! Și, ca într-o poveste cu final neașteptat de fericit, s-a promulgat la începutul anului 2022 legea privind educația pentru mediu în curricula națională. Astfel că, până în 2023, materialul creat are șanse să contribuie semnificativ la educația națională pentru competențe de mediu. Pentru că un partener ca voi a avut inspirația să ne sprijine să facem ceva concret și complex la timp pentru a putea produce schimbări reale.

Camelia Gui  
Asociația Banca Regională  
pentru Alimente Cluj – BRAC

# Proiectele noastre

- ☆ Educație
- ☆ Ecologie urbană
- ☆ Artă și cultură
- ☆ Sport
- ☆ Inovație






**Fii Fondator de viitor!**

Dacă ai un proiect de educație pentru comunitatea ta, înscrie-l în concursul de granturi **Raiffeisen Comunități**.



**Raiffeisen Comunități este concursul nostru de granturi în care oferim finanțare pentru proiecte de educație non-formală derulate de ONG-uri la început de drum și școli publice. Este primul program de acest tip lansat de o bancă în România și ne bucurăm că am reușit să îl creștem până la ediția cu numărul 11.**

De-a lungul timpului, organizații neguvernamentale și școli au venit către noi cu sute de proiecte educaționale care produc schimbare în comunitățile lor. Numărăm astăzi un total de peste 150 de proiecte finanțate de-a lungul anilor, cu o sumă de peste un milion de euro.

Am creat programul cu scopul de a fi mai aproape de comunitățile locale, de nevoile lor. Așa că am modificat și am îmbunătățit programul de-a lungul timpului, de la mecanismul de jurizare, care acum e unul foarte complex și transparent, în care sunt implicați 100 de jurați, până la criteriile în care trebuie să se încadreze proiectele pentru a fi eligibile.

**În anul 2021, am numărat 11 proiecte câștigătoare și le-am finanțat cu o sumă totală de 500.000 Lei.**

Tot în anul 2021, am inițiat un parteneriat cu Asociația pentru Relații Comunitare și am dezvoltat un program de mentorat și formare pentru organizațiile participante la concursul de granturi Raiffeisen Comunități. Pornind de la discuțiile cu partenerii comunitari, am construit un context de învățare de la experți din mediul non-profit, din Bancă, dar și de la colegii din program, pentru a le asigura o creștere susținută pe termen lung.

# Educație



Criza climatică nu va putea fi rezolvată de niciunul dintre actorii sociali de unul singur, dar cu partenerii potriviți, progresele încep să devină vizibile. Plantarea pădurii de nuci în comuna Copșa Mică din județul Sibiu, una dintre cele mai poluate zone din România, este un exemplu în acest sens.

# Ecologie urbană

În perioada iulie – septembrie, în cadrul Raiffeisen Bank s-a desfășurat proiectul-pilot „**Plantează un copac!**”, o campanie dedicată reducerii amprente de carbon. Mecanismul a constat în punerea la dispoziția angajaților băncii a unei soluții de gamification, legată de cumpărăturile făcute în benzinăriile din rețelele OMV, Petrom și Rompetrol.

Astfel, colegii noștri care făceau plăți cu cardul în aceste benzinării puteau acumula puncte care, la rândul lor, în funcție de valoarea tranzacției, se transformau în puieți pentru pădure. Plantarea s-a realizat alături de partenerii de la Tășuleasa Social, iar pădurea se alătură traseului Via Transilvanica pe o suprafață de 10 hectare.

Ideea unui joc cu efect asupra reducerii amprente de carbon a apărut în cadrul proiectului **Elevator Lab**, competiție prin care, an de an, Grupul Raiffeisen Bank International invită companiile fintech să propună soluții cu adevărat revoluționare pentru activitatea financiar-bancară.

Rezultatele pe 3 luni, la finalul campaniei:

## 361

conturi bancare analizate în cadrul proiectului

## 5.184

de copaci plantați

## +5.000

de nuci plantați în 3 zile: 18-20 noiembrie

## +300

voluntari

## +35

voluntari Raiffeisen Bank România implicați





**Festivalul „George Enescu” este cel mai mare eveniment cultural organizat în România, care promovează creația și valorile singurului compozitor român intrat în patrimoniul mondial.**

În 2021, festivalul a marcat cea de-a 25-a ediție, an în care a atins performanța de a fi cel mai mare festival internațional de muzică clasică. În mod tradițional, se clasa printre primele 5 festivaluri de muzică clasică din lume.

În 2021, Raiffeisen Bank a fost pentru a patra oară alături de festival, în calitate de sponsor principal al unei ediții cu totul speciale: aniversarea a 140 de ani de la nașterea lui George Enescu.

Festivalul ne-a adus anul trecut mai aproape de 3.500 dintre cei mai valoroși muzicieni ai lumii, care ne-au încântat în peste 78 de spectacole în București și alte 13 orașe din țară. În București am avut peste 54.000 de locuri ocupate în săli, iar în sălile virtuale am ajuns la peste 20.358 de persoane: România (14.000), Germania (759), SUA (600), Franța (500), Italia (470), Marea Britanie (300), China (300), Spania (200).

# Artă & cultură





## Raiffeisen Art Proiect - Stagiunea Virtuală

Raiffeisen Bank se implică de peste 20 de ani în sprijinirea artei și culturii românești, considerând că trebuie să-și aducă aportul la dezvoltarea României și în acest fel.

Raiffeisen Art Proiect a fost primul program de mecenat din Romania si a sprijinit proiecte artistice din diferite zone de expresie, menite să deschidă cât mai multe căi de dialog între public și artiști.

Platforma culturală online **Raiffeisen Art Proiect - Stagiunea Virtuală** a fost lansată în luna iunie 2020, cu intenția de a crea un hub cultural online, unde legătura dintre artiști și public să poată continua în pofida restricțiilor impuse de pandemie.

Până în prezent, 150 de proiecte culturale au putut fi urmărite pe platforma Raiffeisen Art Proiect în cele patru secțiuni: Teatru, Muzică, Explorator și Conversații.

👤 Platforma a fost urmărită de **>250.000 de spectatori virtuali** din România, dar și din alte țări, ca SUA, Germania, Olanda, Danemarca, Finlanda, Austria, Franța etc.

Peste 20 de entități culturale partenere Raiffeisen Bank au colaborat cu platforma [art.raiffeisen.ro](https://art.raiffeisen.ro) pe durata primului an de funcționare, printre care:

- ☆ Festivalul și Concursul Internațional George Enescu
- ☆ Teatrul Act
- ☆ Festivalul SoNoRo
- ☆ Asociația Goong București
- ☆ Festivalul Undercloud
- ☆ Festivalul Unfinished
- ☆ Teatrul Național Radu Stanca Sibiu
- ☆ Via Transilvanica
- ☆ Cronicarii Digitali
- ☆ Interesting Times Bureau
- ☆ Brașov Jazz & Blues Festival
- ☆ Jazz in the Park Cluj

# Artă & cultură





**Raiffeisen Bank Bucharest Marathon** este un eveniment marca **#RunInBucharest**, organizat încă din 2008. Este membru al AIMS (Association of International Marathons and Distance Races), cât și eveniment de calificare pentru Maratonul Mondial din 2022.

**Raiffeisen Bank susține această inițiativă și își propune să interconecteze atât amatorii, cât și profesioniștii. Mai mult, prin intermediul acestui eveniment încurajăm în mod activ sportul ca stil de viață sănătos, arie strategică în care investim anual.**

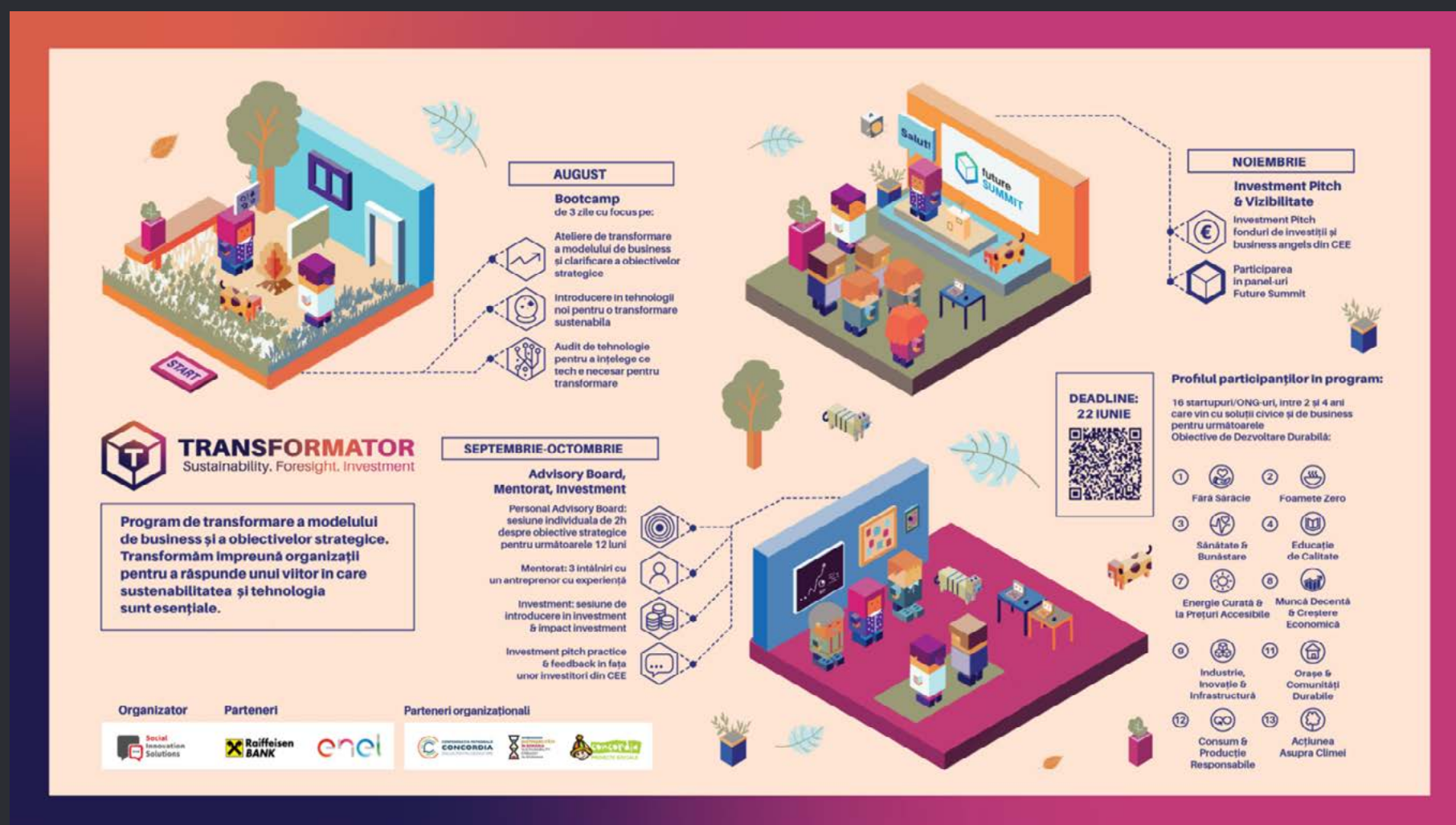
În 2021, evenimentul s-a organizat în format hibrid, în principal din cauza condițiilor pandemice, însă a adus și oportunitatea de a avea alergători și din alte orașe ale țării.

☞ Astfel, cursele au reunit peste 1.000 de alergători virtuali și peste 3.000 de alergători în format fizic.

Ne bucurăm că am fost reprezentați de aproximativ 300 de colegi și încurajăm cât mai mulți să adopte un stil de viață sănătos în care sportul este o parte integrantă a activităților lor zilnice.

# Sport





**Transformator** este un program dedicat business-urilor și ONG-urilor care au între 2 și 4 ani de activitate, aflate într-o etapă de schimbare a modelului de business către o direcție mai sustenabilă sau mai tehnologizată.

Aflat la prima ediție în 2021, programul dezvoltat de Social Innovation Solutions (SIS) alături de Raiffeisen Bank, ca partener fondator, răspunde nevoilor unui viitor în care sustenabilitatea și tehnologia sunt esențiale, prin transformarea modelului de business și dezvoltarea de obiective strategice, din care să rezulte soluții de business care încorporează unul din cele zece Obiective de Dezvoltare Durabilă ONU selectate de SIS.

Cele zece Obiective de Dezvoltare Durabilă selectate de SIS sunt:



Programul a selectat 12 echipe câștigătoare care, pe perioada a aproximativ 3 luni, au beneficiat de mentorat de la antreprenori cu experiență, masterclass-uri în strategic foresight, sustenabilitate și impact investment, acces la fonduri de investiții și instrumente pentru a lua cele mai bune decizii strategice și de sustenabilitate și, în același timp, care să aibă un impact pozitiv asupra societății și mediului natural.

Echipele câștigătoare provin din industrii precum: alimentație și sport, educație și învățare digitală, producție publicitară și își propun să își pună la punct strategia pe termen mediu și lung printr-o abordare sustenabilă.

# Inovație



ClimAccelerator  
BLACK SEA

eit Climate-KIC  
Co-funded by the European Union

Accelerator de startupuri green & soluții de eco-inovare

42 DE LOCURI | 300K EUR FINANȚARE | PROGRAM EUROPEAN GRATUIT

Co-organizat de: Impact Hub Bucharest  
Partener principal: Raiffeisen BANK

Co-organizat de: CLIMATE VERTICAL  
Partener principal: VOLTA

Co-organizat de: Startup Starter

**Raiffeisen BANK**

Partener principal  
al Impact Hub Bucharest  
pentru Black Sea ClimAccelerator

**Black Sea ClimAccelerator este o școală de business, un accelerator de creștere, o platformă de conectare la investitori și o sursă de finanțare, în același timp. Programul se adresează antreprenorilor și startup-urilor verzi care răspund provocărilor de mediu cu soluții inovatoare, creative și tehnologice și care contribuie la sustenabilitatea mediului și reducerea efectelor schimbărilor climatice.**

Raiffeisen Bank s-a alăturat programului ca partener principal și a susținut antreprenorii care au adus soluții eco-inovatoare cu inspirație, know-how, pregătire pentru investiții și suport pentru scalabilitate și creștere. Căutăm să fim parteneri în proiecte care să aibă impact real în societate și avem această experiență acumulată în ultimii ani de interacțiune cu comunitatea antreprenorială emergentă. Iar pentru că sustenabilitatea și inovația sunt pe harta strategică a Băncii în următorii ani, decizia de implicare a venit ca un pas natural.

În primă etapă, dintre cele 179 de idei de business „verde” care s-au înscris, 28 au fost selectate în program de către un juriu specializat, din care au făcut parte și membrii din echipa Raiffeisen Bank și au beneficiat de sprijin personalizat în funcție de stadiul de dezvoltare a afacerii lor.

În cea de-a doua etapă au ajuns doar 12 antreprenori care aveau startup-ul într-o etapă avansată: fie aveau un prototip validat cu clienți, fie veneau cu o soluție scalabilă. Aceștia s-au întâlnit la Demo Day, unde și-au prezentat soluțiile la criza climatică. Pe lângă activitățile dedicate din program, startup-urile au participat și la sesiuni de *Office hours* cu reprezentanți ai Raiffeisen Bank, dar și la o sesiune de *Ask me Anything* cu reprezentanți ai Raiffeisen Bank și Elevator Ventures, în care au discutat despre oportunitățile de accesare de capital de risc, urmate de sesiuni de pitching și Q&A.

# Inovație

## Relația cu furnizorii

Politica de achiziții a companiei este cea care reglementează procesul de achiziții de bunuri și servicii în cadrul Raiffeisen Bank România. După parcurgerea procesului de selecție și calificare a furnizorilor, departamentul de achiziții decide asupra aprobării și înregistrării furnizorului. În 2021, nu au existat modificări semnificative la nivelul lanțului de aprovizionare sau a relației pe care Banca o are cu aceștia.

Furnizorii noștri se împart în 3 categorii:

- IT
- Non-IT
- Chirii spații

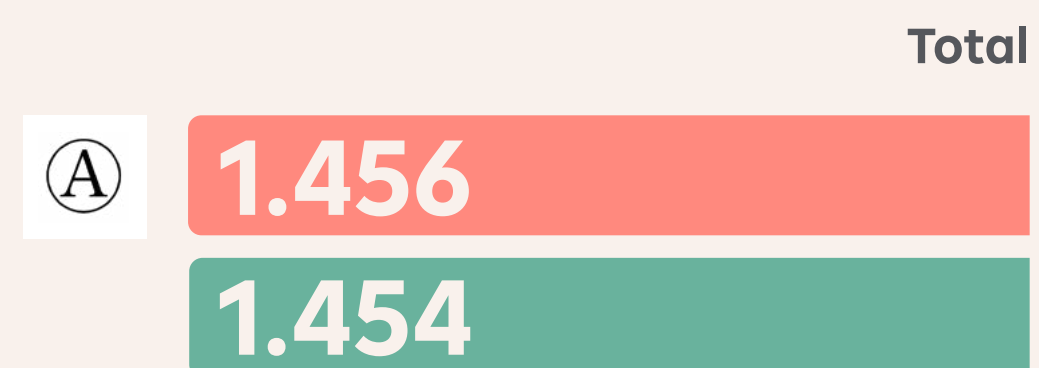
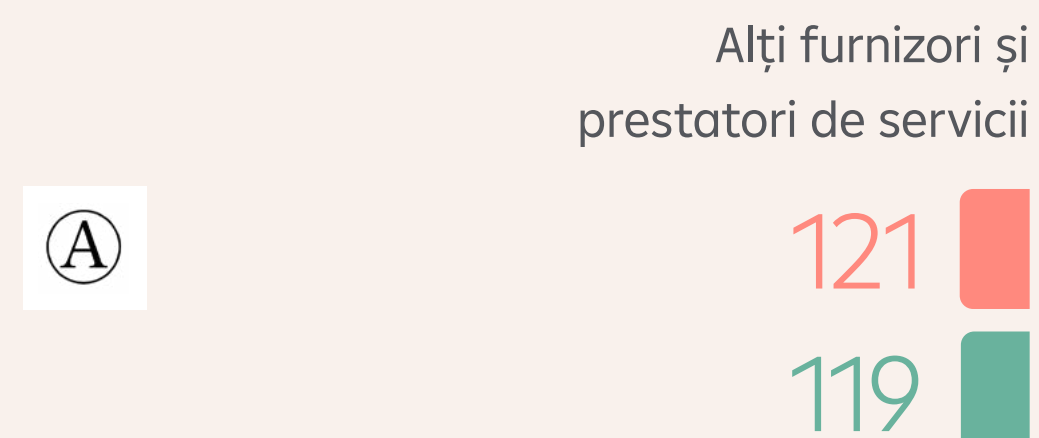
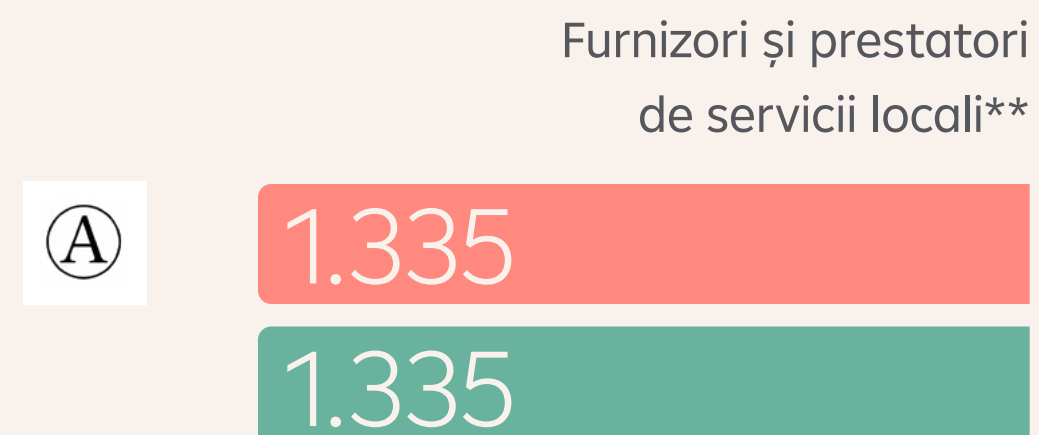
Pentru primele două categorii (IT și Non-IT), selecția furnizorilor de bunuri și servicii se face în conformitate cu Procedura de achiziție a bunurilor și serviciilor din cadrul Raiffeisen Bank, în conformitate cu Politica de Grup.

Selecția furnizorilor de Chirii spații se efectuează în conformitate cu procedura referitoare la achizițiile de chirii și utilități.

**Atunci când achiziționăm echipamente electronice sau echipamente pentru activitatea companiei, luăm întotdeauna în calcul ca materialele achiziționate să fie eficiente din punct de vedere al consumului și să aibă un impact redus asupra mediului.**

### Furnizori\*

- 2021
- 2020

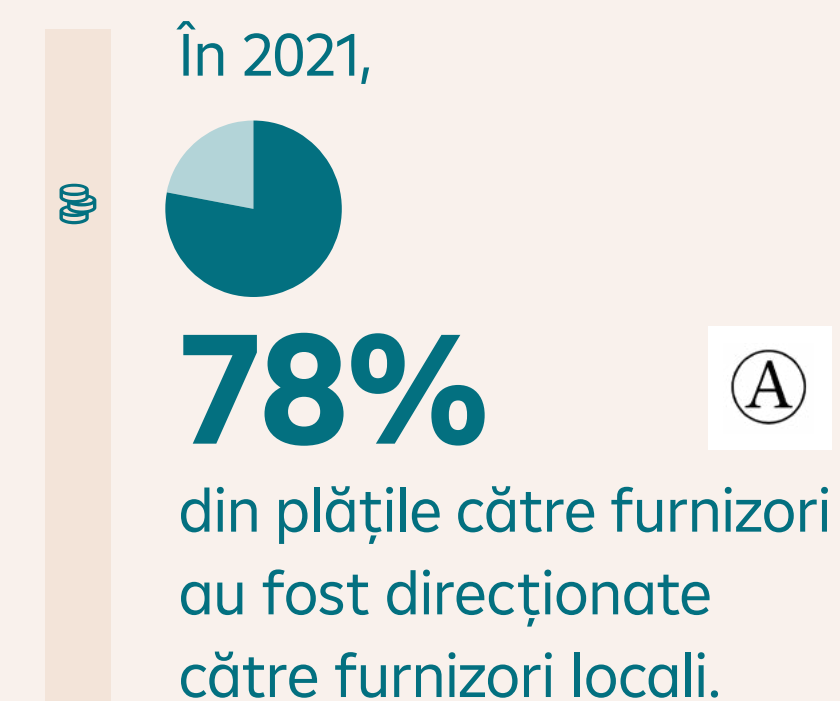


\* Furnizor: Persoană fizică sau juridică ce furnizează Băncii un bun/produs sau prestează un serviciu în baza unei comenzi ferme (purchase order), care este gestionată de fluxul de Achiziții.

\*\* 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).

### Plăți către furnizori 2021

- Ron
- Euro









**Considerăm că protecția mediului natural face parte din responsabilitatea noastră față de societate și, 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 (*mai multe detalii în capitolul Creditare sustenabilă*) care vin în susținerea eforturilor de a face trecerea către o economie care să încorporeze principiile dezvoltării durabile.**

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. La nivel de Grup există o politică de mediu încă din 2015.

Conținutul politicii de mediu este inclus în principiile directoare de sustenabilitate ale RBI privind sustenabilitatea produselor și serviciilor sale, a operațiunilor interne (in-house) și, per ansamblu, asupra societății, așa cum e publicat pe [site-ul Grupului](#). De exemplu, în zona de sustenabilitate a operațiunilor interne, RBI se angajează să își îmbunătățească în mod continuu performanța pentru mediu - și în măsura în care este posibil și rezonabil - dincolo de cerințele legale.

În cadrul 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 2021, 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 protecție 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.

În același timp, monitorizăm 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.



## Combaterea schimbărilor climatice

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 energetice neregenerabile, 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.





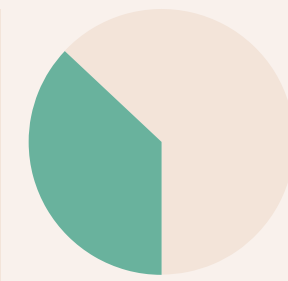
# Energie

## Energie electrică

	MWh	tep	GJ
<b>2019</b>	18.673,6	1.605,9	67.224,9
<b>2020</b>	16.135,1	1.387,6	58.086,4
<b>2021</b>	15.600,0	1.341,6	56.160,0

## Energie pentru încălzire (gaz)

	MWh	tep	GJ
<b>2019</b>	13.525,40	1.163,20	48.691,30
<b>2020</b>	10.835,80	931,90	39.008,80
<b>2021</b>	10.632,72	914,41	38.277,79



# 37%

din totalul energiei electrice consumate în activitatea Băncii a provenit în 2021 din surse regenerabile.

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

## Consumul de combustibil

Unitate de măsură	2019			2020			2021		
	t	tep	GJ	t	tep	GJ	t	tep	GJ
Combustibil motorină	421,22	427,50	17.943,97	276,10	280,30	11.763,10	330,09	335,04	14.061,90
Combustibil benzină	22,41	23,50	974,84	18,60	19,50	809,10	8,13	8,54	353,70

## Consum de combustibili din surse regenerabile

	2019	2020	2021
			litri
Biodiesel	31.489,00	21.044,44	24.496,99
Bioetanol	2.270,00	1.990,51	909,69

Factor conversie	Energie electrică	Gaz natural	Benzină	Motorină
tep	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 t benzină = 43,5 GJ

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

1 GJ =  $10^9$  J



## Intensitatea energetică (IE)

Consumul total de energie = Energie electrică + Gaz natural + Consum combustibil

Consumul total de energie = 2.599,59 tep

$$IE\ 2021 = \frac{\text{Consumul total de energie}}{\text{Valoarea totală a producției anuale}} = \frac{2.599,59}{3.090.249} = 8,41 \cdot 10^{-4} \text{ tep/mii lei}$$

### Intensitatea energetică

2020*	2021
<i>tep/mii de lei</i>	
$8,61 \cdot 10^{-4}$	$8,41 \cdot 10^{-4}$

\* În 2020, intensitatea energetică a fost calculată utilizând o valoare totală a producției anuale eronată, aceasta fiind de 3.039.421 lei, astfel intensitatea energetică a fost recalculată.

## Transport

### Transportul angajaților

	2019	2020	2021
	<i>km</i>		
Distanța parcursă de angajații companiei cu mașinile personale în scopuri de business	1.022.950	426.300	808.838
Distanța parcursă de angajații companiei cu mijloacele de transport în comun (taxi) în scopuri de business	1.193.554	685.193	313.192
Distanța parcursă cu mașinile din flota companiei	7.325.747	4.980.600	5.767.969
Distanța parcursă de angajații companiei cu avionul în scopuri de business	3.131.462	368.273	222.435
<b>Numărul de mașini din flota companiei</b>	<b>525</b>	<b>540</b>	<b>525</b>
Diesel	502	527	509
Electric/Hibrid	3	3	4
Benzină	20	10	12



În 2021, activitatea s-a reluat în mare măsură ca în perioada pre-pandemică, explicându-se astfel creșterea distanțelor parcurse în scop de afaceri.

## Emisii

### Emisii

Domeniul de aplicare	Domeniul include	Total		
		2019*	2020**	2021
		<i>tone CO<sub>2</sub>e</i>		
Scopul 2	Consum de energie electrică Raiffeisen Bank România	4.630,68	4.001,18	3.328,57

\* În declarația nefinanciară aferentă 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 din Scopul 2 generate în 2020, a fost utilizat factorul de emisie aferent anului 2019 (247,98 g CO<sub>2</sub>/KWh de energie produs - conform declarației furnizorului de energie electrică), cel aferent anului 2020 nefiind disponibil la momentul publicării declarației. În 2021, emisiile de gaze cu efect de seră din Scopul 2 au fost calculate utilizând factorul de emisie aferent anului 2020: 213,37 g/kWh. 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.





# Consum responsabil de resurse

## Materiale

Tipul de resurse consumate	2019	2020	2021
Hârtie* kg	311.975,00	217.400,00	245.488,00
Cartușe de imprimantă și tonere bucăți	2.204,00	623,00	634,00
Materiale tipărite (formulare, din totalul consumului de hârtie, în kg)	257.721,00	160.919,54	129.296,00

\* hârtie nereciclată

## Deșuri

	2019	2020	2021
<b>Deșuri reciclate</b>			kg
Materiale de ambalare (hârtie)	64.338	37.275	41.871
Sticlă	14.168	Datele nu au fost monitorizate.	Datele nu au fost monitorizate.
Corpuri de iluminat	220	Datele nu au fost monitorizate.	3.857
Baterii	4.334	4.662	6.600
Plastic	3.258	1.852	2.427
DEEE	75.957	78.675	13.392
<b>Deșuri trimise spre eliminare</b>			kg
Gunoi menajer	2.721.200	2.361.453	2.045.259



În 2021, ca o măsură de circularitate, am deviat de la eliminare 208 de laptopuri și 17.621 kg de mobilier prin donarea/refolosirea acestora.

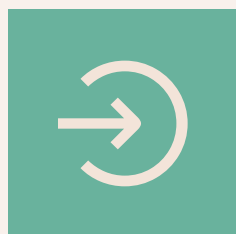
Din cantitatea totală de deșuri, au fost reciclate:

**23.849 kg**

de deșuri periculoase (corpuri de iluminat, baterii, DEE-uri)

**44.298 kg**

de deșuri nepericuloase (hârtie și plastic)



## INTRĂRI:

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



## UNDE:

- Sediul Central
- Centrul Operațional Brașov
- Agenții



## IEȘIRI:

### → Hârtie

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

### → Deșeurile 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.

### → Baterii

Furnizorul de servicii de mentenanță pentru echipamente înlocuiește și preia bateriile uzate.

### → 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.

### → Gunoi menajer

Este preluat de furnizorul de servicii de salubritate.



## Consumul de apă

### Consum de apă

	2019	2020*	2021
			<i>m<sup>3</sup></i>
Apă consumată	60.109	48.207	28.066

\* În 2020, s-a produs o eroare de calcul în aflarea consumului de apă al Băncii, eroare sesizată și corectată pentru calculul consumului de apă din 2021, dar o recalculare a consumului de apă din 2020 nu a fost posibilă, de aceea diferența față de anul precedent poate părea semnificativă.

## Măsuri pentru reducerea impactului asupra mediului natural

**În 2021, ne-am concentrat atenția pe performanța de mediu a clădirilor și spațiilor în care activăm. Obiectivul prioritar a fost reducerea consumurilor de energie în spațiile noastre.**

În acest scop, am demarat în 2020 un proiect, aflat încă în curs de desfășurare, de înlocuire a corpurilor fluorescente de iluminat cu panouri LED în agenții. Valoarea investiției pentru 2021 s-a ridicat la 1.818.548 lei.

Echipamentele de climatizare (răcire și încălzire) sunt mari consumatoare de energie, de aceea, în 2021 am investit în înlocuirea unora dintre acestea cu modele mai eficiente energetic. Am înlocuit 6 centrale termice și 212 aparate de aer condiționat, investițiile fiind de 34.251 lei, respectiv 1.122.885 lei.

Un alt mod de eficientizare energetică este automatizarea unor funcțiuni ale sistemelor clădirii la sediile noastre administrative din București (Sky Tower și By Tower), ca de exemplu întreruperea automată a iluminatului la o anumită oră sau setarea temperaturii în funcție de programul de lucru.

Ne preocupă și economia de apă, în acest sens, la Centrul Operațional Brașov, am înlocuit bateriile lavoarelor cu unele cu consum redus de apă, investiția ajungând la 2.800 euro.

În 2021, clădirea în care avem unul din sedii, Sky Tower, a primit certificarea internațională pentru clădiri verzi LEED - O+M (Leadership in Energy and Environmental Design) la nivelul cel mai înalt de performanță, Platinum, pentru operare și mentenanță. Certificarea este multicriterială și vizează toate impacturile de mediu ale clădirii (performanță energetică, mobilitate sustenabilă, consum redus de apă, întreținere nepoluantă a clădirii, materiale sustenabile și sănătoase), precum și calitatea mediului interior pentru ocupanți.

În octombrie 2021, am obținut certificarea de la ÖGNI, varianta adaptată la piața austriacă a sistemului de certificare pentru clădiri verzi german DGNB (German Sustainable Building Council), la nivel de Gold.

Acest certificat vine ca o recunoaștere a performanțelor în ceea ce privește abordarea integrată a operațiunilor, inclusiv economiile realizate în procesul de operare.

**Raport independent  
de asigurare limitată**

**Anexa 1 la Raportul Independent  
de Asigurare Limitată -  
Indicatori nefinanciari selectați**

**Anexa 1 „Bazele întocmirii”  
la Raportul de sustenabilitate**

**Glosar și definiții**



## Raport independent de asigurare limitată asupra indicatorilor nefinanciari selectați și prezentați în Raportul de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank la 31 decembrie 2021

Către Consiliul de Supraveghere al Raiffeisen Bank S.A.

### Introducere

Am fost angajați de către Directoratul Raiffeisen Bank S.A. („Banca”) pentru a efectua o misiune de asigurare limitată cu privire la indicatorii nefinanciari selectați incluși în Raportul de sustenabilitate al Raiffeisen Bank S.A. la data de și pentru anul încheiat la 31 decembrie 2021 („Raportul de sustenabilitate”), prezentați în Anexa 1 la acest Raport Independent de Asigurare Limitată și marcați cu  în Raportul de sustenabilitate.

Nu am efectuat nicio procedură și nu exprimăm nicio concluzie asupra altor informații decât indicatorii nefinanciari selectați, inclusiv cu privire la informațiile comparative la 31 decembrie 2020 prezentate pentru indicatorii nefinanciari selectați care sunt incluse în Raportul de sustenabilitate al Băncii la data de și pentru anul încheiat la 31 decembrie 2021, și nu exprimăm o concluzie cu privire la Raportul de sustenabilitate al Băncii, în ansamblu.

### Responsabilitățile Directoratului Băncii

Directoratul Băncii este responsabil pentru pregătirea indicatorilor nefinanciari selectați, în conformitate cu criteriile descrise în Anexa 1 „Bazele întocmirii” la Raportul de sustenabilitate, precum și pentru informațiile și afirmațiile conținute în acesta, pentru determinarea obiectivelor Băncii în ceea ce privește performanța și raportarea dezvoltării durabile, inclusiv identificarea părților interesate și a temelor materiale și pentru stabilirea și menținerea sistemelor adecvate de management al performanței și de control intern din care derivă informațiile raportate.

Directoratul Băncii este responsabil pentru prevenirea și identificarea fraudei și asigurarea respectării legilor și reglementărilor relevante pentru activitatea Băncii.

Totodată, Directoratul Băncii este responsabil să se asigure că personalul implicat în pregătirea și prezentarea Raportului de sustenabilitate este pregătit corespunzător, sistemele informaționale sunt actualizate corespunzător și orice modificări în fluxul de raportare acoperă toate segmentele operaționale semnificative.

### Responsabilitățile noastre

Responsabilitatea noastră este de a efectua o misiune de asigurare limitată și de a raporta sub forma unei concluzii independente de asigurare limitată, pe baza procedurilor efectuate.

Noi am efectuat angajamentul nostru în conformitate cu Standardul Internațional privind Misiunile de Asigurare („ISAE”) 3000 *Misiuni de asigurare, altele decât auditurile sau revizuirile informațiilor financiare istorice (Revizuit)*, emis de Consiliul pentru Standardele Internaționale de Audit și Asigurare. Acest standard cere ca noi să planificăm și să efectuăm procedurile noastre astfel încât să obținem o asigurare limitată cu privire la faptul că indicatorii nefinanciari selectați nu conțin denaturări semnificative.

Aplicăm Standardul Internațional privind Controlul Calității 1 și, prin urmare, menținem un sistem cuprinzător de control al calității, inclusiv politici și proceduri documentate și proceduri în ceea ce privește respectarea cerințelor etice, standardelor profesionale și cerințelor legale și de reglementare aplicabile.

Am respectat cerințele de independență și alte cerințe etice din *Codul Etic Internațional pentru Profesioniștii Contabili (inclusiv Standardele Internaționale privind Independența)* emis de Consiliul pentru Standardele Internaționale de Etică pentru Contabili („codul IESBA”) care se bazează pe principii fundamentale de integritate, obiectivitate, competență profesională și diligență, confidențialitate și conduită profesională.

## Procedurile efectuate

Procedurile selectate depind de înțelegerea noastră a indicatorilor nefinanciari selectați și a altor circumstanțe ale angajamentului, precum și de evaluarea noastră privind ariile în care ar putea apărea denaturări semnificative.

Un angajament de asigurare limitată asupra indicatorilor nefinanciari selectați constă în efectuarea de interviuri, în principal cu persoanele responsabile cu pregătirea indicatorilor nefinanciari selectați și în aplicarea de proceduri analitice și altor proceduri de obținere de evidențe, după caz. Aceste proceduri au inclus:

- obținerea unei înțelegeri a procesului de măsurare și raportare a indicatorilor nefinanciari selectați;
- reconcilierea datelor de intrare în determinarea indicatorilor nefinanciari selectați cu sursele de date corespunzătoare;
- efectuarea unor teste de detaliu pe bază de eșantion asupra datelor care stau la baza indicatorilor nefinanciari selectați, pentru a determina dacă există aspecte care ne-ar determina să considerăm că indicatorii nefinanciari selectați nu au fost întocmiți corespunzător, în toate aspectele semnificative, în conformitate cu criteriile descrise în Anexa 1 „Bazele întocmirii” la Raportul de sustenabilitate;
- verificarea acurateții matematice a calculului indicatorilor nefinanciari selectați.

Procedurile efectuate în cadrul unui angajament de asigurare limitată diferă ca natură și plasare în timp, și sunt mai restrânse, ca amploare, decât în cadrul unui angajament de asigurare rezonabilă. În consecință, nivelul de asigurare care se obține într-un angajament de asigurare limitată este considerabil mai scăzut decât cel care ar fi fost obținut dacă s-ar fi efectuat un angajament de asigurare rezonabilă.

Ca parte a acestui angajament, nu am efectuat nicio procedură de audit, revizuire sau verificare a surselor din care au fost extrași indicatorii nefinanciari selectați.

## Criterii

Criteriile utilizate în acest angajament sunt descrise în Anexa 1 „Bazele întocmirii” la Raportul de sustenabilitate și cuprind:

- Pentru indicatorii nefinanciari selectați din categoria GRI: Standardele de Raportare privind Sustenabilitatea din Inițiativa de Raportare Globală („GRI”) și, acolo unde este menționat, definițiile Băncii incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021;
- Pentru indicatorii nefinanciari selectați din categoria non-GRI: definițiile Băncii, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021.

## Concluzie

Concluzia noastră a fost formată pe baza și având în vedere aspectele prezentate în acest raport.

Considerăm că probele pe care le-am obținut sunt suficiente și adecvate pentru a oferi o bază pentru concluzia noastră.

Pe baza procedurilor efectuate și a probelor obținute, nu am luat la cunoștință de nimic care să ne determine să considerăm că indicatorii nefinanciari selectați incluși în Raportul de sustenabilitate al Băncii la data de și pentru anul încheiat la 31 decembrie 2021, nu au fost întocmiți, în toate aspectele semnificative, în conformitate cu criteriile descrise în Anexa 1 „Bazele întocmirii” la Raportul de sustenabilitate.

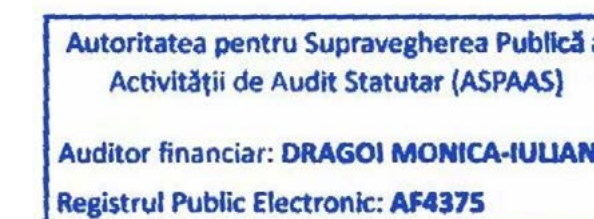
## Restricții privind utilizarea raportului nostru

Raportul nostru nu trebuie să fie considerat ca fiind adecvat pentru a fi folosit de alte părți care doresc să dobândească drepturi față de noi, altele decât Banca, pentru orice scop sau în orice context. Orice parte, alta decât Banca, care obține acces la raportul nostru sau o copie a acestuia și alege să se bazeze pe raportul nostru (sau pe o parte a acestuia), o va face pe propria răspundere. În măsura permisă de lege, nu acceptăm și nu ne asumăm responsabilitatea decât față de Bancă, pentru angajamentul nostru, pentru acest raport de asigurare limitată sau pentru concluzia formată.

### Pentru și în numele KPMG Audit S.R.L.:

Drăgoi Monica-Iuliana

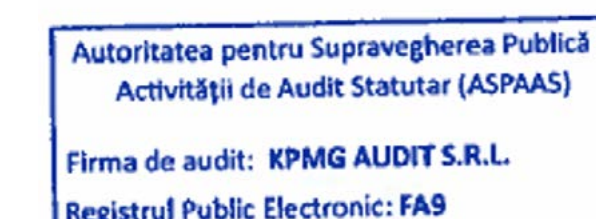
Înregistrat în registrul public electronic al auditorilor financiari și firmelor de audit cu numărul AF4375



București, 5 mai 2022

Anexa 1 la Raportul Independent de Asigurare Limitată - Indicatori nefinanciari selectați

Înregistrat în registrul public electronic al auditorilor financiari și firmelor de audit cu numărul FA9





## Anexa 1 la Raportul Independent de Asigurare Limitată - Indicatori nefinanciari selectați

Indicatorii nefinanciari selectați pentru misiunea de asigurare limitată externă la 31 decembrie 2021 și pentru anul încheiat la aceasta dată, așa cum au fost prezentați în Raportul de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank S.A. 2021 sunt următorii:

Nr.	Indicator nefinanciar selectat	Categorie Indicator GRI/ Non-GRI*	Pagina în Raportul de Sustenabilitate Raiffeisen Bank S.A. 2021
1	Structura de guvernare corporativă, inclusiv comitetele celui mai înalt cadru de guvernare	GRI	16, 17, 18
2	Componența celui mai înalt cadru de guvernare și comitetele sale	GRI	17, 18
3	Comunicare și formare cu privire la politicile și procedurile anticorupție	GRI	23, 24
4	Contribuții politice	GRI	27
5	Reclamații fondate privind încălcări ale confidențialității clienților și incidente de dezvăluire de date cu caracter personal	GRI	85, 88
6	Incidente de neconformare cu privire la etichetarea și furnizarea de informații cu privire la produsele și serviciile Băncii	GRI	21
7	Formarea angajaților în domeniul sănătății și securității la locul de muncă	GRI	98
8	Diversitatea structurilor de guvernare și a angajaților	GRI	17, 18, 95
9	Abordarea managerială și componentele sale privind diversitatea și egalitatea de șanse	GRI	93
10	Expunerea în sold a finanțărilor acordate de Bancă pentru antreprenori în programul Factory by Raiffeisen Bank la 31 decembrie 2021	Non-GRI	113
11	Valoarea creditelor alocate din obligațiunile verzi la 31 decembrie 2021	Non-GRI	73
12	Entități incluse în situațiile financiare consolidate	GRI	4
13	Lista categoriilor de stakeholderi	GRI	45
14	Identificarea și selectarea stakeholderilor	GRI	45
15	Lista temelor materiale	GRI	44, 46-49
16	Afilieri	GRI	55
17	Procentul de credite corporate acordate pentru finanțarea de clădiri verzi din totalul portofoliului de credite corporate	Non-GRI	69
18	Numărul proiectelor de educație financiară	Non-GRI	118
19	Angajați noi și fluctuația angajaților	GRI	92
20	Informații cu privire la angajați și alți lucrători	GRI	91
21	Număr mediu de ore de formare profesională pe an, per angajat	GRI	107
22	Valoarea totală a sponsorizărilor acordate de Bancă în anul 2021	Non-GRI	125
23	Proporția personalului din managementul superior angajat din comunitatea locală	GRI	108
24	Proporția achizițiilor de la furnizori locali	GRI	140
25	Lanțul de aprovizionare	GRI	140

\*Standardele GRI (Global Reporting Initiative) elaborate de Global Sustainability Standards Board („GRI”)

# Anexa 1 „Bazele întocmirii” la Raportul de sustenabilitate

Indicatorii nefinanciari selectați pentru misiunea de asigurare externă la 31 decembrie 2021 și pentru anul încheiat la aceasta dată, așa cum au fost prezentați în Raportul de Sustenabilitate Raiffeisen Bank 2021, au fost întocmiți în conformitate cu criteriile sumarizate mai jos:

Nr.	Indicatori nefinanciari selectați	Temă materială	Categorie Indicator GRI/ Non-GRI	Bazele întocmirii	Descrierea Indicatorilor nefinanciari selectați	Pagină raport
1	Structura de guvernare corporativă, inclusiv comitetele celui mai înalt cadru de guvernare	Guvernare corporativă	GRI	GRI 102-18A și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Structura de guvernare a băncii, inclusiv comitetele celui mai înalt cadru de guvernare.	16, 17, 18
2	Componenta celui mai înalt cadru de guvernare și comitetele sale	Guvernare corporativă	GRI	GRI 102-22 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Structura de guvernare a băncii, inclusiv comitetele celui mai înalt cadru de guvernare și a comitetelor sale în funcție de: i. executiv sau neexecutiv; ii. independență; iii. durata mandatului în cadrul de guvernare; iv. numărul de alte funcții și angajamente semnificative ale fiecărei persoane și natura angajamentelor; v. sexul; vi. apartenența la grupuri sociale minoritare; vii. competențe legate de subiecte economice, de mediu și sociale; viii. reprezentarea părților interesate (stakeholderi)	17, 18

3	Comunicare și formare cu privire la politici și proceduri anticorupție	Anticorupție	GRI	GRI 205-2 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	a. Numărul total și procentajul membrilor structurilor de guvernare cărora le-au fost comunicate politicile și procedurile anticorupție ale băncii, defalcate pe regiuni. b. Numărul total și procentul de angajați cărora le-au fost comunicate politicile și procedurile anticorupție ale băncii, defalcate pe categorii de angajați și regiuni. c. Numărul total și procentajul partenerilor de afaceri cărora le-au fost comunicate politicile și procedurile anticorupție ale băncii, defalcate pe tipuri de parteneri de afaceri și regiuni. d. Numărul total și procentajul membrilor organului de guvernare care au beneficiat de formare în domeniul anticorupție, defalcate pe regiuni. e. Numărul total și procentajul angajaților care au beneficiat de formare în materie de anticorupție, defalcate pe categorii de angajați și regiuni.	23, 24
4	Contribuții politice	Politici publice	GRI	GRI 415-1 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	a. Valoarea totală a contribuțiilor politice financiare și în bunuri și servicii efectuate direct și indirect de către organizație, pe țară și pe destinatar/beneficiar.	27
5	Reclamații fondate privind încălcări ale confidențialității clienților și incidente de dezvăluire de date cu caracter personal	Protecția datelor cu caracter personal	GRI	GRI 418-1A și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	a. Numărul de plângeri întemeiate privind încălcări ale confidențialității clienților, segmentate în funcție de sursă b. Numărul total de scurgeri, pierderi și furturi de date cu caracter personal ale clienților primite de către Bancă în perioada de raportare 1 ianuarie 2021 - 31 decembrie 2021	85, 88



6	Incidente de neconformare cu privire la etichetarea și furnizarea de informații cu privire la produsele și serviciile Băncii	Marketingul produselor/ Transparență privind produsele și serviciile	GRI	GRI 417-2 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanțari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Numărul de incidente de neconformitate cu privire la etichetarea și furnizarea de informații cu privire la produsele și serviciile Băncii	21	9	Abordarea managerială și componentele sale privind diversitatea și egalitatea de șanse	Diversitate și egalitate de șanse	GRI	GRI 103-2 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanțari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Abordarea managerială cu privire la diversitatea și egalitatea de șanse: a. O explicație a modului în care organizația gestionează acest subiect. b. O declarație privind scopul abordării manageriale c. O descriere a următoarelor elemente, în cazul în care abordarea managerială include această componentă: politici, obiective, responsabilități, resurse, proceduri de gestionare a reclamațiilor și detalii despre procese, programe și inițiative	93
7	Formarea angajaților în domeniul sănătății și securității la locul de muncă	Sănătatea și securitatea în muncă	GRI	GRI 403-5 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanțari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Descrierea formărilor în domeniul sănătății și securității la locul de muncă oferite angajaților, atât în ceea ce privește formarea pe teme generale, precum și formarea pe teme specifice cu privire la incidente la locul de muncă, activități periculoase sau situații periculoase	98	10	Expunerea în sold a finanțărilor acordate de Bancă pentru antreprenori în programul Factory by Raiffeisen Bank la 31 decembrie 2021	Programe pentru antreprenoria-tul românesc	Non-GRI	Definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanțari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Expunerea în sold a finanțărilor în programul pentru antreprenorii admiși în programul Factory by Raiffeisen Bank la 31 decembrie 2021	113
8	Diversitatea structurilor de guvernare și a angajaților	Diversitate și egalitate de șanse	GRI	GRI 405-1 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanțari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Informații raportate: a. Procentul persoanelor din structura de administrare a Băncii pe fiecare dintre următoarele categorii de diversitate: i. Gen; ii. Grupa de vârstă: sub 30 de ani, 30-50 de ani, peste 50 de ani; iii. Alți indicatori de diversitate, dacă este cazul (cum ar fi grupurile minoritare sau vulnerabile). b. Procentul angajaților Băncii pe categorii de angajați pe fiecare dintre următoarele categorii de diversitate: i. Gen; ii. Grupă de vârstă: sub 30 ani, 30-50 ani, peste 50 ani iii. Alți indicatori de diversitate, dacă este cazul (cum ar fi grupurile minoritare sau vulnerabile).	17, 18, 95	11	Valoarea creditelor alocate din obligațiunile verzi la 31 decembrie 2021	Finanțare sustenabilă	Non-GRI	Definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanțari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Valoarea creditelor alocate din obligațiunile verzi Raiffeisen Bank România, la 31 decembrie 2021.	73
							12	Entități incluse în situațiile financiare consolidate	Procesul de raportare	GRI	GRI 102 – 45 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanțari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	O listă cu toate entitățile incluse în situațiile financiare IFRS consolidate și auditate ale Băncii la 31 Decembrie 2021 și dacă există entități incluse în situațiile financiare IFRS consolidate și auditate ale Băncii la 31 Decembrie 2021 care nu sunt acoperite de Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	4

13	Lista categoriilor de stakeholderi	Implicarea părților interesate	GRI	GRI 102 – 40 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Lista categoriilor de stakeholderi (părți interesate) consultate de Bancă pentru pregătirea Raportului de Sustenabilitate al Băncii 2021	45	18	Numărul proiectelor de educație financiară	Educație financiară	Non-GRI	Definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Numărul de proiecte de educație financiară finanțate de Bancă în cursul anului 2021	118
14	Identificarea și selectarea stakeholderilor	Implicarea părților interesate	GRI	GRI 102 – 42 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Baza pentru identificarea și selecția părților interesate consultate de Bancă pentru pregătirea Raportului de Sustenabilitate 2021	45	19	Angajați noi și fluctuația angajaților	Politica de resurse umane	GRI	GRI 401 - 1 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	a. Numărul total și proporția de angajați noi ai Băncii în timpul anului fiscal 2021, pe grupe de vârstă, gen și regiune. b. Numărul total și rotația angajaților (proporția de angajați ai Băncii plecați) în timpul anului fiscal 2021, pe grupe de vârstă, gen și regiune.	92
15	Lista temelor materiale	Procesul de raportare	GRI	GRI 102 – 47 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Lista temelor semnificative rezultate din chestionarul adresat stakeholderilor în procesul de consultare al Băncii pentru pregătirea Raportului de Sustenabilitate al Băncii 2021	44, 46-49	20	Informații cu privire la angajați și alți lucrători	Profilul organizației	GRI	GRI 102 – 8 a) - c) și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	a. Numărul total de angajați ai Băncii la 31 decembrie 2021 în funcție de: i. contract de muncă: determinat sau nedeterminat; și ii. gen. b. Numărul total de angajați ai Băncii la 31 decembrie 2021 în funcție de tipul de contract de muncă (determinat și nedeterminat) și de regiune. c. Numărul total de angajați ai Băncii la 31 decembrie 2021 în funcție de tipul de contract de muncă (full-time și part-time) și gen.	91
16	Afilieri	Profilul organizației	GRI	GRI 102 – 13 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Lista afilierilor Băncii la asociații din industrie sau alte organizații profesionale	55	21	Număr mediu de ore de formare profesională pe an, per angajat	Formare și dezvoltare profesională	GRI	GRI 404 - 1 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Număr mediu de ore de formare profesională per angajat efectuate de angajații Băncii în cursul anului 2021, împărțit în funcție de: i. gen; și ii. categorie angajat	107
17	Procentul de credite corporat acordate pentru finanțarea de clădiri verzi din totalul portofoliului de credite corporat	Finanțare sustenabilă	Non-GRI	Definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Procentul de credite acordate pentru finanțarea proiectelor sustenabile din totalul portofoliului de credite corporat acordate de Bancă pe baza expunerilor brute, așa cum sunt definite în Situațiile financiare consolidate IFRS auditate la 31 decembrie 2021	69							



22	Valoarea totală a sponsorizărilor în bani acordate de Bancă în 2021	Voluntariat și investiții în comunitate	Non-GRI	Definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Valoarea sponsorizărilor în bani plătite de Bancă în timpul anului financiar 2021	125
23	Proporția personalului din managementul superior angajat din comunitatea locală	Prezența pe piață	GRI	GRI 202 -2 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Proporția personalului din management superior, la data de 31 Decembrie 2021, care a fost angajat din comunitatea locală.	108
24	Proporția achizițiilor de la furnizori locali	Practici achiziții	GRI	GRI 204 -1 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Procentul total al achizițiilor de la furnizori locali în anul 2021, pe baza facturilor plătite în 2021 și gestionate de fluxul de Achiziții.	140
25	Lanțul de aprovizionare	Profilul organizației	GRI	GRI 102 -9 și definițiile Băncii pentru fiecare dintre indicatorii nefinanciari selectați, incluse în secțiunea „Glosar și definiții” din Raportul de sustenabilitate al Băncii 2021	Numărul de furnizori locali de la care Banca a făcut achiziții în cursul anului financiar 2021  O descriere a lanțului de aprovizionare Raiffeisen Bank România.	140

# Glosar și definiții

## pentru indicatorii selectați spre verificare externă și incluși în raportul de sustenabilitate 2021

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

**Cea mai înaltă structură de administrare:** Structură formalizată care poartă cel mai înalt nivel de responsabilitate în administrarea Băncii. Organismul de guvernare care asigură administrarea Băncii este reprezentat de Consiliul de Supraveghere și Directorat, care acționează în sistem dualist.

### 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 membri numiți de Adunarea Generală a Acționarilor prin mandate de 4 ani, cu posibilitatea de a fi realeși pentru perioade suplimentare.

### Directoratul

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

**Training:** Sesiuni de formare offline sau online pentru angajați, susținute atât de trainerii din afara băncii, cât și de formatori interni sau realizate direct prin intermediul platformei interne de e-Learning.

**Sesiune de formare offline sau online:** Cursuri tehnice, programe de dezvoltare a competențelor, certificări, conferințe sau ateliere de lucru.

**Platforma e-Learning:** Platforma de e-Learning utilizată de Bancă, EasyClass, este o bibliotecă online, care include peste 500 de cursuri împărțite în 12 teme.

**Politici și proceduri anticorupție:** Banca promovează o politică de toleranță zero la fraudă și corupție în rândul angajaților și a partenerilor contractuali. Drept urmare, Banca a adoptat o serie de măsuri specifice pentru atingerea acestui obiectiv, printre care: respectarea adului legislativ național, alinierea la standardele Grupului RBI, organizarea de cursuri și sesiuni de informare pentru angajați și pentru parteneri.

**Contribuție politică:** orice sponsorizare financiară sau în natură făcută de Bancă unor entități politice și politicieni.

**Date cu caracter personal:** orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (de ex: nume, prenume, telefon, e-mail, data nașterii, loc de muncă, CNP, serie și număr CI/BI, semnătură, imagine, voce, adresă IP, încadrare în clasa de risc, comportament, obișnuințe etc.).

### Prelucrarea datelor:

- orice operațiune care implică date cu caracter personal, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea
- restricționarea, ștergerea sau distrugerea, inclusiv simpla vizualizare a datelor

**Reclamație:** orice plângere venită din partea clienților Raiffeisen Bank pe unul dintre canalele disponibile (ale Băncii sau externe).

**Reclamație fondată:** reclamație pentru situații provocate de o eroare a Băncii (eroare umană sau eroare tehnică), marcate în sistemul Băncii în câmpul Motiv cu „Eroare angajat bancă”, „Eroare tehnică incident”.

**Reclamație nefondată:** reclamație pentru situații în care nu poate fi constantă o eroare a Băncii, în care clientul are așteptări greșite de la Bancă, marcate în sistemul Băncii în câmpul Motiv cu „Așteptări greșite client”.

**Reclamație parțial fondată:** reclamație pentru situații în care nu poate fi constatată o eroare a Băncii, însă clienții solicită anumite modificări sau îmbunătățiri cu privire la serviciile oferite, marcate în sistemul Băncii în câmpul Motiv cu „Solicitare de mentenanță”.

**Cognos:** aplicație de raportare pentru informații privind managementul relațiilor cu clienții.

**Incidente de neconformare cu reglementările și/ sau codurile voluntare privind etichetarea și furnizarea de informații cu privire la produsele și serviciile Băncii:** Amenzile primite de Bancă, cu o valoare peste echivalentul a 1.000 euro, încadrate în sistemul Băncii în categoria „Clienți, Produse și Practici de Afaceri”, care se referă la situații de informare incorectă sau incompletă a clienților.

**Formare în domeniul sănătății și securității la locul de muncă:** Toate informările, comunicările și cursurile prin care angajații sunt instruiți încât să își desfășoare activitatea în așa fel încât să nu se expună la pericole de accidentare sau îmbolnăvire profesională.

**Angajați:** toți angajații Băncii cu contract de muncă (mai puțin membrii Directoratului și Consiliului de Supraveghere) activi la 31 decembrie 2021.



**Politica privind diversitatea:** Politica de diversitate a Băncii este un document intern care cuprinde toate inițiativele care recunosc și țin cont de diferențele de origine etnică, culturală și socio-economică, de convingerile religioase diferite, de orientarea sexuală, de dizabilități, de responsabilitățile familiale, de experiența de viață și de muncă a forței noastre de muncă. Scopul Politicii privind diversitatea la locul de muncă este de a crea un cadru pentru un loc de muncă care încurajează și sprijină echitatea și corectitudinea și elimină toate formele de discriminare.

**Ofițerul pentru diversitate și incluziune:** Ofițerul pentru diversitate și incluziune este angajat în cadrul Direcției Resurse Umane și este responsabil de gestionarea politicii și măsurilor privind diversitatea și incluziunea la locul de muncă.

**Factory by Raiffeisen Bank** este un program de finanțare pentru antreprenori români, care pot obține condiții preferențiale de finanțare prin credit rambursabil de până la 50.000 €, dacă sunt admiși în program. Pot aplica în program antreprenorii care respectă următoarele criterii:

- 1) au o idee de afaceri, dar încă nu au înființat o companie cu activitate economică
- 2) au o companie la început de drum (sub 10 angajați și cifră de afaceri anuală de sub 2 milioane euro)
- 3) au o companie matură (cu cifră de afaceri de până în 5 milioane euro)

**Obligațiunile verzi:** obligațiune ale căror fonduri sunt folosite în mod exclusiv pentru a finanța sau refinanța, parțial sau integral, împrumuturi eligibile noi sau existente care oferă beneficii distincte pentru mediu („Împrumuturi Verzi Eligibile”), așa cum sunt descrise în Cadrul pentru Obligațiuni Verzi al Raiffeisen Bank România.

**Entități incluse:** Grupul Raiffeisen Bank România cuprinde Raiffeisen Bank S.A. și subsidiarele Raiffeisen Asset Management, Raiffeisen Leasing și Aedificium Banca pentru Locuințe. Entitățile incluse în raportul de sustenabilitate: Raportul de sustenabilitate prezintă activitatea Raiffeisen Bank S.A. („Raiffeisen Bank”, „Raiffeisen Bank România” sau „Banca”). Raportul nu acoperă subsidiarele Raiffeisen Asset Management, Raiffeisen Leasing și Aedificium Banca pentru Locuințe. Cu toate acestea, acolo unde informația a fost considerată relevantă pentru înțelegerea contextului general, au fost incluse detalii despre activitatea subsidiarelor Grupului din România.

#### 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

Raiffeisen Bank România este membru și/sau deține poziții în Consiliul Director al asociațiilor de tip profesional/de business sau al organizațiilor patronale, participă la proiecte sau comitete, poate să ofere finanțare dincolo de cotizația de membru sau să considere calitatea de membru ca fiind strategică.

**Procentul de credite corporat acordate pentru finanțarea de proiecte sustenabile din totalul portofoliului de credite corporat:** Total expunere brută aferentă creditelor acordate pentru proiecte sustenabile raportat la total expunere brută credite corporat la 31 decembrie 2021, conform situațiilor financiare IFRS.

**Segment corporat:** Clienți non-retail, excluzând întreprinderi mici și mijlocii (IMM-uri) și instituții financiare non-bancare, care au o cifră de afaceri mai mare de 5 milioane euro.

**Proiecte sustenabile:** proiectele care se încadrează în criteriile Raiffeisen Bank România și Raiffeisen Bank Internațional privind finanțările verzi.

#### 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.

**Fluctuația de personal:** Procentul dintre angajați noi și angajați care au plecat din companie raportat la număr total angajați, grupați pe categoria gen, grupe de vârstă, regiune privind operațiunile din România.

**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.

**Număr mediu de ore de formare profesională pe an, per angajat:** Total număr de ore de training/ total angajați în funcție de categorie de angajați (B-1\*, B-2\*\*, Alte poziții de management, Specialiști) și defalcate pe categorie de gen

\*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.

\*\*\*Alte poziții de management reprezintă angajații cu nivel de raportare față de Directorat B-3 și B-4.

\*\*\*\*Specialiștii reprezintă angajații cu nivel de raportare față de Directorat poziția sub B-4.

**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 Raiffeisen Bank România, 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.

**Sponsorizare:** Plăți în bani făcute de Bancă către organizații guvernamentale, asociații și instituții publice, reglementate de Legea sponsorizării 32/1994 și în conformitate cu Politica de sponsorizare a Băncii.

**Management superior:** Pozițiile din categoria Board-1, persoane care raportează direct membrilor Directoratului (top management).

**Comunitatea locală:** persoane născute în România sau persoane cu cetățenie română.

**Regiune:** Din punct de vedere al locației, Banca își desfășoară activitatea în sediile centrale, respectiv în rețeaua de agenții din România.

**Achiziții:** Total plăți către furnizori achitate în cursul anului de raportare.

**Furnizor:** Persoană fizică sau juridică ce furnizează Băncii un bun/produs sau prestează un serviciu în baza unei comenzi ferme (purchase order), care este gestionată de fluxul de Achiziții.

**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).

**Locații semnificative:** toate operațiunile Băncii din România.

**iProcurement:** Aplicație informatică utilizată în Raiffeisen Bank România 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.



# 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	Omisione	Verificare externă
GRI 101: Baza 2016					
Informații generale					
<b>GRI 102:</b> Informații generale 2016	Profilul organizației				
	<b>102-1</b> Numele organizației		4		
	<b>102-2</b> Activități, branduri, produse și servicii		10, 60-73, 82		
	<b>102-3</b> Localizarea sediilor centrale		4		
	<b>102-4</b> Localizarea operațiunilor		4		
	<b>102-5</b> Proprietate și formă legală		4, 14		

<b>102-6</b> Piețe deservite			4		
<b>102-7</b> Dimensiunea organizației			6-10, 13, 14		
<b>102-8</b> Informații cu privire la angajați și alți lucrători		8.5	91		✓
		10.3			
<b>102-9</b> Lanțul de aprovizionare			140		✓
<b>102-10</b> Modificări semnificative la nivelul organizației și al lanțului său de furnizori			140		
<b>102-11</b> Principiul precauției sau abordarea precaută			29, 66-69, 78, 79		
<b>102-12</b> Inițiative externe			28, 56, 58		
<b>102-13</b> Afiliari		17.3	55		✓
Strategie					
<b>102-14</b> Declarația președintelui			3		
<b>102-15</b> Impacturi cheie, riscuri și oportunități			29-32, 34-43, 78-79		
Etică și integritate					
<b>102-16</b> Valori, principii, standarde și norme		16.3	11, 12, 15, 56, 58		
<b>102-17</b> Instrumente prin care se pot transmite sfaturi sau semnala îngrijorări privind etica		16.3	20		





## Teme materiale

## ECONOMIC

## IMPACT ÎN ECONOMIA LOCALĂ

## Performanța economică

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		47
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		13, 14
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		13, 14
GRI 201: Performanță economică 2016	201-1 Valoare economică direct generată și valoare economică distribuită	 1.2	13
		 5.1	
		 8.5	
	201-4 Asistență financiară din partea structurilor guvernamentale		13

## Impact economic indirect

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		47, 48, 118
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		113-117
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20, 113-117

GRI 203: Impact economic indirect 2016

203-1 Investiții în infrastructură și servicii

 5	5.4	113-117
 9	9.1 9.4	
 11	11.1	
 1	1.2 1.4	121, 125-131
 3	3.8	
 8	8.2 8.2 8.5	

203-2 Impact economic indirect semnificativ

## Prezență pe piață

GRI 103: Abordarea managerială 2016

103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale

48

103-2 Abordarea managerială și componentele sale

101, 108

103-3 Evaluarea abordării manageriale

20, 101

GRI 202: Prezența pe piață 2016

202-1 Cote salariale standard la nivel de începător, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim local

 1	1.2	101
 5	5.1	
 8	8.5	
 8	8.5	108



202-2 Proportia personalului din poziții de management recrutați din comunitățile locale

✓




## ETICĂ ȘI RESPONSABILITATE ÎN AFACERI


### Anticorupție

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		22, 47	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		22-24	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20, 24	
GRI 205: Anticorupție 2016	205-2 Comunicare și formare cu privire la politicile și procedurile anticorupție	 16.5	22-24	✓
	205-3 Incidente de corupție confirmate și măsuri corective	 16.5	24	


### Comportament anticoncurențial

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		27, 47	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		27	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20, 27	
GRI 206: Comportament anticoncurențial 2016	206-1 Măsuri legale cu privire la comportamentul anticoncurențial, anti-trust și de monopol	 16.3	27	



### Conformare socio-economică

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		20, 47	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		20	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20	
GRI 419: Conformare socio-economică 2016	419-1 Nerespectarea legilor și a normelor din sfera social-economică	 16.3	20	


## Politici publice

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		47	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		19	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20	
GRI 415: Politici publice 2016	415-1 Contribuții politice	 16.5	27	✓

## Marketingul produselor/ Transparență privind produsele și serviciile

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		47	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		21	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20	
GRI 417: Promovarea produselor și serviciilor 2016	417-2 Incidente de neconformare cu privire la etichetarea și furnizarea de informații cu privire la produsele și serviciile Băncii	 16.3	21	✓
	417-3 Incidente de neconformitate cu privire la comunicarea de marketing	 16.3	21	

## Respectarea drepturilor omului


GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		47	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		28	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20	
GRI 412: Evaluarea respectării drepturilor omului 2016	412-2 Instruirea angajaților cu privire la politici sau proceduri legate de respectarea drepturilor omului	 16.10	28	

## CREDITARE SUSTENABILĂ

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		47, 65		
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		65-75, 78, 79		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20, 65-75		
Creditare sustenabilă	Procentul de credite corporate acordate pentru finanțarea de clădiri verzi din totalul portofoliului de credite corporate	 9.3	69	✓	
	Programe pentru facilitarea accesului la produse și servicii financiare	 11.c			
	Programe pentru facilitarea accesului la produse și servicii financiare		110, 111, 113-117		
	Valoarea programelor financiare pentru IMM-uri și clienți corporate în contextul Covid	 17.3	64		
Valoarea creditelor alocate din obligațiunile verzi la 31 decembrie 2021	 9.3	73, 74	✓		

## RELAȚIA CU FURNIZORII

## Practici de achiziții


GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		47, 140		
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		140		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20		
GRI 204: Practici de achiziții 2016	204-1 Proportia achizițiilor de la furnizori locali	 8.5	140	✓	

## DIGITALIZARE, SECURITATEA INFORMAȚIILOR ȘI PROTECȚIA DATELOR

## Digitalizare

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		47, 80		
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		80-82		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20		
Digitalizare	Numărul de utilizatori activi ai aplicației SmartMobile		82		

## Securitatea informațiilor și protecția datelor

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		47, 83, 84		
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		83-87		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20, 87, 88		
GRI 418: Confidențialitatea datelor cu caracter personal 2016	418-1 Reclamații fondate privind încălcări ale confidențialității clienților și incidente de dezvăluire de date cu caracter personal	 16.3 16.10	88	✓	



## SOCIAL

## INCLUZIUNE ȘI ACCES LA SERVICII ȘI PRODUSE FINANCIARE

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		48, 110	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		110, 111	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20	
Incluziune și acces la servicii și produse financiare	Măsuri de incluziune și protecție financiară a clienților persoane fizice	 1.4	111	
	Număr proiecte finanțate pentru IMM-uri și antreprenoriat	 8.3	62, 64, 113-117	
	Expunere în sold a finanțărilor acordate de Bancă în programul pentru antreprenori Factory by Raiffeisen Bank la 31 decembrie 2021	 8.3	113	✓

## EDUCAȚIA FINANCIARĂ

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		48, 118	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		118-121	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20, 121	
Educația financiară	Numărul proiectelor de educație financiară	 8.10	118	✓
	Numărul de beneficiari ai proiectelor de educație financiară	 9.3	120, 121	

## MEDIU DE LUCRU ECHITABIL

## Politica de resurse umane

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		48, 90	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		90, 100-102, 108	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20, 93	
GRI 401: Forța de muncă 2016	401-1 Angajați noi și fluctuația angajaților	 5.1	92	✓
		 8.5	8.5	
		 10.3	10.3	
	401-2 Beneficii acordate angajaților cu normă întreagă care nu sunt oferite angajaților temporari sau cu jumătate de normă	 3.2	101	
		 5.4	5.4	
		 8.5	8.5	
401-3 Concediul pentru creșterea copilului	 5.1	102		
		 8.5		
<b>Relația dintre management și angajați</b>				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		48	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		91, 105	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20, 93	
GRI 402: Relația dintre management și angajați 2016	402-1 Perioada minimă de înștiințare cu privire la modificările operaționale	 8.8	91	

## Sănătatea și securitatea în muncă

**GRI 103:** Abordarea managerială 2016


**103-1** Explicarea temei materiale și a limitelor sale 48, 96

**103-2** Abordarea managerială și componentele sale 96-99



**103-3** Evaluarea abordării manageriale 20, 97


**GRI 403:** Sănătatea și securitatea în muncă 2018


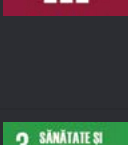

**403-1** Sistemul de management al sănătății și securității în muncă  8.8 96, 97


**403-2** Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor  8.8 97, 98



**403-3** Servicii privind sănătatea în muncă  8.8 99


**403-4** Subiecte legate de sănătatea și siguranța în muncă, reglementate prin acorduri oficiale, încheiate cu reprezentanții lucrătorilor  8.8 96, 97  16.7


**403-5** Formarea angajaților în domeniul sănătății și securității la locul de muncă  8.8 96, 97 ✓

**403-6** Promovarea sănătății în rândul lucrătorilor  3.3 98, 99  3.5  3.7  3.8

**403-7** Prevenția și reducerea impactului sănătății și securității în muncă direct legat de relațiile de afaceri  8.8 32

**403-9** Accidente de muncă soldate cu răni  3.6  3.9 99

 8.8

 16.1

## Diversitate și egalitate de șanse

**GRI 103:** Abordarea managerială 2016

**103-1** Explicarea temei materiale și a limitelor sale 48, 93

**103-2** Abordarea managerială și componentele sale 93-95 ✓

**103-3** Evaluarea abordării manageriale 20, 93

**GRI 405:** Diversitate și egalitate de șanse 2016

**405-1** Diversitatea structurilor de guvernantă și a angajaților  5.1 17, 18, 95 ✓  5.5

 8.5

## Combaterea discriminării



**GRI 103:** Abordarea managerială 2016

**103-1** Explicarea temei materiale și a limitelor sale 20, 93

**103-2** Abordarea managerială și componentele sale 28, 93











**103-3** Evaluarea abordării manageriale 20, 93

**GRI 406:** Nediscriminare

**406-1** Incidente de discriminare și acțiuni corective  5.1 93  16.3

 16.3





Formare și dezvoltare profesională				VOLUNTARIAT ȘI INVESTIȚII COMUNITARE						
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		20, 103							
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		103-109							
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20, 107, 108							
GRI 404: Formare și dezvoltare profesională 2016	404-1 Număr mediu de ore de formare pe an, per angajat	 4.3	4.3	107	✓	Voluntariat și investiții comunitare	Valoarea totală a a sponsorizărilor în bani acordate de Bancă în 2021	125	✓	
		 4.4	4.4							
		 4.5	4.5							
	404-2 Programe pentru îmbunătățirea competențelor profesionale în rândul angajaților și programe de asistență în cazul schimbării poziției în companie	 5.1	5.1				Număr de angajați care au făcut voluntariat	129, 134		
		 8.2	8.2	54, 75, 103-107, 109						
		 8.5	8.5							
	404-3 Procentul angajaților care sunt evaluați regulat și care primesc consiliere de dezvoltare profesională	 10.3	10.3							
		 8.2	8.2	108			Transparența în relația cu stakeholderii	Frecvența comunicării cu aceștia	50, 51	
		 8.5	8.5							
 10.3	10.3									
				TRANSPARENȚĂ ÎN RELAȚIA CU STAKEHOLDERII						
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		48, 50, 51							
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		50-54							
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		52, 53							

**MEDIU**

**COMBATerea SCHIMBĂRIILOR CLIMATICE**

**Energie**


<b>GRI 103:</b> Abordarea managerială 2016	<b>103-1</b> Explicarea temei materiale și a limitelor sale		48, 143
	<b>103-2</b> Abordarea managerială și componentele sale		142, 143
	<b>103-3</b> Evaluarea abordării manageriale		144, 145

<b>GRI 302:</b> Energie 2016	<b>302-1</b> Consum de energie în cadrul organizației	 7.2	144
		 7.3	

 8.4
---

 12.2
--


 13.1
---

<b>302-3</b> Intensitatea energiei	 7.3	145
------------------------------------	---	-----


 8.4
---

 12.2
--

 13.1
--



<b>302-4</b> Reducerea consumului de energie	 7.3	149
--	---	-----

 8.4
---


 12.2
--

 13.1
--

**Emisii**

<b>GRI 103:</b> Abordarea managerială 2016	<b>103-1</b> Explicarea temei materiale și a limitelor sale		48, 143
	<b>103-2</b> Abordarea managerială și componentele sale		142, 143, 146
	<b>103-3</b> Evaluarea abordării manageriale		146
<b>GRI 305:</b> Emisii 2016	<b>305-2</b> Emisii indirecte cu efect de seră (scopul 2)	 3.9	146
		 12.4	12.4

 13.1
--


 14.3
--


 15.2
--

**CONSUMUL RESPONSABIL DE RESURSE**











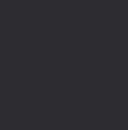
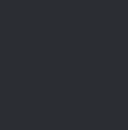
**Materiale**

<b>GRI 103:</b> Abordarea managerială 2016	<b>103-1</b> Explicarea temei materiale și a limitelor sale		48
	<b>103-2</b> Abordarea managerială și componentele sale		142, 147, 148
	<b>103-3</b> Evaluarea abordării manageriale		149

<b>GRI 301:</b> Materiale 2016	<b>301-1</b> Materiale utilizate în funcție de greutate sau volum	 8.4	147
--------------------------------	---	---	-----

 12.2
--



Deșeuri				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		48	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		142, 147, 148	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		147	
GRI 306: Deșeuri 2020	306-1 Deșeurile și impactul semnificativ al acestora	 3.9	147	
		 6.3		
		 12.4		
	306-2 Gestionarea impactului semnificativ al deșeurilor	 14.1		
		 3.9	147-149	
		 6.3		
		 11.6		
		 12.4		
		 12.5		
		 3.9	147	
306-3 Cantitatea de deșeuri generată	 11.6			
	 12.4			
	 12.5			

GRI 103: Abordarea managerială 2016	306-4 Cantitate de deșeuri redirecționată de la eliminare	 3.9	147
		 11.6	
		 12.4	12.5
GRI 306: Deșeuri 2020	306-5 Cantitate de deșeuri eliminată	 3.9	147
		 11.6	
		 12.4	12.5
Apă			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		48
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		142, 149
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		149
GRI 303: Apă și efluenți 2018	303-5 Consumul de apă	 6.4	149
Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		48
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		142
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		142
GRI 307: Conformarea cu reglementările de protecție a mediului 2016	307-1 Neconformarea cu legislația și reglementările privind protecția mediului	 16.3	142

# Banking cu impact

Raport de  
sustenabilitate  
2021