

Banking cu impact:

angajamentul
nostru pentru un
viitor sustenabil





1

Banking cu impact: Modelul nostru de afaceri

- 1.1 2022 în cifre
- 1.2 Despre noi
 - Misiune, viziune și valori
- 1.3 Performanță economică
- 1.4 Guvernanță corporativă
- 1.5 Etică și responsabilitate în afaceri
- 1.6 Securitatea informațiilor și protecția datelor
- 1.7 Managementul riscurilor
 - Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă



2

Banking pentru un viitor sustenabil: Produsele și strategia noastră

- 2.1 Angajamente și strategia de sustenabilitate
- 2.2 Analiza de materialitate
- 2.3 Transparența în relația cu stakeholderii
 - Premii și afiliieri
- 2.4 Portofoliul nostru
- 2.5 Digitalizare
- 2.6 Creditare sustenabilă
- 2.7 Impactul de mediu prin politica de creditare



3

Banking pentru oamenii și comunitățile noastre

- 3.1 Mediu de lucru echitabil
- 3.2 Incluziune și acces la servicii și produse financiare
 - Programe pentru antreprenoriatul românesc
- 3.3 Educație financiară
- 3.4 Voluntariat și investiții comunitare
- 3.5 Relația cu furnizorii



4

Banking pentru mediul natural

- 4.1 Consumul de resurse
- 4.2 Managementul deșeurilor
- 4.3 Energie
- 4.4 Combaterea schimbărilor climatice

Despre raport

Acesta este al paisprezecelea raport de sustenabilitate al Raiffeisen Bank S.A. (în continuare, Banca, Compania, Organizația sau Raiffeisen Bank România) și acoperă activitatea desfășurată în Sediul Central, Centrul Operațional Brașov și în cele 291 de agenții în perioada 01 ianuarie 2022 - 31 decembrie 2022. Acolo unde informația a fost considerată relevantă pentru înțelegere impactului general al Băncii, au fost incluse și informații despre activitatea Centrelor de back-up.

Raportul prezintă informații cu privire la impactul generat de activitățile și relațiile de afaceri ale Băncii asupra economiei, mediului și societății, inclusiv asupra drepturilor omului și a fost dezvoltat în conformitate cu Standardele Global Reporting Initiative (GRI) 2021. Totodată, raportul respectă prevederile Ordinului Băncii Naționale a României nr. 7/2016 [🔗](#) și Ordinului Ministrului Finanțelor Publice 3.456/2018 [🔗](#).

Astfel, pe parcursul raportului veți regăsi informații cu privire la modul în care banca gestionează aspectele de mediu, sociale și de personal, respectarea drepturilor omului, combaterea corupției și a dării de mită, dar și indicatori cheie de performanță nefinanciară specifici activității noastre, precum creditare sustenabilă sau educație financiară.

Indicatorii nefinancieri prezentați în acest raport au fost identificați în urma unei analize de materialitate desfășurată în perioada ianuarie-februarie 2023, urmând indicațiile din Standardul GRI 3.

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 = 4,94 lei, iar pentru informațiile cu privire la venituri/ cheltuieli/ plăți, cursul valutar utilizat a fost 1 Euro = 4,93 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 Cocîrlea


Ofițer Sustenabilitate
Centrul de Expertiză
ESG & Sustenabilitate
ana.cocirlea@raiffeisen.ro


SEDIUL CENTRAL RAIFFEISEN BANK

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

Navigare prin document:

 = întoarcere la cuprins

 = secțiunea *Indexul de conținut GRI* din raport

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

exemplulink.ro [🔗](#)

= link către secțiunea dedicată din raport/link extern

Mesajul Președintelui



Dragi prieteni,

De peste 25 de ani, Raiffeisen Bank România este un actor implicat și important în economia locală. Suntem bucuroși de rezultatele pe care le-am realizat și pe care vi le prezentăm în cel mai recent raport de sustenabilitate al Raiffeisen Bank România.

Suntem unul din pionierii raportării de sustenabilitate. De peste 14 ani, raportăm rezultatele noastre non-financiare anual, sistematic, pentru a putea să ne întărim angajamentul pentru o creștere sustenabilă.

Dincolo de faptul că prezintă evoluția indicatorilor noștri non-financiarți în anul 2022, **Banking cu impact: angajamentul nostru pentru un viitor sustenabil**, confirmă convingerea mea, că pentru a genera o schimbare sunt necesare acțiuni concrete desfășurate alături de partenerii și clienții noștri.

Doar împreună vom reuși să implementăm măsurile necesare care să contribuie atât la atingerea obiectivelor de sustenabilitate ale Băncii, cât și la atingerea obiectivelor existente la nivel european și global. Știm totodată că redirecționarea finanțării și investițiilor către proiecte care generează impact pozitiv pentru societate și pentru mediu rămâne un aspect esențial în acest sens.

De aceea, ne mândrim că și în 2022 am făcut pași semnificativi în direcția aceasta, Raiffeisen Bank România plasând cu succes, în premieră o emisiune de obligațiuni sustenabile, un reper important al modului în care sprijinim tranziția României către o economie verde. Astfel, la finalul anului 2022, valoarea totală a sumei alocate împrumuturilor sustenabile depășea 500 de milioane de euro și peste 6.200 de alocări atât pentru proiecte de mediu din domenii precum clădiri verzi, transport ecologic, energie regenerabilă, economie circulară, agricultură sustenabilă, cât și proiecte ce au vizat accesul la servicii esențiale sau finanțarea întreprinderilor mici și mijlocii.

Ne-am menținut astfel angajamentul de a rămâne parteneri de încredere pentru companiile care ne sunt clienți și de a veni cu instrumente financiare, sfaturi și îndrumări utile care să îi ajute să acceseze capitalul de care au nevoie pentru tranziția către o activitate mai sustenabilă.

Toate acestea au fost posibile datorită unei echipe dedicate, de aproximativ 5.000 de angajați. Ei sunt forța care pune în mișcare toate acțiunile și proiectele pe care le gândim, iar pentru aceasta investim constant în pregătirea și îmbunătățirea competențelor echipei, concentrându-ne pe dezvoltarea unei culturi organizaționale orientată către sustenabilitate. Implementăm programe de instruire și promovăm inițiative de învățare internă și externă, oferindu-le angajaților acces la resursele de care au nevoie pentru a se adapta la noile cerințe din sectorul financiar și pentru a răspunde cu succes nevoilor clienților noștri.

Pentru a ne putea atinge obiectivele, ne bazăm pe sisteme și mecanisme interne robuste, care ne ajută să încorporăm principiile sustenabilității la fiecare nivel, de la integrarea în produsele și serviciile pe care le dezvoltăm pentru clienții noștri și până la modul în care facem achiziții care să ne sprijine activitatea de zi cu zi.

În același timp, în 2022, ne-am continuat strategia de digitalizare atât la nivelul proceselor interne, cât și la nivelul soluțiilor sigure și eficiente pe care le oferim clienților noștri. Acest lucru ne permite să ne transformăm procesele și să ne optimizăm activitatea, ajutându-ne să le oferim clienților o experiență mai bună și servicii personalizate.

Un exemplu în acest sens este Raiffeisen Smart Finance, platforma dedicată clienților persoane fizice pentru gestionarea finanțelor personale, inițiativă ca parte esențială a strategiei noastre de democratizare a planificării financiare pentru toți românii. Astfel, digitalizarea joacă un rol cheie pentru îmbunătățirea accesului la produse și servicii bancare, contribuind la creșterea gradului de incluziune financiară a populației.

Pentru că dincolo de tehnologia și inovația atât de necesare pentru sustenabilitate, la baza modului în care vedem sustenabilitatea la Raiffeisen Bank stau oamenii. Fie că vorbim despre echipa noastră, despre partenerii sau clienții cu care colaborăm zi de zi știm că oamenii sunt esențiali pentru a duce mai departe și a amplifica impactul pe care activitatea noastră îl are la nivelul societății.

Doar împreună vom reuși să aducem valoare ecosistemului financiar din România și să generăm schimbările pozitive necesare pentru o dezvoltare sustenabilă!

Zdenek Romanek

Președinte & CEO Raiffeisen Bank România

1

Banking cu impact: Modelul nostru de afaceri

- 1.1 2022 în cifre
- 1.2 Despre noi
 - Misiune, viziune și valori
- 1.3 Performanță economică
- 1.4 Guvernanță corporativă
- 1.5 Etică și responsabilitate în afaceri
- 1.6 Securitatea informațiilor și protecția datelor
- 1.7 Managementul riscurilor
 - Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă

ODD-uri



Raiffeisen Bank România



291

agenții



2.305.296

clienți persoane fizice



116.105

clienți IMM-uri



5.850

clienți companii

**Premiu pentru
implementarea și
promovarea finanțărilor
verzi pe piața de capital**

acordat de Bursa de Valori București
(BVB)

**Special Award
Sustainability**

acordat de Asociația pentru Relația
cu Investitorii din România (ARIR)

Gold Level Recognition

pentru al cincilea an consecutiv la
Romanian Corporate Sustainability
and Transparency (CST) Index



Bancher responsabil

Am lansat în premieră prima emisiune de obligațiuni sustenabile în lei.

216 mil. €

pentru 5 programe IMM Invest

>50%

dintre creditele ipotecare au fost acordate finanțării imobilelor cu performanță energetică clasa A

673 mil. €

valoare nominală cumulată din obligațiuni verzi și de sustenabilitate în ultimii doi ani

2,6 mil. €

pentru cele 58 de proiecte înscrise în factory by Raiffeisen Bank

Raiffeisen Smart Finance

noua soluție de planificare financiară personală

1 mil. €

prin TLC Agri BIO, noul credit pentru agricultură sustenabilă

32

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

1.250.000

de utilizatori activi ai aplicației **Smart Mobile**

4,4 mil. €

prin TLI ESG, credit pentru achiziția de panouri fotovoltaice

100% dintre fermele înscrise în GreenFields Academy utilizează practici sustenabile.

>350.000

de clienți în doar 8 luni de la lansarea **Smart Market**



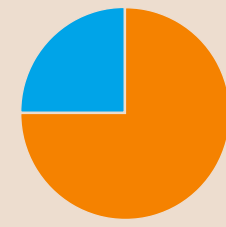
**2022
în cifre**

Partener corect

5.000

angajați:

- ~75% femei
- ~25% bărbați



Media orelor de formare profesională:

>51

pentru femei

>36

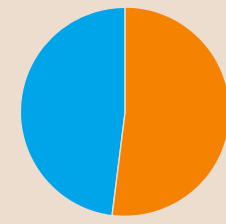
pentru bărbați



100% dintre angajații
noștri au beneficiat de
evaluare a performanței
și de un plan de
dezvoltare a carierei

>52%

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

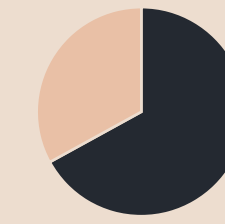


440

de colegi au accesat **Cursul de ESG**
disponibil pe platforma de e-Learning

88%

dintre angajații noștri se simt
mândri să lucreze pentru Bancă

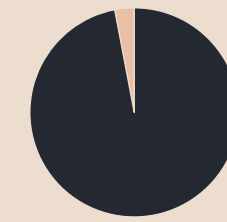


~37 de ani

vârsta medie a angajaților

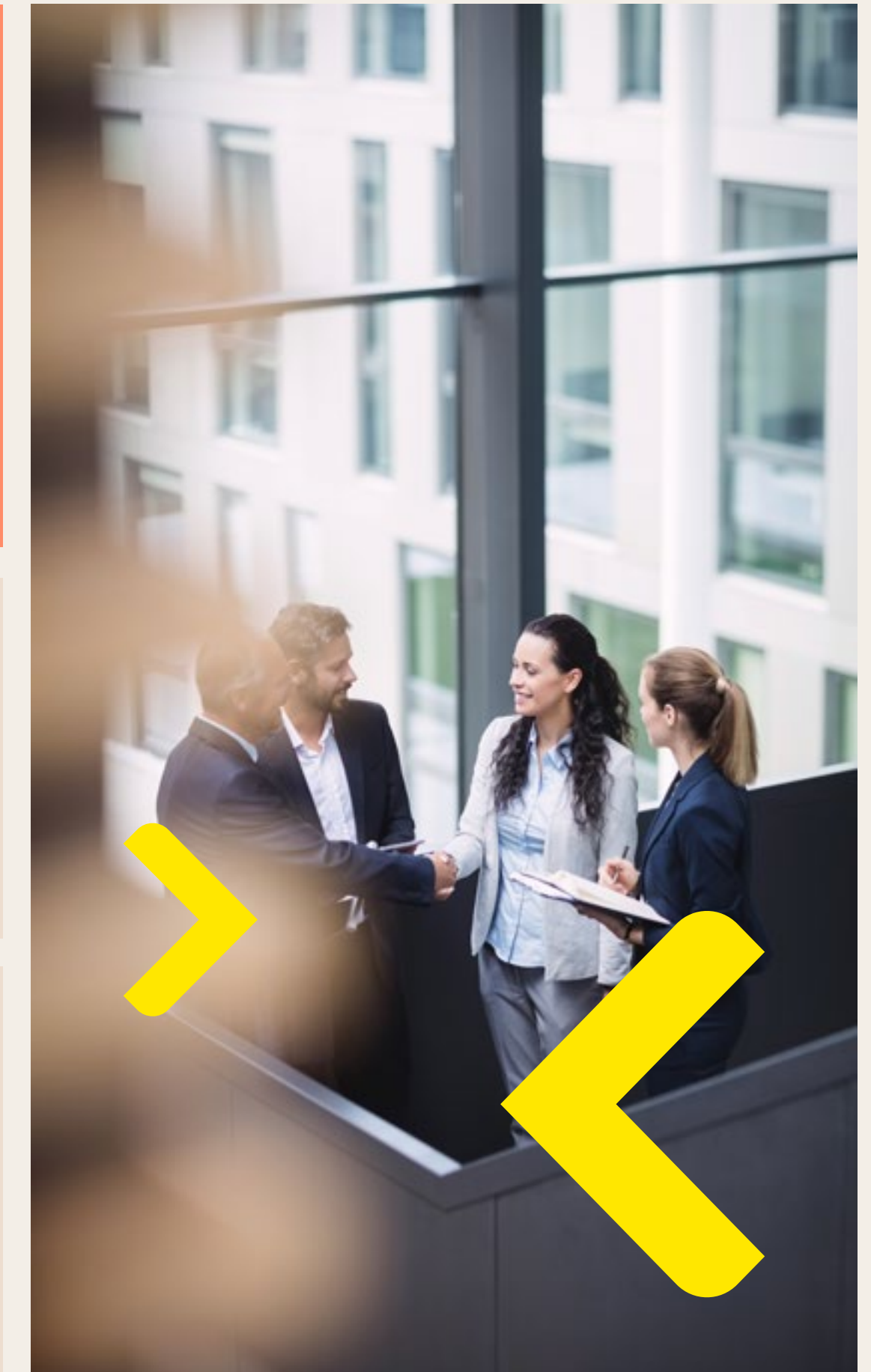
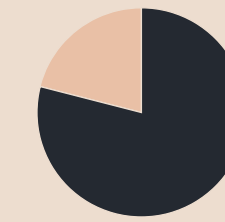
97%

dintre angajați au fost
instruiți pe aspecte legate de
respectarea drepturilor omului



79%

dintre angajații noștri spun
că Banca demonstrează grijă
și preocupare pentru echipă



**2022
în cifre**

Cetățean corporativ implicat

2 programe de educație financiară:

→ **Money Bistro**

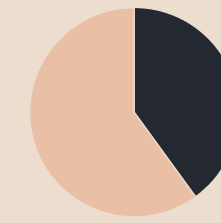
a 4-a ediție a programului de educație financiară pentru publicul larg

→ **Educație financiară în școlile din România**

a 12-a ediție a programului de educație financiară în școlile din România

>40%

din bugetul de investiții comunitare a fost alocat proiectelor de educație



320 de angajați s-au implicat în acțiuni de voluntariat



Planeta R

Primul podcast corporatist despre sustenabilitate din România

>62%

din cheltuielile cu furnizorii au fost direcționate către cei

92%

furnizori locali ai Băncii



>1,3 mil. €

valoarea investițiilor comunitare conform metodologiei LBG

2022 în cifre

Ecologie internă

~20%

reducere a consumului de hârtie
față de anul anterior

4,1 mil. lei

investiți în 2020-2022 pentru
înlocuirea corpurilor de iluminat
din toate agențiile noastre

~33%

din totalul energiei electrice consumate
provine din surse regenerabile

>1,6 mil. lei

investiți pentru înlocuirea
echipamentelor de climatizare
(răcire și încălzire)

>7%

scădere a intensității energetice
față de anul anterior

Emisiile din Scope 1 și
Scope 2 au fost calculate
după metodologia
standardului
GHG Protocol

Impact de mediu din emisiuni de obligațiuni verzi

17.635 t CO₂

economisite anual prin
portofoliu de credite verzi
(clădiri verzi, transport ecologic
și energie regenerabilă)

18.000 MWh

producția anuală de energie
electrică din energie solară
fotovoltaică



**2022
În cifre**

Despre noi

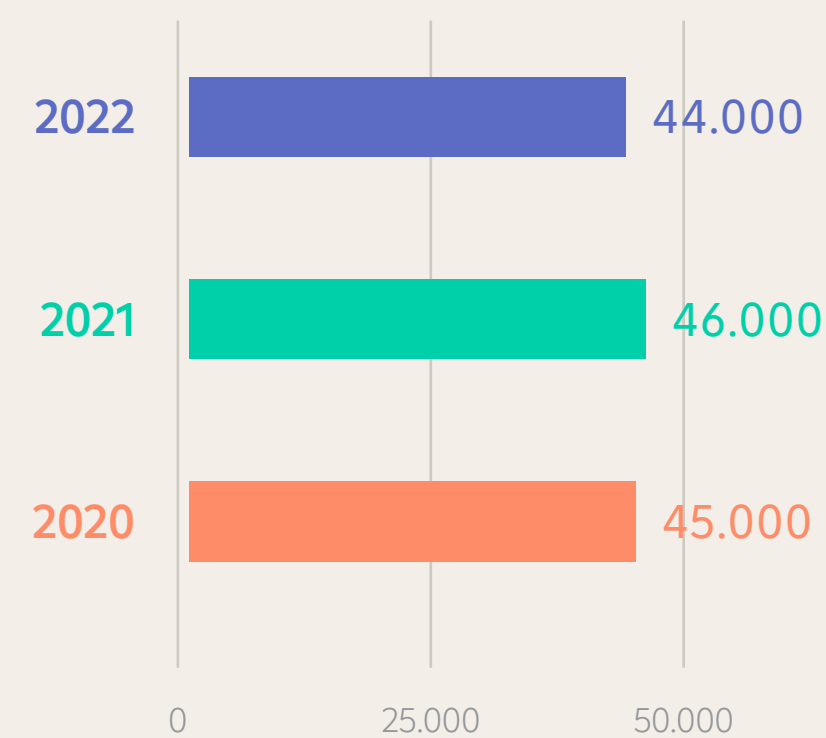


Raiffeisen Bank România este parte a Grupului Raiffeisen Bank Internațional AG (RBI), unul dintre cei mai mari furnizori de servicii bancare corporative și de investiții din Austria și o bancă universală de top în Europa Centrală și de Est (ECE).

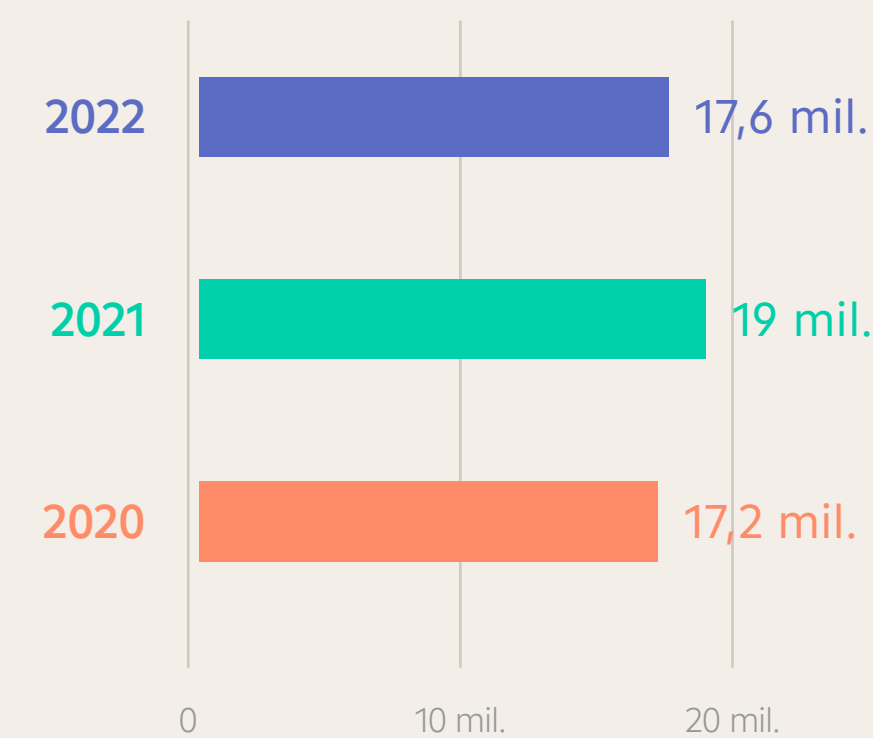
Cele 13 subsidiare ale Grupului acoperă Austria și țări din Europa Centrală și de Est, oferind un portofoliu complex de servicii financiare, inclusiv în domenii precum leasing, management al activelor sau fuziuni și achiziții.

Raiffeisen Bank International

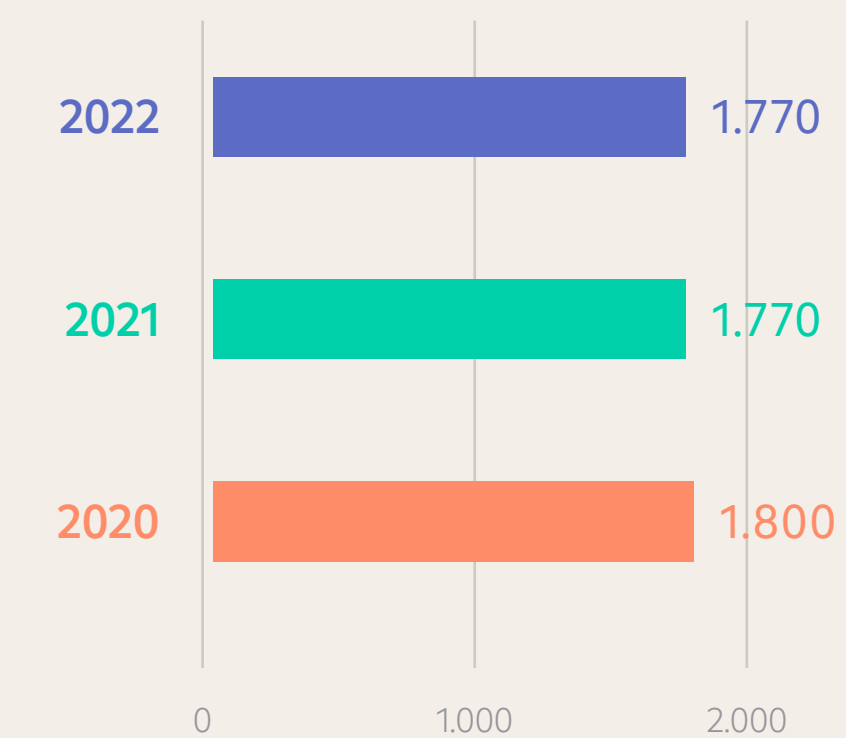
angajați



clienți



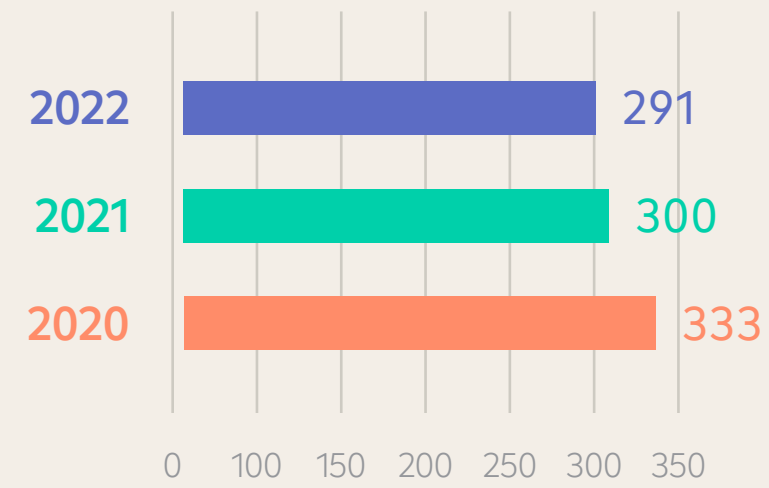
unități bancare



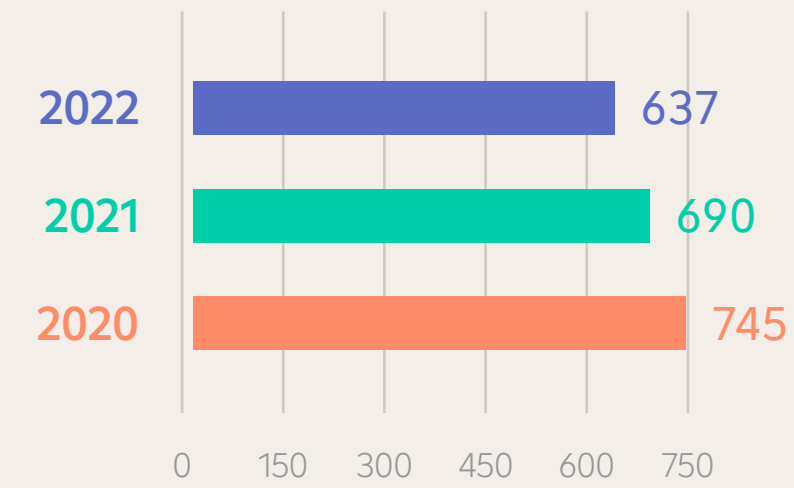
Raiffeisen Bank România



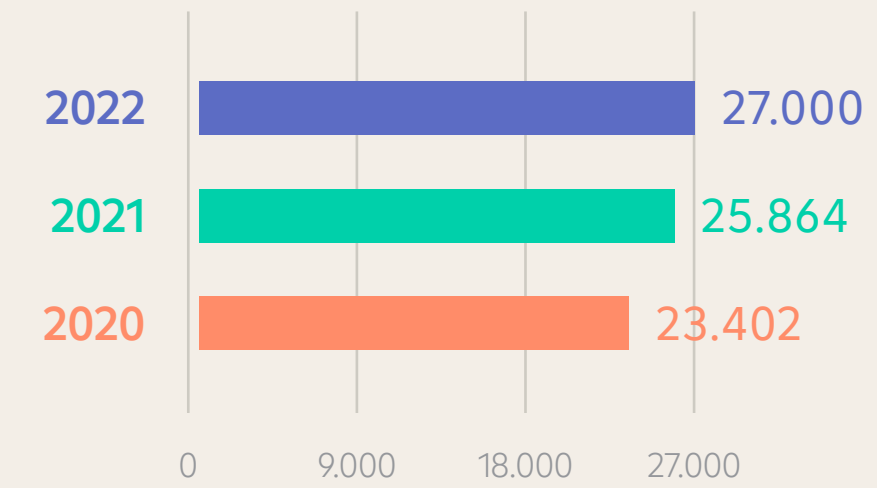
agenții



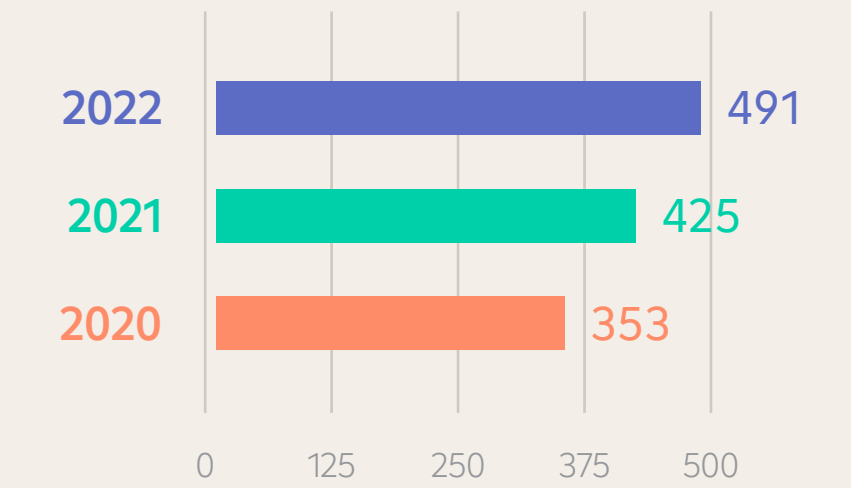
ATM-uri



POS-uri



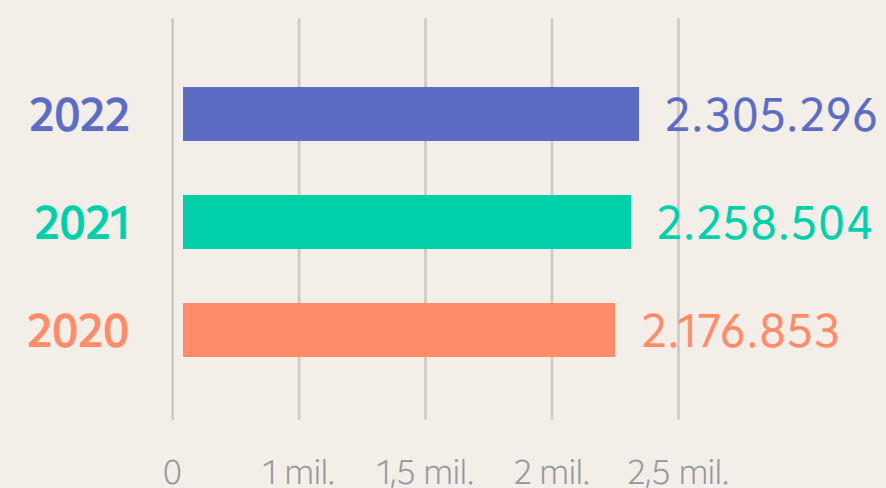
MFM-uri*



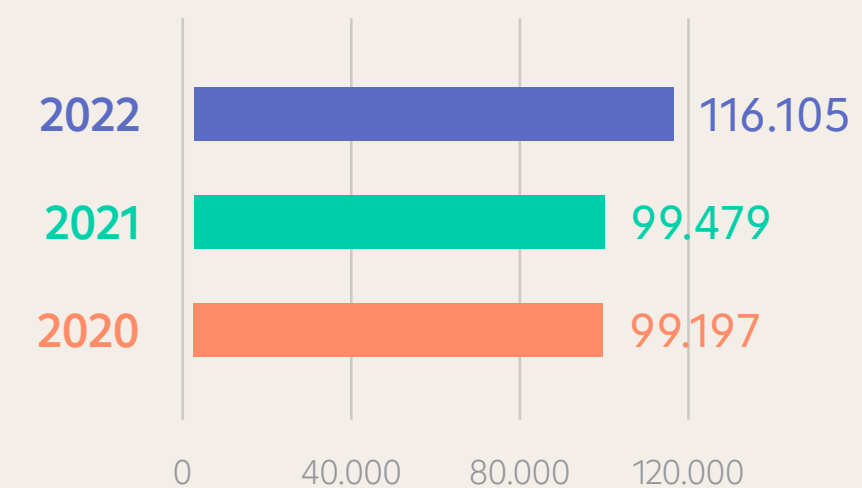
*MFM = mașini multifuncționale



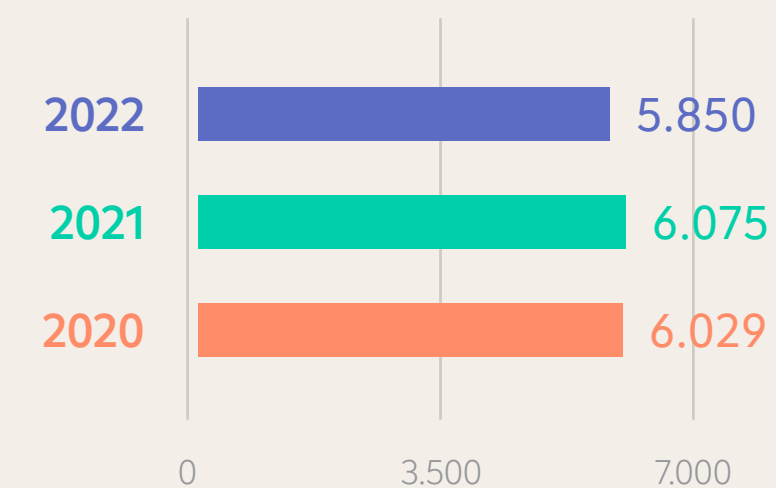
clienți persoane fizice



clienți IMM-uri



clienți companii



Misiune, viziune și valori

De mai bine de 29 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.

Credem că 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, contribuind la creșterea sustenabilă a economiei românești.



ÎNVĂȚARE

Suntem dornici să învățăm.

Astfel, învățăm împreună din experiențe, punem accent pe 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 oportunităților și nu asupra dificultăților și transformăm indeciziile în decizii și reactivitatea în proactivitate.

Prin curaj și determinare, facem diferența, pentru că orice progres minor înregistrat azi, poate contribui la obținerea unor rezultate semnificative mâine.

Performanță economică

Anul 2022 s-a încheiat cu rezultate financiare bune, cu o rată de adecvare a capitalului mult peste minimum impus de BNR și cu o poziție de lichiditate solidă.

Rata de adecvare a capitalului se situează la peste 21%, mult peste nivelul minim solicitat de BNR (17%). Creditele neperformante s-au menținut la niveluri scăzute (1,75 %), iar poziția de lichiditate (indicatorul de acoperire a necesarului de lichiditate, LCR) s-a situat la un nivel confortabil (174%) mult peste cerințele minime regulatorii (100%).

În plus, prin cele patru emisiuni de obligațiuni eligibile MREL, plasate în 2022, în valoare de 1,7 miliarde de lei, Banca și-a consolidat suplimentar rata fondurilor proprii și a pasivelor eligibile la peste 32%, peste cerințele regulatorii aplicabile la 1 ianuarie 2023 (27,48%).

Toate acestea creează premisele pentru creșterea finanțărilor sustenabile oferite de Raiffeisen Bank clienților săi.

De asemenea, prin formatul verde și sustenabil al obligațiunilor emise de bancă, contribuim nemijlocit la tranziția României către o economie durabilă, susținând reducerea decalajelor regionale și consolidând competitivitatea și reziliența IMM-urilor.

Rezultatele noastre foarte bune dovedesc că suntem pregătiți să ne continuăm dezvoltarea, indiferent care va fi contextul economic pe care îl vom parcurge în anii care urmează.

De-a lungul anilor (în ultimii 10 ani), an de an, jumătate din profitul băncii a fost reinvestit pentru dezvoltarea sustenabilă a activității băncii, a relațiilor cu clienții, partenerii și furnizorii.

Descriere	● 2022	● 2021	● 2020
			mii euro
Valoare economică generată direct	623.161	506.721	474.054
Venituri	623.161	506.721	474.054
Valoare economică distribuită	-538.966	-400.968	-444.540
Costuri operaționale	-177.758	-176.959	-182.524
Salarii și beneficii pentru angajați	-149.701	-124.744	-131.596
Plăți către acționari	-84.101	-69.264	-96.752
Plăți către guvern/bugetul de stat	-125.126	-28.721	-31.852
Investiții în comunitate	-1.487	-2.280	-1.816
Valoare economică reținută	84.195	105.753	29.514
Scutiri de impozite și credite fiscale (euro)*	-	0	2.070
Alte beneficii financiare plătite sau plătibile de către orice autoritate publică pentru orice operațiune (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	● 2022	● 2021	● 2020
			mii euro
Contul de profit și pierdere*			
Venit net din dobânzi	477.683	506.721	474.054
Venit net din comisioane	105.423	106.857	100.210
Profit din tranzacționare	66.926	73.243	68.999
Cheltuieli administrative	(327.459)	(301.703)	(314.120)
Profit/Pierdere înainte de impozitare	295.703	205.018	159.935
Profit/Pierdere după impozitare, înainte de venitul net obținut din vânzarea activității întrerupte	250.369	160.243	133.167
Profitul net al exercițiului financiar	250.369	160.243	133.167
Număr de acțiuni ordinare	12.000	12.000	12.000
Câștiguri per acțiune (în mii euro/acțiune)	20,86	13,35	11,10
Bilanț**			
Credite și avansuri acordate băncilor (inclusiv plasamente la bănci)	57.980	304.132	199.443
Credite și avansuri acordate clienților	7.991.658	6.617.315	5.873.413
Depozite de la bănci	116.850	72.262	69.508
Credite de la bănci	797	1.740	3.626
Depozite de la clienți	9.961.054	10.032.418	8.911.761

*Pentru datele referitoare la anul 2022, conversia RON - EUR s-a făcut utilizând cursul valutar 1 euro = 4,9315 lei

** Pentru datele referitoare la anul 2022, conversia RON - EUR s-a făcut utilizând cursul valutar 1 euro = 4,9474 lei

Capitaluri proprii (inclusiv interese minoritare și profit)	1.268.540	1.050.689	1.104.192
Total bilanț	12.534.412	11.955.584	10.531.670
Informații regulatorii			
Active ponderate cu riscul, inclusiv riscul de piață	6.050.871	5.375.723	5.041.549
Total fonduri proprii	1.301.037	1.142.407	1.290.368
Total cerințe fonduri proprii (RWA*8%)	484.070	430.058	403.324
Rata de acoperire a excedentului (Necesarul de capital din fonduri proprii) = Excedentul fondurilor proprii totale)	816.967	712.349	887.044
Rata capitalului de bază (Nivel 1), inclusiv riscul de piață (Raport nivel 1 = Nivel1/RWA)	18,65%	18,01%	21,93%
Rata fondurilor proprii	21,50%	21,25%	25,59%
Indicatori de performanță			
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) înainte de impozitare	28,23%	18,61%	16,74%
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) după impozitare	23,93%	14,94%	13,94%
Raportul cost/venit	45,94%	48,82%	53,68%
Rentabilitatea activelor (ROA) înainte de impozitare	2,36%	1,78%	1,64%
Raportul risc/câștig	7,43%	10,46%	18,82%

Guvernanta corporativă

Guvernanta 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 Guvernanta Corporativă (CGC) al Bursei de Valori București (BVB), care poate fi găsit pe pagina de internet a Bursei – bvb.ro.

Acționariat

Structura
Acționariatului
Raiffeisen Bank
România

● la 31 dec. 2022

Raiffeisen SEE Region Holding GmbH	99,925%
Alți acționari (persoane fizice și persoane juridice)	0,075%

În 2022, nu au existat schimbări la nivelul acționariatului Băncii. Structura acționariatului este în totalitate privată. Nu există entități ale statului în structura de acționariat a companiei.



Conducerea Raiffeisen Bank România

Adunarea Generală a Acționarilor

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

Adunarea Generală Ordinară a Acționarilor are următoarele competențe principale:

- Să discute, să aprobe sau să modifice situațiile financiare anuale ale Băncii, după analiza raportului Directoratului și al Consiliului de Supraveghere, precum și a raportului și a opiniei auditorului financiar și să stabilească dividendele, dacă este cazul;
- Să aleagă membrii Consiliului de Supraveghere și auditorul financiar;
- Să revoce membrii Consiliului de Supraveghere și auditorul financiar oricând va considera necesar;
- Să stabilească remunerația membrilor Consiliului de Supraveghere, precum și principiile și limitele generale cu privire la remunerația suplimentară a membrilor Consiliului de Supraveghere, precum și principiile și limitele generale cu privire la remunerația membrilor Directoratului;
- Să se pronunțe asupra gestiunii membrilor Directoratului, să îi descarce de gestiune și să îi acționeze în justiție, dacă consideră necesar;
- Să stabilească bugetul de venituri și cheltuieli și planul de afaceri pentru următorul an fiscal.

Adunarea Generală Extraordinară a Acționarilor are următoarele competențe principale:

- Schimbarea formei juridice a Băncii;
- Fuziunea Băncii cu alte societăți;
- Dizolvarea sau divizarea Băncii;
- Emisiunea de obligațiuni și conversia unei categorii de obligațiuni în altă categorie sau în acțiuni;
- Reducerea capitalului social al Băncii;
- Orice alte modificări ale Actului Constitutiv al Băncii.
- Desfășurarea Adunărilor Generale ale Acționarilor, precum și drepturile și obligațiile acționarilor sunt reglementate prin Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale.

Structuri de administrare

Administrarea Raiffeisen Bank S.A. este realizată într-un sistem dualist format din **Consiliul de Supraveghere (CS)** și **Directorat**.

Sistemul dualist permite segregarea responsabilităților de conducere a unei societăți comerciale, îndeplinite de Directorat, de responsabilitățile de control/supraveghere care sunt îndeplinite de Consiliul de Supraveghere.

Sistemul dualist asigură eficientizarea procesului de luare a deciziilor operative, întărind totodată controlul asupra factorilor de decizie.

CONSILIUL DE SUPRAVEGHERE

Consiliul de Supraveghere exercită un control permanent asupra activității curente de conducere a Băncii realizate de către Directorat.

Consiliul de Supraveghere este format din 9 membri, numiți de Adunarea Generală a Acționarilor prin mandate de 4 ani, cu posibilitatea de a fi realeși pentru perioade suplimentare.

Membrii Consiliului de Supraveghere

Nume | Poziție | Tip de membru | Naționalitate | Durata mandatului

Johann Strobl

Președinte | neindependent neexecutiv
austriacă | 4 ani

Hannes Mösenbacher

Vicepreședinte | neindependent neexecutiv
austriacă | 4 ani

Peter Lennkh

Membru | neindependent neexecutiv
austriacă | 4 ani

Andreas Gschwenter

Membru | neindependent neexecutiv
austriacă | 4 ani

Ana Maria Mihăescu

Membru | independent neexecutiv
română | 4 ani

Andrii Stepanenko

Membru | neindependent neexecutiv
ucraineană | 4 ani

Lukasz Janusz Januszewski

Membru | neindependent neexecutiv
poloneză | 4 ani

Pedro Miguel Weiss

Membru | independent neexecutiv
germană | 4 ani

Claudia Patricia Pendred

Membru | independent neexecutiv
britanică | 4 ani

● la 31 dec. 2022

Pentru responsabilitățile și competențele celor 4 Comitete înființate de Consiliul de Supraveghere, vă rugăm să accesați [Raportul Anual al Băncii](#).

Structura Consiliului de Supraveghere, în funcție de gen și vârstă

	Femei		Bărbați		Total	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
<30 de ani	0	0	0	0	0	0
30-50 de ani	0	0	1	11,11	1	11,11
>50 de ani	2	22,22	6	66,67	8	88,89
Total	2	22,22	7	77,78	9	100

11,11% dintre membrii Consiliului de Supraveghere sunt de naționalitate română.



Principalele competențe ale Consiliului de Supraveghere sunt următoarele:

- Stabilirea numărului exact de membri ai Directoratului, precum și a competențelor acestora;
- Numirea și revocarea membrilor Directoratului;
- Verificarea conformității cu legea, cu actul constitutiv și cu hotărârile Adunării Generale a operațiunilor de conducere a Băncii;
- Prezentarea, cel puțin o dată pe an, către Adunarea Generală a Acționarilor, a unui raport cu privire la activitatea de supraveghere desfășurată;

- Convocarea Adunării Generale a Acționarilor în situații excepționale, când interesul Băncii o cere;
- Înființarea de comitete consultative prevăzute de lege, dar nu numai, așa cum acestea vor fi considerate necesare în vederea desfășurării activităților Băncii. Comitetele vor fi alcătuite din membrii Consiliului de Supraveghere;
- Adoptarea și revizuirea periodică a principiilor generale ale politicii de remunerare, precum și implementarea acestora. Supravegherea directă a remunerării coordonatorilor funcțiilor de administrare a riscurilor și de conformitate.

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

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

În cursul anului 2022, au avut loc 5 ședințe ale Consiliului de Supraveghere, deciziile Consiliului fiind luate în unanimitate de voturi ale membrilor prezenți. De asemenea, a fost luat un număr de 34 de decizii prin ordine de lucru.

DIRECTORATUL

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

Membrii Directoratului

● la 31 dec. 2022

Nume | Poziție | Tip de membru | Naționalitate | Durata mandatului

Zdenek Romanek

Președinte și CEO cehă | Membru executiv | 4 ani

Vladimir Nikolov Kalinov

Vicepreședinte bulgară | Membru executiv | 4 ani

Cristian Marius Sporiș

Vicepreședinte română | Membru executiv | 4 ani

Iancu Mircea Busuioceanu

Vicepreședinte română | Membru executiv | 4 ani

Nicolae Bogdan Popa

Vicepreședinte română | Membru executiv | 4 ani

Alina Rus

Vicepreședinte română | Membru executiv | 4 ani

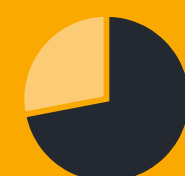
Mihail Cătălin Ion

Vicepreședinte română | Membru executiv | 4 ani

Structura Directoratului, în funcție de gen și vârstă

	Femei		Bărbați		Total	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
<30 de ani	0	0	0	0	0	0
30-50 de ani	1	14,29	4	57,14	5	71,43
>50 de ani	0	0	2	28,57	2	28,57
Total	1	14,29	6	85,71	7	100

72,43% dintre membrii Directoratului sunt de naționalitate română.



În 2022, Alina Rus a preluat conducerea Diviziei de Control Financiar și Contabilitate (CFO) de la Mihai Ion, care a preluat o altă divizie a băncii. Având în vedere structura actuală a organului de conducere, facem precizarea că principiul diversității din punct de vedere al genului a fost pus în aplicare prin numirea doamnei Alina Rus ca vicepreședinte al Directoratului Raiffeisen Bank S.A.

Președintele Consiliului de Supraveghere nu exercită și funcția de CEO (Președinte), aceste funcții fiind separate, exercitate de persoane diferite.

Sarcinile Directoratului:

- Convocarea AGA în concordanță cu cerințele legale și cu Actul constitutiv al Băncii;
- Stabilirea datei de referință pentru acționarii care au drept de vot în cadrul AGA;
- Elaborarea de propuneri în vederea modificării Actului constitutiv al Băncii;
- Elaborarea și supunerea aprobării CS, cel puțin trimestrial, a unui raport scris privind conducerea Băncii, activitatea acesteia și evoluția potențială, precum și informații cu privire la orice alte probleme care ar putea avea influență semnificativă asupra Băncii;

- Elaborarea și prezentarea către CS, periodic, a unui raport privind calitatea managementului funcției de conformitate, inclusiv evaluarea riscurilor asociate;
- Punerea la dispoziția CS a situațiilor financiare anuale și a raportului de activitate de îndată ce acestea au fost elaborate, împreună cu propriile propuneri pentru distribuția profitului, înainte de a supune propunerea respectivă aprobării AGA;
- Elaborarea și revizuirea periodică, cel puțin anual, a planului de afaceri și a strategiilor generale privitoare la activitatea instituției de credit;
- Pregătirea planului de investiții și a bugetului de venituri și cheltuieli și înaintarea acestora spre aprobare AGA.

În ceea ce privește activitatea de redresare în Raiffeisen Bank S.A., **responsabilitățile Directoratului sunt:**

- Evaluarea situației financiare a Băncii și identificarea potențialelor amenințări la adresa acesteia;
- Decizia privind inițierea măsurii de redresare;
- Nominalizarea colectivului de redresare responsabil cu implementarea măsurii de redresare inițiate;
- Monitorizarea punerii în aplicare a măsurii de redresare inițiate și decizia cu privire la acțiunile viitoare.

Potrivit Actului constitutiv, **AGA a delegat Directoratului următoarele:**

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

Principalele competențe ale Directoratului sunt următoarele:


- Are toate prerogativele de administrare, dispoziție și de autorizare a tuturor tranzacțiilor din sfera de activitate a Băncii și are responsabilități pe linia monitorizării funcționării adecvate și eficiente a sistemului de control intern, cu excepția prerogativelor date de lege sau regulamentele interne ale Băncii în competența exclusivă a Consiliului de Supraveghere și/sau a AGA;
- Ia măsuri pentru adoptarea tuturor hotărârilor legate de implementarea prevederilor planului de activitate și ale bugetului Băncii;
- Aprobă Regulamentul de Organizare și Funcționare (ROF);
- Aprobă Organigrama Băncii și structura internă a direcțiilor;
- Aprobă Contractul Colectiv de Muncă (CCM);
- Numește și revocă directorii din cadrul Administrației Centrale și unităților teritoriale, stabilind remunerațiile corespunzătoare – această competență este delegată Vicepreședintelui coordonator al Diviziei Retail pentru unitățile din rețeaua teritorială, indiferent de tip;

- Aprobă achiziția/vânzarea/scoaterea din uz de active;
- Aprobă înființarea/închiderea de noi subsidiare;
- Aprobă majorarea/micșorarea de capital al subsidiarelor;
- Aprobă investiții/dezinvestiții în alte societăți sau instituții financiare;
- Stabilește competențele privind acordarea de credite (limitele prevăzute pentru Comitetul de Credite);
- Aprobă termenii creditelor acordate terților în relație specială cu Banca;
- Stabilește numărul de personal și aprobă politica de salarizare a Băncii;
- Aprobă normele de creditare pentru salariații Băncii;
- Aprobă înființarea comitetelor prevăzute de lege și a altor comitete din subordinea sa și ratifică decizii ale acestora;
- Aprobă/revizuieste strategiile și politicile Băncii (inclusiv pe cele aferente riscului) și revizuieste și înaintează spre aprobare Comitetului de Risc al Consiliului de Supraveghere Strategia de Risc, Profilul de Risc și Manualul de Risc al Băncii, precum și rezultatele evaluării anuale a riscurilor;
- Orice alte competențe exprese precizate de prevederile legale (competențe ce nu pot fi legal delegate).

Directoratul a înființat un număr de 10 comitete, și anume:

- ▣ **Comitetul pentru Active și Pasive (ALCO)**
- ▣ **Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative (CARS)**
- ▣ **Comitetul de Credite (CC)**
- ▣ **Comitetul de Credite Problematic (PLC)**
- ▣ **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, către care o delegat o serie de competențe, menționate în statutele respectivelor comitete**

În cursul anului 2022, au avut loc 55 de ședințe ale Directoratului, deciziile fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți. De asemenea, a fost luat un număr de 27 de decizii prin ordine de lucru.

Pentru responsabilitățile și competențele celor 10 Comitete înființate de Directorat, vă rugăm să accesați **Raportul Anual al Băncii** .

Practici de remunerare și selectare și elemente de diversitate

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

Politica privind calificarea și experiența (Fit & Proper) din Raiffeisen Bank S.A. stabilește procedurile interne aplicabile și criteriile pentru evaluarea compatibilității, în concordanță cu prevederile legale locale (Regulamentul BNR nr. 5/2013 cu privire la cerințe de prudențialitate ale instituțiilor de credit, Regulamentul BNR nr. 12/2020 privind autorizarea instituțiilor de credit și modificările în situația acestora).

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

Întrucât atât îndrumarul EBA, cât și Regulamentul BNR nr. 5/2013 cuprind mențiuni cu privire la importanța diversității la nivelul conducerii superioare, în plus față de setul standard de criterii de compatibilitate reglementat prin politica privind calificarea și experiența, suntem conștienți că diferențele de gen, culturale, de educație și experiență ale membrilor conducerii superioare nu pot decât să adauge mai multă valoare organizației noastre.

Având în vedere structura actuală a organului de conducere, facem precizarea că principiul diversității din punct de vedere al genului a fost pus în aplicare prin numirea doamnelor Ana Maria Mihăescu și Claudia Patricia Pendred în cadrul Consiliului de Supraveghere al Raiffeisen Bank S.A. ca membri independenți.



Etică și responsabilitate în afaceri

Prin implementarea unor practici și politici solide, ne-am luat angajamentul de a face banking responsabil și de a contribui la promovarea unei culturi organizaționale pozitive, atât în rândul angajaților, cât și al clienților, furnizorilor și al altor categorii de stakeholderi.

În cadrul Băncii, Direcția de Conformitate supraveghează și asigură un mediu de afaceri etic și acordă prioritate practicilor de business responsabil în toate operațiunile băncii.

Pe lângă faptul că respectăm legislația în vigoare, reglementările Codului de Governanță Corporativă al Bursei de Valori București, activitatea noastră este ghidată de prevederile Codului de Conduită implementat la nivel de Grup. 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 în siguranță, fără repercursiuni și în condiții de confidențialitate:



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 - *whistleblowing@raiffeisen.ro* - adresă de e-mail locală dedicată

Dincolo de existența unui cadru formal, organizațional, raportarea abaterilor este, însă, o responsabilitate individuală. Reglementările și procedurile interne contează, poate, mai puțin decât a face lucrurile cu responsabilitate și corectitudine, pentru echipă și organizație.

În perioada de raportare au fost primite în total 4 sesizări de tip whistleblowing care au vizat aspecte legate de nerespectarea cadrului de reglementare intern.

Trei dintre aceste sesizări au fost confirmate și s-au întocmit rapoarte de investigare, iar angajații vizați au primit avertismente. În același timp, DIAASF a reiterat importanța respectării cadrului de reglementare intern.

Conflictul de interese

La nivelul RBRO, sunt definite politici specifice, în vigoare, privind Conflictul de Interese, atât pentru personalul RBRO, 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.

Conflictele de interese sunt monitorizate în scopul prevenirii oricărei conduite care ar putea avea un impact negativ asupra clienților și partenerilor RBRO. Politicile interne privind administrarea conflictelor de interese sunt menite să ajute la identificarea, evaluarea, gestionarea și mitigarea sau prevenirea conflictelor de interese actuale și potențiale, inclusiv pe acelea legate de serviciile financiare prestate de către Bancă, cât și în ceea ce privește interesele private, personale ale membrilor organelor de conducere, care ar putea influența negativ îndeplinirea sarcinilor și responsabilităților acestora.

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

Atunci când apar conflicte de interese, RBRO evaluează materialitatea acestora și ia măsuri corespunzătoare de atenuare a acestora.

În ceea ce privește politicile care se aplică organelor de conducere, membrii Directoratului ar trebui să raporteze Consiliului de Supraveghere toate interesele personale semnificative în cazul tranzacțiilor care implică atât Banca, cât și entitățile din Grup, precum și orice alte conflicte de interese potențiale sau reale. Aceștia trebuie să informeze, de asemenea, și ceilalți membri ai Directoratului, cât și Direcția Conformitate.

Membrii Directoratului care ocupă, de asemenea, funcții de conducere în cadrul altor companii ar trebui să asigure un echilibru echitabil între interesele societăților în cauză.

Membrii Consiliului de Supraveghere ar trebui să raporteze imediat Președintelui Consiliului de Supraveghere toate conflictele de interese potențiale sau reale în care sunt implicați. În cazul în care însuși Președintele se confruntă cu un conflict de interese, acesta ar trebui să îl raporteze imediat Vicepreședintelui Consiliului de Supraveghere.

În cazul în care un membru al Directoratului intenționează să accepte o funcție ca membru al Consiliului de Supraveghere/ Directoratului sau ca administrator al unor companii din afara Grupului, este necesară aprobarea prealabilă a Consiliului de Supraveghere.

În cazul în care un membru al Consiliului de Supraveghere intenționează să accepte o funcție ca membru al Consiliului de Supraveghere/Directoratului sau ca administrator al unor companii din afara Grupului, este necesară aprobarea prealabilă a Adunării Generale Ordinare a Acționarilor.

În 2022, Banca a înregistrat 369 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 369 de sesizări, 5 au fost confirmate.

Politica anticorupție, antimită și antifraudă

Raiffeisen Bank Romania (RBRO) urmărește o politică de „toleranță zero” atunci când vine vorba de comportamente de afaceri ilegale sau neetice, cum ar fi fraudă, mita și corupția.

În RBRO, activitatea de anticorupție este gestionată de către Direcția Conformitate, prin Departamentul Investigații, Antifraudă, Anticorupție și Servicii Financiare și are ca scop următoarele aspecte:

promovarea standardelor înalte de conduită etică și morală în cadrul băncii, bazate pe respectarea legislației, a reglementărilor locale, a standardelor impuse de Grupul RBI și a procedurilor interne și implementarea legislației în vigoare;

implementarea legislației în vigoare și a standardului de grup privind prevenirea și combaterea corupției și a mitei și monitorizarea respectării acestora.

Activitatea băncii în ceea ce privește prevenirea și combaterea corupției, a fraudei și a mitei este reglementată prin Procedura privind activitatea de Anticorupție și Antimită (ABC), revizuită în ianuarie 2023 și o Politică Antifraudă, actualizată în februarie 2022.

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.

În 2022, RBRO a evaluat riscurile de corupție în operațiunile din România din 4 perspective:

- ▣ **Neraportarea/ neadministrarea conflictelor de interese**
- ▣ **Corupția (mituirea) părților externe de către angajați ai băncii**
- ▣ **Corupția (mituirea) angajaților băncii de către părți externe**
- ▣ **Extorcarea economică de către angajat.**

Toate aceste riscuri au fost apreciate ca fiind reduse, având în vedere datele raportate în anii precedenți și următoarele măsurile luate de către bancă:

- RBRO a implementat reglementările locale și Standardul Grupului RBI cu privire la anticorupție (Manual de Conformitate, Reguli de Etică, Procedura Anticorupție, Politica Whistleblowing, Politica de gestionare a conflictelor de interese pentru instrumente financiare etc.);
- Implementarea obligației fiecărui angajat de a dezvălui potențialele conflicte de interes în care se regăsește;
- Implementarea procedurilor de verificare, din punct de vedere al conformității și al conflictelor de interese, pentru fiecare candidat extern (în proces de recrutare) sau intern (în proces de mutare internă – promovare);
- Implementarea obligativității completării de către toți angajații băncii a Declarației de Conformitate, în termen de 40 de zile de la angajare, document prin semnarea căruia aceștia iau la cunoștință și recunosc obligațiile permanente cu privire

la raportarea potențialelor conflicte de interese (inclusive cele legate de serviciile financiare);

- Parcurgerea obligatorie a cursurilor privind obligațiile de conformitate de către toți angajații băncii;
- Implementarea procedurilor de verificare din punct de vedere al conformității și conflictelor de interese, pentru toate persoanele fizice și juridice cu care banca intenționează să desfășoare afaceri (furnizori, consultant etc.);
- Implementarea procedurilor de verificare, din punct de vedere al conformității și conflictelor de interese, pentru toate solicitările de sponsorizare și/sau acțiuni caritabile.
- Controale cheie a activităților cu risc ridicat de corupție: Achiziții, Sponsorizări & Donații, Recrutare.

În perioada iunie-iulie 2022, banca a desfășurat o campanie de conștientizare și informare cu privire la canalul de raportare a cazurilor de încălcare a legislației în vigoare și a cadrului de reglementare intern Whistleblowing.

Campania a demarat prin transmiterea unui mesaj către toți angajații din partea Chief Risk Officer și a avut mai multe etape de desfășurare (newsletter intern, Yammer post, Stream post cu video de informare, chestionar).

Toți furnizorii noi trebuie să confirme că au înțeles și sunt de acord cu politicile anticorupție, ca parte a procesului de deschidere a relației cu banca.

Totodată, în cursul anului 2022, au fost transmise în rețea/centrală **32 de informări antifraudă și anticorupție**, dintre care 5 au vizat canalul de raportare Whistleblowing, 2 au făcut referire la conflictul de interese și 25 au punctat aspecte de antifraudă.

În 2022, în buletinul lunar informativ, s-au trimis **8 informări** (5 legate de anticorupție și whistleblowing și celelalte legate de fraudă) privind obligativitatea respectării regulilor de etică și conduită.

Suplimentar, față de cursurile obligatorii cu privire la Antifraudă și Anticorupție, toți angajații băncii au obligația de a citi, completa și semna declarația de conformitate prin care confirmă cunoașterea obligațiilor pe care trebuie să le respecte din punct de vedere al reglementărilor interne și legale.

În 2022, 100% din noii furnizori ai băncii au fost informați cu privire la politicile și procedurile anticorupție.



Training și/sau informări cu privire la politicile și procedurile anticorupție	Sky & By Tower		Centrul Operațional Brașov		Rețeaua de Agenții				Total	
	Număr de persoane informate cu privire la politicile și procedurile anticorupție	Număr de persoane care au fost instruite cu privire la politicile și procedurile anticorupție	Număr de persoane informate cu privire la politicile și procedurile anticorupție	Număr de persoane care au fost instruite cu privire la politicile și procedurile anticorupție	Număr de persoane informate cu privire la politicile și procedurile anticorupție	Număr de persoane care au fost instruite cu privire la politicile și procedurile anticorupție	Total număr de persoane informate cu privire la politicile și procedurile anticorupție	Total număr de persoane care au fost instruite cu privire la politicile și procedurile anticorupție	% persoane informate cu privire la politicile și procedurile anticorupție din numărul total de angajați din fiecare categorie****	% persoane care au fost instruite cu privire la politicile și procedurile anticorupție din numărul total de angajați din fiecare categorie
Membri ai organismelor de conducere	0	6	N/A***	N/A	N/A	N/A	0	6	0	37,5
B-1*	43	35	1	1	N/A	N/A	44	36	107,3	87,8
B-2**	123	116	6	6	21	17	150	139	100,7	93,3
Alte poziții de management	88	76	48	41	255	217	361	334	97,04	89,8
Specialiști	1.681	1.467	850	742	2.157	2.060	4.688	4.269	105	96,2

● 2022

În 2022, 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



*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

***N/A - categoria de angajați nu își desfășoară activitatea în această locație.

****Procentul a fost calculat raportat la toți angajații de pe parcursul anului 2022, indiferent de durata angajării

Comportamentul anticoncurențial

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

Banca își asumă angajamentul de a promova și susține un comportament onest și conform cu prevederile legale aplicabile în domeniul concurenței, încurajând un mediu concurențial efectiv în sectorul financiar-bancar și se angajează în acest sens să asigure respectarea normelor de concurență în cadrul acesteia. Conformarea cu normele de concurență reprezintă o preocupare importantă și permanentă în cadrul Băncii. Conformarea cu normele de concurență reprezintă o preocupare importantă și permanentă în cadrul băncii.

Normele de concurență prevăd două interdicții de bază, ambele putând fi materializate atât într-un comportament aparent unilateral cât și în încheierea unor înțelegeri:

1. interdicția oricăror înțelegeri, decizii ale asociațiilor sau practici concertate anticoncurențiale;
2. interdicția folosirii în mod abuziv a unei poziții dominante deținute de o întreprindere sau de un grup de întreprinderi.

Conformarea cu normele de concurență este responsabilitatea fiecărui angajat al băncii.

În 2022, 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.



Contribuții politice

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.

Tranparență 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.

În 2022, Banca nu a înregistrat:



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

Considerăm incidente de neconformare cu reglementările legislative 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.

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.

Cu toate acestea, **în 2022, au fost înregistrate următoarele sancțiuni:**

- 22 de amenzi din partea ANPC pentru nerespectarea legilor și reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare în valoare de 27.500 lei. Amenzile au vizat, în principal, transmiterea unor informații eronate sau cu întârziere către clienți privind serviciile și produsele băncii sau erori tehnice și umane.
- 21 de avertismente (sancțiuni non-financiare) din partea ANPC pentru nerespectarea legilor și reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare. Avertismentele au vizat, în principal, transmiterea unor informații eronate către clienți, răspunsuri transmise cu întârziere a incidentelor semnalate de clienți sau erori tehnice și umane care i-au afectat pe clienți.

În 2021, au existat 2 evenimente prin care 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. Aceste evenimente au fost contestate în instanță.

⇒ În 2022, primul eveniment a fost soluționat și este în curs de implementare. Astfel, vom restitui consumatorilor, în total, în urma aplicării Ordinul președintelui ANPC, o sumă totală de aproximativ 21,7 milioane de euro, care cuprinde și dobânda legală aferentă.

⇒ Al doilea eveniment este încă pe rol.

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

	2022	2021	2020
Număr total de litigii	898	1.223	1.384
Număr total de litigii încheiate	377	521	395
Număr litigii în curs de soluționare la finalul anului	521	702	989

Prin intermediul Centrului de Soluționare Alternativă al Litigiilor Bancare, s-au rezolvat 75 de dosare de conciliere, cu un beneficiu total pentru clienți de aproximativ 180.000 euro.

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 governanța, 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 parametri 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.

Securitatea informațiilor și protecția datelor

Securitatea informațiilor









În cadrul activității sale, Raiffeisen Bank acordă maximă atenție securității aplicațiilor și serviciilor oferite, având ca obiectiv principal asigurarea unei experiențe bancare sigure și de încredere pentru fiecare utilizator. În acest sens, **lucrăm continuu la îmbunătățirea sistemelor de securitate și la implementarea celor mai noi tehnologii disponibile.**

Prioritatea noastră principală este protejarea clienților împotriva oricăror forme de atacuri cibernetice. Prin măsurile de protecție pe care le aplicăm, respectăm cu strictețe atât reglementările naționale referitoare la securitatea informațiilor, cât și cadrele legislative europene.

Tentativele de fraudă împotriva clienților s-au intensificat în decursul ultimului an, iar totodată, acestea s-au și diversificat, abuzând de contextele actuale. Ingineria socială este principala metodă utilizată, iar digitalizarea oferă fraudatorilor pretextul de a ținti interacțiunile online dintre clienți și bancă.

Transmitem constant către clienți informații care să îi ajute să se protejeze împotriva riscurilor existente, mai ales atunci când utilizează servicii online.

Oferim în aplicația mobilă și pe pagina de internet [a Băncii](#) o secțiune dedicată ce prezintă măsurile pe care le luăm pentru siguranța activităților 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 cea mai răspândită metoda de inginerie socială. Acesta 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. Amenințările, precum restricționarea accesului sau promisiunile de câștiguri înzecite, reprezintă temele principale prin care se încearcă sustragerea de informații bancare și personale.

În informările noastre am inclus multiple tipuri de mesaje prin care am încurajat utilizatorii să fie vigilenți când vine vorba de datele lor personale și le-am oferit informații care să îi ajute să se protejeze împotriva diferitelor tipuri de atacuri în desfășurare și să utilizeze în siguranță serviciile online.

**Alege aplicații sigure,
și menține-le sigure pentru tine.**



Astfel, reduci riscul de a fi victima unei fraude 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, parole sau datele cardului), pentru a ști că în momentul în care primesc astfel de solicitări, se confruntă cu o posibilă situație de phishing.

Protecția datelor cu caracter personal

Amenințările la adresa securității informației și protecția datelor cu caracter personal, reprezintă însă 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 [✉](#).

Activitățile specifice de control privind protecția datelor personale se desfășoară în concordanță cu prevederile și recomandările incluse în cadrul general de guvernare a protecției datelor, în conformitate cu reglementările emise de Grup privind strategia și guvernarea datelor personale și are în vedere principii, politici și standarde acceptate la nivelul organizației.

Acestea respectă principiile și regulile aplicabile prelucrării de date cu caracter personal efectuate de către Raiffeisen Bank, prin stabilirea cerințelor ce trebuie respectate de către angajații Raiffeisen Bank atunci când prelucrează date cu caracter personal în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu (inclusiv în contextul activităților de resurse umane).

În 2022, au fost identificate 42 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.

Totodată, în 2022, au existat **16 acțiuni în curs în justiție și 13 acțiuni încheiate cu decizii judecătorești definitive**, cu privire la presupuse 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 clienților 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 Guvernanta și Protecția Datelor Personale, condus de 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

Număr cereri/
solicitări

●
2022

845

●
2021

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:

Reclamații fondate:

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:

reclamații pentru situații în care nu poate fi constatată o eroare a Băncii, însă clienții solicită anumite modificări sau îmbunătățiri cu privire la serviciile oferite;

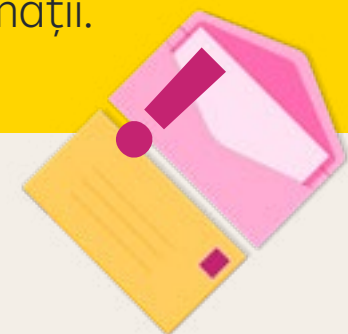
Reclamație nefondată:

reclamație pentru situații în care nu poate fi constantă 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.

În 2022, numărul reclamațiilor a scăzut cu aproximativ 40% față de 2021, când au fost înregistrate un total de 4.090 de reclamații.



Reclamații	Număr reclamații/ Canalul de reclamare		Total	Fondate	Parțial Fondate	Nefondate	Solicitări mentenanță
Privind primirea unor SMS-uri/ apeluri nesolicitate	746 	Departamentul Managementul Reclamațiilor	746	15	498	233	0
		Clienți	2.076	374	59	1.643	0
		CSALB - Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din Domeniul Bancar	32	0	0	32	0
Privind informațiile raportate de către Raiffeisen Bank în Sistemul Informatic al Biroului de Credit (incl. privind ștergerea din BC)	2.116 	CJPC - Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor	4	0	0	4	0
		BNR - Banca Națională a României	1	0	1	0	0
		ANSPDCP - Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal	1	0	0	1	0
		ANPC - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor	2	0	0	2	0
Solicitări privind informațiile raportate de către Raiffeisen Bank în Centrala Riscului de Credit (incl. privind ștergerea din CRC)	111 	111	4	7	100	0
Total	2.973 						

● 2022

Managementul riscurilor

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

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

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. Începând cu anul 2018, Banca aplică prevederile IFRS 9.

În contextul actual al unui cadru de reglementare 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 microeconomicsau macroeconomic al Raiffeisen Bank sau al clienților.

Începând cu 2009, Banca a implementat un sistem standardizat de avertizare timpurie pentru anumite categorii de clienți non-retail cu credite și pentru clienții retail cu credite. Sistemul monitorizează lunar portofoliul, identifică semnalele de avertizare și le explică. Pe baza acestor indicatori, portofoliul de clienți este împărțit în categorii distincte de risc și sunt propuse acțiuni/strategii pentru clienții identificați ca fiind problematici.

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

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

Riscul de piață

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

Monitorizarea atentă și frecventă a acestor limite și indicatori de avertizare asigură menținerea unui profil de risc de piață prudent pentru Raiffeisen Bank.

Riscul de lichiditate

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

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

Riscul operațional

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

La baza acestei aprobări a stat cadrul de gestionare a riscului operațional creat de Raiffeisen Bank prin implementarea modelului de management al riscului operațional bazat pe trei linii de apărare și prin definirea și folosirea unor instrumente

avansate, precum baza de date de incidente operaționale de risc, indicatorii de risc operațional, scenariile de risc, matricea de evaluare a riscurilor.

Atât instrumentele, cât și procesul de management al riscului operațional sunt îmbunătățite în mod continuu, existând o aliniere cu cadrul de management al riscului operațional la nivelul grupului RBI care utilizează abordarea avansată.

Risc 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 reputațional ca parte a profilului de risc al Băncii.

Riscul reputațional reprezintă o prioritate pentru Bancă, de aceea, există o preocupare continuă de a aduce îmbunătățiri în special pe zona de creștere a nivelului de conștientizare a riscului reputațional la nivelul tuturor angajaților Băncii, prin programe specializate de instruire, dar și de a revizui periodic indicatorii specifici de risc reputațional, având în vedere schimbările apărute atât în strategia Băncii, dar și în mediul extern.

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, iar nevoia de transformare plasează instruirea și dezvoltarea profesională ca activitate esențială integrată în fluxurile și procesele de lucru.

În același timp, schimbarea poate duce la incertitudine și anxietate. 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, din contextul traversat în perioada 2020-2022 am recunoscut ca oportunitate posibilitatea de a continua munca la distanță pentru a influența pozitiv echilibrul dintre viața profesională și cea personală a angajaților noștri.

Totodată, recunoaștem aspectele legate de diversitate, incluziune și egalitate de șanse ca fiind esențiale pentru calitatea noastră de angajator, fiind conștienți de faptul că trebuie să reprezentăm un model de urmat și pentru alți actori economici din ecosistemul Băncii.

Toate acestea, alături de programele de formare și dezvoltare profesională și personală pe care le dezvoltăm permit echipei noastre să își acceseze și crească potențialul. Astfel, contribuim la creșterea motivației angajaților și reducerea riscurilor generate de fluctuația de personal, îmbunătățind retenția.

Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă

Riscurile de mediu

Schimbările climatice sunt fenomene ce generează efecte și consecințe de amploare dincolo de granițele oricărei țări sau regiuni. Deși impactul generat de emisiile de gaze cu efect de seră la nivelul climei este unul semnificativ și negativ și riscurile pe care le implică sunt mari, utilizarea energiei regenerabile și implementarea de măsuri care să contribuie la reducerea și eficientizarea consumului de energie pot atenua acest impact și reduce riscurile pe care le implică pentru orice activitate economică.

În plus față de riscurile externe de mediu, la nivel operațional, Banca și locațiile unde aceasta își desfășoară activitatea (agenții, centre de date etc), se confruntă cu riscuri fizice, de reglementare și de reputație.

Riscurile fizice sunt minimizate prin selectarea locațiilor potrivite pentru desfășurarea activității și n adoptarea unor forme adecvate de asigurare a proprietății (ca parte din strategia de adaptare).

Abordarea riscurilor are loc într-o manieră integrată, la nivelul întregului Grup RBI. Astfel, **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 face pornind de la conducere (de sus în jos), dar și de jos în sus, abordare în care toți angajații joacă un rol semnificativ în reducerea la minimum a riscurilor în zona lor de operațiuni, cu suportul specialiștilor de sustenabilitate din Bancă.



Evaluarea riscurilor de mediu la nivel de Grup include o analiză a activităților interne (in-house) și a impactului 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.

Ca parte a eforturilor noastre de a contribui la reducerea emisiilor interne de CO₂, în 2022, la nivel de Grup, **au fost stabilite ținte pe bază științifică (Science Based Targets Initiative)**, având ca an de bază 2020.

În prezent, măsurile luate se concentrează pe zona de consum de energie, prin programe de eficiență energetică, schimbarea flotei de mașini și renovări majore ale izolării clădirilor. Reducerea sistematică a costurilor cu energia reprezintă o oportunitate semnificativă pentru Grup în domeniul măsurilor interne.

O altă sursă de emisii semnificativă, strâns legată de operațiunile interne, o reprezintă călătoriile de afaceri, măsurile de reducere în acest domeniu conducând, de asemenea, la reducerea impactului asociat activității noastre, dar și la reduceri de costuri.

2

Banking pentru un viitor sustenabil: Produsele și strategia noastră

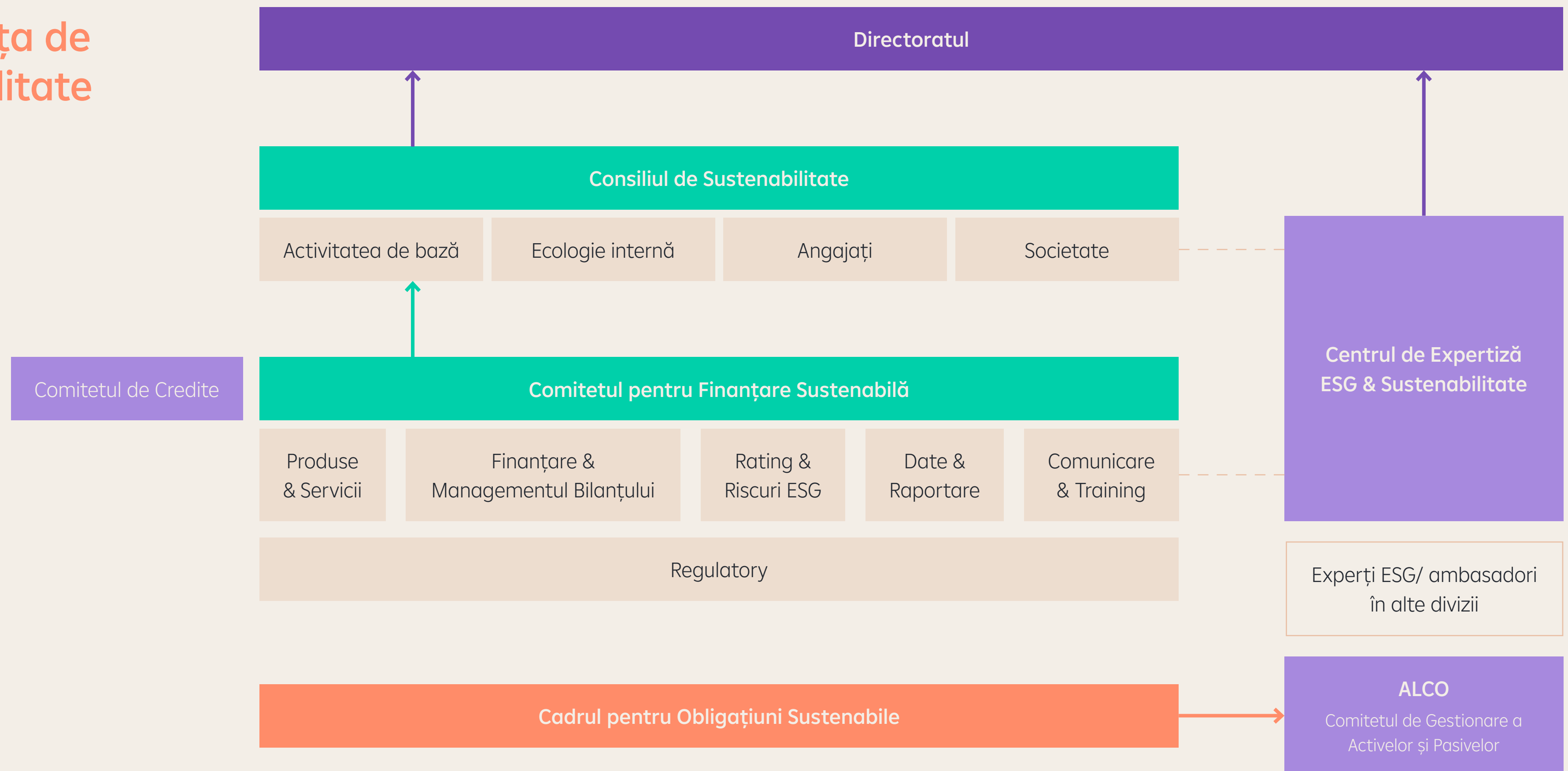
- 2.1 Angajamente și strategia de sustenabilitate
- 2.2 Analiza de materialitate
- 2.3 Transparența în relația cu stakeholderii
→ Premii și afilieri
- 2.4 Portofoliul nostru
- 2.5 Digitalizare
- 2.6 Creditare sustenabilă
- 2.7 Impactul de mediu prin politica de creditare

ODD-uri



Angajamente și strategia de sustenabilitate

Guvernanta de sustenabilitate & ESG



Încă din 2021, am stabilit două cadre de guvernanță menite să gestioneze și să supravegheze în mod eficient integrarea aspectelor ESG (Mediu, Social, Guvernăță) în activitatea Raiffeisen Bank România:

Consiliul de Sustenabilitate

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*

Comitetul pentru Finanțare Sustenabilă

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.

În linie cu Strategia de Sustenabilitate a Grupului Raiffeisen Bank Internațional, precum și cu viziunea Grupului de a deveni cea mai recomandată bancă până în 2025, ca parte din strategia locală, în 2022 Banca și-a stabilit o serie de **obiective de sustenabilitate**.


Obiectivele sunt stabilite pentru fiecare arie de impact din Strategia de Sustenabilitate:

- 👉 **Angajamentul pentru echipă**
- 👉 **Angajamentul pentru mediu**
- 👉 **Angajamentul pentru banking responsabil**
- 👉 **Angajamentul pentru parteneriate durabile**


Obiectivele de sustenabilitate au fost stabilite după consultări cu departamentele implicate și adresează acele arii unde Banca are impact, propunându-și în același timp să alinieze obiectivele de business cu dezvoltarea durabilă a companiei.

Acestea au fost validate de membrii Directoratului și vor fi urmărite anual pentru monitorizarea progresului și actualizarea țintelor, acolo unde este cazul.


Angajamentul nostru pentru banking responsabil



 Obiectiv

 Termen limită


 Progresul nostru în 2022



Retail PF:

 40% green mortgage (clădiri clasa energetică A) din volumul creditelor imobiliare acordate de bancă


 2023  50%



Retail IMM:

 25% din vânzări să fie reprezentate de împrumuturi ESG (TLI ESG, TLC Agri BIO) și sociale


 2023  1,5%

Retail investiții PF:

 10% din vânzările noi să fie direcționate către investiții ESG


 2023  În noiembrie 2022, am lansat Raiffeisen Sustainable Equity și Raiffeisen Sustainable Mix


Corporate:

 15% din portofoliul corporate să fie reprezentat de finanțări pentru proiecte sustenabile

 2023  13%


Angajamentul nostru pentru echipă

 Pondere de 42% femei în următoarele structuri: Consiliul de Supraveghere, Directorat și Board-1 (nivelul 1 sub Directorat)


 2025  39%

 Reducerea discriminării de gen în ceea ce privește remunerarea


 2025  <5%

 Reducerea fluctuației voluntare de personal sub 15%


 2023  16,6% față de 20,2% în 2021

 Bunăstarea financiară a personalului: creșterea diferenței dintre salariul minim pe economie din România și salariul minim net din RBRO (2.800 lei net)




 2023  2.500 lei salariu net în 2020, salariul minim net era de 2.000 lei

 Menținerea unui scor de peste 85% pentru indicatorii de bunăstare a angajaților în Sondajul anual privind Opinia Angajaților (EOS)

 2023  80% & 85% EOS scor

 Introducerea și monitorizarea trimestrială/ anuală a unor indicatori de diversitate relevanți

 Anual  În cadrul Sondajului anual privind Opinia Angajaților (EOS) am integrat întrebări cu privire la Diversitate & Incluziune. Aceste teme vor fi monitorizate anual.


-  Obiectiv
-  Termen limită
-  Progresul nostru în 2022


Angajamentul nostru pentru mediul natural

În 2022, în linie cu obiectivele stabilite de Grupul Raiffeisen Bank pentru reducerea impactului de mediu direct asociat operațiunilor noastre (in-house), ne-am revizuit strategia în acest sens.


Totodată, Grupul Raiffeisen Bank a aderat la Inițiativa Science-Based Targets (Obiective pe baze științifice) și astfel, și-a asumat ținte de reducere a emisiilor în linie cu menținerea încălzirii temperaturii globale sub limita de 2°C față de nivelurile preindustriale.


Astfel, noile obiective implică reducerea emisiilor din Scope 1 și Scope 2 cu 25% până în anul 2030 și 40% până în 2040.

 Obiectiv

 Punct de referință


 Termen limită

 Progresul nostru în 2022


 Reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră din Scope 1 și Scope 2 cu 25%

 2022

 2030

 **Anul acesta ne-am calculat emisiile din Scope 1 și 2 conform GHG Protocol.**


În ultimii ani, o serie de măsuri au fost aplicate pentru a reduce impactul generat de operațiunile Băncii asupra mediului natural (mai multe detalii aici [👉](#)).

 Reducerea emisiilor provenite din transport și reducerea transportului efectuat de angajați

 2019

9,5 milioane de km parcurși de angajați cu mașina proprie, taxi și mașina de serviciu


 2025

 **6.924.424 km parcurși**
27% reducere față de 2019

 Analiza ESG a furnizorilor Băncii

 2020

 2022

 **Chestionar ESG trimis celor mai importanți 40 de furnizori (în mai 2022)**

 Reducerea consumului de hârtie

 2019

311 tone de hârtie consumată

 2025


 **197,29 t hârtie**
36% reducere față de 2019

 Reducerea consumului de apă


 2019

60.100 m³ de apă consumată

 2025

 **30.630 m³**
49% reducere față de 2019

 Mărirea cantității de deșuri reciclate

 2019

2.700 de tone de deșuri nereciclabile generate

 2025


 **5.331,145 tone**


97% creștere a deșeurilor nereciclabile față de 2019

Angajamentul nostru pentru parteneriate durabile

 Obiectiv

 Termen limită


 Progresul nostru în 2022

 Cea mai pondere a bugetului de investiții comunitare investită în proiecte de educație și inovație

 Anual

 **48%**

față de 30% în 2021

 Creștere cu 10% a numărului de voluntari angajați Raiffeisen Bank

 2025

 **320 de voluntari**


față de 572 în 2021

965 de ore voluntariate

față de 890 de ore în 2021

 Percepția asupra RBRO legată de sustenabilitate
Poziționarea ca bancher responsabil și pionier ESG

 Periodic

 Conform sondajului efectuat în 2022 cu ajutorul clienților companii ai RBRO, 50% dintre aceștia sunt în temă cu principiile ESG, iar dintre cei 50%, 88% consideră că RBRO este Banca nr.1 în ceea ce privește ESG.

Analiza de materialitate

Raiffeisen România recunoaște importanța analizei de materialitate în elaborarea rapoartelor de sustenabilitate. Această analiză presupune identificarea temelor materiale care stau la baza raportării nefinanciare. Temele materiale sunt acele teme care reflectă impactul (pozitiv și negativ) generat de activitățile și relațiile de afaceri ale Băncii asupra economiei, societății și mediului, inclusiv asupra drepturilor omului.

Prin procesul de analiză de materialitate, Raiffeisen Bank România atinge două scopuri cheie. În primul rând, permite stabilirea indicatorilor nefinancieri care sunt incluși în raportul de sustenabilitate. În al doilea rând, această analiză, ne ajută să obținem o înțelegere mai profundă a riscurilor și oportunităților care apar din perspectiva aspectelor ESG, iar această înțelegere permite Băncii să își îmbunătățească procesele de implicare și comunicare cu stakeholderii, favorizând transparența, încrederea și responsabilitatea.

Identificarea categoriilor de stakeholderi consultate

Categoriile de stakeholderi consultate au fost identificate de o echipă interdepartamentală din cadrul Băncii, în 2017 și revalidate în 2020 în cadrul unui workshop intern. În 2021, 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), în procesele de consultare online am adăugat și opțiunea altă categorie, astfel încât respondenții să poată lista ce categorie reprezintă.

Identificarea stakeholderilor a fost realizată pornind de la definiția că aceștia reprezintă entități sau persoane care pot fi afectate de activitatea organizației, asupra căreia 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 consultate, în mod special de autoritățile locale sau centrale, reprezentanții societății civile, jurnaliștii și clienții.

În 2022, nu au existat modificări față de anii anteriori în ceea ce privește categoriile de stakeholderi consultate.

- ▣ 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 (asigurator, consultant, auditor, avocat, agenție de comunicare)
- ▣ Reprezentant al societății civile/ Organizații non-guvernamentale
- ▣ 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 (ex. fost client, client PF și PJ)

Identificarea temelor potențial materiale

Analiza de materialitate a pornit de la identificarea temelor potențial materiale, adică acele teme asupra cărora Raiffeisen România, prin activitățile și relațiile sale de afaceri ar putea genera un impact (pozitiv și/sau negativ) din punct de vedere economic, social și de mediu, inclusiv din perspectiva drepturilor omului.

Lista temelor potențial materiale a fost concepută pornind de la o analiză a activității și relațiilor de afaceri ale Băncii, a ultimelor studii/rapoarte a tendințelor în materie de sustenabilitate, a contextului legislativ național și european (CSRD, SFDR, Taxonomia UE), dar și a celor mai bune practici la nivel de industrie și a altor standarde de raportare în domeniul sustenabilității, ca de exemplu Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), varianta draft a Standardelor europene de raportare a sustenabilității (ESRS).

Evaluarea dimensiunii impactului

Pornind de la această listă, au fost elaborate două seturi de chestionare online, dintre care unul a fost transmis categoriilor de stakeholderi ai Băncii (analiza externă) și unul transmis managerilor, specialiștilor și experților din Băncii (analiza internă). Chestionarele au presupus secțiuni diferite pentru evaluarea dimensiunii impactului pozitiv și a celui negativ.

De asemenea, chestionarele au oferit respondenților și posibilitate de a oferi răspunsuri calitative (libere) pentru a putea identifica/sugera și alte zone/domenii unde Raiffeisen România ar putea avea un impact, fie el pozitiv sau negativ, dar și întrebări despre cum Banca își poate îmbunătăți procesul și raportul de sustenabilitate.

Pentru fiecare temă potențial materială, **dimensiunea impactului pozitiv și negativ a putut fi evaluată pe o scară de la 0 la 3** (nu există impact, impact redus, moderat și mare), iar fiecare temă a fost însoțită și de o explicație a formelor posibile de impact.

Totodată, respondenții au avut și posibilitatea de a alege opțiunea N/A - nu știu/ nu răspund.

Stabilirea temelor materiale

Având în vedere că procesul de identificare și evaluare a impactului prin implicarea stakeholderilor se bazează pe o evaluare mai degrabă subiectivă, pragul de semnificație a fost stabilit acolo unde impactul Raiffeisen România este cel puțin redus (tot ce a reieșit cu notă mai mare de 1 pe scara de evaluare prevăzută în chestionarele de materialitate).

Astfel, temele materiale pentru Raiffeisen România au fost considerate cele pentru care fie media evaluărilor stakeholderilor, fie media evaluărilor interne a înregistrat un impact cel puțin redus. Acest lucru ne permite, pe de o parte, să facem demersurile necesare pentru a încerca să aducem cât mai aproape de zero impactul negativ, iar pe de altă parte, să ne creștem impactul pozitiv.

Acest proces s-a desfășurat în perioada ianuarie-februarie 2023 și a înregistrat un număr total de **5.469 de răspunsuri** (dintre care 1.398 de răspunsuri complete) care au fost centralizate și analizate cu scopul de a evidenția atât dimensiunea impactului pozitiv, cât și dimensiunea impactului negativ, așa cum este perceput la nivel extern (stakeholderi) și la nivel intern (manageri, specialiști și experți).

Comparativ cu procesul de analiză desfășurat în 2021, anul acesta au fost introduse pe lista de teme potențial materiale două noi teme, și anume: Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă și Impactul de mediu prin politica de creditare.

În urma analizei, au rezultat două note pentru fiecare temă evaluată din perspectiva impactului pozitiv și din perspectiva impactului negativ, reprezentate în matricea de materialitate prezentată în continuare.

Validarea rezultatelor cu experți din domeniu

În 2022, procesul de analiză de materialitate s-a desfășurat în conformitate cu cerințele din Standardul GRI 3. Astfel, pentru a ne asigura că nu s-a omis nicio temă potențial materială, dar și pentru a valida pragul de semnificație stabilit, în luna aprilie 2023, am desfășurat un proces de consultare/validare cu experți din domeniu. La această întâlnire au participat 9 specialiști în domeniul sustenabilității, din diverse domenii, precum investiții responsabile, circularitate, investiții comunitare și dezvoltare durabilă. Întâlnirea a fost moderată de o parte terță și, în urma acesteia, nu au fost identificate zone/domenii noi unde Banca ar putea genera/generează, prin activitatea și relațiile sale de afaceri, un impact semnificativ (pozitiv sau negativ) asupra mediului, societății și economiei.

Printre aspectele/temele discutate s-au numărat: impactul generat de proiectele finanțate de Bancă, gestionarea riscurilor climatice, combaterea sărăciei energetice, finanțarea sustenabilă, investițiile în start-upuri, nevoile comunităților locale, dezvoltarea capacităților profesionale ale echipei de sustenabilitate, egalitate de gen în cadrul Băncii.

Prioritizarea și gruparea temelor materiale

Temele materiale au fost împărțite în 3 categorii:

Teme de mediu

- Combaterea schimbărilor climatice
- Consum responsabil de resurse

Teme economice și de guvernanță

- Impact în economia locală
- Etică și responsabilitate în afaceri
- Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă
- Impactul de mediu prin politica de creditare
- Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor
- Relația cu furnizorii
- Creditare sustenabilă

Teme sociale

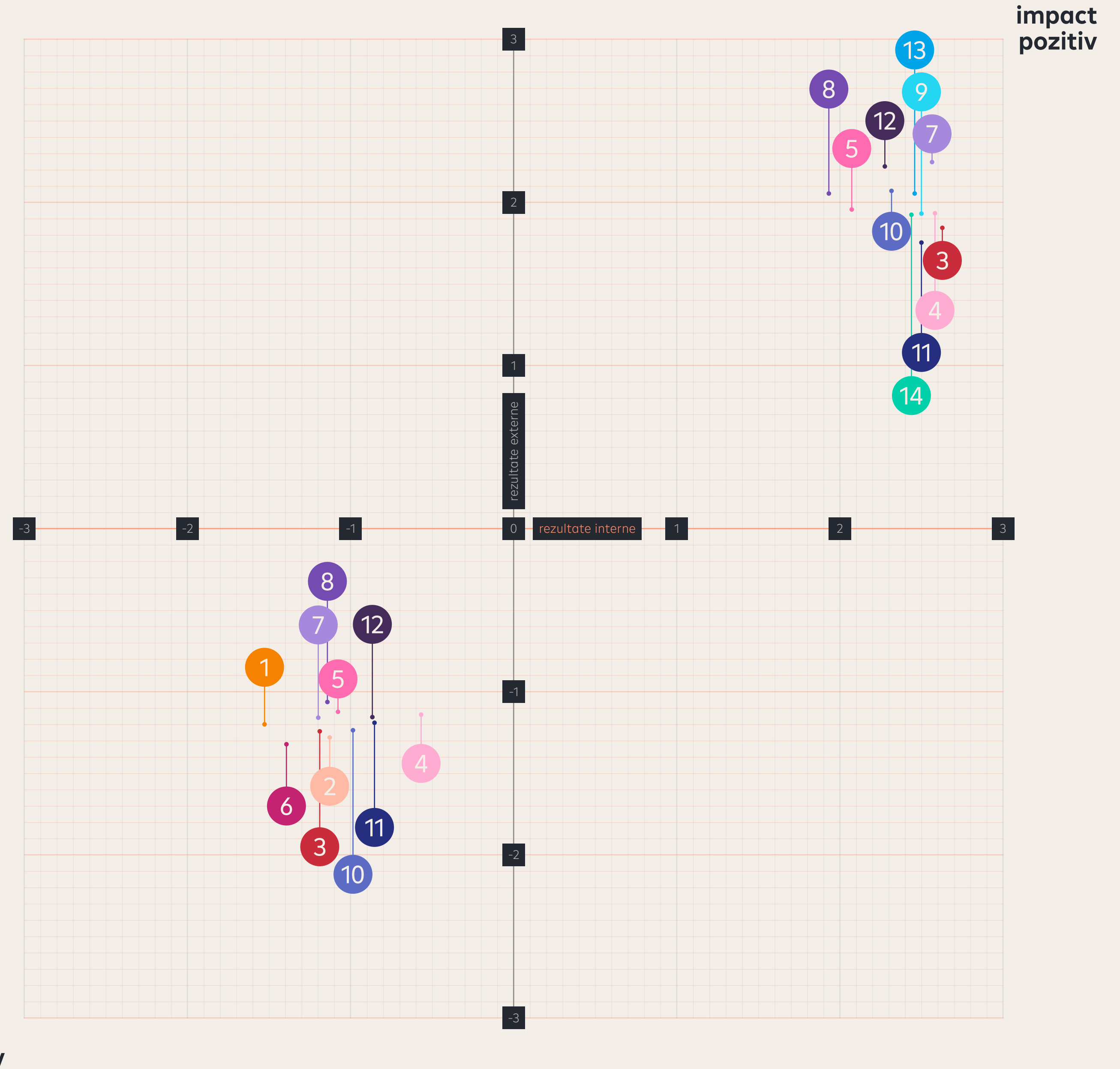
- Incluziune și acces la servicii și produse financiare
- Transparența în relația cu stakeholderii
- Mediu de lucru echitabil
- Educație financiară
- Voluntariat și investiții comunitare

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.

Matricea de materialitate

Temele materiale:

- 1 Combaterea schimbărilor climatice
 - 2 Consum responsabil de resurse
 - 3 Impact în economia locală
 - 4 Etică și responsabilitate în afaceri
 - 5 Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă
 - 6 Impactul de mediu prin politica de creditare
 - 7 Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor
- 8 Relația cu furnizorii
 - 9 Creditare sustenabilă
 - 10 Incluziune și acces la servicii și produse financiare
 - 11 Transparența în relația cu stakeholderii
 - 12 Mediu de lucru echitabil
 - 13 Educație financiară
 - 14 Voluntariat și investiții comunitare



Evaluarea impactului*

Temă materială

Prezentarea generală a impactului asupra economiei, mediului și oamenilor, inclusiv asupra drepturilor omului

Tip impact

6

Impactul de mediu prin politica de creditare

Prin politicile noastre de creditare contribuim indirect la generarea unui impact actual și negativ asupra mediului. Suntem conștienți de acest aspect și prin urmare implementăm măsuri proactive pentru a atenua impactul generat și pentru a minimiza potențialul de prejudicii viitoare. La nivel de Grup, ne-am alăturat Inițiativei Financiare a Programului Națiunilor Unite pentru Mediu (UNEP FI).

În 2022, am efectuat o analiză cuprinzătoare a impactului asupra mediului cauzat de portofoliul nostru și am identificat domeniile cheie de impact, concentrându-ne în special pe schimbările climatice și circularitate. Pentru a aborda aceste aspecte, am stabilit obiective care să ne ghideze acțiunile viitoare.

actual

potențial

negativ

1

Combaterea schimbărilor climatice

În 2022, am luat măsuri proactive pentru a reduce contribuția noastră la intensificarea schimbărilor climatice. Astfel, ne-am actualizat cadrul de obligațiuni verzi, transformându-l în cadrul de obligațiuni de sustenabilitate, prin care ne-am lărgit sfera de finanțare de la proiecte de investiții verzi și la proiecte de investiții sociale.

Aceste măsuri ne permit să ne minimizăm potențialul impact negativ asupra schimbărilor climatice pe care îl generăm prin activitățile noastre de finanțare.

actual

potențial

negativ

2

Consum responsabil de resurse

Activitatea noastră bancară generează un impact actual negativ asupra componentelor capitalului natural. Prin măsurile pe care le implementăm intern pentru a reduce presiunea asupra resurselor naturale, se numără: utilizarea energiei din surse regenerabile, creșterea eficienței energetice, promovarea digitalizării și măsuri de circularitate.

Totodată, impactul nostru se manifestă și indirect, prin proiectele pe care le finanțăm.

actual

potențial

negativ

3

Impact în economia locală

Impactul nostru actual în economia locală este predominant pozitiv, deoarece contribuim la crearea de locuri de muncă și facilităm investițiile pentru persoane fizice, companii și autorități. Prin acordarea de finanțare și sprijin, contribuim la promovarea unei piețe financiare stabile și rezistente, care poate face față provocărilor economice.

În același timp, potențiale efecte negative asupra societății și economiei pot apărea în contextul în care banca nu reușește să își gestioneze riscurile în mod eficient și să integreze măsuri de mitigare potrivite.

actual

potențial

pozitiv

negativ

7

Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor

Digitalizarea facilitează accesul clienților la serviciile financiare prin intermediul aplicațiilor mobile și a celor online. De asemenea, sporește eficiența, reducând birocrăția și timpul de procesare a tranzacțiilor.

Cu toate acestea, dependența sporită de sistemele digitale și de stocarea datelor prezintă riscuri, care, dacă nu sunt gestionate corespunzător, au potențialul de a compromite siguranța informațiilor și protecția datelor clienților.

Totodată, impactul negativ poate apărea prin limitarea accesului la produse și servicii bancare pentru anumite categorii de persoane nedigitalizate.

actual

potențial

pozitiv

negativ

10

Incluziune și acces la servicii și produse financiare

Prin furnizarea de produse financiare specifice fiecărei categorii de stakeholderi, banca are un impact actual pozitiv, promovând incluziunea financiară și accesul la servicii bancare.

Cu toate acestea, există posibilitatea ca unele persoane să se confrunte cu bariere în calea accesului, precum nivelul limitat de educație financiară sau digitală. Acest lucru poate duce la excluziune financiară și la oportunități limitate pentru bunăstarea lor.

actual

pozitiv

negativ

*temele materiale sunt prezentate în ordinea descrescătoare a punctajelor obținute în urma analizei de materialitate, acordând prioritate celor care au un impact negativ.

8

Relația cu furnizorii

Prin selectarea unui număr însemnat de furnizori locali, banca are un impact actual pozitiv atât asupra economiei locale, cât și asupra ocupării forței de muncă de-a lungul întregului lanț de aprovizionare.

Totodată, lipsa integrării unor criterii de mediu și sociale în selectarea și evaluarea furnizorilor poate conduce la apariția unor consecințe negative, precum practici dăunătoare mediului sau încălcări ale drepturilor omului. Implementarea unor procese adecvate de diligență poate preveni aceste efecte.

actual

potențial

pozitiv

negativ

5

Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă

Prin implementarea unui sistem puternic de management al riscurilor de mediu și climatice, banca își poate reduce expunerea la potențialele pierderi financiare cauzate de impactul schimbărilor climatice, precum și la potențialele riscuri fizice și de tranziție.

În plus, banca sprijină tranziția către o economie cu emisii de gaze cu efect de seră reduse prin finanțarea proiectelor de eficiență energetică sau oferirea unui cadru de investiții sustenabile.

actual

potențial

pozitiv

negativ

11

Transparența în relația cu stakeholderii

Procedurile și măsurile pe care le Banca le implementează vizează o comunicare transparentă și de feedback cu stakeholderii noștri. Aceștia au la dispoziție diverse canale prin care ne pot oferi feedback, recomandări, sugestii sau reclamații. Astfel, suntem în contact cu nevoile și cerințele acestora, lucru care ne ajută să ne îmbunătățim procesele și serviciile.

În același timp, pot exista situații în care informațiile despre produsele și serviciile noastre să insuficiente, lucru care poate avea un impact negativ asupra acestora.

actual

potențial

pozitiv

negativ

9

Mediu de lucru echitabil

Angajații noștri sunt o resursă importantă pentru dezvoltarea echilibrată a băncii, prin urmare avem o serie de programe și proiecte implementate pentru a ne asigura că mediul de lucru este unul incluziv, respectuos și le permite acestora să se dezvolte profesional.

În același timp, suntem conștienți că există aspecte pe care le putem îmbunătăți și echipa noastră de resurse umane depune eforturi în acest sens.

actual

pozitiv

negativ

4

etică și responsabilitate în afaceri

Politicile și procedurile pe care le punem în aplicare au ca scop crearea unui mediu de afaceri responsabil și etic. Angajații și partenerii noștri sunt informați în mod constant cu privire la actualizările aduse politicilor băncii.

În același timp, pot exista încălcări neintenționate ale reglementărilor în vigoare care pot duce la apariția unor situații cu potențial impact negativ, aspecte pentru care luăm măsuri adecvate de reducere și remediere.

actual

pozitiv

negativ

13

Educație financiară

Programele noastre de educație financiară au un impact pozitiv asupra bunăstării oamenilor, deoarece le oferă cunoștințele necesare pentru a înțelege și gestiona produsele și serviciile bancare. Astfel, aceștia pot lua decizii în cunoștință de cauză care să îi ajute să își gestioneze resursele în mod eficient.

actual

pozitiv

12

Creditare sustenabilă

Suntem prima bancă din România care a dezvoltat un cadru de obligațiuni verzi care facilitează tranziția către o economie cu emisii reduse de gaze cu efect de seră.

Anul acesta am completat portofoliul nostru și cu obligațiuni de sustenabilitate, deoarece dorim să ne amplificăm impactul pozitiv pe care îl generăm la nivel social. În acest fel, venim în întâmpinarea provocărilor locale și sprijinim dezvoltarea durabilă a societății. Prin integrarea criteriilor de mediu și sociale în produsele și serviciile noastre financiare contribuim la obiectivele Agendei 2030 privind Dezvoltarea Durabilă.

actual

potențial

pozitiv

14

Voluntariat și investiții comunitare

Strategia noastră de investiții comunitare este implementată prin proiectele și programele pe care le derulăm anual pentru a veni în întâmpinarea nevoilor comunităților locale.

Mai mult decât atât, impactul investițiilor noastre în comunitate este evaluat și măsurat în mod riguros cu ajutorul metodologiei London Benchmarking Group (LBG). Analizăm rezultatele și efectele proiectelor pe care le susținem asupra partenerilor și beneficiarilor din comunitate, precum și asupra angajaților care participă la programele noastre de voluntariat. Acest lucru ne permite să evaluăm eficiența și valoarea inițiativelor noastre în crearea de schimbări pozitive și în furnizarea de beneficii tangibile pentru toți stakeholderii implicați.

actual

pozitiv

Transparența în relația cu stakeholderii

În calitate de bancă, relația pe care o avem cu stakeholderii are un impact semnificativ asupra activității noastre și a comunității în ansamblu.

Credem că o comunicare deschisă și transparentă este esențială pentru a construi relații puternice și de lungă durată cu aceștia.

Categorii de stakeholderi	Metoda prin care îi implicăm	Frecvența implicării/comunicării	Top 5 teme materiale	Cum răspundem așteptărilor acestora?
<p>▣</p> <p>Angajat al Raiffeisen Bank România</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind identificarea temelor materiale → Informări regulate → Campanii de comunicare internă → Platformă de comunicare internă → Evenimente online 	<ul style="list-style-type: none"> → Trimestrial → Lunar → Săptămânal 	<ul style="list-style-type: none"> ● Etică și responsabilitate în afaceri ● Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor ● Educație financiară ● Mediu de lucru echitabil ● Creditare sustenabilă 	<ul style="list-style-type: none"> → Program de lucru flexibil, pentru funcțiile unde este posibil → Preluarea feedback-ului în decizii și proiecte interne → Continuarea programului „Vocea ta” și majorarea contribuției angajaților la deciziile conducerii → Asigurarea de oportunități de formare și beneficii
				<ul style="list-style-type: none"> → Continuarea Sondajului anual privind Opinia Angajaților (EOS) → Programe de formare și dezvoltare profesională și personală → Programe de wellbeing → Promovarea voluntariatului în cauze sprijinite de bancă

<p>▣</p> <p>Client – Persoană fizică</p>	<p>→ Sondaj privind identificarea temelor materiale</p> <p>→ Sondaje pentru identificarea percepției față de interacțiunea cu banca</p>	<p>→ Anual</p> <p>→ Ori de câte ori este nevoie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor ● Incluziune și acces la servicii și produse financiare ● Impact în economia locală ● Educație financiară ● Mediu de lucru echitabil 	<p>→ Publicarea Raportului Anual</p> <p>→ Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate</p> <p>→ Platforma MoneyBistro.ro</p> <p>→ Îmbunătățirea permanentă a produselor și serviciilor</p>
<p>▣</p> <p>Client – Persoană juridică</p>	<p>→ Sondaj privind identificarea temelor materiale</p> <p>→ Sondaje pentru identificarea percepției față de interacțiunea cu banca</p> <p>→ Evenimente online și offline</p> <p>→ Comunicarea permanentă prin angajații responsabili de relația cu clienții</p>	<p>→ Anual</p> <p>→ Ori de câte ori este nevoie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor ● Relația cu furnizorii ● Incluziune și acces la servicii și produse financiare ● Creditare sustenabilă ● Voluntariat și investiții comunitare 	<p>→ Programe dedicate clienților</p> <p>→ Îmbunătățirea permanentă a produselor și serviciilor</p> <p>→ Digitalizarea serviciilor</p> <p>→ Codul de Conduită</p> <p>→ Rezultatele financiare pozitive</p> <p>→ Documentele de poziție</p>
<p>▣</p> <p>Agenție guvernamentală/ Autoritate de reglementare/ Factor de decizie din mediul politic</p>	<p>→ Sondaj privind identificarea temelor materiale</p> <p>→ Consultări periodice</p> <p>→ Sprijinirea economiei naționale</p> <p>→ Oportunități egale de ocupare a locurilor de muncă</p> <p>→ Investiții în capital uman</p> <p>→ Politică publică și propuneri legislative</p>	<p>→ Anual</p> <p>→ Ori de câte ori este nevoie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă ● Etică și responsabilitate în afaceri ● Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor ● Combaterea schimbărilor climatice ● Impactul de mediu prin politica de creditare 	<p>→ Publicarea Raportului Anual și a Raportului de sustenabilitate al Băncii</p> <p>→ Declarația nefinanciară anuală Raiffeisen Bank</p> <p>→ Raportări regulate ale Directoratului</p>

<p>▣</p> <p>Organizație supranațională</p>	<p>→ Sondaj privind identificarea temelor materiale</p> <p>→ Consultări periodice</p> <p>→ Crearea de parteneriate și dialog permanent</p>	<p>→ Anual</p> <p>→ Ori de câte ori este nevoie</p>	<p>Răspunsurile primite de la această categorie de stakeholderi au fost N/A - nu știu/not applicable.</p>	<p>→ Raportări anuale</p> <p>→ Raport Anual Financiar</p> <p>→ Raport Anual de Sustenabilitate</p>	
<p>▣</p> <p>Furnizor</p>	<p>→ Sondaj privind identificarea temelor materiale</p> <p>→ Consultări periodice</p>	<p>→ Anual</p> <p>→ Ori de câte ori este nevoie</p>	<p>Răspunsurile primite de la această categorie de stakeholderi au fost N/A - nu știu/not applicable.</p>	<p>→ Publicarea Raportului Anual</p> <p>→ Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate</p> <p>→ Comunicate de presă</p> <p>→ Cod de conduită intern</p>	<p>→ Angajamentul de a asigura diversitatea furnizorilor și a dezvoltării ulterioare a lanțului de aprovizionare în conformitate cu cele mai bune practici de sustenabilitate</p> <p>→ Angajamentul furnizorului față de Codul de Conduită Cooperarea cu furnizorii din comunitatea locală</p>
<p>▣</p> <p>Partener de afaceri</p>	<p>→ Sondaj privind identificarea temelor materiale</p> <p>→ Consultări periodice</p>	<p>→ Anual</p> <p>→ Ori de câte ori este nevoie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Creditare sustenabilă ● Educație financiară ● Incluziune și acces la servicii și produse financiare ● Relația cu furnizorii ● Consum responsabil de resurse 	<p>→ Publicarea Raportului Anual</p> <p>→ Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate</p> <p>→ Comunicate de presă</p>	
<p>▣</p> <p>Reprezentant al societății civile/ Organizații non-guvernamentale</p>	<p>→ Sondaj privind identificarea temelor materiale</p> <p>→ Consultări tematice periodice</p>	<p>→ Anual</p> <p>→ Ori de câte ori este nevoie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Educație financiară ● Voluntariat și investiții comunitare ● Relația cu furnizorii ● Impact în economia locală ● Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor 	<p>→ Publicarea Raportului Anual</p> <p>→ Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate</p> <p>→ Programul Raiffeisen Comunități</p>	<p>→ Programe interne de voluntariat pentru ONG-uri partenere</p> <p>→ Program strategic de parteneriate cu reprezentanți ai societății civile</p> <p>→ Consultări anuale pentru evaluarea impactului proiectelor sponsorizate de Bancă</p>

<p>▣</p> <p>Asociații de business/ sectoriale</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind identificarea temelor materiale → Consultări periodice → Implicare directă în acțiunile asociațiilor de afaceri și profesionale → Evenimente online 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă ● Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor ● Etică și responsabilitate în afaceri ● Creditare sustenabilă ● Incluziune și acces la servicii și produse financiare 	<ul style="list-style-type: none"> → Publicarea Raportului Anual → Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate → Publicarea de comunicate de presă → Membri activi → Participare în grupurile de lucru ale asociațiilor profesionale și de business
<p>▣</p> <p>Mass-media</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind identificarea temelor materiale → Consultări periodice → Evenimente online pentru presă 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Săptămânal → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> ● Incluziune și acces la servicii și produse financiare ● Educație financiară ● Creditare sustenabilă ● Mediu de lucru echitabil ● Relația cu furnizorii 	<ul style="list-style-type: none"> → Publicarea Raportului Anual și a situațiilor financiare trimestriale → Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate → Participări la evenimente tematice → Declarații și comunicate de presă → Răspunsuri la întrebări privind activitatea Băncii
<p>▣</p> <p>Altă categorie (ex. fost client, client PF și PJ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Sondaj privind identificarea temelor materiale 	<ul style="list-style-type: none"> → Anual → Ori de câte ori este nevoie 	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă ● Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor ● Mediu de lucru echitabil ● Impactul de mediu prin politica de creditare ● Incluziune și acces la servicii și produse financiare 	<ul style="list-style-type: none"> → Publicarea Raportului Anual → Publicarea Raportului Anual de Sustenabilitate

Comunicarea cu angajații noștri

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.

În 2022, Banca a desfășurat o nouă ediție anuală a **studiului de cercetare a nivelului de angajament și de eficiență, EOS** (Employee Opinion Survey).

Acesta se desfășoară 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	2022	2021	2020
Mândrie „Sunt mândru(ă) că lucrez pentru această companie”	88%	87%	86%
Grijă „Banca demonstrează grijă și preocupare față de angajații săi”	79%	75%	81%
eNPS „Aș recomanda familiei sau prietenilor mei această Bancă ca loc de muncă”	80%	71%	70%
Implicare Engagement	80%	76%	76%
Capacitate Enablement	85%	83%	82%
Eficacitate Effectiveness	69%	63%	63%

Construim viitorul bankingului împreună cu clienții noștri

În conformitate cu viziunea Băncii de a deveni ecosistemul financiar preferat din România, 2022 a fost un an cu realizări importante (inclusiv creșteri ale NPS în rândul tuturor segmentelor de clienți ai băncii) care reflectă angajamentul continuu de a înțelege nevoile clienților și de a crea valoare pentru aceștia.

Prin intermediul unui parteneriat cu un furnizor de top, am continuat dezvoltarea platformei de Experiență a Clienților PULS, capabilă să ofere o perspectivă centralizată asupra opiniilor clienților din portofoliul nostru, în timp real. Platforma oferă o bază solidă pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite, bazându-se pe evaluările și feedback-urile clienților, cu scopul principal de a îmbunătăți întreaga experiență a clienților cu Banca.

În 2022, am trimis peste 3,5 milioane de invitații de a completa chestionare și am colectat peste 300.000 de feedback-uri de la clienții agențiilor din rețea, bancherilor personali, ai agenților de vânzări directe și ai clienților care au interacționat cu Banca prin intermediul canalelor digitale, call center-ului sau departamentului de management al reclamațiilor.

În același timp, am continuat să oferim programe de formare și instruire pentru a îmbunătăți permanent competențele angajaților în Experiența Clienților, asigurând astfel clienților o interacțiune profesională cu angajații din front-office și acces mai ușor la produsele și serviciile noastre, ceea ce duce la crearea unor relații pe termen lung bazate pe încredere.

Managementul reclamațiilor

Reclamațiile pot fi adresate băncii prin toate canalele de comunicare cu aceasta (call-center, agenții, adresele de e-mail dedicate, site-ul băncii, social media, RBI, autorități etc.). Acestea sunt preluate și înregistrate într-un sistem intern de gestionare a relațiilor cu clienții (CRM), unde sunt clasificate pentru o analiză eficientă și alocare către departamentele relevante. În anumite cazuri, se iau măsuri imediate, cum ar fi blocarea aplicațiilor bancare online, a cardurilor sau a conturilor.

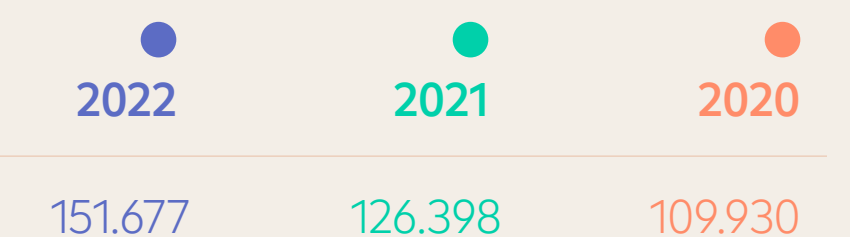
Ofițerii desemnați analizează cu atenție situațiile raportate, luând măsurile de remediere și de prevenire necesare, după caz. Pe baza acestor analize se formulează rezoluții interne, care servesc drept bază pentru redactarea răspunsurilor către reclamanti. Departamentul Managementul Reclamațiilor este responsabil de gestionarea acestor rezoluții, de redactarea răspunsurilor și de solicitarea validării din partea colegilor din departamentele Antifraudă, Juridic și Relații Publice, dacă este necesar, înainte de a trimite răspunsurile scrise către reclamanti.

De asemenea, monitorizam încadrarea corectă în tipologia care determină responsabilul de analiză, facem demersuri pentru a se răspunde cât mai repede și pe înțelesul petentului, oferim răspunsuri intermediare etc. Ulterior, asigurăm raportarea periodică pentru tipologiile cu volume semnificative către managementul băncii.

Pe scurt, sistemul nostru cuprinzător include mai multe canale pentru depunerea plângerilor și un sistem CRM care facilitează gestionarea plângerilor de fraudă potențială. Dispunem de departamente dedicate pentru primirea, analiza/remedierea, răspunsul, urmărirea și raportarea pentru a asigura rezolvarea eficientă a problemelor clienților.

În anul 2022, numărul de reclamații înregistrate de Raiffeisen Bank a crescut cu 20% comparativ cu anul 2021. Din totalul reclamațiilor, aproximativ 60% reprezintă tranzacții cu card contestate.

Numărul reclamațiilor



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
Asociații patronale			
Consiliul Patronatelor Bancare din România (CPBR)	Zdenek Romanek, membru al Consiliului Director CPBR	Nu	Da
Confederația Patronală Concordia (CPC)	Nu	Nu	Da
FINBAN	Nu	Nu	Da
Asociații bancare			
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

Asociații de afaceri			
Coaliția pentru Dezvoltarea României (CDR)	Cristian Sporiș, membru al Steering Committee CDR	Nu	Da
Consiliul Investitorilor Străini (FIC)	Nu	Nu	Da
Romanian Business Leaders	Nu	Da	Da
Austrian Business Club Bucharest	Nu	Da	Da
Institutul Aspen România (ASPEN)	Cristian Sporiș, membru în Consiliul Director	Da	Da
Consiliul Român pentru Clădiri Verzi (RoGBC)	Nu	Nu	Da
Camere de comerț			
Camera de Comerț Româno-Americană (AmCham)	Cristian Sporiș, Vice President	Da	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)	Nu	Da	Da
Asociația Clubul Economic German (DWK)	Nu	Nu	Da
Alte parteneriate cu organizații neguvernamentale			
United Way	Vladimir Kalinov, Președinte	Da	Da
Green Revolution	Cristian Sporiș, membru în Consiliul Director	Da	Da
Camera de Comerț pentru Diversitate	Alina Rus, 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, **Pactul Global al Națiunilor Unite**.

Astfel, ne-am angajat să respectăm și să promovăm cele zece principii UNGC:

Drepturile Omului

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

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

Standardele Muncii

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

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

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

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

Protecția mediului natural

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

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

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

Combaterea corupției

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

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).

Ca urmare a unei analize extinse a impactului portofoliului asupra dezvoltării durabile, RBI a identificat două zone de impact negativ: Stabilitate climatică și Circularitate.

În luna septembrie 2022, Grupul RBI își reafirmă angajamentul pentru sustenabilitate prin setarea **obiectivelor de reducere a emisiilor proprii aprobate de Inițiativa Obiective bazate pe știință** (Science based target initiative - SBTi).

Prin urmare, aceste obiective sunt recunoscute ca fiind în concordanță cu nivelurile necesare pentru îndeplinirea țintelor stabilite prin Acordul de la Paris. Inițiativa Science Based Targets (SBTi) este o colaborare între CDP, Global Compact al Națiunilor Unite, World Resources Institute (WRI) și World Wide Fund for Nature (WWF).

SBTi definește și promovează cele mai bune practici în stabilirea obiectivelor bazate pe știință și evaluează în mod independent obiectivele companiilor.

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	Proiecte Raiffeisen Bank România
Clădiri verzi	ODD 11: Orașe și comunități durabile	<ul style="list-style-type: none"> → Creditul Casa ta Verde → Obligațiuni sustenabile → Finanțare Arobs Business Center care a primit certificarea BREEAM OUTSTANDING
Energie regenerabilă	ODD 7: Energie curată și la prețuri accesibile	<ul style="list-style-type: none"> → Creditul TLI → Obligațiuni sustenabile → Platforma de soluții verzi IMM → Programul Black Sea ClimAccelerator
Eficiență energetică	ODD 7: Energie curată și la prețuri accesibile ODD 9: Industrie, inovație și infrastructură	<ul style="list-style-type: none"> → Obligațiuni sustenabile
Transport sustenabil	ODD 11: Orașe și comunități durabile	<ul style="list-style-type: none"> → Obligațiuni sustenabile → Programul I'Velo → Programul Black Sea ClimAccelerator

Agricultură sustenabilă	ODD 2: Foamete zero	→ Creditul TLC
	ODD 6: Apă curată și sanitație	→ Obligațiuni sustenabile
	ODD 15: Viața terestră	<ul style="list-style-type: none"> → Programul Masterclass in Business of Agriculture (MBAg) → Programul GreenFields → Programul Cereal Expert → Programul Black Sea ClimAccelerator → Programul Elevator Lab
Economie circulară	ODD 12: Consum și producție responsabile	<ul style="list-style-type: none"> → Obligațiuni sustenabile → Finanțare Green Group
Acces la servicii esențiale	ODD 3: Sănătate și bunăstare	→ Obligațiuni sustenabile
	ODD 4: Educație de calitate	→ Finanțări adresate Autorităților Publice Locale
	ODD 6: Apă curată și sanitație	→ Programul Money Bistro
	ODD 8: Muncă decentă și creștere economică	<ul style="list-style-type: none"> → Programul de educație financiară în școlile din România → Programul factory by Raiffeisen Bank

Premii 2022

Premiu	Cine l-a acordat	Data		
Premiul pentru implementarea și promovarea finanțărilor verzi pe piața de capital	Bursa de Valori București - BVB	Februarie	Cea mai bună bancă de Private Banking din România	Global Finance Noiembrie
Cea mai bună bancă din România	Global Finance		Best Practices for Proven Success	Wall Street Noiembrie
Cel mai mare număr total de clienți și număr total de clienți persoane fizice ai serviciului mobile banking	Piața Financiară	Aprilie	Banca de Retail a anului Categoria Administrare de fonduri de pensii facultative, premiu acordat Raiffeisen Acumulare	Piața Financiară Decembrie
Cea mai mare creștere a valorii tranzacțiilor clienți persoane fizice pe serviciul de internet banking	Piața Financiară	Aprilie	Cea mai bună bancă în România	The Banker Decembrie
Locul 2 la categoria „ Colaborare intersectorială - pentru colaborarea îndelungată (peste 12ani) ” pentru implementarea programului de educație financiară în școlile din România	CSR Awards by CSR Media	Mai	Special Award Sustainability	ARIR Annual Gala - Asociația pentru Relația cu Investitorii din România Noiembrie
Gold Recognition la categoria „Antreprenoriat” pentru programul factory by Raiffeisen Bank	Community Index	Iulie	Best Sustainable Finance Solutions Provider Award	The Diplomat-Bucharest - Awards Gala Decembrie
			GOLD Level Recognition , premiul pentru transparență și performanță în sustenabilitate primit în cadrul evaluării Romanian Corporate Sustainability and Transparency (CST) Index	The Azores Decembrie

Portofoliul nostru

În 2022, Raiffeisen Bank și-a intensificat eforturile de a înțelege și de a răspunde nevoilor clienților săi, oferindu-le sprijin pentru a-și pune în aplicare planurile, fie că este vorba de creșterea afacerii lor pentru o mai mare rentabilitate sau pur și simplu pentru a le face viața de zi cu zi mai ușoară.

Banca și-a menținut angajamentul față de strategia sa de a deveni ecosistemul financiar preferat al românilor, prin promovarea de produse și servicii care facilitează creditarea și dezvoltarea durabilă, planificarea financiară și economisirea.

În plus, banca a încurajat în mod activ inițiativele antreprenoriale și implicarea în comunitate care se aliniază cu aceste obiective.



Retail: Persoane Fizice

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 pe care le preferă.

Fiecare canal de deservire le completează pe celelalte cu caracteristici specifice. Ne-am dorit să accentuăm, în mod special, modelul de relație la distanță și să le oferim clienților o experiență de tip 360 de grade.

Realizările din anul 2022 de care suntem cei mai mândri includ:

- confirmarea calității soluțiilor de digitalizare oferite clienților noștri în procesul online de deschidere a relației cu Banca la distanță, prin acreditarea obținută de la Autoritatea pentru Digitalizarea României;
- lansarea de funcționalități noi în aplicația de mobile banking, precum SavingBox și serviciul de plăți instant, pentru care am depășit la sfârșitul anului cota de piață de 22,7%;
- implementarea ecosistemului de loializare Smart Market, care a trecut de pragul de 350.000 de clienți în doar 8 luni de la lansare.



La începutul anului 2022 s-a finalizat cu succes implementarea în toată rețeaua de agenții a modelului de lucru orientat cu prioritate pe oferirea de sfaturi personalizate și interacțiuni cu valoare adăugată pentru clienți.

Astfel, operațiunile specifice casierilor au fost transferate în rețeaua de bancomate și multifuncționale disponibile 24/7, cu o serie de alte soluții alternative disponibile („cash box”, pentru depunerea de sume mari și menținerea unor casierii dedicate exclusiv încasării de rate la credite în valută de la persoane fizice).

De asemenea, operațiunile de plăți au continuat modelul stabilit în anii anteriori, de efectuare pe aplicațiile digitale ale Băncii. Astfel, personalul agențiilor este dedicat în întregime oferirii de consultanță personalizată, recomandării celor mai adecvate produse de creditare, investiții și economisire, precum și furnizării celor mai bune indicații de optimizare a utilizării produselor și serviciilor deținute.

Raiffeisen Bank continuă să fie unul dintre liderii pieței cardurilor de credit din România, cu un portofoliu de **>570.000 de carduri.**

IMM-uri

Portofoliul de clienți IMM este reprezentat de peste 100.000 de companii, care includ companii Micro (cu cifra de afaceri anuală mai mică de 1 milion de euro), companii Mici și Mijlocii (cu cifra de afaceri între 1 și 5 milioane de euro) și clienți Profesii Liberale, conform apartenenței acestora la diversele asociații și ordine profesionale.

În anul 2022, atenția noastră s-a îndreptat asupra îmbunătățirii funcționalităților aplicațiilor digitale și îmbogățirii ofertei operaționale cu aplicații inovatoare și produse premium, cu scopul de a răspunde nevoii de recunoaștere din partea clienților noștri.

Dezvoltarea soluțiilor digitale **Raiffeisen Online** și **Smart Mobile** au continuat să fie obiectivul nostru principal în 2022, și vor continua să fie și în 2023. Susținem în mod activ migrarea către aceste canale alternative de servicii bancare, oferind platforme digitale pentru a găzdui toate produsele și serviciile noastre principale.

Acesta este un pilon major al strategiei pentru clienții IMM. Urmând această abordare, Banca a lansat aplicații mobile și de internet banking re-proiectate, menite să îmbunătățească experiența clienților și să asigure disponibilitatea extinsă a serviciilor, pe lângă faptul că oferă costuri de tranzacționare reduse.

>85.000

de clienți IMM-uri folosesc soluții pentru digital banking în 2022, cu peste 75% de utilizatori activi.

Printre funcționalitățile nou lansate anul acesta se numără gestionarea drepturilor și limitelor de tranzacționare ale utilizatorilor, integral în aplicație, reprezentantul legal având acum toate instrumentele pentru a face modificări la distanță, deschiderea de conturi curente IMM, conturi de grant și depozite.

Pentru a îmbunătăți experiența clienților IMM care dețin mai multe companii sau care sunt și clienți persoane fizice, am creat un mod simplificat de înrolare și access la conturi, prin aplicația **Smart Business**. Această soluție sigură, bazată pe activarea unui singur profil pentru fiecare companie, simplifică semnificativ modul de utilizare a aplicației și este foarte apreciată de clienți.

Simplificarea și transformarea digitală au fost susținute în 2022 și de soluția de acceptare a cardurilor prin **RaiPOS** (SoftPOS – Soft Point of Sale), aplicație oferită de Raiffeisen Bank comercianților ce au ca obiect de activitate vânzarea de produse și servicii. Această aplicație simplă și intuitivă dedicată clienților IMM transformă telefonul mobil sau tableta într-un terminal electronic de plată cu cardul. Cardurile acceptate sunt VISA sau Mastercard, atât cele pentru persoane fizice, cât și cele pentru persoane juridice.

Datorită costurilor mai reduse față de POS-ul standard, în mai puțin de 6 luni de la lansare, un număr important de comercianți utilizează această nouă posibilitate de acceptare a plăților cu cardul oferită de Raiffeisen Bank.

În completarea experiențelor digitale ale clienților noștri, am continuat parteneriatul cu compania internațională de tehnologie și inovare **QUALITANCE** și am extins beneficiile Platformei de creditare digitală IMM către un număr din ce în ce mai mare de clienți existenți. Au fost adăugate funcționalități menite să crească nivelul de automatizare, transparență și eficiență, permițând unor categorii noi de clienți să parcurgă fluxul de creditare și să beneficieze de bani în cont în circa 15 minute. Aceste automatizări permit obținerea unei decizii în timp real, direct în Platformă, oferindu-i clientului o experiență plăcută pe parcursul procesului de creditare, fapt demonstrat și prin feedback-ul exprimat de către clienți direct în aplicație.



Anul 2022 marchează **lansarea primului card de business PLATINUM din România dedicat persoanelor juridice**, în parteneriat cu VISA. De asemenea, el este făcut din plastic reciclat. Principalul scop fiind acela de a aduce flexibilitate oamenilor de afaceri care își desfășoară afacerile și în străinătate, au parteneriate cu furnizori externi și au o viață socială activă. Pe lângă operațiunile uzuale (retrageri de numerar în țară sau în străinătate, operațiuni efectuate la toate tipurile de terminale ATM/MFM/POS, plăți online, conversie automată în valuta țării unde e utilizat cardul și plata gratuită la comerț), cardul de business VISA PLATINUM oferă acces la LoungeKey în aeroporturi din România și din lume, și acces la platforma Air Refund. Trendul accentuat de migrare către soluții digitale, inclusiv în domeniul operațiunilor, este susținut și de rezultatele obținute din promovarea serviciilor de acceptare la plată a cardurilor, care în anul 2022 marchează valori fără precedent: **163 de milioane de tranzacții efectuate prin terminalele Raiffeisen Bank** (POS, RaiPOS, platforma Ecommerce), reprezentând o creștere cu aproximativ 20% față de anul anterior.

Pentru acoperirea nevoilor de retragere și depunere de numerar, clienții IMM au la dispoziție soluții variate: peste 491 de mașini multifuncționale („MFM”) care permit tranzacții multiple, inclusiv depuneri și retrageri de numerar, plata facturilor, extrase de cont, schimb valutar. Retragerile de 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 bancomatele Raiffeisen Bank. O soluție nouă și apreciată de clienții IMM o reprezintă echipamentele de depunere multivalută, SMART CASHBOX, în prezent în număr de 55 de terminale instalate în diverse locații naționale; extinderea continuă și în 2023.

Nevoile de creditare au fost susținute prin programele guvernamentale inițiate sub cele două scheme de ajutor de stat, **IMM Invest, Agro IMM Invest, Garant Construct, Rural Invest și Imm Prod**, în care Raiffeisen Bank România a acordat peste 1.800 credite pentru peste 1.500 de clienți din domenii de activitate foarte diverse, cu valoare aprobată de aproximativ 216 milioane EUR.

În cadrul Băncii, pentru a sprijini tranziția IMM-urilor către o economie sustenabilă, am desemnat un Ofițer de Sustenabilitate IMM. Acest rol cuprinde diverse responsabilități cheie, printre care:

- Dezvoltarea unui centru de expertiză la nivelul segmentului IMM în ceea ce privește obiectivele de sustenabilitate din zona IMM;
- Contribuie la elaborarea și implementarea strategiei de business și a ofertei de produse și servicii care încorporează aspectele ESG adresată clienților IMM;
- Structurarea tranzacțiilor de finanțare specifice și identificarea creditelor care se încadrează sub umbrela ESG;
- Colaborarea strânsă cu alte departamente din companie, dar și cu Grupul în vederea identificării și îmbunătățirii proceselor interne de creditare și a produselor de credit cu specific ESG pentru IMM-uri;
- Oferirea de suport privind aspectele ESG atât în cadrul liniei de business, cât și în cazul agențiilor băncii.

> Clienți Premium <

În 2022, Raiffeisen Bank România a continuat să acorde o atenție sporită cerințelor și nevoilor diverse ale clienților săi Premium. Pentru a spori și mai mult valoarea comunicării și interacțiunii cu aceștia, banca a simplificat și ajustat procesele și procedurile din cadrul **RaiConnect**, platforma sa de comunicare.

Aceasta a permis accesul de la distanță la majoritatea produselor și serviciilor special concepute pentru clienții IMM. Prin înlocuirea vizitelor în sucursale cu întâlniri online, clienții se pot conecta în mod convenabil cu Relationship Manager lor dedicați și pot beneficia de asistență, în timp real, de oriunde se află.

Banca oferă, de asemenea, o **semnătură electronică certificată** ca parte a pachetului de beneficii oferite de serviciul RaiConnect, iar această opțiune le este oferită clienților în mod gratuit.



Corporate Banking

Raiffeisen România s-a concentrat în mod activ asupra finanțării în context social, ca parte a angajamentului său de a fi un „cetățean responsabil”.

În 2022, divizia Corporate a pus un accent semnificativ pe acordarea de finanțări pentru îmbunătățirea **Accesului la servicii esențiale**. Aceste investiții financiare vizează facilitarea accesului cetățenilor la servicii de o mai bună calitate în domeniul sănătății, educației și infrastructurii. Acest segment este considerat crucial datorită potențialului său de îmbunătățire a calității serviciilor și de creștere a calității vieții cetățenilor, care sunt beneficiarii finali ai acestor servicii.

Portofoliu clienți corporate

→ Nr. clienți corporate activi:

4.963

→ Expunere:

17.138.032 mii lei

→ Nr. acordări:

531

→ Valoarea acordărilor:

834.770 mii lei

Pentru clienții **Large Corporate**, echipele interne conduse de experți din industrie au reușit să ofere soluții personalizate de creștere, menținând statutul Diviziei Corporații de 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.).

Distribuția portofoliului clienți corporate pe sectoare de activitate

Sector	%
Agricultură, silvicultură și pescuit	4
Industria extractivă	6
Industria prelucrătoare	13
Producția și furnizarea de energie electrică și termică, gaze, apă caldă și aer condiționat	12
Distribuția apei; salubritate, gestionarea deșeurilor, activități de decontaminare	1
Construcții	4
Comerț cu ridicata și cu amănuntul; repararea autovehiculelor și motocicletelor	28
Transport și depozitare	6
Intermedieri financiare și asigurări	1
Tranzacții imobiliare	14
Activități profesionale, științifice și tehnice	1
Activități de servicii administrative și activități de servicii suport	1
Administrație publică și apărare; asigurări sociale din sistemul public	6
Sănătate și asistență socială	3
Total	100

● la 31 dec. 2022

Banca a finanțat trei proiecte din segmentul public, acordând un total de **~24 mil. €.**

La sfârșitul anului 2022, valoarea în sold era de 8,66 milioane euro, reflectând angajamentul continuu față de proiectele care vizează accesul la servicii esențiale.

Evoluând ca urmare a experiențelor acumulate în anii precedenți și adaptându-se noului context digital, programul- platformă **Raiffeisen Catalizator** a continuat și în 2022, fiind foarte apreciat de partenerii noștri, care au participat în număr de 500 la acesta.

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 de piață ale acestora. 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 aproape **600 de milioane de euro în cei 4 ani** de existență a Programului). Rezultatul este o dovadă a efortului intern extins de a răspunde cerințelor legislative ale programului.

Mai mult decât atât, o atenție sporită a fost acordată finanțării ecologice adresate APL (Autorități Publice Locale). În acest sens, am reușit să ne poziționăm într-un susținător consecvent al proiectelor de acest gen, derulate de importante municipalități din țară (de exemplu, flotă de transport public electric, infrastructură pentru transport alternativ, reîmpădurire, grădini publice etc.).

2022 a fost un an bun și din perspectiva **pieței sindicalizate**, cu tranzacții în diferite sectoare economice. Beneficiind de îndrumare din partea Grupului și investind în programe importante de pregătire, Banca a reușit să îndeplinească roluri multiple în cadrul tranzacțiilor la care a participat.

Un factor important care a contribuit la creșterea activelor a fost linia de finanțare a proiectelor, cu expuneri noi, 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.

S-au continuat eforturile de optimizare a soluțiilor bancare tranzacționale, cu scopul de a migra către canalele electronice, ajungând la un nivel de 98% al tranzacțiilor digitale.

În 2022, au fost luate măsuri semnificative pentru a accelera **migrarea altor servicii și procese pe platformele digitale**. Acestea au fost susținute, de asemenea, de eforturile forței de vânzări de a promova medii electronice sigure, rapide și fiabile de comunicare și prelucrare.

Digitalizare

În întreaga lume, procesul de digitalizare a revoluționat accesul la informații și resurse, a transformat diverse industrii, dar a creat și anumite provocări, în special în ceea ce privește decalajul digital, prin care anumite grupuri de persoane, în special cele din comunitățile insuficient deservite sau cu resurse limitate, se pot confrunta cu bariere în ceea ce privește accesul la tehnologii digitale și la beneficiile pe care acestea le oferă. Acest lucru poate adânci și mai mult inegalitățile existente, de aceea este imperativ să se abordeze și provocările pe care era digitală le prezintă pentru a ne asigura că beneficiile aduse sunt incluzive și accesibile tuturor membrilor societății. În 2022, ne-am continuat strategia de digitalizare și de promovare a tranzacțiilor sigure și eficiente atât pentru persoanele fizice, cât și pentru companii. Am continuat să dezvoltăm oferte de produse și servicii în direcția unei bănci digitale cu componentă umană.

Pentru a realiza acest lucru, am oferit clienților noștri diferite canale, precum Raiffeisen Online, Smart Mobile, ATM-uri, MFM-uri și aparate de depunere în mai multe valute. Începând cu 1 februarie 2022, majoritatea sucursalelor Raiffeisen Bank au funcționat fără casierii. Cu toate acestea, anumite sucursale selectate și-au păstrat casierile pentru a răspunde operațiunilor cu numerar, în mod excepțional, pentru plata ratelor la credite.

Contextul pe care l-am traversat în ultimii ani a accelerat nevoia de soluții digitale în toate industriile, inclusiv în sectorul bancar. Raiffeisen Bank a reacționat prin extinderea rețelilor sale de automate, care oferă soluții digitale pentru nevoile legate de numerar. Aceste aparate, inclusiv MFM-uri/ATM-uri și aparate de încasare, sunt disponibile 24 de ore din 24, 7 zile din 7 și oferă o procesare mai rapidă a tranzacțiilor în comparație cu bancomatele convenționale. În același timp, angajații băncii sunt pregătiți să asiste clienții în utilizarea eficientă a acestor canale alternative de plată.

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 februarie 2022, am lansat o nouă versiune RaiPay, prin care am introdus pentru clienții Raiffeisen Bank și **cardurile virtuale de unică folosință** pentru plăți online.

Astfel, clienții ce au înrolat un card de credit în RaiPay pot genera date de card valabile pentru o singură cumpărătură, utilizate pentru plăți pe site-uri mai puțin cunoscute. Cardul virtual de unică folosință a fost parte dintr-un release important al aplicației RaiPay, care a adus mai multe îmbunătățiri ale acesteia.



Smart Mobile

Smart Mobile 📱 este o aplicație de mobile banking creată pentru smartphone-uri. În Smart Mobile poți consulta soldul conturilor și poți efectua plăți și toate operațiunile importante.

În 2022, am continuat să ne concentrăm pe dezvoltarea de funcționalități utile, în conformitate cu nevoile și feedback-ul clienților noștri: am început anul cu un flux de activare SmartToken îmbunătățit (aplicația de autentificare în aplicația de mobile/internet banking și de autorizare a tranzacțiilor), iar în a doua jumătate a anului



am lansat noi funcții relevante pentru a facilita activitatea bancară în Smart Mobile, și anume:

- Flux mai scurt pentru a obține o preaprobare Flexicredit (credit negarantat);
- **Instant Payments:** primirea banilor nu mai este legată de orele de lucru ale băncilor. Bani ajung în contul destinatarului în doar câteva secunde, oricând (24/7/365), dacă băncile participă la serviciul Plăți instant;
- **SavingBox:** o modalitate simplă de a pune bani deoparte, într-un cont de economii. Prin configurarea SavingBox, la fiecare plată cu cardul, o sumă corespunzătoare unui procent ales de utilizator din suma plătită, va fi transferată automat din contul curent în contul de economii.

Aceste funcționalități se adaugă la cele de care utilizatorii se bucură deja:

- opțiunea Smart Hour - schimb valutar Lei-Euro, Euro-Lei între conturile proprii la cursurile BNR, de luni până vineri între orele 10:00 și 11:00;
- opțiuni care răspund unor nevoi simple de autoservire, cum ar fi: deschiderea unui nou cont/depozit la termen sau a unui nou card, afișarea PIN-ului cardului, recuperarea fluxului de nume de utilizator, blocarea/blocajul cardului cu reemiterea acestuia (și trimiterea lui prin curier), primirea de notificări push;
- opțiuni care răspund unor nevoi mai sofisticate, cum ar fi: actualizarea datelor cu caracter personal, fluxul Flexicredit, abonarea la unități de fond de investiții Raiffeisen Asset Management, crearea unui șablon pentru stabilirea plăților recurente către Fondul de Pensii Raiffeisen Acumulări.

Am încheiat anul 2022 cu o creștere a numărului de clienți digitali activi, persoane fizice, ceea ce se traduce în: aproximativ 1.250.000 de clienți persoane fizice (1 milion de clienți activi în septembrie 2021) utilizează lunar aplicațiile de mobile/internet banking, cu o medie de 22 de logări pe lună pentru fiecare client.

În 2022, Smart Mobile a înregistrat o participare semnificativă în mediul rural, cu 30% dintre clienți conectați și 27% din tranzacții provenind din zonele rurale.

Smart Market

În iunie 2022, am lansat Smart Market 📱 - o aplicație de loializare inovativă, bazată pe un ecosistem digital, ce își propune să aducă împreună clienții digitali persoane fizice, cu partenerii și comercianții, persoane juridice, pentru a-și împărtăși unii altora experiența, a mobiliza resurse și a crea valoare pentru toți.

În modul acesta, clienții PF digitali ai băncii vor fi recompensați atât prin oferte Raiffeisen, cât și prin cele ale comercianților, parteneri în ecosistem.

Accesul în aplicația Smart Market este gratuit, iar pentru a o instala clienții persoane fizice trebuie doar să dețină un card Raiffeisen și serviciul de mobile banking, Smart Mobile. Odată instalată, aplicația este intuitivă și ușor de folosit de utilizatori pentru a avea acces la diferite recompense precum vouchere de discount, cashback în cont, puncte de loialitate, sau oferte la produse bancare.

În plus, ei își pot virtualiza în aplicație toate cardurile de loialitate deținute la orice comerciant, pentru a le simplifica experiența de shopping și a renunța la cardurile de plastic.

În doar 6 luni de la lansare, aplicația avea peste 320.000 clienți recompensați cu oferte de la peste 60 de comercianți, și a vândut peste 7.800 de produse de creditare și economisire inițiate digital, ceea ce a dus la un grad înalt de satisfacție a clienților și un NPS peste medie (58,9).

Tableta Raiffeisen Smart Finance pentru clienți persoane fizice



În 2022, am lansat proiectul Raiffeisen Smart Finance, o platformă pentru gestionarea finanțelor personale, ca parte din strategia noastră de democratizare a planificării financiare pentru clienții persoane fizice.

În platformă, clienții pot vizualiza o imagine completă, atât a produselor financiare pe care le dețin deja, cât și a celor care sunt disponibile în oferta băncii. Prin intermediul tabletei, clienții noștri au acces la informații financiare actualizate, servicii bancare convenabile și își pot alege soluțiile de creditare, asigurări sau investiții pe care si le doresc.

Expertiza angajaților băncii susținută de soluții digitale. Tehnologia înseamnă suport, experții noștri sunt însă cheia pentru discuții cu clienții despre problemele lor reale. Ne bazăm pe reprezentanții noștri și pe expertiza lor financiară, susținută de soluții digitale precum Raiffeisen Smart Finance.

Consultarea clienților și a colegilor în realizarea soluției: Este important să înțelegem pe cât mai bine nevoile, dorințele și prioritățile clienților noștri, pentru a le putea oferi cele mai bune soluții. De aceea, în dezvoltarea aplicației ne-am bazat pe feedback-ul a peste 172.000 de clienți și a experților noștri care o folosesc.

Implementare rapidă: Raiffeisen Smart Finance a avansat rapid de la faza de idee la lansarea pe piață: am demarat acest proiect în iunie 2022 cu 10 tablete și am ajuns în noiembrie 2022 la 1.000 de tablete.

Impact de mediu redus: Prin intermediul tabletei, clienții noștri pot accesa servicii financiare și informații într-un mod digital, reducând astfel consumul de hârtie și impactul asupra mediului.

Raiffeisen Smart Finance a avut un impact pozitiv semnificativ asupra experienței clienților: o interacțiune mai eficientă și o mai bună înțelegere a serviciilor noastre.

Echipele noastre deja au început dezvoltarea unei soluții asemănătoare și pentru alte segmente de clienți.

Creditare sustenabilă

Finanțarea sustenabilă a continuat să fie un aspect cheie în 2022, atât din perspectiva locală a Raiffeisen Bank România, dar și la nivel grupului Raiffeisen Bank International.

În plan local, susținerea și orientarea către finanțarea companiilor și proiectelor verzi/sustenabile, dar și spre susținerea proiectelor cu impact social este demonstrată atât prin creșterea volumului finanțărilor sustenabile, precum și prin diversificarea segmentelor adresate, menționând aici tipologii de finanțări noi, cum ar fi cele din aria economiei circulare, transport ecologic și finanțări sociale.

În anul 2022, Raiffeisen Bank România a acționat în rol de coordonator de sustenabilitate în două finanțări sindicalizate.

La 31 decembrie 2022, valoarea totală a portofoliului de produse verzi din portofoliul Corporate era **435 mil. €**,

marcând o creștere de 26% față de anul 2021 (343 mil. €).

Pe lângă creșterea în suma absolută a portofoliului de Corporate, anul 2022 se remarcă și prin diversificarea segmentelor adresate: finanțările sustenabile din portofoliul Raiffeisen Bank România se regăsesc în domenii diversificate, dintre care menționăm clădiri verzi, energie regenerabilă, transport ecologic și economie circulară, finanțări cu impact social, iar lista poate continua.



Finanțări pentru proiecte verzi și sociale

Arobs Business Center

Raiffeisen a finanțat imobilul **ABC Incubator**, dezvoltat de AROBS Business Center în Cluj Napoca, pe un teren cu suprafața de 1.434 m², construcția având o suprafață de 4.703,85 m². Clădirea a obținut certificare BREEAM OUTSTANDING, având eficiența activului cuantificată la 89,1%.

Proiectul ABC Incubator se axează pe încurajarea și susținerea start-up-urilor din domeniul IT, având ca obiectivul principal generarea afaceri de succes, inovatoare în sectorul IT din județul Cluj. Scopul final este de a facilita creșterea și independența acestor companii, permițându-le să devină entități viabile din punct de vedere financiar după finalizarea programului de incubare, într-un interval de timp rezonabil.



Perioada de sprijin oferită de ABC Incubator se întinde pe trei ani, timp în care companiile participante beneficiază de îndrumare și asistență în dezvoltarea proiectelor lor. Printre inițiativele notabile din cadrul acestui program se numără soluții care vizează reducerea facturilor de energie electrică și crearea de aplicații care să combată risipa alimentară.

Clădirea în sine este dotată cu instalații de ultimă generație și tehnologii de ultimă oră. Cu toate acestea, rezidenții incubatorului nu numai că au acces la aceste resurse avansate, dar beneficiază, de asemenea, de servicii de mentorat și de consultanță privind fondurile europene.



Green Group

Economia circulară reprezintă domeniul strategic în ceea ce privește tranziția către o economie durabilă. Trecerea de la modele de business liniare către modele circulare este susținută în cadrul Raiffeisen Bank prin angajamentul de finanțare al acestui sector și colaborarea cu companii care își desfășoară activitatea în domeniul reciclării. Investind în inițiative de economie circulară, întreprinderile pot crea valoare, pot genera creștere economică și pot contribui la protejarea componentelor capitalului natural.

Finanțarea acordată către Green Group este parte a unei sindicalizări în sumă de 127 milioane euro, pentru care Raiffeisen Bank România a asigurat rolul de co-coordonator de sustenabilitate.



Green Group este o companie care oferă soluții cuprinzătoare de gestionare a deșeurilor, inclusiv colectare, logistică, reciclare și recuperare pentru diferite tipuri de deșeuri, cum ar fi plasticul, sticlă, echipamente electronice, becuri, lumini de neon și baterii. Investiția are ca scop sprijinirea extinderii capacității de reciclare a Grupului Green.



Consiliul Județean Bihor

Finanțarea acordată Consiliului Județean Bihor este în valoare de **17 milioane euro**, dintre care 5,2 milioane euro sunt alocați pentru investiții cu caracter social.

Această finanțare sprijină două proiecte semnificative:

- construirea unui campus școlar pentru învățământul special din Oradea
- dezvoltarea unui parc științific și tehnologic.

Campusul școlii se întinde pe o suprafață de 28.389 m², iar proiectul include construcția a șase clădiri noi și reabilitarea a două clădiri existente. Campusul va oferi facilități esențiale pentru învățământul preșcolar, primar și secundar, precum și o pensiune, cabinete medicale, sală de mese și bazin de hidroterapie.

De asemenea, vor fi realizate îmbunătățiri externe, cum ar fi terenuri de sport, locuri de joacă și spații verzi. Parcul științific și tehnologic, evaluat la aproximativ 7 milioane euro, va cuprinde o clădire de birouri, laboratoare și spații pentru evenimente pentru a facilita activitățile de cercetare și transferul tehnologic. Clădirea multifuncțională, modulară a parcului va include spații de birouri de clasa A, săli de conferințe și laboratoare echipate cu tehnologie de ultimă generație pentru testare, măsurare și prototipare.

Consiliul Local al Sectorului 4

Finanțarea către Consiliul Local Sector 4 București este în sumă de **50 milioane lei**, aproximativ 28% fiind considerat eligibil pentru categoria Acces la Servicii Esențiale (Sănătate și Educație).

Finanțarea va sprijini diverse proiecte, inclusiv construirea și dotarea Centrului Medical Multifuncțional, reconversia unei săli de sport într-un spațiu cu funcțiunea de amfiteatru pentru Centru Educațional UMF Carol Davila și proiecte de modernizare și reconstrucție a două grădinițe.

Municipiul Marghita

Facilitatea acordată Municipiului Marghita (județul Bihor, macroregiunea Nord-Vest), este în întregime eligibilă pentru categoria Acces la Servicii Esențiale, suma totală aprobată fiind de **15 milioane**.

Această finanțare sprijină diverse proiecte care vizează îmbunătățirea infrastructurii educaționale, construirea unui spațiu sportiv multifuncțional de recreere, modernizarea bibliotecii municipale și dezvoltarea unui centru de agrement cu diverse facilități.

În plus, Municipiul Marghita a investit și în modernizarea iluminatului public, care a condus la economii de energie și la o reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră.

Creditare sustenabilă pentru 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.

Banca a continuat și în 2022 să le ofere clienților persoane fizice credite pentru achiziționarea de locuințe încadrate în categoria verde, dobânda aplicată acestor credite fiind mai redusă față de cea aplicată creditelor standard.



Casa ta verde

O casă sau o locuință ecologică acordă prioritate bunăstării ocupanților săi pe parcursul întregului ciclu de viață, incluzând proiectarea, construcția, utilizarea, întreținerea, renovarea și eventuala demolare. Prin conservarea resurselor naturale prețioase, aceasta îmbunătățește mediul de viață și sporește calitatea vieții.

De la etapele inițiale de proiectare și construcție până la utilizarea continuă, grija față de mediu este un aspect fundamental.

Din punct de vedere financiar, casele ecologice oferă numeroase beneficii, inclusiv costuri de energie și de reparații cu până la 70% mai mici decât cele ale caselor convenționale. În timp, aceste case tind să înregistreze o creștere de aproximativ 8% a valorii de piață în comparație cu omologii convenționali. În plus, în cazul în care sunt închiriate, acestea impun adesea prețuri de închiriere mai mari.

În ceea ce privește impactul asupra mediului, casele ecologice contribuie la reducerea emisiilor de carbon, nu numai în timpul construcției, ci și pe întreaga durată de viață a acestora. Ele pot reduce semnificativ consumul de apă (cu 30-50%) și consumul de energie.

În plus, casele ecologice au un impact pozitiv asupra sănătății oamenilor. Prin utilizarea de materiale naturale care emit mai puține substanțe toxice, acestea contribuie la o calitate ridicată a aerului din interior. În consecință, riscul de boli respiratorii este redus, promovând un mediu de viață mai sănătos.

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.

În 2022, peste 50% dintre creditele ipotecare au fost acordate finanțărilor imobilelor cu performanță energetică clasa A (Green Mortgage).





Creditare sustenabilă pentru persoane juridice

Regulamentul ESG al Raiffeisen Bank International

În scopul identificării tranzacțiilor sustenabile, a fost completat și dezvoltat Regulamentul RBI ESG. Ghidul intern acoperă ambele dimensiuni – client și tranzacție comercială și pune accent pe definirea corectă și coerentă a fenomenului de greenwashing, în scopul evitării acestuia. 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.

Produse pentru IMM

Term Loan Invest (TLI - ESG)

Tehnologia necesară pentru eficiență energetică este tot mai dorită de către români. În zona ESG, cel mai căutat produs este Term Loan Invest , ESG credit destinat în mod special achiziției de panouri fotovoltaice. Interesul ridicat pentru astfel de produse a fost înregistrat inclusiv în mediul online, atât pe social media, cât și pe platforma noastră specială ESG  unde clienții se pot informa în detaliu și pot trimite cereri pentru oferte atât pentru finanțare, cât și pentru soluții tehnice. Mai mult decât atât, există o tendință în creștere pentru colaborare și din partea companiilor care oferă și instalează panouri fotovoltaice.

În perioada următoare, intenționăm să încheiem parteneriate cu aproximativ 20 de companii noi, astfel încât să eficientizăm și mai mult întregul proces de implementare a energiei verzi, în beneficiul consumatorului final.


TLI ESG este destinat finanțării proiectelor de tip ESG din categoria energie regenerabilă având ca finalitate producția de energie electrică utilizând energie solară care contribuie la dezvoltarea sustenabilă a afacerii clientului IMM.

În cadrul Băncii, există o normă și procedură prin care aceste credite sunt evaluate din perspectiva conformității cu cerințele din Taxonomia UE.

Creditului TLI ESG se axează pe:

- Echipamente de producție energie electrică utilizând energia solară (fotovoltaice);
- Soluții integrate de producție de energie verde finanțate ca un tot unitar (baterii, lucrări de instalare, instalații de transport).

Scopul creditului este acela de a transforma compania IMM în "prosumator" (conform definiției legale - echipamente care produc max.400 KW), care își optimizează cheltuielile generate de consumul de energie pentru nevoi proprii. Există și opțiunea pentru client de a rămâne în autoconsum.

 În 2022, au fost acordate 78 de credite TLI ESG, având ca scop achiziția și instalarea unor sisteme de producere a energiei electrice utilizând panouri fotovoltaice, în valoare de 4,4 milioane euro.

Term Loan Capital Agri BIO (TLC Agri BIO)

În 2022, am lansat primul produs de creditare destinat încurajării și susținerii agriculturii sustenabile prin TLC Agri BIO. Acesta reprezintă încă un pas important în susținerea întregului ecosistem necesar dezvoltării durabile în România.

Împrumutul este destinat finanțării nevoilor pe termen scurt/mediu a achiziției de materii prime/ materiale necesare înființării/ întreținerii de culturi agricole sau culturi de legume/ fructe.

În cazul fermelor mixte (cu agricultură ecologică, cât și convențională) solicitarea de finanțare se va aproba în aplicația de credit prin 2 facilitați distincte, una pentru agricultură ecologică și cealaltă pentru agricultură convențională. Clientul va avea obligația contractuală de a păstra în producție ecologică suprafețele certificate pentru care s-a solicitat finanțarea, pe toată durata creditării.

 În 2022, au fost acordate 6 credite TLC Agri BIO în valoare de aproximativ 1 milion euro.

Obligațiuni verzi și de sustenabilitate

Ca parte integrantă a strategiei generale de sustenabilitate a Raiffeisen Bank, obligațiunile verzi și de sustenabilitate joacă un rol crucial în promovarea și finanțarea proiectelor care generează un impact pozitiv asupra mediului și societății.

La 31 decembrie 2022, valoarea totală a sumei alocate împrumuturilor sustenabile era de 500,5 mil. euro, iar numărul de împrumuturi alocate era de 6.223.

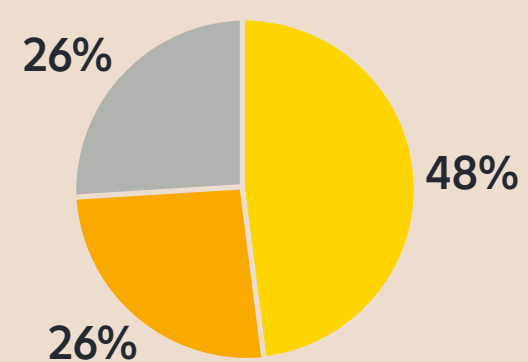
Metodologia pentru selectarea și alocarea împrumuturilor sustenabile a fost elaborată pe baza Cadrului pentru obligațiuni verzi din martie 2021 și Cadrul privind obligațiunile de sustenabilitate din aprilie 2022 [🔗](#).

Obligațiuni verzi și de sustenabilitate emise

ISIN	Tip obligațiuni	Valută	Valoare nominală	Valoare nominală	Dată emisiune	Maturitate	Alocare verde	Alocare socială
			mil. RON	mil. EUR				
XS2339508587	Verde	RON	400,575	80,97	14 Mai '21	14 Mai '26	80%	...
XS2349343256	Verde	RON	1.207,500	244,07	11 Iunie '21	11 Iunie '28	80%	...
XS2489289053	Verde	RON	525,000	106,12	15 Iunie '22	15 Iunie '27	40%	...
XS2511879160	Sustenabilitate, cu min. 50% proiecte sociale și restul verzi	RON	500,850	101,23	17 August '22	17 August '27	9%	73%
XS2539944012	Sustenabilitate, cu min. 50% proiecte sociale și restul verzi	RON	325,500	65,79	18 Octombrie '22	18 Octombrie '27	9%	73%
XS2556373046	Sustenabilitate, cu min. 50% proiecte sociale și restul verzi	RON	369.075	74,60	07 Decembrie '22	07 Decembrie '27	9%	73%
Total			3.328,50	672,78				

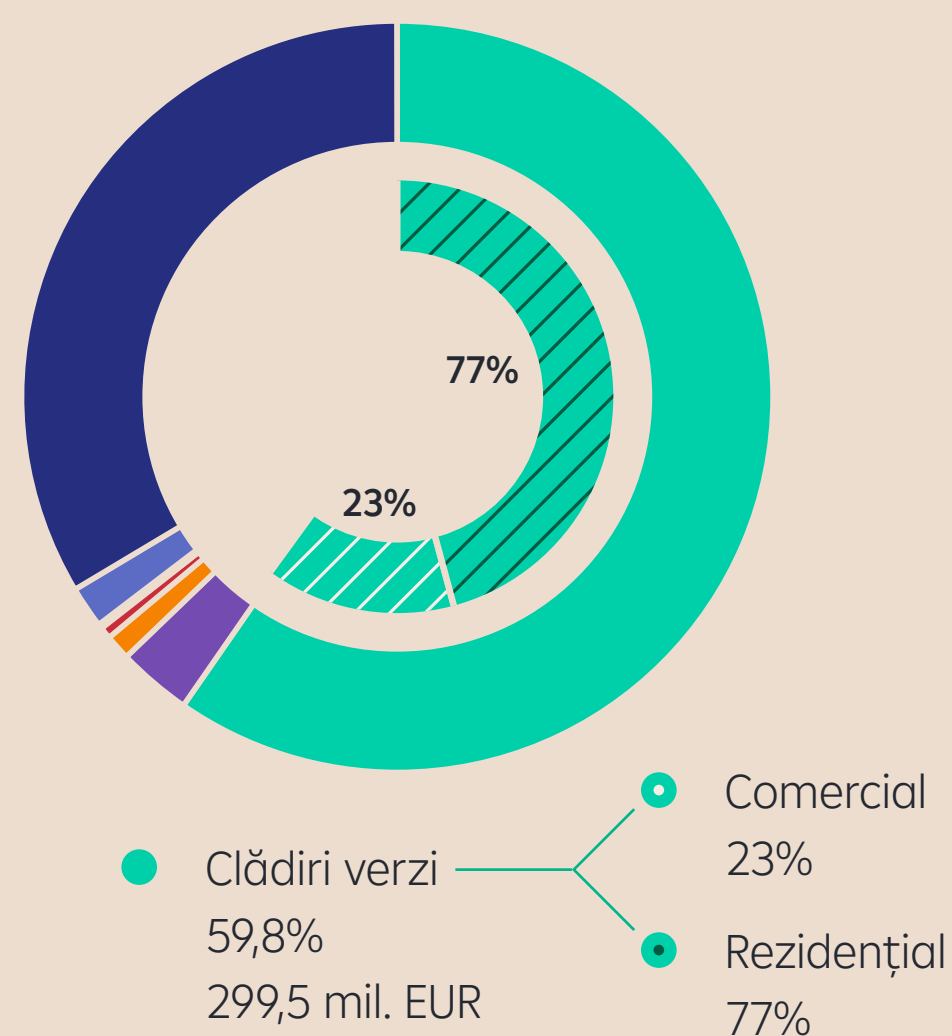
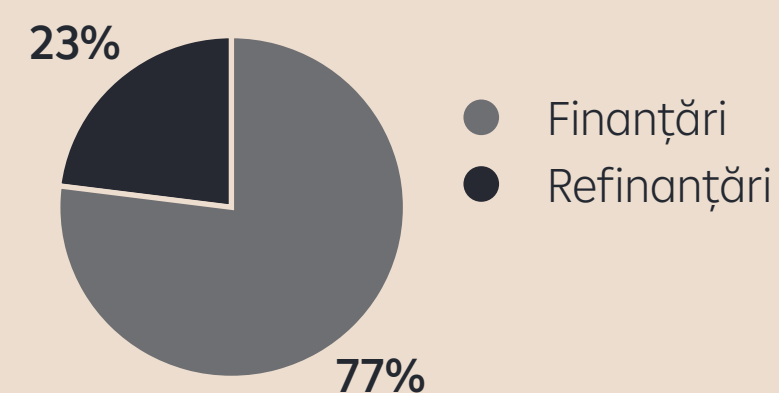
Toate codurile ISIN din tabel sunt listate la Bursa de Valori București (BVB [🔗](#)) și la Bursa de Valori Luxemburg (LuxSE [🔗](#)).

Structura obligațiunilor verzi și de sustenabilitate privind utilizarea fondurilor



- Alocare împrumuturi verzi
48%
323 mil. EUR
- Alocare împrumuturi sociale
26%
177 mil. EUR
- Active lichide de înaltă calitate
26%
172 mil. EUR

Utilizarea fondurilor



- Clădiri verzi
59,8%
299,5 mil. EUR
 - Comercial
23%
 - Rezidențial
77%
- Transport ecologic
3%
14,9 mil. EUR
- Energie regenerabilă
1,1%
5,3 mil. EUR
- Economie circulară
0,6%
2,9 mil. EUR
- Agricultură sustenabilă
0,2%
0,9 mil. EUR
- Social - Access la servicii esențiale
1,7%
8,6 mil. EUR
- Social - Finanțare IMM-uri
33,6%
168,5 mil. EUR

Categorie active	Tip	Împrumuturi eligibile alocate la 31 dec. 2022 mil. EUR	Număr împrumuturi eligibile la 31 dec. 2022	% valoare alocată la 31 dec. 2022 %	
Verzi	● Clădiri verzi	Apartament	116,9	2.267	23,3%
		Casă	113,9	1.642	23,8%
		Depozit	38,2	2	7,6%
		Birou	6,7	3	1,3%
		Facilitate producție	0,8	1	0,2%
		Imobiliare persoane fizice	23,0	1	4,6%
	● Transport ecologice	Mașini electrice	9,1	353	1,8%
		Mașini hibrid	2,0	64	0,4%
		Locomotive electrice	1,1	1	0,2%
		Stivuitor	2,2	94	0,4%
	● Energie regenerabilă	Stații de încărcare electrică pentru mașini	0,5	1	0,1%
		Energie solară	5,3	83	1,1%
		Proiecte de producție	2,9	2	1%
● Agricultură sustenabilă	Ferme organice	0,9	6	0,6%	
Social	● Finanțare IMM-uri	Regiuni subdezvoltate	168,5	1.700	33,7%
	● Acces la servicii esențiale	Sănătate, educație și infrastructură esențială	8,7	3	1,7%
Total		500,5	6.223	100%	

În ultimii doi ani, Banca a emis în total 6 obligațiuni, dintre care 3 obligațiuni verzi și 3 obligațiuni de sustenabilitate, cu o valoare nominală cumulată de 673 mil. euro.

În cazul obligațiunilor de sustenabilitate, cel puțin 50% din fonduri vor fi alocate categoriilor sociale, iar diferența rămasă va fi alocată proiectelor verzi eligibile, așa cum sunt definite în Cadrul obligațiunilor de sustenabilitate al Băncii. În 2021, poziția de pionierat a băncii în domeniul finanțării sustenabile a fost evidențiată atunci când a devenit primul emitent de obligațiuni verzi pe piața de capital din România.

În 2022, banca a continuat să inoveze prin emiterea primelor obligațiuni de sustenabilitate de pe piața românească. Acest lucru ne reafirmă angajamentul de a sprijini dezvoltarea unei economii durabile și incluzive, contribuind în același timp la reziliența și competitivitatea IMM-urilor din România.



Impactul aferent portofoliului de credite verzi și sociale

FINANȚARE VERDE

● 2022

17.635 tone CO₂

economisite anual prin portofoliu de credite verzi* în valoare de 319 mil. euro

● 2021

1.985 tone CO₂

economisite anual prin portofoliu de credite verzi în valoare de 150 mil. euro

Reduceri anuale de CO₂ per 1 milion de euro investiți:

● 2022

55 tone

● 2021

13,25 tone

Producția anuală de energie electrică din energie solară fotovoltaică:

● 2022

18.000 MWh

Reciclare:

● 2022

→ **1.474 t DEEE**

→ **4.370 t PET plastic**

→ **1.410 t textile**

→ Cantitatea de CO₂ redusă este echivalentul cantității de emisii generată pe parcursul unui an de 9.115 automobile.

sau

→ Cantitatea de CO₂ redusă este echivalentul cantității de emisii evitate prin creșterea a 264.532 de copaci timp de 10 ani.



*emisiile de CO₂ economisite au fost calculate pentru clădiri verzi, transport ecologic și energie regenerabilă





Impactul aferent portofoliului de credite verzi și sociale

FINANȚARE SOCIALĂ

Finanțarea a 1.700 IMM-uri

în regiuni subdezvoltate care au creat locuri de muncă pentru

28.489 de persoane

ACCES LA SERVICII ESENȚIALE

Educație & Cercetare -

construcția și reabilitarea a două campusuri școlare cu 10 clădiri (38.360 m²), a unui parc științific și tehnologic (6.000 m²), renovarea a două grădinițe.

Sănătate -

un centru medical multifuncțional și echipamente, un centru educațional.

Cultură & Recreere -

reabilitarea și dotarea unei biblioteci municipale (577 m²) și modernizarea parcului adiacent (9.629 m²), unui centru de agrement multifuncțional.

Infrastructură -

modernizarea sistemului public de iluminat prin înlocuirea a 1.446 de corpuri de iluminat care aveau eficiență energetică scăzută cu corpuri de iluminat LED.



Reducere de emisii de CO₂ și de consum energetic pe categorii de active

Categorie active	Tip	Emisii evitate t CO2/an	Emisii evitate % din total	Consum energie primară evitată/an MWh	Consum energie primară evitată % din total	Suprafață cultivată ha	Capacitate/ Producție MW / MWh pe an	Materiale reciclate t
● Clădiri verzi	Rezidențiale	2.732	15%	42.430	55%
	Comerciale	3.867	22%	34.856	45%
● Transport ecologic	Mașini electrice și hibrid	355	2%
	Locomotive electrice	64	0%
	Stivuitoare	958	5%
	Stații de încărcare electrică pentru mașini	1.872	11%
● Agricultură sustenabilă	Ferme organice	984
● Energie regenerabilă	Panouri solare	7.787	44%	17 MW/ 18.000 MWh	...
● Economie circulară	Proiecte de producție	1.474 t WEEE 4.370 t PET 1.410 t textile
Total		17.635	100%	77.286	100%	...	17 MW/ 18.000 MWh	1,474 t WEEE 4,370 t PET 1,410 t textiles

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

Consultări cu clienții pe teme de sustenabilitate

Parte dintre eforturile depuse de Raiffeisen Bank România pentru creșterea finanțării sustenabile se materializează în acțiuni menite să crească gradul de recunoaștere și notorietate în piață a conceptului de sustenabilitate. Prin urmare, am organizat evenimente pe tema aspectelor ESG și am inițiat discuții cu clienții noștri, în scopul identificării oportunităților generate de procesul de transformare a economiei românești către o economie sustenabilă și pentru a identifica potențiale riscuri de tranziție cuprinse în această perioadă.

Totodată, o parte dintre clienți au fost rugați să completeze chestionare ESG în scopul colectării de informații cantitative și calitative la nivelul pieței. Cu acest prilej am discutat cu clienții noștri despre dificultățile pe care calculul datelor cu relevanță în zona de sustenabilitate îl ridică, ca de exemplu calcul emisiilor de gaze cu efect de seră aferente Scopului 1, 2 sau 3, și care sunt principalele impedimente în livrarea acestor date. Considerăm că un aspect cheie, atât pentru anul 2022, dar și pentru anii următori, îl reprezintă disponibilitatea datelor ESG, cu atât mai mult cu cât nevoia acestor date generează evoluții de reglementare la nivel european sau local și de piață.

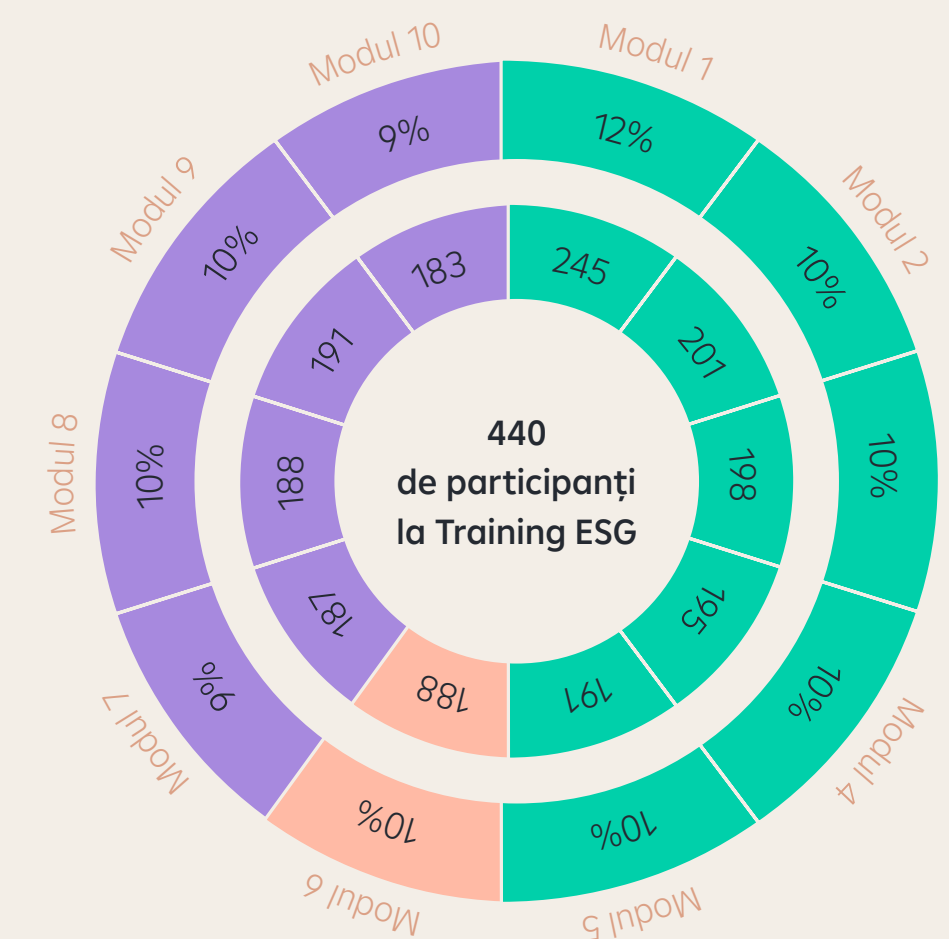
Traininguri de sustenabilitate pentru angajații noștri

Suntem conștienți de rolul pe care îl avem în calitate de facilitator al finanțării sustenabile, iar în domeniul sustenabilității ne dorim ca angajații noștri să dețină cunoștințele și abilitățile necesare pentru abordarea temelor derivate din acest subiect. În acest sens, în cadrul diviziei Corporate au fost organizate discuții de prezentare a criteriilor de eligibilitate și au fost clarificate colegilor solicitărilor venite din partea clienților cu privire la completarea E-Questionnaire.

Totodată, am continuat și în 2022 cursul online dedicat angajaților care acoperă noțiuni generale despre sustenabilitate și principii ESG. Cursul este structurat în 10 module (Basic, MiFiD, Advanced) care descriu modul în care principiile ESG pot fi integrate 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 afaceri responsabil.

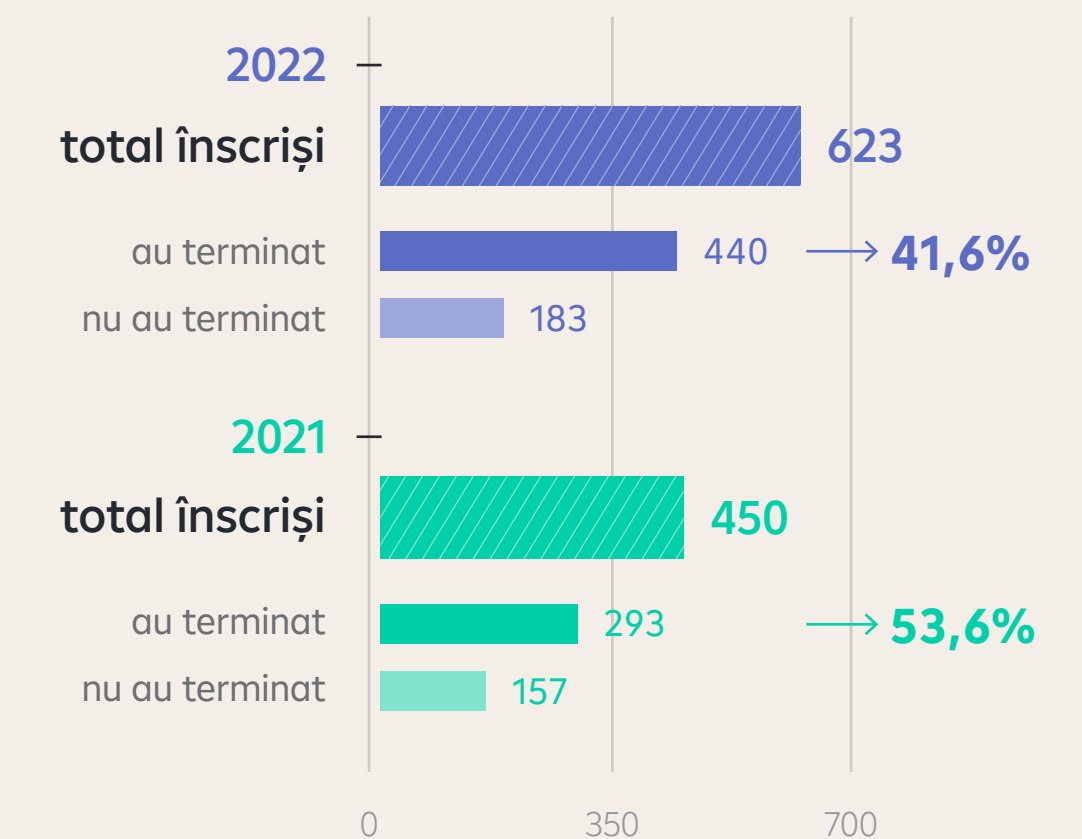
Rezultate: Training ESG pentru colegi

Un program de studiu care acoperă conceptele generale de sustenabilitate la Raiffeisen Bank și principiile ESG.



Din cauza limitărilor de funcționalitate ale platformei noastre de e-learning, cele 10 module nu sunt grupate sub cele 3 niveluri de certificare în interiorul platformei. Conținutul privind modulele celor 3 niveluri de certificare a fost comunicat colegilor noștri prin canale interne, buletine informative / memento-uri. Prin urmare, majoritatea colegilor noștri au vizat certificarea Advance și au parcurs modulele în ordine numerică.

% de angajați care au terminat cursul **Îmbunătățirea competențelor și cunoștințelor în materie de sustenabilitate la locul de muncă**, din totalul de angajați înscriși:



În 2022, trainingul a avut 440 de participanți, dintre care 183 au accesat și finalizat toate modulele.

Diversity coaching

Fenomenul dizabilității este din ce în ce mai vizibil în țara noastră. Pentru a facilita egalitatea de șanse și accesul persoanelor cu dizabilități în instituții publice și private este necesară așezarea unei baze de cunoștințe pentru a trece cât mai ușor de toate obstacolele de mentalitate și de comunicare cu care se confruntă societatea la nivel general.

În 2022, am luat măsuri proactive prin organizarea a **două sesiuni de coaching** dedicate acestei teme, cu scopul de a oferi perspective practice și concrete pentru depășirea acestor obstacole.

Prima sesiune a fost dedicată colegilor care lucrează în cadrul Raiffeisen Bank pe posturile manageriale care au nevoie de aceste cunoștințe deoarece dețin responsabilitate asupra unor resurse umane, dar și asupra demonstrării faptului că pot urma în mod practic indicatorii de politică organizațională a companiei.

Obiectivele acestei sesiuni au fost:

- Prezentarea teoretică la nivel general a aspectului dizabilității;
- Implicarea participanților la training pentru a înțelege mai bine fenomenul dizabilității;
- Impulsionarea personalului cu putere de decizie de a angaja persoane cu handicap;
- Dezvoltarea unor tehnici de mediere atunci când apare o dispută sau o neînțelegere între un eventual client cu dizabilități și un angajat din front desk, call-center sau din oricare zonă cu drept de interacțiune directă cu publicul.

A doua sesiune de coaching a fost dedicată colegilor care lucrează direct cu clienții și cu posibii clienți cu dizabilități.

Colegii care lucrează direct cu publicul sunt expuși adesea diferitelor tipologii comportamentale, dar și diversității umane. Această expunere, precum și efortul constant, uneori, pot fi factori care fac mult mai dificilă comunicarea cu o persoană vulnerabilă.

Factorul lipsei de conștientizare face adesea imposibilă tranzacționarea unei activități în mediul bancar. Una dintre problemele identificate este reticența asumării de responsabilitate din partea angajaților în raport cu clienții din această categorie.

Fără a aduce prejudicii sau învinovățiri, însă, este importantă aplicarea unor soluții concrete pentru a îmbunătăți funcționarea și accesibilizarea sistemului bancar, în speță a Raiffeisen Bank, pentru a-l face să fie un sistem cât mai divers și deschis.



Evaluarea riscului de mediu și social în politica de creditare

RBRO aplică principiile de gestionare a riscurilor ESG (Environment, Social, Governance) începând din 2014, când a fost elaborată și implementată **Politica de risc social și de mediu**.

Principiile de bază ale politicii sunt:

- finanțarea acelor proiecte care sunt viabile și durabile pe termen lung din punct de vedere 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 în ceea ce privește riscurile de mediu și sociale.

Politica definește următoarele categorii de risc, atunci când se referă la activitățile/proiectele derulate de către clienții Băncii:

☑ **Categoria Risc scăzut:** activități, proiecte sau acțiuni al căror impact de mediu sau social se preconizează a fi neglijabil, pentru care nu ar fi necesară o evaluare de mediu și socială suplimentară;

☒ **Categoria Risc mediu:** activități, proiecte sau acțiuni din cadrul sectoarelor în care este probabil ca potențialele impacturi asupra mediului să poată fi identificate cu ușurință și, dacă este necesar, pot fi prescrise măsuri standard de prevenire și/sau remediere în limitele capacităților financiare și tehnice/manageriale ale împrumutatului;

☒ **Categoria Risc ridicat:** activități, proiecte sau acțiuni din sectoare în care pot exista efecte de mediu sau sociale foarte semnificative, negative și/sau pe termen lung, precum și pasive contingente, a căror amploare este dificil de determinat în etapa de solicitare a împrumutului.

O listă a industriilor excluse este, de asemenea, definită în politica de risc social și de mediu și este inclusă în politicile de creditare elaborate la nivelul fiecărui segment de clienți, prin luarea în considerare a standardelor locale și internaționale. Înainte de a structura orice tranzacție de creditare, clienții potențiali sunt verificați, iar cei care operează în industrii care se află pe lista de excludere nu sunt promovați mai departe.

Atât la nivel de grup Raiffeisen, cât și la nivel local, considerăm un subiect de mare impact dezvoltarea strategiilor sectoriale cu rol determinant în structurarea portofoliului în conformitate cu cele mai noi reglementări din sectorul bancar și a angajamentelor asumate pentru atingerea țintelor pentru emisiile finanțate.

În acest sens, au fost definite politici sectoriale, care au un rol semnificativ pentru implementarea și atingerea obiectivelor derivate din afilierea cu Inițiativa Science Based Targets.

Pe lângă politicile sectoriale - Energie nucleară, Arme și echipamente militare, Jocuri de noroc, Tutun și cărbune – deja implementate în anii anteriori, în 2022, a fost dezvoltată și implementată politica sectorială pentru industria oțelului (Steel).

Totodată, au fost inițiate demersuri pentru politicile Imobiliare și construcții și pentru Petrol și gaze, ambele definitive și publicate în 2023.

Politicile sectoriale aplicate atât la nivel de tranzacții, cât și la nivel de clienți, presupun în primul rând clasificarea în 3 categorii determinante pentru tiparul relației din segmentul adresat. Și anume:

- i **Strategie „Restrictive”** sau screening negativ;
- ii **Strategie „Supportive”** - însemnând industrii și companii care acționează deja în mod sustenabil;
- iii **Strategie „Transformative”** - însemnând clienți sau industrii care au început transformarea către un model de business sustenabil.

Dezvoltarea strategiilor sectoriale este un exercițiu comun, la nivel agregat, între multiple departamente cu rol activ în aplicarea strategiilor sectoriale, cum ar fi: zona de vânzări, risc, strategie, departamentele de sustenabilitate și cele cu rol de reglementare.

Se efectuează revizuirii periodice pentru împrumuturile acordate clienților băncii, inclusiv din perspectiva aspectelor ESG. Clienții sunt rugați să informeze Banca de îndată ce au litigii sau incidente semnificative legate de aspectele ESG.

Mediu & Sănătate și Securitate

% din numărul total de clienți evaluați în 2022 din perspectiva riscului de Mediu & Sănătate și Securitate

Risc scăzut	74,8
Risc mediu	20,7
Risc ridicat	4,2
Excluderi	0,3

Mediu

Încadrarea clienților în clase riscuri din perspectiva Mediului

Riscuri de mediu	Corporate	Micro	IMM	Total
Excluderi	0,1	0,1	0,1	0,3
Risc ridicat	0,8	2,6	0,7	4,2
Risc scăzut	6,3	60,0	8,5	74,8
Risc mediu	2,1	15,9	2,7	20,7
Total	9,24	78,70	12,07	100,00

Banca poate fi implicată în finanțarea clienților cu activități care au legătură cu tutunul, alcoolul, jocurile de noroc și comerțul cu lemn până la un plafon total de 1% din portofoliul total de credite al băncii.

Obiectivele ESG ale RBRO Risk Management în 2022 se concentrează pe:

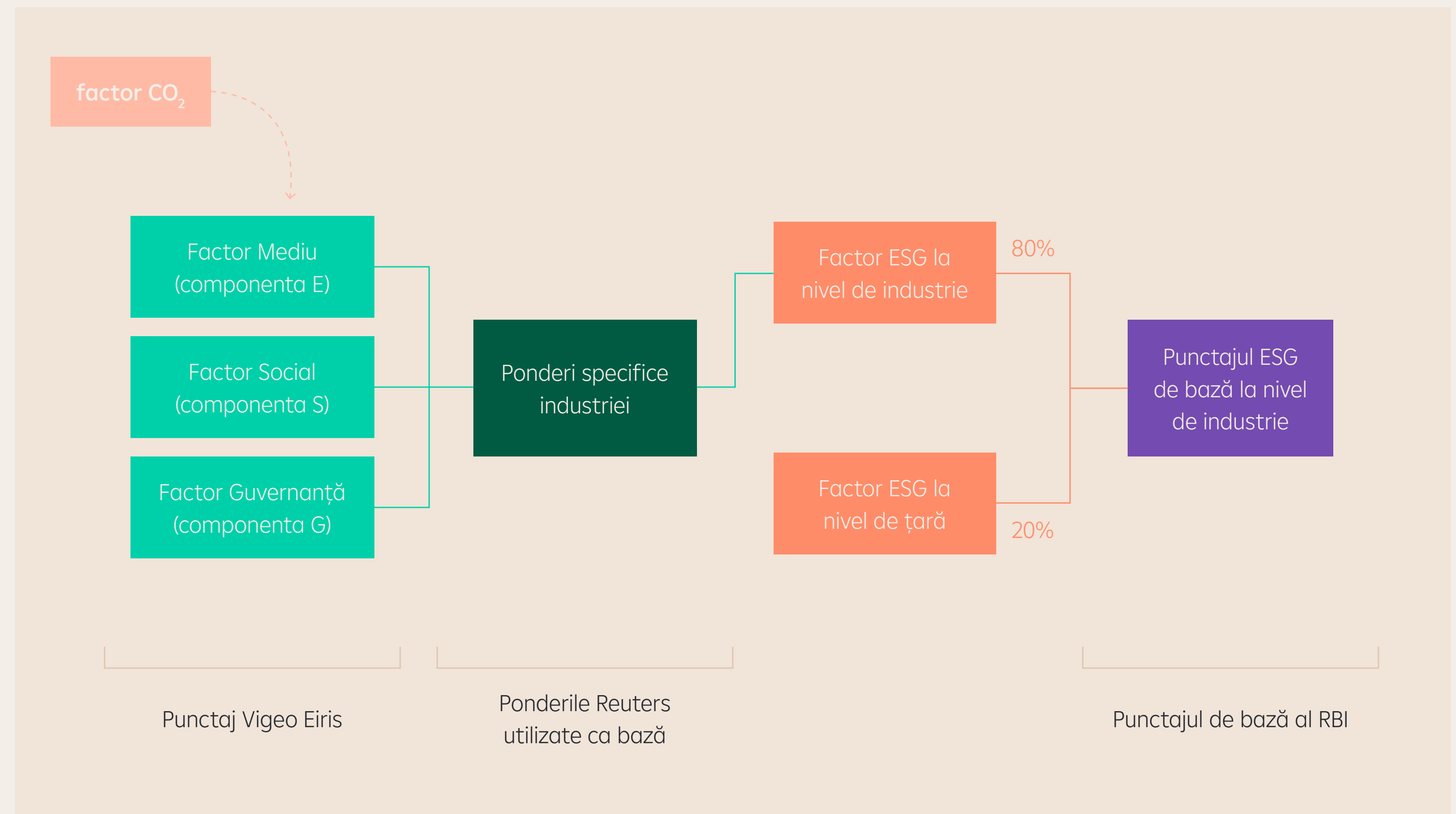
- asigurarea conformității cu cadrul de reglementare existent și în curs de dezvoltare în ceea ce privește gestionarea riscurilor ESG;
- integrarea considerentelor ESG în procesele de risc de bază, în special, în definirea apetitului pentru risc și în conducerea portofoliului de credite;
- sprijinirea raportării și comunicării adecvate la nivel intern și extern.

Metodologia de măsurare și analiză

Punctajul ESG de bază la nivel de industrie

Punctajul ESG de bază al industriei măsoară vulnerabilitățile la nivel de industrie și de țară, pe baza unei metodologii interne care utilizează evaluarea și datele ESG ale Moody's. Punctajul este utilizat și implementat în mai multe procese:

- procesul de subscriere a împrumuturilor;
- identificarea timpurie a industriilor problematice - permite măsurarea timpurie a expunerii la riscul ESG;
- baza pentru punctajul ESG final la nivel de client;
- evaluarea ESG a expunerii agregate la nivelul GCC (grup de clienți conectați).



Punctajul ESG pentru clienți

La nivelul clienților corporativi, a fost elaborat un scor ESG pentru clienți, prin măsurarea impactului riscurilor legate de ESG prin intermediul unor scoruri individuale. Acesta are următoarele componente:



Mediu (componenta E):

Măsoară impactul riscului de tranziție; domeniile prioritare sunt sprijinirea net zero, a economiei circulare și a biodiversității; în plus, banca va putea identifica acei clienți care trebuie susținuți în continuare: fie pe drumul lor către o economie cu emisii reduse de dioxid de carbon, ca un contribuitor la economia circulară, fie datorită impactului redus / funcției lor favorabile față de mediu (industrii deja verzi).



Social (componenta S):

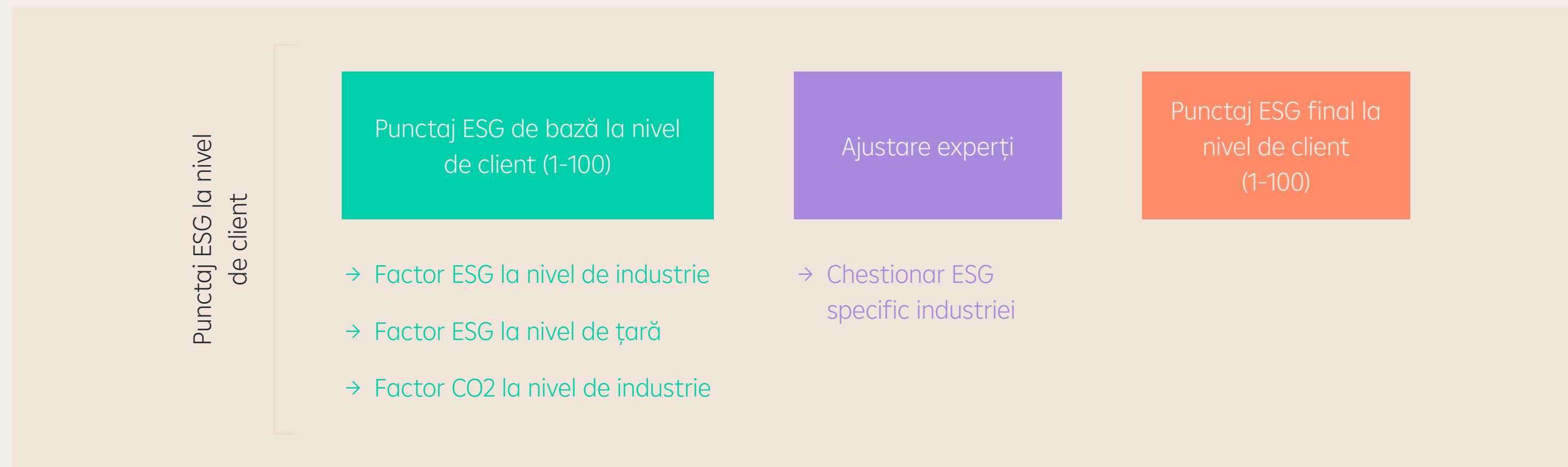
Captează riscurile sociale la nivel de client și identifică acei clienți cu un impact negativ asupra societății și/sau care contravin standardelor interne ale băncii și se reflectă negativ asupra reputației acesteia. De asemenea, vor fi luate în considerare și impacturile pozitive și, ulterior, se poate avea în vedere un potențial sprijin pentru acești clienți. Respectarea reglementărilor existente în materie de sănătate și de drepturile omului este deja luată în considerare, urmând ca, în etapa următoare, să se stabilească o listă de excluderi.



Guvernare (componenta G):

Riscurile legate de guvernare la nivel de client sunt măsurate prin acordarea unui punctaj la întrebările privind transparența, etica în afaceri, diversitatea și strategia și gestionarea riscurilor.

Punerea în aplicare se face în bazele de date de rating existente, cu responsabilități clare atribuite în cadrul procesului de creditare. Un rol esențial în obținerea scorului final ESG pentru clienții corporativi este jucat de chestionarele ESG, elaborate în cadrul Grupului RBI și implementate la nivel local, care trebuie completate la nivel de client, completând profilul ESG al unui client.



Strategii sectoriale

Îndeplinirea obiectivelor bazate pe știință, precum și angajamentele asumate prin intermediul Principiilor pentru o activitate bancară responsabilă sunt operaționalizate în continuare prin intermediul strategiilor sectoriale aprobate și în curs de finalizare. Stabilirea priorităților a fost făcută, de asemenea, ținând cont de calculul emisiilor finanțate (prin intermediul căruia banca a identificat cele mai expuse industrii la riscul de tranziție).

În acest sens, politicile definesc factorii de sprijin, de transformare și de restricție în industriile relevante și vor stabili în ce condiții companiile din aceste sectoare vor fi sprijinite și/sau asistate pentru transformarea lor. Companiile care nu se aliniază la aceste politici ar putea face obiectul unor restricții/ieșiri. Strategiile s-au axat pe gruparea portofoliului în funcție de profilul ESG al clientului.

În prezent, banca are dezvoltate strategii sectoriale pentru următoarele industrii:

- cărbune
- petrol și gaze
- oțel
- imobiliare și construcții

Strategiile sectoriale și dispozițiile acestora trebuie revizuite cel puțin o dată pe an, cu excepția cazului în care o evoluție majoră justifică o revizuire și o ajustare ad-hoc.

Preluarea datelor

Colectarea și preluarea datelor sunt piloni-cheie în identificarea oportunităților de finanțare și în evaluarea portofoliului de credite bancare din perspectiva ESG. Se colectează atributele împrumuturilor ecologice și atributele garanțiilor ecologice.

Instruire

Pentru toate posturile de personal cu sarcini legate de procesul de analiză a creditelor și de raportare ESG, a fost actualizat și postat pe platforma internă de e-Learning un material de instruire obligatorie.

De asemenea, pe platforma de e-Learning este disponibilă pentru toți membrii personalului o formare extinsă în domeniul sustenabilității (Sustainability Competence Training), cu certificare inclusă la finalizarea tuturor celor 10 module. Formarea extinsă acoperă subiecte precum: Sustenabilitatea în economie, Bancherul responsabil, Piețele ESG, Tendințe și produse, Obligațiuni verzi și sociale, Partener echitabil - Diversitate, Ecologie internă, Cetățean implicat, Factori de reglementare pentru bănci și clienți.

Impactul de mediu prin politica de creditare

În 2021, Grupul RBI a devenit semnatar al Principiilor ONU pentru Banking Responsabil, un cadru de dezvoltare a sustenabilității în industria bancară, realizat prin parteneriatul dintre numeroase bănci din întreaga lume și Inițiativa Financiară din cadrul Programului Națiunilor Unite pentru Mediu (United Nations Environment's Finance Initiative, UNEP FI).

Ca urmare a acestui demers, în 2022, Grupul RBI a inițiat o **analiză de evaluare a impactului portofoliului asupra mediului și societății**, luând în considerare cele 3 dimensiuni ale sustenabilității (mediu, socială și economică).

Analiza a fost realizată cu ajutorul Instrumentului de analiză a impactului portofoliului pusă la dispoziție de UNEP FI (UNEP FI Portfolio Impact Analysis Tool [🔗](#)) și a avut ca punct de pornire definirea activităților comerciale relevante (servicii

bancare pentru consumatori, întreprinderi și corporații - conform terminologiei UNEP FI) și ponderea din portofoliul total care poate fi atribuită acestora, precum și poziția pe piață în țările din CEE:

- servicii bancare pentru consumatori - 31% din piață;
- serviciu bancare pentru întreprinderi și corporații - 56% din piață.

Procentele lipsă rezultă din faptul că nu au fost luate în considerare, pe de o parte, Kosovo și, pe de altă parte, produsele individuale (de exemplu, Trezoreria, Participarea etc.), care nu sunt consolidate și, prin urmare, ar denatura rezultatul. Serviciile bancare de investiții au fost excluse din analiza de impact, deoarece reprezintă doar o pondere minoră din totalul veniturilor brute (mai puțin de 5%).

Pentru segmentele de servicii bancare pentru întreprinderi și corporații, analiza de impact a luat în considerare cele mai importante 30 de sectoare, pe baza codurilor NACE, pentru un total de 13 piețe. În ceea ce privește sectoarele, industria prelucrătoare, comerțul și sectorul imobiliar au cea mai mare pondere în portofoliul băncii. În ceea ce privește serviciile bancare pentru consumatori, impactul a cinci produse bancare a fost examinat în detaliu.

Printre acestea s-au numărat cardurile de credit, contractele de împrumut, împrumuturile structurate, împrumuturile pentru construcții și împrumuturile pentru vehicule.

Procesul de colectare a datelor s-a axat pe sectoarele desemnate ca sectoare-cheie negative pentru cele 38 teme de impact din 12 domenii de impact, așa cum au fost identificate în instrumentul UNEP FI de cartografiere a sectoarelor-cheie.

Această cartografiere oferă informații despre sectoarele și industriile care joacă un rol crucial fie în susținerea, fie în subminarea celor 12 domenii de impact.

În plus, identificarea nevoilor țărilor a fost realizată luând în considerare cele 12 domenii de impact și cele 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă.

Domeniile cu cele mai semnificative efecte negative, în ceea ce privește cea mai mare proporție de expunere care contribuie la aceste efecte, sunt „**schimbările climatice**” și „**circularitatea**”.

Domeniul „circularitate” cuprinde teme de impact precum eficiența resurselor și deșeurile, în timp ce schimbările climatice implică eforturi menite să prevină, să reducă sau să elimine emisiile de gaze cu efect de seră. Circularitatea se referă la un model de producție și consum care reduce la minimum utilizarea materialelor, în special a materiilor prime.

Pentru a spori eforturile viitoare de abordare a impactului negativ legat de circularitate, RBI a participat în mod activ la grupul de lucru UNEP FI intitulat „PRB Resource Efficiency and Circular Economy Target Setting” începând cu 2022.

La nivelul Consiliului de administrație al RBI AG au fost convenite obiective de sustenabilitate, care sunt prezentate în mod transparent în [Raportul de sustenabilitate 2022 al Grupului](#) [🔗](#).

În octombrie 2022, UNEP FI a publicat un raport cu studii de caz privind exemple de bune practici pentru analiza impactului activității bancare asupra societății și mediului, care vizează minimizarea impactului negativ al acestor activități și suntem mândri că Grupul RBI este prima bancă europeană inclusă în acest [raport](#) [🔗](#).

3

Banking pentru oamenii și comunitățile noastre

- 3.1 Mediu de lucru echitabil
- 3.2 Incluziune și acces la servicii și produse financiare
 - Programe pentru antreprenoriatul românesc
- 3.3 Educație financiară
- 3.4 Voluntariat și investiții comunitare
- 3.5 Relația cu furnizorii

ODD-uri



Mediu de lucru echitabil



Realizările și performanțele Băncii sunt rezultatul dedicării consecvente a echipei noastre și a capacității acesteia de a pune în practică viziunea și principiile companiei.

Prin oferirea unei game de oportunități de angajare stabile, sigure și incluzive și prin programele de formare și dezvoltare profesională, ne propunem să ne sprijinim angajații și să încurajăm un mediu de lucru pozitiv.

În același timp, recunoaștem că munca într-o bancă poate fi solicitantă, în special pentru angajații care interacționează cu clienții în mod regulat.

Natura activității pe care angajații noștri o desfășoară presupune un volum ridicat de tranzacții financiare și interacțiunea cu informații sensibile și date cu caracter personal ale clienților, aspecte ce pot genera numeroase provocări. Astfel, angajații pot fi nevoiți să facă față unui volum mare de muncă în perioadele aglomerate.

Pentru a preîntâmpina efectele generate de astfel de situații, avem implementate diverse măsuri și pachete de beneficii competitive pentru a ne asigura că angajații noștri mențin un echilibru sănătos între viața profesională și cea privată.

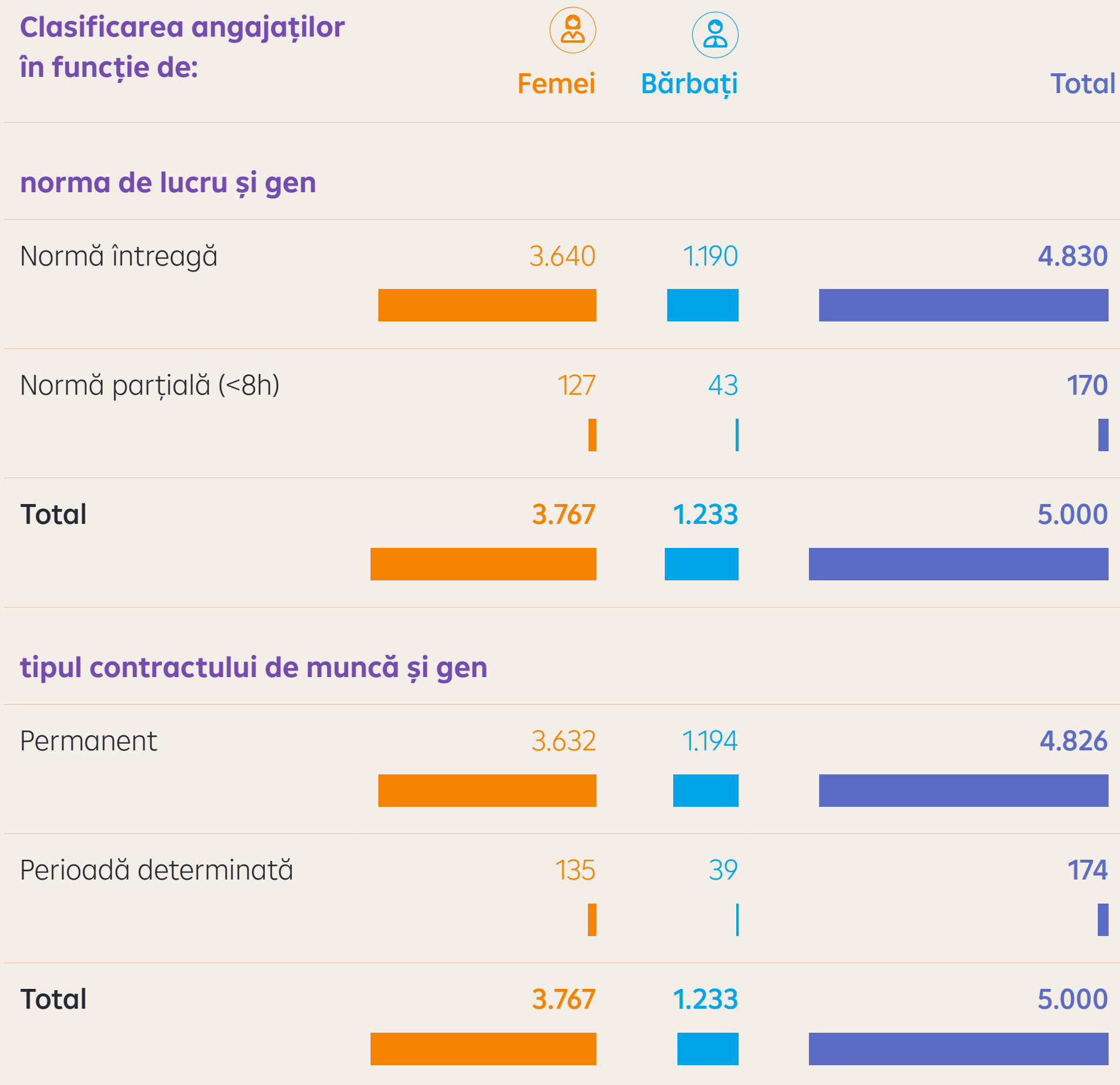
La 31 decembrie 2022, echipa noastră era formată din

5.000 de angajați,

dintre care:



● 75,34% femei
● 24,66% bărbați



● la 31 dec. 2022

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

Raiffeisen Bank nu accesează servicii de leasing de personal. Proportia 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.

Reprezentarea angajaților în cadrul Băncii se realizează prin intermediul Sindicatului Raiffeisen. Numărul minim de săptămâni de preaviz transmis angajaților și reprezentanților acestora înainte de implementarea unor schimbări operaționale semnificative este conform legislației naționale în vigoare, 20 de zile. Perioada de preaviz și dispozițiile pentru consultare și negociere cu angajații sunt reglementate prin contractul colectiv de muncă.

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

Diversitate, echitate și incluziune

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 de a 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

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.

#ParteDin Diversitate

Am continuat și în 2022 campania de comunicare internă **#ParteDin Diversitate**, începută în 2020. România este prima și singura țară din lume care are o cameră de comerț prin care sunt promovate principiile diversității și incluziunii în mediul de business. Camera de Comerț pentru Diversitate este un ONG înființat în 2020, iar Raiffeisen Bank este printre companiile fondatoare.

Diversitatea la locul de muncă ține de ce face fiecare dintre noi, așa că am pregătit pentru colegi atât o serie de articole informative, cât și cursuri dedicate, de exemplu:

- Reglare a decalajului de diversitate;
- Rolul tău în diversitatea la locul de muncă, pentru o mai bună înțelegere a modului în care se poate trăi într-o lume diversă și incluzivă și care sunt beneficiile unei astfel de lumi.

Luna Europeană a Diversității

În Luna Europeană a Diversității, am abordat topicul **cum și de ce există discriminare** alături de un sociolog român, cu care am vorbit despre cum ne raportăm la grupurile minoritare fie că vorbim de etnie, rasă, naționalitate sau orientare sexuală, dar și alte lucruri legate de #diversitate.

În seria de articole educative pregătite pentru colegii noștri, au fost abordate teme precum:

- persoanele cu dizabilități și cum sunt privite în societate, alături de Manager General la BUSINESS DisABILITY;
- comportamentele rasiste față de comunitățile roma, alături de Președintele Asociației DANROM, din Făurei, și activist rom;
- emigranții, alături de o actriță româncă din diaspora, din perspectiva diferențelor existente și a șanselor de reușită.

Cu ocazia Zilei Internaționale a Persoanelor cu Dizabilități, Sky Tower – sediul central al Băncii – a fost iluminat în culoarea violet, în semn de solidaritate cu persoanele cu dizabilități.



Diversitatea în rândul angajaților

Categorie angajați	Femei				Bărbați			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
B-1*	0 — 0%	7 — 0,14%	12 — 0,24%	19 — 0,38%	0 — 0%	20 — 0,4%	2 — 0,04%	22 — 0,44%
B-2**	2 — 0,04%	59 — 1,18%	19 — 0,38%	80 — 1,6%	1 — 0,02%	61 — 1,22%	7 — 0,14%	69 — 1,38%
Alte poziții de management	13 — 0,26%	183 — 3,66%	65 — 1,3%	261 — 5,22%	8 — 0,16%	91 — 1,82%	12 — 0,24%	111 — 2,22%
Specialiști	1.038 — 20,76%	1.899 — 37,98%	470 — 9,4%	3.407 — 68,14%	340 — 6,8%	592 — 11,84%	99 — 1,98%	1.031 — 20,62%
Total	1.053 — 21,06%	2.148 — 42,96%	566 — 11,32%	3.767 — 75,34%	349 — 6,98%	764 — 15,28%	120 — 2,4%	1.233 — 24,66%

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

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

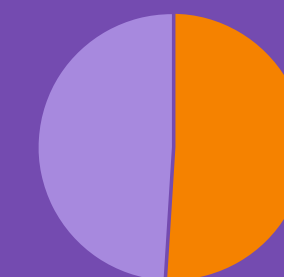
Notă: procentul a fost calculat raportat la numărul total de angajați la 31 decembrie 2022 (5.000 de persoane)

● 2022

Număr de angajați cu dizabilități

Categorie angajați	2022		2021		2020	
	F	B	F	B	F	B
Alte poziții de management	1	1	1	1	-	1
Specialiști	16	7	11	6	12	5
Total	17	8	12	7	12	6

În 2022, 52,11% dintre pozițiile de management (B-1 și B-2) erau ocupate de femei



În 2022, vârsta medie a angajaților era de ~37 ani.

Nediscriminare

Discriminarea și hărțuirea (de exemplu, pe motive de vârstă, etnie, rasă sau culoare, origine, 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.

Pentru orice reclamație sau plângere de discriminare, angajații sunt instruiți să folosească adresa de e-mail salariati.sesizari@raiffeisen.ro.

În 2022, în cadrul Băncii nu a avut loc niciun incident de discriminare.



Drepturile omului

Banca susține protecția drepturilor omului așa cum sunt acestea definite atât în **Convenția Europeană a Drepturilor Omului** și în **Declarația Universală a 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.

Mai mult decât atât, în 2022, la nivel de Grup, am dezvoltat o Politică privind drepturilor omului, care urmează să fie transpusă și la nivelul Raiffeisen Bank România.

Aceasta a fost dezvoltată urmând cadrele internaționale de respectare ale drepturilor omului, dar și cadrele și reglementările europene (Convenția europeană a drepturilor omului, principiul garanției sociale minime din Regulamentul UE privind Taxonomia).

Pentru respectarea, promovarea și îndeplinirea drepturilor omului, Grupul RBI se referă la sfera sa de influență în ceea ce privește angajații, furnizorii și clienții. Astfel, ne recunoaștem responsabilitatea corporativă în ceea ce privește respectarea, asigurarea și promovarea Drepturilor Omului în cadrul activității noastre.

Codul de Conduită al Grupului, Codul de conduită pentru furnizori al Grupului sau Politica privind diversitatea reiterează alinierea Băncii la principiile respectării drepturilor omului.

Instruire în direcția respectării drepturilor omului

	Nr.	% din total
Angajați care au fost instruiți	4.852	97,04%
Numărul total de ore de instruire cu privire la politicile și procedurile organizației în domeniul respectării drepturilor omului	10.430	4,40%

● 2022

În perioada de raportare s-au desfășurat sesiuni de instruire cu privire la respectarea drepturilor omului.



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 2022, 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:

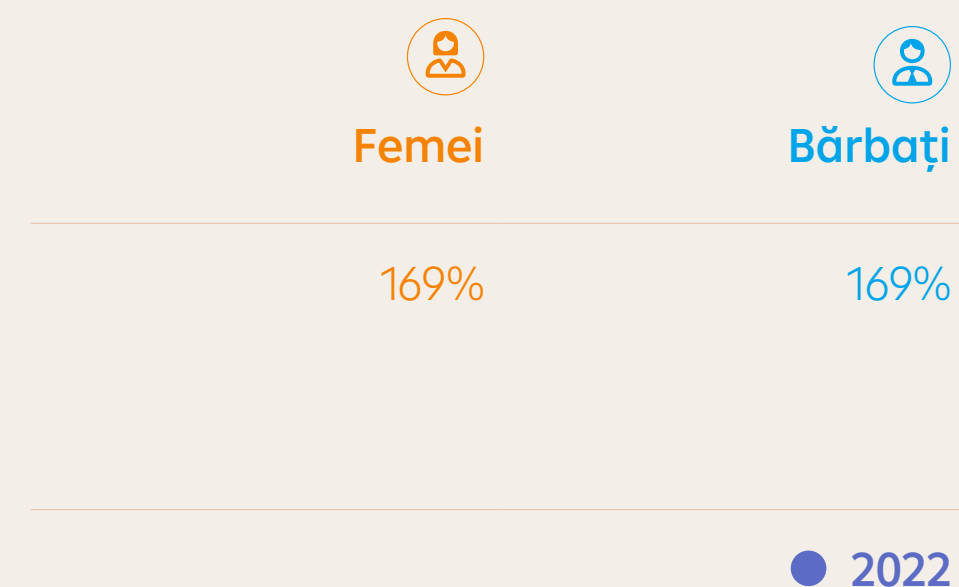
- 1 Sistemul de compensare sprijină strategia de business și obiectivele pe termen lung ale companiei, interesele și valorile, prin utilizarea setului de indicatori de performanță al RBI și a competențelor culturale cheie
- 2 Principiile de compensare încorporează măsuri pentru evitarea conflictului 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 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 supraveghează, 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.

În cadrul Băncii, remunerarea angajaților se realizează fără discriminare pe criterii de gen. Atunci când se calculează nivelul de salarizare, se analizează fiecare categorie de angajați (B-1, B-2, alte poziții de management sau specialiști) corelată cu gradul postului, care reflectă impactul poziției în ierarhia organizației.

Banca ia în considerare matricea care combină gradul cu nivelul organizațional, respectiv ponderile care reprezintă impactul fiecărui post corelat cu gradul aferent (ponderi ale numărului de angajați pe fiecare post din bancă). Formula de calcul matematic ca o aritmetică (medie) fără a lua în considerare gradul postului nu este suficientă.

În concluzie, analizăm și monitorizăm diferența de salarizare luând în considerare toți factorii relevanți: aceeași poziție (aceeași complexitate a postului)/ aceeași vechime/ același segment de activitate.

Raportul dintre salariul minim de încadrare în companie și salariul minim reglementat la nivel național



Raportul salariului de bază dintre femei și bărbați

Categorie	Raportul salariului de bază dintre femei și bărbați	Raportul remunerației dintre femei și bărbați
B-1*	0,99	0,99
B-2**	1	1
Alte poziții de management	0,96	0,96
Specialiști	0,99	1,01

● 2022

Rata dintre remunerația totală anuală a persoanei cu cea mai mare remunerație din organizație și remunerația totală anuală mediană pentru toți angajații (cu excepția persoanei cu cea mai mare remunerație)

8,17

Rata de creștere procentuală a remunerației totale anuale pentru persoana cu cea mai mare remunerație din organizație în raport cu creșterea procentuală mediană a remunerației totale anuale a tuturor angajaților (cu excepția persoanei cu cea mai mare remunerație)

0,97

● 2022

*B-1 (Board-1) reprezintă primul nivel de management, după top-management/Directorat. Informațiile despre structura Directoratului sunt incluse în secțiunea Guvernanta Corporativă.

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

Beneficii acordate angajaților

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

Începând cu luna august a anului 2022, prin intermediul Platformei **Benefit Online**, pachetul de beneficii oferit de Bancă a devenit flexibil. Astfel, în funcție de bugetul lunar alocat în platformă, fiecare angajat are posibilitatea să facă propriile alegeri în ceea ce privește elementele pachetului propriu de beneficii: abonamente medicale, tichete de masă, Pilonul III de pensie, tichete de vacanță și culturale, vouchere, cursuri și programe de dezvoltare, sport și multe altele.

Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu

● 2022 ● 2021 ● 2020

	2022	2021	2020
Specialiști	6,8	6,8	6,3
Management	3,5	3,5	3,3
Top management	1,4	1,4	1,1



Echilibru între viața profesională și cea privată



Programul RStyle

Raiffeisen Bank a continuat online programul de wellbeing RStyle, cu scopul de a încuraja un echilibru optim între viața profesională și cea personală a angajaților.

În 2022, programul s-a derulat în jurul a doi piloni, respectiv **RBody** și **EmotionR**, iar evenimentele au avut tematici variate – sport, nutriție, sănătate, dezvoltare personală, parenting – și s-au bucurat de aceeași apreciere ca și în anii anteriori, având peste 7.500 participanți.



Programul WorkFromHome

Implementarea unui model de lucru hibrid, care include adaptări specifice locului de muncă și le cere colegilor să lucreze un număr minim de zile pe săptămână, a fost îmbrățișată de angajații de la sediul central și de la Centrul Operațional din Brașov.

Acest program solicită prezența fizică la birou cel puțin o zi pe săptămână, restul zilelor fiind petrecute lucrând de la distanță.

Ca urmare, angajații au perceput acest model ca pe un avantaj competitiv, ceea ce a condus la o mai bună stare de bine și la rezultate pozitive în ceea ce privește atragerea de candidați și creșterea nivelului de angajament.









#OameniAsaCumTrebuie

Totodată, pe platforma de comunicare internă #OameniAsaCumTrebuie, colegii au beneficiat de o serie de articole și sfaturi menite să le îmbunătățească atât viața personală, cât și cea profesională.

Printre subiectele abordate, s-au numărat: cum să scapi de negativism, cum să te acomodezi mai ușor cu ideea de admite și a cere ajutor, beneficiile planificării timpului tău, despre empatie, cum să faci față sindromului impostorului sau cum să gestionezi anxietatea cauzată de conflictul de la granița noastră.



Concediu parental

Concediu pentru creșterea copilului	 Femei	 Bărbați
Nr. de angajați cu drept la concediu de creștere copil	3.767	1.233
Nr. de angajați care și-au luat concediu pentru creșterea copilului	413	3
Nr. de angajați care s-au întors la locul de muncă (în 2022) după terminarea concediului pentru creșterea copilului	126	7
Nr. de angajați care s-au întors la locul de muncă (în 2021) după terminarea concediului pentru creșterea copilului și erau încă angajați după 12 luni (în 2022)	109	3
Rata de revenire la locul de muncă	75% 	100% 
Retenția	87% 	43% 

● 2022



Recrutare

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

Principiile care sunt urmărite în procesul de recrutare sunt următoarele:

- 1 Procesul de recrutare și selecție va fi desfășurat în conformitate cu etica generală a Grupului Raiffeisen International.
- 2 În vederea îmbunătățirii continue a performanței și eficienței activității, Raiffeisen Bank își asumă responsabilitatea de a desfășura un proces de recrutare și selecție de înaltă calitate, guvernat de respectarea valorilor organizației.
- 3 Decizia de angajare va fi privită ca o decizie pe termen lung. Criteriile utilizate în procesul de selecție vor fi atât compatibilitatea cu profilul căutat, cât și potențialul de evoluție al candidatului în cadrul băncii și al Grupului.

- 4 Ocuparea tuturor posturilor vacante în cadrul Raiffeisen Bank se va realiza prin intermediul procesului de recrutare și selecție, proces aflat în responsabilitatea Departamentului Recrutare. Nicio poziție din cadrul Raiffeisen Bank nu va putea fi ocupată fără solicitarea către Departamentul Recrutare și validarea din partea acestuia.
- 5 Politica de recrutare și selecție se aplică atât angajărilor din extern (candidați externi – recrutare externă), cât și mișcărilor interne (candidați interni – recrutare internă). Mișcarea internă (în cadrul Raiffeisen Bank) poate avea loc fie în cadrul aceleiași entități funcționale (directorat/agenție), de pe un post pe altul, fie în cadrul alteia.
- 6 În principiu, pozițiile vacante vor fi mai întâi deschise recrutării interne în cadrul Raiffeisen Bank și apoi recrutării externe. Departamentul Recrutare împreună cu entitatea funcțională care a solicitat ocuparea postului vor alege canalul de recrutare utilizat (intern/extern sau ambele).

- 7 Posturile deschise recrutării interne vor fi afișate pe Comunitatea internă pentru a fi accesibile tuturor salariaților interesați să aplice. Recrutarea internă nu exclude varianta recrutării externe, dar în cazul evaluării egale a candidaților interni și externi, se va prefera candidatul intern.
- 8 Angajații Raiffeisen Bank pot aplica pentru pozițiile deschise recrutării interne, dacă îndeplinesc următoarele condiții:
 - se potrivesc Profilului de Post și cerințelor din Fișa postului
 - sunt angajați ai Raiffeisen Bank de cel puțin 1 an
 - au petrecut cel puțin 1 an în poziția actuală
 - nu au fost implicați niciodată în proceduri disciplinare corective și nu au primit nicio sancțiune
 - calificativul obținut la evaluarea performanței în perioada anuală anterioară este minim well done (scara fiind de lean/ well done/ role model)

- 9 Finalizarea unei recrutări interne (realizarea mișcării interne) se va face doar cu acordul Directorului de Direcție/ de grup din care se transferă angajatul la o dată stabilită de acesta de comun acord cu viitorul manager, dar în cel mult 2 luni de la data luării deciziei de selecție.
- 10 Factorii de decizie în cadrul procesului de recrutare și selecție sunt:
 - reprezentantul Departamentului Recrutare
 - Superiorul direct
 - Managerul Funcțional
- 11 Toți candidații externi validați atât de către Departamentul Recrutare, cât și de managerul funcțional sunt obligați ca înainte angajare să prezinte două scrisori de recomandare din partea fostului angajator și, de asemenea, să completeze o declarație pe propria răspundere privind conduita sa la fostul său loc de muncă. Recomandările furnizate de către candidat vor fi verificate telefonic sau prin e-mail de către reprezentanții Departamentului Recrutare. Fără îndeplinirea acestor condiții angajarea nu va fi procesată.

În 2022, echipa de recrutare a finalizat 1.738 recrutări și selecții prin identificarea candidaților potriviți, atât în interiorul organizației, cât și în exteriorul acesteia.

Angajați în poziții de senior management* recrutați din comunitățile locale**

Nr.	%
41	100

● 2022

*Senior management = pozițiile din categoria B-1, persoane care raportează direct membrilor Directoratului (top management)

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

Localizarea operațiunilor semnificative = toate operațiunile Băncii din România

Fluctuația de personal

Categorie	Angajați noi în companie		Angajați care au plecat din companie	
	Număr	% din numărul mediu* de angajați	Număr	% din numărul mediu* de angajați
Gen				
Femei	884	18,3	686	14,2
Bărbați	339	7	272	5,6
Total	1.223	25,3	958	19,8
Grupă de vârstă				
<30	761	15,7	431	8,9
30-50	434	9	433	9
>50	28	0,6	94	1,9
Total	1.223	25,3	958	19,8
Locație				
Sedii centrale	779	16,1	516	10,7
Rețea/Agenții	444	9,2	442	9,1
Total	1.223	25,3	958	19,8

● 2022



Programe de atragere a tinerelor talentelor

În 2022, s-au derulat 3 programe de management trainee (programe pentru atragerea de talente) în următoarele zone de activitate:

- Controlling & BI
- IT (Dezvoltare și Producție)
- Data Science

Aceste programe de internship au fost destinate cooptării de talente și formării de competențe.

În 2022, cei 29 de candidați au fost studenți la început de drum, viitori specialiști în tehnologie pentru întreprinderi și nu numai, din cadrul Diviziei IT.

În urma procesului de recrutare și selecție, participanții au fost selectați în număr de:



5 în departamentele BO și Controlling



13 în departamentul IT



5 în departamentul Data Science - Advanced Analytics



6 în alte zone din Bancă

Procesul lor de formare a constat atât în alocarea unui buddy (partener dedicat), sesiuni de training (de la furnizorii de servicii), cât și într-un proiect de echipă, prin intermediul căruia tinerii au avut ocazia să aplice noțiunile acumulate în program (learning by doing).



Programele de management trainee, cu alocare în diferite direcții din Bancă, inclusiv în arii non-IT, au fost implementate în 2022 pentru a sprijini business-ul cu resurse formate în anumite specialități, care să poată fi transferate în echipele aferente atunci când apar oportunități. Înțelegerea culturii, a domeniului, implicarea în proiecte le-au asigurat o integrare rapidă noilor colegi, precum și posibilitatea de a avea un input relevant, atât pe parcursul procesului de învățare, cât și ulterior, după transferul pe posturi specializate.

Totodată, am continuat **stagiile de practică derulate la nivelul Administrației Centrale**. Acestea sunt adresate studenților sau masteranzilor care vor să se familiarizeze cu spiritul și cultura unei organizații multinaționale. Pe parcursul unui stagiu de practică, tinerilor le sunt prezentate fluxurile de activități din cadrul unei entități bancare.

Dezvoltare profesională

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

Planul de training are la bază identificarea nevoilor de învățare și de dezvoltare. Prioritizarea se face prin analiza centralizată a nevoilor de instruire extrase din:

- direcțiile strategice ale organizației;
- evaluări care reies din studiile organizaționale;
- discuții individuale periodice cu directorii de direcție/managementul regional;
- procesul de management al performanței;
- solicitări neprevăzute sosite prin canalele formale sau informale de comunicare.

În urma centralizării și prioritizării tuturor nevoilor de instruire, se elaborează planul de training și dezvoltare. Planul include bugetul estimat necesar pentru acoperirea costurilor de formare și va fi prezentat conducerii băncii pentru aprobare.

Activitățile de învățare vor fi planificate din timp, vor avea la bază acoperirea unor obiective de training și dezvoltare identificate și pre-definite împreună cu liniile de business beneficiare, iar impactul asupra participanților va fi măsurat cu ajutorul metodologiilor specifice.

În conceperea planului anual de învățare și dezvoltare sunt incluse următoarele capitole:

Programe transversale (strategice)

Inițiativele transversale sunt programele specifice definite la începutul fiecărui an, derivate din direcțiile strategice ale organizației și adresate mai multor departamente/direcții/unități regionale din bancă.

În funcție de gradul de complexitate și specificitate, precum și de anvergura programelor, ele pot fi livrate cu unul sau mai mulți furnizori externi și/sau interni.

Toți angajații incluși în programele transversale ale băncii au obligația de a le parcurge.

Programe profesionale

Activitatea de formare și dezvoltare profesională în organizație are ca obiectiv să asigure angajaților accesul la cunoștințele și abilitățile necesare desfășurării activității profesionale în condiții de calitate.

Aceste programe specifice sunt elaborate conform poziției ocupate și gradului de senioritate și pot fi cu titlu obligatoriu sau opțional/recomandate.

În cursul anului 2022, 4.360 colegi au participat la cel puțin un curs de pregătire profesională și transversal, numărul mediu de zile de training per angajat fiind de 5,07 (40,56 de ore).



În anul 2022, instruirea angajaților s-a făcut atât în mediul online, prin webinarii, cât și în format fizic, prin cursuri susținute la sală, atât de furnizori externi, cât și de traineri interni ai Băncii.

În 2022, am derulat programe de dezvoltare derivate din strategia organizației și aliniate culturii organizaționale. Acestea au urmărit consolidarea atât a competențelor funcționale, cât și a celor de leadership ale angajaților, precum și creșterea gradului de implicare al acestora. Programele susținute s-au adresat tuturor angajaților din organizație, atât celor din segmentele de business, cât și celor 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 dispoziția angajaților sunt variate: de la cursuri tehnice și programe transversale de dezvoltare a competențelor la certificări, conferințe sau workshop-uri. În dezvoltarea și livrarea programelor am urmărit să susținem și să înlesnim procesul de învățare și educare a angajaților, oferind conținut de calitate și abordând metode moderne.

Am continuat optimizarea metodelor de predare și a tehnologiilor de suport:

- învățare experiențială
- platforme interactive
- tehnici de gamification

EasyClass

O importantă resursă de dezvoltare și învățare continuă este platforma eLearning EasyClass. Conținutul celor două categorii deja existente, Academia Digitală și Academia Mortgage, a fost actualizat și îmbogățit cu materiale noi, cu focus pe diversificarea de conținut dedicat formării și îmbunătățirii abilităților nivelului de cunoștințe pentru consilierea cât mai adecvată a clienților noștri.

Academia Digitală

Programul Academia Digitală se adresează colegilor din agenții. Aceștia au oricând la îndemână conținut relevant despre produsele și serviciile disponibile prin canale digitale. Astfel, îi pot ghida cât mai bine pe clienți în accesarea și utilizarea lor, facilitând tranziția către un banking digital.

🔗 numărul de colegi care au accesat și parcurs modulele disponibile în cadrul acestui program în 2022:

2.071

Academia Mortgage

Programul Academia Mortgage se adresează tot colegilor din agenții și include informațiile de ajutor în înțelegerea produselor de creditare și consilierea clienților în accesarea acestor produse.

🔗 numărul de colegi care au beneficiat de acest program în 2022:

1.074

Școala Raiffeisen

În ceea ce privește rețeaua de unități, programul de formare Școala Raiffeisen a continuat în varianta online și în format fizic.

Cele trei module ale programului se adresează atât colegilor nou-angajați, cât și celor cu experiență. Includ cursuri de inițiere în activitatea companiei, de înțelegere a produselor, operațiunilor, creditării și relaționării cu clienții. În același timp, presupun 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.

🔗 numărul de sesiuni organizate în 2022 în cadrul acestui program:

230

🔗 numărul de de participări:

3.637

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

Leadershift

În 2022, a continuat programul de leadership numit Leadershift, adresat tuturor managerilor, atât celor noi, cât și celor deja existenți care nu au trecut anterior printr-un modul de leadership.

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

Raiffeisen Banking University

Am continuat programul Raiffeisen Banking University, derularea acestuia făcându-se online și fizic. Colegii noștri, experți în diferite domenii legate de activitatea bancară, au susținut cursuri pentru alți colegi interesați să evolueze profesional, împărtășind astfel cunoștințe practice cu grad ridicat de aplicabilitate.

Printre sesiunile desfășurate în cadrul Banking University s-au numărat și tematici noi:

- ▣ Introduction to Power Query
- ▣ Riscul Operațional pe înțelesul tuturor
- ▣ Jira – an adaptive tool for adaptive teams
- ▣ Real Estate
- ▣ Noțiuni introductive în Cloud
- ▣ Prețul banilor
- ▣ Access
- ▣ Qlik – Soluții avansate pentru business
- ▣ Facilitatea întâlnirilor online
- ▣ Utilizarea generală a tool-urilor Qlik Sense și Qlik View
- ▣ Leadership Situațional
- ▣ Vino cu noi să dăm click pe Qlik.

În 2022, 57 de colegi au susținut webinarii din postura de lector și/sau au dezvoltat cursuri pentru secțiunea Banking University din platforma EasyClass.

Cursurile au înregistrat 1.151 participări, la una sau mai multe dintre cele 90 de sesiuni susținute pe parcursul anului.

IMM Ready

Printre inițiativele continuate în 2022, este de menționat și programul de dezvoltare IMM Ready, adresat colegilor din linia de business IMM. Programul abordează pregătirea acestora din perspectiva preocupărilor și așteptărilor antreprenorilor din România.

Learning Journey

O inițiativă nouă, lansată în 2022, este Learning Journey. Obiectivul acesteia este de a aduce claritate și de a ghida progresiv procesele de învățare, pe direcțiile strategice ale organizației. Fie că au impact în activitatea și dezvoltarea imediată a abilităților și cunoștințelor colegilor, fie în perspectivă, managerii pot utiliza aceste „ghiduri” în discuțiile cu membrii echipelor, referitoare la obiectivele individuale de învățare.

În acest moment sunt disponibile Learning journeys pe capacități, cum ar fi User Experience, Data, Advanced analytics, DevOps, Product Management, Agile, Cloud infrastructure, Integration management.

Numărul mediu de ore de formare profesională pe an, în funcție de gen și categorii de angajați	● 2022		● 2021		● 2020	
	♀ F	♂ B	♀ F	♂ B	♀ F	♂ B
B-1*	35,72	51,71	57,81	48,32	55,55	59,91
B-2**	21,02	20,06	38,89	32,64	39,96	39,97
Alte poziții de management	34,72	38,77	38,90	33,25	27,98	23,34
Specialiști	53,55	36,6	57,13	39,24	53,54	33,94
Nr. mediu de ore de formare profesională	51,46	36,14	55,53	38,48	50,95	33,37

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

**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 2022

	Nr. ore	Nr. participanți unici
MIFID	24.382	4.351
Sales Skills	13.728	478
Mortgage Academy	8.650	949
Codul de Conduită	9.323	4.826
Academia Digitală	14.779	1.721
Udemy	4.684	253



Parteneriatul Resurse Umane - Business



Managementul performanței

Dialogurile în ceea ce privește managementul performanței au continuat și în 2022, angajații având suportul instrumentelor de monitorizare Obiective și Rezultate Cheie.

Optimizarea rețelei de retail

O abordare nouă pentru domeniul bancar a fost introducerea conceptelor de AGILE în rețeaua de retail.

Implementarea a vizat crearea unui mediu adaptiv, urmare a transformărilor implementate în structura rețelei, prin „clusterelor de independență” - echipele autonome cu autogovernare crescută,

capabile de auto-organizare, unde vedem din ce în ce mai des efectele unui mindset orientat către binele comun, și nu doar către cel individual, unde funcționează un sistem care facilitează procesele de comunicare și transmiterea continuă a feedback-ului, atât pe orizontală, cât și pe verticală, comparativ cu unul conservator, de tip „waterfall”.

Evaluarea performanței și planul de dezvoltare a carierei	● 2022				● 2021				● 2020			
	👤 F		👤 B		👤 F		👤 B		👤 F		👤 B	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
B-1*	19	100	22	100	20	100	22	100	20	100	22	100
B-2**	80	100	69	100	73	100	63	100	77	100	53	100
Alte poziții de management	261	100	111	100	237	100	111	100	342	100	158	100
Specialiști	3.407	100	1.031	100	3.204	100	961	100	3.305	100	988	100
Total	3.767	100	1.233	100	3.534	100	1.157	100	3.744	100	1.221	100
		✓		✓		✓		✓		✓		✓

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

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

100% din angajații noștri beneficiază de evaluarea performanței și de un plan de dezvoltare a carierei



Sănătatea și securitatea 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 riscurilor la locurile de muncă | → Echipamente de protecție |
| → Cercetarea accidentelor | → Indicatoare de securitate |
| → Medicina muncii | → Buletine PRAM (Protecție prin Relee Automatizare și Măsură) |
| → Audit SSM | |
| → Cursuri/Instruire/Testare SSM | → Mentenanța |

Sistemul de management SSM acoperă toate categoriile de lucrători, inclusiv: contractori, vizitatori, prestatori de servicii sau angajați ai unui terț detașați să presteze activitatea în spațiul pe care banca îl administrează.

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 materialele de instruire / testare și efectuează instruirile aferente 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;
 - transpune legislația cu privire la sănătatea și securitatea în muncă în activitatea Băncii;
 - întocmește documentația pentru respectarea legislației și a normelor cu privire 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, în cadrul băncii există **Comitetul de Sănătate și Securitate în Muncă (CSSM)**, care este format din opt reprezentanți ai angajaților și opt reprezentanți ai angajatorului. Acesta 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, inspectori de muncă și medicul de medicina muncii.

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.

Procesul prin care compania identifică riscurile privind producerea accidentelor de muncă, este metoda de evaluare a riscurilor elaborată în cadrul Institutului Național de Cercetare-Dezvoltare pentru protecția muncii București, numită metoda I.N.C.D.P.M. Metoda constă în identificarea tuturor factorilor de risc existenți la locul de muncă analizat, pe baza unor liste de control prestabilite și cuantificarea dimensiunii riscului pe baza combinației dintre gravitatea și frecvența consecinței maxime posibile asupra organismului uman.

Activitatea în cadrul băncii se desfășoară la birou și în regim hibrid. 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.

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

Echipa SSM 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 digitală SSM/Instruire în domeniul SSM.

Toți lucrătorii 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:

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

Multe accidente au loc pe traseul de deplasare dinspre domiciliul lucrătorului către angajator sau invers, datorită neatenției, nerăbdării și vitezei sau a incapacității de a lua decizii corecte în anumite condiții. În spațiul urban apar aglomerări mari de participanți la trafic de toate tipurile: conducători de autovehicule, bicicliști, motocicliști și pietoni. Acțiunile luate de angajator cu privire la prevenția unor astfel de evenimente, sunt instrucțiunile și instruirile periodice cu privire la accidentele de muncă și cursuri organizate de conducere defensivă.

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 digitală SSM. 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 gripei și infecțiilor respiratorii, 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 wellbeing dedicat angajaților. Programul Rstyle include activități sportive, nutriție, sănătate și dezvoltare personală.

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 reluarea muncii – după întoarcerea angajatului din CIC (concediu îngrijire copil) sau dacă a lipsit motivat mai mult de 30 de zile din activitate;
- la cererea angajatului.

Pentru toți vizitatorii, contractorii, lucrătorii din afara organizației, care desfășoară activități pe bază de contract de prestări de servicii, Raiffeisen Bank asigură instruirea acestora conform legislației în vigoare, instruire ce cuprinde:

- activitățile specifice unității respective;
- riscurile pentru securitate în muncă;
- măsurile și activitățile de prevenire și protecție la nivelul băncii, în general.

La final, instruirea se consemnează în „Fișa de instruire colectivă” și un exemplar se păstrează de către angajatorul care a efectuat instruirea și un exemplar se păstrează de către angajatorul lucrătorilor instruiți sau, în cazul vizitatorilor, de către conducătorul grupului.

Managementul SSM include cercetarea evenimentelor/accidentelor de muncă. Procedura de cercetare a accidentelor de muncă cuprinde următoarele etape:

- Completarea dosarului de cercetare
- Elaborarea procesului verbal de cercetare
- Transmiterea dosarului de cercetare inspectoratului teritorial de muncă în vederea avizării

→ Completarea Formularului pentru înregistrarea accidentului de muncă - F.I.A.M.

→ Evidența evenimentelor în:

- Registrul unic de evidență a accidentărilor în muncă;
- Registrul unic de evidență a incidentelor periculoase;
- Registrul unic de evidență a accidentelor ușoare;
- Registrul unic de evidență a accidentărilor în muncă ce au ca urmare incapacitate de muncă mai mare de 3 zile de lucru.

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 prin platforma digitală SSM.

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 2022, Raiffeisen Bank România a înregistrat două accidente de muncă.

- Unul a avut loc în timpul desfășurării activității în sediul nostru, când o colegă se deplasa din zona 24h (zona AMF/MFT - acoperită de gresie) spre zona de birouri (zona mochetată), a alunecat la trecerea dintre cele două zone și s-a accidentat la piciorul drept. Angajata a beneficiat de concediu medical.
- Cel de-al doilea accident a avut loc pe traseul de deplasare de la locul de muncă spre domiciliu. Evenimentul s-a produs pe domeniul public, pe trecerea de pietoni. Colega era angajată în traversare, moment în care a fost lovită frontal de un autovehicul. Prima interacțiune după impact a avut-o cu șoferul autoturismului care a produs accidentul, ulterior cu martora care a sunat la 112. Victima a rămas conștientă până la sosirea și preluarea ei de către echipajul Smurd. Angajata a beneficiat de spitalizare și concediu medical.

Accidente de muncă

	● 2022		● 2021		● 2020	
	⊗ F	⊗ B	⊗ F	⊗ B	⊗ F	⊗ B
Nr. decese cauzate de accidente de muncă	0	0	0	0	0	0
Nr. accidente de muncă ce au cauzat răni grave (ex. angajatul nu se va recupera într-un interval de 6 luni)	0	0	0	0	0	0
Nr. accidente de muncă înregistrate	2	0	1	0	1	1

		● 2022
Rata deceselor ca urmare a accidentelor de muncă	$= \frac{\text{Numărul deceselor ca urmare a accidentelor de muncă}}{\text{Numărul total de ore lucrate de angajați}} \times 1.000.000 = \frac{0}{8.677.576} \times 1.000.000 = \mathbf{0}$	
Rata incidentelor cu probabilitate ridicată de a cauza răni grave	$= \frac{\text{Numărul incidentelor cu probabilitate de a cauza răni grave}}{\text{Numărul total de ore lucrate de angajați}} \times 1.000.000 = \frac{0}{8.677.576} \times 1.000.000 = \mathbf{0}$	
Rata rănilor cauzate de accidente de muncă	$= \frac{\text{Numărul rănilor cauzate de accidente de muncă}}{\text{Numărul total de ore lucrate de angajați}} \times 1.000.000 = \frac{2}{8.677.576} \times 1.000.000 = \mathbf{0,23}$	

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.

Incluziune și acces la servicii și produse financiare

În calitate de bancă, recunoaștem rolul nostru fundamental în crearea unui sistem financiar favorabil incluziunii, care să răspundă nevoilor tuturor persoanelor, în special a celor din comunitățile marginalizate sau vulnerabile.

Ne propunem să le oferim instrumentele necesare pentru a-și gestiona eficient resursele financiare, contribuind astfel la reducerea sărăciei și a inegalităților.

Prin asigurarea accesului la servicii financiare ne angajăm să încurajăm oportunitățile economice și să promovăm o societate mai echitabilă.



Lipsa de acces la produse și servicii financiare esențiale în rândul unor grupuri sociale importante duce la excluziune socială. Numeroase persoane nu au acces la credite pentru achiziționarea de bunuri de consum, în timp ce mulți antreprenori se luptă să obțină credite pentru ideile lor inovatoare care ar putea genera oportunități de angajare și ar putea promova dezvoltarea locală durabilă.

Abordarea acestei probleme este crucială pentru a promova incluziunea și pentru a responsabiliza comunitățile marginalizate, oferindu-le șanse egale de a prospera și de a contribui la economie.

Platforma de soluții verzi IMM

Platforma a fost lansată la finalul anului 2021 de Raiffeisen Bank România în colaborare cu Creative Dock, o companie europeană de tehnologie și a fost construită ca instrument de sprijin pentru companiile din România aflate în procesul de tranziție către o economie verde.

Pe platforma dedicată, IMM-urile, care se încadrează în categoria prosumatorilor, pot obține acces ușor la informații relevante și de încredere despre sistemele fotovoltaice, se pot conecta cu specialiștii 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. Platforma oferă informații necesare în vederea accesării creditului TLI ESG.

În 2022, Platforma de Soluții Verzi IMM a avut următoarele rezultate:

☆ reached:

3.000.000
persoane

☆ clicked:

548.000
persoane

☆ vizualizări:

310.000

☆ leads:

5.584

☆ credite conexe aprobate:

396

→ în valoare de

>24 mil. €

☆ credite TLI ESG:

78

(56 credite pentru microîntreprinderi și 22 credite pentru întreprinderi mici),

→ în valoare de

>4 mil. €



RAIFFEISEN BANK: PARTENERUL TĂU PENTRU O AFACERE SUSTENABILĂ

Poți reduce cu ușurință costurile la energie pentru firma ta

- ✓ Economisești 35% - 70% din costurile cu energia electrică prin instalarea de panouri fotovoltaice
- ✓ Beneficiezi de soluții personalizate
- ✓ Ai la dispoziție partenerii selectați de Raiffeisen Bank.
- ✓ Te îndrumăm și susținem într-o tranziție ușoară către energia verde

[Lasă-ne datele](#) [Află mai multe](#)

Raiffeisen Bank Acasă **Despre energia verde** Parteneri Finanțare Întrebări frecvente [Lasă-ne datele](#)

Ce rol are energia solară în noul plan european RePowerEU

Comisia Europeană a anunțat la 8 martie un nou plan de accelerare a trecerii la surse regenerabile de energie, RePowerEU, care ar urma să asigure reducerea cu două treimi a cererii de gaze din Rusia în mai puțin de nouă luni și dezvoltarea puternică a producției de energie din instalații fotovoltaice.

[Află mai multe](#)

Aproape un miliard de lei pentru Programul Casa Verde Fotovoltaice

Administrația Fondului pentru Mediu (AFM) va avea alocat anul acesta un buget de circa 2,7 miliarde de lei, din care va finanța opt programe de subvenții, între care Programul Casa Verde Fotovoltaice, de instalare a sistemelor de panouri fotovoltaice pentru producerea de energie electrică în vederea acoperirii necesarului de consum și a livrării surplusului în rețeaua națională.

[Află mai multe](#)

Produse pentru Persoane fizice

Produse și servicii pentru persoanele cu deficiență de vedere

În 2022, Raiffeisen Bank a implementat un flux de lucru specializat pentru a se adresa clienților persoane fizice cu deficiențe de vedere, în special pentru înscrierea acestora și pentru deschiderea, întreținerea și închiderea conturilor curente, a cardurilor de debit și a serviciilor bancare mobile. Asigurarea accesului și oportunităților egale pentru persoanele cu dizabilități face parte din angajamentul băncii față de incluziune și responsabilitate socială.

Prin oferirea de servicii și asistență adaptate, banca contribuie la reducerea decalajelor de accesibilitate și la abilitarea persoanelor cu deficiențe de vedere pentru a-și gestiona în mod independent finanțele.

Sesiunile de formare desfășurate cu colegii (vedeți subcapitolul [Traininguri de sustenabilitate pentru angajați](#) 🗎) au ca scop creșterea gradului de conștientizare și înțelegere față de clienții cu dizabilități.

Prin promovarea unui mediu de lucru incluziv și prin echiparea angajaților cu cunoștințele și competențele necesare, banca se asigură că interacțiunile cu clienții cu dizabilități sunt respectuoase, flexibile și lipsite de orice formă de discriminare. Această abordare proactivă promovează o cultură a empatiei, a înțelegerii și a centrării pe client în cadrul organizației.

Raiffeisen Bank România oferă diverse opțiuni de sprijin și asistență pentru clienții cu deficiențe de văz, cum ar fi încheierea contractului prin intermediul unui împuternicit desemnat pe baza unei procuri autentice, opțiunea să fie însoțiti de o persoană desemnată în timpul procedurii, furnizarea de documente în formate accesibile pentru clienții cu aplicații de conversie text-audio, posibilitatea încheierii contractului prin intermediul unui notar pus la dispoziție de Raiffeisen (cu costuri acoperite de bancă) sau alegerea de a nu beneficia de niciun sprijin sau asistență din partea băncii.

Produse și servicii pentru tineri și studenți

Studenții și tinerii cu vârste cuprinse între 18 și 25 de ani se bucură de o scutire de comisionul de administrare pentru pachetul nostru de cont curent **Zero Simple**.

Acest pachet include un cont curent și un card de debit în lei. În plus, aceștia au acces gratuit la aplicația noastră de mobile banking Smart Mobile, care le permite gestionarea comodă a finanțelor lor în deplasare.

În plus, pot efectua retrageri de numerar de la orice bancomat al oricărei bănci, fără comisioane. De asemenea, beneficiază de plăți și retrageri instantanee, fără comisioane. În zilele lucrătoare, între orele 10-11, pot profita de cursul de schimb BNR prin intermediul aplicației Smart Mobile.



Totodată, persoanele fizice rezidente în Uniunea Europeană, care nu au un cont curent la nicio bancă din România pot beneficia de Pachetul Asist. Pentru a se califica, venitul lor mediu lunar sau venitul mediu net din ultimele 6 luni nu trebuie să depășească 60% din salariul mediu brut pe economie.

Acest pachet este în concordanță cu Legea 258/2017, care se concentrează pe comparabilitatea comisioanelor la conturile de plăți, pe schimbarea conturilor de plăți și pe accesul la conturi de plăți cu servicii de bază.

Programe pentru antreprenoriatul românesc:

Startup Studio
by Factory



Masterclass
in Business of
Agriculture



GreenFields



Cereal Expert



Catalizator



Gata de Business



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 2022, factory a ajuns la cea de-a 5-a ediție și a reunit spiritul antreprenorilor aflați la început de drum cu oportunități de finanțare, creștere, accelerare a afacerii, mentori și susținători.

Mai mult, **programul s-a extins cu două noi module:**

- un modul de scalare dedicat **companiilor care au depășit faza de start-up și au un plan ambițios de creștere**
- un modul **concentrat pe inovare de produse, servicii, procese sau modele de business**

La 5 ani de la momentul lansării factory by Raiffeisen, numărăm peste 300 de antreprenori care au primit finanțări în valoare de peste 12 milioane de euro.

factory by Raiffeisen Bank a devenit un hub de oportunități pentru antreprenorii aflați la început de drum, dovadă fiind și susținerea a peste 500 de interviuri în cei 5 ani de funcționare a programului.

factory
BY RAIFFEISEN BANK



Evoluția programului după primele 5 ediții

	● 2022	● 2021	● 2020	● 2019	● 2018
Numărul proiectelor înscrise	121	100	368	315	84
Numărul interviurilor	89	72	222	127	51
Numărul proiectelor finanțate	58	47	112	83	27
Suma acordată mil. euro	2,6	1,9	4	3	0,7

La 31 decembrie 2022, expunerea în sold a finanțărilor acordate antreprenorilor admiși în Programul factory era de 5,9 milioane euro.

#Madeinfactory

Programul a continuat să inspire antreprenorii prin intermediul proiectului #Madeinfactory, o serie de 10 materiale în care antreprenorii din comunitatea factory povestesc despre experiența lor în program.

factory GROW

Modelul de scalare factory GROW reprezintă un răspuns la nevoia de resurse și know-how subliniată de antreprenorii români care își doresc să accelereze dezvoltarea companiilor, dar au nevoie de susținere financiară și nu numai, pentru a face acest pas.

În factory GROW, antreprenorii au beneficiat gratuit de o strategie de scalare personalizată, în baza unor obiective clare de creștere și au primit sprijin pentru a identifica direcțiile pe care ar trebui să se concentreze, dar și instrumentele necesare pentru a gestiona cu ușurință schimbările din afacerea lor.

Pentru a implementa strategia de scalare, antreprenorii au avut posibilitatea de a aplica pentru finanțarea de până la 500.000 de euro și de a beneficia de sprijin constant și îndrumare din partea echipei factory GROW, formată din specialiști Raiffeisen Bank și antreprenori cu experiență în procesul de scalare.



Startup Studio by factory

Aflat la cea de-a doua ediție, modulul de educație antreprenorială Startup Studio by Factory, a revenit în 2022 cu noutăți.

Antreprenorii care s-au înscris în programul de accelerare au avut acces gratuit la sesiuni de învățare și exerciții practice de Design Thinking, Business Modelling și Pitch.

Rezultate 2022

513 antreprenori s-au înscris, iar 153 au participat în program,

la cele două sesiuni ale modului, lansate în mai și în octombrie.



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:

→ >80% dintre antreprenorii români au spus că au nevoie de mentorat și de îndrumarea unor experți pentru dezvoltarea propriei afaceri.

Gata de Business

Gata de Business este o serie de videoclipuri dezvoltată de Raiffeisen Bank România, menită să pună în lumină **călătoria remarcabilă a 14 antreprenori români**.

Fiecare finanțare pentru un business aflat la început de drum deschide calea spre oportunități și resurse, care să îi ajute să își depășească obiectivele. Domeniul antreprenorial este confruntat cu provocări la tot pasul, iar fiecare decizie poate schimba cursul afacerii. Antreprenorii Gata de Business prezintă câteva dintre deciziile lor, bune sau mai puțin bune, care s-au concretizat în rezultate, transformându-i în business-uri relevante pe piața din România.

„Gata de Business” este o dovadă a angajamentului băncii de a încuraja dezvoltarea antreprenoriatului prin oferirea unor exemple concrete și practice din soluțiile găsite de antreprenori la provocările de zi cu zi.

Primele 2 sezoane ale emisiunii au avut **4 milioane de vizualizări**.



Masterclass in Business of Agriculture (MBAg)



Început în 2020, programul de tip Executive MBA destinat tinerilor fermieri, a marcat o premieră în România. MBAg are scopul de a le oferi fermierilor informație de business de valoare și aplicabilă, astfel încât aceștia să învețe cum să își administreze ferma ca pe un business profitabil și sustenabil.

Inițiativa MBAg a luat naștere prin unirea eforturilor a cinci dintre cele mai importante companii din industrie: Raiffeisen Bank România, Amazag, Syngenta România, Cargill Agricultură, Agrii România, WeAgri. În 2022, ni s-au alăturat și companiile IPSO și Groupama.

Ajuns la cea de-a treia ediție în 2022, programul se desfășoară în perioada octombrie 2022 - mai 2023. Cursurile sunt organizate sub formă de întâlniri care au avut loc o dată pe lună, în calupuri de câte două zile consecutive.

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.

Rezultate	● 2022	● 2021	● 2020
Numărul de fermieri incluși în program	32	37	37
Suprafața totală a fermelor înscrise	100.000 ha, media per fermă fiind de >3.100 ha	73.000 ha, media per fermă fiind de >2.000 ha	50.000 ha, media per fermă fiind de >1.400 ha
Medie de vârstă	35 de ani	34 de ani	32 de ani
Fermieri femei	4	-	4

GreenFields

GreenFields, lansat în 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 (Green Deal).

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.

Programa este structurată pe 7 module tehnice de învățare, corelate cu practicile aplicate în câmp completate de elemente de protecție a mediului, agricultură digitală, acces la fonduri și finanțări, comercializare a produselor, dedicate special domeniului agriculturii integrate durabile și furnizate de companiile partenere.

Sesiunile de curs s-au desfășurat în perioada august 2022 - aprilie 2023.

Rezultate	● 2022	● 2021
Număr fermieri înscriși	60	48
Număr fermieri participanți	37	27
Medie de vârstă	35 de ani	38 de ani
Fermieri femei	4	1
% din ferme care utilizează practici sustenabile	100	60

Pentru această ediție, programul a reunit, alături de Raiffeisen Bank, o serie de parteneri deja tradiționali: Amazag, Syngenta, Cargill Agricultură, IPSO, Yara, RWA Agro, și Patrick Valmary Consult, Grup Șerban, Alisa Grup, cu sprijinul APPR (Asociația Producătorilor de Porumb din România), Asociația AIDER (Agricultură Integrată Durabilă Economic Rentabilă).



Cereal Expert

Încurajăm orientarea către agricultura sustenabilă și suntem alături de fermierii mici și mari în drumul către o profitabilitate economică bazată pe respectarea mediului natural.

Cereal Expert este o conferință anuală dedicată clienților corporate Raiffeisen Bank, ce abordează subiectele autohtone din sectorul de agricultură. În fiecare an sunt abordate și dezbătute subiecte de interes pentru cei **aproximativ 100 de fermieri participanți**, cu focus pe soluții de perspectivă, durabile și digitale.



În anul 2022, conferința a ajuns la cea de-a 15-a ediție, unde a fost analizat atât potențialul de a crește valoarea companiilor pe termen lung prin integrarea principiilor ESG, dar și soluțiile tehnologice inovatoare care vin să susțină acest demers.

Conferința s-a desfășurat și pe fondul reperelor macroeconomice oferite de economist-șef la Raiffeisen Bank. La eveniment au participat ca speakeri și Secretarul de Stat în Ministerul Agriculturii, dar și reprezentanți din partea Horvath & Partners, Bayer și Agreena.

Catalizator

Catalizator este un program dedicat antreprenorilor și managerilor de întreprinderi mijlocii din România, clienți Raiffeisen Bank, și este organizat sub forma unor seminarii cu scopul de a-i ajuta pe aceștia să-și extindă și să-și gestioneze afacerile mai eficient.

În anul 2022, Catalizator a ajuns la cea de-a 8-a ediție, care s-a desfășurat într-o singură serie de evenimente în cele **7 centre regionale din România**: București, Iași, Cluj, Timișoara, Constanța, Pitești și Brașov, unde au participat **500 de clienți**.



Ediția din 2022 s-a focusat pe 3 mari subiecte:

Contextul actual al sectorului energetic –

evoluția prețurilor angro/retail și proiectele de eficiență energetică prezentate de experți de la Tractebel

Programe europene și naționale –

suport în dezvoltarea afacerilor, prezentate de Directorul Departamentului Fonduri Structurale Raiffeisen Bank România

Evoluții și perspective macroeconomice –

prezentate de Economistul Șef Raiffeisen Bank România

Educație financiară

Educația financiară este esențială pentru societate, deoarece le oferă indivizilor cunoștințele și competențele necesare pentru a lua decizii financiare în cunoștință de cauză.

Atunci când oamenii înțeleg concepte precum buget, economii, investiții și gestionarea datoriilor, ei sunt mai bine pregătiți pentru a-și atinge obiectivele financiare și pentru a face față cheltuielilor neprevăzute.

Aceste cunoștințe contribuie la bunăstarea economică generală a unei țări prin creșterea economiilor, a investițiilor și a activităților antreprenoriale.

În plus, educația financiară îi ajută pe indivizi să evite să cadă în capcane precum împrumuturile pripite sau investițiile riscante, prevenind astfel un ciclu de îndatorare.



În calitate de bancă, înțelegem impactul profund pe care programele de educație financiară îl pot avea asupra indivizilor, comunităților și asupra mediului financiar în ansamblu.

Prin inițiativele noastre, ne propunem să le oferim indivizilor cunoștințele și abilitățile necesare pentru a lua decizii financiare informate.

Prin promovarea educației financiare, dotăm persoanele cu instrumente pentru a naviga în lumea financiară complexă și le oferim o mai bună înțelegere a serviciilor bancare, a ratelor dobânzilor, a comisioanelor și a diverselor produse financiare disponibile.

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

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.

În 2022, pentru a-i încuraja pe români să folosească serviciile digitale bancare am lansat **Money Bistro Smart**, o nouă serie video în care am abordat subiectul barierelor românilor când vine vorba de banking digital, descoperind beneficiile acestui fel de a face banking.



Tot în 2022, am realizat cea de-a treia cercetare națională calitativă și cantitativă care a măsurat obiceiurile financiare ale românilor.

Rezultatele studiului **Provocările financiare ale românilor**, realizat la începutul anului 2022 alături de compania Reveal Marketing Research ca parte a programului **Money Bistro**, au arătat că:

→ 

7 din 10 români folosesc aplicațiile de banking pentru a face plăți

→ 

8 din 10 români asociază serviciul de mobile banking cu accesibilitate 24/7, rapiditate, transfer ușor de bani între diferite conturi, și o relație mai simplă cu banca

→ majoritatea românilor își plătesc ratele sau plătesc la comercianți prin aplicații bancare, iar jumătate folosesc transferuri către prieteni sau familie

→ între 6 și 10% dintre români fac tranzacții de schimb valutar, comandă un card online sau solicită un credit prin intermediul aplicației de banking


→ teama de fraude și confidențialitatea reprezintă principalele bariere de utilizare a aplicațiilor bancare

→ românii estimează ca pierd în medie 30 de minute când au nevoie să ajungă la bancă pentru a-și seta PIN-ul sau pentru a-și bloca sau reemite un card

Pentru a-i încuraja pe români să folosească serviciile digitale bancare, Raiffeisen Bank a lansat în 2022 **ediția SMART a programului de educație financiară Money Bistro**.

Noua serie video a programului a aprofundat provocările cu care se confruntă românii în adoptarea serviciilor bancare digitale și a explorat numeroasele avantaje pe care acestea le oferă.

Platforma a urmărit să sublinieze faptul că a fi SMART presupune mai mult decât monitorizarea soldurilor din portofelul virtual. Implică, de asemenea, efectuarea de operațiuni bancare după propriul program și crearea de spațiu pentru activități care aduc bucurie și împlinire.




Vizitând site-ul **Money Bistro** , cititorii vor descoperi un conținut valoros adaptat la obiectivele lor financiare specifice. Fie că sunt în căutare de îndrumare pentru inițierea planificării bugetului, explorarea strategiilor de economisire sau a oportunităților de investiții, aceștia pot găsi resurse relevante și informative pentru a-și susține parcursul financiar.

Money Chat

Money Chat este podcastul de educație financiară din cadrul platformei de informare și educație **Money Bistro**.

În ultimii ani, importanța educației financiare a câștigat o atenție sporită din partea publicului din România. Ca urmare, proiectul **Money Chat** a fost inițiat pentru a oferi resurse utile de informare pentru cei care doresc să-și îmbunătățească abilitățile de gestionare financiară și este un răspuns la nevoile în permanentă schimbare ale publicului.

Bankingul este personal și se concentrează pe nevoile, dorințele și planurile fiecărui client. I-am invitat pe pasionații de planificare financiară să se adreseze unui expert Raiffeisen Bank pentru un plan personalizat, în funcție de dorințele și nevoile lor, pentru a afla cum pot să pună în practică cele învățate în **Money Chat**.

 **Money Chat** poate fi ascultat pe platforma de streaming audio Spotify  și pe website-ul Money Bistro .



Programul de educație financiară în școlile din România

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

Obiectivul programului este de a transforma statisticile privind nivelul de educație financiară în rândul românilor și de a le insufla elevilor un comportament financiar sănătos și responsabil începând de la o vârstă fragedă. Absența educației financiare duce la diverse probleme, printre care economii insuficiente, venituri limitate și datorii excesive.

Prin programele noastre de educație financiară, ne propunem să ajungem la un public larg, având un impact direct asupra bunăstării oamenilor și îmbunătățindu-le calitatea vieții.

În urma programului, avem generații întregi mai bine pregătite pentru independența financiară.

Pentru anul școlar 2021-2022, programul a cuprins **trei direcții principale**.

- În primul rând, include **Educație financiară pentru clasele primare**, care se remarcă drept singurul program care oferă educație financiară cuprinzătoare pentru elevi pe tot parcursul ciclului școlar primar.
- În al doilea rând, **Educația financiară pentru elevii de liceu** se desfășoară prin intermediul inițiativei „Susțin educația financiară în comunitatea mea”, care are ca scop educarea elevilor de liceu pentru a cultiva comportamente financiare sănătoase.
- În al treilea rând, programul oferă un **Curs de formare a profesorilor (Train the trainers)**, conceput pentru a forma și certifica profesorii în materie de competențe financiare și antreprenoriale, cu obiectivul de a atrage noi educatori în domeniul educației financiare și antreprenoriale.



Pentru a sprijini aceste inițiative, programul a oferit **modele educaționale într-un format de învățare hibrid**. Aceste modele sunt ușor de adaptat pentru a fi integrate în programa școlară atât de către profesori, cât și de către voluntari, necesitând resurse minime de tehnologie informatică și de comunicare.

Conținutul programului a fost adaptat la grupa de vârstă specifică și la nivelul de dezvoltare cognitivă al elevilor, facilitând formarea de abilități și comportamente responsabile necesare pentru gestionarea eficientă a banilor, inclusiv economisirea, investițiile și utilizarea instrumentelor financiare.

Programul a adoptat o abordare bazată pe **învățare prin practică**, activitățile punând accentul pe exemple, studii de caz și exerciții de lucru în echipă ca instrumente principale pentru stimularea gândirii critice și a abilităților de luare a deciziilor.

Rezultatele programului pentru anul școlar 2021-2022:

Beneficiari direcți:

>25.100 de elevi din clasele 0-IV, din **599** de școli din România, atât din mediul urban, cât și din cel rural

>14.900 de elevi din clasele IX-XII, din **319** de licee din România, atât din mediul urban, cât și din cel rural


60 de profesori au participat la modulul Train the trainees

>1.400 de profesori care predau cursurile de educație financiară


Beneficari indirecti:

>60.000 de părinți ai elevilor care urmează cursurile de educație financiară, colegi ai profesorilor implicați în acest program și **34** de voluntari Raiffeisen Bank, care își aduc contribuția în comunitate, valorificându-și cunoștințele și abilitățile profesionale în contexte diferite de activitatea cotidiană

Rezultatele celor 12 ediții ale Programului de educație financiară în școlile din România:

 **207.000** de elevi au urmat cursul de educație financiară

 **5.700** de profesori implicați

 **1.300** de școli și licee din **360** de comunități

 **~550** de voluntari Raiffeisen Bank România implicați



Susțin educația financiară în comunitatea mea

 **JA Romania**
A Member of JA Worldwide

 **Raiffeisen Bank**

Voluntariat și investiții comunitare

După un an de recalibrare și conectare cu partenerii comunitari, anul 2022 s-a dovedit un nou an provocator în care obiectivele strategice s-au întrepătruns cu reacțiile agile atât de necesare într-un context nou.

Prin colaborarea cu societatea civilă, dar și prin contribuția directă a clienților am putut, ca pe lângă urmărirea obiectivelor și țintelor de sustenabilitate strategice, să răspundem unui nivel nou de complexitate al nevoilor sociale.

Anul 2022 a început cu multă speranță din partea tuturor, ne plănuiam un an de refacere după doi ani dificili de pandemie. Însă o nouă criză s-a declanșat chiar la granițele țării noastre, fapt ce a dus la nevoia de a reacționa rapid pentru a veni în sprijinul refugiaților ce aveau nevoie urgentă de sprijin.

Ne-am mobilizat la rândul nostru, alături de mulți români, pentru a întinde o mână de ajutor ucrainenilor care au fugit din calea războiului. Alături de aceste inițiative am continuat programele strategice, prin care țintim să creăm aici, în țara noastră, un mediu în care să evoluăm.



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 redirectionat 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 și 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.

Prin Politica noastră de sponsorizare ne propune:

- ca domeniul educației să beneficieze de cea mai mare pondere a bugetului de investiții comunitare;
- să oferim suport în creșterea capacității de strângere de fonduri și de implementare a proiectelor de impact ale partenerilor comunitari ai companiei;
- să implicăm angajații Raiffeisen Bank în acțiuni de voluntariat în proiectele comunitare sprijinite de Bancă.

La Raiffeisen Bank, credem cu tărie în puterea de a da înapoi comunității.

Dorim să îi motivăm și pe angajații noștri să participe la inițiativele comunitare prin evidențierea diferenței profunde pe care o pot face în viețile altora.

Fie că este vorba de donarea de fonduri pentru a sprijini cauze locale sau de dedicarea timpului și abilităților lor pentru voluntariat, încurajăm și sărbătorim bunăvoința lor.

Prin încurajarea unei culturi a dăruirii, nu numai că ajutăm la îmbunătățirea comunității noastre, dar ne inspirăm și angajații să experimenteze împlinirea și bucuria care vine din faptul că fac o diferență în viețile celor aflați în nevoie.

Astfel, în 2022, am creat pentru colegi o pagină specială pe site-ul [redirectioneaza.ro](https://www.raiffeisen.ro/redirectioneaza.ro) cu toate asociațiile și fundațiile pe care Banca le susține.

Colegii au avut ocazia să redirectioneze cei 3,5% din impozitul pe profit către o cauză care rezonază cu ei în mod personal.



educație



Educația reprezintă principalul nostru angajament față de comunitate.

Contribuim semnificativ la formarea tinerilor prin programe ce susțin educația formală, non-formală, profesională și financiară. În acest mod, putem contribui la o societate echilibrată, cu inițiativă.

Programul de granturi **Raiffeisen Comunități** este în întregime dedicat inițiativelor de educație non-formală, iar partenerii noștri tradiționali precum **Junior Achievement, United Way, Fundația Leaders** continuă programele în comunitățile de pe întreg cuprinsul țării.



ecologie urbană



Al doilea domeniu cu tradiție în portofoliul nostru îl reprezintă ecologia urbană și investițiile în protecția mediului.

În ultimul an, partenerii noștri au implementat programe ce au atras 20% din portofoliul nostru dedicat comunităților, iar în plus, angajații noștri au avut o importantă contribuție cu muncă voluntară în proiectul **Pădurea Copiilor**.

Am continuat proiectele cu tradiție alături de parteneri precum **Tășuleasa Social** și **Asociația Green Revolution**.

Proiectele îmbină nevoia de acces la un mediu sănătos cu principii de sustenabilitate și dezvoltare a comunităților locale, precum și alternative durabile de deplasare în orașele noastre. Ambele pun accent, în special, pe schimbarea atitudinii oamenilor față de mediu, de propriile lor acțiuni și valorizare a bunăstării într-un mediu sănătos.

Un proiect ce îmbină sustenabilitatea cu inovația și responsabilitatea față de resurse e implementat alături de un partener recent, **Banca de Alimente**. Prin această inițiativă am contribuit la reducerea risipei și combaterea sărăciei alimentare în rândul comunităților vulnerabile.



artă și cultură



Arta și cultura locală reprezintă cel de-al treilea domeniu cheie al Băncii. Primele proiecte de implicare în comunitate, începute acum 20 de ani, au fost cele de susținere a artei și culturii românești.

Am investit de-a lungul anilor în arta și cultura locală, în evenimente de calitate ce aduc oamenii împreună, dar și în evenimente ce sprijină industria creativă în efortul său de creștere. Am susținut în continuare evenimente consacrate, precum **Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu, SoNoRo** sau **Jazz in the Park**, dar și **Classic Unlimited** sau festivalul **Unfinished**, iar ele au fost completate de inițiative precum **Rucsacul cu Povești**, ce îmbină inițiativele de mediu cu cele culturale.

Acest tip de inițiative demonstrează complementaritatea proiectelor care capitalizează cunoștințele și bogățiile unui domeniu și le prezintă într-un mod accesibil unui public tipic altor tipuri de inițiative.



inovație



Inovația, cea mai nouă direcție în care am ales să investim, ca urmare a nevoii exprimate de partenerii noștri comunitari, a obținut o reprezentare tot mai mare în portofoliul nostru.

Astfel, proiectele care vizează identificarea de soluții inovatoare scalabile pentru o viață cât mai sustenabilă și creșterea rezilienței societății românești la schimbările climatice a fost continuat și în 2022 în cadrul proiectului **Impact Hub Bucharest, ClimAccelerator**.

Proiectele care vizează educația de nișă, ce pot aduce soluții noi de eficiență în utilizarea resurselor sau interconectare a actorilor sociali reprezintă un alt palier în care inovația ne poate sprijini pe termen lung.



sport



Sportul ca stil de viață sănătos rămâne una dintre direcțiile strategice de investiții comunitare ale Raiffeisen Bank, iar anul 2022 a adunat alături oamenii atât în evenimentele de masă, precum **Maratonul Bucureștiului**, dar și în evenimente de nișă precum **Turul Ciclist al Sibiului**.

Fiecare din aceste categorii de evenimente permit apropierea publicului larg de sport și de un stil de viață activ și sănătos.

Direcțiile noastre strategice în ceea ce privește investițiile comunitare

Concentrarea noastră pe principalele direcții strategice a generat și o creștere a eficienței modului de alocare a resurselor financiare ale băncii.

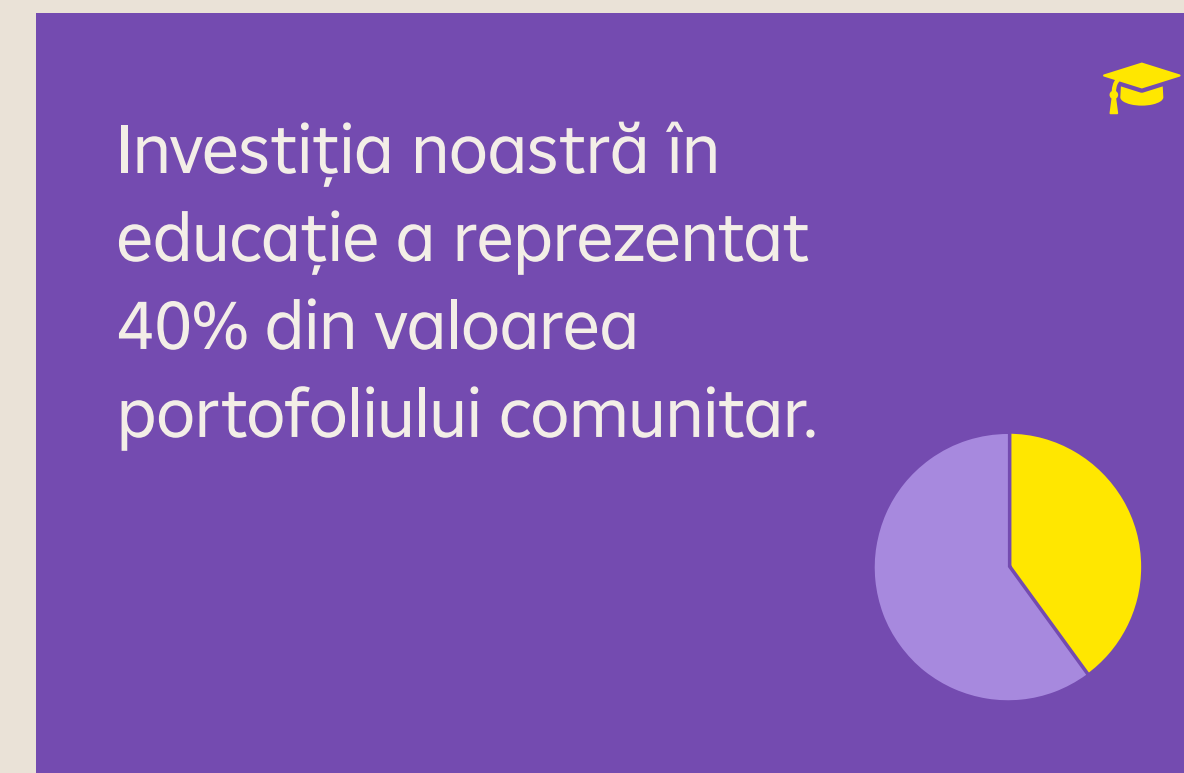
Astfel, alocarea a 87% din resurse către inițiative strategice, cu tradiție, ne-a permis de-a lungul anilor să stabilim modalitățile cele mai eficiente de intervenție.

În 2022, am alocat 12% din resursele noastre unor inițiative caritabile (apărute spontan, cu investiție de scurtă durată), gândite în special ca răspuns la schimbările critice și relevante din jurul nostru. Această structură ne permite atât alocarea eficientă, axată pe schimbări de profunzime în societatea românească, cât și capacitatea de a interveni în regim de urgență, atunci când nevoile sociale nu pot fi acoperite de structurile oficiale sau resursele pre-existente ale societății civile.

În acest mod, considerăm că putem dovedi că suntem un partener de încredere al societății civile și statului în efortul de consolidare a pânzei sociale ce contribuie la o calitate a vieții cât mai bună pentru noi toți.

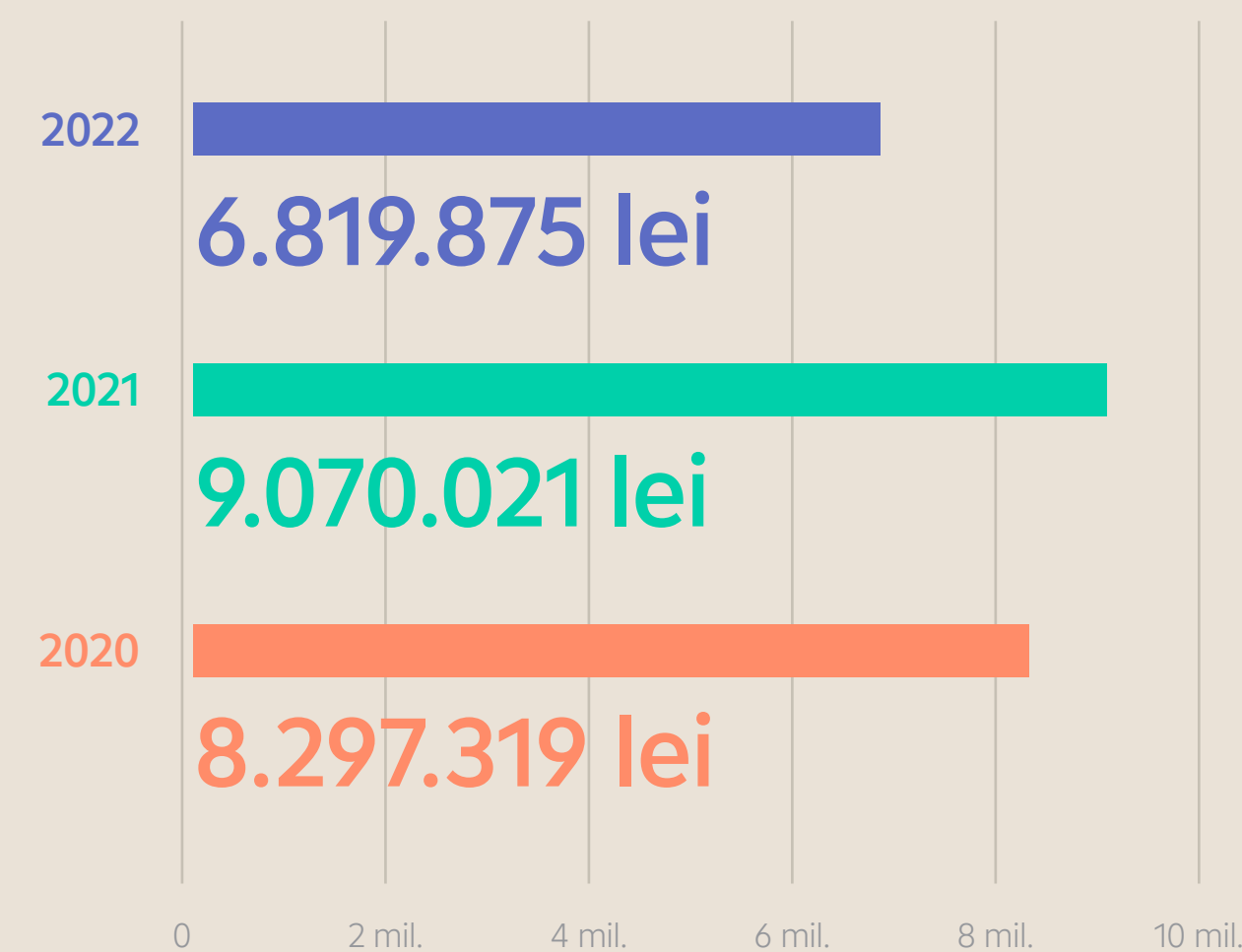
Proiecte și programe comunitare susținute pe direcții strategice	● 2022	● 2021	● 2020
	% din total sumă		
Educație	40	30	30
Sănătate	3	0	20
Ecologie urbană	20	25	17
Artă și cultură românească	18	25	15
Dezvoltare comunitară	0	0	14
Social	5	4	4
Sport ca stil de viață sănătos	6	12	0
Inovație	8	3	-

Principalele rezultate ale anului 2022:



Valoare totală a investițiilor raportate cu sprijinul metodologiei LBG s-a apropiat de valoarea de **1,382 mil.€**, în scădere cu 25% față de anul precedent, iar valoarea totală a sponsorizărilor în bani oferite de Raiffeisen Bank în 2022 a fost de **1,487 mil.€**.

Suma totală a investițiilor în programe și proiecte comunitare



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

Concursul de granturi **Raiffeisen Comunități** a oferit și în acest an, pe lângă finanțările tipice de 10.000 € și acces la resurse de dezvoltare organizațională și opțiunea de conectare și networking pentru inițierea de proiecte comune, element cheie pentru crearea unei societăți civile puternice

În 2022, a crescut timpul alocat de colegii noștri **inițiativelor de voluntariat** programe de educație, dar și donare de sânge, plantări sau jurizarea proiectelor din competiția Raiffeisen Comunități

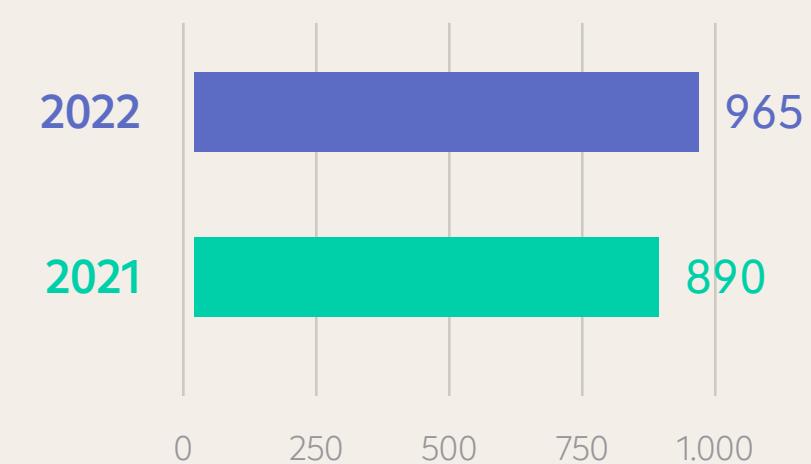
Împreună pentru societate



În 2022, 320 de angajați au voluntariat 965 de ore -

o creștere semnificativă a timpului alocat proiectelor comunitare față de 2021, când 572 de angajați au voluntariat 890 de ore.

Nr. de ore voluntariate



Valoarea medie a sponsorizărilor investite în proiecte comunitare a fost de 82.390 lei, iar valoarea medie a contribuției Raiffeisen Bank per angajat a fost de 1.587 lei.

Deja cu o istorie de 11 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.

Încrederea și eficiența sunt motoarele acestui mecanism, ce permite oricărei organizații să-și aducă alături susținători recurenți. Rolul nostru ca instituție financiară în acest mecanism este să facilităm relația dintre donatori și organizații. Astfel, donațiile individuale ale clienților noștri, dar și ai altor bănci, sunt procesate lunar de către colegii noștri.

În 2022, **9.223 de clienți** Raiffeisen Bank au fost donatori activi și au donat mai mult de **2.019.854 lei** (~409.500 €) prin Direct Debit.

În plus, 1.081 de donatori cu conturi la alte bănci au contractele de donații prin debit direct administrate de Raiffeisen Bank, sumele donate de aceștia în 2022 fiind de 251.700 lei (aprox. 51.000 EUR).

Parteneri comunitari

ONG-urile rămân partenerii comunitari principali, iar instituțiile de învățământ au ocupat locul secund. Aceste două categorii de parteneri reflectă atenția noastră pentru societatea civilă și entitățile cheie implicate în procesul educațional.

Tipul partenerilor comunitari	% din total parteneri comunitari		
	● 2022	● 2021	● 2020
ONG	96	95	78
Instituție publică	0	0	1
Instituție medicală	0	0	20
Instituție non-profit	1	4	1
Instituție de învățământ	3	1	0



Schimbări generate în rândul partenerilor comunitari

2022

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

11%

2%

2%

18%

67%

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

53%

0%

20%

16%

11%

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

9%

2%

4%

22%

62%

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

24%

7%

9%

27%

33%

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

36%

4%

4%

18%

38%

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

13%

0%

0%

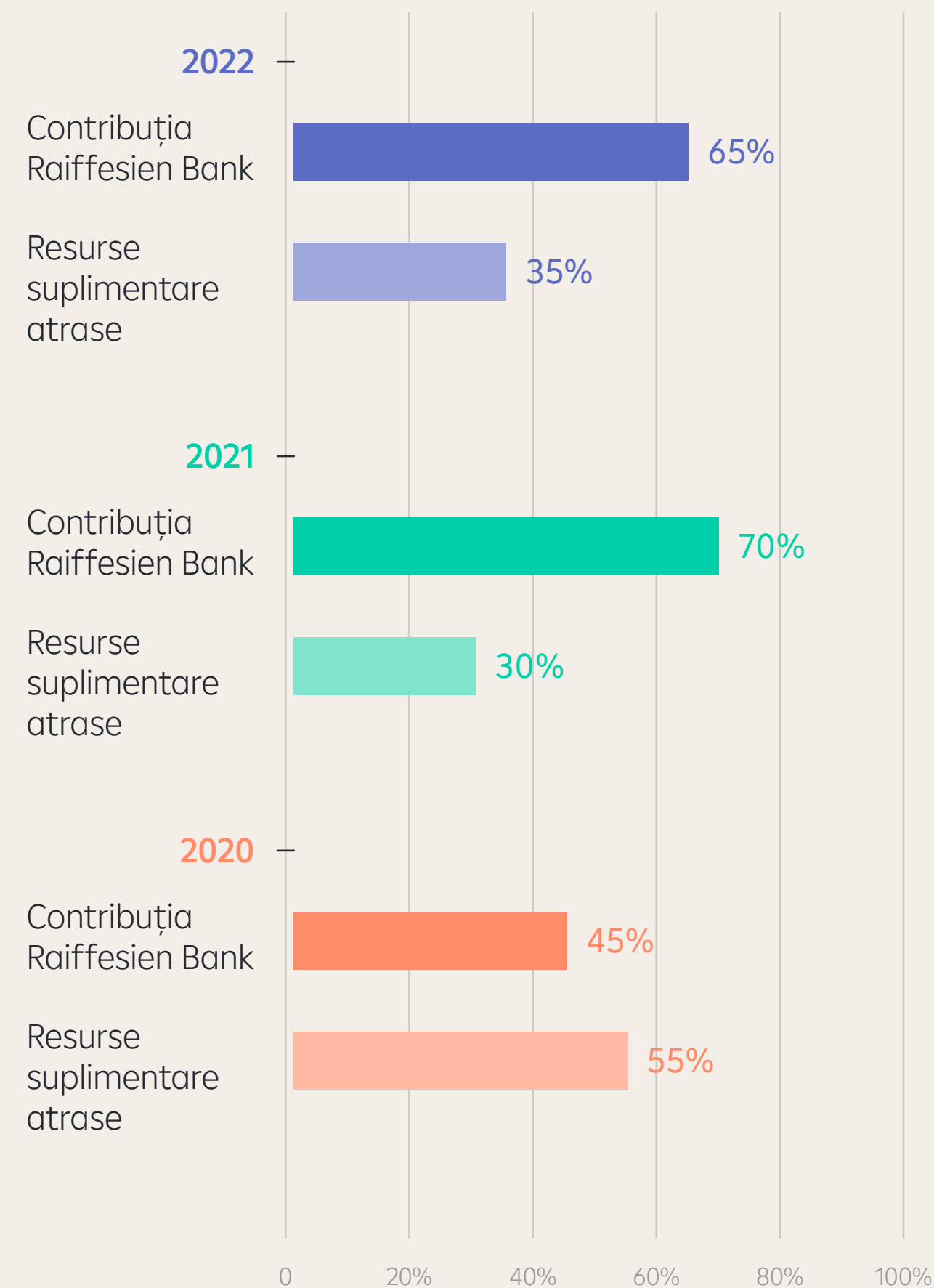
13%

73%

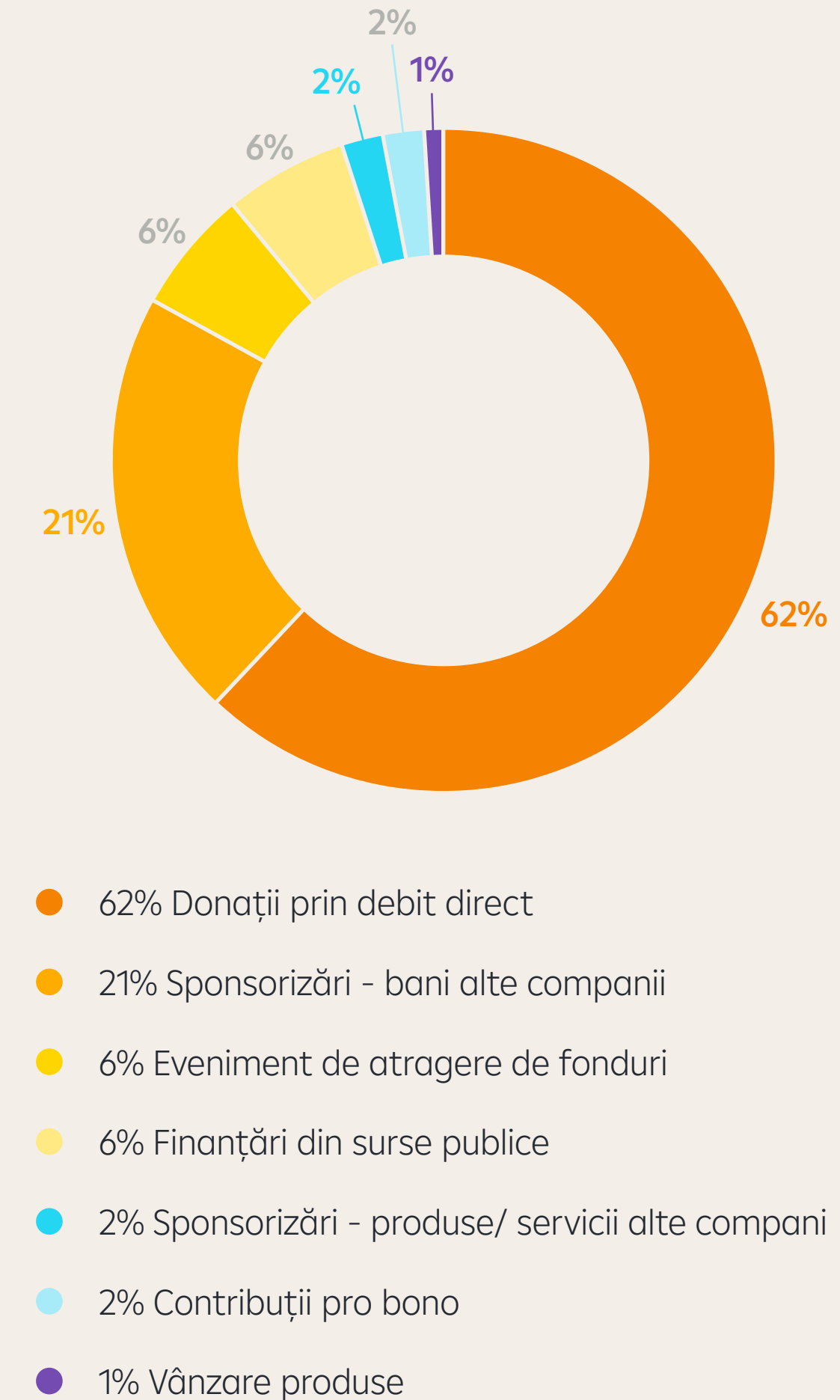
Provocările ultimilor ani ne-au confirmat „puterea lui împreună”, relevanța colaborării și importanța parteneriatelor. Dacă societatea civilă reprezintă o forță socială flexibilă, capabilă să se plieze rapid pe nevoile în schimbare a societății, ONG-urile au nevoie de sprijin constant și de încredere din partea partenerilor lor. De aceea, noi susținem pe termen lung reprezentanții societății civile. Investițiile noastre strategice contribuie la consolidarea societății civile din România.

Partenerii noștri comunitari au dezvoltat de-a lungul timpului proiecte și programe durabile ce pot atrage surse suplimentare de finanțare și care prin relevanța către diverse categorii de public țintă, pot implica și alți parteneri prin sponsorizări de la alte companii, donații de la susținători sau parteneri instituționali.

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



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



Voluntariatul la Raiffeisen Bank

Voluntariatul rămâne o resursă cheie pe care angajații noștri o investesc în comunitățile lor. Printr-o implicare activă, colegii noștri văd în aceste activități și o oportunitate de a-și îmbunătăți propriile cunoștințe și abilități (în special cele legate de capacitatea de organizare și interrelaționare), utile inclusiv la locul de muncă.

În egală măsură, voluntariatul e perceput de voluntarii Raiffeisen Bank ca o oportunitate de dezvoltare personală și de conectare la propriile valori și la nevoile comunității. Aceste beneficii, confirmate în fiecare an de voluntari reprezintă elemente cheie în ceea ce privește calitatea vieții oamenilor. În 2022, 320 de angajați au voluntariat 965 de ore.

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.

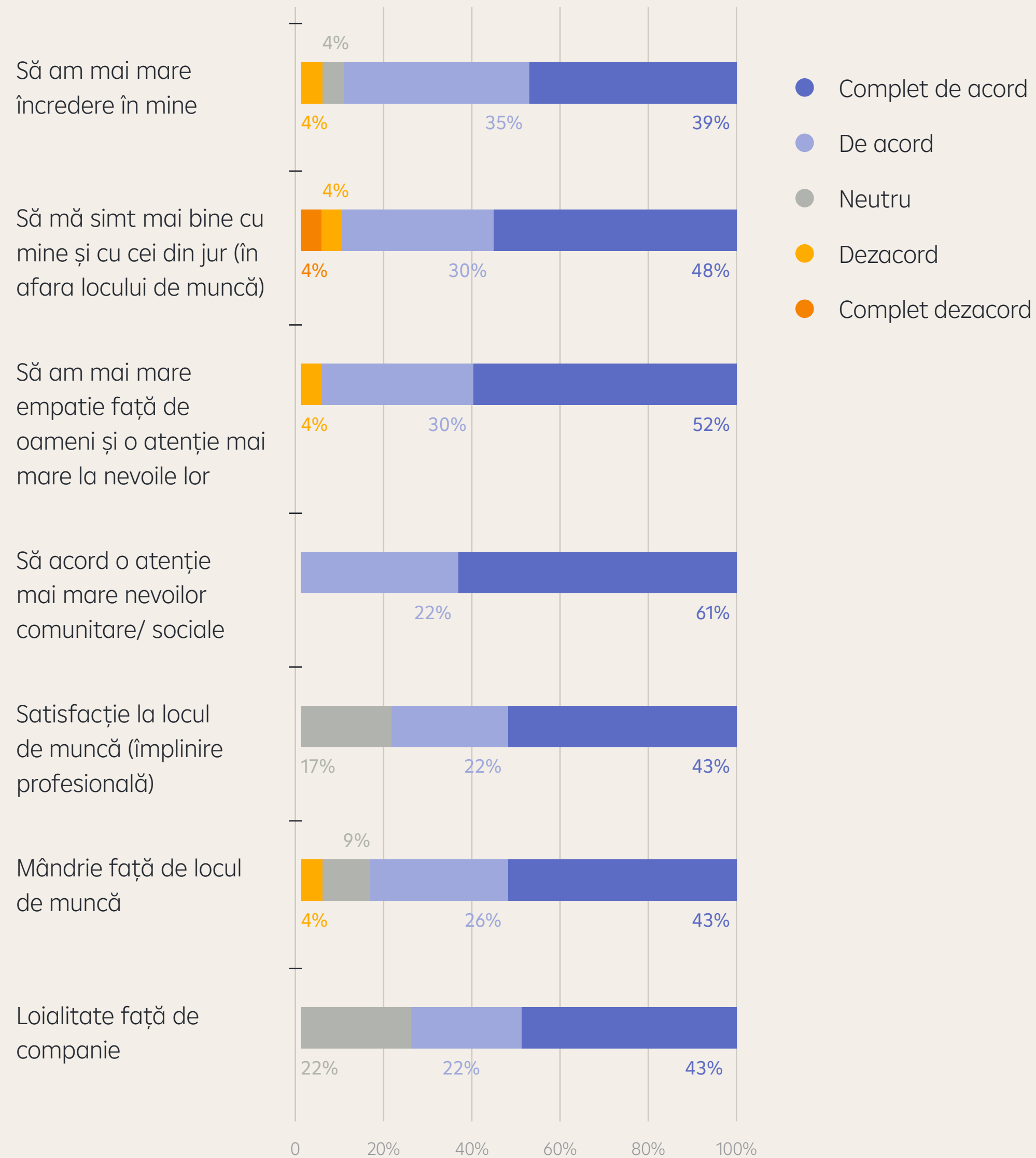
Acțiunile de voluntariat puse la dispoziție de Raiffeisen Bank sunt evaluate la finalul fiecărui an, pe baza metodologiei London Benchmarking Group. Voluntarii Raiffeisen Bank primesc la finalul fiecărui an un chestionar care evaluează activitățile de voluntariat prestate, motivația voluntarilor și impactul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

Printre responsabilii acțiunilor de voluntariat din cadrul Băncii se numără:

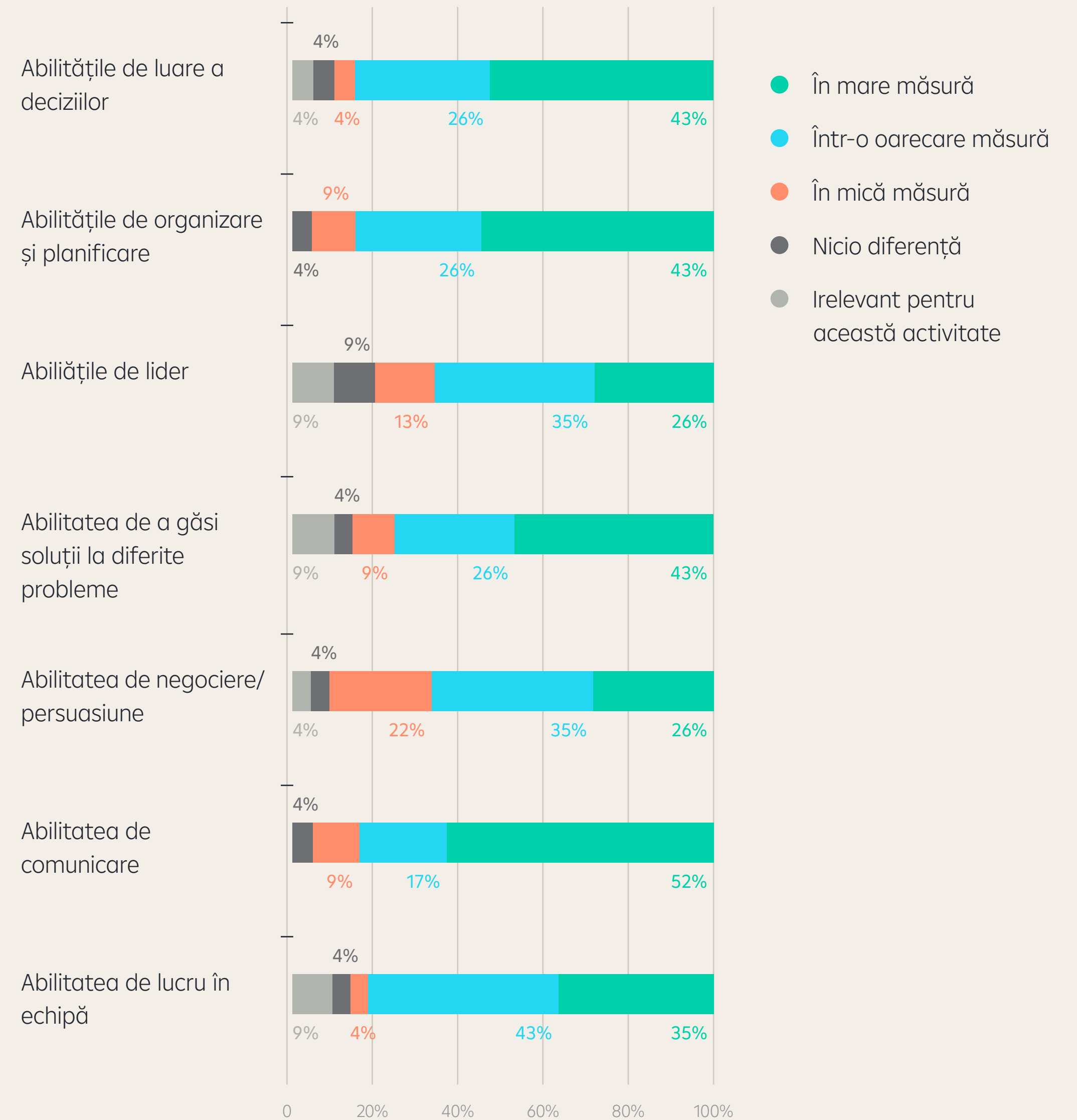
- Ofițerul de Sustenabilitate, care administrează aceste acțiuni, dar și relația cu organizațiile partenere
- Ofițerul de PR, care se ocupă de comunicarea oportunităților de voluntariat
- Directorul de Comunicare și Sustenabilitate, care aprobă acțiunile de voluntariat și avizează politica de voluntariat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



Cum i-au ajutat acțiunile de voluntariat pe angajații noștri



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



Oamenii pe care îi ajutăm prin proiectele noastre comunitare

Pe parcursul anului 2022,
peste 628,432 persoane au
fost implicate în inițiativele
partenerilor comunitari ai
Băncii în special în inițiative
de educație, dar și evenimente
culturale, sportive sau de ecologie.

În 2022, am avut o categorie
aparte de beneficiari: refugiați
din Ucraina. Prin partenerul United
Way și aplicația Smart Mobile din
platforma noastră de banking,
am oferit clienților noștri șansa
de a sprijini refugiații ajunși pe
teritoriul țării noastre.



Vrem să avem elevi care se simt importanți și ascultați, au autonomie, știu să se gestioneze și să gândească pentru ei. Cum le dezvoltăm aceste abilități elevilor?

Indiferent de materia pe care o predau, profesorii și învățătorii **Teach for Romania** investesc în dezvoltarea armonioasă a copiilor din clasele lor. Fără să se simtă în siguranță, auzit, important, niciun copil nu poate să învețe. Predarea începe de la starea de bine și de siguranță a fiecărui elev.

Teach for Romania



Proiectul **Start pentru educație profesională non formală la Casa Experimentelor** a fost o gură de aer proaspăt după o perioadă foarte grea pentru toată lumea, copiii fiind cei care au suferit (chiar dacă nu vizibil) cel mai mult.

A fost ocazia oferită lor să prindă curaj că lucrurile revin la normal, să reintre în lumea fizică, departe de online. Aceste considerații se pot revela și din impresiile scrise de ei cu entuziasm.

Asociația pentru Formare

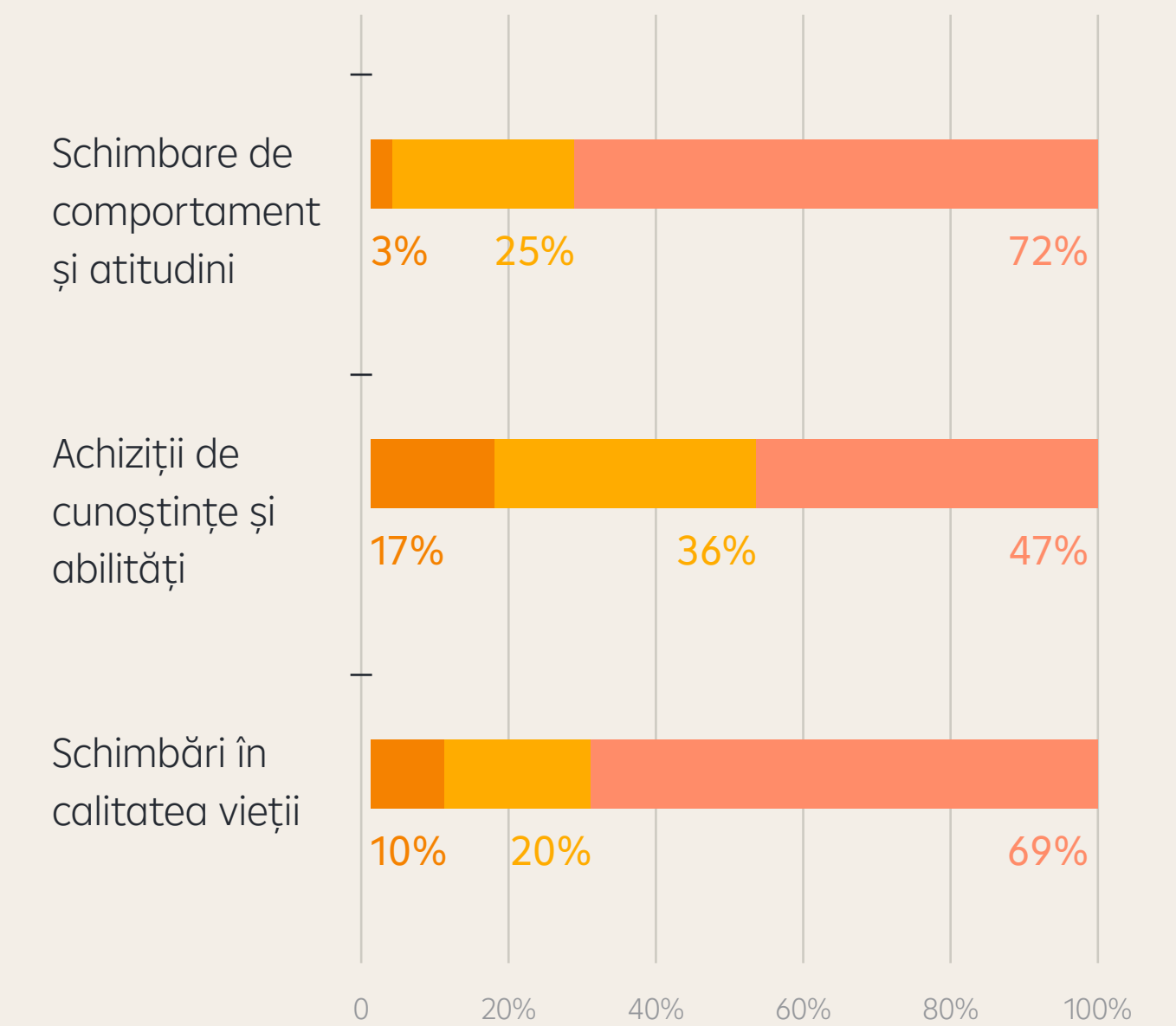


Terenul împădurit în cadrul proiectului **Forest Building** susținut de Raiffeisen Bank este un teren degradat situat pe malul stâng al Prahovei, teren pietros ce a necesitat lucrări de nivelare și îndreptare.

Pădurea nou înființată va contribui la captarea dioxidului de carbon din atmosferă cu o rată medie anuală de aproximativ 90 tone CO₂/an/ha, respectiv 63 tone CO₂/an în primii 30 de ani ai plantației pentru suprafața de 0,7 ha.

Asociația Pădurea Copiilor

Tipul de schimbări generate în rândul beneficiarilor



- Am realizat o transformare
- Am realizat o îmbunătățire
- Am stabilit o legătură



sprijin pentru Ucraina



educație

- Raiffeisen Comunități
- Future in your schoolbag
- Leaders Explore
- One World Romania
- Planeta R



ecologie urbană

- l'Velo Urban



artă și cultură

- UNFINISHED Festival
- FITS
- Via Transilvanica
- R-walks
- Rucsacul cu povestiri



inovație

- Black Sea ClimAccelerator
- Pixel Hackathon
- Elevator Lab



sport

- Maratonul
Internațional
București
Raiffeisen Bank



proiectele noastre

Sprijin pentru Ucraina

În contextul războiului actual și al impactului devastator ale acestuia asupra Ucrainei, ne-am solidarizat cu poporul ucrainean. Recunoscând provocările imense cu care se confruntă cei afectați de conflict, ne-am dedicat eforturile în sprijinirea și abordarea nevoilor lor diverse.

Ne-am alăturat eforturilor depuse de **Fundația United Way**, care oferă asistență familiilor refugiate în România sau aflate în tranzit în țara noastră: de la servicii de transport din centrele de triaj către centrele de cazare, alimente, medicamente sau produse sanitare și de igiena, perne, cearșafuri, paturi/saci de dormit, lapte praf, scutece pentru cei mici etc. Astfel, am pus la dispoziția clienților noștri o opțiune de **donăție rapidă în aplicația de mobil Smart Mobile pentru a veni în ajutorul refugiaților din Ucraina.**

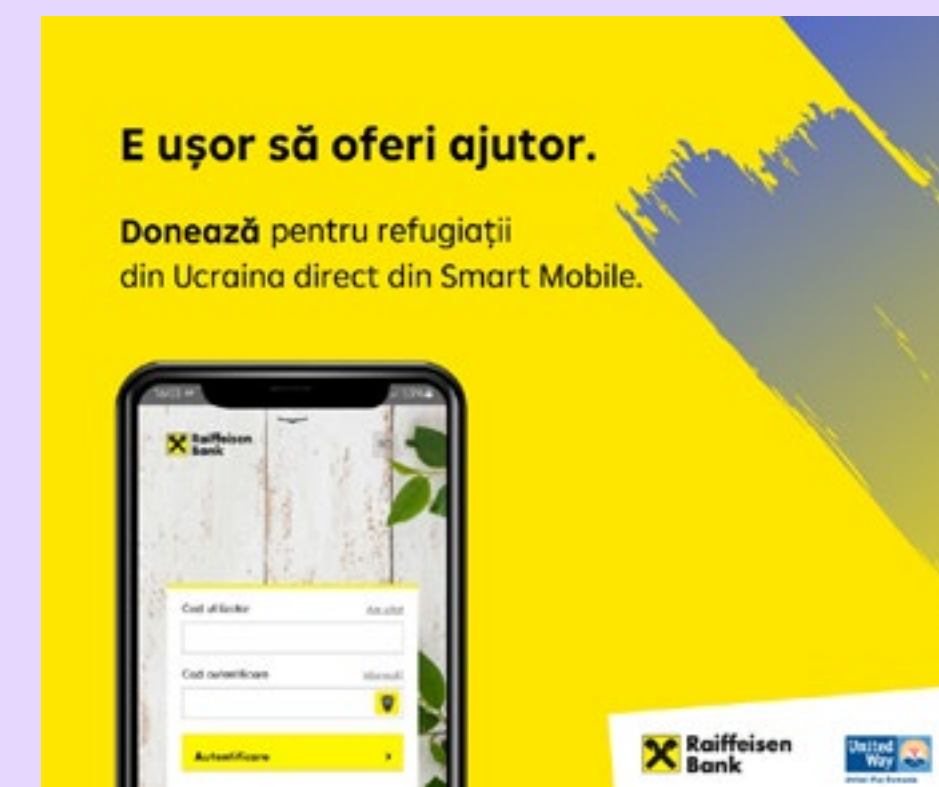
În intervalul 5 martie - 15 septembrie, am strâns suma de 226.138 lei prin aplicația Smart Mobile.

Pe lângă opțiunea de donăție rapidă în Smart Mobile, am sprijinit cetățenii ucraineni refugiați în România prin **acces la servicii bancare esențiale, fără costuri.** Pentru cardurile emise în Ucraina, plățile la POS-urile băncii și retragerile de numerar de la ATM/MFM-urile băncii au avut costuri 0. De asemenea, cetățenii ucraineni și-au putut deschide un cont curent cu card de debit atașat, în lei, emis pe loc, în orice agenție a băncii, pe baza pașaportului sau a actului de identitate ucrainean, valide. Informațiile necesare au fost disponibile pe site-ul băncii și în ucraineană.

Mai mult decât atât, **am fost alături și de colegii de la Raiffeisen Bank Ucraina.** De la începutul conflictului, un grup de peste 30 de colegi din echipele de securitate bancară, resurse Umane, managementul rețelei retail, logistică, au ajutat voluntar colegii din Ucraina, care se adăpostesc din calea războiului și trec granița, în România. Toată activitatea grupului a fost inițiată și coordonată de departamentul de resurse umane, unde au fost primite solicitări de ajutor de la colegii din Ucraina și apoi distribuite către angajații Raiffeisen Bank Romania implicați.

Totodată, Raiffeisen Bank România a locat un **fond de 1,5 milioane de lei pentru a-i ajuta pe colegii din Raiffeisen Bank Ucraina**, precum și pe familiile acestora, care trec granița în România, fie că au ca destinație finală o altă țară, fie ca vor să rămână în România.

Împreună cu partenerii și colegii noștri, am putut ajuta 11.623 de refugiați ucraineni.



Raiffeisen Comunități

Raiffeisen Comunități este concursul nostru de granturi prin 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 12.

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 160 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 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.

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 aproximativ 100 de jurați, până la criteriile în care trebuie să se încadreze proiectele pentru a fi eligibile.

În ediția din 2022, au fost înscrise **123 de proiecte de educație**, care au urmat un proces de jurizare în două etape. Prima etapă a însemnat că peste 90 de angajați Raiffeisen Bank (pe baza de voluntariat) au evaluat toate proiectele înscrise. După această etapă de jurizare, cele mai bune 20 de proiecte au intrat în ultima rundă de evaluare. Un juriu independent, extern a ales câștigătorii granturilor în valoare totală de 500.000 lei, pe baza interviurilor cu reprezentanții organizațiilor finaliste.

Juriul independent a fost format din specialiști în evaluare și implementare de proiecte comunitare, reprezentanți ai Junior Achievement România, United Way România sau Asociația pentru Relații Comunitare.

În 2022, am numărat 10 proiecte câștigătoare și le-am finanțat cu o sumă totală de 500.000 de lei.

Printre proiectele câștigătoare se află un program de educație pentru biodiversitate și sustenabilitate, un proiect de pregătire profesională pentru tinerii instituționalizați și un proiect de educație pentru diversitate și incluziune destinat liceenilor.

În plus față de granturile cu care vor implementa proiectele, organizațiile finaliste au intrat într-un **program personalizat de mentorat și dezvoltare organizațională**, dezvoltat de Raiffeisen Bank împreună cu partenerii de la Asociația pentru Relații Comunitare.

În cadrul programului, organizațiile au urmat cursuri și ateliere pe diverse teme de interes, menite să îi ajute să își mărească capacitatea organizațională, să atragă noi fonduri și parteneri, pentru a-și continua proiectul și după încheierea finanțării Raiffeisen Bank.



Future in your schoolbag

Educația este un domeniu prioritar pe care îl susținem, iar învățarea este o valoare Raiffeisen. Accesul la educație înseamnă șanse mai mari de a trăi o viață dincolo de sărăcie și discriminare. Viitorul copiilor aflați în dificultate depinde de această șansă la educație – șansă pe care o oferim împreună.

Alături de Fundația Stepic, din Austria, parteneră cu tradiție a grupului Raiffeisen Bank Internațional, am găsit o modalitate prin care să ne implicăm împreună în educația copiilor care provin din medii defavorizate.



Am derulat la nivel de grup o campanie de donare de ghiozdane pentru peste 200 de copii de la Asociația Casa Bună, care oferă sprijin grupurilor de minorități din zona ghetoului din cartierul Ferentari din București.

Leaders Explore

Leaders Explore este un program educațional de leadership și dezvoltare personală pentru 70 tineri, studenți și tineri absolvenți din toată țara, aflați la începutul carierei sau pe cale să o descopere.

Scopul programului este să îi ajute pe tinerii participanți să își răspundă la întrebarea „cine sunt eu?”.



Parte din activitățile programului reprezintă implementarea unor proiecte în comunitate. Tinerii au fost împărțiți în echipe, fiecare având sarcina de a concepe și de a implementa proiecte cu impact în comunitățile lor respective.

Aceste proiecte au avut flexibilitatea de a se desfășura fie online, fie offline, oferind astfel o gamă largă de posibilități de a face diferența. Inițiativele online au inclus organizarea de conferințe pe diverse teme, înființarea de cluburi culturale și crearea de platforme de socializare.

Activitățile offline au cuprins evenimente de socializare, campanii de curățenie comunitară și sesiuni de formare. Prin intermediul acestor proiecte, tinerii participanți au avut ocazia de a contribui în mod pozitiv la comunitățile lor și de a aduce schimbări semnificative.

One World Romania

One World Romania (OWR) este primul festival de documentare din București și, până în prezent, singurul festival de drepturile omului din România. Acesta explorează probleme legate de drepturile omului în principal prin intermediul imaginilor documentare în mișcare și, mai recent, prin diverse alte forme de artă și media. Festivalul promovează drepturile omului și egalitatea prin intermediul filmelor documentare.

În 2022, aproape 3.000 de persoane au participat la proiecțiile celor 73 de filme din cele 15 secțiuni ale OWR, dar și la cele 26 de evenimente conexe, printre care și dezbateri derulate pe tema principală a ediției, „Viață bună”, printre care s-au numărat: Sunt pacient în România, Muncă, migrație și the gig economy, Reciclăm, respirăm etc. Filmele disponibile online au fost vizionate de aproape 700 de persoane.

Ediția din acest an a consolidat legăturile cu societatea civilă, întrucât peste 20 de ONG-uri au participat și s-au implicat activ.

Planeta R

Planeta R este primul podcast corporatist despre sustenabilitate din România. Aspirațiile noastre pentru un viitor sustenabil cuprind nu numai conservarea aerului curat, a apei și a biodiversității, ci și oferirea de oportunități pentru o populație în continuă creștere. Cu toate acestea, realitatea rămâne că nu avem o planetă suplimentară pe care să ne bazăm.

Pe Planet R, ne angajăm în conversații semnificative cu persoane din diverse discipline pentru a explora soluții potențiale.



Podcastul servește drept sursă educațională de sustenabilitate, având ca scop creșterea gradului de conștientizare și aprofundarea înțelegerii subiectelor legate de sustenabilitate. Cu o lentilă critică, podcastul urmărește teme tot mai des dezbătute, cum ar fi greenwashing-ul, impactul social și implicarea corporativă. Prin intermediul discuțiilor captivante și al opiniilor experților, ascultătorii dobândesc o înțelegere cuprinzătoare a complexității din jurul sustenabilității și învață cum să navigheze în acest peisaj în continuă evoluție.

Planeta R se regăsește pe [Spotify](#) și alte platforme mari de podcasting.

I'Velo

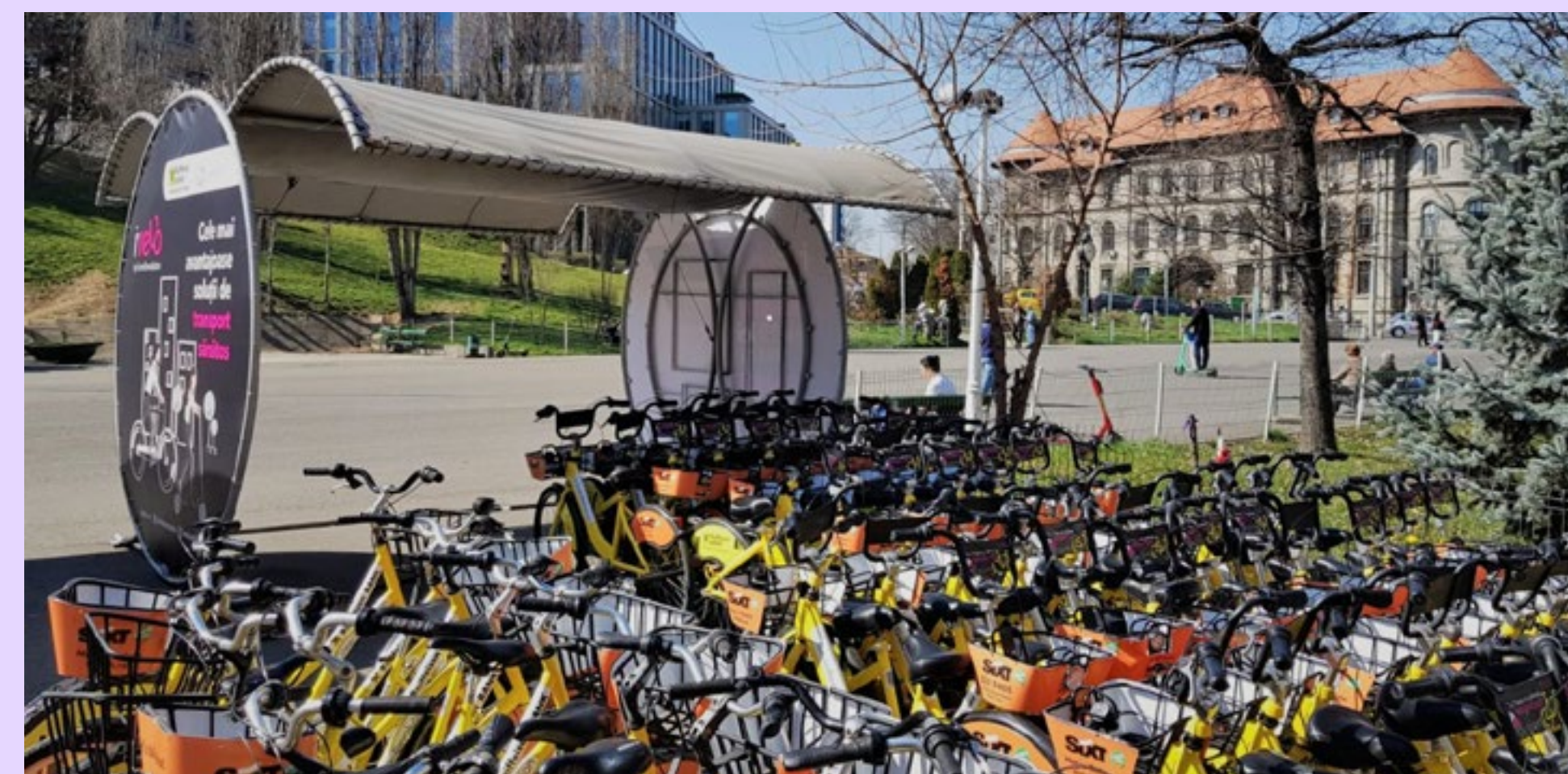
Am continuat să investim și în 2022 în primul program de bike-sharing din România. De peste 12 ani, ne implicăm activ în promovarea misiunii proiectului I'Velo, care constă în introducerea bicicletelor în mediul urban, atât pentru recreere, cât și ca mijloc de transport alternativ.

Pe 3 iunie 2022, am sărbătorit alături de **Asociația Green Revolution, myHive** și **One Floreasca City** ziua mondială a bicicletei prin deschiderea în București a 4 stații de bike-sharing I'Velo Urban. Stațiile sunt disponibile 24/7, pe tot parcursul anului, sunt cele mai avansate și performante modele de stații din punct de vedere tehnologic și sunt echipate cu cele mai noi modele de biciclete din flota I'Velo.

Cele patru noi stații de bike-sharing sunt localizate în:

- incinta One Floreasca City, Calea Floreasca 155
- myHive Iride, Bd. Dimitrie Pompeiu 9-9A
- myHive Metroffice, Bd Dimitrie Pompeiu 5-7
- myHive S-Park, Strada Tipografilor 11-15

Noile stații se adaugă celor 18 stații I'Velo Urban funcționale în prezent în București și celor 4 centre I'Velo Relax. Serviciile de bike-sharing I'Velo sunt disponibile prin intermediul aplicației mobile dedicate, iar costurile de închiriere pornesc de la 1/leu pe zi (abonați I'Velo Platinum). Rețeaua I'Velo Urban prezintă în București acoperă nevoile de transport alternativ ecologic atât în zonele centrale foarte aglomerate, cât și în centrele de afaceri din nordul capitalei și este amplasată în vecinătatea pistelor de bicicletă.



În 2022, proiectul I'Velo a avut următoarele rezultate:

☆ **130.662**
închirieri

☆ **75.173**
utilizatori unici

☆ **22**
stații

☆ **5**
centre de relaxare

☆ **125.105 h**
de închiriere

☆ **76,34 minute**
durata medie
de închiriere
(cca. 19-26 km/h de pedalat)

☆ **2.502.100 km**
pedalați

☆ **51 t CO₂ evitate**

UNFINISHED Festival

UNFINISHED este primul festival multidisciplinar din România care reunește o comunitate efervescentă de creatori care au capacitatea de a aduce schimbări în jurul comunităților. Parte festival, parte conferință, parte expoziție, dar și o parte nedeterminată, UNFINISHED este o experiență în continuă evoluție.

În cadrul Festivalului Unfinished, am găzduit o discuție intitulată **Regenerative Inside-Out powered by Raiffeisen Bank**.

În cadrul acestei sesiuni edificatoare, un strateg urban, un trainer de mindfulness și un expert în castraveți devenit antreprenor în domeniul agro-alimentar s-au reunit, împărtășindu-și perspectivele unice pentru a reimagina experiența urbană.

 Festivalul a avut >7.000 de participanți.

FITS

Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu

Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu a ajuns la ediția 29 în anul 2022 și a reprezentat artele spectacolului prin tema Frumusețe/Beauty. FITS este organizat sub Înaltul Patronaj al Președinției României.

Festivalul a fost conceput ca un organism multifuncțional, al cărui scop principal este utilizarea strategică a resurselor culturale ca premisă pentru dezvoltarea integrală a comunității la nivel local, regional și național. FITS se dorește a fi un eveniment cultural complex care promovează teatrul, dar și alte forme ale artelor spectacolului, cu implicații majore la nivelul comunității locale.

Ediția din 2022 a FITS a fost proiectată cu atenție pentru a încorpora diverse componente, asigurând o experiență bogată și diversă pentru participanți.

În 2022, festivalul a avut o prezență fizică, spectacolele având loc pe scenă, în spații FITS în aer liber, în spații istorice, piețe publice și biserici. În același timp, a fost introdus un program online, cu spectacole filmate sau înregistrate special adaptate pentru mediul digital. În plus, FITS a adoptat o abordare hibridă, permițând difuzarea în direct a spectacolelor în teatre și cinematografe.



Ca parteneri tradiționali ai acestui festival, Raiffeisen Bank a susținut:

📍 Aleea Celebrităților

FITS a oferit post-mortem artistului Ion Caramitru o stea pe Aleea Celebrităților. De asemenea, alți 5 artiști au fost premiați;

📍 Gala Celebrităților

Aceasta celebrează dialogul artistic și reunește cele mai importante personalități din domeniul cultural; evenimentul aduce pe scenă personalitățile distinse cu o stea pe Aleea Celebrităților și se constituie într-o recunoaștere publică a meritelor celor mai importanți artiști ce au contribuit la dezvoltarea acestui fenomen la Sibiu;

📍 Aleea Frumuseții

O alee din Parcul Cetății din Sibiu a fost transformată într-un punct de interacțiune cu vizitatorii.

Via Transilvanica

În 2022, am colaborat pentru al patrulea an consecutiv cu **Asociația Tășuleasa Social**.

Împreună, am pornit într-o călătorie pentru a construi cel mai lung și mai memorabil drum din România, care se întinde de la nord la sud-vestul țării.

În luna octombrie 2022, Asociația Tășuleasa Social a finalizat materializarea celor 1.400 km ai traseului.

Via Transilvanica pune în valoare bogățiile cultural-istorice și naturale ale României, în beneficiul comunităților din zonele străbătute, al turismului românesc, al dezvoltării durabile, având impact pozitiv și de durată în ocuparea forței de muncă, dezvoltarea și promovarea produselor și serviciilor locale.

Prin natura sa, Via Transilvanica este un drum care unește cele mai diverse etnii, culturi și comunități. Traseul are o lungime de 1.400 de kilometri - pornind de la Putna și terminând la Drobeta Turnu Severin, și este destinat tuturor celor care sunt dispuși să meargă pe jos sau cu bicicleta și să descopere ce are de oferit acest traseu unic.

Este o experiență unică pentru toți călătorii, iar noi i-am încurajat pe toți cei din jurul nostru să fie deschiși și să experimenteze ceea ce oamenii și locurile de pe Via Transilvanica au de oferit.



R-walks

Vara trecută, 39 de colegi au mers pe Via Transilvanica, prin proiectul intern R-Walks!

Cele 12 echipe formate au parcurs în total peste 1.100 km, pe jos. Au descoperit împreună unul dintre cele mai de amănunte proiecte de responsabilitate socială în care Raiffeisen Bank se implică, alături de Asociația Tășuleasa Social.

Rucsacul cu povestiri

În 2022, **Rucsacul cu povestiri Via Transilvanica** a prezentat cele mai noi regiuni de pe traseul Via Transilvanica.

Proiectul din 2022 a însemnat:

- 📁 un total de 1.000+ de km au fost străbătuți pe jos și cu mașina, în căutare de povești de spus și experimentat din 31 de comunități locale, pe parcursul a 10 zile;
- 📁 vloguri, bloguri, articole și postări au conturat noi trasee culturale; am publicat pe art.raiffeisen.ro un jurnal de călătorie și pe cronicaridigitali.ro;
- 📁 debutul proiectului s-a făcut odată cu lansarea primei povești în sunete a Via Transilvanica;
- 📁 poveștile Via Transilvanica și EP-ul *drum* au întâmpinat angajații și vizitatorii Sky Tower din București, într-o activare multimedia în lobby-ul de la intrare;
- 📁 în septembrie, poveștile de pe Via au fost aduse la București, la Muzeul Țăranului Român, într-un eveniment de trei zile, deschis publicului larg cu proiecții multimedia din cele două expediții;
- 📁 în iulie, 15 jurnaliști și creatori de conținut au plecat 10 zile într-o călătorie de cercetare și documentare pe un traseu care a străbătut 31 de localități, parcurs pe jos și cu mașina, alături de localnici și ghizi.

O noutate a proiectului nostru a fost documentarea afacerilor locale întâlnite de-a lungul traseului de către cei 15 jurnaliști.

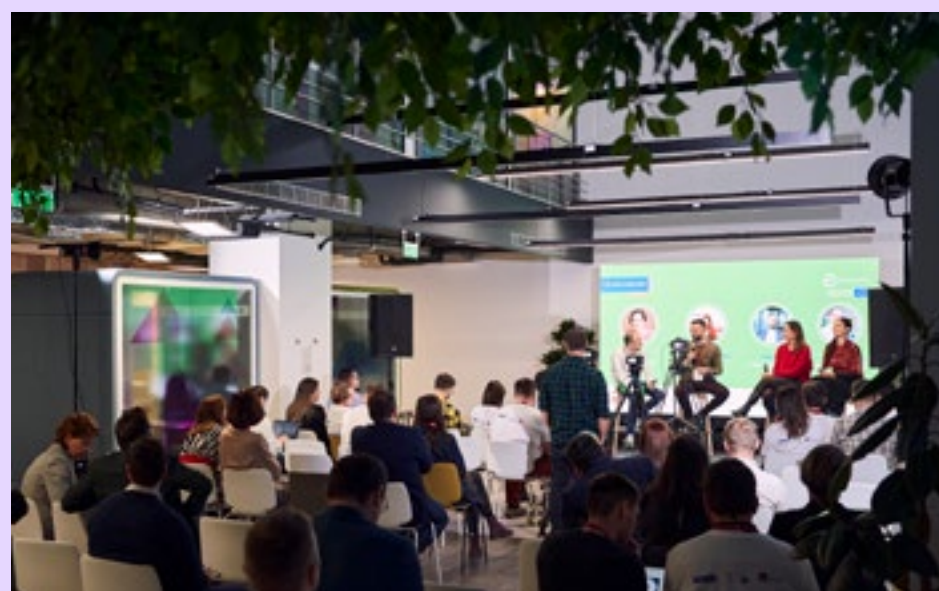
Anul 2022 a fost marcat de descoperiri incredibile, de povestiri și de promovarea comunităților și afacerilor locale de-a lungul traseului Via Transilvanica.



Black Sea ClimAccelerator

Black Sea ClimAccelerator este punctul de întâlnire al următoarei generații de antreprenori și inovatori locali ce dezvoltă soluții scalabile pentru gestionarea crizei climatice. Programul organizat de Impact Hub Bucharest oferă sprijin pentru accelerarea soluțiilor din 3 stadii diferite de dezvoltare, acces la know-how, o rețea de consultanți, mentori și investitori și o finanțare totală de 300.000 de euro – toate acestea pentru susținerea inovațiilor care contribuie la atingerea obiectivului de neutralitate climatică în Europa.

Programul se adresează antreprenorilor și startup-urilor verzi care răspund provocărilor de mediu cu soluții inovatoare, creative și tehnologice și care contribuie la o dezvoltare durabilă a mediului economic și reducerea efectelor schimbărilor climatice.



Pentru a doua ediție, Raiffeisen Bank și-a extins rolul de 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. Startup-urile și antreprenorii cu idei inovatoare sunt esențiali în tranziția către o economie durabilă.

În 2022, nu mai puțin de 32 de startup-uri au participat la cele 3 categorii ale programului: Early Stage, MVP și Growth.

În cadrul acceleratorului, mentori din Raiffeisen Bank au contribuit activ la selecția participanților, iar la evenimentul Demo Day din decembrie 2022 le-au vorbit participanților despre oportunitățile economice ale sustenabilității.

Rolul programului în ecosistemul local de startup-uri verzi a fost confirmat și de cele mai recente investiții private obținute de startup-urile participante, precum Charger.ro și Bluana.

Pixel Hackathon

#PIXEL Tremend, primul #hackathon de strategie de produs din Europa de Est a avut loc între 8-9 octombrie 2022, în București. Raiffeisen Bank caută în permanență modalități de a oferi servicii și produse bancare care să genereze un impact pozitiv pentru clienți, angajați, parteneri și mediu natural.

Am participat la acest eveniment în calitate de partener, mentor, jurat și voluntar, tema noastră fiind **Educația financiară a clienților băncii în vederea unui consum responsabil. Alegeri inteligente pentru un consum inteligent!** Implicarea celor prezenți i-a adus mai aproape de oportunitatea de a cultiva idei noi și inovatoare care ar putea debloca beneficii potențiale pentru ei înșiși, pentru clienții lor și pentru colegii participanți.

Hackatonul inaugural Pixel s-a axat pe dezvoltarea de incubatoare în miniatură, încurajând crearea de viziuni de produs și prototipuri cu potențialul de a aborda unele dintre cele mai presante provocări ale lumii.

Evenimentul a atras peste 60 de profesioniști care au participat la o provocare de 24 de ore.

Misiunea lor a fost de a descoperi soluții fiabile și inovatoare aliniate la două obiective importante de dezvoltare durabilă trasate de Organizația Națiunilor Unite: consumul responsabil (Obiectivul 12) și energia verde la prețuri accesibile (Obiectivul 7).

Elevator Lab

Elevator Lab este un Program de parteneriat Fintech de top, susținut de Raiffeisen Bank International (RBI) prin care căutăm permanent soluții inovatoare, pentru a dezvolta în comun business-ul bancar de mâine. Cu un angajament ferm față de inovare, programul își propune să identifice și să cultive startup-uri promițătoare care au ajuns deja într-un stadiu avansat de dezvoltare. Odată alese pentru a participa la programul Elevator Lab, aceste startup-uri obțin o oportunitate valoroasă de a-și extinde operațiunile de afaceri în regiunea Europei Centrale și de Est (ECE).

Ediția din 2022 a avut tema Elevator Lab ESG in Agriculture: Cross-Industry Partnership Program și s-a concentrat pe alegerea unor proiecte, idei care propun soluții și tehnologii pentru agricultura sustenabilă. Programul a fost derulat de grupul Raiffeisen alături de compania Rodbun, un client al băncii, expert și inovator în domeniu.

Provocările lansate startup-urilor de echipele Raiffeisen Bank România și Rodbun au fost de a **identifica și dezvolta soluții și unelte care să aibă un impact pozitiv asupra agriculturii**, atât din punctul de vedere al creșterii eficienței și productivității culturilor, cât și al obiectivelor de sustenabilitate.

Cele 5 echipe finaliste au venit cu propuneri inovative care au răspuns acestor provocări, prezentând **tehnologii care facilitează**:

- Integrarea diferitelor tehnologii, a protocoalelor și a datelor din domeniul agro într-o singură platformă care să răspundă necesităților domeniului public sau privat (Syswin Solutions, România);
- Creșterea productivității și durabilității culturilor cu ajutorul uneltelor care se bazează pe date precise (AgroCares, Olanda);
- Optimizarea nivelului emisiilor de carbon în domeniul agro (Rize AG, Franța);
- Colectarea și analiza datelor pentru a ajuta fermierii să practice agricultura SMART (Agricolus, Italia);
- Conectarea fermierilor și posibilitatea de a comunica și compara date tehnice, economice și de mediu pentru a dezvolta colaborări între aceștia (FarmLEAP, România & Franța).

În urma procesului de evaluare, au fost anunțați câștigătorii și aceștia au fost cei de la RIZE (Franța), un start-up care a dezvoltat o soluție menită să sprijine fermierii să adopte soluții ce pot favoriza o rotație mai durabilă a culturilor, dar și soluții de compensare a emisiilor de carbon. Aceștia au decis ca proiectul pilot să fie desfășurat în România.



Maratonul Internațional București Raiffeisen Bank



Raiffeisen Bank încurajează un stil de viață sănătos și echilibrat și susține Maratonul Internațional București încă de la prima ediție a competiției, organizată în urmă cu 12 ani.

800 de participanți au alergat la prima ediție a Maratonului București, iar numărul lor crește cu fiecare an. Maratonul Internațional București este cea mai importantă cursă de alergare din România.

La a cincisprezecea ediție, 15.000 de alergători au luat startul în octombrie 2022 la Maratonul Internațional București Raiffeisen Bank.

Alături de ei, 20 ONG-uri, 15 expozanți la Sport Expo și 30.000 de vizatori au contribuit la o experiență dedicată sportului ca stil de viață sănătos.

Relația cu furnizorii

Banca își gestionează procesul de achiziții prin aplicarea Procedurii de achiziție de bunuri și servicii esențiale pentru operațiunile noastre. Această Procedură asigură o abordare coerentă, clară și eficientă pentru ca Departamentul Achiziții să achiziționeze bunuri și servicii într-un mod transparent și eficient, sprijinind activitățile Băncii.

Procedura urmărește să asigure că Departamentul de achiziții, coordonat de managerul de achiziții și de angajații departamentului, atinge următoarele obiective în procesul de achiziții:

- A** Respectarea cerințelor legale
- B** Punerea în aplicare a responsabilității, transparenței și capacității de auditare
- C** Luarea în considerare a factorilor etici, sociali și de mediu
- D** Optimizarea eficienței economice
- E** Sprijinirea capacității organizației de a valorifica progresele tehnologice, comerciale și organizaționale relevante
- H** Identificarea, atenuarea și gestionarea riscurilor potențiale care ar putea amenința lanțul de aprovizionare sau organizația în ansamblu
- G** Respectarea Codului de conduită al băncii.

Furnizorii au fost clasificați în 3 categorii, acestea reflectând faptul că activitatea noastră se desfășoară în birouri:

- 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.

Fluxul activităților de achiziții, precum inițierea cererilor de achiziție, aprobarea prealabilă a cheltuielilor aferente cererilor, derularea selecțiilor de ofertă sau licitațiilor, emiterea comenzilor și confirmarea recepției bunurilor/produselor se realizează într-o aplicație informatică internă.

Având în vedere faptul că peste 90% dintre furnizorii noștri sunt locali, impactul generat prin intermediul practicilor noastre de achiziții este unul pozitiv deoarece contribuim la susținerea și dezvoltarea economiei locale. Acest lucru, la rândul său, creează locuri de muncă și crește activitatea economică în comunitate.

În același timp, pentru a contribui la crearea unei societăți durabile, dar și pentru a preîntâmpina întreruperi în lanțul de aprovizionare, este necesar ca furnizorii să fie evaluați din punct de vedere al unor criterii sociale și de mediu.

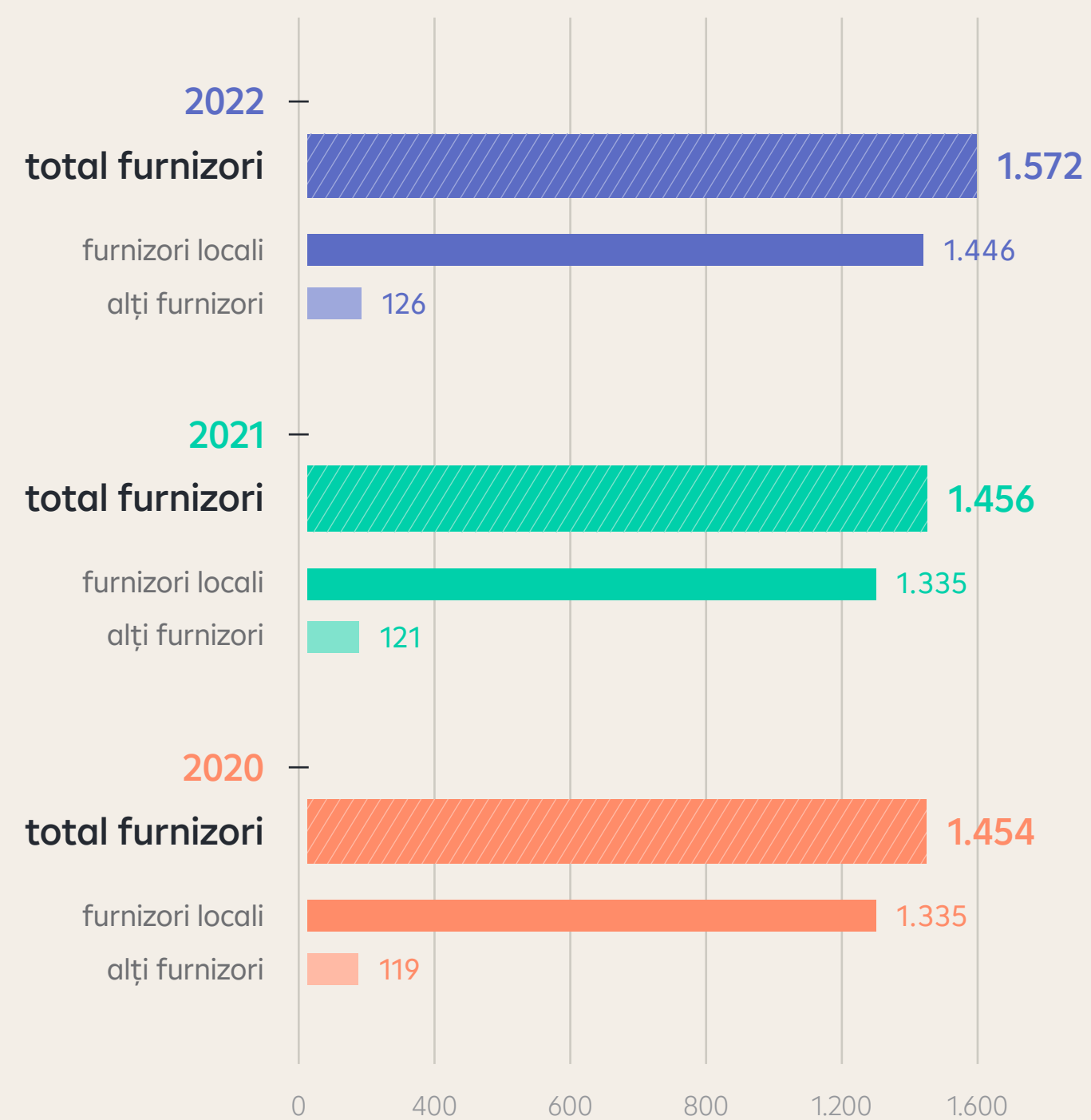
Astfel, în 2022, Departamentul de Achiziții a transmis către o parte dintre furnizorii băncii un chestionar care a avut scopul de a afla cum aceștia abordează și integrează aspectele de sustenabilitate în produsele și serviciile lor.

În urma analizei răspunsurilor primite, am identificat o serie de măsuri care urmează să fie întreprinse, printre care:

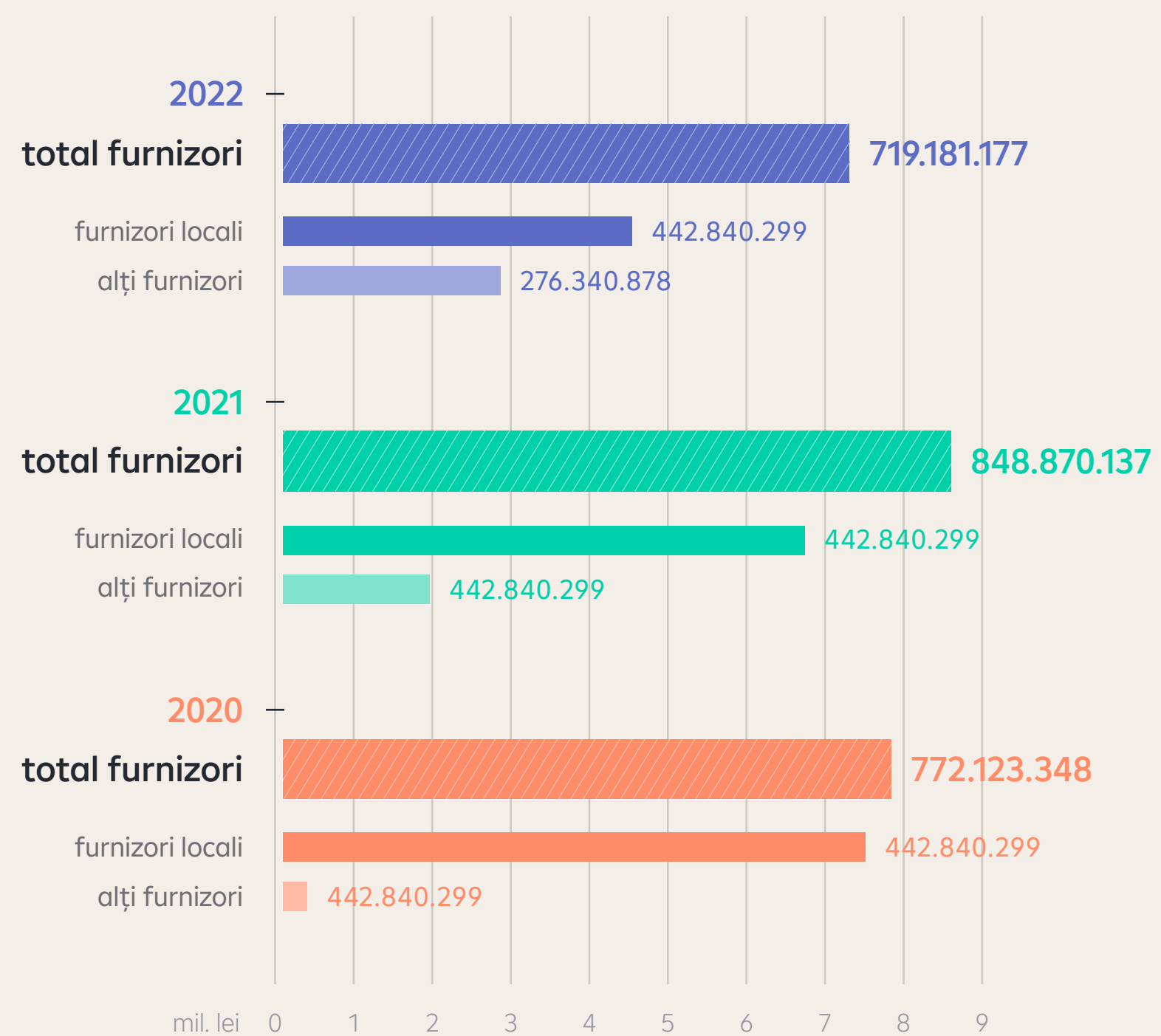
- Extinderea scopului chestionarului către un număr mai mare de furnizori;
- Adaptarea cerințelor și solicitarea de informații suplimentare pentru anumiți indicatori pentru a îmbunătăți calitatea răspunsurilor primite;
- Reevaluarea furnizorilor pe baza criteriilor ESG.



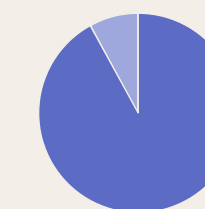
Furnizori*



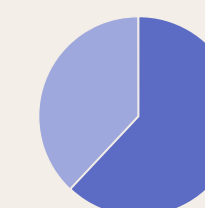
Plăți către furnizori



În 2022



92% din furnizorii
Raiffeisen Bank
România sunt locali



62% din plățile
către furnizori au
fost direcționate
către furnizori locali

* 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).

4

Banking pentru mediul natural

- 4.1 Consumul de resurse
- 4.2 Managementul deșeurilor
- 4.3 Energie
- 4.4 Combaterea schimbărilor climatice

ODD-uri





Mai mult ca niciodată, societatea se confruntă cu provocări ecologice majore, cum ar fi schimbările climatice, consumul ridicat de resurse naturale și pierderea biodiversității.

Băncile au un rol esențial în facilitarea tranziției către o economie cu emisii reduse de gaze cu efect de seră, prin oferirea de servicii financiare care sunt alinate la Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale Organizației Națiunilor Unite, dar și la obiectivele europene și naționale stabilite prin politici și regulamente specifice.

În calitate de membru responsabil al societății, ne recunoaștem datoria de a proteja componentele capitalului natural.

În timp ce impactul nostru direct asupra mediului este unul minor, rolul nostru de finanțator este vital în atenuarea impactului negativ indirect generat prin finanțările pe care le acordăm și produsele și serviciile bancare pe care le oferim.

Pentru a realiza acest lucru, am pus în aplicare măsuri de finanțare sustenabilă (a se vedea subcapitolul **Creditare sustenabilă**), care ne sprijină eforturile pe care le facem pentru a contribui la construcția unui viitor sustenabil.

Pentru a ne întări angajamentul față de mediul natural, în 2022, Grupul RBI a implementat o **nouă Politică de mediu**, care face parte din agenda noastră de sustenabilitate și constituie baza pentru managementul de mediu și în cadrul operațiunilor noastre din România.

La nivel local, am adoptat această politică de mediu, iar angajamentele noastre în această direcție sunt:

- **Contribuim la eforturile globale de limitare a încălzirii globale sub 2°C, față de nivelurile preindustriale**
- **Creștem continuu procesele de eficiență energetică**
- **Promovăm utilizarea energiei regenerabile în operațiunile noastre**
- **Folosim resursele naturale într-un mod responsabil**

Consumul de resurse

Având în vedere că activitatea noastră se desfășoară în birouri/agenții, impactul direct ce provine din consumul de resurse este unul redus, în comparație cu impactul asociat finanțărilor pe care le oferim.

În activitățile noastre zilnice, folosim echipamente IT care sunt eficiente energetic, iar hârtia utilizată este Eco-Friendly Double A (FSC C122335).

Materiale utilizate în operațiuni		● 2022	● 2021	● 2020
Categorie	unitate de măsură			
Hârtie	kg	197.290	245.488	217.400
Materiale tipărite	kg	2.550	129.296	160.919,54
Uleiuri*	l	640	640	640
Cartușe de imprimantă și tonere**	buc.	4.078	634	623
Laptopuri achiziționate	buc.	670	656	916
Tablete, TC-uri achiziționate	buc.	1.025	0	200
Baterii clasice achiziționate	buc.	858	Datele nu au fost monitorizate.	Datele nu au fost monitorizate.
Detergenți, produse de igienă și curățenie	l	16.366	Datele nu au fost monitorizate.	Datele nu au fost monitorizate.

*ulei provenit de la generatoare

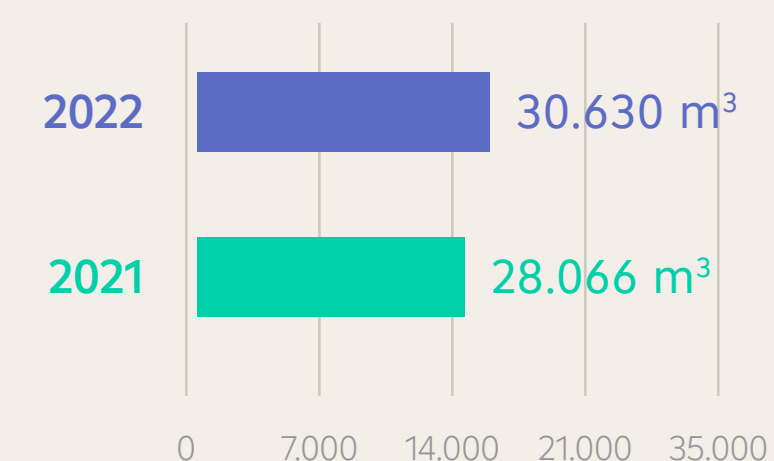
**Diferența dintre valorile din anul 2022 și anii anteriori provine din faptul că în 2022 au fost schimbate imprimantele și implicit furnizorul de cartușe de imprimantă și tonere.

Consumul de apă

În cadrul operațiunilor Raiffeisen Bank, apa este folosită doar pentru consum și în scop igienico-sanitar.

Apa pe care o folosim provine din rețeaua municipală, în timp ce apele uzate menajere sunt deversate în rețeaua de canalizare, în conformitate cu standardele naționale aplicabile.

Apă consumată



În 2022, colegii din departamentele Achiziții și Logistică au beneficiat de un workshop, susținut de o companie de consultanță în sustenabilitate.

Acesta a avut, printre altele, și scopul de a identifica tipurile de materiale și echipamente utilizate în operațiunile Băncii, tipurile de deșuri generate, responsabilii interni pentru gestionarea și monitorizarea acestora, dar și dezvoltarea unor procese noi (în cazul în care acestea nu existau) care să ne permită monitorizarea acestora.

Astfel, s-a agreat **monitorizarea unor noi categorii de materiale/ echipamente utilizate de companie în propriile operațiuni**, ce pot avea un impact semnificativ asupra mediului pe durata întregului ciclu de viață.

Monitorizarea acestor noi categorii se face începând cu anul 2022.

Fluxul materialelor și al deșeurilor

Intrări *	Unde	Ieșiri	
Hârtie	Sediul Central	Hârtie	Deșeurii de echipamente electrice și electronice
Cartușe și tonere	Centrul Operațional Brașov	Este colectată separat și preluată de furnizorul de servicii de salubritate.	Atunci când echipamentele nu mai întrunesc condițiile optime, acestea sunt scoase din uz și propuse spre casare. Bunurile se casează și se predau către reciclatori.
Sticlă	Agenții	Sticlă și plastic	Baterii
Corpuri de iluminat		Se colectează separat la nivelul Sediului Central și Centrului Operațional Brașov. Menționăm că serviciul de emitere carduri a fost externalizat către un furnizor extern (de la fabricare plastic până la livrarea către client).	Furnizorul de servicii de mentenanță pentru echipamente înlocuiește și preia bateriile uzate.
Echipamente electronice/ electrocasnice		Corpuri de iluminat	Cartușe și tonere
Baterii		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.	Sunt preluate de furnizorii respectivi.
Detergenți, produse de igienă și curățenie			Deșeu menajer
			Este preluat de furnizorul de servicii de salubritate.

*nu toate cantitățile de materiale utilizate în activitatea
Băncii sunt monitorizate, deoarece nu reprezintă cantități
semnificative

Managementul deșeurilor

Cantitatea de deșuri generate		● 2022	● 2021	● 2020
Tip de deșeu generat	unitate de măsură			
Hârtie	kg	184.821	153.633*	37.275
Sticlă**	kg	85	Datele nu au fost monitorizate.	Datele nu au fost monitorizate.
Corpuri de iluminat	kg	22.743	3.857	Datele nu au fost monitorizate.
Baterii	kg	3.024	6.600	4.662
Plastic	kg	20.187	17.781,5*	1.852
DEEE	kg	14.921	13.392 kg	78.675 kg
	buc.	226		
Mobilier	buc.	1.565	Datele nu au fost monitorizate.	Datele nu au fost monitorizate.
Aluminiu	kg	17	10	Datele nu au fost monitorizate.
Fier	kg	6.441	Datele nu au fost monitorizate.	Datele nu au fost monitorizate.
Uleiuri	l	640	640	640
Deșeu menajer	kg	5.331.145	2.045.259	2.361.453

Valorile pentru noile categorii de deșuri incluse în monitorizare au fost extrase din informațiile raportate de furnizorii de servicii de salubritate (notele de cântar). Cantitățile de aluminiu și fier raportate provin din echipamentele trimise la dezmembrat, iar uleiurile uzate provin din utilizarea generatoarelor.

Cantitatea de deșuri menajere generate a crescut, ca urmare a întoarcerii colegilor la birouri, după perioada de pandemie, iar cantitatea de hârtie colectată și trimisă spre reciclare a crescut ca urmare a extinderii procesului de colectare separată a deșeurilor la toate agențiile Băncii.

Mobilierul și echipamentele electrice și electronice exprimate în bucăți reprezintă obiecte pregătite pentru reutilizare care au fost donate sau vândute.

*În 2021, s-a produs o eroare de calcul pentru cantitățile de hârtie și plastic raportate, eroare care a fost sesizată și corectată. Cantitățile de hârtie și plastic pentru 2021 au fost recalulate.

**Include sticla provenită din consumul colegilor și din înlocuirea geamurilor din agenții și sedii.



Energie

Consumurile incluse în raportarea indicatorilor prezentați în continuare acoperă activitățile celor 291 de agenții, Centrului Operațional Brașov, Sediul Central (Sky & By Tower) și cele două centre de back-up ale băncii.

Factor de conversie

Energie electrică 1 MWh = 0,086 tep

Gaz natural 1 MWh = 0,086 tep

Benzină 1 t = 1,050 tep

Motorină 1 t = 1,015 tep

Factori de conversie utilizați la transformări

Densitate benzină = 0,72 t/m³

Densitate motorină = 0,82 t/m³

1 t motorină = 42,6 GJ

1 t benzină = 43,5 GJ

1 MWh = 3,6 GJ

*Curs valutar mediu folosit 1 Euro = 4,9315 Lei, 706 mil. euro la final 2022

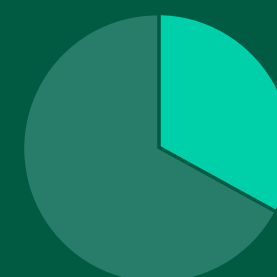
● 2022

● 2021

● 2020

Consumul combustibil din surse convenționale	● 2022			● 2021			● 2020		
	t	tep	GJ	t	tep	GJ	t	tep	GJ
Combustibil motorină	321,84	326,66	13.710,38	330,09	335,04	14.061,90	276,10	280,30	11.763,10
Combustibil benzină	27,08	28,43	1.177,98	8,13	8,54	353,70	18,60	19,50	809,10
Total	348,92	355,09	14.888,36	338,22	343,58	14.415,6	294,7	299,8	12.572,2
Consum energie electrică și termică	● 2022			● 2021			● 2020		
	MWh	tep	GJ	MWh	tep	GJ	MWh	tep	GJ
Energie electrică	15.086,85	1.297,47	54.312,66	15.600	1.341,6	56.160	16.135,1	1.387,6	58.086,4
Energie termică (gaz)	12.346,67	1.061,81	44.448,01	10.632,72	914,41	38.277,79	10.835,80	931,90	39.008,80
Total	27.433,52	2.359,28	98.760,67	26.232,72	2.256,01	94.437,79	26.970,9	2.319,5	97.095,2
Consum total de energie	tep			tep			tep		
	2.714,37			2.599,59			2.619,30		
Intensitatea energetică	tep/mii lei			tep/mii lei			tep/mii lei		
	7,79 × 10 ⁻⁴			8,41 × 10 ⁻⁴			8,61 × 10 ⁻⁴		

33,26% (5.018,21 MWh) din totalul energiei electrice consumate provine din surse regenerabile (contract unic cu un furnizor).



Consum total de energie =

Consum de combustibil din surse convenționale + 355,09 tep +
Consum energie electrică + 1.297,47 tep +
Consum energie termică (gaz) 1.061,81 tep =

2.714,37 tep

● 2022

Intensitatea energetică =

Consum total de energie =
Valoarea totală a producției anuale =
2.714,37 tep =
3.481.639 mii lei

7,79 × 10⁻⁴ tep/mii lei*

● 2022

Transport

	● 2022	● 2021	● 2020
Transportul angajaților			km
Distanța parcursă de angajații companiei cu mașinile personale în scopuri de business	429.921	808.838	426.300
Distanța parcursă de angajații companiei cu mijloacele de transport în comun (taxi) în scopuri de business	383.226	313.192	685.193
Distanța parcursă cu mașinile din flota companiei	6.111.277	5.767.969	4.980.600
Distanța parcursă de angajații companiei cu avionul în scopuri de business	370.608	222.435	368.273
Categorii de mașini din flota companiei			
Nr. mașini Diesel	503	509	527
Nr. mașini Electrice/Hibride	10	4	3
Nr. mașini Benzină	12	12	10
Total	525	525	540



Măsuri de reducere a impactului asupra mediului natural generat în operațiunile proprii

În 2022, am continuat și finalizat procesul de **înlocuire a corpurilor fluorescente de iluminat cu panouri LED în toate agențiile noastre.**

Acestea au o durată de viață mai mare, o eficiență energetică ridicată și nu conțin substanțe toxice (cum este cazul corpurilor de iluminat fluorescente care conțin numeroase substanțe dăunătoare mediului natural, printre care și mercur).

Procesul, care a fost demarat în 2020 și a fost finalizat în 2022, a presupus o investiție totală de **4.145.307 lei.**

Totodată, am continuat și procesul de **înlocuire a echipamentelor de climatizare** (răcire și încălzire), început în 2021. Știm că aceste echipamente sunt mari consumatoare de energie, astfel, investim în înlocuirea acestora cu modele eficiente din punct de vedere energetic.

În 2022, am înlocuit 25 de centrale termice și 178 de echipamente de răcire, iar costul investiției s-a ridicat la 1.624.189 lei.

În prima parte a anului 2022, am început modificările de contract cu furnizorii de energie. Ca urmare a acestor modificări avem acum, de exemplu, **în cele 274 de agenții, energie electrică 100% obținută din surse regenerabile**, cu un impact redus asupra mediului.

Suma folosită pentru achiziționarea energiei verde a fost de 4.610.000 lei.

O altă investiție pe care am realizat-o în 2022 este legată de **achiziționarea de autovehicule cu emisii reduse de gaze cu efect de seră**, și anume:

- 1 mașină electrică
- 9 hibrid
- 105 mașini Euro 6

Valoarea investiției a fost de 8.644.764 lei.

Ne-am propus ca până în anul 2025, parcul nostru auto să aibă în componență 10% mașini electrice și 40% mașini hibrid.

Având în vedere că și în 2022 ne-am continuat strategia de digitalizare, măsurile pe care le-am implementat au contribuit la o reducere a consumului de hârtie cu 24% comparativ cu 2021.

Printre măsurile implementate, se regăsesc următoarele:

- dezvoltarea modelului de relaționare RaiConnect (comunicare și consiliere remote);
- lansarea înrolării remote a clienților PF - proces digital end-to-end;
- optimizarea proceselor de înrolare și actualizare date în agenții prin utilizarea scanării documentelor;
- acordarea extinsă a semnăturilor digitale pentru segmentul PJ IMM, pentru semnarea la distanță și reducerea documentației clasice pe hârtie;
- finalizarea mutării tranzacțiilor cu numerar către flota de ATM/MFM, introducerea Euro la tranzacțiile MFM, soluții tip „drop-box” pentru numerar;
- creșterea accelerată a tranzacțiilor pe canale digitale (plăți, schimburi valutare, constituire depozite);
- inițiative menite să eficientizeze zona de lead-uri digitale.

Combaterea schimbărilor climatice

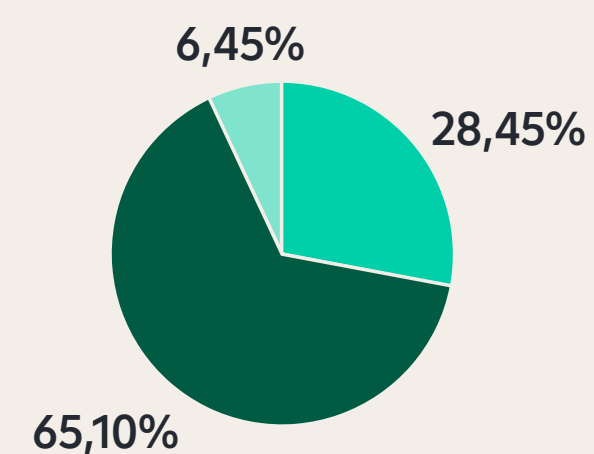
Sistemul financiar joacă un rol crucial în facilitarea tranziției către o economie cu emisii reduse de gaze cu efect de seră, prin dezvoltarea de produse și servicii care să încorporeze aspecte ESG și măsuri de atenuare și adaptare la schimbările climatice.

În 2022, la nivel de Grup, ne-am setat obiective de reducere a emisiilor în linie cu menținerea creșterii temperaturii în limita de 2°C, obiective care au fost transmise și aprobate de Inițiativa SBT (Science Based Target).

La nivelul Raiffeisen România, în 2022, ne-am calculat emisiile asociate operațiunilor noastre, din Scope 1 și Scope 2. Calculul emisiilor din Scope 1 și 2 a fost realizat pe baza Greenhouse Gas Protocol Corporate Standard, iar factorii de emisie utilizați au fost extrași din bazele de date: DEFRA, ADEME, IEA, „Ghidul de finanțare din anul 2021 a Programului privind creșterea eficienței energetice și gestionarea inteligentă a energiei în clădirile publice” și din eticheta energetică a furnizorului de energie electrică.

Emisii de CO ₂	● 2022	● 2021	● 2020
Categorie			t
Scope 1	3.781,11	Nu au fost monitorizate.	Nu au fost monitorizate.
Scope 2 (market-based)	827,58	N/A	N/A
Scope 2 (location-based)	3.362,59	3.328,57	4.001,18
Total (market-based)	4.608,69	N/A	N/A
Total (location-based)	7.143,7	3.328,57	4.001,18

Sursa emisiilor de gaze cu efect de seră din Scope 1, în 2022

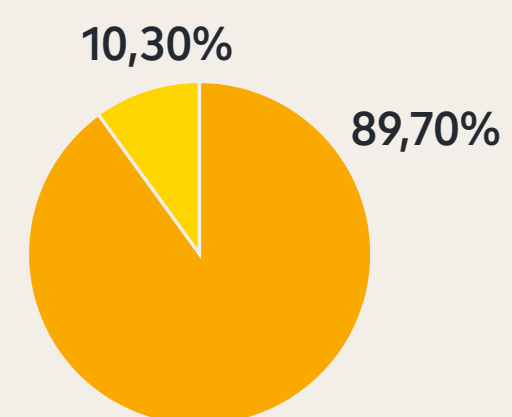


- Combustie mobilă
28,45%
- Combustie staționară
65,10%
- Emisii fugitive
6,45%

În 2022, în calculul emisiilor din Scope 1, au intrat următoarele categorii de consum:

- combustibil din vehiculele deținute sau închiriate de companie (combustie mobilă);
- combustibili precum gaz, benzină sau motorină utilizați pentru a genera căldură sau energie (combustie staționară);
- agenți frigorifici (emisii fugitive).

Sursa emisiilor de gaze cu efect de seră din Scope 2, în 2022



- Energie electrică
89,70%
- Energie termică
10,30%

În calculul emisiilor din Scope 2, au intrat următoarele categorii de consum:

- energie electrică achiziționată de la terț (regenerabilă și neregenerabilă);
- energie termică achiziționată de la terț.

$$\text{Intensitatea emisiilor} = \frac{\text{Total emisii Scope 1 + Scope 2}}{\text{Valoarea totală a producției anuale}}$$

$$\text{Intensitatea emisiilor (location-based)} = \frac{7.143,7 \text{ tone CO}_2\text{e}}{3.481.639 \text{ mii lei}} = 2,05 \times 10^{-6} \text{ t CO}_2\text{e/mii lei}$$

$$\text{Intensitatea emisiilor (market-based)} = \frac{4.608,69 \text{ tone CO}_2\text{e}}{3.481.639 \text{ mii lei}} = 1,32 \times 10^{-6} \text{ t CO}_2\text{e/mii lei}$$

● 2022

Din cauza includerii emisiilor din Scope 1 în calcul, nu este posibilă o comparație directă a intensității emisiilor cu anii precedenți.

Indexul de conținut GRI



Indexul de conținut GRI

Declarație de utilizare	Raiffeisen Bank S.A. a raportat în conformitate cu Standardele GRI pentru perioada 01 ianuarie 2022 - 31 decembrie 2022
GRI 1 utilizat	GRI 1: Baza 2021
Standard Sectorial GRI aplicabil	Nu este disponibil în prezent

Standard GRI	Informații	Numărul/ numerele paginii și/ sau răspuns direct	Omisiune		
			Cerințe omise	Motiv	Explicație
Informații generale					
GRI 2: Informații generale 2021	2-1 Detalii organizaționale	3			
	2-2 Entități incluse în raportul de sustenabilitate al organizației	3			
	2-3 Perioada de raportare, frecvența și punctul de contact	3			
	2-4 Informații actualizate	157, 161			
	2-5 Verificare externă	Raportul nu a fost verificat extern.			
	2-6 Activități, lanț valoric și alte relații de afaceri	12, 63-67, 91, 152, 156			

2-7 Angajați	92			
2-8 Lucrători care nu sunt angajați	92			
2-9 Structura și componența conducerii	17-19, 41			
2-10 Nominalizarea și selecția conducerii organizației	17-21			
2-11 Președintele organizației	19			
2-12 Rolul conducerii organizației în supravegherea gestionării impactului	40, 41			
2-13 Delegarea responsabilității pentru gestionarea impactului	40, 41			
2-14 Rolul conducerii organizației în raportarea de sustenabilitate	41			
2-15 Conflictul de interese	23			
2-16 Comunicarea aspectelor critice	22, 23, 25, 27, 28, 31, 34, 96			
2-17 Cunoștințele generale ale conducerii organizației	Nu au fost luate măsuri pentru a îmbunătăți cunoștințele, competențele și experiența colectivă a celui mai înalt organism de guvernare în materie de dezvoltare durabilă, în perioada de raportare.			
2-18 Evaluarea performanței conducerii organizației	21			
2-19 Politici de remunerare	21			
2-20 Procesul de stabilire a remunerației	21, 97			
2-21 Rata remunerației totale anuale	98			

2-22 Declarație privind strategia de sustenabilitate	4			
2-23 Angajamente prevăzute de politicile interne	40-45, 59, 60			
2-24 Integrarea angajamentelor asumate prin politicile interne	40-45, 154, 161			
2-25 Procese de remediere a impacturilor negative	22, 40, 41			
2-26 Mecanisme de solicitare a consilierii și de semnalare a îngrijorărilor	22			
2-27 Conformarea cu legi și reglementări	22, 23, 26-28, 31, 34			
2-28 Afilieri	58-60			
2-29 Abordarea privind implicarea stakeholderilor	52-55			
2-30 Contracte colective de muncă	92			

Teme materiale

GRI 3: Teme materiale 2021	3-1 Procesul de determinare a temelor materiale	46-48			
	3-2 Lista temelor materiale	49			

Impact în economia locală

GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	50			
GRI 201: Performanță economică 2016	201-1 Valoare economică direct generată și distribuită	14, 15			

GRI 203: Impact economic indirect 2016	203-1 Investiții în infrastructură și servicii	117-128, 131, 132, 134, 135, 139-150			
	203-2 Impact economic indirect semnificativ	125-127, 131			
GRI 202: Prezența pe piață 2016	202-1 Raportul dintre salariul de încadrare în companiei și salariul minim local, în funcție de gen	98			
	202-2 Proportia personalului din poziții de senior management recrutați din comunitatea locală	102			

etică și responsabilitate în afaceri

GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	24, 25, 27-29, 51			
GRI 205: Anticorupție 2016	205-2 Comunicare și training cu privire la politicile și procedurile anticorupție	26			
	205-3 Incidente de corupție confirmate și măsuri corective	26			
GRI 206: Comportament anticoncurențial 2016	206-1 Acțiuni în justiție pentru comportament anticoncurențial, antitrust și de monopol	27			
GRI 415: Politici publice 2016	415-1 Contribuții politice	27			
GRI 417: Promovarea produselor și serviciilor 2016	417-2 Incidente de neconformitate cu privire la informațiile și etichetarea produselor și serviciilor	28			
	417-3 Incidente de neconformitate privind comunicările de marketing	28			

Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	30-34, 50, 69-71		
GRI 418: Confidențialitatea datelor cu caracter personal 2016	418-1 Recalmații fondate cu privire la încălcări ale clauzelor privind protecția datelor cu caracter personal și la pierderi de date cu caracter personal	34		
Temă specifică organizației: Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor	Numărul de utilizatori activi ai aplicației SmartMobile	70		
Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	38, 51		
Temă specifică organizației: Gestionarea riscurilor de mediu, inclusiv cele legate de climă	Frecvența evaluării riscurilor de mediu	38		
Impactul de mediu prin politica de creditare				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	50, 72-81, 84-88		
Temă specifică organizației: Impactul de mediu prin politica de creditare	Cantitatea de CO ₂ redusă per 1 milion de euro investiți	79		

Creditare sustenabilă				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	51, 72-81		
Temă specifică organizației: Creditare sustenabilă	Procentul de credite corporate acordate pentru finanțarea de clădiri verzi din totalul portofoliului de credite corporate	73		
	Programe pentru facilitarea accesului la produse și servicii financiare	114-123		
	Valoarea creditelor alocate din obligațiunile verzi la 31 decembrie 2022	77, 78		
Educație financiară				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	51		
Temă specifică organizației: Educație financiară	Numărul proiectelor de educație financiară	124		
	Numărul de beneficiari ai proiectelor de educație financiară	128		
Relația cu furnizorii				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	51, 151		
GRI 204: Practici de achiziții 2016	204-1 Proportia cheltuielilor cu furnizorii locali	152		

Incluziune și acces la servicii și produse financiare				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	50, 114-123		
Temă specifică organizației: Incluziune și acces la servicii și produse financiare	Măsuri de incluziune și protecție financiară a clienților persoane fizice	116		
	Număr proiecte finanțate pentru IMM-uri și antreprenoriat	115, 117-123		
	Expunere în sold a finanțărilor acordate de Bancă în programul pentru antreprenori Factory by Raiffeisen Bank la 31 decembrie 2022	118		
Mediu de lucru echitabil				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	51, 91-113		
GRI 401: Forța de muncă 2016	401-1 Angajați noi și fluctuația de personal	103		
	401-2 Beneficii acordate angajaților cu normă întreagă care nu sunt oferite angajaților temporari sau celor cu jumătate de normă	99, 100		
	401-3 Concediu parental	101		
GRI 402: Relația dintre management și angajați 2016	402-1 Perioada minimă de înștiințare cu privire la modificările operaționale	92		
GRI 405: Diversitate și egalitate de șanse 2016	405-1 Diversitatea echipelor de conducere și a angajaților	18, 19, 95		
	405-2 Raportul salariului de bază și al remunerației dintre femei și bărbați	98		
GRI 406: Nediscriminare 2016	406-1 Incidente de discriminare și acțiuni corective	96		

GRI 404: Formare și dezvoltare profesională 2016	404-1 Numărul mediu de ore de formare pe an, per angajat	108		
	404-2 Programe pentru îmbunătățirea competențelor profesionale în rândul angajaților și programe de asistență în cazul schimbării poziției în companie	105-107		
	404-3 Procentul angajaților care sunt evaluați regulat și care primesc consiliere de dezvoltare profesională	109		
GRI 403: Sănătatea și securitatea în muncă 2018	403-1 Sistemul de management al sănătății și securității în muncă	110		
	403-2 Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor	111		
	403-3 Servicii privind sănătatea în muncă	112		
	403-4 Subiecte legate de sănătatea și siguranța în muncă, reglementate prin acorduri oficiale, încheiate cu reprezentanții lucrătorilor	112		
	403-5 Instruirea forței de muncă privind sănătatea și securitatea în muncă	112		
	403-6 Promovarea sănătății în rândul lucrătorilor	100		
	403-7 Prevenirea și atenuarea impactului asupra sănătății și securității la locul de muncă legat de relațiile de afaceri	111, 112		
	403-8 Lucrători protejați de sistemul de management al sănătății și securității în muncă	110, 111		
	403-9 Accidente de muncă	113		

Transparența în relația cu stakeholderii				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	51-55		
Temă specifică organizației: Transparența în relația cu stakeholderii	Frecvența comunicării cu aceștia	52-55		
Voluntariat și investiții comunitare				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	51, 129-150		
Temă specifică organizației: Voluntariat și investiții comunitare	Numărul de angajați care au făcut voluntariat	133		
	Valoarea totală a sponsorizărilor în bani acordate de bancă în 2022	132		
Consum responsabil de resurse				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	50, 154, 155		
GRI 301: Materiale 2016	301-1 Materiale utilizate în funcție de greutate și volum	155		
GRI 306: Deșeuri 2020	306-1 Deșeurile și impactul semnificativ al acestora	156		
	306-2 Gestionarea impactului semnificativ al deșeurilor	156, 157		
	306-3 Cantitatea de deșeuri generate	157		
	306-4 Cantitatea de deșeuri deviate de la eliminare	157	Informațiile nu au fost monitorizate în conformitate cu prevederile prezentei cerințe.	
	306-5 Cantitatea de deșeuri trimise spre eliminare	157	Informațiile nu au fost monitorizate în conformitate cu prevederile prezentei cerințe.	

GRI 303: Apă și efluenți 2018	303-1 Interacțiunea cu apa ca resursă comună	155		
	303-2 Gestionarea impactului efluenților	155		
	303-5 Consumul de apă	155		
Combaterea schimbărilor climatice				
GRI 3: Teme materiale 2021	3-3 Gestionarea temei materiale	50, 154, 158-162		
GRI 302: Energie 2016	302-1 Consumul de energie în cadrul organizației	158		
	302-3 Intensitatea energiei	158		
	302-4 Reducerea consumului de energie	160		
	305-1 Emisii directe de gaze cu efect de seră (Scope 1)	161, 162		
GRI 305: Emisii 2016	305-2 Emisii indirecte de gaze cu efect de seră (Scope 2)	161, 162		
	305-4 Intensitatea emisiilor de gaze cu efect de seră	162		
	305-5 Reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră	160		

Banking cu impact:

angajamentul
nostru pentru un
viitor sustenabil