

FINANȚĂM UN



V I T O R SUSTENABIL

**Raport de responsabilitate
socială corporativă
2016**



cuprins

1 INTRODUCERE

4

Mesajul președintelui
Raiffeisen Bank

Repererele anului 2016

2 PREZENTAREA COMPANIEI

10

Structura organizatorică

Guvernanța corporativă

Codul de guvernanță corporativă

Etica și politicile anti-corupție

Integritate și responsabilitate

Conformitate

Structura de guvernanță corporativă

Consiliul de Supraveghere

Directoratul

Adunarea Generală a
Acționarilor

Recunoaștere și premii

Afilieri

Parteneriate și inițiative pentru
sustenabilitate

Profilul economic

3 ÎNSUȘIREA PRINCIPILOR SUSTENABILITĂȚII

38

Părțile cointeresate (stakeholder-ii)

Procesul de materialitate și
rezultatele obținute

Strategia de sustenabilitate

4 PARTENER FINANCIAR RESPONSABIL

54

REALIZĂRILE ANULUI 2016

Soluții pentru clienți

Dincolo de cerințe

Comunicarea cu clienții

Riscul de investiție din perspectivă
socială și de protecția mediului
înconjurător

Finanțarea sustenabilă

Lanțul responsabil de
aprovizionare

PLANURI PENTRU 2017

5 ACTIVITATEA NOASTRĂ

4

6 ANGAJATOR RESPONSABIL

74

REALIZĂRILE ANULUI 2016

Angajații

Fluctuația de personal

Mediul de lucru

Egalitatea de șanse

Comunicarea deschisă
cu angajații

Beneficii pentru angajați

Dezvoltarea angajaților

Instruirea angajaților

Dezvoltarea angajaților

Managementul
performanței

Sănătatea, securitatea și
bunăstarea angajaților

PLANURI PENTRU
2017

7 OAMENII NOȘTRI

5

8 CONTRIBUȚIA SOCIALĂ

100

REALIZĂRILE ANULUI 2016

Contribuții financiare

Parteneriate comunitare

Parteneri comunitari

Impactul în comunitate

PLANURI PENTRU
2017

9 RESPONSABILITATEA FAȚĂ DE MEDIUL ÎNCONJURĂTOR

120

REALIZĂRILE ANULUI 2016

Abordarea aspectelor privind
protecția mediului înconjurător

Acțiuni pentru protecția mediului înconjurător

Performanța privind protecția mediului
înconjurător

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

Energia

Transportul și emisiile de gaze cu
efect de seră (GES)

Apa

Deșeurile

PLANURI PENTRU 2017

10 INVESTIȚIILE NOASTRE

6

11 AMPRENTA NOASTRĂ

7

Parteneri comunitari

Despre raport

Indexul de conținut GRI



Mesajul președintelui Raiffeisen Bank

Dragi prieteni,

Am plăcerea să vă prezint cel de-al optulea Raport de Responsabilitate Socială Corporativă al Raiffeisen Bank România.

Suntem parte a unei instituții financiare internaționale, responsabilă față de părțile cointeresate, fie că sunt angajați sau clienți, parteneri de afaceri sau comunități locale. Prin intermediul acestui raport ne angajăm public să depunem toate eforturile pentru a ne desfășura activitatea astfel încât să contribuim la construirea unui ecosistem sustenabil din punct de vedere financiar, social și privind protecția mediului înconjurător.

Motto-ul prezentului raport - „Finanțăm un viitor sustenabil” subliniază viziunea noastră asupra modului în care dorim să ne desfășurăm activitatea. Raportul este o platformă de comunicare care ne permite să prezentăm, într-o abordare holistică, reușitele financiare, dar mai ales cele non-financiare, în special cele din zona socială și privind protecția mediului înconjurător. Practicile de afaceri sustenabile, fie că vorbim despre cele de lungă durată, fie despre cele noi și inovatoare, reprezintă răspunsul băncii la oportunitățile și provocările existente în domeniul financiar-bancar. Acest raport prezintă rezultatele obținute, provocările și oportunitățile de îmbunătățire, precum și obiectivele din zona sustenabilității pe care ni le-am stabilit pentru viitor.

Mai mult, în cuprinsul raportului veți găsi rezultatele unui studiu extins realizat în rândul părților cointeresate ale Băncii, precum și reprezentarea grafică a acestor rezultate în matricea de materialitate. Matricea de materialitate evidențiază domeniile de interes pentru Bancă și părțile cointeresate și temele semnificative (materiale). Pentru a elabora acest raport, am trecut printr-un proces aprofundat de consultare, în urma căruia am primit opinii și recomandări de îmbunătățire a modului în care ne desfășurăm activitatea și de consolidare a strategiei de responsabilitate socială corporativă. În plus, acesta este începutul unui proces de consultare și dialog care se va desfășura anual cu scopul de a fi tot timpul la curent cu nevoile, așteptările și opiniile părților cointeresate.

În 2016, am pus accent pe inovare și digitalizare și ne bucurăm că am primit confirmarea clienților noștri că aceasta este direcția în care trebuie să ne îndreptăm și să investim: aproximativ 280.000 dintre clienții noștri au fost activi pe canalele digitale ale băncii, cu 25% mai mult decât în 2015. Începând din 2016, clienții pot deschide un cont sau pot solicita un împrumut prin intermediul site-ului web al băncii (www.raiffeisen.ro). Anul trecut, clienții noștri și-au efectuat plățile în proporție de 89% electronic (o creștere de 3% față de 2015). Dialogul și implicarea părților cointeresate ne vor permite să oferim servicii tot mai bune clienților noștri, care să vină în întâmpinarea nevoilor acestora.

Raiffeisen Bank este o bancă universală de top, iar responsabilitatea noastră depășește granițele naționale, însă prioritățile noastre rămân, în continuare, locale. În acest context ne dorim să fim un exemplu de afaceri sustenabilă, care ține cont de opiniile, propunerile și nevoile partenerilor noștri, astfel încât impactul asupra acestora să fie unul pozitiv. Fără nicio îndoială, suntem onorați că realizăm, pentru al optulea an consecutiv, un raport de responsabilitate socială corporativă, activitate care demonstrează angajamentul băncii pentru dezvoltare durabilă. Primul nostru raport de responsabilitate socială a fost publicat în 2009, cu mult înainte ca raportarea informațiilor non-financiare să devină obligatorie. După cum știm, raportarea non-financiară a devenit obligatorie în 2016 prin Ordinul de Ministru nr. 1938, care transpune parțial Directiva Uniunii Europene nr. 95/2014, în legislația națională.

„Finanțăm un viitor sustenabil” reflectă viziunea noastră de a fi un actor important și responsabil în cadrul unui ecosistem financiar sustenabil.

În încheiere, doresc să vă mulțumesc tuturor pentru sprijin, parteneriat și încredere și să vă invit să împărtășiți cu noi sugestiile și ideile voastre care ne vor ajuta să ne îmbunătățim activitatea și să aducem o mai mare contribuție în economie și societate.

STEVEN VAN GRONINGEN
Președinte și CEO Raiffeisen Bank România

REPERELE RAIFFEISEN BANK

pentru 2016



financiar

2.000.000
de clienți persoane fizice

280.000

de clienți activi pe
canalele digitale

89% dintre plăți au fost
efectuate electronic



Canale digitale:

- RAIFFEISEN DIRECT
servicii de phone banking
- RAIFFEISEN SMART MOBILE
servicii de Mobile Banking
- RAIFFEISEN ONLINE
servicii de Internet Banking



**Lansarea
noului site web
al companiei**

Profit înainte de taxe
120.111.000 de euro

99.977.000 de euro
profit net



oameni

5.308

angajați

76% dintre
angajați
sunt femei

59.800

de ore de
instruire au
fost oferite
angajaților

1.300 481

de idei noi au fost generate
prin intermediul platformei
interne „Vocea TA”

puncte de lucru (sedii
centrale și administrative
și agenții)

REPERELE RAIFFEISEN BANK

pentru 2016



societate

122 de proiecte și programe
comunitare au fost susținute
de către bancă, cumulând o
contribuție financiară în valoare de
1.919.030 EUR

10 proiecte comunitare au primit finanțare în valoare de

100.000 EUR

în cadrul Programului de granturi Raiffeisen Comunități, primul program
de granturi din zona financiar-bancară

254 de voluntari
ai Băncii au petrecut
876 de ore în
activități de voluntariat



235.375

numărul de beneficiari ai programelor și
proiectelor comunitare implementate cu
sprijinul Băncii

mediu înconjurător



Consumul de hârtie
s-a redus cu

22.345 kg

Cantitatea de hârtie
reciclată după utilizare
a fost dublată de la
300.589 kg

la **663.300 kg**

Peste

157.000

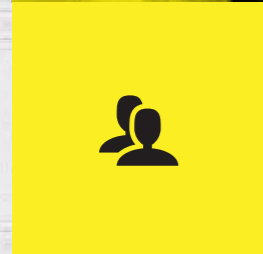
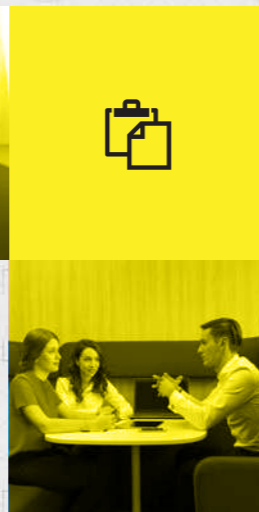
de oameni, inclusiv studenți,
angajați ai Băncii sau alți
membri ai comunității, au
participat la programele de
bike-sharing, susținute de Bancă



PREZENTAREA 2 COMPANIEI

Raiffeisen Bank International Group (RBI), compania-mamă a Raiffeisen Bank România, are sediul în Viena, fiind prezentă pe 15 piețe din regiune. RBI reprezintă unul dintre cei mai mari furnizori de servicii financiar-bancare pentru sectoarele corporativ și de investiții din Austria și o bancă universală de top în Europa Centrală și de Est.

Raiffeisen Bank S.A. (Banca) a fost înființată în 1997 și are sediul în București, România. Este o bancă universală de top și o filială a Raiffeisen Bank International AG (RBI).



CONSTRUIM UN SISTEM BANCAR SUSTENABIL ÎN EUROPA CENTRALĂ ȘI DE EST

Grupul RBI este unul dintre cele mai importante grupuri bancare din Austria și Europa Centrală și de Est, cu o prezentă de peste 25 de ani în regiune și o experiență care îl recomandă drept un pionier în domeniul financiar-bancar. În prezent, Grupul RBI deține o rețea extinsă de filiale bancare, companii de leasing și numeroase companii de servicii financiare specializate, în 14 piețe din Europa Centrală și de Est.

14,1 milioane de clienți
50.000 peste de angajați
2.500 de puncte de lucru
25 peste de ani de operațiuni în Europa Centrală și de Est
2005 din listat la Bursa de Valori din Viena (ATX)

ȚARĂ
ÎMPRUMUTURI (euro) €
PUNCTE DE LUCRU †



SERVICII BANCARE SUSTENABILE ÎN ROMÂNIA, DIN 1997

Banca oferă produse și servicii financiare pentru clienți persoane fizice, IMM-uri și corporații, precum și servicii de investiții bancare sau de consultanță financiară, la care se adaugă servicii de gestionare a activelor și servicii de leasing, prin intermediul a 481 de puncte de lucru (agenții și sedii centrale). În 2016, Raiffeisen Bank deservea aproximativ 2 milioane de clienți persoane fizice, 100.000 de întreprinderi mici și mijlocii și peste 5.600 de corporații medii și mari. Banca își desfășoară operațiunile pe piața românească, având 478 de agenții, multiple canale de distribuție, o rețea ATM și EPOS și servicii de Internet Banking, Mobile Banking și prin telefon.

Raiffeisen Bank depune eforturi susținute pentru a-și îmbunătăți performanța în toate aspectele ce privesc activitatea curentă. În acest sens, Banca investește continuu astfel încât produsele și serviciile pe care le oferă să răspundă nevoilor comunității și așteptărilor în creștere, în special pentru canalele digitale de Mobile Banking și online banking.

481

puncte de
lucru (agenții și
sedii centrale)

2

milioane de
clienți persoane
fizice

100.000

de întreprinderi
mici și mijlocii

5.600

corporații medii
și mari



De asemenea, RBI este activă prin subsidiarele sale și în alte segmente ale pieței financiare românești:

- Raiffeisen Asset Management: o societate de administrare a fondurilor de investiții
- Raiffeisen Leasing: o societate de leasing
- Raiffeisen Banca pentru Locuințe: prima bancă de economii și împrumuturi în domeniul locativ

Produsele și serviciile financiare de bază oferite de Bancă includ:

- plăți locale și internaționale
- diverse tipuri de conturi, inclusiv economii, tranzacții de schimb valutar, finanțări de capital de lucru, facilități pe termen mediu, acreditive și garanții bancare
- servicii de creditare pentru toate segmentele de clienți, servicii de gestionare a activelor și de leasing
- servicii de consultanță financiară generală

SEGMENTELE BĂNCII SUNT ORGANIZATE ÎN FUNCȚIE DE OFERTA DE PRODUSE:

→ **SERVICII BANCARE RETAIL:**

Persoane fizice
IMM-uri

→ **SERVICII BANCARE CORPORATE:**

Companii de dimensiuni medii
Sector public
Corporații mari

→ **TREZORERIE ȘI PIEȚE DE CAPITAL:**

Instituții financiare și servicii de securitate de grup
Servicii bancare de investiții
Servicii de gestiune a activelor

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ

Fiind o subsidiară a Grupului RBI, Banca este obligată să respecte reguli și standarde stricte, în special în zona de raportare financiară, și direcții operaționale ce trebuie urmate și integrate în modul în care își desfășoară activitatea, cu scopul de a garanta credibilitatea strategiei de afaceri și stabilitatea operațională.

STRUCTURA ACȚIONARIATULUI

99,49%

Raiffeisen SEE
Region Holding
GmbH

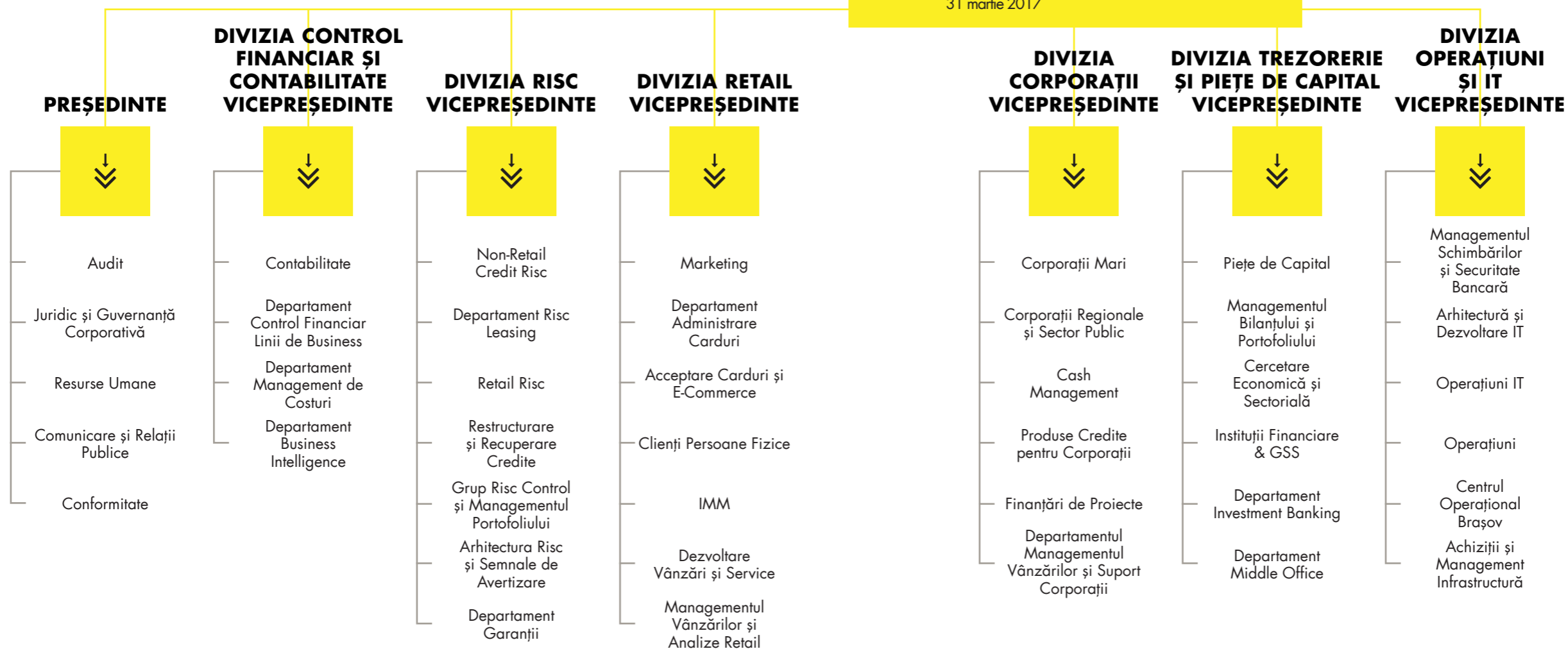
0,51%

Alte entități



STRUCTURA ORGANIZATORICĂ A BĂNCII

31 martie 2017



GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Raiffeisen Bank acordă o importanță majoră managementului responsabil și transparent, având ca scop informarea corectă și menținerea încrederii părților cointeresate. Guvernanta corporativă reprezintă setul de principii și mecanisme în baza cărora managementul Băncii își exercită prerogativele de conducere și control, cu scopul de a-și atinge obiectivele propuse prin implementarea strategiei adoptate, având în permanență o conduită corectă față de clienți, partenerii de afaceri, acționari sau autoritățile de reglementare.

Guvernanta corporativă este esențială pentru economie și pentru eficiența sistemului bancar din România. Regulile interne, politicile, procedurile și direcțiile transmise de către grup asigură desfășurarea operațiunilor într-un mod transparent și sustenabil. Riscurile operaționale, alături de cele financiare, sunt monitorizate în baza unor proceduri prestabilite și sunt reduse prin organizarea de cursuri sau sesiuni de lucru online și offline pentru respectarea conformității cu politicile și procedurile interne, în special cu cele

din zona combaterii mitei, fraudei și corupției. Cele mai importante riscuri financiare la care este expusă Banca includ riscurile privind creditarea, de lichiditate, operaționale și de piață (valută, rata dobânzii și prețul acțiunilor). Banca respectă principii și urmează mecanisme transparente pentru a răspunde riscurilor financiare și pentru a menține comportamentul pe care clienții, angajații, partenerii, acționarii și autoritățile de supraveghere îl așteaptă de la companie.

CODUL DE GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ

Banca respectă standardele, regulile și practicile stabilite de Codul de Guvernanta Corporativă (CGC), emis de Bursa de Valori București. Banca aplică, de asemenea, prevederile Codului de Conduită al grupului RBI, care servește ca bază pentru o cultură corporativă responsabilă și ia forma unui set obligatoriu de reguli care reglementează activitatea zilnică a Băncii. Codul de Conduită se bazează pe principiile eticii în afaceri și reconfirmă valori precum integritatea, profesionalismul, calitatea serviciilor, orientarea către client, respectul reciproc, proactivitatea și munca în echipă. Codul de Conduită

trebuie respectat de către toți angajații Băncii, indiferent de rolul pe care îl ocupă sau de experiența profesională, precum și de către toți furnizorii, partenerii de afaceri care acționează în numele Băncii.

Codul de Conduită se bazează pe principiile etice ale toleranței zero față de fraudă, mită și corupție și vizează descurajarea sau eliminarea oricărui act de discriminare sau hărțuire la locul de muncă. De asemenea, acesta abordează aspecte precum conflictul de interese, protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea informațiilor.

ETICA ȘI POLITICILE ANTI-CORUPȚIE

Clienții și toate părțile cointeresate ale Băncii se așteaptă ca organizația să respecte principiile de etică în afaceri și să acționeze de fiecare dată cu integritate, dincolo de competențele profesionale. Banca și-a însușit valorile integrității și ale transparenței în afaceri, valori care îi guvernează modul în care își desfășoară activitatea, atât în interiorul, cât și în exteriorul companiei. În vederea identificării, prevenirii și combaterii corupției, Banca își evaluează anual operațiunile pentru a identifica potențialele riscuri asociate corupției. În 2016, Banca a identificat o serie de riscuri, în special în zona de conformitate cu regulile privind achiziția de bunuri și servicii. Aceste riscuri sunt monitorizate și gestionate prin actualizarea și comunicarea permanentă a politicilor și procedurilor, prin cursuri și sesiuni de lucru.

În 2016, dintre cei 5.308 angajați, 4.297 au participat la cursuri online cu privire la politicile și procedurile anti-corupție.



Angajați (Training-uri cu privire la politicile și procedurile anti-corupție)	Angajați informați	Angajați instruiți prin intermediul cursurilor desfășurate online	Angajați instruiți prin intermediul cursurilor desfășurate în clasă
Membrii echipei de conducere	100%	0	7 (100%)
Angajați	100%		
→ B-1 *	100%	21 (45,65%)	15 (32,61%)
→ B-2 **	100%	136 (74,32%)	6 (3,28%)
→ Alte poziții de conducere	100%	487 (80,10%)	5 (0,82%)
→ Specialiști	100%	3,653 (81,70%)	180 (4,03%)

Abordarea conducerii companiei în vederea identificării practicilor incorecte este strictă. Angajații sunt încurajați să sesizeze abaterile cu privire la fraudă, mită și corupție de fiecare dată când acestea se întâmplă. Identificarea fraudelor și a actelor de corupție și raportarea acestora au fost acțiuni încurajate și promovate de către membrii echipei de conducere, mai ales după implementarea, în 2016, a Standardelor de Raportare Comună pentru schimbul automat de informații. În cadrul Băncii activează un departament special care monitorizează respectarea politicilor și procedurilor interne cu privire la combaterea fraudei, mitei și corupției. Un accent deosebit a fost acordat procesului "Know Your Customer" (KYC) pentru identificarea și verificarea identității clienților, combaterea spălării banilor, a posibilelor activități de finanțare a terorismului și de manipulare a pieței bursiere.

În 2011, Banca a introdus în toate contractele încheiate cu furnizori, consultanți și parteneri de afaceri o clauză de conformitate care prevede obligația acestora de a respecta Codul de Conduită al Băncii și standardele privind combaterea mitei și a corupției.

Aceste standarde respectă legislația națională și standardele internaționale și sunt în conformitate cu cerințele Băncii. În cazul în care, pe parcursul desfășurării obligațiilor contractuale, este încălcată clauza contractuală ce prevede respectarea Codului de Conduită al Băncii, Banca își rezervă dreptul de a rezilia contractul și de a raporta situația autorităților.

În cursul anului de raportare nu au fost înregistrate incidente de corupție, nu au existat fapte de corupție în rândul angajaților sau al partenerilor și niciun contract nu a fost reziliat ca urmare a nerespectării sau încălcării principiilor anti-corupție.

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

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

INTEGRITATE ȘI RESPONSABILITATE

Este responsabilitatea tuturor angajaților Băncii să își îndeplinească îndatoririle la cele mai înalte standarde de etică și integritate și să respecte politicile și procedurile Băncii guvernate de principiile transparenței și responsabilității în afaceri.

Drepturile clienților trebuie respectate. În mai 2016, au intrat în vigoare Normele Generale privind Protecția Datelor cu Caracter Personal cu scopul de a standardiza, la nivelul Uniunii Europene, reglementările privind protecția datelor cu caracter personal ale clienților. Aceste norme vor fi aplicate începând cu luna mai 2018. În consecință, Raiffeisen Bank a început evaluarea proceselor interne pentru a identifica schimbările pe care Banca trebuie să le realizeze în zona gestionării datelor cu caracter personal, atât pentru clienții persoane fizice, cât și pentru persoanele juridice. Cu toate acestea, principiile privind confidențialitatea datelor clienților și gestionarea datelor cu caracter personal sunt deja luate în considerare în politicile și procedurile existente.

Produsele și serviciile financiare oferite de către Bancă trebuie să respecte legislația

națională, reguli stricte și standarde relevante din domeniul financiar-bancar. În 2016, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a primit un număr de 693 de sesizări referitoare la produsele și serviciile oferite de către Bancă, care au rezultat în înregistrarea a 54 de incidente, dintre care 32 au fost amenzi și 22 avertismente. Toate amenzile au fost plătite în 2016, iar unele au fost ulterior contestate în instanță pentru recuperarea prejudiciului.

În ciuda eforturilor depuse de către Bancă, 38 de sesizări cu privire la protecția datelor cu caracter personal ale clienților au fost adresate Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) în 2016, care au rezultat în 9 avertismente și 4 amenzi, în valoare de 2.656 de euro.

SESIZĂRI, AVERTISMENTE ȘI AMENZI PRIMITE/AUTORITATE	Anul	Numărul total al sesizărilor primite	Avertismente	Amenzi	Valoarea amenzilor (în EUR)
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)	2016	693	22	32	39.293
	2015	1.004	21	51	46.930
	2014	795	25	44	74.159
Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)	2016	38	9	4	2.656
	2015	8	5	2	1.550
	2014	7	6	1	664

Pe parcursul anului de raportare, Banca a primit 83 de amenzi, în valoare de 47.234 de euro, dintre care cinci au fost supuse hotărârilor judecătorești.



Acestea fac referire la:

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

Raiffeisen Bank are implementat un proces intern de preluare, centralizare și gestionare a plângerilor sau sesizărilor care vin din partea clienților. Opinia clienților este foarte importantă pentru Bancă, de aceea aceasta se asigură că toți clienții care înaintează o sesizare sunt tratați în conformitate cu politicile interne, astfel încât să fie identificată cea mai bună soluție, în cel mai scurt timp posibil.

Deși numărul total al sesizărilor realizate de către clienți, prin intermediul canalelor interne, a crescut ușor în anul 2016, rata de rezoluție pozitivă a crescut la 84%, cel mai mare procent din 2011 până în prezent.

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

SESIZĂRI

	2016	2015	2014
Numărul sesizărilor clienților realizate prin intermediul canalelor interne	68.169	59.915	51.047
Rezoluții pozitive	84%	82%	75%
Loialitatea clienților care au făcut sesizări	98%	98%	97%
Satisfacția privind procesul de soluționare a sesizărilor	3,2	3,1	3,2

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

CONFORMITATE

În 2016, Banca a primit 47 de amenzi pentru nerespectarea legislației rutiere, privind securitatea sau monitorizarea ATM-urilor, amenzi judiciare, altele decât cele aplicate de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor sau de către Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

În 2016, Banca nu a înregistrat:

- Acțiuni juridice pentru practici anti-concurențiale sau de monopol
- Incidente pentru nerespectarea reglementărilor și a codurilor voluntare cu privire la comunicarea de marketing, inclusiv publicitatea sau sponsorizarea
- Amenzi sau avertismente pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor cu privire la protecția mediului înconjurător

INDICATOR

(toate sumele sunt exprimate în EUR)

	2016	2015	2014
Valoarea financiară a amenzilor semnificative pentru nerespectarea legilor și a reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	39.293	47.600	73.000
Valoarea financiară a amenzilor semnificative pentru nerespectarea legilor și a reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal ale clienților (Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal)	2.656	1.550	664
Valoarea financiară a amenzilor semnificative pentru nerespectarea legilor și a reglementărilor în vigoare (altele decât cele primite din partea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și a Autorității Naționale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal)	5.284	12.488	8.525
Numărul total de amenzi pentru nerespectarea reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	32 de amenzi	51 de amenzi	43 de amenzi
Numărul total de amenzi pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal ale clienților	4 amenzi	2 amenzi	1 amendă

STRUCTURA DE GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ

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

Comportamentul corect față de clienți și față de parteneri generează încredere, esențială pentru o bună funcționare a operațiunilor și pentru dezvoltarea pe termen lung a afacerii.

conducerea activității curente a Băncii, în timp ce Consiliul de Supraveghere exercită un control global asupra activității de conducere desfășurate de Directorat.

Banca este administrată în sistem dualist format din Directorat și Consiliul de Supraveghere. Directoratul asigură

CONSILIUL DE SUPRAVEGHERE

Rolul Consiliului de Supraveghere este de a numi și de a consilia Directoratul, precum și de a supraveghea îndeplinirea atribuțiilor sale de conducere și de control. În îndeplinirea rolului său, Consiliul are în vedere interesul companiei, al părților cointeresate și al principiilor de responsabilitate socială corporativă pentru a asigura dezvoltarea durabilă a companiei.

Consiliul de Supraveghere este alcătuit din opt membri, numiți de Adunarea Generală a Acționarilor cu un mandat de patru ani (structură disponibilă la data de 31 decembrie 2016):

- | | |
|-----------------------------------|--|
| → Karl Sevela
Președinte | → Klemens Breuer
Membru |
| → Martin Gruell
Vicepreședinte | → Andreas Gschwenter
Membru |
| → Johann Strobl
Membru | → Ileana-Anca Ioan
Membru independent |
| → Peter Lennkh
Membru | → Ana Maria Mihăescu
Membru independent |

COMITETELE CONSILIULUI DE SUPRAVEGHERE

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

- | | |
|---|---|
| → COMITETUL DE AUDIT (3 membri): aprobă reglementările de audit intern, numește auditorii și asigură o bună cooperare în timpul auditului | Consiliului de Administrație, comitetul ține cont întotdeauna de interesele pe termen lung ale acționarilor |
| → COMITETUL DE NOMINALIZARE (3 membri): abilitat să recomande Consiliului de Supraveghere sau Adunării Generale a Acționarilor (AGA), candidați din cadrul Băncii pentru posturi vacante, atât în Directorat, cât și în Consiliul de Supraveghere | → COMITETUL EXECUTIV DE CREDITE (2 membri): decide liniile de credit și aprobă acordarea de împrumuturi |
| → COMITETUL DE REMUNERARE (3 membri): responsabil de remunerația | → COMITETUL DE RISC AL CONSILIULUI DE SUPRAVEGHERE (3 membri): oferă consultanță Consiliului de Supraveghere în ceea ce privește strategia și apetitul de risc al Băncii și asistă la supravegherea implementării acestei strategii |

2016

CONSILIUL DE SUPRAVEGHERE	BĂRBAȚI		FEMEI		TOTAL	
Sub 30 de ani	0	0	0	0	0	0
Între 30 și 50 de ani	2	25%	0	0	2	25%
Peste 50 de ani	4	50%	2	25%	6	75%
TOTAL	6	75%	2	25%	8	100%

DIRECTORATUL

Directoratul asigură buna administrare a Băncii.



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

- Steven van Groningen
Președinte și CEO
- James D. Stewart, Jr.
Vicepreședinte, Divizia
Trezorerie și Piețe de Capital
- Vladimir Kalinov
Vicepreședinte, Divizia Retail
Banking
- Cristian Sporiș
Vicepreședinte, Divizia Corporate
Banking
- Mircea Busuioceanu
Vicepreședinte, Divizia Risc
- Bogdan Popa
Vicepreședinte, Divizia
Operațiuni și IT
- Mihai Ion
Vicepreședinte, Divizia Control
Financiar și Contabilitate

2016		BĂRBAȚI		FEMEI		TOTAL	
DIRECTORATUL							
sub 30 de ani	0	0	0	0	0	0	
între 30 și 50 de ani	4	57%	0	0	4	57%	
peste 50 de ani	3	43%	0	0	3	43%	
TOTAL	7	100%	0	0	7	100%	

Pentru a ajuta la gestionarea operațiunilor Băncii, Directoratul a înființat nouă comitete, cu roluri distincte:

- COMITETUL PENTRU ACTIVE ȘI PASIVE
- COMITETUL DE ADMINISTRARE A RISCURILOR SEMNIFICATIVE
- COMITETUL DE CREDITE
- COMITETUL DE CREDITE PROBLEMATICE
- COMITETUL DE CREDITE PERSOANE FIZICE
- COMITETUL PENTRU PORTOFOLIUL DE PROIECTE
- COMITETUL DE NORME ȘI PROCEDURI
- COMITETUL DE SECURITATE ȘI COMITETUL DE INVESTIȚII

ADUNAREA GENERALĂ A ACȚIONARILOR

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

RECUNOAȘTERE ȘI PREMII

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

🏆 7 PREMII INTERNAȚIONALE

- Premiul Cea mai bună bancă străină, acordat de EMEA Finance (al 5-lea an consecutiv)
- Premiul Banca anului, acordat de revista The Banker (al 5-lea an consecutiv)
- Premiul Cele mai bune servicii bancare private din România, acordat de Global Finance
- Premiul Cele mai bune servicii bancare private din România, acordat de Euromoney
- Premiul Cele mai bune servicii bancare private din România, acordat de The Banker&Professional Wealth Management
- Premiul Cea mai bună bancă din România, acordat de EMEA Finance, binecunoscuta publicație financiară britanică
- Premiul Cele mai bune servicii bancare din România, acordat pentru segmentul Friedrich Wilhelm Raiffeisen Bank, de Euromoney, Global Finance și Banker&Professional Wealth Management

🏆 4 PREMII NAȚIONALE PENTRU PROGRAME DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ

- Premiul I pentru Programul Rstyle, în cadrul Galei Romanian CSR Awards
- Recunoaștere de Excelență pentru Raportul de Responsabilitate Socială Corporativă 2015, în cadrul Galei PR Awards
- Premiul Profesionistul anului în Relații Publice, acordat Corinei Vasile, Director Comunicare și Relații Publice, în cadrul Galei PR Awards
- Premiul pentru activitatea de Responsabilitate Socială, în cadrul Premiilor Forbes pentru Servicii Bancare



🏆 6 PREMII NAȚIONALE

- Premiul Banca anului în comerț electronic, acordat pentru activitatea sa din 2015, la Gala Premiilor Nocash
- Premiul pentru cel mai vândut card de credit - MasterCard Standard, acordat de www.No-cash.ro
- Premiul Inspire to aspire pentru proiectul Wakanda Challenge, la categoria „Dezvoltarea personalului”, acordat la Gala de Excelență în domeniul Resurselor Umane
- Premiul pentru cel mai mare număr de clienți care utilizează serviciul de Internet Banking & Premiul pentru cea mai mare sumă de bani transferată utilizând servicii bancare mobile, acordat de Finmedia în cadrul Galei Premiilor pentru servicii bancare online
- Premiul pentru atragerea celui mai mare număr de clienți care au folosit serviciile de Internet Banking, de către o bancă comercială din România & Premiul pentru cea mai mare sumă de bani transferată utilizând servicii de Mobile Banking”, acordat de Revista Piața Financiară în cadrul Galei Premiilor pentru servicii bancare online
- Premiul pentru cea mai bună utilizare a tehnologiei în servicii bancare, acordat de către Business Arena Magazine

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

- Premiul pentru cel mai admirat bancher, acordat în cadrul Galei Business Magazine, Premiile CEO 2016
- Cel mai lung mandat de director general, acordat în cadrul Premiilor Forbes pentru Servicii Bancare

AFILIERI

ASOCIAȚII PROFESIONALE

- Asociația Română a Băncilor
- Asociația Română de Factoring
- Asociația pentru Pensiile Administrate Privat din România (APAPR)
- Asociația Administratorilor de Fonduri din România
- Asociația de Plăți Electronice din România (APER0)

ASOCIAȚII DE BUSINESS

- Consiliul Investitorilor Străini (FIC)
- Coaliția pentru Dezvoltarea României
- Romanian Business Leaders
- Austrian Business Club București
- Asociația de business Româno-Belgiană

ASOCIAȚIILE PATRONALE

- Consiliul Patronatelor Bancare din România
- Confederația Patronală „Concordia”

CAMERE DE COMERȚ

- Camera de Comerț Româno-Americană (AmCham)
- Camera de Comerț Româno-Elvețiană
- Camera de Comerț Româno-Germană (AHK)
- Camera de Comerț Româno-Olandeză (NRCC)
- Camera de Comerț și Industrie a României (CCIR)

ALTELE

- Institutul Aspen România (ASPEN)
- Fundația Junior Achievement România



PARTENERIATE ȘI INITIATIVE PENTRU SUSTENABILITATE

UNION UNITED NATION GLOBAL COMPACT

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

CRPE CENTRUL ROMÂN DE POLITICI EUROPENE

Comaniile care intră sub incidența directivei de raportare non-financiară, adoptată în noiembrie 2014 de către Consiliul European, vor trebui să prezinte din 2018 informații privind politicile, practicile și eficacitatea lor în materie de responsabilitate corporativă. Banca, în calitate de lider în zona responsabilității sociale corporative și a raportării de CSR, împreună cu CRPE, susțin transpunerea directivei de raportare non-financiară, în scopul realizării rapide a implementării, cu efecte pozitive în societate și economie.



LBG LONDON BENCHMARKING GROUP

Sistemul LBG este utilizat de companiile din întreaga lume pentru a-și evalua și raporta valoarea și rezultatele investițiilor comunitare. Acest model teoretic analizează investițiile comunitare din perspectiva motivelor ce au stat la baza acestora (caritabile, comerciale sau strategice), tipurilor de resurse investite (bani, timp sau în natură) și tipului de cauze susținute. Sistemul LBG analizează, de asemenea, modul în care comunitatea și Banca beneficiază de investițiile acesteia din urmă. Conform acestei metodologii, principalele obiective de schimbare pe care proiectele comunitare le vizează sunt: beneficiarii finali și comunitatea, organizația parteneră, mediul înconjurător și compania. Schimbările generate în aceste zone sunt evaluate în funcție de gradul în care acestea răspund nevoilor comunității, pentru a evalua sustenabilitatea acestora.

GRI GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI este o organizație internațională independentă care ajută companiile, guvernele și alte organizații să înțeleagă și să comunice impactul activităților lor asupra problemelor critice legate de sustenabilitate, inclusiv schimbările climatice, drepturile omului, corupție etc. Standardele GRI, lansate în octombrie 2016, reprezintă primele standarde globale pentru raportarea de sustenabilitate și cea mai bună practică, la nivel global, pentru evaluarea impactului economic, social și privind protecția mediului înconjurător. Standardele GRI, cea mai recentă variantă a ghidului de raportare GRI, au fost dezvoltate pe parcursul unui proces amplu de peste 15 ani, implicând diverse categorii de părți interesate. Standardele vin să înlocuiască liniile directe GRI G4, cel mai utilizat ghid de raportare non-financiară folosit la nivel global. Banca a adoptat noile standarde GRI pentru a îmbunătăți managementul sustenabilității pe plan intern, pentru a spori gradul de conștientizare și implicare a părților interesate și pentru a crește standardul de performanță în domeniul sustenabilității la nivel național.

PROFIL ECONOMIC

Anul 2016 s-a încheiat în România cu o creștere a PIB-ului de 4,8%, în principal datorită creșterii consumului privat. În aceeași perioadă, portofoliul de credite al Raiffeisen Bank a crescut cu 10%, de la 4,24 miliarde euro în 2015 la 4,65 miliarde euro în 2016.

Creditele noi aprobate de Bancă au ajuns la 2,5 miliarde de euro, dintre care o treime au fost acordate clienților casnici, majoritatea prin programul „Prima Casă”, inițiat de către Guvernul României. Deși piața este dominată de rate foarte scăzute ale dobânzii, baza de depozite a clienților a crescut cu 11%. Prin urmare, Banca a înregistrat un profit net de 99.977.000 de euro, cu 2 milioane de euro mai mult decât în 2015.

Conform situațiilor financiare consolidate care au fost elaborate în conformitate cu Standardele Internaționale de Raportare Financiară (IFRS), adoptate de Uniunea Europeană, a avut loc o creștere cu 4% a câștigurilor pe acțiune, în timp ce segmentul clienților Premium a crescut cu 12%. În plus, în cadrul segmentului IMM-uri, creditele noi pentru investiții și finanțarea capitalului de lucru au crescut cu 12%.

DESCRIERE	2015	2016
Puncte de lucru	510	481 (3 sedii centrale și 478 de agenții)
Clienți persoane fizice	2.000.000	2.000.000
Clienți IMM-uri	100.000	100.000
Clienți corporații mari și mijlocii	8.200	5.600* (doar clienții comerciali activi)
Angajați	5.349	5.308



INVESTIȚII
COMUNITARE

2015

1.742.586 EUR

2016

1.919.030 EUR

DESCRIERE (mii de EUR)	2015	2016
Valoare economică generată din:		
→ Venituri	382.088	377.718
Valoare economică distribuită:	(284.939)	(277.741)
→ Costuri operaționale	(150.562)	(140.788)
→ Salarii și beneficii pentru angajați	(116.420)	(116.819)
→ Plăți către acționari	-	-
→ Plăți către guvern / bugetul de stat	(17.957)	(20.134)
Valoare economică reținută (calculată ca „Valoare economică generată direct” din care se scade „Valoarea economică distribuită”)	97.150	99.977

2016
VENIT NET DIN DOBÂNZI
245.955
 MII DE EURO

PROFIT DIN TRANZACȚIONARE
66.551
 MII DE EURO

PROFIT NET PE AN
99.977
 MII DE EURO

DESCRIERE (mii de EUR)	2015	2016
CONTUL DE PROFIT ȘI PIERDERE		
Venit net din dobânzi	233.907	245.955
Venit net din comisioane	135.259	134.588
Profit din tranzacționare	64.001	66.551
Cheltuieli administrative	(266.981)	(257.607)
Profit/(pierdere) înainte de impozitare	115.107	120.111
Profit/(pierdere) după impozitare, înainte de venitul net obținut din vânzarea activității întrerupte	97.150	99.977
Profitul net al exercițiului financiar	97.150	99.977
Număr de acțiuni ordinare	12.000	12.000
Câștiguri per acțiune (în EUR/acțiune)	8.096	8.331
BILANȚ		
Credite și avansuri acordate băncilor (inclusiv plasamente la bănci)	251.717	120.272
Credite și avansuri acordate clienților	4.012.286	4.351.593
Depozite de la bănci	138.597	128.386
Credite de la bănci	359.040	250.509
Depozite de la clienți	5.247.695	5.809.571
Capitaluri proprii (inclusiv interese minoritare și profit)	698.031	709.947
Total bilanț	6.949.525	7.359.409

DESCRIERE (mii de EUR)	2015	2016
INFORMAȚII REGULATORII		
Active ponderate cu riscul, inclusiv riscul de piață	4.015.640	4.289.636
Total fonduri proprii	842.855	779.581
Total cerințe fonduri proprii (RWA * 8%)	321.251	343.171
Rata de acoperire a excedentului (Necesarul de capital din fonduri proprii)	521.604	436.410
Rata capitalului de bază (Nivel 1), inclusiv riscul de piață (Raport nivel 1 = Nivel1/RWA)	16,34%	14,66%
Rata fondurilor proprii	20,99%	18,17%
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ		
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) înainte de impozitare	18,16%	17,91%
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) după impozitare	13,62%	14,91%
Raportul cost/venit	58,77%	58,46%
Rentabilitatea activelor (ROA) înainte de impozitare	1,76%	1,70%
Raportul risc/câștig	27,43%	42,24%

Conform Politicii de Sponsorizare, Banca nu acordă sponsorizări în bani sau în natură (in-kind) partidelor politice sau politicienilor. În plus, în 2016, Banca nu a primit niciun ajutor de stat de la Guvernul României.

2016
TOTAL FONDURI PROPRII
779.581
 MII DE EURO

RATA COST/VENIT
58,46%

ÎNSUȘIREA 3 PRINCIPILOR SUSTENABILITĂȚII

Conceptul și principiile sustenabilității sunt de mult timp parte integrantă a strategiei de afaceri și a modului în care Banca își desfășoară activitatea. Clienții noștri beneficiază de produsele financiare de care au nevoie pentru a-și dezvolta afacerile, pentru a valorifica oportunități și pentru a-și îmbunătăți calitatea vieții. Banca joacă un rol important în diferite aspecte ale vieții de familie sau de afaceri, la nivel social, individual sau colectiv, iar politicile, procedurile și aplicarea lor au puterea de a influența situația economică mai departe de specificul național.



PĂRȚILE COINTERESATE

Banca desfășoară anual activități de implicare și de consultare a părților cointeresate (stakeholder-ii*) pentru a afla care sunt domeniile sau temele de interes din zona socială și de protecția mediului înconjurător care contează cel mai mult pentru acestea în relație cu performanța Băncii, cu scopul de a îmbunătăți procesul de luare a deciziilor și responsabilitatea companiei. Procesul de implicare și de consultare a părților cointeresate este un element cheie al strategiei de responsabilitate socială corporativă (CSR).

Implicarea părților cointeresate este un proces interactiv și continuu care presupune interacțiunea cu toate categoriile de părți cointeresate care ar putea influența activitatea Băncii sau pe care Banca le influențează, direct sau indirect, prin activitatea pe care o desfășoară. Tabelul următor cuprinde informații despre domeniile sau temele de interes și preocupările fiecărei categorii de părți cointeresate în relație cu Banca și modul în care Banca comunică și interacționează cu acestea.

CATEGORII DE PĂRȚI COINTERESATE	DOMENII DE INTERES ȘI PREOCUPĂRI	CUM RĂSPUNDE ȘI CUM SE IMPLICĂ BANCA
Angajați	Beneficii Dezvoltare personală și profesională Mediu de lucru Sănătate și protecția muncii Cultură și valori Politici și proceduri	Continuarea programului „Vocea TA” și creșterea implicării angajaților în deciziile de afaceri Asigurarea de oportunități de formare profesională și beneficii Continuarea organizării Sondajului de opinie a angajaților - Employee Opinion Survey (EOS) Creșterea prezenței femeilor în roluri de conducere Asigurarea formării și dezvoltării profesionale continue Promovarea participării la acțiuni de voluntariat Organizarea Sondajului privind Satisfacția Colaborării Interne (ICSS)
Clienți (Persoane fizice, IMM-uri, Corporații)	Accesibilitate și ușurință în realizarea tranzacțiilor Confidențialitatea datelor și a informațiilor Aspecte care țin de etica profesională Păstrarea economiilor în siguranță Investiții responsabile Securitate Ușurința de a face afaceri Transparență și integritate Rentabilitate financiară Profilul social al Băncii	Contactarea a 10.000 de clienți lunar pentru a identifica nivelul de satisfacție cu privire la interacțiunea cu angajații Băncii și la serviciile oferite de către acestea Oferte de produse inovatoare și servicii online Respectarea legilor și a reglementărilor Respectarea Codului de Conduită Rezultate financiare pozitive Documente de poziție
Furnizori și prestatori de servicii (IT, non-IT și furnizori de servicii de închiriere spații de birouri)	Partener de încredere Transparență și integritate Plata la timp a produselor și a serviciilor Calitatea parteneriatelor comerciale Impact pozitiv asupra mediului înconjurător	Consolidarea comunicării Angajamentul de a asigura diversitatea furnizorilor și a dezvoltării continue a unui lanț responsabil de aprovizionare în conformitate cu cele mai bune practici de sustenabilitate Angajamentul furnizorului față de Codul de Conduită al Băncii Cooperarea cu furnizorii din comunitatea locală Susținerea furnizorilor locali Clauze contractuale pentru respectarea legislației naționale în domeniul protecției mediului înconjurător, în toate contractele încheiate

*Stakeholder-ii sunt organizații sau indivizi asupra cărora compania are impact direct sau indirect sau care la rândul lor pot influența activitatea companiei

Parteneri de afaceri	Transparență și integritate Adoptarea unor practici de afaceri și a unui stil de management sustenabil	Poziționarea Băncii cât mai aproape de partenerii de afaceri și de clienți Contribuție personalizată pe diferite situații care afectează zona de afaceri Puncte de contact dedicate
ONG-uri și parteneri comunitari	Abordarea provocărilor sociale și de protecția mediului înconjurător Oferirea de suport continuu pentru dezvoltarea comunităților locale Sponsorizări și voluntariat corporativ	Finanțarea continuă a programelor și proiectelor de responsabilitate socială corporativă Stabilirea de parteneriate strategice pentru abordarea problemelor sociale Consolidarea poziției de lider în ceea ce privește eforturile de implicare în comunitate Participarea activă în susținerea inițiativelor comunitare Inițiative comune și parteneriate Menținerea sprijinului pentru ONG-urile mici și mijlocii prin programul de granturi Raiffeisen Comunități (www.raiffeisencomunitati.ro)
Comunitatea în ansamblu și comunitățile locale	Bunăstarea cetățenilor Educația financiară a cetățenilor Acordarea de sprijin constant comunităților locale Creșterea nivelului de conștientizare a provocărilor privind protecția mediului înconjurător Soluționarea problemelor sociale Oferirea de locuri de muncă Sprijin comunitar	Finanțarea și participarea în proiecte comunitare Organizarea de întâlniri, consultări și sondaje de opinie Preluarea rolului de facilitator în diferite situații care au un impact în comunitate Sprijinirea proiectelor de ecologie urbană Oferirea de sprijin financiar organizațiilor mici și mijlocii pentru proiecte comunitare locale prin programul de granturi Raiffeisen Comunități (www.raiffeisencomunitati.ro) Sprijinirea financiară și cu voluntari a proiectelor comunitare locale
Organizații supranaționale	Transparență, integritate și responsabilitate Creșterea nivelului de informare cu privire la rezultatele financiare și non-financiare ale Băncii Profilul public al Băncii și al angajaților Respectarea legislației naționale și internaționale Performanță financiară și non-financiară	Crearea de parteneriate și întreținerea unui dialog permanent Respectarea reglementărilor și a legislației în vigoare Raport financiar anual Comunicare deschisă
Autorități și organe de reglementare	Respectarea cadrului legislativ național și internațional Creștere financiară sustenabilă Performanță financiară și non-financiară	Sprijinirea economiei naționale Oportunități egale de ocupare a forței de muncă Investiții în capitalul uman Respectarea legislației naționale și internaționale Politici publice și propuneri legislative
Mass-media și bloggeri	Transmiterea de informații corecte și complete, în timp util Canale de comunicare adaptate Comunicare permanentă Accesul facil la informații	Trimiterea de comunicate de presă despre produsele și serviciile financiare oferite de Bancă Comunicarea online și organizarea de întâlniri cu reprezentanții presei Diseminarea informațiilor relevante Raportul de responsabilitate socială corporativă Raportul financiar anual Consultare publică
Acționari	Rentabilitate financiară și performanță Capital și nivel de îndatorare	Performanță financiară transparentă Raport financiar anual Adunarea Generală a Acționarilor Departament dedicat Site web cu informații actualizate Declarații publice relevante
Asociații de business și asociații profesionale	Participare activă la agenda națională	Comunicare deschisă Membri activi

PROCESUL DE MATERIALITATE ȘI REZULTATELE OBȚINUTE

Pentru a avea succes, o companie nu poate ignora ceea ce se întâmplă în jurul ei. Clienții, partenerii de afaceri, furnizorii, mass-media, autoritățile, organele de reglementare și restul părților cointeresate sunt deosebit de atenți la modul în care Banca își desfășoară activitatea și la impactul pe care îl produce. Raiffeisen Bank desfășoară, anual, un proces de evaluare a materialității diferitelor teme de interes, cu scopul de a identifica care sunt cele semnificative (materiale), respectiv acelea care influențează cel mai mult părțile cointeresate și activitatea Băncii. Acest proces este analizat și comunicat în capitolul de față.

Cele mai des întâlnite recomandări primite din partea părților cointeresate au vizat:

- O mai bună comunicare a strategiei de afaceri a Băncii
- Implicarea în domeniul educației (educație financiară, educație antreprenorială și acces la educație) pentru copii și tineri
- Stabilirea de parteneriate cu autoritățile locale – primării – în orașele în care Banca are agenții, pentru a găsi modalități de îmbunătățire a vieții cetățenilor prin diverse programe
- Identificarea de noi modalități de gestionare a clienților care nu își onorează datoriile la timp
- Crearea de pachete sau scheme de beneficii pentru clienții fideli
- Promovarea unui stil de management etic și responsabil în România
- Dezvoltarea și implementarea de programe de educație financiară, ca parte a strategiei de sustenabilitate (45% dintre participanții la sondaj au recomandat ca Raiffeisen Bank să investească în programe de educație financiară)

Prin integrarea principiilor sustenabilității în modul în care își desfășoară activitatea, Banca dezvoltă produse și servicii financiare mai bune, atât pentru clienții noi, cât și pentru cei existenți. Conștientizarea nevoilor și așteptărilor clienților permite Băncii să ofere în permanentă servicii eficiente și de calitate. De asemenea, acest lucru aduce valoare în societate și creează premisele unei dezvoltări bazate pe incluziune, diversitate și egalitate. Inițiativele implementate și integrate

în strategia de afaceri maximizează valoarea creată și distribuită atât în interiorul, cât și în afara Băncii.

În pregătirea prezentului raport, Banca s-a angajat în desfășurarea unui proces de materialitate amplu și bine structurat, care a vizat consultarea echipei de management a Băncii și a tuturor părților cointeresate pentru a identifica domeniile de interes și temele semnificative (materiale). Procesul a inclus două faze distincte:

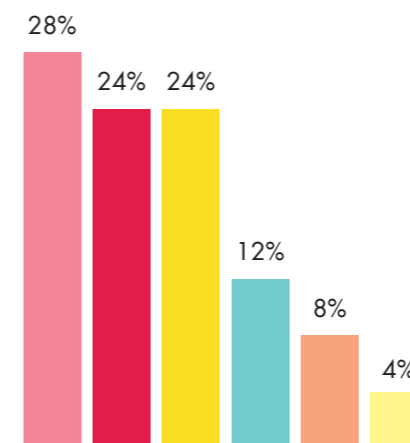


Faza internă

Prima etapă a procesului de materialitate a presupus consultarea echipei de management a companiei pentru identificarea opiniilor și a domeniilor de interes din perspectiva internă. Reprezentanții companiei (directorii) au răspuns la un chestionar cu întrebări calitative și cantitative care a abordat teme de natură economică, socială și de protecția mediului înconjurător. Rezultatele consultării interne, la care au participat 26 de directori din echipa de management a Băncii, au determinat stabilirea domeniilor de interes și a temelor semnificative (materiale) din perspectiva Băncii, din spectrul Oameni-Planetă-Profit.

În urma procesului intern de consultare au fost centralizate mai multe opinii și propuneri de îmbunătățire, dar cele mai frecvente au vizat:

- Inovarea și digitalizarea
- Comunicarea internă și cultura organizațională
- Simplificarea proceselor interne - procese mai flexibile
- Dezvoltarea de parteneriate
- Dezvoltarea de programe de educație financiară



DOMENII DE INTERES INDICATE DE CĂTRE ECHIPA DE MANAGEMENT A RAIFFEISEN BANK

- 28%** Comunicare internă și cultură organizațională
- 24%** Inovație și digitalizare
- 24%** Simplificarea proceselor interne
- 12%** Activitate financiară responsabilă și oportunități pe piață
- 8%** Dezvoltarea de parteneriate
- 4%** Vizibilitate

○ analiză în profunzime a răspunsurilor membrilor echipei de management a evidențiat faptul că aceștia:

- Au încredere în procesele Băncii și consideră că opiniilor lor sunt luate în considerare
- Își asumă angajamente și doresc să contribuie cu îmbunătățiri
- Au o voce și sunt ascultați
- Consideră procesele interne un domeniu cheie care are nevoie de îmbunătățiri
- Consideră raportarea de sustenabilitate un instrument strategic de business
- Evaluează principiile sustenabilității, etica în afaceri și guvernanta corporativă, ca fiind esențiale pentru activitatea Băncii
- Înțeleg în mod clar importanța inovării și a canalelor online și mobile pentru Bancă

Faza externă

Această etapă a presupus consultarea, prin intermediul unui sondaj reprezentativ, a diferitelor categorii de părți cointeresate ale Băncii pentru identificarea temelor/domeniilor de interes pentru aceștia, din perspectivă economică, socială și de protecția mediului înconjurător, relevante în relație cu Banca, precum și a propunerilor de îmbunătățire.

Următoarele categorii de părți cointeresate au fost invitate să participe la sondaj:

- Clienți (Persoane fizice, IMM-uri și Corporații)
- Angajați, cu excepția celor care au fost consultați în faza internă (directorii)
- Furnizori și prestatori de servicii
- ONG-uri
- Mass-media și bloggeri
- Asociații de business și asociații profesionale
- Autorități și organe de reglementare
- Organizații supranaționale



IDENTIFICAREA POTENȚIALELOR TEME/DOMENII DE INTERES

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



REALIZAREA UNEI LISTE SCURTE A TEMELOR/DOMENIILOR DE INTERES

- Echipa de management a Băncii evaluează și selectează temele cu cel mai mare impact pentru Bancă



VALIDAREA TEMELOR/DOMENIILOR DE INTERES

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



PRIORITIZAREA ȘI STABILIREA TEMELOR SEMNIFICATIVE (MATERIALE)

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



REALIZAREA MATRICEI DE MATERIALITATE

- Temele semnificative (materiale) sunt reprezentate grafic în Matricea de materialitate, inclusă în raport

În urma realizării sondajului au fost obținute 728 de răspunsuri valide, cu un număr statistic relevant pentru fiecare categorie de părți cointeresate. Metodologia folosită pentru acest sondaj a fost interviul online (prin tehnica Computer Assisted Web Interview – CAWI), dublat de interviuri telefonice (Computer Assisted Telephone Interview – CATI). Sondajul a fost realizat în colaborare cu agenția de cercetare de piață, 360Insights.

Reprezentativitatea sondajului pentru diferitele categorii de părți cointeresate este utilă deoarece rezultatele obținute pot fi folosite și pentru decizii de business, altele decât cele care fac obiectul prezentului raport.

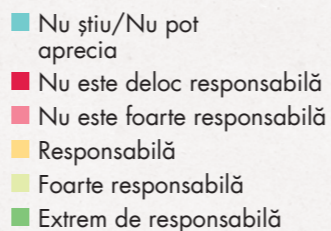
Mai mult, rezultatele cercetării demonstrează calitatea relației pe care Banca a stabilit-o cu părțile cointeresate și, totodată, evidențiază aprecierea acestora față de angajamentul Băncii de a-și desfășura activitatea într-un mod responsabil și transparent. Cu toate acestea, Banca trebuie să continue să investească în consolidarea relației cu părțile cointeresate și, în special, în informarea și educarea clienților cu privire la cele mai bune practici pe care Banca le urmează.

Cât de responsabilă considerați că este Raiffeisen Bank?

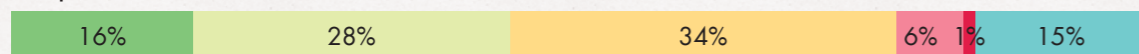


Răspunsurile la această întrebare au generat rezultate încurajatoare, după cum urmează:

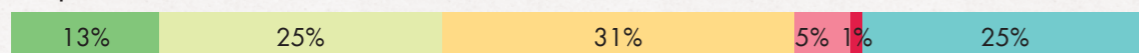
- Opțiunea „Nu este deloc responsabilă” a obținut sub 2%
- Opțiunile „Responsabilă” și „Foarte responsabilă”, combinate, au depășit 50%
- Opțiunea „Extrem de responsabilă” a obținut între 13%-20%
- Opțiunile „Nu este deloc responsabilă” și „Nu este foarte responsabilă” au obținut între 1%-8%
- Majoritatea răspunsurilor au vizat opțiunea „Responsabilă”



Responsabilă față de comunitate



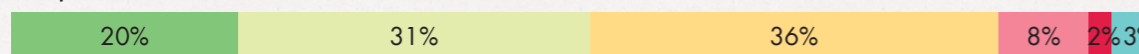
Responsabilă față de mediu



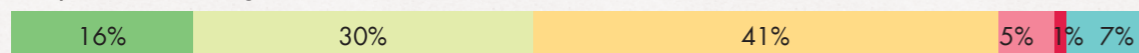
Produse/servicii responsabile



Responsabilă față de clienți

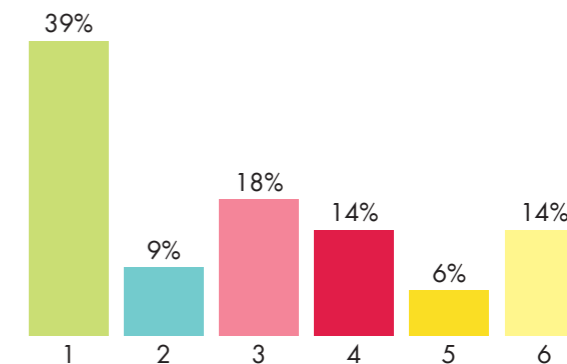


Responsabilă în general



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

Implicarea și consultarea părților cointeresate sunt procese valoroase prin care acestea au ocazia să își exprime părerea cu privire la performanța Băncii, să vină cu idei de îmbunătățire sau propuneri de dezvoltare de noi activități sau programe. Banca a analizat și a clasificat rezultatele obținute în urma consultării în următoarele șase categorii de domenii de interes:



DOMENII DE INTERES INDICATE DE PĂRȚILE COINTERESATE

CATEGORIE

39%

1. ASPECTE COMUNITARE/SOCIALE/DE PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR:
include recomandări și sugestii privind politica de investiții în comunitate, inițiativele sociale și de protecție a mediului înconjurător, despre performanța Băncii și despre oportunitățile interne și externe cu privire la comunitățile locale, societate și mediul înconjurător.

9%

2. EXPERIENȚA CLIENȚILOR ÎN RELAȚIA CU BANCA:
include detalii despre experiența pe care o au clienții Băncii, atât în mediul online, cât și în agenții. Toate recomandările de îmbunătățire a experienței clientului și de creștere a nivelului de satisfacție a acestuia privind serviciile și produsele oferite, sunt de asemenea incluse în această categorie.

18%

3. PROCESE INTERNE:
recomandări despre îmbunătățirea proceselor interne, a politicilor și procedurilor legate de funcționarea internă a Băncii sunt încadrate în această categorie.

14%

4. SERVICII BANCARE RESPONSABILE:
subiectele legate de procesele operaționale ale Băncii și abordările manageriale care caracterizează o companie responsabilă intră în această categorie.

6%

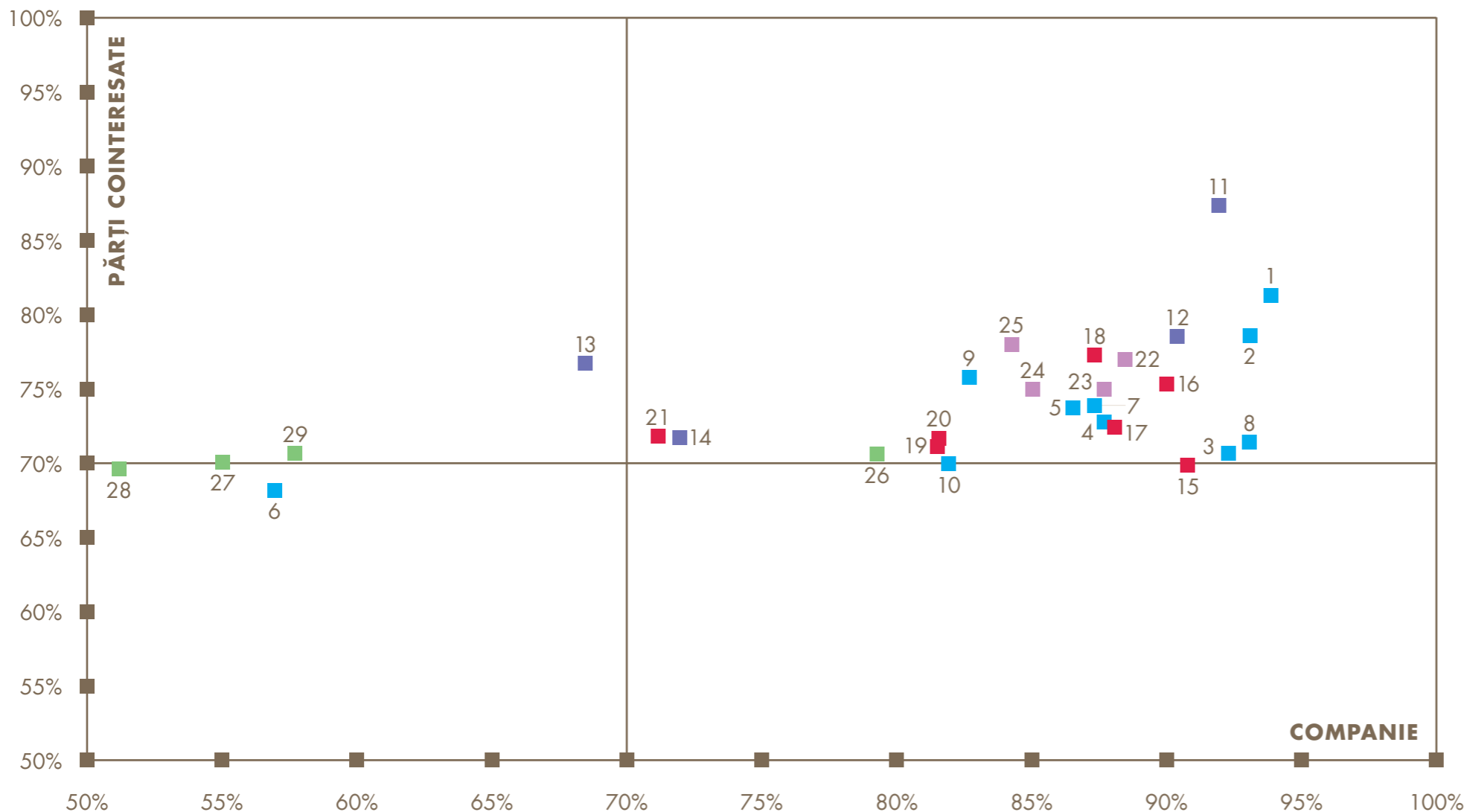
5. PREZENȚA PE PIAȚĂ/VIZIBILITATEA BRANDULUI:
în această categorie sunt incluse recomandările cu privire la practicile de vânzare sau de promovare a produselor și serviciilor bancare, relația cu mass-media.

14%

6. ALTELE:
toate celelalte subiecte care nu se încadrează în niciuna dintre categoriile de mai sus.

Matricea de materialitate

Rezultatele procesului de consultare a părților cointeresate (interne și externe) au fost analizate împreună și, în urma acestei analize, a rezultat lista temelor semnificative (materiale), de care Banca trebuie să țină cont în procesul de stabilire a priorităților din zona sustenabilității.



GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ ȘI PERFORMANȚĂ

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

FINANȚARE RESPONSABILĂ

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

LOCUL DE MUNCĂ

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

SOCIETATE

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

MEDIUL ÎNCONJURĂTOR

- 26 Performanță de mediu
- 27 Energie
- 28 Deșeuri
- 29 Materiale

Toate temele semnificative (materiale) incluse în matrice au fost validate atât de părțile cointeresate interne, cât și externe, în urma proceselor de consultare derulate pentru realizarea acestui raport.

Banca înțelege că analiza de materialitate este un proces dinamic care trebuie repetat la intervale regulate de timp pentru a rămâne relevant pentru companie și pentru părțile cointeresate. Ca urmare a acestui proces, Banca a realizat, de asemenea, că fiecare temă semnificativă (materială) este relevantă, într-o anumită măsură, atât pentru companie, cât și pentru părțile cointeresate.

Limitele temelor semnificative (materiale)

NR.	TEMĂ SEMNIFICATIVĂ (MATERIALĂ)	LIMITĂ		CATEGORII DE PĂRȚI COINTERESATE	REFERINȚĂ ÎN RAPORT (Numărul paginii)
		În interiorul Băncii	În afara Băncii		
1	Guvernanță corporativă și etică în afaceri	v	v		18-27, 52-53
2	Anti-corupție	v	v		18-27, 52-53
3	Management & leadership	v	v		5, 52-53, 76-79, 92-94
4	Implicarea părților cointeresate (stakeholder engagement)	v	v		40-53
5	Inovație	v	v		42-52, 55-58, 75-77, 86, 98, 129
6	Politici publice	v	v		18-27, 58
7	Comportament anticoncurențial	v	v		18-27
8	Performanță financiară	v	v		34-37
9	Prezența pe piață	v	v		34-35
10	Impact economic indirect	v	v		102-118, 121-123

PĂRȚILE COINTERESATE

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

Finanțare responsabilă					
11	Confidențialitatea informațiilor clienților	v	v		20-23
12	Produce și servicii responsabile	v	v		55-73
13	Promovarea produselor și serviciilor	v	v		18-23, 64-65
14	Practici de achiziții de bunuri și servicii	v	v		18-19, 71
Locul de muncă					
15	Ocuparea forței de muncă	v	v		76-99
16	Sănătatea și securitatea în muncă	v	v		96-98
17	Diversitate și egalitate de șanse	v	v		84-88
18	Formare și dezvoltare profesională	v	v		92-95
19	Relații de muncă/management	v	v		80, 87-88
20	Combaterea discriminării	v	v		19, 84-88
21	Evaluarea respectării drepturilor omului	v	v		84, 99
Societate					
22	Voluntariat și dezvoltarea comunităților/ investițiile în comunitate	v	v		101-119, 126-127
23	Conformitate socio-economică	v	v		18-23
24	Performanță socială	v	v		101-119, 126-127
25	Comunități locale	v	v		71, 101-119, 126-127
Mediul înconjurător					
26	Performanță de mediu	v	v		122-135
27	Energie	v	v		129-130
28	Deșeuri	v	v		128-132
29	Materiale	v	v		128-130, 134

STRATEGIA DE SUSTENABILITATE

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

În urma procesului de materialitate a fost destul de evident faptul că părțile cointeresate se așteaptă ca Banca să integreze, pe termen lung, aspectele sociale, financiare și privind protecția mediului înconjurător în modul în care își desfășoară activitatea. Banca a integrat, proactiv, principiile sustenabilității în procesul de creare de produse și servicii financiare "verzi" sau sustenabile, de creare de programe de dezvoltare a angajaților, privind sănătatea și echilibrul între viața personală și profesională, de implicare în comunitate și privind managementului resurselor umane.

Banca are privilegiul de a face parte dintr-un grup financiar-bancar robust, care consideră sustenabilitatea o prioritate. Acest lucru permite Băncii să își construiască strategia având la bază principiile sustenabilității și să acționeze în direcția îmbunătățirii continue a modului în care își desfășoară activitatea.

După identificarea temelor semnificative (materiale), Banca le-a organizat într-o structură bazată pe patru piloni - finanțare responsabilă, locul de muncă, societate și mediul înconjurător - în conformitate cu abordarea internațională a principiilor sustenabilității.

Guvernanța corporativă și performanța

Guvernanță corporativă și etică în afaceri - Anti-corupție - Management & leadership - Implicarea părților cointeresate - Inovație - Politici publice - Comportament anticoncurențial - Performanță financiară - Prezența pe piață - Impact economic indirect



În urma procesului de materialitate, Banca a analizat rezultatele obținute și a definit pilonii de sustenabilitate. În acest context, Banca este în măsură să stabilească și să comunice prioritățile strategice, să acționeze asupra temelor semnificative (materiale) și să definească o abordare structurată pentru a-și îndeplini angajamentele din zona sustenabilității.

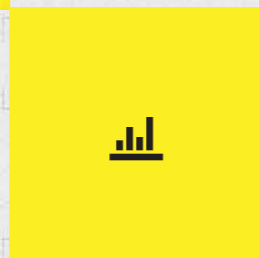
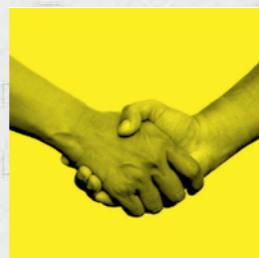
Întrucât raportul de sustenabilitate este o platformă de comunicare a progresului înregistrat în sustenabilitate și a planurilor pentru viitor, Banca se angajează să comunice permanent informații despre modul în care integrează aspectele legate de sustenabilitate în strategia sa de afaceri și despre provocările pe care le întâmpină în acest proces.

ACTIVITATEA NOASTRĂ

4

Partener financiar responsabil

Strategia Băncii, politica de creditare și procedurile operaționale sunt disponibile publicului larg în orice moment. O mai bună înțelegere a acestora ajută Banca să fie mai credibilă și mai eficientă. Dialogul continuu cu clienții și cu partenerii, în vederea înțelegerii diferitelor aspecte ale afacerii, este o componentă a modului în care Banca își desfășoară activitatea. Furnizarea tuturor informațiilor necesare privind caracteristicile produselor și serviciilor oferite de Bancă și luarea de măsuri suplimentare în vederea creșterii nivelului de transparență reprezintă, de asemenea, o parte dintre angajamentele Băncii.



Realizările anului 2016



Lansarea noului site web al Băncii, **www.raiffeisen.ro**, prin intermediul căruia se poate face înregistrarea clienților și a cererilor de creditare din partea acestora

Creșterea semnificativă a numărului de "birouri mobile", organizate la sediul angajatorilor

Pachete de cont curent fără costuri pentru studenți și minori și conturi curente la costuri mai mici pentru pensionari

Creșterea cu **80%** a utilizatorilor activi ai serviciului de Mobile Banking față de 2015 (aproximativ 2,4 milioane de înregistrări lunare)



Introducerea unei noi facilități pentru clienți – un nou flux de aplicație online pentru creditul de nevoi personale, Flexicredit



Inițierea transformării digitale prin trecerea la **Google Apps**, marcând astfel o premieră pe piața bancară din România

Bursa de Valori București și Raiffeisen CentroBank (RCB) au lansat 30 de produse de investiții de tip warrant pe piața românească, listate în cooperare cu partenerul de distribuție Raiffeisen Bank

Banca a implementat un nou canal de interacțiune telefonică pe bază de voce. Clienții care sună în Call Center sunt întâmpinați de **operatorul virtual, Ana**



Inaugurarea primei agenții de tip „self-service” în Cluj, cu acces non-stop la ATM, bancomat multifuncțional, telefon și computer pentru serviciul de Online Banking

Lansarea de noi funcționalități digitale pentru clienții Băncii:

- plata unor taxe și impozite prin Smart Mobile și Raiffeisen Online
- logarea cu amprentă
- trimiterea rapidă de bani prin widget-ul din Smart Mobile

Continuarea procesului de digitalizare; aproximativ 280.000 de clienți au fost activi pe canalele digitale ale Băncii, cu 25% mai mult în comparație cu 2015



Clienții au efectuat **89% din plăți electronic**, cu 3% mai mult decât în 2015

Raiffeisen Bank a inițiat un parteneriat cu G4S, care pune la dispoziția companiilor o soluție inovatoare și flexibilă de gestionare a numerarului, soluția CASH360

Simplificarea pieței de servicii de tranzacționare și lansarea de noi pachete de cont curent pentru persoane fizice

Continuarea investițiilor în rețeaua de de bancomate multifuncționale (MFMs), care a ajuns la **141** la sfârșitul anului, comparativ cu 39 în 2015

SOLUȚII PENTRU CLIEȚI

Banca dezvoltă noi produse și servicii financiare, în funcție de nevoile și așteptările clienților săi, și le îmbunătățește pe cele existente. Eforturile continue ale Băncii de adaptare la nevoile în schimbare ale clienților s-au reflectat în 2016 și în revizuirea structurii pachetelor dedicate clienților IMM și corporații, ținta fiind optimizarea costurilor aferente tranzacțiilor zilnice.

Confortul în relația cu Banca este un lucru foarte important pentru clienți. Canalele multiple de distribuție oferă clienților flexibilitate și confort, în timp ce creșterea gradului de inovare în zona de produse digitale satisface tot mai multe dintre cerințele clienților și menține Banca în topul preferințelor acestora. Produsele au fost îmbunătățite pentru a răspunde așteptărilor clienților, sporind calitatea serviciilor oferite în ceea ce privește modul de utilizare, timpul de așteptare sau nivelul de confort. În 2016, Banca a continuat să investească în tehnologie și în dezvoltarea canalelor electronice, a lansat o nouă pagină web și o nouă versiune a aplicației mobile, și

a reușit să definitiveze procesul de interconectare cu baza de date a Agenției Naționale de Administrare Fiscală (ANAF). Mai mult, clienții pot efectua acum operațiuni de pe telefonul mobil prin Smart Mobile și prin Internet Banking. Păstrarea în siguranță a economiilor și a investițiilor clienților, alături de oferirea unei experiențe unice, reprezintă două dintre prioritățile Băncii. Digitalizarea și adaptarea legislației la progresul tehnologic vor continua să fie foarte importante în anii următori, iar Banca se va implica activ în dezvoltarea acestor domenii.

DINCOLO DE CERINȚE

Dincolo de activitatea obișnuită, Raiffeisen Bank se concentrează pe dezvoltarea de produse responsabile și de încredere care respectă nevoile unor segmente importante de clienți. Dezvoltarea de produse se face în conformitate cu normele și procedurile interne, în timp ce fiecare produs este reglementat de legislația națională specifică domeniului financiar-bancar.



PENTRU STUDENȚI

Oferta de produse pentru studenți are în vedere câteva aspecte importante: utilizare prietenoasă, mobilitate și costuri atractive. Produsele destinate tinerilor includ, în prezent, conturi curente, carduri de debit contactless și servicii digitale/de Internet Banking.



PENTRU IMM-URI

IMM-urile formează coloana vertebrală a economiei locale și globale. O echipă specializată a Raiffeisen Bank dezvoltă strategia dedicată segmentului IMM și asigură o experiență de înaltă calitate pentru clienți, precum și creșterea loialității față de brandul Raiffeisen Bank. De asemenea, Banca oferă consiliere financiară și asistență dedicată pentru identificarea celor mai potrivite produse și soluții financiare, astfel încât deciziile clienților să fie luate pe baza unei informări corecte și să le susțină planurile de dezvoltare.

Portofoliul de creditare a IMM-urilor a menținut o creștere stabilă de 7,5%, atingând suma de 385 milioane de euro în 2016.



SOLUȚII PENTRU CLIENȚII PERSOANE FIZICE AFLAȚI ÎN SITUAȚII VULNERABILE ȘI CU DIFICULTĂȚI FINANCIARE

Raiffeisen Bank înțelege că, uneori, clienții se pot confrunta cu dificultăți financiare. În 2016, Banca a continuat efortul de a dezvolta noi soluții pentru clienții persoane fizice care întâmpină dificultăți financiare sau care se găsesc în situații vulnerabile.

Întregul portofoliu de credite restructurate din 2016 a atins aproape 1.900 de clienți persoane fizice, cu un sold în valoare de 41,5 milioane de euro. Printre soluțiile oferite clienților în dificultate se numără: reducerea temporară a dobânzii și a principalului* între 1 și 6 ani, lichidarea principalului pe baza unui comportament bun de plată (după o anumită perioadă de timp, pe baza unei oferte de restructurare) sau lichidarea, în avans, a principalului (în momentul restructurării), prelungirea scadenței și consolidarea împrumuturilor.

În cazul creditelor în franci elvețieni (CHF), Banca a dezvoltat o nouă metodă de restructurare pentru a oferi reduceri relevante, alături de schimbarea monedei de creditare și reeșalonarea datoriei pentru clienții cu dificultăți financiare.

Aproximativ
700 de clienți
au beneficiat de această soluție de restructurare, cu un sold de aproape
31 milioane CHF
(un volum semnificativ mai mare în comparație cu 2015).

Din 2010, Banca oferă tuturor clienților, cu titlu gratuit și la alegerea lor, posibilitatea de a amâna până la 3 luni, plata ratelor lunare, pe durata perioadei creditului, în schimbul prelungirii acesteia cu 3 luni. Această opțiune stipulată în contract permite clienților care se confruntă cu dificultăți financiare temporare, să depășească perioada dificilă, prin înaintarea către Bancă, a unei simple cereri. Banca înțelege că evenimente neprevăzute, pozitive sau negative, pot apărea în viața fiecărui client și astfel, încearcă să ofere această facilitate clienților care doresc să plătească, dar nu reușesc.

*Reducerea sumei datorate și a dobânzii aferente

○ atenție deosebită este acordată clienților care întâmpină dificultăți în achitarea împrumutului în urma unor situații tragice, precum decese, divorț sau probleme serioase de sănătate.

În 13 dintre aceste cazuri,
datoriile în valoare de
287.000 EUR
au fost lichidate
pe parcursul anului 2016

Banca face demersuri pentru a avea un dialog constructiv cu clienții care întâmpină dificultăți financiare, dar care nu au încă întârzieri la plata ratelor, educându-i cu privire la soluțiile disponibile.

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

Măsurile luate înainte de demararea procedurilor de executare silită sunt:

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

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

Intenția Băncii este aceea de a evita pe cât posibil executarea silită. Chiar și în cazul demarării procedurilor de executare silită, Banca continuă în paralel oferirea de soluții de recuperare a datoriei pe cale amiabilă, precum: opțiunea de vânzare voluntară a

garanției, cu reducerea valorii rămase (au fost 49 de cazuri de împrumuturi garantate) sau recalcularea graficului de rambursare (76 de cazuri). Aceste opțiuni sunt oferite în continuare pentru a se evita executarea silită și costurile suplimentare care trebuie plătite de către client executorului judecătoresc. Din păcate, sunt situații în care clienții reacționează prea târziu și contactează Banca pentru a ajunge la un acord, doar după notificarea executorului judecătoresc. În această situație, costurile executării trebuie plătite în avans executorului judecătoresc, de către client.

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

- » Numărul și volumul creditelor eligibile pentru reducerea parțială sau totală a datoriei:
 - 13 cazuri sociale:
Sold de 692.000 de euro
Datorii lichidate în valoare de 287.000 de euro
 - 49 de cazuri VVA:
4,30 milioane de euro
Valoare încasată: 1,028 milioane de euro

VVA = Vânzare voluntară a activelor

- » Numărul și volumul creditelor restructurate cu discount și reducere de capital (restructurare oferită clienților care nu se încadrează în criteriul social, dar sunt în dificultate):
 - Restructurarea creditelor a 1.899 clienți, sold ce a ajuns la 41,5 milioane de euro
- » Portofoliul total al creditelor pentru clienții persoane fizice la data de 31 decembrie 2016:
 - Credite clienți persoane fizice: 361.544 produse în valoare de 2,48 miliarde de euro
- » Portofoliul total al creditelor în franci elvețieni:
 - Restructurarea creditelor a 702 clienți, sold în valoare de 30,9 milioane de franci elvețieni



PENTRU CEI MAI PUȚIN PRIVILEGIAȚI

Banca a extins în 2016 numărul punctelor de acces din zonele subdezvoltate economic sau din zonele mai puțin populate, reconfirmând, astfel, angajamentul față de comunitățile locale. La finalul anului de raportare, numărul total de ATM-uri și bancomate multifuncționale (MFM-uri) a fost de 1.232, iar cel agențiilor de 478, ajungând la un total de 1.710 puncte de acces.



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

	ATM-URI	AGENȚII	TOTAL	% DIN NUMĂRUL TOTAL DE PUNCTE DE ACCES ALE BĂNCII
2015	117	45	162	10%
2016	150	74	224	13%

COMUNICAREA CU CLIENȚII

Sondajele în rândul clienților reprezintă un instrument util de măsurare a percepției și a satisfacției acestora în relație cu angajații Băncii și cu serviciile oferite. Banca contactează lunar un număr mare de clienți pentru a consolida relația cu aceștia și pentru a monitoriza percepțiile și nivelul de satisfacția cu privire la serviciile primite.

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

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

NR.	DENUMIRE SONDAJ	SEGMENT CLIENȚI	INDICATOR	REZULTATE 2015	REZULTATE 2016
1	Apelul de a doua zi	Persoane fizice (PF)	Satisfacția generală cu privire la angajații Băncii	65,3% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	65,2% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
2	Apelul de a doua zi	IMM-uri	Satisfacția generală cu privire la angajații Băncii	66,4% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	66,4% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
3	Apelul din a doua săptămână	PF	Satisfacție cu privire la soluționarea reclamațiilor	39% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	34,8% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
4	Apelul din a doua săptămână	IMM-uri	Satisfacție cu privire la soluționarea reclamațiilor	50% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	56,3% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
5	Net Promoter Score*	PF	Intenția de a recomanda Banca	27	34
6	Net Promoter Score*	IMM-uri	Intenția de a recomanda Banca	Întreprinderi mici: 38 Întreprinderi mijlocii: 41	Întreprinderi mici: 41 Întreprinderi mijlocii: 42
7	Net Promoter Score*	Corporații	Intenția de a recomanda Banca	43	44



O comunicare transparentă, clară și corectă ajută părțile cointeresate să monitorizeze activitatea Băncii. Orice modificări de termeni și condiții cu privire la facilitățile de credit, rate ale dobânzilor sau taxe și comisioane sunt comunicate în mod constant pe site-ul web al Băncii.

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

Scopul Băncii este acela de a acorda împrumuturi în mod responsabil. Astfel, Banca a introdus în politicile de creditare pentru persoane juridice mai multe criterii de evaluare a nivelurilor de risc.

În 2014, Banca a introdus o politică cu privire la gestionarea riscurilor sociale și de protecția mediului înconjurător, care a devenit parte a Sistemului de Management Social și de Mediu (SMSM). Politica se aplică în cazul tuturor domeniilor de activitate și este utilizată pentru a evalua toți potențialii clienți persoane juridice.

Obiectivele sunt:

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

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



Financiar

(sanțiuni monetare, nerambursarea creditelor, pierderea valorii garanției/activelor ca rezultat al neîndeplinirii obligațiilor)



Juridic

(acțiuni în instanță împotriva Băncii, a clienților sau a partenerilor săi din cauza nerespectării legilor sau acordurilor contractuale)



Reputațional

(prejudiciu reputațional prin asocierea cu clienți care nu respectă principiile de etică și responsabilitate în afaceri)

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

% DIN PORTOFOLIUL DE CREDITE CU RISC MEDIU SAU RIDICAT DIN PUNCT DE VEDERE SOCIAL SAU DE MEDIU	2014		2015		2016	
	Risc mediu	Risc ridicat	Risc mediu	Risc ridicat	Risc mediu	Risc ridicat
Risc social	14,6%	33,5%	14%	33,3%	14,3%	28,8%
Risc de mediu	21,1%	19,8%	20,7%	19,9%	20%	14,1%

În plus, politica Băncii îi permite să identifice oportunitățile de investiții cu risc scăzut, care nu sunt asociate cu practici incorecte din punct de vedere etic. Asemenea oportunități pot include:

→ îmbunătățirea performanței afacerii prin reducerea costurilor legate de mediu (eficiența energetică, minimizarea folosirii resurselor, reducerea poluării și reciclare)

→ îmbunătățirea performanței afacerii prin reducerea costurilor privind problemele sociale (îmbunătățirea condițiilor de muncă, reducerea riscurilor de îmbolnăvire, a accidentelor)

→ extinderea afacerii pe piețe și în domenii noi (alimente ecologice, energie regenerabilă)

FINANȚAREA SUSTENABILĂ

În 2016, Banca a finanțat două categorii de proiecte sustenabile: a) Proiecte sustenabile, în general, b) Proiecte sustenabile din domeniul imobiliar.

Banca a finanțat o serie de proiecte care îndeplinesc criteriile specifice de sustenabilitate. Companiile trebuie să demonstreze impactul pozitiv al investiției în cel puțin una din următoarele patru categorii pentru a primi finanțarea:

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

PROIECTE SUSTENABILE



În 2016, Banca a finanțat proiecte sustenabile care s-au ridicat la o valoare totală de **5,1 milioane EUR.**

O parte dintre acestea sunt:

- Depozit de deșeuri ECO din Arad: investiție în depozitul de deșeuri, proiect implementat de către compania A.S.A. Servicii Ecologice S.R.L.
- Depozit de deșeuri ECO din Cluj-Napoca: investiție în depozitul de deșeuri, construirea și închiderea diverselor celule ecologice, proiect implementat de către compania A.S.A. Servicii Ecologice S.R.L.
- Extinderea de policlinici oncologice (Oncohelp): finanțarea proiectelor de investiții care constau în extinderea policlinicilor oncologice existente și achiziționarea de echipament de radioterapie, proiect implementat de către Asociația Oncohelp (ONG)
- Îmbunătățirea eficienței energetice a sediului companiei, proiect implementat de către compania Sanex S.A.

PROIECTE SUSTENABILE DIN DOMENIUL IMOBILIAR



În 2016, Banca a finanțat proiecte sustenabile în domeniul imobiliar în valoare totală de

90,3 milioane EUR

(suprafață brută de 174.366 m²). O parte dintre acestea sunt:

CTPark Alpha S.R.L.

clădire industrială clasa A, în comuna Căteasca (județ Argeș): restaurarea zonei și a unui depozit de deșeuri, pentru a reduce riscurile de mediu cu privire la poluarea solurilor și pentru a închiria clădirea

Apex Alliance 1

consolidarea și renovarea unei clădiri monument istoric și transformarea acesteia într-un hotel de 4 stele

Centrul Comercial Veranda, București

recondiționarea zonei și a infrastructurii; finanțare de 25,5 milioane de euro din partea Raiffeisen Bank S.A. și Raiffeisen Bank International AG

Cluj Business Center

clădire de birouri clasa A, localizată în Cluj-Napoca, certificată BREEAM

LANȚUL RESPONSABIL DE APROVIZIONARE

Banca colaborează cu furnizorii și prestatorii săi de servicii pe baza Politicii de Achiziții Publice a Grupului Raiffeisen. Calitatea serviciilor și a produselor oferite de Bancă depinde, într-o anumită măsură, de calitatea lanțului de aprovizionare, în special pentru serviciile online și de Mobile Banking.

În 2016, Banca a avut 1.114 furnizori și prestatori de servicii locali și internaționali, care au fost clasificați în trei categorii distincte: IT, non-IT și furnizori de servicii de închiriere. Atât furnizorii, cât și prestatorii de servicii trebuie să respecte Codul de Conduită al Băncii, iar prestatorii de servicii trebuie să respecte procedurile interne. Până în prezent, Banca nu a solicitat furnizorilor sau prestatorilor de servicii îndeplinirea unor cerințe specifice din zonele social, economic sau de protecția mediului înconjurător. Doar furnizorilor IT li se cere să își achite obligațiile legate de plata taxelor de mediu.

2016:
926
furnizori locali
→ IT
→ non-IT
→ furnizori de servicii de închiriere

AN	FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII LOCALI (EUR)	ALȚI FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII (EUR)	TOTAL EUR
2015	101.272.512	30.766.536	132.039.048
2016	127.409.790	34.098.271	161.508.061

AN	FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII LOCALI	ALȚI FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII	TOTAL	FURNIZORI NOI
2015	970	230	1.200	
2016	926	180	1.114	107

Planuri pentru 2017



Continuarea însușirii principiilor de sustenabilitate în modul în care Banca își desfășoară activitatea și asigurarea că aceasta acționează în mod responsabil în orice acțiune pe care o întreprinde

Monitorizarea și raportarea utilizării resurselor materiale, și asigurarea infrastructurii pentru gestionarea selectivă a deșeurilor

Îmbunătățirea relației cu clienții, utilizând sugestiile primite în urma procesului de materialitate

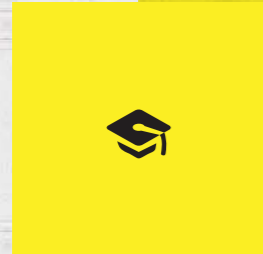
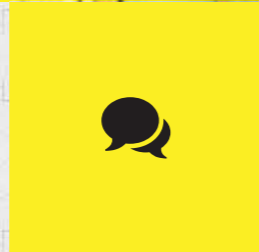
DEZVOLTAREA UNUI PROCES DE GESTIONARE RESPONSABILĂ A LANȚULUI DE APROVIZIONARE, CARE VA PERMITE EVALUAREA FURNIZORILOR ÎN TREI DOMENII: ETIC, SOCIAL ȘI PRIVIND PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR, PE BAZA UNOR CRITERII SPECIFICE



Comunicarea mai eficientă a legislației din zona financiară care are impact direct asupra clienților

Îmbunătățirea comunicării cu privire la sprijinul pe care Banca îl poate oferi clienților aflați în dificultăți financiare

CONSOLIDAREA PORTOFOLIULUI DE PROIECTE SUSTENABILE FINANȚATE DE BANCĂ



OAMENII NOȘTRI **5** Angajator responsabil

Oamenii noștri sunt cheia succesului Băncii, iar realizările pe care le-am atins sunt rezultatul implicării și al angajamentului lor. Susținem o cultură de înaltă performanță, sprijinită de o politică a recompenselor și a dezvoltării angajaților, care pune accent pe diversitate, inovație și creștere.

Realizările anului 2016



1.300

de idei noi înregistrate
prin intermediul platformei
online **"Vocea TA"**

5.308

angajați

76%

dintre
angajați
sunt femei



59.800

de ore de instruire
au fost oferite
angajaților



**CREAREA ȘI IMPLEMENTAREA UNUI
NOU SISTEM DE MANAGEMENT AL
PERFORMANȚEI AXAT PE PARTENERIATUL
PENTRU PERFORMANȚĂ ÎNTRE LIDERI ȘI
ANGAJAȚI**

Implicarea și motivația angajaților joacă un rol critic în succesul pe termen lung al Băncii și în atingerea obiectivelor sale.

Crearea unui mediu de învățare dinamic, alături de creșterea nivelului de bunăstare sunt prioritățile cu cel mai puternic impact asupra îmbunătățirii performanței. Banca îmbrățișează diversitatea, atragerea de noi talente și reducerea fluctuațiilor de personal prin oferirea de pachete atractive, programe de leadership, de formare și de dezvoltare profesională, investind simultan într-o cultură de înaltă performanță.



Unul dintre principalele obiective strategice stabilite de către conducerea Băncii este crearea abilităților de leadership, necesare la toate nivelurile din companie. Mai mult, obținerea unui grad ridicat de implicare a angajaților și crearea unei culturi organizaționale adecvate se numără printre obiectivele Băncii, la a căror îndeplinire contribuie viziunea și valorile acesteia. Banca recunoaște că, pentru a atinge un nivel ridicat de performanță, trebuie să investească în sisteme care sprijină, recompensează și gestionează angajații atunci când au nevoie, în mod corect și eficient.

Banca are următoarele obiective strategice în zona de resurse umane:



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



Atingerea unui nivel ridicat de implicare a angajaților



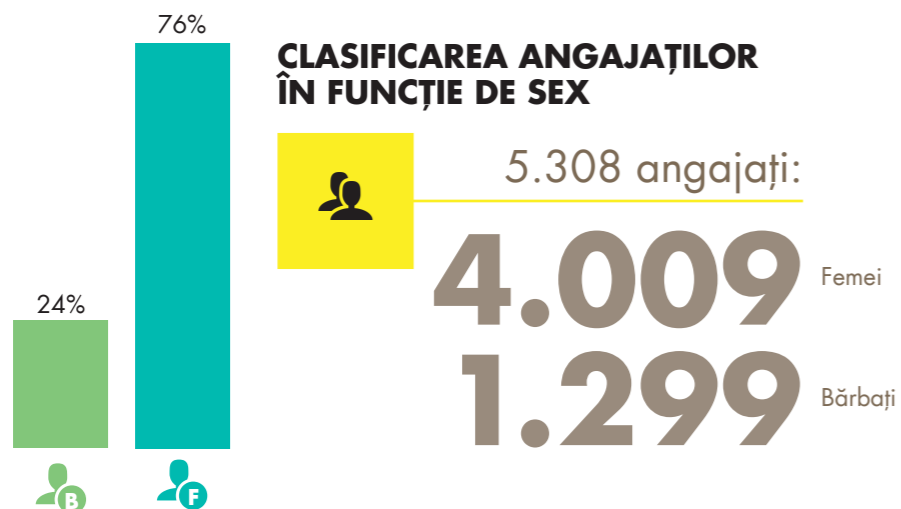
Crearea abilităților de leadership, necesare la toate nivelurile din companie, pentru a susține viziunea Băncii



Construirea unei culturi organizaționale solide, prin promovarea continuă a valorilor Băncii

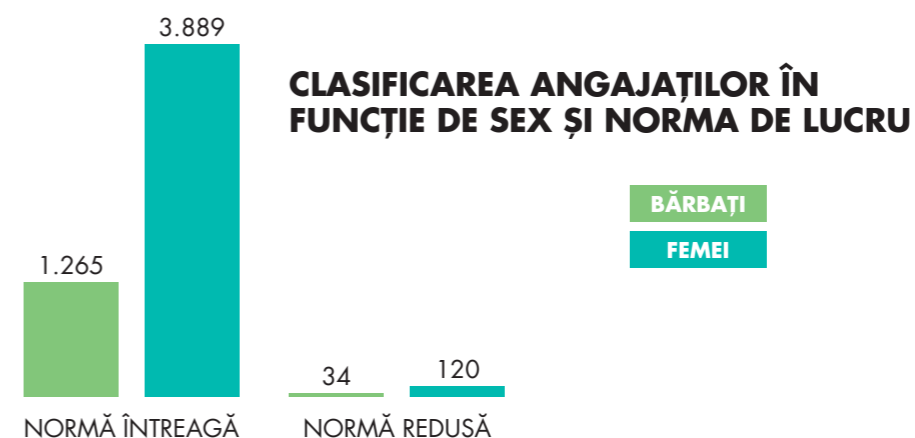
ANGAJAȚII

În 2016, Banca a avut 5.308 angajați în 481 de puncte de lucru (478 de agenții și trei sedii centrale, dintre care 103 în județele București și Ilfov). Majoritatea angajaților au fost femei (76% din numărul total de angajați), iar vârsta medie a fost de 37 de ani. Angajații lucrează fie cu normă întreagă, fie cu jumătate de normă și toți intră sub acoperirea contractului colectiv de muncă.



CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE NORMA DE LUCRU

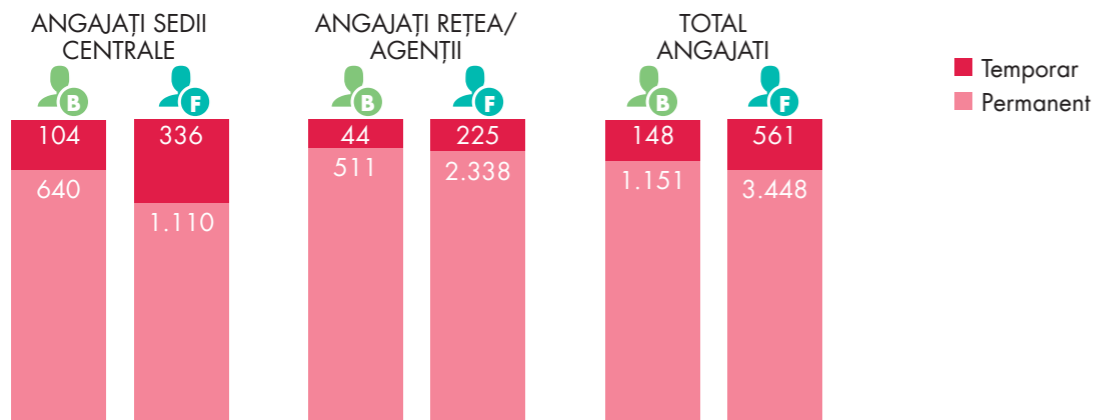
ANGAJAȚI ÎN FUNCȚIE DE NORMA DE LUCRU	BĂRBAȚI	FEMEI	TOTAL
Normă întreagă	1.265	3.889	5.154
Normă redusă (part-time)	34	120	154
Total angajați	1.299	4.009	5.308



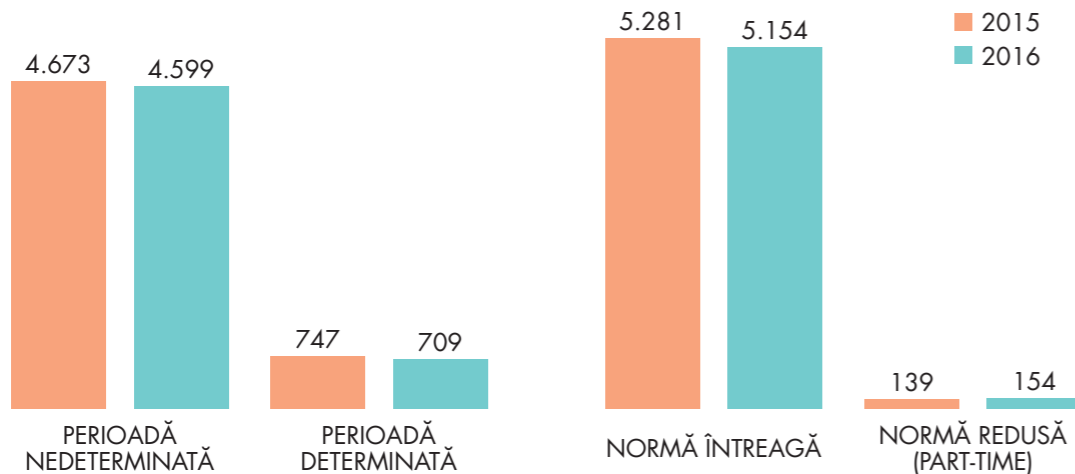
ANGAJAȚI ÎN FUNCȚIE DE CONTRACTUL DE MUNCĂ	SEDII CENTRALE		REȚEA / AGENȚII	
	BĂRBAȚI	FEMEI	BĂRBAȚI	FEMEI
Permanent	640	1.110	511	2.338
Temporar	104	336	44	225
Total Angajați	744	1.446	555	2.563

CONTRACTE DE MUNCĂ	CONTRACT PE PERIOADĂ NEDETERMINATĂ	CONTRACT PE PERIOADĂ DETERMINATĂ
Angajați	4.599	709

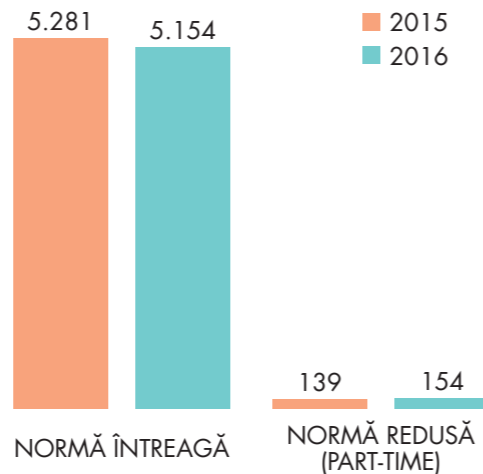
CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE TIPUL DE CONTRACT DE MUNCĂ



TIPUL DE CONTRACT DE MUNCĂ



TIPUL DE NORMĂ DE LUCRU



NUMĂRUL DE ANGAJAȚI ÎN SEDII CENTRALE

	2015		2016	
	NUMĂR	%	NUMĂR	%
Sky Tower	445	24%	499	26%
Office Tower	878	47%	919	47%
Centru Operațional Brașov	543	29%	518	27%

FLUCTUAȚIA DE PERSONAL

În 2016, rata de fluctuație a angajaților a fost de 20,69%, semnificativ mai mică în sediile centrale, în comparație cu cea din rețea/agenții. Rata de fluctuație a angajaților femeii a fost mai ridicată decât cea a bărbaților (din cauza procentului mai ridicat al angajaților femeii), respectiv de 15,94%, în comparație cu 4,75% în cazul angajaților bărbați. Cifrele pentru angajații femeii includ și cazurile în care acestea aleg să nu se întoarcă în companie după concediul de maternitate.

CATEGORIE	2016			
	ANGAJAȚI NOI		ANGAJAȚI CARE AU PLECAT DIN COMPANIE	
SEX	număr	procent	număr	procent
Femei	758	14,28	846	15,94
Bărbați	211	3,98	252	4,75
Total	969	18,26	1.098	20,69
GRUPA DE VÂRSTĂ	număr	procent	număr	procent
Între 30 și 50	321	6,05	515	9,7
Peste 50	3	0,06	96	1,81
Sub 30	645	12,15	487	9,17
Total	969	18,26	1.098	20,69
PUNCT DE LUCRU	număr	procent	număr	procent
Sedii centrale	509	9,59	456	8,59
Rețea/agenții	460	8,67	642	12,09
Total	969	18,26	1.098	20,69

În cadrul "Programului pentru Tineri", Banca a selectat și a angajat, cu jumătate de normă, 40 de tineri pe care i-a inclus într-un program de formare de 3 luni, la finalul căruia aceștia au avut posibilitatea să devină angajați cu normă întreagă, pe baza rezultatelor obținute.

În total, în 2016, Banca a avut 154 de angajați cu jumătate de normă, în timp ce restul de 5.154 au fost angajați cu normă întreagă.

MEDIUL DE LUCRU

Banca promovează echilibrul între muncă și viața personală, prin încurajarea participării în proiecte de dezvoltare personală. Mai mult, asigură un flux operațional omogen prin crearea unui mediu de lucru prietenos, necompetitiv, care se bazează pe eliminarea conflictului și a discriminării, și pe promovarea transparenței. Banca oferă scheme de lucru cu jumătate de normă și program de lucru flexibil, salarii corecte și în concordanță cu legislația, iar pentru probleme familiale încearcă găsirea celor mai bune soluții.

EGALITATEA DE ȘANSE

Banca își propune să asigure un mediu de lucru bazat pe principiul egalității de șanse, pe încurajarea diversității și descurajarea discriminării și a hărțuirii la locul de muncă.

Managementul Băncii oferă transparență în procesul de administrare a resurselor umane, precum nivelurile salariale și de performanță, formarea și dezvoltarea, selectarea și recrutarea angajaților. Legislația locală și standardele internaționale privind drepturile omului sunt respectate. În anul pentru care se face raportarea nu au fost înregistrate incidente de discriminare, directă sau indirectă.

Discriminarea, indiferent de natura ei, este descurajată în interiorul și exteriorul companiei. Banca are un rol important

în promovarea principiilor de afaceri și a practicilor care privesc respectarea drepturilor omului. Banca respectă Codul Muncii existent la nivel național și nu prezintă niciun risc de a fi asociată cu practici de muncă forțată sau de exploatare a copiilor. Ca urmare a angajamentului Băncii în sprijinirea și protejarea drepturilor omului, în interiorul și în afara companiei, pe parcursul anului 2016, nu s-au înregistrat încălcări ale drepturilor omului sau situații de muncă forțată sau de exploatare a copiilor.

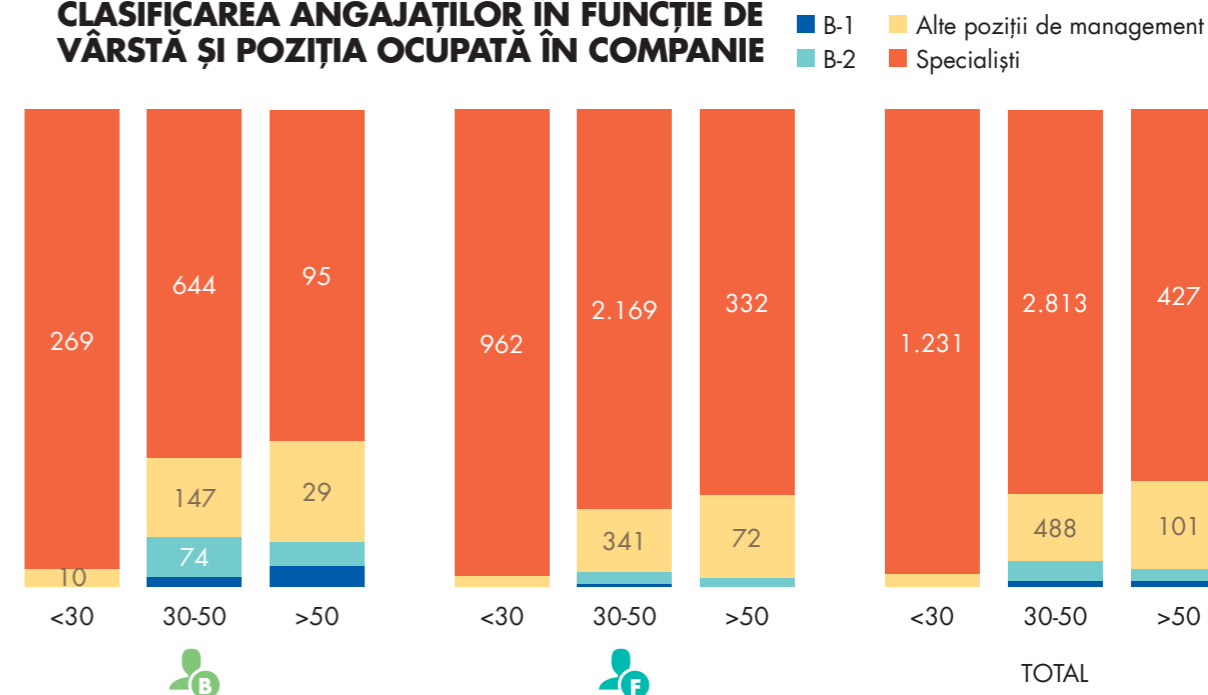
» Diversitatea de gen

Banca recunoaște importanța diversității în ocuparea pozițiilor din companie și încurajează femeile să preia funcții de conducere. Femeile reprezintă aproximativ 50% din angajații care dețin poziții în nivelurile de management B-1 și B-2. Totuși, Banca admite faptul că femeile nu sunt, pentru moment, reprezentate în Directorat, însă depune eforturi pentru a asigura echilibrului de gen la acest nivel.

ANGAJAȚI ÎN FUNCȚIE DE VÂRSTĂ ȘI POZIȚIA OCUPATĂ ÎN COMPANIE

CATEGORIE	BĂRBAȚI				FEMEI			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
B-1*	0	18	6	24	0	21	1	22
B-2**	0	74	7	81	0	82	7	89
Alte poziții de management	10	147	29	186	22	341	72	435
Specialiști	269	644	95	1.008	962	2.169	332	3.463
Total	279	883	137	1.299	984	2.613	412	4.009

CLASIFICAREA ANGAJAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE VÂRSTĂ ȘI POZIȚIA OCUPATĂ ÎN COMPANIE



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

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

» Combaterea discriminării

O prioritate a Băncii este aceea de a dezvolta și de a menține un mediu de lucru bazat pe egalitate de șanse, fără discriminare, în care fiecare angajat este tratat corect, în acord cu competențele și performanțele proprii. Politicile interne referitoare la managementul resurselor umane conțin principii și standarde cu privire la non-discriminare, deoarece diversitatea aduce valoare companiei. Nicio formă de discriminare – de gen, naționalitate, vârstă, statut familial, limbă, religie, convingeri politice, dizabilitate sau orientare sexuală a angajaților sau a

partenerilor – nu influențează procesul decizional al companiei.

Cu toate acestea, dacă astfel de cazuri se întâmplă, ele se soluționează, în principal, prin medierea dintre angajat, angajator și Sindicat sau prin mediere organizată în conformitate cu legislația în vigoare privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare. Politicile interne și cultura Băncii au făcut să nu existe incidente legate de discriminare în anul pentru care se face raportarea.

» Persoane cu dizabilități

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

ANGAJAȚI CU DIZABILITĂȚI	2015		2016	
	BĂRBAȚI	FEMEI	BĂRBAȚI	FEMEI
Specialiști	6	12	6	11
Total	6	12	6	11

» Naționalitatea angajaților

Majoritatea pozițiilor din echipa de management a companiei sunt ocupate de către cetățeni români.

ANGAJAȚI - CETĂȚENI ROMÂNI ÎN POZIȚII DE MANAGEMENT (B-1 LEVEL)	2016	
	NUMĂR	%
Sedii centrale	40	97,56
Rețea/agenții	5	100

COMUNICAREA DESCHISĂ CU ANGAJAȚII

Comunicarea deschisă este cheia creării unui mediu de lucru pozitiv. Prin intermediul platformei interne online, "Vocea Ta" și a sondajelor desfășurate în rândul angajaților, Banca facilitează comunicarea internă și oferă angajaților instrumentele necesare pentru ca aceștia să-și poată împărtăși opiniile, să propună idei de îmbunătățire și să implementeze noi concepte.

Vocea TA

» Platforma internă online, "Vocea TA"

"Vocea TA" este o inițiativă internă care are la bază o platformă online, dezvoltată în 2012, cu scopul de a permite angajaților Băncii să ofere feedback și idei de îmbunătățire a produselor, serviciilor, proceselor și a tuturor aspectelor ce țin de managementul operațional. Cu peste 20.000 de idei de îmbunătățire generate, cu mai mult de 2.000 implementate sau acceptate pentru implementare, inițiativa "Vocea TA" devine un instrument important pentru inovare și pentru crearea unei culturi a colaborării. În 2016, 110 idei au fost deja implementate sau în curs de implementare.

Sondaj privind
opinia angajaților

» Sondaj privind opinia angajaților

Sondajul privind Opinia Angajaților este unul din instrumentele folosite de către Bancă pentru a afla opiniile angajaților săi. Versiunea din 2016 a sondajului a fost îmbunătățită cu noi aspecte necesare pentru a măsura cu exactitate nivelul de implicare și de activare a angajaților. Aceste două dimensiuni sunt considerate critice pentru atingerea performanței optime și pentru creșterea eficienței angajaților. Rata de răspuns a angajaților a fost foarte ridicată (80%), oferind o imagine clară a nivelului de implicare a acestora. Rezultatele au arătat că nivelul de activare a rămas ridicat, în timp ce nivelul de implicare a scăzut ușor, dar rămâne peste norma CEE.



» Sondaj de satisfacție privind colaborarea internă

Banca a identificat faptul că un nivel crescut al cooperării interne influențează atingerea și menținerea unui grad ridicat de satisfacție, atât în rândul angajaților, cât și în rândul clienților și al partenerilor. În ultimii șapte ani, Banca a realizat un sondaj anual pentru măsurarea nivelului de colaborare internă, cu două obiective:

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

În 2016, sondajul a fost extins și la nivelul angajaților care ocupă poziții de middle-management și de specialiști, înregistrând o participare de 1.000 de angajați, în comparație cu 100 în anii trecuți.



» Studiul de cultură organizațională

Pentru a înțelege mai bine cultura și ramificațiile ei în companie, Banca a realizat în 2016 o evaluare a actualei culturi organizaționale din perspectiva normelor de comportament.

Cultura organizațională este un factor important ce contribuie la dezvoltarea și schimbarea organizațională. Acest sondaj, la care au participat peste 1.300 de angajați, a permis Băncii să obțină informații valoroase cu privire la principalele modele culturale identificate în departamentele și funcțiunile companiei și să acționeze pentru a le alinia la valorile Băncii și la strategia acesteia pentru anul 2020.

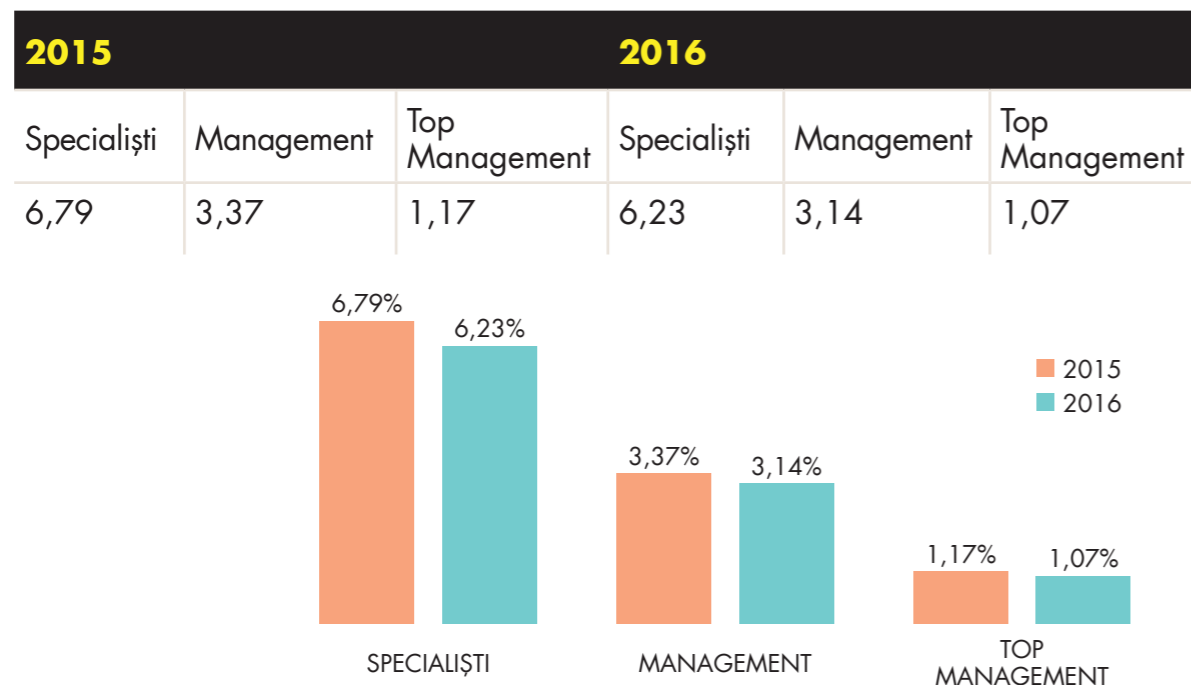
BENEFICII PENTRU ANGAJAȚI

» Sistemul de remunerare

Sistemul de remunerare al Băncii este aprobat de Consiliul de Supraveghere, prin intermediul Comitetului de Remunerare, și promovează un management corect și eficient al riscurilor, fără a încuraja asumarea de riscuri peste nivelul tolerat de Bancă. Sistemul de recompensare sprijină strategia de afaceri și îndeplinirea obiectivelor companiei pe termen lung, utilizând un set de indicatori-cheie de performanță și de competențe culturale. Recompensarea se bazează pe o structură funcțională și este în directă legătură cu nivelul de performanță și competitivitate. Aceasta este definită în funcție de valoarea aferentă muncii, de nivelul pieței și de experiența profesională.

VALOAREA SALARIULUI MEDIU, COMPARATIV CU SALARIUL LA NIVEL NAȚIONAL	2014	2015	2016	
	PE BAZA SALARIULUI MEDIU NAȚIONAL		PE BAZA SALARIULUI MEDIU NAȚIONAL	PE BAZA SALARIULUI MINIM NAȚIONAL
Salariul mediu al angajaților	198%	191%	190%	408%
Salariul mediu al angajaților juniori: București	157%	170%	173%	372%
Salariul mediu al angajaților juniori: în afara Bucureștiului	88%	95%	93%	199%

VALOAREA PACHETULUI DE BENEFICII CA % DIN SALARIU



» Beneficii

Banca oferă beneficii similare tuturor angajaților, indiferent de tipul contractului și de perioada de angajare. Angajații cu normă întreagă, cu jumătate de normă și cei cu contract pe perioadă determinată se bucură de asigurare de sănătate, asigurare în caz de dizabilitate și invaliditate, concediu maternal și contribuții pentru pensie. Schemele de pensie pentru angajați sunt obligatorii prin intermediul Casei de Asigurări Sociale (CAS) și sunt acoperite atât de angajator (15,8%), cât și de angajați (10,5%). Totuși, Banca oferă scheme de pensii facultative pentru angajații săi, prin intermediul Raiffeisen Asset Management.

Concediul anual este cuprins între 23 și 27 de zile lucrătoare, în funcție de vechimea în muncă.

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

» Concediu de maternitate și paternitate

În 2016, 250 de angajați au solicitat și au primit concediu de maternitate (243 de femei) și de paternitate (7 bărbați).

CONCEDIU PENTRU CREȘTERE COPIL	2015		2016	
	BĂRBAȚI	FEMEI	BĂRBAȚI	FEMEI
Nr. de zile luate	1.121	76.621	732	74.267
Nr. de angajați cu drept la concediu de creștere copil	1.347	4.073	1.299	4.009
Nr. de angajați care au luat concediu de creștere copil	5	258	7	243
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil	6	207	3	159
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil și care erau încă angajați la 12 luni după ce au revenit la muncă	2	178	4	131
Rata de revenire la muncă	120,00	80,23	42,86	65,43



Banca oferă program de lucru flexibil pentru angajații săi și, în special, pentru cei care se întorc din concediu de creștere a copilului. Aceștia pot opta pentru program de lucru redus (cu două ore, până când copilul împlinește vârsta de doi ani). În plus, Banca oferă posibilitatea acordării de concediu neplătit – concediu sabatic – pentru o perioadă mai mare de timp.

DEZVOLTAREA ANGAJAȚILOR

Toate acțiunile și deciziile Băncii derivă din viziunea sa de a fi ecosistemul de învățare cel mai eficient și mai apreciat de pe piața bancară din România. Pentru a atinge această viziune, Banca face eforturi pentru a oferi soluții integrate de învățare și dezvoltare, având la bază cele mai noi tendințe și tehnologii, astfel încât să se potrivească unei game variate de nevoi de dezvoltare profesională și pentru a susține, în mod direct, performanța Băncii. Obiectivul strategic al Băncii este acela de a-și echipa angajații cu abilitățile potrivite poziției pe care o ocupă în companie, prin intermediul unor canale și metode de învățare diversificate și alternative, optimizând, în același timp, costurile.



INSTRUIREA ANGAJAȚILOR

NUMĂRUL TOTAL DE ORE DE INSTRUIRE DE CARE AU BENEFICIAT ANGAJAȚII ÎN FUNȚIE DE GEN ȘI NIVEL PROFESIONAL

	BĂRBAȚI	FEMEI	EXEMPLE DE SESIUNI DE INSTRUIRE OFERITE, ÎN FUNȚIE 2016 DE TEMA CURSULUI (în h)	
B-1	64	62	Dezvoltarea abilităților de leadership	29.688
B-2	80	82	Experiența oferită clienților în interacțiunea cu Banca (Customer experience)	5.072
Alte poziții de management	76	73	Certificări în diferite domenii	13.992
Specialiști	34	36	Managementul performanței	1.600
Numărul total de ore	43	41	Programul de instruire pentru cunoașterea activității din rețea/agenții	9.448
			Numărul total de ore	59.800

» Raiffeisen Banking University (Universitatea de Banking)

Raiffeisen Banking University (Universitatea de Banking) este un program intern de instruire care oferă oportunitatea angajaților, experți într-un anumit domeniu, să împărtășească cunoștințele cu colegii lor care vor beneficia, astfel, de experiență profesională de calitate și de exemple specifice din business. Programul a fost inițiat în 2016 și a atras deja 42 de lectori, care au organizat 160 de sesiuni de formare profesională pentru aproximativ 1.500 de participanți.

Sesiunile de prezentare a companiei pentru noii angajați (Induction) sunt organizate în cadrul programului Raiffeisen Banking University. Pe lângă informațiile introductive despre activitatea Bancii, specialiștii din cadrul Departamentului de Combatere a Fraudei și a Corupției organizează prezentări despre fraudă și corupție, cu scopul de a prezenta politicile și procedurile Băncii în această zonă și de a discuta despre comportamentele acceptate. Mai mult, în 2016, Banca a organizat, în parteneriat cu o companie internațională de top în consultanță, ateliere specializate de conformitate, concepute pentru Membrii Consiliului de Administrație și pentru echipa de management. În plus, a fost dezvoltat un modul de e-learning obligatoriu despre conformitate pentru a crește nivelul de conștientizare a angajaților și pentru a le oferi informațiile necesare despre fraudă și corupție.

» Instruirea în domeniul anticorupției

Angajații companiei primesc, anual, comunicări despre combaterea luării de mită și a corupției, pentru a crește gradul de conștientizare și a descuraja comportamentele lipsite de etică și riscurile asociate.

Toți angajații noi, ca parte a sesiunilor de prezentare a companiei (Induction), participă la un atelier de o oră despre fraudă și corupție, în cadrul căruia primesc informații referitoare la prevenirea, combaterea și raportarea cazurilor de fraudă și corupție. În plus, toți angajații parcurg un modul de e-learning obligatoriu despre conformitate, urmat de un test pentru verificarea cunoștințelor cu privire la fraudă și corupție. Pentru a-și sprijini și mai mult angajații, Banca a inițiat un parteneriat cu Expolink, un furnizor independent de servicii de raportare a incidentelor în regim de confidențialitate (whistleblowing).

În 2016, 4.648 de angajați au participat la cursuri de instruire pe tema fraudei și a corupției și au susținut teste, cu un procentaj de promovabilitate de 98,95%. În 2016, Banca a organizat, în parteneriat cu o companie internațională de top în consultanță, ateliere specializate de conformitate, concepute pentru Membrii Consiliului de Administrație și pentru echipa de management.



DEZVOLTAREA ANGAJAȚILOR

Programul "Wakanda - Inspire to Aspire" este un program integrat de leadership, care a continuat în 2016 pentru toți angajații care ocupă poziții din nivelul al doilea de management B-2 (aproximativ 100 de angajați).

În cadrul acestei inițiative, angajații au fost încurajați să se cunoască mai bine pe ei înșiși și pe cei din echipele lor, pentru a lucra mai bine și mai eficient împreună. Programul a fost îmbunătățit în 2016 cu subiecte noi, punându-se accentul pe oferirea și primirea de feedback, coaching și managementul performanței. Modul în care a fost creat acest program inovativ presupune sesiuni de învățare în clasă, combinate cu sesiuni de învățare experimentală sau prin joc – gamification - pentru a maximiza beneficiile procesului de învățare.

În 2016, Banca a organizat două programe de internship:

→ Raiffeisen Banker 2 Be

dedicat absolvenților care doresc să lucreze în sistemul bancar, în poziții de front office. Prima ediție a fost implementată în 2016, cu mai mult de 350 de candidați, dintre care 40 au început să lucreze în Bancă, cu jumătate de normă, în poziții de front office. După o perioadă de 3 luni, 16 persoane s-au decis să continue colaborarea cu Raiffeisen Bank.

→ IT Trainee

un program de tradiție pentru Raiffeisen Bank, dedicat absolvenților și celor care doresc să lucreze în IT, în sistemul bancar. În 2016, mai mult de 400 de candidați s-au înscris în program, dintre care 18 au fost selectați. Început în 2012, programul a fost implementat anual, cu un număr total de 57 de candidați care au fost selectați și au trecut prin program. Mai mult de 90% dintre aceștia au fost angajați de către Bancă.



MANAGEMENTUL PERFORMANȚEI

Una dintre realizările anului 2016 a fost proiectarea unui nou sistem de management al performanței, axat pe crearea de parteneriate pentru performanță între lideri și angajați. Noul sistem utilizează metodologii de afaceri internaționale, precum Graficul de Performanță (Balanced Scorecard), metodologii de coaching și stiluri de leadership selectate (leadership situațional), cu scopul de a aduce mai multă valoare și pentru a crea impact. Implementarea a început în 2016 cu definirea Graficului de Performanță (Balanced Scorecard) pentru diferite categorii de job-uri și cu identificarea standardelor comportamentale, a profilurilor de competențe și a comportamentelor optime. Acest lucru a determinat:

- reproiectarea standardelor comportamentale și a profilurilor de competențe pentru pozițiile din rețea
- dezvoltarea traseului profesional pentru toate pozițiile din companie, pentru a permite o mai bună gestionare a talentelor și oferirea de consiliere în carieră

SĂNĂTATEA, SECURITATEA ȘI BUNĂSTAREA ANGAJAȚILOR

» Sănătatea și securitatea angajaților

Banca investește continuu în asigurarea sănătății, securității și bunăstării angajaților săi. Drept cerință minimă legală, Banca respectă legislația națională privind sănătatea și securitatea angajaților, pentru înregistrarea și raportarea accidentelor, în conformitate cu Legea nr. 319/2006 și cu Hotărârea de Guvern nr. 1425/2006 (versiunea revizuită).

Banca a înființat un Comitet pentru Sănătate și Securitate, responsabil de monitorizarea și consilierea cu privire la programele de sănătate și securitate la locul de muncă. Rolul Comitetului și al membrilor săi este să asigure implementarea deciziilor referitoare la Sănătate și Securitate, să asigure condiții optime de muncă, să prevină accidentele sau bolile profesionale, și să se asigure că toți angajații sunt informați cu privire la politicile și procedurile de Sănătate și Securitate.

Comitetul pentru Sănătate și Securitate este formată din 16 membri, opt reprezentanți ai angajaților, opt reprezentanți ai angajatorului, un medic de Medicina Muncii și patru secretari.

ANGAJAȚI	BĂRBAȚI	FEMEI	LOCALITATE
Număr de accidente	1	2	București, Arad, Mehedintși
Tipul de accident (de exemplu, accident care necesită prim ajutor)	accident minor	accident minor	
Rata de accidentări	0,018%	0,037%	
Rata bolilor profesionale	n/a	n/a	
Zile pierdute (măsurate în zile calendaristice)	36	69	
Rata zilelor pierdute	0,027%	0,0169%	
Rata de absenteism	1,2%	2,2%	
Decese la locul de muncă	0	0	
Total zile lucrătoare	330.276	1.348.052	

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

» Bunăstarea angajaților

Banca sprijină un stil de viață sănătos și oferă acces tuturor angajaților la un pachet complex de soluții personalizate, conceput să susțină sau să îmbunătățească sănătatea fizică a individului, starea emoțională și mulțumirea de sine, și să asigure un echilibru bun între muncă și viața personală.

Începând cu 2013, Banca implementează un program pentru bunăstarea angajaților - RStyle, care este bazat pe trei piloni - sănătatea fizică, echilibru psiho-emoțional și sănătatea relațiilor interpersonale - și care cuprinde 6 domenii de acțiune - RSport, DevelopR, RFood, TogetheR, RParenting, și TravelR.

În 2016, în cadrul programului, au fost organizate 112 evenimente, cu o rată de participare de peste 2.600 (50%) de angajați din toate zonele și nivelurile companiei. Unele din evenimentele organizate în cadrul RStyle au inclus competiții sportive, călătorii cu bicicleta, ateliere de parenting, cursuri de gătit, evenimente

și ateliere artistice, examene medicale, reduceri la Maratonul Internațional Raiffeisen Bank, curse cu traseu și evenimente de ciclism, campionate de fotbal, tenis și volei pe plajă, și chiar și un eveniment intern de Jocuri Olimpice, pentru angajații din Centrul Operațional Brașov.

Programul RStyle atinge și zona de management al stresului, oferind consiliere și metode de prevenire a stresului, diagnoze, programe de dezvoltare și soluții pentru menținerea echilibrului psiho-emoțional, cu scopul de a schimba obiceiurile cotidiene cu unele mai sănătoase. În 2016, 108 angajați au participat în program.

“Sănătatea nu este totul, dar fără sănătate, totul este nimic” (Schopenhauer). Nu este doar un simplu citat. Acționăm pentru a îmbunătăți stilul de viață al angajaților noștri. Obiectivul nostru este de a încuraja umorul și sănătatea la locul de muncă, precum și crearea unui mediu pozitiv de lucru în echipă și un echilibru între muncă și viața personală.

Pentru a ne atinge obiectivul, am lansat un program complex: RStyle – “Trăiește o viață echilibrată” – care are la baza trei piloni - sănătatea fizică, echilibru psiho-emoțional și sănătatea relațiilor interpersonale. Domeniile de acțiune care vizează promovarea sănătății au fost identificate într-un studiu intern și acestea sunt: RSport, Rnutrition, Rparenting, DevelopmentR, TravelR și TogetheR. Rezultatele și cifrele colectate până în prezent ne servesc drept GPS. Evident, un program de acest tip nu poate elimina complet dezechilibrul din viața a mii de oameni - acest lucru ar fi nerealist.

Cu toate acestea, am reușit să acordăm mai multă atenție aspectelor care au un efect pozitiv asupra sănătății oamenilor noștri. Astfel, toți angajații pot accesa propria lor ofertă personalizată, individualizată și adaptată nevoilor, pentru a crește echilibrul din viața lor.

Irina Kubinschi
Director Resurse Umane

Planuri pentru 2017

Implementarea noilor standarde comportamentale și a profilurilor de competențe pentru pozițiile din Rețea



Utilizarea aplicațiilor IT pentru a sprijini identificarea traseului în carieră



Dezvoltarea de proiecte care să crească numărul femeilor în poziții de conducere

Continuarea activităților și a proiectelor care să consolideze Propunerea de Valoare pentru Angajați (EVP - Employee Value Proposition)

Utilizarea Studiului de cultură organizațională (OCI) pentru a proiecta cultura ideală

Continuarea implementării procesului revizuit de management al performanței

Elaborarea unei politici și a unui plan de instruire pe tema drepturilor omului, pe termen mediu

Continuarea evaluării abilităților de leadership și de dezvoltare a nivelurilor de management B-1 și B-2

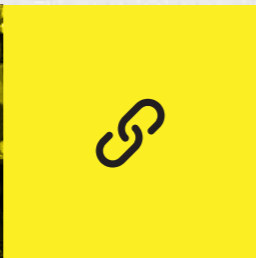
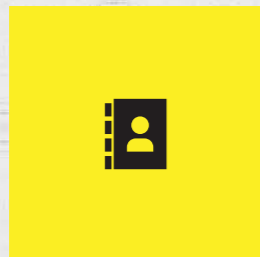
Relansarea platformei interne **“Vocea TA”**, prin reproiectarea procesului și introducerea unui mod îmbunătățit de interacțiune (filtrarea inițiativelor printr-un sistem de vot, o mai bună experiență a utilizatorului și transparență totală, un sistem eficient de notificare și urmărire în timp real a inițiativelor)

INVESTIȚIILE NOASTRE

6

Contribuția socială

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



Realizările anului 2016

Contribuția Băncii în programe comunitare a reprezentat **1,59%** din profitul său brut, conform criteriilor de raportare LBG (1,49% în 2015)

A 6-a ediție a Programului de granturi "Raiffeisen Comunități" a atras **193** de proiecte și a acordat 10 granturi în valoare totală de

100.000 EUR

8,19 EUR au fost investiți cu fiecare beneficiar (față de 7,3 EUR în 2015)

ÎN MEDIE, PARTENERII COMUNITARI AU GESTIONAT FONDURI DE 16.133 EUR (FAȚĂ DE 13.965 EUR ÎN 2015)



Contribuția Băncii/angajat =
365 EUR
(față de 324 EUR în 2015)

Contribuția financiară în **122** de proiecte comunitare

a fost de peste **1,9** milioane EUR (1,74 milioane EUR în 2015), conform criteriilor de raportare LBG

235.375

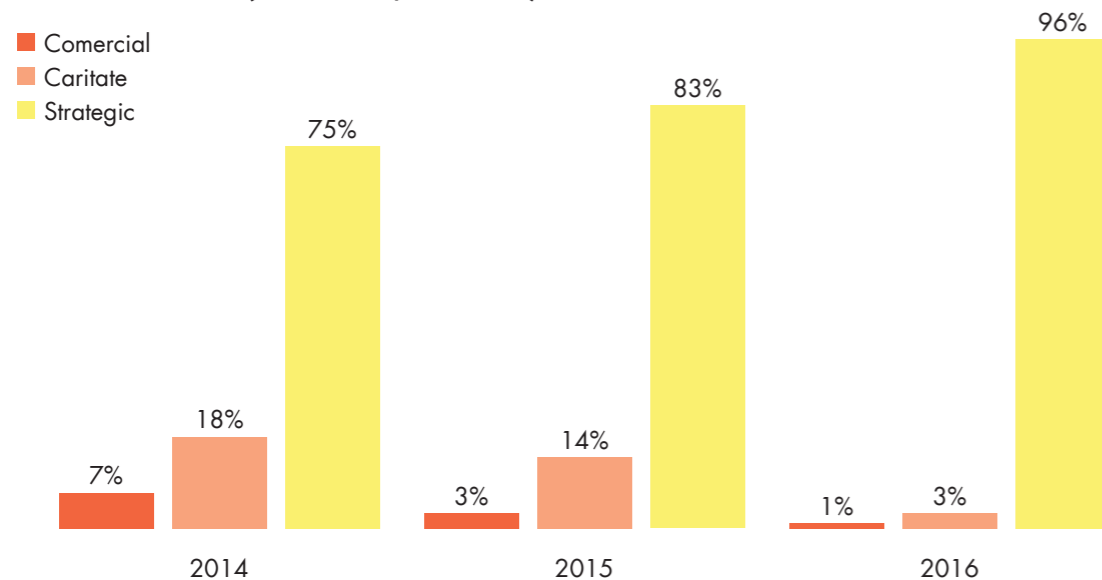
BENEFICIARI AI PROGRAMELOR COMUNITARE IMPLEMENTATE CU SPRIJINUL BĂNCII



254 de voluntari ai Raiffeisen Bank au petrecut un total de **876** de ore în proiecte și acțiuni de voluntariat

În 2016, Banca a colaborat cu ONG-uri de la nivel local și național pentru a crește gradul de conștientizare privind problemele sociale și de protecția mediului înconjurător, pentru a promova implicarea și responsabilitatea socială. Ca parte a angajamentului față de dezvoltarea comunitară, Banca a sprijinit și sponsorizat programe și proiecte care au fost supuse unui proces de evaluare transparent și care au fost atent selectate pentru a crea impact.

DE CE SE IMPLICĂ RAIFFEISEN BANK ÎN COMUNITATE (MOTIVAȚIE ÎN %)



Banca a adoptat întotdeauna o perspectivă strategică în modul cum și-a structurat implicarea în comunitate. Acest lucru i-a oferit o serie de beneficii, factorul cheie fiind capacitatea de a justifica numărul în creștere de resurse financiare și umane dedicate acestui scop. Criza financiară nu a afectat nivelul de investiții locale și nici angajamentul Băncii de a continua să contribuie la dezvoltarea comunității. În același timp, i-a permis Băncii să măsoare efectiv și eficient valoarea creată și impactul produs.

CONTRIBUȚII FINANCIARE

Banca continuă să susțină programe de educație financiară, arta și cultura românească, să promoveze un stil de viață sănătos și să aibă grijă de mediul înconjurător.

Contribuția financiară a Băncii în cele 122 de proiecte comunitare și programe susținute în 2016 s-a ridicat la peste 1,9 milioane de euro (conform criteriilor de raportare LGB), reprezentând 1.647 de lei (aproximativ 367 de euro) pentru fiecare angajat al său. Programele au fost desfășurate în parteneriat cu 116 ONG-uri, instituții non-profit, instituții de învățământ, instituții medicale și publice.

Banca sprijină proiectele și programele comunitare prin intermediul parteneriatelor și colaborării cu organizații neguvernamentale și instituții locale și naționale. Contribuția sa nu se limitează la sponsorizări și donații, ci presupune și implicarea activă a angajaților săi în acțiuni de voluntariat.

În 2016, 254 de angajați au fost implicați, ca voluntari, în proiectele comunitare susținute de Bancă, alocând mai mult de 870 de ore acestor activități. Mai mult de 100 de angajați au fost implicați în evaluarea și selectarea proiectelor înscrise în programul de granturi "Raiffeisen Comunități" (193 de proiecte) dintre care 10 au primit granturi în valoare totală de 100.000 de euro.



Contribuția financiară a Băncii în cele **122 de proiecte comunitare și programe** susținute în 2016 s-a ridicat la peste **1,9 milioane de euro**

DIRECȚIILE STRATEGICE DE CSR:

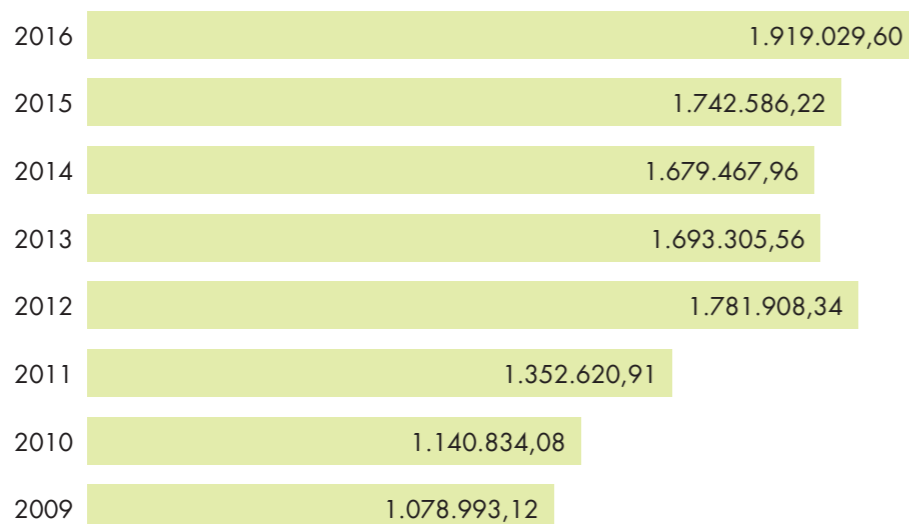
- Artă și cultură românească
- Educație financiară
- Ecologie urbană
- Sportul ca stil de viață sănătos
- Social

PROGRAMUL DE GRANTURI "RAIFFEISEN COMUNITĂȚI"

	2015	2016
Valoarea granturilor (EUR)	100.000	100.000
Proiecte comunitare înscrise	240	190
Voluntari implicați în evaluare	60	101

Valoarea totală a investițiilor comunitare realizate de Raiffeisen Bank în 2016 a fost de peste 1.919.030 de euro (în creștere cu 10% față de 2015). Programele și proiectele susținute reflectă cele 5 direcții strategice de investiție în comunitate: educație (și educație financiară), servicii sociale, artă și cultură românească, sport ca stil de viață sănătos și ecologie urbană.

SUMA TOTALĂ A INVESTIȚIILOR ÎN PROGRAME ȘI PROIECTE COMUNITARE (EUR)



Peste 80% (1.592.357 de euro) din totalul investițiilor comunitare au fost direcționate către proiecte și programe din cele cinci direcții strategice de CSR ale companiei. Astfel, în 2016, 32% (609.447 de euro) din resursele financiare au fost direcționate către programele de ecologie urbană, 21% (408.026 de euro) către programele sociale, 13% (243.634 de euro) către programele educaționale, 12% către arta și cultura românească (237.218 de euro) și 3,3% către proiectele care promovează sportul ca stil de viață sănătos.

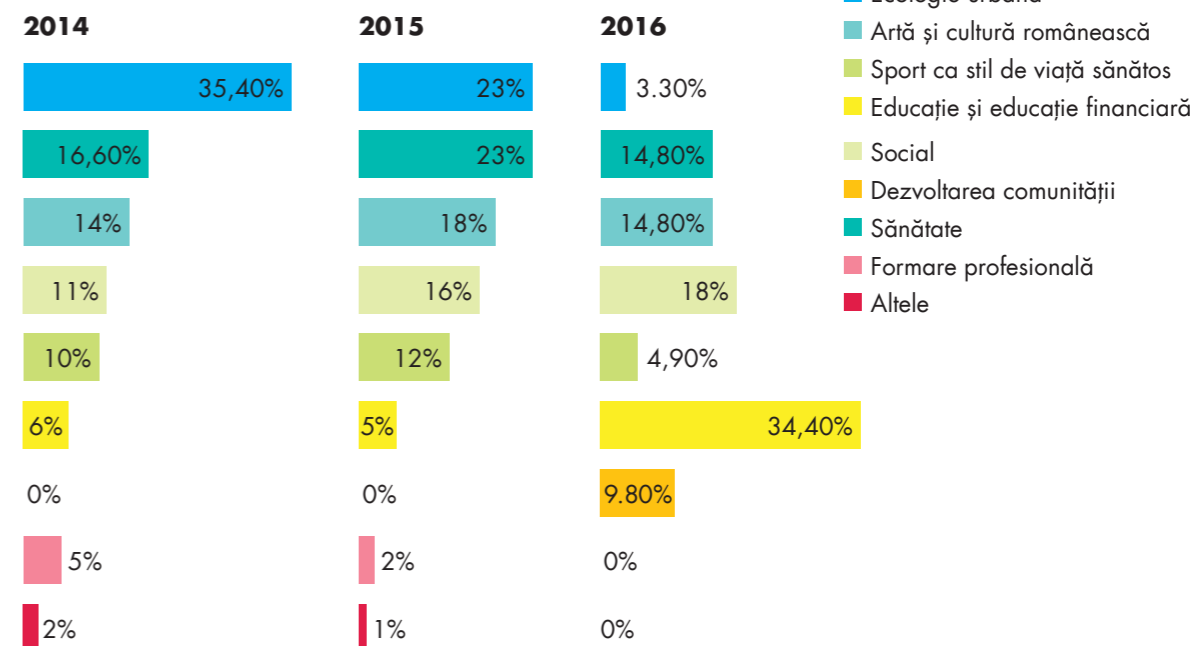
Numărul de programe și proiecte susținute de Bancă în cele 5 direcții strategice - educație (inclusiv educație financiară), artă și cultură românească, social, sport ca stil de viață sănătos și ecologie urbană, ca procent din numărul total de proiecte:

PROIECTE ȘI PROGRAME COMUNITARE SUSȚINUTE	2014	2015	2016
Ecologie urbană	35,4%	23%	3,3%
Artă și cultură românească	14%	18%	14,8%
Sport ca stil de viață sănătos	10%	12%	4,9%
Educație și educație financiară	6%	5%	34,4%
Social	11%	16%	18%
Dezvoltarea comunității	0%	0%	9,8%
Sănătate	16,6%	23%	14,8%

Banca donează anual mobilă și echipamente electronice, precum calculatoare, laptopuri și telefoane unui număr de parteneri, inclusiv școli și universități, ONG-uri și spitale. În 2016, valoarea bunurilor donate a fost de 34.224 de euro. Mai mult, Banca a

continuat să dezvolte programe de donații prin debit direct, împreună cu United Way, pentru programe de educație și de cauze related-marketing, împreună cu SMURD, serviciul pentru situații de urgență, pentru programe de sănătate, în valoare totală de 92.500 de euro.

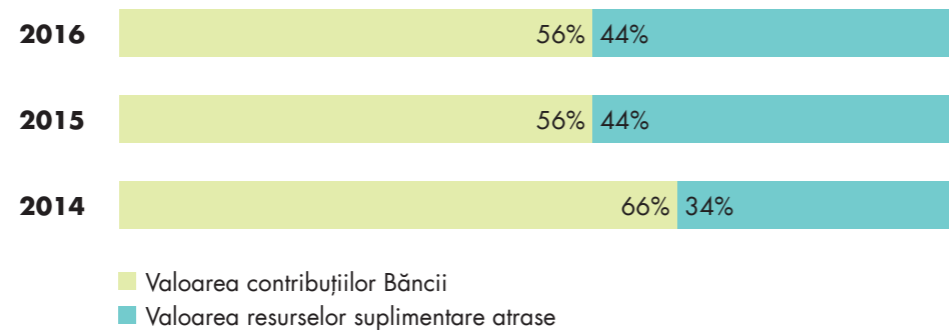
PROIECTE ȘI PROGRAME SUSȚINUTE (% DIN NUMĂRUL TOTAL DE PROIECTE)



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

AN	SUMA TOTALĂ	
	A CONTRIBUȚIILOR BĂNCII	A RESURSELOR SUPLIMENTARE ATRASE
2014	66%	34%
2015	56%	44%
2016	56%	44%

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



PARTENERIATE COMUNITARE

Programele și proiectele cheie sprijinite de către Bancă reflectă cele cinci domenii strategice de investiție: educație (și educație financiară), artă și cultură românească, sportul ca stil de viață sănătos, ecologie urbană și social.

» Educație financiară și antreprenorială (contribuție financiară de 243.634 EUR)

- Noi înșine, Familia Mea, Orașul Meu, Comunitatea Mea, Economia Noastră și ABCdar Bancar sunt programe și proiecte de educație financiară, dezvoltate în parteneriat cu Fundația Junior Achievement România: peste 6.750 de elevi din școli generale și licee din România au participat la cursuri de educație financiară, organizate în cadrul proiectelor mai sus menționate;
- Școala Liderilor, program dezvoltat în parteneriat cu Fundația Leaders: un eveniment unic creat pentru a conecta tinerii lideri, studenți și angajați juniori, cu antreprenori faimoși din România, pentru a încuraja și dezvolta gândirea antreprenorială;
- Academia Liderilor, program dezvoltat în parteneriat cu Fundația Leaders: proiectul ajută tinerii din România să își dezvolte abilitățile antreprenoriale și de leadership;
- Young Leaders Club Finance, program dezvoltat în parteneriat cu Young Leaders Club (CTL): Young Leaders Club Finance - Școala de Vară - ajută tinerii talentați din domeniul financiar și economic să-și înceapă cariera internațională;
- Romanian Business Leaders Summit, program dezvoltat în parteneriat cu Fundația Romanian Business Leaders: banca participă la Romanian Business Leaders Summit pentru a împărtăși experiența sa de pe piața din România;
- Academia MPV, program dezvoltat în parteneriat cu Akcees Education: Academia MVP este un program care țintește să promoveze dezvoltarea afacerilor de tip start-up.

» Artă și cultură românească (contribuție financiară de 237.218 EUR)

- Festivalul Internațional de Film Transilvania (TIFF) Cluj-Napoca și Sibiu, în parteneriat cu Asociația pentru Promovarea Filmului Românesc: cu participarea a peste 120.000 de oameni;
- Festivalul Internațional de Teatru Sibiu (FITS), în parteneriat cu Teatrul Național Radu Stanca: cu participarea a peste 50.000 de oameni și a mai mult de 3.600 artiști;
- Festivalul de Teatru Undercloud, în parteneriat cu Fundația Compania de Teatru Daya: mai mult de 1.000 de oameni au participat la cea de-a noua ediție a festivalului, organizat în București;
- Festivalul de Arte Contemporane Innersound, în parteneriat cu Asociația Art@Co: festivalul a adus împreună 65 de artiști din șapte țări și peste 1000 de participanți;
- Turneul Teatrului ACT, Raiffeisen Art Project, organizat în parteneriat cu Asociația Culturală ACT: Teatrul ACT a organizat un turneu sponsorizat cu două producții teatrale în cadrul cadrelor Raiffeisen Art Project, în Brașov, Târgu Mureș, Iași, Constanța, cu 16 spectacole și peste 3.000 de participanți;
- Festivalul de Muzică SoNoRo, festivalul de muzică clasică de cameră: festivalul a atras mai mult de 10.000 de participanți.

FITS:
>50.000 spectatori
>3.600 artiști



» Sportul ca stil de viață sănătos (contribuție financiară de 94.032 EUR)

- Maratonul Internațional București Raiffeisen Bank, organizat în parteneriat cu Asociația Bucharest Running Club: cu participarea a peste 14.000 de oameni; cel mai mare eveniment de alergat din România din 2008;
- Maratonul Internațional Via Maria Theresia, organizat în parteneriat cu Asociația Tășuleasa Social: cu participarea a peste 600 de oameni.

» Ecologie urbană (contribuție financiară de 609.447 EUR)

- l'velo Relax, dezvoltat în parteneriat cu Asociația Green Revolution: un sistem de bike-sharing, dezvoltat în București și alte orașe din România, ce constă în nouă centre de închiriat biciclete, localizate în parcuri sau în apropierea acestora, cu peste 800 de biciclete ce pot fi închiriate pentru relaxare; aproape 140.000 de oameni au închiriat biciclete în 2016, în creștere cu 5% în comparație cu 2015;
- l'velo Urban, dezvoltat în parteneriat cu Asociația Green Revolution: un sistem automatizat de bike-sharing, poziționat în cinci zone din București care oferă 135 de biciclete, creat ca alternativă la transportul în comun, cu impact zero asupra mediului înconjurător. Peste 3.200 de oameni au folosit bicicletele în perioada septembrie - decembrie 2016, dintre care 342 au decis să cumpere un abonament;
- Student O'Bike, dezvoltat în parteneriat cu Asociația Green Revolution: un sistem de bike-sharing pentru studenți, amplasat în cinci campusuri studențești, cu 320 de biciclete ce pot fi împrumutate în perioadele anului universitar. Peste 17.720 de studenți au folosit bicicletele în 2016.

l'velo Relax:
>800 biciclete pentru închiriat
~140.000 oameni au închiriat biciclete în 2016

» Social (contribuție financiară de 408.026 EUR)

- Program intern de strângere de fonduri prin debit direct, în parteneriat cu United Way: inițiat acum 12 ani, angajații donează anual din salariile lor către proiectele United Way, iar Banca dublează contribuția. În plus, angajații au posibilitatea de participa la activități de voluntariat, precum mentorat, în cadrul proiectelor susținute;
- Centrul Comunitar Generații, în parteneriat cu Fundația Principesa Margareta a României: centrele inter-generaționale (din București, Târgu-Mureș și Covasna) au ajutat 210 beneficiari, tineri și bătrâni, să învețe lucruri noi, să se ajute pe ei înșiși și să se simtă utili în comunitatea lor;
- Program educațional, în parteneriat cu Teach for România: sprijin pentru dezvoltarea educațională a opt profesori, care au predat unui număr de peste 300 de copii din comunități defavorizate;
- Program de construire de case, în parteneriat cu Habitat for Humanity: un program de 4 ani conceput pentru a construi 12 case pentru 12 familii defavorizate din orașul Constanța; patru case au fost construite în 2016, la care au participat și 18 voluntari Raiffeisen Bank;
- Fiecare Copil la Grădiniță, în parteneriat cu Fundația OvidiuRo: programul sprijină educația ajutând copiii din comunități defavorizate să meargă la grădiniță, reducând astfel rata abandonului școlar. Bonul de masă, introdus în acest program, a devenit lege în 2016, permițând unui număr de 1.200 de copii să primească, din partea statului român, un bon de masă în valoare de 11 euro pentru a sprijini prezența la grădiniță.

TIPURI DE PARTENERI COMUNITARI	ONG-URI	INSTITUȚII DE ÎNVĂȚĂMÂNT	INSTITUȚII MEDICALE	INSTITUȚII NON-PROFIT	AUTORITĂȚI LOCALE	INSTITUȚII PUBLICE
2014	94,00%	3,00%	2,00%	1,00%	0,00%	0,00%
2015	87,76%	6,12%	3,06%	0,00%	0,00%	3,06%
2016	57,8%	26,7%	9,5%	1,7%	0,9%	1,7%

PARTENERI COMUNITARI

În ultimii ani, Banca și-a asumat roluri foarte importante în comunitățile în care își desfășoară activitatea, cel mai important fiind cel de facilitator. În acest rol intermediar între economie, mediul de afaceri și companie, Banca facilitează și garantează coeziunea și unitatea în zona socială. Asumându-și rolul de mediator în zona socială, Banca propune și promovează soluții pentru rezolvarea problemelor sociale, prin implicare în programe de educație și educație financiară, culturale și sociale, pe termen lung. Banca nu este doar un sponsor, întrucât contribuția ei nu se rezumă doar la aspectul financiar, ci se concentrează pe atingerea unui impact de fond, susținut.

Partenerii comunitari ai Băncii pot fi grupați în următoarele categorii: ONG-uri, instituții de învățământ, instituții non-profit, autorități locale, instituții publice și medicale. În 2016, Banca a făcut o schimbare în modelul și prioritățile sale de investiție în comunitate: ca urmare, peste 25% din partenerii săi actuali sunt din domeniul educației iar aproape 85% din partenerii comunitari sunt ONG-uri și instituții de învățământ.

*Numărul include instituțiile educaționale cărora Banca le-a donat bunuri în natură

IMPACTUL ÎN COMUNITATE

» Valoarea totală a investițiilor în comunitate

Suma totală a contractelor de sponsorizare ale Băncii în 2016 a depășit 2.169.423 de euro, ceea ce înseamnă o creștere cu 9% în comparație cu 2015. Banca a investit 1.919.030 de euro în programe și proiecte comunitare care respectă principiile raportării LBG.

» Impactul proiectelor comunitare susținute de Bancă

În conceperea sau selecția programelor sau proiectelor comunitare susținute de Bancă, aceasta ia în considerare principalele categorii de părți cointeresate: angajați, beneficiari direcți și parteneri comunitari. Aceste trei categorii, alături de impactul pozitiv și de oportunități, contribuie cel mai mult la succesul oricărui proiect comunitar.

» Impactul asupra angajaților Băncii

Banca își încurajează angajații să se implice în acțiuni de voluntariat, deoarece:

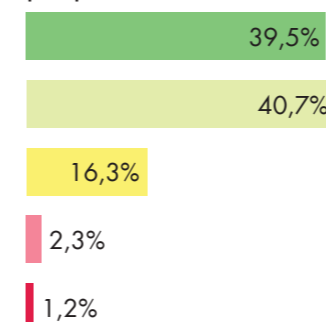
- au un impact pozitiv pentru comunitate;
- contribuie la îmbunătățirea relațiilor între angajați, cresc implicarea și satisfacția personală;
- ajută la dezvoltarea de noi abilități pentru voluntari.

Banca evaluează anual modul în care activitățile de voluntariat îi ajută pe angajați să se dezvolte și să se concentreze asupra aspectelor importante precum încrederea în forțele proprii, empatia față de oameni, atenția la nevoile acestora și ale comunității.

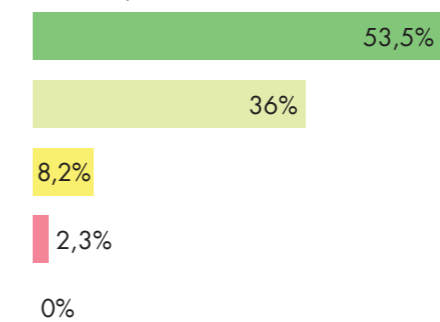
ACTIVITĂȚILE DE VOLUNTARIAT AU DEZVOLTAT ÎN RÂNDUL ANGAJAȚILOR	... ÎNCREDERE ÎN FORȚELE PROPRII	...STARE DE BINE/ FERICIRE (AFARA LUCULUI DE MUNCĂ)	...EMPATIA FAȚĂ DE OAMENI ȘI ATENȚIA LA NEVOILE LOR	...ATENȚIE LA NEVOILE COMUNITARE/ SOCIALE MAI LARGI
total de acord	39,5%	53,5%	68,4%	70,9%
de acord	40,7%	36%	27,8%	25,6%
neutru	16,3%	8,2%	3,8%	2,3%
dezacord	2,3%	2,3%	0%	1,2%
dezacord total	1,2%	0%	0%	0%

ACTIVITĂȚILE DE VOLUNTARIAT AU AJUTAT ANGAJAȚII BĂNCII:

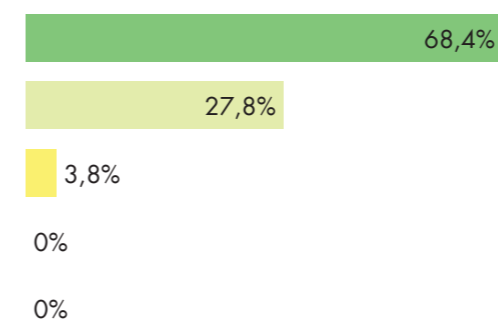
Să aibă mai mare încredere în forțele proprii



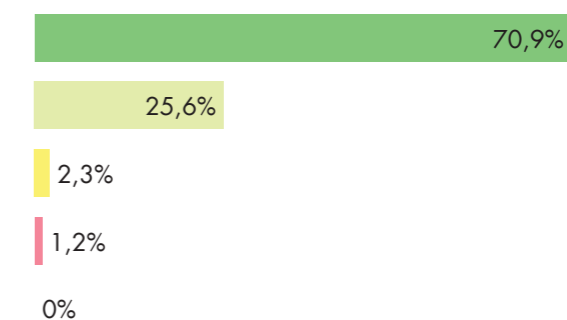
Să se simtă mai bine cu ei înșiși (în afara locului de muncă)



Să empatizeze mai mult cu cei din jur și să fie mai atenți la nevoile lor



Să acorde o atenție mai mare nevoilor comunitare/ sociale



total de acord
de acord
neutru
dezacord
dezacord total

În timpul anului pentru care se face raportarea, 254 angajați au contribuit la mai multe activități de voluntariat, desfășurate în parteneriat cu unele dintre cele mai active ONG-uri din România. Un total de 876 de ore au

fost alocate voluntariatului de către angajați, în activități precum: evaluarea și selectarea programelor comunitare ce urmau să fie finanțate, programe de educație financiară și de construire de case pentru persoane defavorizate.

→» Impactul asupra beneficiarilor programelor și proiectelor comunitare susținute de Bancă

În 2016, 235.375 de oameni au beneficiat direct de programele și proiectele comunitare, implementate cu sprijinul Băncii, fiind înregistrate următoarele îmbunătățiri: schimbări de comportament și de atitudine (43,2%), îmbunătățirea calității vieții (28,7%), aproape la același nivel cu dezvoltarea percepută a competențelor (28,1%). Principalele îmbunătățiri raportate de către beneficiari se referă la schimbări de comportament și atitudine și la creșterea calității vieții. În contextul creșterii proiectelor de educație financiară finanțate de către Bancă, s-a înregistrat o creștere semnificativă în dezvoltarea abilităților beneficiarilor direcți.

TIPUL DE SCHIMBĂRI GENERATE ÎN RÂNDUL BENEFICIARILOR

	DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR	ÎMBUNĂȚĂȚIREA CALITĂȚII VIEȚII	SCHIMBĂRI COMPORTAMENTALE ȘI DE ATITUDINE
2014	40%	22%	38%
2015	7,8%	43%	49,20%
2016	28,1%	28,7%	43,2%

→» Impactul asupra partenerilor

Organizațiile partenere ale Băncii s-au bucurat, datorită sprijinului primit, de beneficii directe și indirecte atât pentru ele, cât și pentru beneficiarii lor. Pe baza evaluării anuale conform standardelor LBG, în 2016, cele mai importante beneficii obținute de partenerii comunitari au vizat reputația (100%) și serviciile îmbunătățite/dezvoltarea unor noi (97,56%).



Planuri pentru 2017

Consolidarea strategiei de sustenabilitate, pentru a încorpora, în activitatea Băncii, feedback-ul primit de la părțile cointeresate

Crearea unei distincții mai clare între donații și sponsorizări și investițiile comunitare pe care le susține Banca



Includerea educației, educației financiare și antreprenoriale și a inovației ca domenii cheie ale strategiei de sustenabilitate; atât părțile cointeresate, cât și Banca sunt interesate de susținerea inițiativelor de educația financiară și antreprenoriale

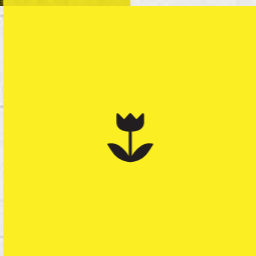
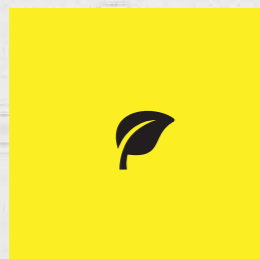
STABILIREA DE OBIECTIVE SMART ÎN ZONA DE SUSTENABILITATE



Comunicarea informațiilor din Raportul de Responsabilitate Socială Corporativă către părțile cointeresate, ținând cont de temele semnificative pentru fiecare categorie

Dezvoltarea unei strategii mai complexe cu privire la implicarea părților cointeresate, pentru o mai bună înțelegere a părerilor și așteptărilor acestora referitor la investițiile comunitare pe care le face Banca

CONSOLIDAREA CAPACITĂȚILOR ANGAJAȚILOR IMPLICAȚI ÎN PROCESUL DE RAPORTARE ȘI OFERIREA DE CURSURI DE SPECIALITATE



AMPRENTA **7** NOASTRĂ

Responsabilitatea față de mediul înconjurător

Dat fiind faptul că ne confruntăm cu multe schimbări climatice, una dintre provocările actuale este, fără îndoială, păstrarea echilibrului între activitatea noastră și mediul înconjurător. Interdependența activităților pentru acoperirea acestor riscuri demonstrează faptul că sunt necesare acțiuni complexe și coordonate.

Realizările anului 2016

Consum de hârtie
reducut cu

22.345 kg

Cantitate de hârtie
reciclată după utilizare,
dublă de la
300.589 kg

la **663.300** kg

Peste 157.000 de
oameni, inclusiv studenți,
angajați ai Băncii și
membri ai comunității, au
participat la programele
de bike-sharing susținute
de Bancă



Sponsorizarea proiectului anual Green
Business Index, cel mai prestigios
barometru de responsabilitate corporativă
din zona protecției mediului înconjurător
din România

**PARTICIPAREA LA CEA DE A 6-A EDIȚIE
BIKEFEST, CEL MAI IMPORTANT EVENIMENT
URBAN DEDICAT BICICLIȘTILOR**



Prin amploarea activităților desfășurate, sectorul bancar joacă un rol esențial în dezvoltarea economică a României. Banca nu se concentrează doar asupra comunităților locale în care este prezentă, ci lucrează susținut pentru a face față provocărilor legate de protecția mediului înconjurător și încurajează implicarea cetățenilor în rezolvarea problemelor asociate.

Reducerea resurselor materiale presupune un risc atât pentru companii, cât și pentru comunități. Aceasta are o influență directă asupra performanței companiei, dar și asupra utilizatorilor finali, iar Banca înțelege că, în calitate de lider în comunitate, trebuie să fie un exemplu în promovarea de practici responsabile în acest domeniu. Banca finanțează proiecte inovatoare și dezvoltă inițiative interne pentru limitarea utilizării resurselor materiale astfel încât să facă față provocărilor prezente și viitoare. Această abordare dublă, prin acțiuni interne și externe, contribuie la reducerea impactului companiei asupra mediului înconjurător, în timp ce generează beneficii măsurabile.

Banca recunoaște că este nevoie de o abordare consecventă, motiv pentru se implică continuu în acțiuni de îmbunătățire a nivelului de conștientizare, de monitorizare a oricărui impact negativ al operațiunilor sale și de protecție împotriva riscurilor neprevăzute. Banca se asigură că resursele folosite pentru a crea produse și servicii sunt bine planificate, reciclate unde este posibil, și optimizate. Prin programele dezvoltate, aceasta contribuie, alături de clienții săi, la adoptarea unor obiceiuri bancare responsabile. În 2016, numărul de produse oferite de Bancă prin intermediul canalelor digitale, a crescut.

ABORDAREA ASPECTELOR PRIVIND PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR

Orice contribuție pentru protecția mediului este importantă deoarece contribuie la combaterea fenomenului de încălzire globală, care are efecte ecologice, sociale și economice. Pentru a avea o contribuție reală la rezolvarea acestor situații, Banca dezvoltă acțiuni pentru creșterea nivelului de conștientizare a angajaților săi și în comunitățile în care își desfășoară activitatea, cu privire la importanța și impactul schimbărilor climatice.



ACȚIUNI PENTRU PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR

Una dintre direcțiile strategice ale Băncii în zona de CSR este ecologia urbană, contribuind astfel la reconstruirea orașelor pe principiile dezvoltării durabile. În 2016, Banca a continuat să promoveze necesitatea protecției mediului înconjurător și a reducerii consumului de energie, prin susținerea programelor anuale de bike-sharing, dezvoltate în parteneriat cu Asociația Green Revolution.

Proiectele dezvoltate promovează principiile protecției mediului înconjurător și ale unui stil de viață sănătos, susțin reducerea nivelului de poluare cauzată de activitățile umane și educă participanții cu privire la diversele efecte negative ale acestora. Banca susține, încă din 2010, programele care vizează încurajarea utilizării bicicletelor, ca mijloc alternativ de transport. Proiectele de ciclism urban promovează un stil de viață sănătos, susținând transportul alternativ și încurajând utilizarea metodelor de transport cu zero impact asupra mediului înconjurător

I’Velo este principalul program în domeniul ecologiei urbane, susținut de Bancă și dezvoltat în parteneriat cu Asociația Green Revolution.

Programul I’Velo, inițiat în 2010, în parteneriat cu Asociația Green Revolution, este primul program de bike-sharing din România. Acesta a înregistrat peste 1.160.000 de participanți până în prezent, care au închiriat una din cele 1.255 de biciclete puse la dispoziție în unul din cele nouă orașe în care există sistemul.



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

» I’Velo Urban:

este un sistem de bike-sharing automatizat, lansat în septembrie 2016, în București. Cinci stații automatizate de bike-sharing sunt localizate în zona centrală, punând la dispoziția celor interesați, 135 de biciclete de închiriat. În perioada septembrie – decembrie 2016, peste 3.200 de persoane au închiriat o bicicletă, iar 342 au decis să achiziționeze un abonament.

» I’Velo Relax:

este un sistem de bike-sharing, localizat în apropierea parcurilor sau în incinta acestora. Constă în nouă stații care pun la dispoziție peste 800 de biciclete de închiriat. În 2016, numărul celor care au închiriat o bicicletă a crescut cu 5%, comparativ cu 2015, iar numărul acestora a ajuns la peste 140.000 închirieri.

» StudentOBike:

localizat în șase campusuri studentești din București și din țară, proiectul oferă 320 de biciclete de închiriat; peste 17.700 de studenți au închiriat o bicicletă în 2016.



Parcul auto al Băncii a fost schimbat în 2014 cu mașini mai ecologice; în 2016 au fost achiziționate trei vehicule hibrid, iar în 2017 se intenționează achiziția unei mașini electrice. Banca a continuat să susțină programul de bike-sharing, în parteneriat cu Asociația Green Revolution (www.greenrevolution.ro), program disponibil în nouă orașe din România. De asemenea, angajaților din sediul central li s-au pus la dispoziție biciclete și o infrastructură adecvată.

PERFORMANȚA PRIVIND PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR

Performanța Băncii cu privire la protecția mediului înconjurător s-a îmbunătățit considerabil în ultimii ani și continuă să fie o parte integrantă a modelului de afaceri. Impactul direct asupra mediului înconjurător, generat de Bancă, se rezumă, în principal, la consumul de energie, apă și hârtie. Acest raport conține informații despre consumul de resurse materiale din toate punctele de lucru ale Băncii, sediile centrale și agenții, a căror suprafață totală este de 133.606 m².



HÂRTIA ȘI DEȘEURILE ELECTRICE, ELECTRONICE ȘI ELECTROCASNICE (DEEE-URI)

Produsele și serviciile financiare oferite de companie au impact asupra nivelului de resurse materiale și, implicit, asupra mediului înconjurător. Fiind un furnizor de servicii financiare, compania utilizează hârtie pentru informarea clienților - informații precontractuale, pentru tipărirea contractelor de credit, dar și pentru activitățile administrative și pentru cele de promovare.

TIPUL DE RESURSE CONSUMATE	VOLUM ÎN 2014	VOLUM ÎN 2015	VOLUM ÎN 2016
Hârtie (kg)* *hârtie nereciclată	367.257	376.333	353.988
Materiale tipărite, pentru vânzarea produselor și serviciilor financiare (kg)	N/A	N/A	102.648
Cartușe de imprimantă și tonere (bucăți)	N/A	N/A	4.186
Carton utilizat pentru depozitarea documentelor (kg)	N/A	N/A	17.280

Din dorința de a reduce cantitatea de resurse folosită, dar și pentru a oferi o experiență mai bună clienților, Banca a introdus în 2016 o nouă aplicație mobilă, îmbunătățindu-și serviciile oferite prin intermediul canalelor digitale și limitând consumul de hârtie. Funcționalitățile digitale, precum plata taxelor cu ajutorul telefonului mobil sau online, accesul cu amprentă digitală și transferul rapid de bani, cu ajutorul telefonului mobil, aduc beneficii multiple clienților, companiei și mediului înconjurător. Acest proces de digitalizare, implementat în 2016, a dus la reciclarea unei

cantități semnificative de echipamente electronice (DEEE), din punctele de lucru.

De asemenea, în 2016, Banca a îmbunătățit procesul de reciclare a hârtiei, după utilizare. Hârtia de toate tipurile, inclusiv materialele de marketing și posterele, se reciclează acum în toate punctele de lucru. Conform datelor interne, Banca a reciclat 663.300 kg, comparativ cu 300.589 kg, în 2015. Acest proces a devenit o practică standard în cadrul Băncii.

MATERIALE RECLIMATE	VOLUM ÎN 2014	VOLUM ÎN 2015	VOLUM ÎN 2016
Hârtie (kg)	353.466	300.589	663.300
DEEE-uri (kg)	42.974	19.332	618.300

Banca nu utilizează hârtie reciclată deoarece consideră că, prin această acțiune, nu reduce impactul asupra mediului înconjurător: hârtia reciclată nu este produsă în România (impactul lanțului de aprovizionare este luat în considerare în această decizie).



ENERGIA

Reducerea consumului de energie este una dintre prioritățile Băncii, în special datorită impactului asupra mediului înconjurător și asupra costurilor. Banca înregistrează informații detaliate cu privire la consumul de energie, pentru a putea avea o imagine reală și documentată pe baza căreia să stabilească acțiuni.

În 2016, Banca a reușit să-și reducă semnificativ consumul de energie, cu 1,57 GWh (din electricitate și energia necesară pentru răcire) și cu 3.751 MWh (din energia necesară pentru încălzire).

CONSUM TOTAL DE ENERGIE

	VOLUM ÎN 2014	VOLUM ÎN 2015	VOLUM ÎN 2016
Electricitate și energie pentru răcire (GWh)	27,31	23,3	21,73
Energie pentru încălzire (gaz) (MWh)	11.845	17.492	13.741

CANTITATE TOTALĂ DE ENERGIE ECONOMISITĂ

	DIN 2014 PÂNĂ ÎN 2015	DIN 2015 PÂNĂ ÎN 2016
Electricitate și energie pentru răcire (GWh)	4,01	1,57
Energie pentru încălzire (gaz) (MWh)	5.647	3.751

Notă: o parte din reducerea consumului de energie este rezultatul închiderii a 37 de agenții.

Banca a derulat o serie de proiecte care au contribuit la reducerea consumului de energie, proiecte ce vor fi continuate în viitor, stabilind astfel o bază sustenabilă pentru desfășurarea activităților operaționale. Printre acestea se numără utilizarea echipamentelor ecologice, proiectele cu consum redus de energie și managementul deșeurilor.

Proiectele și impactul lor sunt prezentate mai jos:

» Sistemul de aer condiționat Freon 22 a fost înlocuit cu sistemul mai ecologic Freon 410, în toate camerele tehnice și clădirile de birouri. S-a propus utilizarea răcitoarelor mai mici, cu scopul de a reduce consumul de electricitate.

» S-a implementat o politică de stingere a luminilor după 10 PM, în sediul central. Personalul de securitate din clădirea sediului central are responsabilitatea de a se asigura că toate luminile sunt stinse la 10 PM. În plus, s-au instalat sisteme de iluminare pe bază de senzori în agenții, la toalete, pe holuri și în bucătării.

» În 2016, a fost inițiat un proiect de înlocuire a casetelor luminoase de exterior, în toate agențiile. 20 de casete iluminate au fost deja înlocuite cu lumini LED, în prima fază a proiectului.



TRANSPORTUL ȘI EMISIILE DE GAZE CU EFECT DE SERĂ (GES)

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

CONSUM DE COMBUSTIBIL

	VOLUM ÎN 2014	VOLUM ÎN 2015	VOLUM ÎN 2016
Benzină pentru vehicule (l)	645.276	590.071	445.539
Motorină pentru vehicule (l)	N/A	N/A	151.129
Motorină pentru generatoare (l)	N/A	N/A	5.328

În 2016, Banca a înlocuit o parte dintre mașinile pe benzină și a achiziționat 119 mașini pe motorină și trei mașini hibride. În procesul de achiziționare a noilor mașini, s-au luat în considerare consumul de combustibil per 100 km și emisiile de CO₂.

FLOTĂ AUTO

	2016
Număr de mașini în flota companiei	522
Număr de mașini pe motorină	400
Număr de mașini electrice/hibride	3
Număr de mașini pe benzină	119
Distanța parcursă cu taxiul, cu mașinile din flota companiei și cu mașinile personale (km)	9.341.462

Distanța totală parcursă cu taxiul, cu mașinile din flota companiei și cu mașinile personale a fost de 9.341.461 de kilometri, în timp ce zborurile internaționale și zborurile interne în interes de serviciu, efectuate de angajați au însumat un total de 2.624.123 km.

TRANSPORTUL ANGAJAȚILOR/DE BUNURI, ÎN INTERES DE SERVICIU

	2014	2015	2016
Distanța parcursă de angajați cu mașina personală, în interes de serviciu (km)	963.000 km (aprox. 77.000 l)	978.057 km (aprox. 78.000 l)	927.696 km (aprox. 74.000 l)
Distanța parcursă de angajați cu mașina companiei (km)			7.876.039 km
Distanța parcursă de angajați cu taxiul, în interes de serviciu (km)	360.000 km (aprox. 29.000 l)	499.074 km (aprox. 40.000 l)	537.727 km (aprox. 43.000 l)
Cantitatea de bunuri transportată de serviciile de curierat (t)	150	160	160

Transportul în interes de serviciu contribuie masiv la amprenta de carbon produsă de către Bancă. Banca a recunoscut impactul transportului asupra emisiilor de gaze cu efect de seră (GES) și încearcă să reducă acest rezultat, prin acțiunile pe care le implementează, precum schimbarea flotei de mașini. Deși Banca nu a efectuat un audit oficial asupra GES, pentru a identifica impactul exact al operațiunilor sale, aceasta depune toate eforturile pentru a-și reduce impactul asupra schimbărilor climatice.



APA

Creșterea nivelului de conștientizare a angajaților cu privire la consumul de apă și comunicarea politicilor de protecția mediului înconjurător fac parte din planul de măsuri concrete de economisire a apei la locul de muncă. În 2016, cei 5.308 angajați ai Băncii au reușit să reducă consumul de apă cu 12.725 m³. Banca nu deține infrastructura adecvată pentru reciclarea sau reutilizarea apei, motiv pentru care cea mai eficientă măsură pe care o poate lua cu privire la acest aspect este reducerea consumului.

5.308 angajați:
consumul de apă redus cu
12.725 m³

APĂ CONSUMATĂ m ³	VOLUM ÎN 2014	VOLUM ÎN 2015	VOLUM ÎN 2016
---------------------------------	------------------	------------------	------------------

Volum total de apă	81.640	79.200	66.475
--------------------	--------	--------	--------

APĂ ECONOMISITĂ m ³	2014- 2015	2015- 2016
-----------------------------------	---------------	---------------

Volum total de apă	2.400	12.725
--------------------	-------	--------

Notă: scăderea consumului de apă se datorează, în mare parte, închiderii unui număr de 37 de agenții ale Băncii.



DEȘEURILE

Compania înregistrează anual cantitatea de deșeuri periculoase și nepericuloase, produse în desfășurarea activităților sale. Sistemul intern de management al deșeurilor prevede colectarea separată a fiecărui tip, în toate punctele de lucru. Toate bucătăriile sunt prevăzute cu un sistem de colectare separată a deșeurilor, care constă în pubele pentru hârtie, plastic, sticlă și gunoi menajer.

TIPURI DE DEȘEURI RECICLATE	VOLUM	
	DEȘEURI PERICULOASE	DEȘEURI NEPERICULOASE
Reciclare – metal (kg)		4.636
Reciclare – plastic (kg)		826
Reciclare – hârtie reciclată (kg)		663.300
Reciclare – carton (kg)		3.012
Reciclare – unități centrale (bucăți)	256	
Reciclare – laptop-uri (bucăți)	169	
Reciclare – telefoane mobile (bucăți)	174	
Reciclare – monitoare (bucăți)	256	
Reciclare – becuri (kg)	72	
Reciclare – baterii (kg)	240	
Cantitate de gunoi aruncată la groapa de gunoi (kg)	0	297.930

Planuri pentru 2017

Continuarea
proiectului de
răcire a fermelor
de servere

Continuarea
implementării
sistemului segregat
de management al
deșeurilor

Mentenanța
generatoarelor și a
aparaturilor de aer
condiționat

Continuarea
reciclării
materialelor utilizate
în activitățile
comerciale – hârtie
și DEEE-uri



Achiziționarea de
mașini electrice

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

PARTENERI COMUNITARI

- Fundația Junior Achievement România
- Fundația Leaders
- Asociația Young Leaders Club
- Fundația Romanian Business Leaders
- Asociația Akcees Education
- Asociația Green Revolution
- Asociația Teach for Romania
- Asociația OvidiuRo
- Habitat for Humanity România
- Fundația United Way
- Fundația Principesa Margareta a României
- Fundația Light into Europe
- Teatrul Național Radu Stanca
- Asociația pentru Promovarea Filmului Românesc
- Fundația Compania de Teatru Daya
- Asociația Art@Co
- Asociația Culturală ACT
- Asociația SoNoRo
- Asociația Bucharest Running Club
- Asociația Tășuleasa Social
- Asociația pentru Relații Comunitare (ARC)

Despre raport



Raiffeisen Bank prezintă, în cel de-al VIII-lea Raport de Responsabilitate Socială Corporativă, angajamentele, realizările și planurile pentru viitor, ca parte a promisiunii de a comunica tot timpul transparent și responsabil. Banca funcționează în temeiul legislației române în vigoare, al actului constitutiv și al regulamentelor interne. Toate activitățile financiar-bancare desfășurate sunt reglementate și supervizate de Banca Națională a României. Prin faptele și cifrele prezentate, acest raport transmite informații cu privire la modul în care principiile de sustenabilitate sunt încorporate în modelul de afaceri și în strategia Băncii.

Raportul reprezintă o continuare a eforturilor companiei în zona raportării non-financiare, inițiată în 2009, și are drept obiectiv comunicarea strategiei și prioritățile companiei în zona de responsabilitate socială corporativă.

Raportul de Responsabilitate Socială Corporativă al Raiffeisen Bank pentru anul 2016 prezintă toate temele semnificative (materiale), recunoscute de Bancă și asupra cărora aceasta s-a concentrat pe parcursul acestui an de raportare. Raportul face referire la perioada 1 ianuarie 2016 - 31 decembrie 2016.

Structura raportului și abordarea Băncii respectă principiile și liniile directe prevăzute de standardele de raportare non-financiară ale Global Reporting Initiative, emise în octombrie 2016. Acest raport îndeplinește cerințele opțiunii de conformitate Core.

Datele și informațiile sunt structurate într-o manieră ușor de urmărit, pe baza a patru domenii cheie, acoperind riscurile, oportunitățile și strategiile pentru viitor:

- Finanțare responsabilă
- Locul de muncă
- Companie
- Mediul înconjurător

Indicatorii selectați aici sunt cei mai relevanți pentru operațiunile, produsele și părțile cointeresate ale Băncii și se bazează pe evaluarea materialității celor mai semnificative teme de sustenabilitate, pentru Bancă și pentru părțile cointeresate. Pentru a obține o perspectivă mai amplă

asupra activității Băncii din zona de sustenabilitate, compania a prezentat cifre și informații din anii anteriori.

Ca în fiecare an, Banca se străduiește să îmbunătățească procesul de raportare. Pentru raportul din 2016, termenii financiari menționați sunt exprimați în euro, nu în lei. 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.

RATE DE CONVERSIE	2015	2016
	Monedă EUR EOP	4,524
Monedă EUR AVG	4,504	4,517

Datele și afirmațiile din acest raport, cu privire la performanța de sustenabilitate, nu au fost supuse unui audit extern, efectuat de o terță parte independentă. Luăm în considerare această opțiune pentru rapoartele viitoare.

ECHIPA EDITORIALĂ

Banca este foarte mândră de cel de-al VIII-lea Raport de Responsabilitate Socială Corporativă, deoarece acesta reprezintă o platformă de comunicare a reușitelor, a planurilor și a angajamentului de a dezvolta o afacere sustenabilă, ținând cont de opiniile părților cointeresate. Prezentul raport este rezultatul muncii întregii companii și a fost dezvoltat în parteneriat cu The CSR Agency, o companie de consultanță în sustenabilitate. Cu această ocazie, Banca dorește să mulțumească tuturor colegilor care s-au implicat în acest proiect.

PENTRU SUGESTII CU PRIVIRE LA PREZENTUL RAPORT

Opinia dumneavoastră este foarte importantă pentru Bancă. Vă rugăm să trimiteți sugestiile, opiniile sau întrebările dumneavoastră la:

Romina Roșu

- Corporate Social Responsibility (CSR) Officer
Direcția de Comunicare și Relații Publice
- E-mail: romina.rosu@raiffeisen.ro

Corina Vasile

- Director
Direcția de Comunicare și Relații Publice
- E-mail: corina.vasile@raiffeisen.ro

SEDIUL CENTRAL RAIFFEISEN BANK

Calea Floreasca, nr. 246C

014476, București 1

Telefon: +4 021 306 10 00

Fax: +4 021 230 07 00

E-mail: centrala@raiffeisen.ro

Website: www.raiffeisen.ro



Raportul de Responsabilitate Corporativă pentru 2016 este disponibil online, la:
www.raiffeisen.ro/despre-noi/responsabilitate-corporativa/rapoarte-anuale-csr/
www.raiffeisencomunitati.ro/rapoarte-csr/

Indexul de conținut GRI

Raportul de Responsabilitate Socială Corporativă al Raiffeisen Bank aferent anului 2016 a fost elaborat în conformitate cu standardele GRI și îndeplinește cerințele opțiunii Core.

INDEX CUPRINS GRI

STANDARD GRI	DEZVĂLUIRE (DISCLOSURE)	NUMĂRUL/ NUMERELE PAGINII ȘI/SAU URL(-URI)	OMISIUNE
--------------	-------------------------	--	----------

GRI 101: Baza 2016

Informații generale

GRI 102: Dezvăluiri generale 2016	102-1 Numele organizației	11	
	102-2 Activități, mărci, produse și servicii	14-15	
	102-3 Localizarea sediilor centrale	139	
	102-4 Localizarea operațiunilor	12-15	
	102-5 Acționariat și formă juridică	17 www.raiffeisen.ro/despre-noi/guvernanta-corporativa/rapoarte-anuale/	
	102-6 Piețe deservite	12-14	
	102-7 Dimensiunea organizației	34-37	
	102-8 Informații cu privire la angajați și alți lucrători	80-86	
	102-9 Lanț de furnizori	71	
	102-10 Modificări semnificative la nivelul organizației și al lanțului său de furnizori	137-138	
	102-11 Principiul precauției sau abordarea precaută	24-27, 66-68	
	102-12 Inițiative externe	32-33	
	102-13 Afilieri	30	
	102-14 Declarația președintelui	5	
	102-15 Impact, riscuri și oportunități cheie	5, 19-20, 66-68	
	102-16 Valori, principii, standarde și norme	18-23, 32-33	

102-18 Structură de guvernare corporativă	16-17, 24-27	
102-40 Lista categoriilor de părți interesate	40-41	
102-41 Contracte colective de muncă	80	
102-42 Identificarea și selectarea părților interesate	42-45	
102-43 Abordare proceselor de consultare a părților interesate	42-51, 64-65	
102-45 Entități incluse în situațiile financiare consolidate	www.raiffeisen.ro/despre-noi/guvernanta-corporativa/rapoarte-anuale/	
102-46 Definirea conținutului raportului și a limitelor temelor	42-51	
102-47 Lista temelor semnificative (materiale)	48-51	
102-48 Informații actualizate	Nu există actualizări	
102-49 Modificări în procesul de raportare	42-51	
102-50 Perioadă de raportare	137-139	
102-51 Data celui mai recent raport	137-139	
102-52 Ciclu de raportare	137-139	
102-53 Persoană de contact pentru întrebări cu privire la raport	137-139	
102-54 Raportarea în conformitate cu standardele GRI	137-139	
102-55 Indexul de conținut GRI	140-147	
102-56 Verificare externă	137-139	

Teme semnificative (materiale)

Performanță economică

GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	42-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	34-37, 52-53	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	16-21, 58-63, 69-70	

GRI 201: Performanță Economică 2016	201-1 Valoare economică direct generată și valoare economică distribuită	34-37	
	201-2 Implicații financiare și alte riscuri și oportunități generate de schimbările climatice	69-70	
	201-3 Obligații definite în planul de beneficii și alte planuri de pensionare	90	
	201-4 Asistență financiară din partea structurilor guvernamentale	37 www.raiffeisen.ro/despre-noi/governanta-corporativa/rapoarte-anuale	
Prezența pe piață			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	42-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	5, 52-53, 78-80	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	78-80, 84-86	
GRI 202: Prezența pe piață 2016	202-1 Cote salariale standard la nivel de începător, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim local	89-90	
	202-2 Proportia personalului de naționalitate română în echipa de conducere	86	
Impact economic indirect			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 101-119	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	101-119, 124-127	
GRI 203: Impact Economic Indirect 2016	203-1 Investiții în infrastructură și servicii	105-112, 125-127	
	203-2 Impact economic indirect semnificativ	114-118	
Practici de achiziții de bunuri și servicii			
GRI 103: Abordarea Managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	18-19, 52-53	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	71	
GRI 204: Practici de achiziții de bunuri și servicii 2016	204-1 Proportia cheltuielilor cu furnizorii locali	71	

Anti-corupție			
GRI 103: Abordarea Managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 71	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	18-27	
GRI 205: Anti-corupție 2016	205-1 Operațiuni evaluate pentru identificarea riscurilor legate de corupție	18-21	
	205-2 Comunicare și formare cu privire la politicile și procedurile anti-corupție	18-21	
Comportament anticoncurențial			
GRI 103: Abordarea Managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	18-27	
GRI 206: Comportament Anticoncurențial 2016	206-1 Măsurile legale cu privire la comportamentul anticoncurențial, antitrust și monopol	23	
Materiale			
GRI 103: Abordarea Managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 124-125	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	123-130	
GRI 301: Materiale 2016	301-1 Materiale utilizate, în funcție de masă sau volum	128-129, 134	
Energie			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 124-125	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	123-130	
GRI 302: Energie 2016	302-1 Consum de energie în cadrul organizației	130-131	
	302-3 Intensitatea energiei	6.68 MWh	
	302-4 Reducerea consumului de energie	130	

Efluenți și deșeuri			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 124-125	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	123-130	
GRI 306: Efluenți și deșeuri 2016	306-1 Deversarea apei, în funcție de calitatea acesteia și de utilizare	133	
	306-2 Deșeuri, în funcție de tip și de metodă de eliminare	128-129, 134	
Ocuparea forței de muncă			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 76-79	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	83-84, 86-88, 92-96, 98	
GRI 401: Ocuparea forței de muncă 2016	401-1 Angajați noi și fluctuația de personal	83	
	401-2 Beneficii acordate angajaților cu normă întreagă, care nu sunt acordate angajaților pe perioadă determinată sau celor cu jumătate de normă	89-91	
	401-3 Concediu de creștere a copilului	91	
Relații de muncă/management			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 76-79	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	78-80	
GRI 402: Relații de Muncă/Management 2016:	402-1 Perioada minimă de înștiințare referitoare la modificările operaționale	Așa cum este prevăzută în contractul colectiv de muncă	
Sănătatea și securitatea în muncă			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 76-79	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	78-79, 90	

GRI 403: Sănătatea și Securitatea în Muncă 2016	403-1 Reprezentarea angajaților, în comitete SSM mixte (management-angajați)	96-98	
	403-2 Tipuri de accidente de muncă, boli ocupaționale, zile de concediu medical și absenteism și număr de decese cauzate de accidentele la locul muncă	96-98	
	403-4 Subiecte legate de sănătatea și siguranța în muncă, reglementate prin acorduri oficiale, încheiate cu sindicatele	96-98	
Formare și dezvoltare profesională			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 76-79	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	76-79, 92-95	
GRI 404: Formare și dezvoltare Profesională 2016	404-1 Număr mediu de ore de formare pe an, per angajat	92-95	
	404-2 Programe pentru îmbunătățirea competențelor profesionale în randul angajaților și programe de asistență în cazul schimbării poziției în companie	92-95	
	404-3 Procentajul angajaților care sunt evaluați regulat și care primesc consiliere de dezvoltare profesională	92-95	
Diversitate și egalitate de șanse			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 76-79	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	75-79	
GRI 405: Diversitate și egalitate de șanse 2016	405-1 Diversitatea echipelor de conducere și a angajaților	26, 84-86	
	405-2 Raportul salariului de bază și al remunerației dintre bărbați și femei	84-86	
Combaterea discriminării			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	18, 52-53, 76-79	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	84-92	
GRI 406: Combaterea discriminării 2016	406-1 Incidente de discriminare și măsuri de corecție aplicate	86	

Evaluarea respectării drepturilor omului			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 76-79	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	18-23, 50, 84-86	
GRI 412: Evaluarea respectării drepturilor omului 2016	412-1 Operațiuni care au fost verificate cu privire la respectarea drepturilor omului sau evaluare a impactului	84	
	412-2 Instruirea angajaților cu privire la politici sau proceduri legate de respectarea drepturilor omului	99	
	412-3 Acorduri de investiții și contracte importante, care includ clauze privitoare la respectarea drepturilor omului și care au fost selectate astfel	84	
Comunități locale			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 104	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	101-119, 126-127	
GRI 413: Comunități locale 2016	413-1 Operațiuni care au implicat comunitățile locale, evaluări ale impactului avut și programe de dezvoltare	101-119, 126-127	
	413-2 Operațiuni cu impact negativ, efectiv sau potențial, asupra comunităților locale	101-119, 126-127	
Politici publice			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 37	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	37 www.raiffeisen.ro/ despre-noi/guvernanta- corporativa/rapoarte- anuale	
GRI 415: Politici publice 2016	415-1 Contribuții politice	37	
Promovarea produselor și serviciilor			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 58-65	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	58-65, 21-27	

GRI 417: Promovarea produselor și serviciilor 2016	417-1 Cerințe și informații necesare pentru etichetarea produselor și serviciilor	21-23	
	417-2 Incidente de neconformitate cu privire la informațiile și etichetarea produselor și serviciilor	21-23	
	417-3 Incidente de neconformitate cu privire la comunicarea de marketing	21-23	
Confidențialitatea informațiilor clienților			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 18-23	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	18-25	
GRI 418: Confidențialitatea informațiilor clienților 2016	418-1 Reclamații fondate, cu privire la încălcări ale clauzelor privind confidențialitatea informațiilor clienților și la pierderi de date ale clienților	22-23	
Conformitate socio-economică			
GRI 103: Abordarea managerială în 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale	40-51	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale	52-53, 18-25	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	18-25	
GRI 419: Conformitate socio-economică	419-1 Nerespectarea legilor și a normelor din sfera socio-economică	22-23	
Dezvaluiri standard specifice sectorului financiar			
FS1	Politici cu componente de mediu și sociale specifice, aplicate liniilor de business	66-68	
FS2	Proceduri de evaluare a riscurilor sociale și de mediu în cadrul liniilor de business	24-25, 66-68	
FS13	Puncte de acces pentru populația din zone subdezvoltate economic sau din zone mai puțin populate, în funcție de tipul lor	63	
FS15	Politici pentru dezvoltarea și vânzarea echitabilă a produselor și serviciilor financiare	18-27, 58	

2017