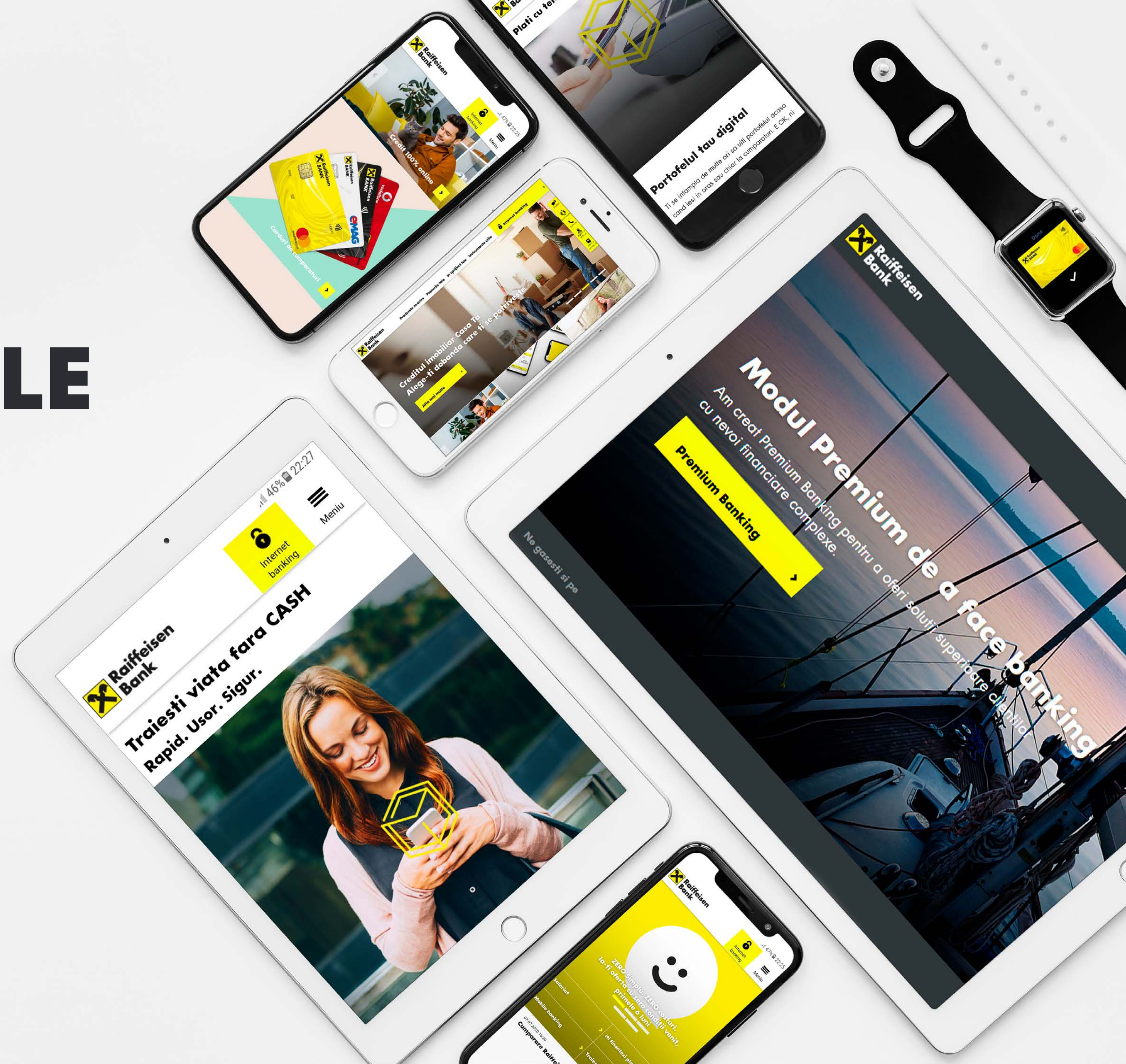




SOLUȚII DIGITALE PENTRU BANKING RESPONSABIL

Raport de sustenabilitate
2019



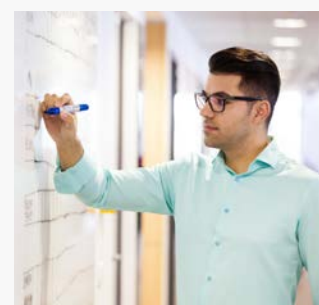
**Mesajul Directorului
General**
Despre raport

3
4



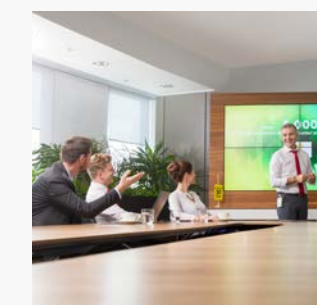
1 Raiffeisen Bank în România

Despre noi	6
Misiune și valori	7
Cifrele anului 2019	8
Performanță economică	10
Governanță corporativă	12
Etică și responsabilitate în afaceri	15
Managementul riscurilor în sectorul bancar	18



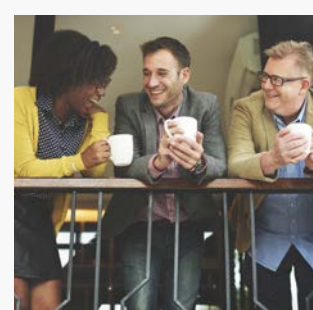
2 Angajamentul nostru pentru sustenabilitate

Premii	20
Afilieri	21
Strategia noastră de sustenabilitate.	
Principiile dezvoltării sustenabile	22
Comunicarea cu stakeholderii	23
Teme și indicatori de performanță: analiza de materialitate	26



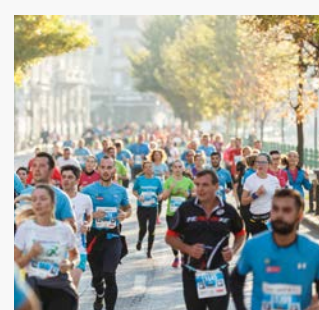
3 Angajamentul nostru pentru banking responsabil

Clienții noștri	31
Digitalizare pentru creștere sustenabilă	33
Parteneriate și programe pentru clienți	34
Responsabilitate prin produse și servicii	37



4 Angajamentul nostru pentru echipă

Mediul de lucru	42
Diversitate și egalitate de șanse	44
Dezvoltare profesională și managementul performanței	47
Sănătate și securitate în muncă	51



5 Angajamentul nostru pentru parteneriate durabile

Furnizorii noștri și politica de achiziții	53
Investiții pentru comunități	53



6 Angajamentul nostru pentru mediul înconjurător

Responsabilitate pentru mediul înconjurător	60
---	----

Obiectivele noastre pentru 2025	63
Indexul de conținut GRI	64
În siguranță împreună	69



Dragi prieteni,

Traversăm în prezent o perioadă fără precedent, plină de provocări și situații unice, iar nevoia de acțiune, decizii responsabile și comunicare transparentă se resimte mai puternic decât oricând.

Criza cu care ne confruntăm de la începutul primăverii anului 2020 ne-a obligat pe toți să ne schimbăm și să ne adaptăm activitatea de zi cu zi la noul context. Este încă devreme să avem o imagine de ansamblu completă asupra impactului pe care evenimentele recente îl vor avea asupra noastră și asupra societății în ansamblu, însă pandemia ne pune în fața unui viitor plin de incertitudini, ne creionează întrebări fără răspuns și ne alimentează și mai mult grija pentru cum va arăta lumea de mâine. Deși ridică multe semne de întrebare, contextul actual ne oferă totodată posibilitatea să reflectăm, să analizăm și să acționăm diferit. Putem transforma acest moment într-o oportunitate pentru a regândi modul în care adresăm numeroasele semnale de alarmă ce există încă din anii trecuți – schimbările climatice, inegalitatea de șanse, accesul la educație – și pentru a veni împreună în sprijinul dezvoltării sustenabile a societății românești. Astfel, rolul nostru în această misiune va depăși granițele banking-ului așa cum îl știm, punând în prim plan finanțarea sustenabilă, politicile de dezvoltare durabilă și viziunea pe termen lung.

Următoarele pagini descriu, în detaliu, în cel de-al 11-lea raport de sustenabilitate al Raiffeisen Bank, performanța non-financiară a companiei. Raportul aferent activității noastre din 2019 prezintă parcursul unui an de succes pentru noi, marcat de creșteri înregistrate pe toate segmentele de clienți, proiecte și parteneriate consolidate și, bineînțeles, produse, servicii și noi **soluții digitale pentru banking responsabil**.

Suntem conștienți că întregul sector în care activăm joacă un rol extrem de important în creșterea economică sustenabilă a României. De aceea, pe lângă responsabilitatea pe care ne-o asumăm pentru fiecare decizie pe care o luăm, lucrăm în permanență pentru a ne asigura că suntem și un model de urmat pentru clienții noștri, o punte între obiectivele lor, modelul de business responsabil și creșterea sustenabilă pe care ne dorim să o vedem la cât mai mulți dintre aceștia.

Anul 2019 a adus cu el un portofoliu de peste 2 milioane de clienți persoane fizice, 92.000 de IMM-uri și 5.700 de companii. Astfel, pentru a simplifica experiența utilizării serviciilor bancare, am lansat pentru aceștia noi aplicații de Mobile și Internet Banking și trei aplicații de plată contactless cu telefonul sau ceasul: RaiPay, Apple Pay și Garmin Pay.

Realizările noastre nu ar fi fost posibile fără angajamentul, profesionalismul și dedicarea întregii echipe a Raiffeisen Bank România. Ei sunt motorul creșterii continue a companiei și de aceea investim constant în dezvoltarea lor și în crearea unui mediu de lucru plăcut, care să le alimenteze entuziasmul, pasiunea și dorința de performanță. Eforturile noastre au fost răsplătite, în 2019 Banca fiind declarată compania din România cu cea mai plăcută atmosferă de lucru și cea mai bună ofertă de training.

Am continuat și în 2019 să fim implicați activ în viața comunităților noastre și am implementat, alături de partenerii non-guvernamentali, proiecte care au depășit 7 milioane de lei. Cu o pondere de 34% din totalul bugetului investit, educația continuă să fie o prioritate pentru noi. Investim în proiecte cu un impact pozitiv pe termen lung, care să contribuie la o schimbare profundă în viața beneficiarilor.

Închei prin a mulțumi tuturor celor care au lucrat alături de noi în toată această perioadă. Nu știm ce ne rezervă viitorul, dar un lucru este sigur: Raiffeisen Bank va rămâne un partener de încredere, pregătit să intervină de fiecare dată când va fi nevoie. Sunt convins că împreună vom trece cu bine peste toate provocările care se vor ivi și ne vom relua activitatea mai buni, mai conștienți și mai hotărâți să luptăm împreună pentru responsabilitate și dezvoltare sustenabilă!

Steven van Groningen

Președinte & CEO
Raiffeisen Bank România



Despre raport

Pentru că ne dorim să fim un bancher responsabil și un partener de încredere pentru toți stakeholderii noștri, de unsprezece ani publicăm transparent informații privind performanța noastră non-financiară, prin intermediul raportului de sustenabilitate.

Procesul de raportare non-financiară se desfășoară anual, pornind de la analiza zonelor în care Banca are impact economic, social și de mediu și luând în calcul temele de interes pentru partenerii noștri. Temele sunt identificate printr-un proces de consultare care are loc o dată la doi ani. Procesul urmărește metodologia standardelor Global Reporting Initiative (GRI) și răspunde cerințelor Ordinului Băncii Naționale a României nr. 7/2016 și Ordinului Ministerului Finanțelor Publice 3.456/2018.

Soluții digitale pentru banking responsabil, al unsprezecelea raport de sustenabilitate al Raiffeisen Bank România, acoperă anul financiar 2019, de la 01.01.2019, până la 31.12.2019 și a fost dezvoltat în concordanță cu metodologia GRI Standards, opțiunea de conformitate Core. Raportul include informații privind activitatea Raiffeisen Bank S.A. („Raiffeisen Bank S.A.”, „Raiffeisen Bank” sau „Banca”) desfășurată în sediul central, Centrul Operațional Brașov și cele 351 de agenții. Raportul nu acoperă subsidiarele Raiffeisen Asset Management, Raiffeisen Leasing, Raiffeisen Insurance Broker și Aedificium Banca pentru Locuințe.

Banca funcționează în temeiul legislației române în vigoare, al actului constitutiv și al regulamentelor interne, iar toate activitățile financiar-bancare desfășurate sunt reglementate și supervizate de Banca Națională a României.

Valorile financiare menționate sunt exprimate în euro. În conformitate cu regulile de raportare financiară, rata de conversie EOP este utilizată pentru sold și bilanț, iar rata de conversie medie este utilizată pentru profit și pierderi (venituri și cheltuieli) și pentru restul datelor financiare incluse în raport.

ECHIPA EDITORIALĂ

Cel de-al unsprezecelea Raport de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank România este rezultatul muncii întregii echipe a Băncii. Raportul a fost dezvoltat în parteneriat cu specialiștii The CSR Agency. Conținutul raportului nu a fost verificat extern de o terță parte independentă.



SUGESTII ȘI RECOMANDĂRI

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

ANA NILĂ

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

CORINA VASILE

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

SEDIUL CENTRAL RAIFFEISEN BANK

Calea Floreasca, nr. 246C
014476, București 1
telefon: +4 021 306 10 00
fax: +4 021 230 07 00
e-mail: centrala@raiffeisen.ro
website: www.raiffeisen.ro

Raiffeisen Bank în România

- ↳ Despre noi
- ↳ Misiune și valori
- ↳ Cifrele anului 2019
- ↳ Performanță economică
- ↳ Guvernanță corporativă
- ↳ Etică și responsabilitate în afaceri
- ↳ Managementul riscurilor în sectorul bancar

Despre noi

Sistemul financiar-bancar este unul dintre elementele esențiale care stau la baza progresului și dezvoltării economice a societății. În calitatea noastră de furnizor de produse și servicii financiare, suntem conștienți de rolul important pe care îl jucăm și de impactul major pe care îl avem asupra comunităților și mediului economic din zonele în care ne desfășurăm activitatea.

Parte a Grupului care operează în alte 13 piețe – Austria, Europa Centrală și de Est – Raiffeisen Bank România este una dintre companiile de top din ecosistemul bancar românesc. Prezentă pe piața locală de aproape 28 de ani, la finalul anului 2019 Banca avea un portofoliu de peste 2 milioane de clienți persoane fizice, 92.000 de IMM-uri și 5.700 de companii. Cu peste 650.000 de clienți care folosesc aplicațiile digitale Raiffeisen Smart Mobile și Raiffeisen Online, rețeaua Băncii numără 351 de unități, 785 de ATM-uri, 334 de mașini multifuncționale și peste 21.000 de POS-uri.

Banca oferă un portofoliu vast de produse și servicii financiare pentru clienți persoane fizice, IMM-uri și companii: de la credite de nevoi personale, depozite, conturi curente sau de economii și carduri de cumpărături pentru persoanele fizice, până la diverse soluții de finanțare și consultanță pentru clienții juridici.

Portofoliul Raiffeisen Bank România cuprinde:

>2 mil.

clienți persoane fizice

92.000

IMM-uri

5.700

companii



>650.000

clienți care folosesc aplicațiile digitale Raiffeisen Smart Mobile și Raiffeisen Online

351

unități

334

mașini multifuncționale

785

ATM-uri

>21.000

POS-uri



În ultimii ani, activitățile noastre au avut la bază o dimensiune extrem de importantă și anume:

transformarea digitală.

Dincolo de dezvoltarea și lansarea unor instrumente noi, menite să ușureze și să îmbunătățească experiența clienților noștri atunci când accesează produse și servicii financiare, digitalizarea reprezintă un proces complex, susținut de schimbări semnificative la nivelul întregii companii. Totodată, digitalizarea va reprezenta un mecanism esențial în accelerarea și propagarea instrumentelor de finanțare sustenabilă.

În 2019, eforturile noastre s-au concentrat pe oferirea unor soluții digitale astfel încât clienții noștri să poată face **banking simplu, rapid și sigur**: aceștia pot plăti cu telefonul prin RaiPay sau Apple Pay și cu dispozitivele Garmin, prin serviciul Garmin Pay. La finalul anului, **48.000 de clienți foloseau RaiPay și peste 39.000 Apple Pay.**





Misiune și valori

Misiunea noastră este să contribuim la dezvoltarea unor comunități sustenabile și prospere, să înțelegem nevoile clienților noștri și să le oferim acestora siguranță, consultanță și servicii financiare ușor de folosit.

Având **sustenabilitatea** și **responsabilitatea** ca piloni de bază ai modelului de business, ne dorim ca alături de angajații, clienții și partenerii noștri să **dezvoltăm relații pe termen lung** și să **mobilizăm resurse care să creeze valoare pentru toți.**

COLABORAREA
RESPONSABILITATEA
ÎNVĂȚAREA
CONTINUĂ

PROACTIVITATEA

sunt **valori fundamentale**,
prezente în toate activitățile noastre.

cifrele anului 2019

Angajamentul nostru pentru sustenabilitate

3 direcții cheie:

- bancher responsabil
- partener corect
- cetățean corporativ implicat

Premiul pentru **Cele mai bune servicii ESG/Social Impact Investing**

Respectăm și promovăm cele **10 principii ale UNGC**

Suținem și contribuim la cele **17 Obiective de Dezvoltare Durabilă**

Am implementat platforma **Customer Experience PULS**

>68%

dintre clienții persoane fizice sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de interacțiunea cu angajații Băncii



Angajamentul nostru pentru banking responsabil

>2 mil.

de clienți persoane fizice

>92.000

de IMM-uri

>5.700

de companii

>500.000

de carduri de credit

>650.000

clienți digitali folosesc **Raiffeisen Smart Mobile** și **Raiffeisen Online**

>48.000

folosesc RaiPay

>39.000

folosesc Apple Pay

32%

creștere a volumului de credite imobiliare **Casa Ta**

15%

creștere a numărului de **clienți Premium**

4,2%

creștere a portofoliului de **credite pentru IMM-uri**

351

de agenții

785

de ATM-uri

334

de mașini multifuncționale

>21.000

de POS-uri

Am lansat:

- Flexicredit 100% online
- Smart Hour
- Consultantul virtual Ana
- „Indexul de Sănătate Financiară”

Catalizator:

- 970 de participanți
- 14 evenimente
- 100 ore de workshop-uri

Cereal Expert:

- 180 de participanți
- 3 conferințe

factory by Raiffeisen Bank:

- 315 proiecte depuse
- 127 interviuri cu antreprenori
- 83 de start-up-uri finanțate

89,90 mil.€

finanțare pentru **construcții sustenabile**

38%

din totalul portofoliului de **clădiri verzi** al Raiffeisen Bank International este localizat în România



cifrele anului 2019

Angajamentul nostru pentru echipă

4.888 angajați:

1.227 bărbați 25,1%	55,34% din pozițiile de management superior ocupate de femei
3.661 femei 74,9%	

Locul 1 în cadrul studiului „Cei mai doriți angajatori” la categoriile:

- ★ Most pleasant atmosphere
- ★ Best Training Offer

~33 ore de formare profesională oferite în medie fiecărui angajat

22.592 ore de formare profesională organizate în total pentru angajați

79% din totalul angajaților au răspuns la **Employee Opinion Survey**

1.050 participanți la cele 160 de sesiuni derulate în cadrul

Raiffeisen Banking University

3.925 participanți unici în programul **RStyle**

Am lansat:

- Asistentul virtual **Eva**
- Platforma de management al carierei **iGrow**



Angajamentul nostru pentru parteneriate durabile

87% din bugetul de achiziții al Băncii a fost cheltuit cu cei ~90% furnizori locali

>7,29 mil. lei investiți în proiecte comunitare

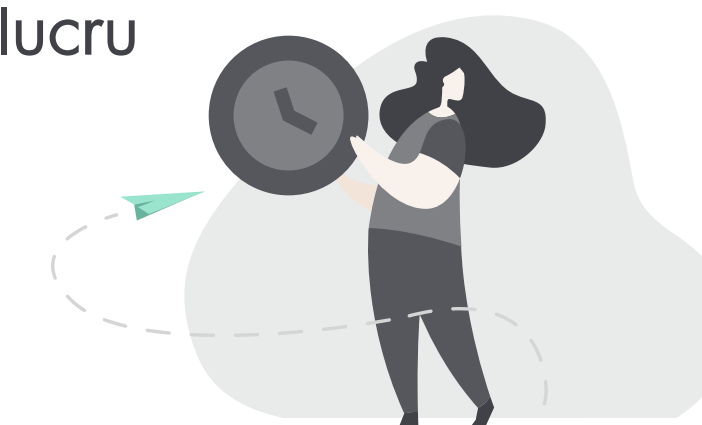
Din bugetul de investiții comunitare:

- 34% alocat proiectelor educaționale
- 29% alocat proiectelor de ecologie urbană

Programul de Granturi **Raiffeisen Comunități:**

- 175 proiecte depuse
- 126 proiecte eligibile
- 10 proiecte câștigătoare finanțate cu câte 50.000 lei

285 angajați implicați la acțiuni de voluntariat pe parcursul a **1.058** ore de lucru



Angajamentul nostru pentru protecția mediului

80.511 kg de deșuri periculoase și 81.764 kg de deșuri nepericuloase reciclate

Sistem de colectare selectivă a deșeurilor la nivelul birourilor centrale din Sky Tower

Scădere cu **6,4%** a intensității energetice

Performanță economică

Succesul Băncii este dat de creșterea puternică, dar responsabilă a activităților. Activăm într-un mediu economic bazat pe consum, de aceea este foarte important ca strategia noastră să aibă la bază principii puternice, care să asigure o dezvoltare economică sustenabilă.

Ne concentrăm atenția asupra activității de creditare a companiilor, atât antreprenori locali, cât și a clienților corporativi. Ne dorim să fim un partener de încredere pentru clienții noștri și suntem alături de ei la fiecare pas, oferindu-le soluții adecvate și accesibile.

Plăți către acționari

Pentru anul 2018, în urma AGA din 2019 s-a hotărât distribuția de dividende către acționari în suma de aproximativ 95.568.237 Euro (444.000.000 RON). Plata a fost făcută în 2019.

Pentru anul 2019, ca urmare a AGA, nu există distribuții de dividende către acționarii Băncii. Prin urmare, profitul net a fost inclus în rezultatul reportat.

Conversie informativă, realizată utilizând cursul de schimb:
1 EUR = 4,7452 RON

Descriere	2018 mii €	2019 mii €
Valoare economică generată direct:	512.021	520.937
Venituri	512.021	520.937
Valoare economică distribuită	-322.662	-356.679
Costuri operaționale	-162.091	-196.068
Salarii și beneficii pentru angajați	-124.042	-122.599
Plăți către guvern/bugetul de stat	-36.529	-38.012
Investiții în comunitate	-2.736,7	-2.364,8
Valoare economică reținută (calculată ca „Valoare economică generată direct” din care se scade „Valoarea economică distribuită”)	189.358	164.258

În calcularea valorilor de mai sus nu au fost incluse plățile către acționari. Dividendele sunt distribuite către acționari în urma hotărârilor Adunării Generale a Acționarilor (AGA), în anul curent, pentru anul financiar anterior.

Din punct de vedere financiar, anul 2019 a fost un an bun pentru Raiffeisen Bank.

Ne-am consolidat poziția pe piața din România, raportând un profit net de

>164 mil. €



Indicatori financiari

Descriere	2018 mii €	2019 mii €
Contul de profit și pierdere		
Venit net din dobânzi	322.332	362.283
Venit net din comisioane	132.479	112.482
Profit din tranzacționare	76.929	70.117
Cheltuieli administrative	(286.104)	(318.668)
Profit/(pierdere) înainte de impozitare	225.864	202.270
Profit/(pierdere) după impozitare, înainte de venitul net obținut din vânzarea activității întrerupte	189.339	164.258
Profitul net al exercițiului financiar	189.339	164.258
Număr de acțiuni ordinare	12.000	12.000
Câștiguri per acțiune (în €/acțiune)	15,77	13,69

Bilanț		
Credite și avansuri acordate băncilor (inclusiv plasamente la bănci)	93.297	42.057
Credite și avansuri acordate clienților	5.443.935	5.713.188
Depozite de la bănci	114.940	64.585
Credite de la bănci	23.215	8.844
Depozite de la clienți	7.095.687	7.491.120
Capitaluri proprii (inclusiv interese minoritare și profit)	879.934	982.361
Total bilanț	8.587.193	8.971.757

Informații regulatorii**		
Active ponderate cu riscul, inclusiv riscul de piață	4.861.349	4.870.586
Total fonduri proprii	854.054	1.144.028
Total cerințe fonduri proprii (RWA*8%)	388.908	389.647
Rata de acoperire a excedentului (Necesarul de capital din fonduri proprii) = Excedentul fondurilor proprii totale	465.147	754.381
Rata capitalului de bază (Nivel 1), inclusiv riscul de piață (Raport nivel 1 = Nivel1/RWA)	15,43%	19,53%
Rata fondurilor proprii	17,57%	23,49%

Indicatori de Performanță		
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) înainte de impozitare	31,87%	25,16%
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) după impozitare	26,72%	20,43%
Raportul cost/venit	50,31%	55,77%
Rentabilitatea activelor (ROA) înainte de impozitare	2,76%	2,30%
Raportul risc/câștig	7,01%	10,88%

** Valorile după auditarea situațiilor financiare și încorporarea de profit.

Structura acționariatului

99,925%

Raiffeisen SEE Region Holding GmbH

0,075%

alte entități

În 2019, nu au existat schimbări majore la nivelul acționariatului Băncii. Structura acționariatului este în totalitate privată. Nu există entități ale statului în structura de acționariat a companiei.

Guvernanta corporativa

Structura de guvernanta corporativa a Raiffeisen Bank România se aliniaza normelor de guvernanta corporativa existente la nivelul întregului Grup Raiffeisen. Managementul companiei coordoneaza activitatea Băncii respectând un set bine definit de principii și mecanisme care au la baza transparenta și comunicarea deschisa.

Autoritatea suprema a Băncii este **Adunarea Generală a Acționarilor**, care poate fi Ordinara sau Extraordinara. Desfășurarea Adunărilor Generale ale Acționarilor, precum și drepturile și obligațiile acționarilor sunt reglementate prin Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale.

În conformitate cu prevederile Actului Constitutiv al Băncii (actualizat în noiembrie 2019) și ale legislației în vigoare, Adunările Generale ale Acționarilor au o serie de competențe principale, în zone precum numirea, revocarea și remuneratia membrilor Consiliului de Supraveghere, stabilirea bugetelor, aprobarea situațiilor financiare

anuale etc. Mai multe informații despre competențele principale ale AGA puteți citi în Raportul Anual 2019, disponibil [aici](#) (pagina 9).

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

La 31.12.2019, structura **Consiliului de Supraveghere** și pregătirea profesională a membrilor săi erau următoarele:

Nume	Johann Strobl	Martin Grüll	Peter Lennkh	Andreas Gschwenter	Ileana Anca Ioan	Hannes Mösenbacher	Ana Maria Mihăescu	Andrii Stepanenko	Lukasz Janusz Januszewski
Funcție	Președinte	Vicepreședinte	Membru	Membru	Membru independent	Membru	Membru independent	Membru	Membru
Naționalitate	austriacă	austriacă	austriacă	austriacă	română	austriacă	română	ucrainiană	poloneză
Pregătire profesională	Doctorat în economie la Universitatea de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria	Absolvent al Universității de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria	Masterat în economie și administrarea afacerilor la Universitatea de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria	MBA la Universitatea din Innsbruck, Austria	Absolventă a Programului MBA Româno-Canadiană și a Facultății de Automatică a Institutului Politehnic București, România	Doctorat în Economie, Universitatea de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria	Absolventă a Facultății de Relații Economice Internaționale, Academia de Studii Economice București, România	Absolvent al Universității Economice de Stat din Kiev, Ucraina – Doctorat în Finanțe	Absolvent al Universității din Varșovia, Polonia - Masterat în economie

Structura Consiliului de Supraveghere în funcție de gen și vârstă

	Bărbați	Femei	Total
<30 de ani	0	0	0
30-50 de ani	3	0	3
>50 de ani	4	2	6
Total	7	2	9

Competențele și responsabilitățile Consiliului de Supraveghere sunt detaliate pe larg în Raportul Anual 2019, disponibil [aici](#) (pagina 10).

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

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

	Președinte	Membru	Membru	Competențe și responsabilități
Comitetul de Audit	Ana Maria Mihăescu	Martin Grüll	Ileana Anca Ioan	
Comitetul de Nominalizare	Johann Strobl	Martin Grüll	Ileana Anca Ioan	Informații disponibile în Raportul Anual 2019 (paginile 11-12)
Comitetul de Remunerare	Johann Strobl	Martin Grüll	Ileana Anca Ioan	
Comitetul Executiv de Credite	Hannes Mösenbacher	Peter Lennkh	-	
Comitetul de Risc al Consiliului de Supraveghere	Hannes Mösenbacher	Johann Strobl	Peter Lennkh	

Conducerea activității curente a Băncii este asigurată de Directorat, care este format din 7 membri numiți de Consiliul de Supraveghere. Mandatul membrilor Directoratului este de 4 ani, cu posibilitatea de a fi realeși pentru perioade suplimentare.

La 31.12.2019, structura **Directoratului** și pregătirea profesională a membrilor săi erau următoarele:

Nume	Steven van Groningen	James Daniel Stewart, Jr.	Vladimir Kalinov	Cristian Sporiș	Mircea Busuioceanu	Bogdan Popa	Mihail Ion
Funcție	Președinte	Vicepreședinte	Vicepreședinte	Vicepreședinte	Vicepreședinte	Vicepreședinte	Vicepreședinte
Naționalitate	olandeză	americană	bulgară	română	română	română	română
Pregătire profesională	Masterat în Dreptul Afacerilor, Universitatea din Leiden, Olanda	Absolvent de Finanțe și Relații Externe al Universității Lehigh-Bethlehem, BA SUA	Absolvent al Institutului de Marketing și Management, New Delhi și al Facultății de Comerț din cadrul Universității New Delhi, India	Absolvent al Facultății de Finanțe, Asigurări, Bănci și Burse de valori, Academia de Studii Economice, București, România	Absolvent al programului Executive MBA, Universitatea din Sheffield, Marea Britanie și al Facultății de Finanțe, Bănci și Contabilitate, Academia de Studii Economice, București, România	Masterat în Management Financiar Bancar, Universitatea Alexandru Ioan Cuza, Iași, România	Doctorat în economie la Academia de Studii Economice, București și absolvent al Facultății de Finanțe, Asigurări, Bănci și Burse de valori, specializarea Finanțe – Bănci, Academia de Studii Economice, București, România

Structura Directoratului în funcție de gen și vârstă

	Bărbați	Femei	Total
<30 de ani	0	0	0
30-50 de ani	5	0	5
>50 de ani	2	0	2
Total	7	0	7

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

- Comitetul pentru Active și Pasive
- Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative
- Comitetul de Credite
- Comitetul de Credite Problematică
- Comitetul de Credite Persoane Fizice
- Comitetul pentru Portofoliul de Proiecte
- Comitetul de Norme și Proceduri
- Consiliul de Securitate
- Comitetul de Investiții și Governanță a Produselor

O serie de competențe au fost delegate de Directorat către comitete, astfel:

- ✓ Către Comitetul de Credite – implementarea politicilor de creditare în limita competențelor acordate și administrarea riscului de credit;
- ✓ Către Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative – supravegherea implementării și respectării „Principiilor generale de gestionare a riscului” în Raiffeisen Bank S.A., cu excepția riscului de lichiditate și a riscului de piață (delegate la Comitetul pentru Active și Pasive) și a riscului de creditare (delegat la Comitetul de Credite);
- ✓ Către Comitetul pentru Active și Pasive – gestionarea bilanțului Băncii și formularea politicii financiare generale a Raiffeisen Bank S.A.; monitorizarea și stabilirea limitelor riscului de lichiditate și de piață; aprobarea strategiei de prețuri (dobânzi, comisioane și taxe);
- ✓ Către Comitetul de Norme și Proceduri – aprobarea normelor și procedurilor ce urmează a fi aplicate în cadrul Băncii.

Sarcinile, responsabilitățile și principalele competențe ale Directoratului, precum și cele ale fiecărui Comitet pot fi consultate pe larg în [Raportul Anual 2019](#) (paginile 12-15), disponibil pe site-ul Băncii.

Conflictul de interese la nivelul structurilor de conducere

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

Prin urmare, membrii Directoratului trebuie să declare Consiliului de Supraveghere toate interesele personale semnificative pentru tranzacțiile care implică atât Banca, cât și companiile din Grup, precum și orice alte conflicte de interese. De asemenea, ei trebuie să-i informeze și pe ceilalți membri ai Directoratului în legătură cu orice conflict de interese. Membrii Directoratului care ocupă funcții manageriale și în cadrul altor companii trebuie să asigure un echilibru corect între interesele companiilor în chestiune.

Membrii Consiliului de Supraveghere trebuie să raporteze imediat Președintelui Consiliului de Supraveghere toate conflictele de interese potențiale. În eventualitatea în care Președintele însuși se află într-un conflict de interese, el trebuie să-l raporteze imediat Vicepreședintelui Consiliului de Supraveghere.

Politica de remunerare

Politicele de remunerare în cadrul Băncii sunt aprobate de către Consiliul de Supraveghere, prin Comitetul de Remunerare.

Principiile sistemului de compensare la nivelul Raiffeisen Bank pot fi consultate în detaliu în Raportul Anual 2019 (pag. 15-16).

Dacă unui angajat i se acordă compensare variabilă, aceasta se face pentru performanța măsurată. Performanța se traduce în rezultate și comportamente: „ce” și „cum”, conform sistemului de management al performanței. Așadar, toate schemele de compensare variabilă sunt legate de managementul performanței sau un sistem comparativ de setare a țintelor. Măsurarea performanței pentru angajații din funcții de control (ex: risc, audit, conformitate) reflectă cerințele specifice acestor funcții. Compensarea angajaților din funcțiile de control este în acord cu atingerea obiectivelor legate de funcțiunile respective și într-o manieră independentă de ariile de business pe care le supraveghează, dar proporțional cu rolul acestora în Bancă.

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

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

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

Organigrama companiei

Divizia Președinte Președinte

- Audit
- Juridic și Governanță Corporativă
- Resurse Umane
- Comunicare și Relații Publice
- Conformitate
- Transformare Digitală și Inovație
- Echipa Prevenire Riscuri și Protecție în Muncă

Divizia Control Financiar & Contabilitate Vicepreședinte

- Contabilitate
- Control Financiar
- Data Office
- Business Intelligence Development
- Departament Sistemul de Management al Informației

Divizia Risc Vicepreședinte

- Non-Retail Credit Risc
- Departament Risc Leasing
- Retail Risc
- Restructurare și Recuperare Credite
- Grup Risc Control și Managementul Portofoliului
- Arhitectură Risc, Advanced Analytics și Semnale de Avertizare
- Departament Garanții

Divizia Retail Vicepreședinte

- Marketing
- Carduri și Plăți Digitale
- Clienți Persoane Fizice
- IMM
- Customer Experience și Vânzări Alternative
- Rețea Retail
- Managementul Vânzărilor & Analize Retail
- Friedrich Wilhelm Raiffeisen

Divizia Corporații Vicepreședinte

- Corporații Mari
- Corporații Regionale și Sector Public
- Servicii Tranzacționale
- Finanțări Structurate și de Proiecte
- Departament Managementul Vânzărilor și Suport Corporații

Divizia Trezorerie & Piețe de Capital Vicepreședinte

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

Divizia Operațiuni și IT Vicepreședinte

- Departament Project Management Office
- Departament Securitate Bancară
- IT
- Operațiuni
- Centrul Operațional Brașov
- Departament Achiziții
- Departament Logistică și Administrare Imobile



Etică și responsabilitate în afaceri

Etica și responsabilitatea sunt părțile esențiale ale modului în care Raiffeisen Bank își desfășoară activitatea, de aceea respectăm cu strictețe regulile și principiile stabilite prin Codul de Governanță Corporativă (CGC) al Bursei de Valori București.

Totodată, intern, politicile, procedurile și reglementările Codului de Conduită al Grupului Raiffeisen Bank International și legislația națională și internațională stau la baza modelului nostru de business și ne ghidează activitatea de zi cu zi.

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

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

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

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

Whistleblowing Hotline

Linie telefonică dedicată, pusă la dispoziția tuturor angajaților, ca urmare a parteneriatului cu Expolink, companie independentă din Marea Britanie (0800.894.440).

📄 Nicio sesizare nu a fost înregistrată în 2019 prin intermediul acestui canal.

Whistleblowing E-mail

Adresă de e-mail dedicată, ce poate fi accesată prin intermediul intranetului.

📄 Un număr de 15 sesizări au fost semnalate în 2019 pe acest canal.

Conflictul de interese la nivelul angajaților

Ne străduim să identificăm și să evităm potențialele conflicte de interese și avem reguli stricte în acest sens. Angajații companiei trebuie să se asigure că propriile interese nu contravin obligațiilor față de Bancă sau obligațiilor Băncii față de clienții săi. În acest sens, Raiffeisen Bank are o politică dedicată pentru a identifica, evalua, gestiona, diminua și preveni conflictele de interese reale sau potențiale ale angajaților, inclusiv interesele membrilor apropiați ai familiilor.

📄 În 2019, Banca a înregistrat o sesizare din partea angajaților/partenerilor privind existența unor potențiale conflicte de interese la nivelul companiei.

Pe baza sesizării primite, Banca a efectuat verificări interne specifice și a luat măsuri de administrare și monitorizare a conflictelor de interese conform cadrului de reglementare intern și legislativ (modificări organizatorice, restrângerea unor atribuții sau renunțarea la calitatea deținută etc.).

Politica anticorupție

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

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

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

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

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

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

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

📄 În 2019, toți angajații Băncii au fost informați cu privire la politicile și procedurile anticorupție ale companiei. De altfel, în 2019 nu a existat niciun caz de corupție care să implice angajați Raiffeisen Bank.

Astfel, Banca nu a fost implicată în niciun incident de corupție care să ducă la concedierea sau sancționarea disciplinară a angajaților și nu au fost procese publice sau acțiuni în instanță îndreptate împotriva Băncii, care să aibă la bază suspiciuni de corupție.



Know Your Customer

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 este pus pe procesul „Know Your Customer” (KYC), dezvoltat pentru recunoașterea și verificarea identității clienților, combaterea spălării banilor, a posibilelor activități de finanțare a terorismului și de manipulare a pieței bursiere.

Protecția datelor cu caracter personal. Protecția consumatorului

Ne dorim ca relația cu partenerii și clienții noștri să fie caracterizată de încredere și siguranță pe termen lung, de aceea respectarea regulamentului privind protecția datelor cu caracter personal este un aspect esențial pentru noi.

Actualizată la nivelul anului 2018, politica Băncii privind prelucrarea datelor cu caracter personal și confidențialitatea datelor reglementează toate procedurile companiei în această direcție și are ca scop informarea clienților, colaboratorilor, angajaților, candidaților care doresc să ocupe posturi vacante și vizitatorilor site-urilor Raiffeisen Bank cu privire la datele cu caracter personal prelucrate de Bancă.

Banca a numit un Ofițer pentru Protecția datelor cu caracter personal (Data Protection Officer - „DPO”), care supervizează respectarea cadrului legal privind protecția datelor și acționează ca punct de legătură cu autoritățile și cu persoanele fizice vizate.

Politica Raiffeisen Bank în ceea ce privește protecția datelor personale poate fi consultată pe site-ul Băncii aici [👉](#). Toți angajații Raiffeisen Bank sunt instruiți privind obligativitatea respectării procedurilor interne și, în special, cu privire la obligațiile ce le revin pentru asigurarea protecției datelor personale.

În 2019, Banca a răspuns unui număr de 860 de cereri de exercitare a drepturilor persoanelor fizice vizate, sesizări sau reclamații privind protecția datelor cu caracter personal. De asemenea, s-au înregistrat 32 de solicitări de informații primite din partea autorității de supraveghere.

Două măsuri corective au fost dispuse în sarcina Băncii pentru nerespectarea unor prevederi ale regulamentului privind protecția datelor cu caracter personal: interogarea în Biroul de Credit în baza consimțământului expres al terților (măsură anulată de instanța de judecată) și asigurarea respectării termenului de răspuns la cererile inițiate de persoane fizice.

În 2019, Banca a fost sancționată cu o amendă de 150.000 euro de către Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal pentru un incident de securitate cauzat de nerespectarea instrucțiunilor și măsurilor de securitate aplicabile la nivelul organizației de către doi angajați, care nu mai lucrează în cadrul Băncii în prezent. Cei doi foști angajați au utilizat date din documentele de identitate ale unor persoane fizice, transmise de către angajați ai societății Vreau Credit S.R.L. prin aplicația mobilă WhatsApp, și au efectuat interogări ale sistemului Biroului de Credit pentru a verifica eligibilitatea la creditare a respectivelor persoane, prin simulări de prescoring. Controalele interne ale Raiffeisen Bank au depistat incidentul și l-au raportat imediat, conform procedurilor interne.

Totodată, pentru neconformarea cu reglementările privind protecția consumatorului, Banca a fost sancționată cu 16 avertismente și 28 de amenzi în valoare de 238.000 de lei (suma totală plătită fiind de 60.000 de lei).

Indicator	2018	2019
Numărul total de amenzi/ avertismente pentru nerespectarea reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	21 de amenzi	16 avertismente 28 de amenzi
Numărul total de amenzi/ avertismente pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal ale clienților	7 avertismente	2 avertismente 1 amendă

În 2019, Banca a înregistrat un număr total de 4.618 sesizări/reclamații privind protecția datelor cu caracter personal, venite prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (ANPC), Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, Banca Națională a României (BNR), Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor (CJPC), Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) sau direct de la clienți prin canalele puse la dispoziție de Bancă. Din totalul sesizărilor primite, 3.084 au fost nefondate, fiind bazate pe așteptările eronate ale clienților.

	2018		2019		
	Număr reclamații	Din care nefondate	Număr reclamații	Din care parțial fondate*	Din care nefondate
ANPC	3	2	4	-	4
ANSPDCP	183	57	16	-	16
BNR	4	3	-	-	-
CJPC	4	3	12	-	12
Client	4.993	3.005	4.563	696	3.032
CSALB	7	6	23	-	22
Total	5.194	3.076	4.618	696	3.084

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

30 de acțiuni s-au derulat în 2019 în justiție pentru neconformarea cu legile și/sau reglementările din domeniul social și economic. Dintre acestea, 21 se află în procedură de apel, iar pentru 9 dintre ele există decizii judecătorești definitive.

Alte litigii pentru neconformarea cu legile și/sau reglementările în vigoare	Număr total de litigii	Număr total de litigii încheiate	Număr de litigii în curs de soluționare la finalul anului
2018*	1.921	490	1.431
2019**	1.777	683	1.094

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

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

Comportament anti-concurențial

Așa cum este menționat și în Codul de Conduită al Băncii, respectăm cu absolută strictețe toate legile și reglementările aplicabile în domeniul concurenței. Ne angajăm să ne promovăm produsele și serviciile pe piețe libere și competitive și respectăm toate regulile concurenței loiale și normele care guvernează comportamentul pieței la nivel internațional.

În perioada de raportare, Banca nu a avut nicio acțiune în justiție cu privire la comportamentul anti-concurențial și încălcări ale legislației anti-trust și privind monopolul, în care organizația să fi fost identificată ca participant.



Securitate digitală

Pentru a combate criminalitatea informatică, Banca a implementat soluții pentru a proteja activele și tranzacțiile clienților săi (persoane fizice, companii mici și medii și corporații). Banca depune un efort constant pentru a-și adapta măsurile de securitate pentru a spori protecția clienților săi împotriva amenințărilor în continuă creștere a securității informațiilor.

Managementul riscurilor în sectorul bancar

Sectorul financiar-bancar este un domeniu puternic reglementat atât la nivel național, cât și la nivel local, care se confruntă cu numeroase provocări și riscuri. De aceea, un model de business responsabil trebuie să fie caracterizat de un sistem puternic de gestionare a riscurilor.

La nivelul Raiffeisen Bank, funcția de management al riscurilor este independentă de cea comercială și se concentrează pe administrarea și controlul următoarelor categorii de riscuri: risc de credit, risc de piață, risc de lichiditate, risc operațional, risc reputațional.

Directoratul este responsabil cu implementarea și monitorizarea cadrului de gestionare a riscurilor. În acest scop, au fost înființate Comitetul de Gestionare a Activelor și Pasivelor (ALCO), Comitetul de Credit, Comitetul de Credite Problematică și Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative.

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

Începând cu ianuarie 2014, ca urmare a emiterii și intrării în vigoare a Directivei UE și a Regulamentului cu privire la implementarea Basel III, Raiffeisen Bank raportează către Banca Națională a României (BNR) Rata privind Efectul de Levier, Rata de Acoperire cu Active Lichide, Rata de Finanțare Stabilă Netă. De asemenea, Banca a finalizat în 2014 implementarea și raportarea standardelor Autorității Bancare Europene (EBA) cu privire la restructurare și la expunerile neperformante. Din 2015, Banca aplică și reglementările BNR și EBA cu privire la redresare și rezoluție.

Începând cu anul 2018, Banca aplică prevederile Standardelor Internaționale de Raportare Financiară, IFRS 9.

2

Angajamentul nostru pentru sustenabilitate

- ↳ Premii
- ↳ Afilieri
- ↳ Strategia noastră de sustenabilitate. Principiile dezvoltării sustenabile
- ↳ Comunicarea cu stakeholderii
- ↳ Teme și indicatori de performanță: analiza de materialitate

Premii

Credem în **competiție ca motor al inovației și al performanței**, de aceea ne bucură când activitatea Raiffeisen Bank este răsplătită prin premii și recunoaștere.

Astfel, în februarie 2019, **Euromoney Private Banking and Wealth Management** a acordat Raiffeisen Bank România șase distincții:

- 🏆 Cele mai bune servicii International Clients
- 🏆 Cele mai bune servicii Philanthropic Advice
- 🏆 Cele mai bune servicii ESG/Social Impact Investing
- 🏆 Cele mai bune servicii de Asset Management
- 🏆 Cele mai bune servicii pentru clienții cu averi între 1 și 5 milioane dolari
- 🏆 Cele mai bune servicii pentru clienții cu averi între 5 și 30 milioane dolari

Tot în februarie 2019, la Gala de Inaugurare a Anului Bursier, compania a primit premiul pentru

Cel mai activ intermediar pe piața primară de acțiuni a Bursei de Valori București în 2018

pentru listarea Purcari Winery, prima companie din Republica Moldova listată la Bursa din București și **Cel mai performant fond de pensii private Pilon III în ultimii 10 ani**.

Martie ne-a adus

Premiul pentru produsul de retail al anului 2019

pentru „Flexicredit”, în cadrul Galei Mastercard „Bank of the year” și, în același timp, în cadrul aceleiași gale, colega noastră Irina Kubinski a primit trofeul **Femei care schimbă România**.

Aprilie ne-a adus trofee pentru

Best Bank și Best Investment Bank

în cadrul EMEA Finance’s „Europe Banking Awards 2018”, **Best Telesales Department, Internal, Cel mai bun Team Leader de Colectare** pentru colega noastră Mariana Radoslav, în cadrul „Romanian Contact Center Awards Gala 2019” și **Best performance in Mobile Banking** la Gala Online Banking.

În mai am fost

PR & Communication Executive of the Year

distincție oferită colegei noastre Corina Vasile, pentru implicarea în promovarea în România a asociației profesionale internaționale Global Women in PR în cadrul Galei Business Arena „Most Admired Business Women”.

În luna septembrie programul de educație financiară al Raiffeisen Bank, „Money Bistro”, a fost desemnat **Cel mai bun proiect de comunicare digitală** la categoria Finance, la Digital Communication Awards în Berlin.

Tot în septembrie am primit premiul de

Best Private Bank in Romania

acordat de The Banker&PWN Magazine.

La Gala „Financial Leaders' Hall of Fame” din octombrie ne-a fost acordat premiul

Best Use of Technology in Banking

pentru transformare digitală, gândire strategică și inovație în furnizarea unor produse și servicii de ultimă oră, reflectate în lansarea plăților cu telefonul - RaiPay și Apple Pay.

În cadrul Galei PR Awards din noiembrie, prin „Money Bistro” sezonul 1, am fost premiați la categoria Website, Internet, Blog, Facebook, Instagram. Tot acest proiect ne-a adus

Gold Award for Excellence - Communication in the Financial Sector

iar proiectul „factory” by Raiffeisen Bank ne-a adus

Silver Award for Excellence

la aceeași categorie.

Tot în noiembrie, Institutul Național al Patrimoniului ne-a acordat

Premiul de Ambasador al Culturii și Educației în anul 2019

Anul 2019 s-a încheiat în decembrie cu Premiile Piața Financiară, unde am primit titlul de

Banca anului pentru start-up-uri

și premiul pentru

Susținerea constantă a sectorului antreprenorial din România

în cadrul Galei DeBizz Awards.



Afilieri

Pentru a fi în permanență conectată la cele mai bune practici din domeniu, Banca este afiliată celor mai importante asociații, consilii și instituții:

Asociații patronale

Consiliul Patronatelor Bancare din România (CPBR)

Confederația Patronală Concordia (CPC)

Asociații profesionale

Asociația Română a Băncilor (ARB)

Asociația de Plăți Electronice din România (APEROM)

Asociația Română de Factoring

International Factoring Group

Asociații de business

Coaliția pentru Dezvoltarea României (CDR)

Consiliul Investitorilor Străini (FIC)

Asociația Clubul Economic German Brașov (DVK)

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)

Asociația Junior Achievement România

Consiliul Român pentru Clădiri Verzi (RoGBC)

De asemenea, prin afilierea Grupului la Rețeaua Global Compact a Națiunilor Unite, ne-am angajat să respectăm și să promovăm cele 10 principii ale UNGC (United Nations Global Compact):

Drepturile Omului

PRINCIPIUL 1:

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

PRINCIPIUL 2:

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

Standardele muncii

PRINCIPIUL 3:

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

PRINCIPIUL 4:

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

PRINCIPIUL 5:

Comaniile trebuie să încurajeze abolirea efectivă a muncii copiilor.

PRINCIPIUL 6:

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

Protecția mediului înconjurător

PRINCIPIUL 7:

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

PRINCIPIUL 8:

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

PRINCIPIUL 9:

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

Combaterea corupției

PRINCIPIUL 10:

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

Strategia noastră de sustenabilitate.

Principiile dezvoltării sustenabile

Suntem prezenți de peste 26 de ani în România, iar drumul nostru până la performanța și renumele de care ne bucurăm în prezent a fost construit având dezvoltarea sustenabilă ca principiu fundamental al modului în care acționăm. Dincolo de conformarea cu normele legislative în vigoare, sustenabilitatea se traduce în activitatea noastră prin **responsabilitate pe termen lung, transparență, etică și corectitudine față de parteneri**, dar și **grijă pentru mediul înconjurător**.



Strategia noastră de sustenabilitate are la bază trei direcții cheie, adânc înrădăcinate în cultura organizațională a Băncii: **suntem un bancher responsabil, un partener corect și un cetățean corporativ implicat**.

Ne concentrăm pe zonele în care putem crea valoare și face diferența, monitorizându-ne constant activitatea și impactul. Începând cu 2009, publicăm anual și comunicăm transparent rezultatele și performanța privind sustenabilitatea, urmărind să îmbunătățim procesul de la an la an. Astfel, deciziile pe care le luăm au la bază aspecte bine documentate și monitorizate, care ne oferă o imagine în timp real a activităților noastre și a impactului asociat cu acestea.



Obiectivele de Dezvoltare Durabilă

Sistemul financiar-bancar joacă un rol extrem de important în mobilizarea de resurse financiare care să contribuie la construcția și dezvoltarea sustenabilă a societății românești.

Prin natura activității noastre, ne-am angajat să susținem și să contribuim la implementarea celor 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD-uri) lansate de Organizația Națiunilor Unite și intrate în vigoare la 1 ianuarie 2016. Obiectivele prioritare pentru companie au fost stabilite luând în calcul zonele în care activitatea și proiectele implementate de Bancă au o contribuție importantă la atingerea țintelor, dar și ținând cont de cât de aproape este obiectivul de activitatea Băncii.

Pentru o imagine de ansamblu mai detaliată a contribuției pe care Banca o are la fiecare din cele 17 obiective, la sfârșitul raportului au fost documentate și semnalate obiectivul și țintele la care contribuie fiecare dintre inițiativele, măsurile și proiectele implementate.



Comunicarea cu stakeholderii

Întreaga activitate a Băncii este construită pentru a răspunde nevoilor, intereselor și așteptărilor stakeholderilor noștri. Comunicarea deschisă, transparentă și constantă cu aceștia ne ajută să ne îmbunătățim în permanență, să ne adaptăm și să construim parteneriate puternice care contribuie la performanța Băncii.

Banca folosește o gamă largă de canale și instrumente pentru a rămâne conectată cu stakeholderii săi.

În baza unui parteneriat cu un furnizor de top, în 2019 am implementat, printr-un program pilot, platforma operațională de **Customer Experience PULS**, capabilă să ofere o perspectivă centralizată a portofoliului de clienți, în timp real.

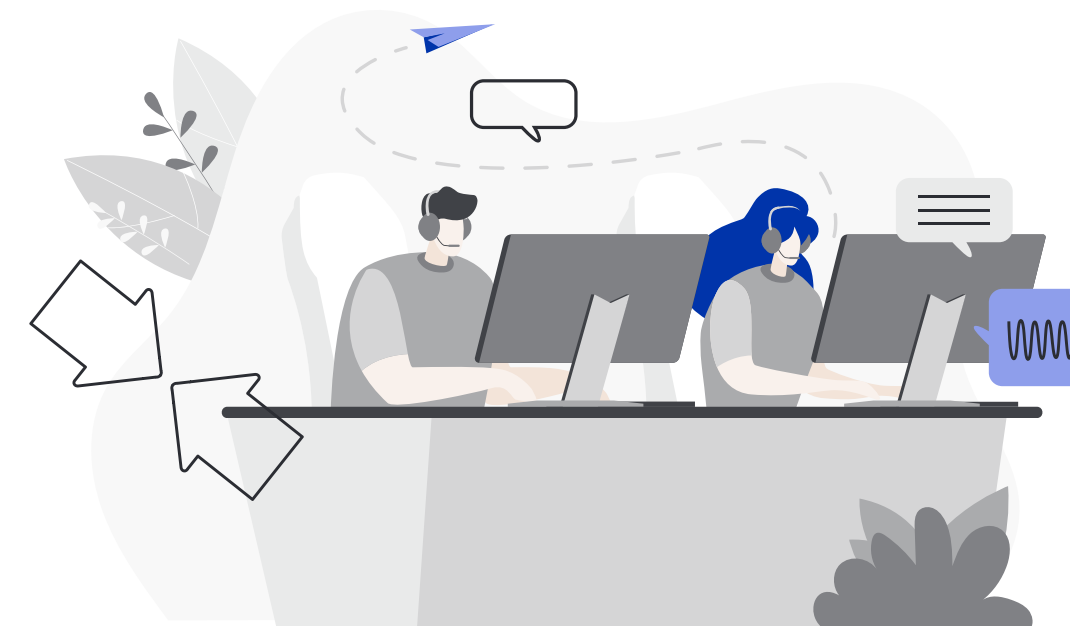
Platforma oferă un punct de plecare pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite, bazându-se pe feedback-urile clienților, obiectivul principal fiind o experiență mai bună a acestora. Până la finalul anului 2019 am trimis 138.000 invitații de completare a chestionarelor, am colectat 10.500 de răspunsuri de la clienții celor 68 de agenții, relationship manageri și agenți vânzări directe aflați în pilot, având o rată de răspuns de 14%.



Grupuri de părți interesate	Subiecte-cheie și preocupări	Cum răspundem și cum ne implicăm	Canale de comunicare
Angajați	Beneficii Dezvoltare personală și profesională Mediu de lucru Sănătate și protecția muncii Cultură și valori organizaționale Diversitate și egalitate de șanse Politici și proceduri	Continuarea programului „Vocea ta” și majorarea contribuției angajaților la deciziile conducerii Asigurarea de oportunități de formare și beneficii Continuarea Sondajului anual privind Opinia Angajaților (EOS) Creșterea prezenței feminine în roluri de conducere Programe de formare și dezvoltare profesională și personală Promovarea participării voluntare	Sondaje de opinie regulate Informări regulate Campanii de comunicare internă Platformă de comunicare internă Evenimente interne
Clienți IMM-uri, Clienți persoane fizice, Corporații	Comoditatea și ușurința tranzacțiilor Confidențialitatea datelor cu caracter personal Etica în afaceri Păstrarea economiilor în siguranță Investițiile responsabile Securitatea Ușurința de a face afaceri Transparența Rentabilitatea financiară Profilul social al Băncii	Contactarea a 10.000 de clienți lunar pentru a obține feedback cu privire la nivelul lor de satisfacție referitor la interacțiunea cu angajații și la servicii Ofertele de produse inovatoare și serviciile online Respectarea legilor și a reglementărilor Codul de Conduită Rezultatele financiare pozitive Documentele de poziție	Comunicare directă prin Relationship Manageri Sondaje de feedback regulate E-mail Raport anual financiar Raport anual de sustenabilitate Evenimente

Grupuri de părți interesate	Subiecte-cheie și preocupări	Cum răspundem și cum ne implicăm	Canale de comunicare	Grupuri de părți interesate	Subiecte-cheie și preocupări	Cum răspundem și cum ne implicăm	Canale de comunicare
Furnizori și prestatori de servicii IT, non-IT și furnizori de servicii de închiriere	Partener de încredere Sinergii Transparență Plată la timp Calitate Abordare prietenoasă cu mediul	Consolidarea comunicării Angajamentul de a asigura diversitatea furnizorilor și a dezvoltării ulterioare a lanțului de aprovizionare în conformitate cu cele mai bune practici de sustenabilitate Angajamentul furnizorului față de Codul de Conduită Cooperarea cu furnizorii din comunitatea locală Susținerea furnizorilor locali Clauze contractuale pentru legislația națională pentru protecția mediului în România pentru toate contractele	E-mail Telefon Raport anual financiar Raport anual de sustenabilitate	Comunitate locală	Bunăstarea cetățenilor Educația financiară a cetățenilor Demonstrarea sprijinului solid al comunității Sporirea nivelului de conștientizare al provocărilor de mediu Soluționarea problemelor sociale Ocuparea forțelor de muncă Sprijin comunitar	Participarea la și finanțarea proiectelor comunitare în finanțe Organizarea de întâlniri, consultări și sondaje de opinie în mod regulat Preluarea rolului de facilitator Sprijinirea proiectelor de ecologie urbană Continuarea sprijinului pentru proiectele comunității locale prin programul Raiffeisen Comunități (www.raiffeisencomunitati.ro) Sprijinirea financiară a proiectelor comunitare Susținerea proiectelor comunitare prin voluntariat	Raport anual financiar Raport anual de sustenabilitate Comunicare directă prin Coordonatorul CSR Raiffeisen Bank Evenimente și traininguri dedicate partenerilor din societatea civilă
Parteneri de afaceri	Transparență Sinergii Management sustenabil Politica de achiziții	Poziționarea cât mai aproape de parteneri și clienți Sfaturi personalizate Puncte de contact dedicate	Raport anual financiar Raport anual de sustenabilitate	Organizații supranaționale	Transparență Sporirea nivelului de conștientizare al comunității Profilul public al Băncii și personalul acestuia Respectarea legislației naționale și internaționale Performanță financiară și non-financiară	Crearea de parteneriate și dialog permanent Respectarea reglementărilor și a legislației în vigoare Raport financiar anual Comunicare deschisă Dialog permanent	Raportări anuale Raport anual financiar Raport anual de sustenabilitate
Parteneri din comunitate și ONG-uri	Abordarea provocărilor sociale Demonstrarea suportului continuu Sinergii Sponsorizare Investiții în educație	Colaborarea pentru responsabilitate socială corporativă Stabilirea de parteneriate strategice pentru abordarea problemelor sociale Îndeplinirea poziției de lider în eforturile de implicare a comunității Finanțarea și participarea activă în toate inițiativele comunitare Inițiatives comune și parteneriate Menținerea sprijinului pentru ONG-urile mici și mijlocii prin programul Raiffeisen Comunități	Comunicare directă prin Coordonatorul CSR Raiffeisen Bank Evenimente Raport anual de sustenabilitate	Autorități și autorități de reglementare	Respectarea legii naționale și internaționale Creștere sustenabilă Performanță financiară și non-financiară	Sprijinirea economiei naționale Oportunități egale de ocupare a forțelor de muncă Investiții în capital uman Respectarea legii naționale Politică publică și propuneri legislative	Raportări regulate ale Directoratului Raport anual financiar Raport anual de sustenabilitate

Grupuri de părți interesate	Subiecte-cheie și preocupări	Cum răspundem și cum ne implicăm	Canale de comunicare
Mass-media și bloggeri	Informații în timp util și transparente Canale de comunicare Comunicare permanentă Acces la informații	Comunicate de presă cu privire la știrile despre produse și servicii financiare E-mail-uri și întruniri cu reprezentanții de presă Diseminarea știrilor Relația cu publicul Raportul de sustenabilitate Consultarea publicului	Informări regulate de presă Evenimente media Comunicare directă prin departamentul de Relații Publice
Aționari	Rentabilitate financiară și performanță Capital și nivel de îndatorare	Performanță financiară transparentă Raport financiar anual Adunarea Generală a Aționarilor Departament dedicat Site web Declarații publice	Raport financiar anual Adunarea Generală a Aționarilor Departament dedicat Site web Declarații publice
Asociații de afaceri și profesionale	Participare activă la agenda națională	Comunicare deschisă Membri activi	Implicare directă în acțiunile asociațiilor de afaceri și profesionale Evenimente Comunicare directă cu membrii echipei Raiffeisen Bank



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

Nr.	Denumire sondaj	Segment clienți	Indicator	Rezultate	2018	2019
1	Apel de a doua zi	PF	Satisfația generală cu privire la angajații Băncii	foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	68,68%	68,75%
2		IMM-uri			68,89%	71,47%
3	Apelul din a doua săptămână	PF	Satisfație cu privire la soluționarea reclamațiilor		39,42%	37,79%
4		IMM-uri			47,29%	40,09%
5		PF			46	53
6	Net Promoter Score	IMM-uri	Predispoziția de a recomanda Banca		44 (întreprinderi mici) 39 (întreprinderi mijlocii)	42
7		Corporații			59	46

Teme și indicatori de performanță: analiza de materialitate

Banca desfășoară, la fiecare doi ani, un amplu proces de materialitate. Rolul acestui proces este de a identifica temele semnificative (materiale) pentru Bancă, prin evaluarea impactului economic, social și de mediu pe care activitățile noastre îl au și evaluarea temelor de interes care influențează deciziile stakeholderilor.



La baza acestui raport stau rezultatele procesului desfășurat în perioada ianuarie-februarie 2019, care a inclus două faze distincte: o fază internă – consultarea echipei de management, și o fază externă – consultarea, pe baza unui sondaj, a tuturor categoriilor de stakeholderi ai Băncii.

În urma realizării sondajului au fost obținute 3.079 de răspunsuri valide. Metodologia folosită pentru acest sondaj a fost chestionarul online, realizat în parteneriat cu consultanții din echipa The CSR Agency.

Principalele categorii de stakeholderi consultați au fost:

- Angajați
- Clienți (IMM-uri, Clienți persoane fizice, Corporații)
- Furnizori, prestatori de servicii și parteneri de afaceri
- Parteneri din comunitate și ONG-uri
- Organizații supranaționale
- Autorități și autorități de reglementare
- Mass-media și bloggeri
- Asociații de afaceri și profesionale

Astfel, temele semnificative (materiale) au fost prioritizate și grupate în patru categorii:

🏢 Guvernanță corporativă și performanță:

comportament anticoncurențial, anticorupție, dialog cu stakeholderii, politici publice, management și leadership, inovație, prezență pe piață, performanță economică, impact economic indirect

🏢 Mediul de lucru. Societate:

respectarea drepturilor omului, combaterea discriminării, relația dintre management și angajați, formare și dezvoltare profesională, securitate și sănătate în muncă, forța de muncă, diversitate și egalitate de șanse, voluntariat și investiții în comunitate, comunități locale

🌱 Finanțare responsabilă:

conformare socio-economică, siguranța operațiunilor, produse și servicii responsabile, protecția datelor cu caracter personal, marketing și etichetarea produselor, practici de achiziții

🌱 Protecția mediului înconjurător:

deșeurii, energie, emisii, materiale

Matricea și temele materiale



Guvernanță corporativă și performanță

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



Finanțare responsabilă

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



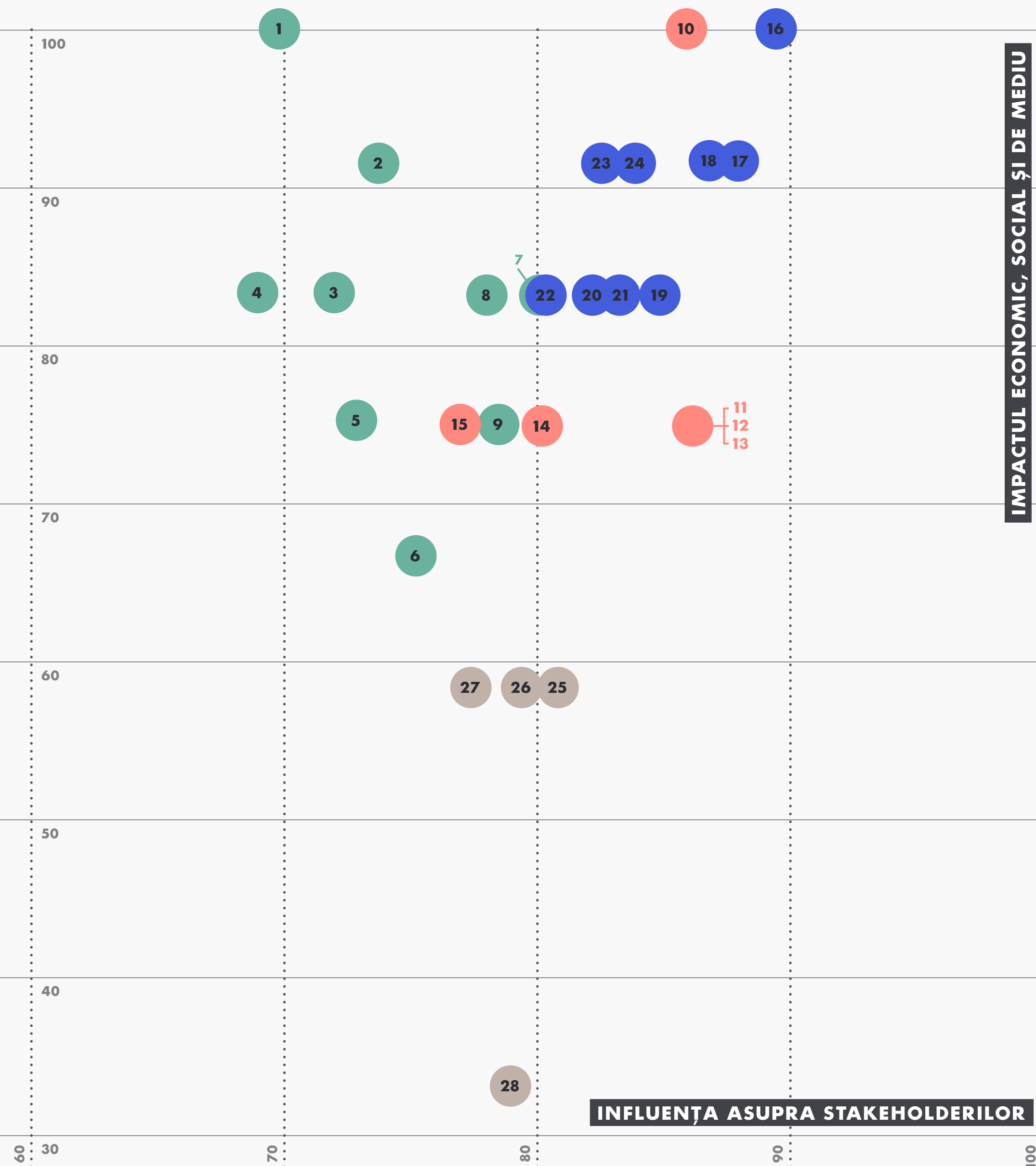
Mediul de lucru. Societate

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



Mediul înconjurător

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



IMPACTUL ECONOMIC, SOCIAL ȘI DE MEDIU

INFLUENȚA ASUPRA STAKEHOLDERILOR

Limitele temelor materiale

nr.	TEMĂ MATERIALĂ	LIMITA TEMEI		STAKEHOLDERI																								
		impact direct*	impact indirect**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
Guvernanță corporativă și performanță economică																												
1	Comportament anticoncurențial	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Anticorupție	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Dialog cu stakeholderii	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Politici publice	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Management și leadership	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	Inovație	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Prezență pe piață	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	Performanță economică	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	Impact economic indirect	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finanțare responsabilă																												
10	Conformare socio-economică	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	Securitate digitală	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Produse și servicii responsabile	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Protecția datelor cu caracter personal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Marketing și etichetarea produselor	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Practici de achiziții	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Mediul de lucru. Societate																												
16	Respectarea drepturilor omului	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Combaterea discriminării	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Relația dintre management și angajați	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	Formare și dezvoltare profesională	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Securitate și sănătate în muncă	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Forța de muncă	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Diversitate și egalitate de șanse	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Voluntariat și investiții în comunitate	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Comunități locale	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mediul înconjurător																												
25	Deșeuri	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Energie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	Emisii	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Materiale	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

- Angajați
- Clienți (IMM-uri, Clienți persoane fizice, Corporații)
- Furnizori și prestatori de servicii
- Parteneri de afaceri
- Parteneri din comunitate și ONG-uri
- Comunitatea locală
- Organizații supranaționale
- Autorități și autorități de reglementare
- Asociații de afaceri și profesionale
- Mass-media și bloggeri
- Accionari

* impact direct rezultat din activitățile Băncii
 ** impact indirect ce apare ca rezultat al relațiilor contractuale cu parteneri, clienți, furnizori

Angajamentul nostru pentru banking responsabil

- ↳ Clienții noștri
- ↳ Digitalizare pentru creștere sustenabilă
- ↳ Parteneriate și programe pentru clienți
- ↳ Responsabilitate prin produse și servicii

Suntem conștienți că pentru a crea valoare pe termen lung este necesar să abordăm lucrurile într-un mod holistic, fiind atenți atât la impactul economic rezultat din activitatea noastră, cât și la cel social sau cel generat asupra mediului.

Aceasta este definiția noastră pentru „banking responsabil”, care implică crearea unor relații de durată, evitarea riscurilor sociale și de mediu și valorificarea oportunităților de îmbunătățire a politicilor de mediu și a standardelor sociale.

Conștientizarea dimensiunii impactului nostru și direcția acestuia este primul pas spre elaborarea unei politici de sustenabilitate temeinice, ajutând alinierea strategiei companiei cu acest obiectiv. Luând în considerare obiectul nostru de activitate și valoarea economică generată în piață, efectele pozitive asupra economiei locale se manifestă vizibil. Credem că unei astfel de puteri semnificative pe piață i se alătură o mare responsabilitate, din care finanțarea proiectelor inovatoare care includ aspecte de sustenabilitate, în defavoarea celor care nu îndeplinesc această condiție, face parte. Ne asumăm impactul indirect pe care îl avem asupra mediului, climei, dar și asupra temelor sociale precum sănătatea și respectarea drepturilor omului. Astfel, din poziția noastră, putem contribui atât la îmbunătățirea calității vieții locale, cât și la educarea consumatorului pentru ca acesta să facă alegeri mai bune, inclusiv privind finanțele sale.

Deoarece suntem atenți și la potențiale riscuri ce pot avea efecte asupra clienților noștri, avem grijă să nu aprobăm împrumuturi într-un mod iresponsabil, care să îi supraîndatoreze pe aceștia și venim în ajutorul clienților care întâmpină dificultăți, atunci când aceștia ne solicită ajutorul.

De asemenea, suntem atenți la oportunitățile ce pot apărea și considerăm că sustenabilitatea este însăși o oportunitate atât pentru noi, cât și pentru clienții și ceilalți stakeholderi ai Băncii.



Clienții noștri



Am continuat și în 2019 să lucrăm în strânsă colaborare cu toți clienții noștri și am venit în întâmpinarea lor cu o serie de soluții care să simplifice experiența utilizării serviciilor de banking, adăugând la oferta noastră numeroase produse noi și în același timp beneficii adiționale la cele deja existente.

Retail: Persoane fizice

În 2019, pe segmentul de retail banking pentru persoane fizice:

- am adăugat la beneficiile pentru clienți în **Pachetul ZERO Simplu** retragerea gratuită de la orice ATM al oricărei bănci din România
- am lansat **noi aplicații de Mobile și Internet Banking**, precum și aplicații de plată cu telefonul sau cu ceasul
- am lansat **Smart Hour**, o opțiune care le permite clienților să facă schimburi valutare la cursul BNR
- am lansat o campanie promoțională dedicată depozitelor noi, prin care clienții persoane fizice au beneficiat de dobânzi competitive de până la 2% pe an pentru depozitele noi deschise pe termen de 6 luni și de până la 2,75% pe an pentru depozitele deschise pe termen de 12 luni
 - ↳ astfel, **portofoliul volumelor atras în lei a crescut cu 11%** față de finalul anului 2018
- creditele de nevoi personale au fost acordate exclusiv cu dobândă fixă
- volumele de credite imobiliare **Casa Ta** acordate în 2019 au crescut cu **32%** față de 2018
- ne-am continuat misiunea de a oferi **produse de creditare într-un mod responsabil**, cât mai simplu și mai rapid pentru clienți, cu rezultate vizibile:
 - cu 6% mai multe credite de nevoi personale aprobate pe loc față de anul anterior
 - >60% dintre credite aprobate prin fluxuri automatizate
- începând cu luna februarie, clienții Raiffeisen Bank au **posibilitatea de a contracta un credit de nevoi personale 100% online**
- ne-am păstrat poziția de **lider pe piața cardurilor de credit din România**, cu un portofoliu de peste 500.000 de carduri, în creștere cu 6% față de anul precedent

Retail: Banking pentru IMM-uri

Pe baza caracteristicilor pieței românești, segmentul de Întreprinderi Mici și Mijlocii în Raiffeisen Bank cuprinde entități cu capital privat și cifră de afaceri anuală, la nivel de grup, de până la 5 milioane de euro (împărțiți mai departe în Micro – c.a. <1.000.000 euro, Mici și Mijlocii - c.a. <5.000.000 euro), inclusiv Profesii Liberale, conform apartenenței acestora la diversele asociații și ordine profesionale.

Astfel, în 2019:

- am continuat optimizarea pachetelor de cont curent prin includerea de încasări nelimitate în lei și plăți electronice intrabancare nelimitate în lei
- gama beneficiilor incluse gratuit în pachete a fost extinsă cu plăți valutare și tranzacții cu instrumente de debit, pe lângă accesul la principalele canale electronice de tranzacționare și cele mai uzuale tranzacții și servicii din sfera bancară

Raiffeisen Bank și Fondul European de Investiții (FEI) au continuat colaborarea începută în 2010, prin derularea acordurilor de garantare semnate în 2017, în valoare totală de peste jumătate de miliard de euro (echivalent). Cele două programe menționate sunt: „**Programul UE pentru competitivitatea IMM-urilor**” (COSME) și „**Programul UE pentru dezvoltarea și consolidarea activității IMM-urilor**” (SMEi). Ambele inițiative urmăresc să sprijine accesul clienților la finanțare cu ajutorul alternativelor flexibile de garantare, 4.700 de firme IMM beneficiind de aceste programe până la finalul lui 2019.

Al treilea program FEI derulat de Raiffeisen Bank în 2019 reprezintă un acord de finanțare și garantare de 30 de milioane de euro destinat acordării de împrumuturi în lei pe termen mediu și lung, pentru capital de lucru și investiții, cu dobândă și costuri subvenționate, fermierilor și antreprenorilor din zonele rurale. Noul program pune un accent deosebit pe stimularea investițiilor agricole în utilaje și echipamente, dar și pe dezvoltarea mai largă a zonelor rurale și de munte, înregistrând un număr de peste 120 de beneficiari în 2019.

Ne dorim astfel să le putem oferi clienților abordări personalizate, în funcție de profilul fiecăruia și dimensiunea companiei, dar și de nevoile de tranzacționare și de finanțare. Pe baza unui model comportamental actualizat permanent pentru a înțelege nevoile și așteptările pe care clienții le au de la Bancă, ne adaptăm constant produsele și serviciile la cerințele acestora.

- soluțiile de finanțare au rămas un subiect vital pentru clienții IMM, iar Banca a continuat să le acorde sprijinul în acest sens, portofoliul de credite avansând cu 4,2%, până la 480,4 milioane de euro în decembrie 2019
- am continuat dezvoltarea platformei online **factory** by Raiffeisen Bank, dedicată culturii antreprenoriale și start-up-urilor
- am continuat parteneriatele internaționale pentru sprijinirea accesului clienților la finanțare cu ajutorul alternativelor flexibile de garantare

Private Banking

Friedrich Wilhelm Raiffeisen (FWR) este divizia de Private Banking a Raiffeisen Bank România, având servicii adresate clienților cu averi ridicate. **În 2019, serviciile de Private Banking ale Băncii au fost desemnate pentru al 3-lea an consecutiv „Cele mai bune servicii de Private Banking din România” de trei dintre cele mai prestigioase publicații financiare internaționale.**

Clienți Premium

Am continuat și în 2019 să ne consolidăm portofoliul de clienți Premium, înregistrând o creștere record a numărului acestora, cu 17% față de anul anterior.

Informații detaliate despre rezultatele diviziilor Corporate și Retail Banking pot fi consultate în [Raportul Anual 2019](#) 📄, disponibil pe site-ul nostru (paginile 54-60).

Corporate banking

Și în 2019, divizia care gestionează clienții corporate ai Băncii și-a concentrat strategia pe asigurarea viabilității pe termen lung a parteneriatelor cu clienții-cheie din portofoliu.

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

Concentrându-se pe acoperirea regională a clienților, segmentul Mid Market (Corporații Medii) și-a continuat eforturile pentru dezvoltarea comunității de afaceri prin încurajarea colaborării și a schimbului de bune practici. În urma experienței acumulate în anul precedent, platforma Raiffeisen **Catalizator** a continuat în 2019 și a primit aprecieri mari din partea partenerilor noștri, care au participat în număr mare la evenimentele organizate. În parteneriat cu Ziarul Financiar, experții noștri din segmentul Mid Market au organizat evenimentul „Branduri Românești”, încurajând dezvoltarea antreprenorilor locali pe cele mai moderne modele de afaceri (de exemplu, sustenabilitatea).

Un rol semnificativ în efortul de creștere a fost continuarea parteneriatului cu investitorii instituționali (de exemplu, BEI, EIF, BERD), în special pe segmentul de Corporații Medii.

2019 a fost un an foarte activ în ceea ce privește piața tranzacțiilor sindicalizate, cu tranzacții în diferite sectoare economice. Beneficiind de consilierea Grupului și investind în programe de training prestigioase, Banca a reușit să acționeze în diverse roluri în tranzacții.

Digitalizare pentru creștere sustenabilă

Era digitală în care trăim este caracterizată de capacitatea oamenilor de a avea acces și de a transmite informații oricând, fără restricții. Avansul tehnologic și rapiditatea cu care se schimbă lucrurile au dus la nașterea unor noi tipuri de nevoi în rândul clienților noștri: accesul la servicii rapide, disponibile în permanență, experiențe personalizate și tranzacții securizate.

Toate acestea ne-au determinat să investim în soluții care să răspundă cerințelor venite din partea clienților, pentru ca aceștia să poată beneficia de o gamă largă de canale prin care să poată accesa și folosi produsele și serviciile Băncii.



Astfel, am lansat în 2019 noi aplicații de Mobile și Internet Banking: **noul Smart Mobile**, respectiv **noul Raiffeisen Online**.

Cu un design intuitiv și prietenos, noile aplicații au toate informațiile despre conturi și carduri la prima vedere, un flux de plăți simplificat și un control mai bun al cardurilor. Alt element de noutate este Raiffeisen SmartToken, aplicația pentru smartphone ce permite logarea clienților 100% online în noile aplicații. Acestea sunt dezvoltate in-house de echipa de IT Raiffeisen Bank și permit introducerea mai rapidă de funcționalități.

În 2019, numărul clienților digitali s-a apropiat de 700.000 (cu 33% mai mult decât în 2018), iar peste 450.000 utilizează deja noile platforme. Până la finalul anului 2019, 1 din 2 clienți digitali făceau cel puțin o tranzacție în aplicațiile de Online și Mobile Banking.

RaiPay, Apple Pay și Garmin Pay

În 2019, Raiffeisen Bank a adus în portofoliu trei aplicații de plată contactless cu telefonul sau cu ceasul, inclusiv pentru plăți în rate fără dobândă.

RaiPay este aplicația de plată cu telefonul pentru sistemele de operare Android, cu ajutorul căreia clienții pot plăti contactless, rapid și sigur, apropiind smartphone-ul de POS. Gândită ca un portofel digital, RaiPay permite utilizatorilor înrolarea mai multor carduri Raiffeisen Bank, de către persoane fizice sau companii.

Tot începând din 2019, cardurile Raiffeisen Bank pot fi înrolate și în **Apple Pay**, aplicație de plată cu iPhone sau Apple Watch. Autorizarea plăților se face prin Face ID (recunoaștere facială), cu o simplă atingere prin Touch ID (recunoaștere prin amprentă) sau prin introducerea parolei dispozitivului.

Finalul de an a venit cu lansarea **Garmin Pay**, aplicația de plată cu ceasurile Garmin, utilizate mai ales de iubitorii de mișcare, dispozitivele permițând efectuarea plăților fără să mai fie nevoie ca aceștia să aibă la îndemână cardurile fizice.

Și clienții IMM-uri beneficiază de aceeași experiență digitală printr-o gamă largă de canale alternative prin care pot accesa produsele și serviciile Băncii: telefon mobil/tabletă (Smart Mobile), Internet (Raiffeisen Online) sau soluția de interacțiune la distanță - Interactive Voice Response prin Call center.

Soluțiile digitale precum Raiffeisen Online și Smart Mobile continuă să fie prioritare pentru aceștia, oferindu-le o experiență de utilizare simplă și comodă, motiv pentru care eforturile Băncii se concentrează pe educația financiară încă de la momentul deschiderii contului și migrarea către canale alternative. Aceste aplicații vizează îmbunătățirea experienței utilizatorilor, asigură disponibilitatea serviciilor oriunde și oricând, oferind și cele mai reduse costuri pentru operațiunile bancare. Volumul tranzacțiilor electronice a atins în 2019 94% din total.



Parteneriate și programe pentru clienți

Ne dorim să fim un model de urmat pentru clienții noștri, o punte între obiectivele lor, modelul de business responsabil și creșterea sustenabilă pe care ne dorim să o vedem la cât mai mulți dintre partenerii noștri.

De aceea, am continuat și în 2019 programele dedicate antreprenorilor români și am lansat inițiative noi pentru clienții persoane fizice.

Catalizator 2019

Evenimente dedicate clienților Mid Market

Se desfășoară de 2 ori pe an, în fiecare din centrele regionale ale Raiffeisen Bank:

- Iași
- Timișoara
- Pitești
- Cluj
- Brașov
- Constanța
- București

14 evenimente
7 regiuni
970 de participanți
100 ore de workshop-uri

Rata medie de satisfacție a fost >90%, feedback-ul calitativ primit de la clienții care au participat fiind foarte bun

Teme abordate în 2019:

analiză locală și globală a mediului de business
joc de business - gamificarea lumii de afaceri (platforma **Oligopoly**)

Cereal Expert

Eveniment dedicat clienților Corporate din sectorul agricol:

- fermieri, comercianți de grâne locali și internaționali
- procesatori de grâne
- furnizori (input-uri, echipamente, mașini agricole)
- consultanți specializați în fonduri europene
- instituții financiare și non-financiare
- inspectori independenți
- organisme instituționale (minister și agenții, ambasade, asociații profesionale și patronale)

În 2019, tema evenimentului a fost

„Managementul irigațiilor și performanța agricolă”

↳ **180 participanți**

În 2019, conferințele Raiffeisen Cereal Expert au fost extinse și la nivel regional (Iași și Oradea)

Au avut loc 3 conferințe în 2019:

- București • 13 Februarie 2019
- Iași • 30 Octombrie 2019
- Oradea • 21 Noiembrie 2019





factory by Raiffeisen Bank

factory by Raiffeisen Bank este un program de creditare a start-up-urilor, cu până la **50.000 de euro/proiect**, ce se desfășoară online, pe platforma www.raiffeisenfactory.ro și se adresează întreprinderilor mici și mijlocii cu istoric scurt de funcționare sau celor care au o idee de afacere, dar nu și-au înființat încă o firmă.

Programul este la a doua ediție în 2019.

Rezultate 2019:

315 proiecte depuse în competiție
127 de interviuri cu antreprenori
83 de start-up-uri finanțate totalizând
3 mil. €

Prin această inițiativă, Raiffeisen Bank încurajează înființarea și dezvoltarea de start-up-uri cu idei inovatoare și planuri de afaceri solide, iar antreprenorii selectați pentru finanțare beneficiază de îndrumare și după terminarea concursului, pentru ca afacerile lor să devină sustenabile.

Cea de-a doua ediție a programului **factory by Raiffeisen Bank** a înregistrat cifre record, atât în ceea ce privește numărul participanților, cât și în ceea ce privește finanțările acordate de Raiffeisen Bank.

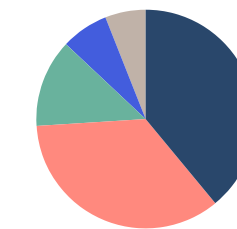
2018 vs. 2019

număr finanțări: **27 / 83**
 număr interviuri: **51 / 127**
 proiecte depuse: **84 / 315**
 conturi create: **908 / 2.645**

În comparație cu prima ediție, programul **factory by Raiffeisen Bank** a atras în 2019 proiecte care se desfășoară într-o varietate de industrii.

industriile câștigătoare:

39% servicii
 35% producție
 13% IT&C
 7% educație
 6% altele

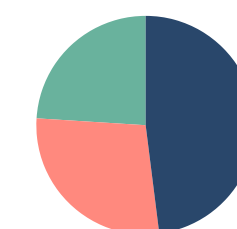


Cele mai multe dintre afacerile înscrise în competiția din acest an sunt din regiunile București-Ilfov, Sud-Estul și Centrul țării.

Vest: 3
 Nord-Vest: 9
 Centru: 11
 Centru-Est: 10
 Sud: 5
 Sud-Est: 13
 București și Ilfov: 32

În 2019, cei mai mulți dintre câștigători (76%) au afaceri cu o vechime în piață de până la doi ani de zile.

48% sub 1 an
 28% 1-2 ani
 24% 2-5 ani



Elevator Lab

Lansat în iunie 2017, Elevator Lab este un **program de accelerare** organizat de Grupul Raiffeisen Bank International (RBI) ce oferă participanților acces potențial la 14 piețe din Europa Centrală și de Est (ECE).

287 de start-up-uri au aplicat la program în 2019

Soluțiile dezvoltate de aplicații s-au concentrat:

o treime pe retail banking
17% pe soluții bancare pentru IMM-uri
12% pe RegTech
12% în zona de platforme pentru corporații și instituții
9% dintre participanți s-au concentrat pe date analitice și inteligență artificială

Elevator Lab Bootcamp România, programul de educație antreprenorială pentru antreprenorii cu idei de start-up fintech, s-a desfășurat în perioada **17 mai - 12 iunie**. A fost organizat de Raiffeisen Bank, în parteneriat cu TechHub Bucharest.

Finplay, start-up care a dezvoltat o aplicație de educație financiară, și **Vestinda**, fintech cu o platformă de tip marketplace pentru managementul investițiilor, au fost selectate pentru a continua pregătirea începută în Elevator Lab Bootcamp la „Digital Entrepreneurship Summer Program 2019”, pentru 2 săptămâni, în Viena.

Acces pentru clienții IMM la soluții tehnologice noi

În 2019, Raiffeisen Bank a încheiat un **parteneriat cu compania Keez pentru a facilita accesul clienților IMM la soluții tehnologice noi pentru servicii de contabilitate online**. Raiffeisen Bank și-a propus să susțină antreprenorii nu numai prin produse și servicii bancare avantajoase, ci și prin oferirea accesului la servicii și produse inovatoare non-bancare, cum este cazul și acum.

Keez este un start-up românesc, care oferă servicii complete de contabilitate online prin intermediul platformei digitale www.keez.ro și prin aplicația „**Mobile Keez**”, disponibilă pentru Android și iOS. Platforma online dezvoltată de Keez este unică în România și furnizează servicii complete de contabilitate, prin intermediul unei echipe de experți contabili certificate „CECCAR” (Corpul Experților Contabili și Contabililor Autorizați din România). Platforma Keez a fost lansată în 2018 și este utilizată de peste 500 de clienți din toată țara.

Un beneficiu inedit și mult apreciat al platformei Keez este dat de posibilitatea încărcării documentelor justificative (chitanțe, facturi etc.) prin scanare cu telefonul mobil, întregul proces de înregistrare al acestora fiind rapid, eficient și sigur datorită multipleror automatizări.

Consultantul virtual Ana

Tot în luna iunie a anului 2019, Ana, consultantul virtual Raiffeisen Bank, reprezintă o soluție digitală care oferă clienților Raiffeisen Bank acces non-stop la informații și suport. **Bazat pe tehnologia AI - Interactive Voice Response – Natural Language Understanding, interacțiunea cu operatorul virtual permite accesarea rapidă a serviciilor și produselor Băncii**. Consultantul virtual poate fi contactat de oriunde, 24/7, la numerele de telefon *2000 sau la +0421 306 3002.

Ana îi poate ajuta pe clienții Raiffeisen Bank cu mai multe solicitări legate de cardurile și conturile pe care le au deschise:

Consultare sold card credit sau debit

Deblocare user Raiffeisen Online, Smart Mobile sau Extras Electronic

Blocare și reemitere card credit sau debit

Mini-extras card credit sau debit

Activare card credit

Sold cont curent sau cont de economii

Mini-extras cont curent sau cont de economii

Informații cont depozit sau cont credit

O prezentare detaliată a operațiunilor pe care le poate face Ana, consultantul virtual, poate fi găsită [aici](#).

Open banking

Am intensificat în ultimii ani procesul de simplificare și transformare digitală. **Investim constant în noi tehnologii pentru a pune bazele unei infrastructuri IT sigure și flexibile, și ne concentrăm pe îmbunătățirea modelului de lucru**. Astfel, am lansat în 2019 portalul Open Banking, platformă dezvoltată cu ajutorul Raiffeisen Bank International pentru a permite companiilor autorizate să se integreze cu sistemele Băncii printr-un mediu securizat, astfel încât să poată oferi clienților Raiffeisen Bank informații despre conturile lor oriunde și oricând, în baza acceptului lor.

Platforma a fost dezvoltată ținând cont de prevederile introduse de Regulamentul Delegat UE 2018/389 de completare a Directivei UE 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului cu privire la standardele tehnice de reglementare pentru autentificarea strictă a clienților și standardele deschise, comune și sigure de comunicare („Regulamentul delegat”).

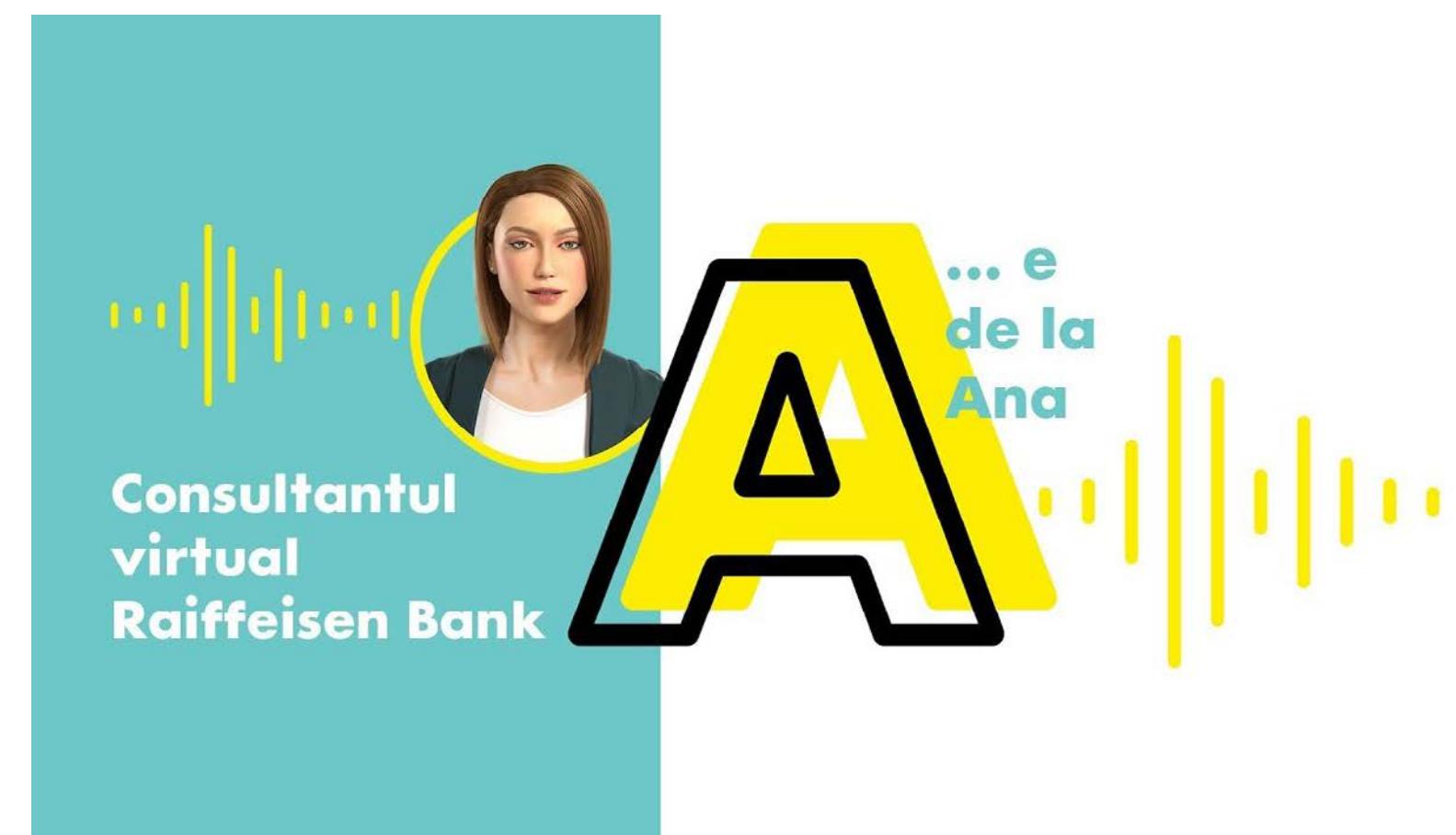
Money Bistro

Platforma online dedicată educației financiare Money Bistro a fost lansată de Raiffeisen Bank la sfârșitul anului 2018. Pe ea se găsesc **episoade video în care economiști, chefi sau pasionați de gastronomie, jurnaliști, bloggeri și antreprenori împărtășesc experiențe și sfaturi pentru o viață financiară sănătoasă**. Pe MoneyBistro.ro, utilizatorii pot accesa articole și infografii video, menite să explice „cu ce se mănâncă banii”.

În 2019, în cadrul platformei, am lansat „**Indexul de Sănătate Financiară**”, un instrument menit să îi ajute pe români să își măsoare sănătatea financiară.

Totodată, **am declarat luna iunie „Luna sănătății financiare”** și am pus la dispoziția celor interesați atât indexul, cât și o serie de recomandări care să îi ajute să își planifice mai ușor bugetul lunar, astfel încât să își poată ține sub control cheltuielile.

Toate informațiile și resursele sunt disponibile pe: MoneyBistro.ro.





Responsabilitate prin produse și servicii

Avem o mare responsabilitate față de clienții pe care îi finanțăm și în același timp față de comunitățile pe care aceștia le deservesc. Suntem conștienți de impactul pe care îl avem și totodată de rolul important pe care sistemul bancar îl joacă în dezvoltarea sustenabilă a României.

Ne-am luat angajamentul de a acorda finanțări în mod responsabil, de aceea Banca analizează cu strictețe toate cererile de finanțare primite. Astfel, încă din 2014 există în cadrul Băncii o politică privind gestionarea riscurilor sociale și de protecție a mediului înconjurător, care se aplică în cazul tuturor domeniilor de activitate și este utilizată pentru a evalua toți potențialii clienți persoane juridice.

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 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.

De asemenea, Banca definește clar prin politica sa de creditare domeniile și activitățile pe care compania nu le va finanța cu bună știință, direct sau indirect.

Acestea includ:

- producerea și comercializarea oricărui produs interzis sau ilegal în țările gazdă
- transportul transfrontalier al deșeurilor interzise de legislația în vigoare
- pescuitul marin cu plase de peste 2,5 km lungime
- transportul petrolului sau al altor produse periculoase care nu respectă reglementările legislative
- comerțul cu mărfuri fără licențe de import/export
- producerea sau comerțul cu arme și muniții
- producerea sau comerțul cu băuturi alcoolice (exclusiv bere și vin)
- producția sau comerțul cu tutun
- jocuri de noroc, cazinouri sau alte entități similare
- producția sau comerțul cu materiale radioactive
- activitățile care implică forme de exploatare în muncă sau munca forțată și exploatarea minorilor
- operațiuni de exploatare a pădurilor tropicale umede primare sau producția și comerțul cu lemn sau alte produse forestiere care nu provin din păduri exploatate sustenabil

Finanțare pentru proiecte sustenabile în 2019



89,9 mil. €

finanțare pentru proiecte de construcții sustenabile

38%

din totalul portofoliului de clădiri verzi al Raiffeisen Bank International este localizat în România

● nume proiect € valoarea finanțării ▶ certificare

● The Bridge III

€ 5 mil. €

▶ LEED Gold

A treia și ultima etapă a proiectului The Bridge a fost gândită luând în considerare ultimele tendințe existente la nivel global în materie de imobile ecologice. Chiriașii vor beneficia de reduceri semnificative a costurilor de întreținere datorită investițiilor în sisteme performante, care scad costurile aferente consumului de energie electrică și energie pentru încălzire.

Clădirea a fost pre-certificată LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) GOLD, iar certificarea finală va avea loc la finalizarea proiectului, în 2020.

Suma totală a finanțării acordată de Raiffeisen Bank International și Raiffeisen Bank România a fost de 30 milioane de euro.

● Afi Palace Brașov

€ 30,8 mil. €

▶ LEED Gold

Pentru dezvoltarea proiectului „AFI Palace Brașov” a fost alocat un împrumut (făcând parte dintr-un împrumut comun al Raiffeisen Bank International și Raiffeisen Bank România de 67 milioane de euro).

Proiectul acoperă o suprafață de aproximativ 59.000 m², cu 44.000 m² alocați mall-ului, iar 15.000 m² unei clădiri de birouri clasa A. Spațiul va include și o parcare cu mai multe etaje, ce va fi capabilă să susțină până la 1.530 de autovehicule (1.400 pentru mall și 130 pentru birouri). Ambele construcții vor fi dezvoltate simultan, iar proiectul va fi finalizat în 2020.

Proiectul va obține certificările LEED Shell și Core atât pentru mall, cât și pentru clădirea de birouri.

● Take Work – ISHO

faza a 2-a

€ 19,5 mil. €

▶ BREEAM Excellent

A doua etapă a proiectului ISHO, ce vizează construcția unor clădiri de birouri în Timișoara, este cuprinsă într-un cartier central dezvoltat de Mulberry Development care va include clădiri rezidențiale, birouri și spații comerciale.

Unitatea de birouri va fi construită în trei etape și va avea ca rezultat o clădire de birouri de ultimă generație, realizată folosind aparatură de calitate, având specificații tehnice înalte. Clădirea oferă chiriașilor posibilitatea de a se extinde și dă dovadă de grijă pentru mediul de lucru.

De asemenea, în 2019, Banca a refinanțat o serie de investiții pentru **o clădire de birouri, un magazin retail și un centru logistic** cu o suprafață totală de 62.000 m².

Creditul imobiliar Casa Ta Verde

Este destinat clienților care doresc să își achiziționeze o locuință cu certificare de eficiență energetică. Dezvoltat în parteneriat cu Consiliul Român pentru Clădiri Verzi (Romanian Green Building Council), produsul oferă avantaje pentru clienți la achiziționarea unui imobil certificat.

Soluții pentru clienții Băncii aflați în dificultate

Pe lângă programele de educație financiară pe care le dezvoltă pentru clienții săi, Banca pune la dispoziția acestora pe website-ul companiei o secțiune de **Sfaturi utile** 🖱️, prin care aceștia sunt încurajați și sfătuiți să acorde o atenție deosebită planificării bugetului și setării unor obiective financiare măsurabile, realiste și bine definite în timp.

Cu toate acestea, pentru clienții care ajung să se confrunte cu dificultăți financiare sau se află în situații vulnerabile, Banca pune la dispoziție o serie de instrumente care să vină în sprijinul lor.

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

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

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

Măsurile luate înainte de demararea procedurilor de executare silită sunt:

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

Criteriile luate în considerare în rezolvarea cazurilor sociale includ:

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

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

Incluziune financiară

Accesul la produse și servicii financiare de bază reprezintă un factor extrem de important în economia unei societăți, în special pentru persoanele care provin din comunități dezavantajate sau vulnerabile: permite cetățenilor să acceseze instrumentele necesare pentru a-și gestiona resursele financiare, contribuind la reducerea sărăciei și a inegalităților. Indirect, incluziunea financiară nu aduce beneficii doar la nivel individual, ci este un aspect important ce contribuie la creșterea economică și dezvoltarea sustenabilă a comunității.

În același timp, **incluziunea financiară este prezentă în țintele a 8 din cele 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD-uri)**, prin mobilizarea de resurse pentru investiții care pot stimula și accelera dezvoltarea durabilă.



un motor pentru eradicarea sărăciei



eradicarea foamei și promovarea agriculturii sustenabile



sănătate și bunăstare



egalitatea de gen și emanciparea economică a femeilor



promovarea creșterii economice și a locurilor de muncă



sprijinirea industriei, inovării și infrastructurii



reducerea inegalităților



parteneriate pentru atingerea obiectivelor

Angajamentul nostru pentru echipă

4

- ↳ Mediul de lucru
- ↳ Diversitate și egalitate de șanse
- ↳ Dezvoltare profesională și managementul performanței
- ↳ Sănătate și securitate în muncă

Angajații noștri sunt motorul dezvoltării continue a companiei. Așadar, parte integrantă a strategiei noastre este **menținerea unui mediu de lucru pozitiv**, care **promovează cooperarea, creativitatea și antreprenoriatul**.

Aceste valori implică adresarea unor aspecte de sustenabilitate și caută să formeze experți în domeniu, prin **cursuri de dezvoltare, metode moderne de lucru și antreprenoriat**. Ne bucurăm să ajutăm astfel societatea, prin generarea de locuri stabile de muncă.



Suntem responsabili pentru angajații noștri, iar sănătatea lor, atât cea mintală, cât și cea fizică, este prioritară. Ne dorim ca angajații Raiffeisen Bank România să fie mulțumiți și motivați, impactul acestora extinzându-se mult în afara limitelor companiei noastre, către familiile acestora, dar și către societate.

De asemenea, generăm impact asupra societății și prin politicile și practicile noastre privind diversitatea și egalitatea de șanse. Pentru noi, aspectele care ne fac diferiți aduc valoare în companie și reprezintă o oportunitate.

Mediul de lucru

Cu o echipă care depășește 4.800 de angajați, ne numărăm printre cei mai populari angajatori din sistemul bancar din România. Astfel, în anul 2019 am ocupat **locul 1 la nivel național** la categoriile

Most pleasant atmosphere

și

Best Training Offer,

din cadrul studiului „**Cei mai doriți angajatori**”, realizat de Catalyst Solutions. Credem cu tărie în respect și colaborare, iar cultura noastră organizațională este construită pe o serie de valori solide care ne ajută să devenim mai buni în fiecare zi.

Valorile noastre:

Gândim pe termen lung

Având o tradiție îndelungată în sistemul bancar, știm că succesul se clădește în timp, iar performanțele angajaților noștri sunt cheia stabilității întregii echipe Raiffeisen Bank.

Suntem cea mai bună „Universitate Bancară”

Angajații noștri sunt motivați și susținuți în permanență să își dezvolte abilitățile. De aceea, le oferim un plan de carieră clar, într-o companie mereu stabilă, indiferent de contextul economic, o companie care prețuiește și răsplătește dedicarea, performanța și orientarea către rezultate.

Suntem o echipă

Ne sprijinim angajații să îmbine armonios performanța profesională și dezvoltarea personală și îi încurajăm să își respecte familia, să aibă grijă de sănătatea lor și să se distreze, iar prin realizările lor, să fie mereu o inspirație pentru cei din jur.

Credem în integritate și respect

Relațiile dintre noi sunt caracterizate de respect, suntem onești, deschiși și corecți unii cu ceilalți, străduindu-ne să rămânem obiectivi în orice interacțiune. Suntem conștienți că într-o echipă atât de numeroasă împărtășim idei, opinii și experiențe diferite, de aceea îi ascultăm pe cei din jur și ne manifestăm cu blândețe și considerație.

Suntem mereu aproape de clienții noștri

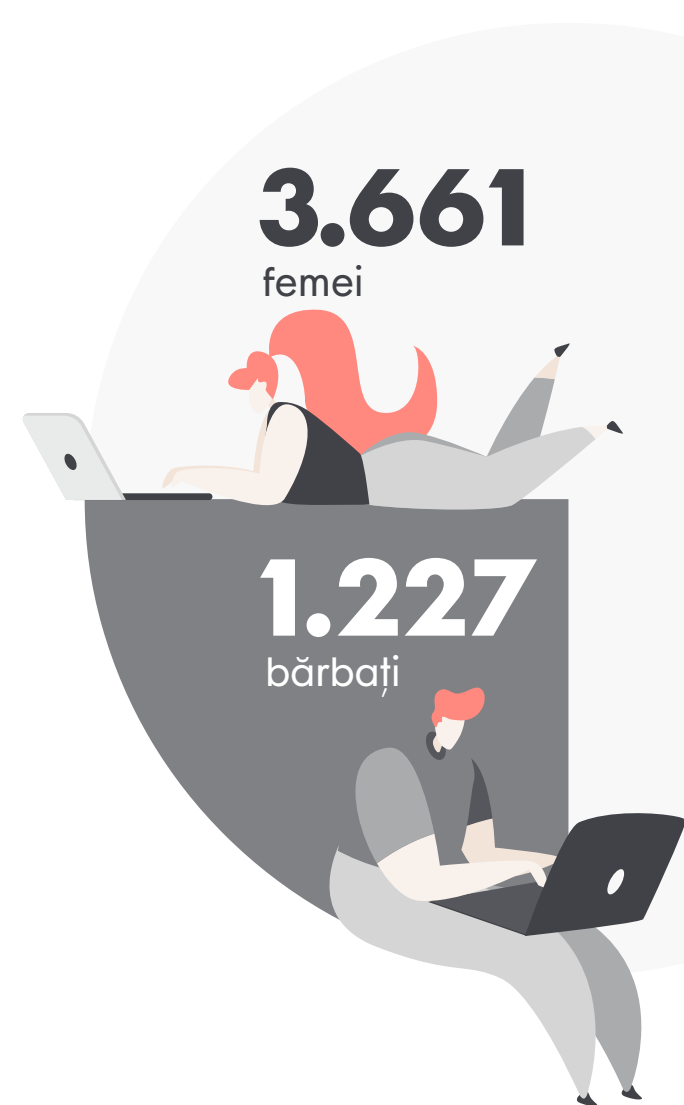
Performanța noastră de până acum se datorează în mare parte unei echipe dedicate clienților, cărora încercăm în permanență să le oferim cele mai bune soluții, adaptate nevoilor fiecăruia.



Respectăm cu strictețe legislația în vigoare existentă la nivel național, standardele și principiile internaționale referitoare la drepturile fundamentale ale omului: Convenția Europeană a Drepturilor Omului și Declarația Universală a Drepturilor Omului.

În 2019, în rândul angajaților, nu au fost înregistrate incidente sau încălcări ale drepturilor omului, sesizări sau reclamații privind situații de muncă forțată, abuz, exploatare sau încălcări ale libertății de asociere.

Aspectele ce țin de respectarea drepturilor omului sunt comunicate tuturor angajaților Băncii, în momentul în care aceștia devin membri ai echipei Raiffeisen Bank, fiind incluse în programul de instruire inițial (**Induction Training**).



În 2019, echipa Băncii număra **4.888 de angajați și 351 de agenții**.

Femeile reprezintă 74,9% din totalul angajaților, iar vârsta medie în companie este de 37 de ani.

Toți angajații beneficiază de prevederile contractului colectiv de muncă, indiferent de norma de lucru.

Clasificarea angajaților în funcție de norma de lucru	2019		
	Bărbați	Femei	Total
Normă întreagă	1.193	3.591	4.784
Normă parțială (de la 1 h – 7 h)	34	70	104
Total angajați	1.227	3.661	4.888

Clasificarea angajaților în funcție de contractul de muncă	2019			
	Sedii centrale		Rețea/Agenții	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Permanent	599	1.276	489	2.026
Pe perioadă determinată	87	143	52	216
Total angajați	686	1.419	541	2.242

Numărul de angajați în sedii centrale	2019	
	Număr	% din total angajați sedii centrale
Sky Tower	522	24,8%
Office Building	1.046	49,7%
Centrul Operațional Brașov	538	25,5%

Fluctuația de personal

Fluctuația angajaților a fost de 24% în 2019, față de 18,84% în 2018. În calculul fluctuației de personal s-au luat în considerare și plecările involuntare generate de închiderea unor agenții; astfel că, analizând numărul total de plecări voluntare din 2019 cu plecările voluntare din 2018, fluctuația de personal se menține aproximativ la același nivel ca în anul anterior (aproximativ 18-19%, cu o ușoară scădere în 2019).

Categorie	2019			
	Angajați noi		Angajați care au plecat din companie	
	Număr	Proporție	Număr	Proporție
Gen				
Femei	655	13,5%	855	17,6%
Bărbați	315	6,5%	311	6,4%
Total	970	20%	1.166	24%
Grupe de vârstă				
<30 de ani	583	12%	422	9%
30-50 de ani	369	8%	597	12%
>50 de ani	18	0%	147	3%
Total	970	20%	1.166	24%
Punct de lucru				
Sedii centrale	518	11%	446	9%
Agenții	452	9%	720	15%
Total	970	20%	1.166	24%



Diversitate și egalitate de șanse

Suntem responsabili pentru bunăstarea angajaților noștri, de aceea ne-am luat angajamentul de a dezvolta un mediu de lucru sigur și corect pentru toată echipa noastră, bazat pe principiul diversității și egalității de șanse.

Din 2018 suntem semnatori ai **Cartei Diversității**, un set de principii generale, asumate voluntar de companie, cu scopul de a promova **diversitatea, non-discriminarea, incluziunea și egalitatea de șanse la locul de muncă.**

Din luna decembrie 2019, în cadrul companiei a fost desemnat un **ofițer pentru Diversitate și Incluziune (Diversity & Inclusion Officer)**. Noul Diversity & Inclusion Officer este responsabil de dezvoltarea de noi politici, proceduri și programe în cadrul companiei în domeniul diversității și al incluziunii, astfel încât să asigure un mediu de lucru incluziv, bazat pe dialog și egalitate de șanse.

În 2019, femeile ocupau 55,34% din pozițiile de management superior (B1 și B2) din cadrul Băncii, în ușoară scădere față de anul precedent (56,88%).

Angajați în funcție de vârstă și poziția ocupată în companie	2019				2019			
	Bărbați			Total	Femei			Total
	<30	30-50	>50		<30	30-50	>50	
B-1*	0	19	3	22	0	9	12	21
B-2**	0	40	9	49	1	57	9	67
Alte poziții de management	10	131	18	159	13	236	89	338
Specialiști	322	571	104	997	888	1.877	470	3.235
Total	332	761	134	1.227	902	2.179	580	3.661

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

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

Susținem diversitatea și credem cu tărie că fiecare cetățean are dreptul de a-și pune în valoare aptitudinile profesionale. În 2019, în cadrul Băncii lucrau 25 de persoane cu dizabilități.

Numărul de angajați cu dizabilități, pe fiecare categorie	2017		2018		2019	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Specialiști	5	12	4	14	12	13

Combaterea discriminării

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

Totodată, am derulat în septembrie 2019 un sondaj privind mediul de lucru în Raiffeisen Bank România cu scopul de a capta feedback-ul angajaților pe subiecte privind discriminarea și hărțuirea la locul de muncă.

De asemenea, am colectat în acest chestionar și părerea angajaților asupra echilibrului dintre activitatea profesională și viața personală, precum și inițiative legate de mediul de lucru și bunăstarea angajaților. Cele mai importante sugestii au fost legate de asigurarea unui program de lucru flexibil și posibilitatea lucrului de acasă/la distanță, măsuri deja implementate la nivelul întregii organizații pentru toate pozițiile unde se pretează.

În 2019, a existat o sesizare venită din partea unei angajate, care a considerat că este discriminată. O salariată pensionată conform legislației, la limita de vârstă de 62 de ani, a invocat discriminare privind diferența de vârstă de pensionare a femeilor față de cea a bărbaților (65 de ani) și a cerut să îi fie permis să își continue activitatea profesională până la vârsta de 65 de ani.

Cazul a fost remediat în urma modificărilor legislative apărute (Codul Muncii, art. 56, litera c, care a fost modificată și în prezent are următorul cuprins: c) la data îndeplinirii cumulative a condițiilor de vârstă standard și a stagiului minim de cotizare pentru pensionare sau, cu caracter excepțional, pentru salariată care optează în scris pentru continuarea executării contractului individual de muncă, în termen de 60 de zile calendaristice anterior împlinirii condițiilor de vârstă standard și a stagiului minim de cotizare pentru pensionare, la vârsta de 65 de ani). Astfel, măsurile luate au permis reîncadrarea persoanei salariate în poziția deținută anterior situației apărute.

Sistemul de remunerare

La nivelul Raiffeisen Bank România, Consiliul de Supraveghere, prin intermediul Comitetului de Remunerare, este cel care aprobă sistemul de remunerare.

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

Valoarea salariului mediu, comparativ cu salariul la nivel național	2017		2018		2019	
	medie salarii angajați comparată cu salariul mediu (%)	medie salarii angajați comparată cu salariul minim (%)	medie salarii angajați comparată cu salariul mediu (%)	medie salarii angajați comparată cu salariul minim (%)	medie salarii angajați comparată cu salariul mediu (%)	medie salarii angajați comparată cu salariul minim (%)
Salariul mediu al angajaților	192	355	147	361	149	370
Salariul mediu al angajaților juniori: București	177	326	204	500	123	304
Salariul mediu al angajaților juniori: în afara Bucureștiului	96	177	107	261	131	326

Beneficii

Banca oferă angajaților săi aceleași beneficii, indiferent de norma de lucru sau tipul de contract. Acestea sunt reglementate prin Politica de Remunerare și Contractul Colectiv de Muncă încheiat între Sindicatul Raiffeisen Bank România și conducerea Băncii.

Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu	2018			2019		
	Specialiști	Management	Top Management	Specialiști	Management	Top Management
	6,3	3,3	1,1	6,3	3,3	1,1



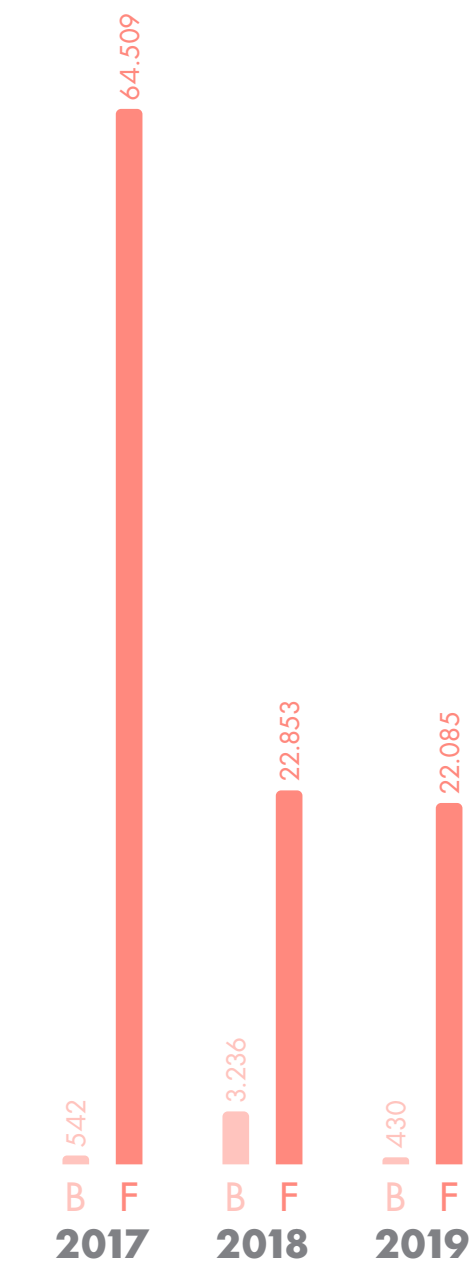
Concediu de maternitate și paternitate

În 2019, 426 de angajați au solicitat și au primit concediu de maternitate (420 de femei) și de paternitate (6 bărbați).

Concediul pentru creșterea copil	2017		2018		2019	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Total număr de zile luate*	542	64.509	3.236	22.853	430	22.085
Nr. de angajați cu drept la concediu de creștere copil	58	591	10	616	48	586
Nr. de angajați care au luat concediu de creștere copil	4	254	3	437	6	420
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil**	4	157	4	136	0	158
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil și care erau încă angajați la 12 luni după ce au revenit la muncă	1	115	3	95	0	134
Rata de revenire la locul de muncă	100%	61,81%	100%	31,12%	0%	84%
Retenția	25%	73,25%	75%	69,85%	0%	85%

* Nr. de zile de concediu pentru creșterea copil luat în 2019 de cei care au început concediul în anul respectiv

** Nr. de angajați care și-au început concediul în 2019 și în anii anteriori și s-au întors la muncă



Total număr de zile de concediu pentru creșterea copil luate

Dezvoltare profesională și managementul performanței

Dezvoltare profesională. Programe pentru angajați

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

În anul 2019, am continuat sau am lansat programe de dezvoltare derivate din strategia organizației și aliniate culturii organizaționale, care au urmărit consolidarea atât a competențelor funcționale, cât și a celor de leadership ale angajaților, precum și creșterea implicării acestora. Programele oferite s-au adresat tuturor angajaților din segmentele de business, dar și din zonele de suport, pentru a crește competențele profesionale ale întregii echipe Raiffeisen Bank. Canalele și instrumentele de învățare și dezvoltare pe care le punem la dispoziție angajaților sunt diverse: cursuri tehnice, programe transversale de dezvoltare a competențelor, certificări, conferințe sau workshop-uri. În dezvoltarea și livrarea acestor programe urmărim în permanență să contribuim la procesul de învățare și educare a angajaților, oferind conținut de calitate și abordând metode moderne. Programele au fost implementate atât cu specialiști interni, cât și cu furnizori externi.

Totodată, am continuat în egală măsură optimizarea metodelor și tehnologiilor de suport: **învățare experiențială, platforme interactive, concepte de blended learning și gamification.**

În ceea ce privește rețeaua de unități, programul de formare pentru angajații noi a continuat, adaptat specificului activității din agenții. Acesta include cursuri de inițiere în activitatea companiei, de înțelegere a produselor, operațiunilor, creditării, relaționării cu clienții și presupune utilizarea unor multiple metode de învățare, adaptate contextului actual de business și în pas cu noile tendințe și tehnologii. În plus, am revizuit și am extins programa de cursuri adresată colegilor din rețeaua de agenții, aceasta fiind configurată în funcție de specificul fiecărui rol din agenție. Pentru angajații din administrația centrală am continuat programele de dezvoltare a competențelor profesionale și a celor de leadership.

De asemenea, am continuat stagiile de practică atât la nivelul administrației centrale, cât și la nivelul rețelei de unități, pentru 300 de studenți.

Numărul mediu de ore de formare profesională/angajat, în funcție de categorie	2017		2018		2019	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
B-1*	46	73	63,56	76,36	35,82	61,62
B-2**	49	40	68,08	68,91	42	37,67
Alte poziții de management	33	30	33,58	30,60	28,24	27,15
Specialiști	38	34	39,82	36,75	32,89	33,30
Total	38	34	40,28	36,87	32,70	32,97

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

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

Exemple de sesiuni de formare profesională oferite, în funcție de tema sesiunii (în ore)	2019
Leadershift	2.520
Pro Active & Fit	2.896
Process Communication Mode	2.304
Induction	1.904
Disciplină Operațională	2.920
Basic Sales Skills	10.048
Numărul total de ore	22.592

Raiffeisen Management Trainee

Management Trainee este un **program de tradiție Raiffeisen Bank**, prima ediție având debutul în 2003. Misiunea programului este aceea de a integra în organizație tineri cu potențial ce pot accede rapid pe funcții de coordonare în sediul central.

Programul implică un proces de învățare complex, ce pune accent pe adaptabilitate și acumulare rapidă de informații, tinerii fiind rotâți în mai multe Departamente/Arii de interes din Bancă. Scopul este ca aceștia să își construiască o imagine de ansamblu a întregului mecanism de funcționare a Băncii și, în final, să se stabilizeze în aria preferată, ce se potrivește setului de abilități dobândite și dezvoltate pe parcursul etapelor de învățare din Management Trainee.

Procesul de recrutare urmat este de asemenea unul de tradiție, ce include etape parcurse de toți colegii ce s-au alăturat din 2003 până în prezent. Astfel, acesta include: interviu telefonic, test de personalitate, interviu cu reprezentantul HR, eseu pe o temă aleasă de Președintele Băncii și ultima etapă, interviu de grup cu Membrii de Board, la care se discută și despre eseu dezvoltat de către candidați.

Tema din 2019 a fost **Fake news - amenințare sau oportunitate pentru sistemul bancar**. Ediția 2019 a integrat un număr de **10 tineri** entuziaști și interesați de arii ca Risk, Trezorerie, PR, Achiziții, Juridic și Project Management. Aceștia au fost selectați din 180 de aplicanți, în urma a 78 de interviuri, parte din procesul de recrutare și selecție.

Liga Valorilor

Programul de recunoaștere și apreciere internă **Liga Valorilor** a continuat și în 2019, obiectivul programului fiind de a construi **o cultură în care se recunosc valorile**: specialiști, performeri cu orientare autentică către client, oameni care demonstrează angajament, spirit de echipă și aliniere față de valorile Băncii.

În urma propunerilor realizate de colegi și a validării Comitetului Liga Valorilor, au fost acordate **320 de premii** celor care s-au evidențiat prin comportamentul lor. Ca în fiecare an, programul se încheie cu Premiul cel mare: participarea la cursul intensiv de customer experience în cadrul École Hôtelière de Lausanne din Elveția, universitate apreciată ca fiind cea mai prestigioasă școală de ospitalitate din lume.

În 2019 au fost desemnați **44 de colegi** ca fiind cei mai valoroși dintre cei premiați în cursul anului. Selecția s-a făcut de către Comitetul format din coordonatorii și inițiatorii proiectului, din care fac parte inclusiv Directorii de Hub.

Leadershift

În 2019, programul First Time Manager, destinat colegilor care preluau poziții de coordonare a unor echipe, a fost redeseinat într-un program de leadership, **Leadershift**, adresat tuturor managerilor - atât celor noi, cât și celor deja existenți și care nu au trecut anterior printr-un modul de leadership.

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

Raiffeisen Step IN

Totodată, în 2019 am început un proiect de redesenare a procesului de onboarding. Proiectul Raiffeisen Step IN a pornit de la nevoia organizației de a transforma și adapta programul existent de onboarding la nevoile de integrare și învățare ale noilor angajați în Bancă.

În cadrul programului Raiffeisen **Step IN**, am redefinit și uniformizat procesul de onboarding prin crearea de Ghiduri/Checklist-uri ce urmăresc facilitarea integrării noului angajat cu suportul Managerului Direct, HR Business Partner-ului alocat zonei și al Buddy-ului alocat.

Totodată, am urmărit alinierea, modificarea și actualizarea procedurilor, proceselor și fluxurilor din zonele HR, IT și Business ale Băncii în vederea automatizării și eficientizării acestora.

Raiffeisen Banking University

Am continuat și am extins programul **Raiffeisen Banking University**, un program inedit în ceea ce privește formarea angajaților, în cadrul căruia identificăm și recunoaștem, în mod oficial, proprii experți ai Băncii în cele mai diverse domenii legate de activitatea bancară.

Am identificat colegi care, prin prisma experienței lor, pot dezvolta și susține cursuri pentru alți colegi interesați să evolueze profesional, care pot împărtăși cunoștințe practice extrem de aplicate.

În 2019, **46 de lectori** au participat activ în programul Banking University, iar **1.050 de colegi** au participat la cele **160 de sesiuni** derulate.

Asistentul virtual Eva

O inițiativă inovatoare în 2019 a fost configurarea și lansarea unei soluții de tip Chatbot în HR, proiect ce a presupus un efort comun al echipelor de HR, IT și Comunicare.

Eva este un asistent virtual care răspunde întrebărilor adresate de către toți colegii din Bancă pe teme de HR, fiind disponibilă 24/7 pentru suport.

Aceasta acoperă **peste 120 de subiecte**, aflate în continuă extindere, astfel încât să putem veni rapid în sprijinul angajaților cu cât mai multe informații din zonele de interes pentru ei.

RStyle

În același timp, Raiffeisen Bank a continuat și a dezvoltat programul de well-being RStyle, cu scopul de a încuraja un echilibru optim între viața profesională și cea personală a angajaților.

Programul, demarat în urmă cu 6 ani, s-a derulat în 2019 în jurul a doi piloni, respectiv **RBody** și **EmotionR**, și atrage de la un an la altul un număr tot mai mare de participanți la atelierile și evenimentele desfășurate pe parcursul întregului an, pe tematici diverse: sport, nutriție, sănătate, dezvoltare personală, parenting.

În 2019 au avut loc **200 de evenimente RStyle**, la care au participat **7.570 de colegi**, dintre care **3.925 de participanți unici**.

WorkFromHome

În cadrul Băncii, există Programul WorkFromHome, cu aplicabilitate în zona funcțiilor eligibile din punct de vedere al conținutului posturilor și al securității informațiilor.

Lucrul la distanță vine ca răspuns față de realitățile actuale economice, demografice, în contextul evoluției dinamice a pieței muncii, optimizează echilibrul dintre viața profesională și cea personală pentru angajați, cu o creștere a nivelului de angajament, cu optimizarea timpului, cu reducerea timpului petrecut în trafic pentru deplasare între locul de muncă și domiciliu și viceversa și demonstrează grijă pentru comunitate și mediul înconjurător, cu reducerea poluării și aglomerației urbane, și cu reducerea șomajului, în special cu privire la anumite categorii sociale (de exemplu, persoane cu dizabilități).

Programe dedicate zonei de IT

În 2019 am organizat **4 Bootcampuri**: 3 în zona de IT și unul în zona de Securitate IT. Prin intermediul celor 4 academii am adus în organizație un număr de **36 de studenți** care au rămas și vor fi alături de noi pe rolurile pe care le-au ocupat în cadrul fiecărui departament. Perioada de internship s-a desfășurat pe parcursul a **6 luni**, iar în tot acest timp, tinerii au avut desemnat un „buddy” în fiecare zonă în care au fost alocați. Divizia de Resurse Umane a monitorizat îndeaproape dezvoltarea lor prin sesiuni de feedback cu managerii/buddies și cu trainees, la 1 lună și 3 luni, ceea ce a condus la o rată de succes mai mare.

★ Coder Academy

Un program diferit de programele clasice de trainees. Noii colegi au trecut inițial printr-o serie de cursuri și workshop-uri specifice, organizate în baza unui curriculum, împreună cu un partener extern. După finalizarea pregătirii, participanților le-au fost evaluate cunoștințele și apoi și-au început activitatea în Direcția IT.

★ IT Ops Academy

Program ce a vizat 2 zone cheie din zona de IT: cea de testare și cea de administrare de soluții.

★ IT Siebel Academy

Bootcamp de nișă dedicat zonei de CRM din Bancă.

★ IT Security Academy

Un proiect pilot, pentru o zonă de nișă: securitatea IT.

participanți	aplicanți	interviuri	finaliști
Coder Academy	350	37	14
IT Ops Academy	136	29	11
Siebel CRM Academy	98	18	7
IT Security Academy	60	15	4



Managementul performanței

Politica de performanță profesională descrie principiile, abordarea, gradele și importanța valorilor. Structura de obiective este construită ținând cont de strategia și obiectivele companiei și de pilonii Balanced ScoreCard. Politica de dezvoltare profesională abordează principiile, tipurile de mișcări laterale și de promovare și folosirea aplicațiilor pentru a identifica traseele de carieră orientative, pentru fiecare poziție.

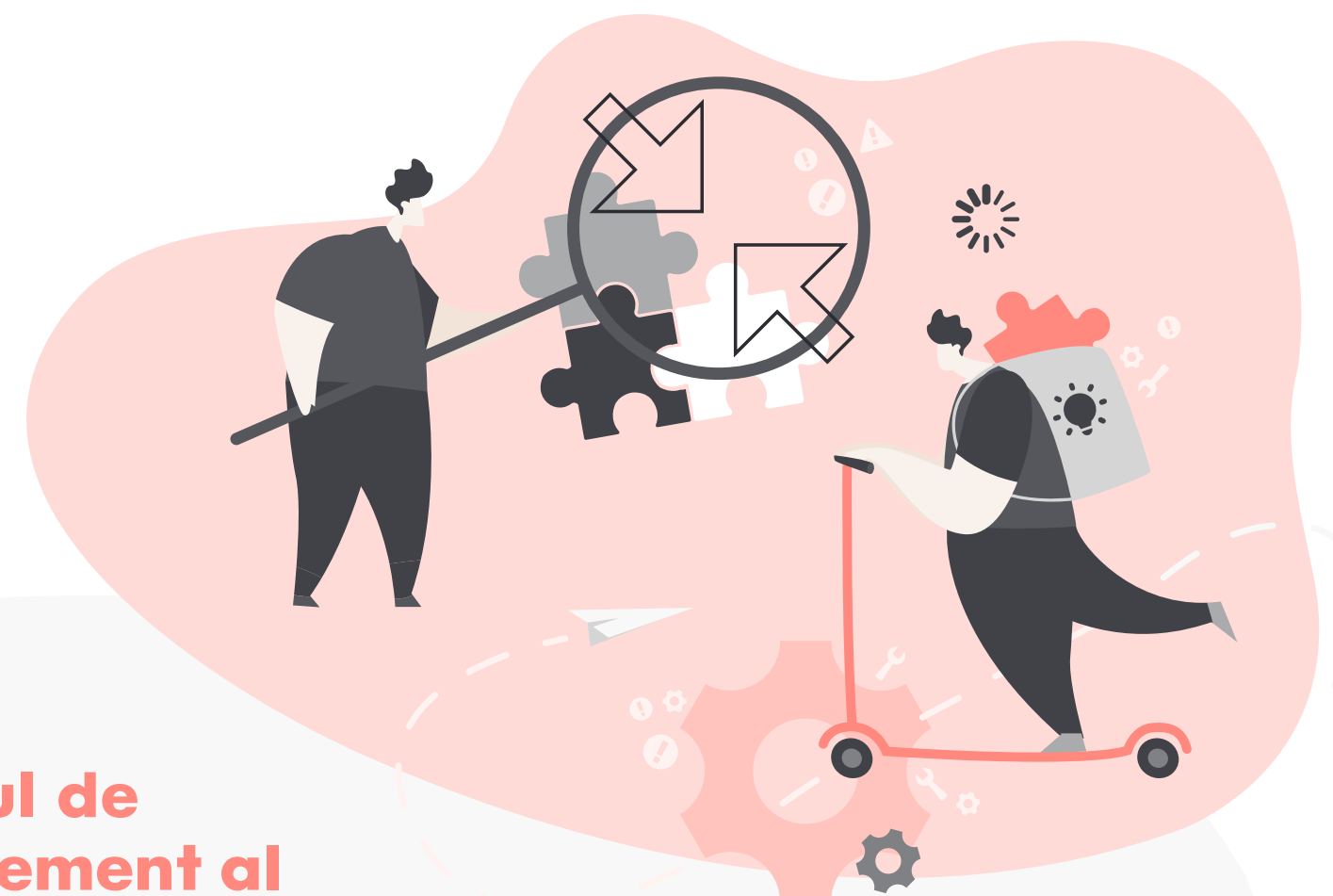
Încurajăm dialogul deschis și comunicarea permanentă între manager și echipa sa. Anual, fiecare angajat al Băncii trece printr-un proces de evaluare și management al performanței, care se desfășoară printr-un dialog între angajat și managerul său direct.

În 2019 a fost lansată versiunea I pe noua platformă de management al carierei, **iGrow**, care a presupus revizuirea și actualizarea potențialelor rute în carieră pentru toate funcțiile din Bancă.

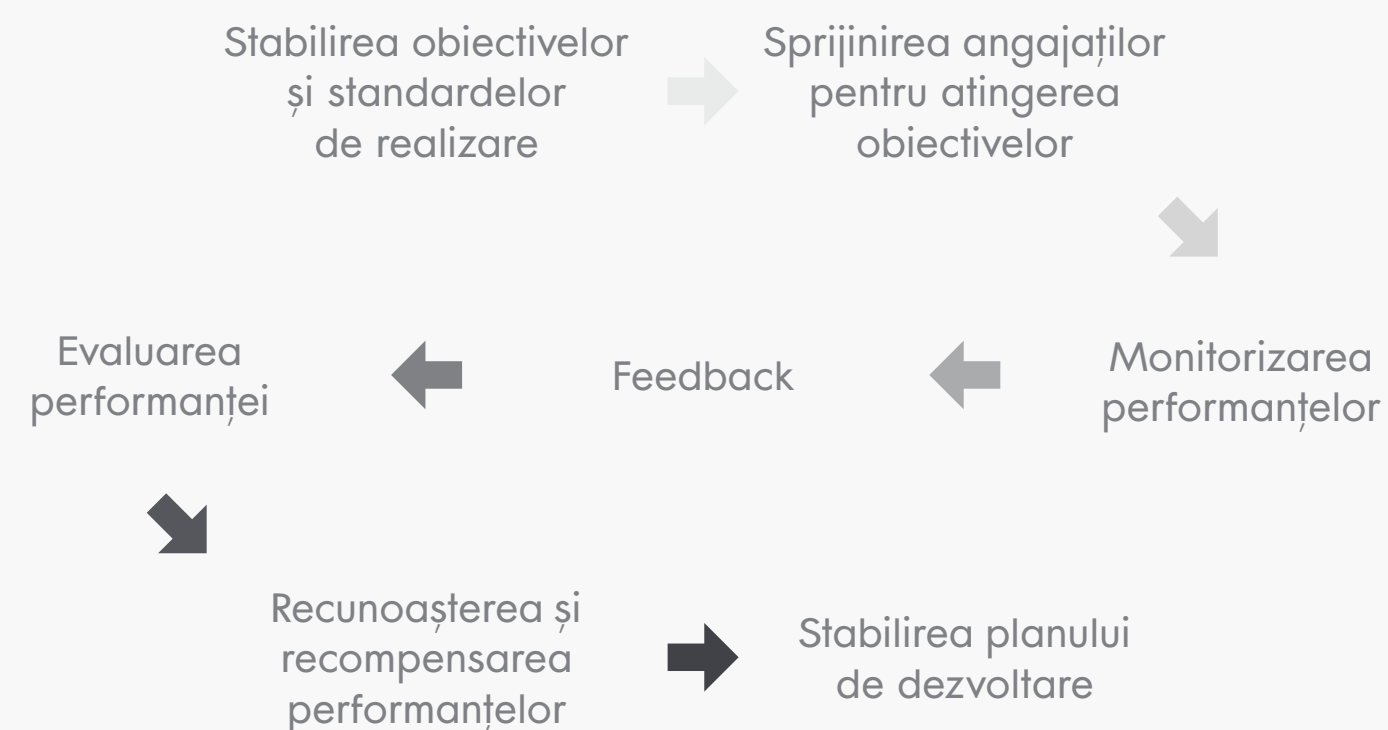
Evaluarea performanței și planul de dezvoltare a carierei	Bărbați		Femei	
	Număr	%	Număr	%
B-1*	22	100%	21	100%
B-2**	49	100%	67	100%
Alte poziții de management	159	100%	338	100%
Specialiști	997	100%	3.235	100%
Total	1.227	100%	3.661	100%

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

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



Procesul de management al performanței:



Comunicarea cu angajații

Pe lângă canalele clasice pe care colegii le au la dispoziție pentru a transmite sesizări, sugestii sau reclamații, Banca desfășoară anual sondaje în rândul angajaților.

Sondajul privind opinia angajaților

Employee Opinion Survey – EOS

Banca a desfășurat la sfârșitul anului 2019 o nouă ediție anuală a studiului de investigare a nivelului de angajament și de eficiență, EOS, în colaborare cu compania agreată la nivel de Grup, de data aceasta prin intermediul unei platforme care poate fi accesată direct și care permite gestionarea studiului în calitate de administrator. Pe lângă întrebările standard, agreate la nivel de grup, studiul a continuat și anul acesta, cu secțiunea de întrebări suplimentare, special creată pentru măsurarea percepției privind trăsăturile de leadership pentru toate nivelurile de management.

În acest an s-a înregistrat o rată de răspuns semnificativă, respectiv de 79% din totalul de angajați ai Băncii.

Rezultatul a fost unul foarte bun, înregistrând o creștere de 5% față de cel de anul anterior (atingând ținta de 58% setată pentru acest an).

Studiul de satisfacție privind interacțiunea internă

Internal Collaboration Satisfaction Survey – ICSS

Studiul de satisfacție privind interacțiunea internă derulată pe parcursul anului în colaborare cu partenerul nostru tradițional în acest proiect, IPSOS România, are ca obiective obținerea unor coordonate necesare pentru a demara acțiuni concrete de creștere a satisfacției angajaților privind colaborarea internă, pentru atingerea performanței și, nu în ultimul rând, creșterea satisfacției clienților externi prin serviciile noastre.

Acesta a avut loc pe final de an și s-a bucurat de o rată satisfăcătoare de răspuns, 61% dintre angajații cuprinși în eșantion evaluând entitățile cu care interacționează în mod frecvent.



Sănătate și securitate în muncă

Sănătatea și securitatea în muncă a angajaților noștri sunt foarte importante pentru noi și luăm toate măsurile pentru ca ei să fie în siguranță. Prin Serviciul Intern de Prevenire și Protecție, Banca elaborează și face cunoscut angajaților săi politica de prevenire a accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale, atât prin instruirea la angajare, cât și prin instruirile periodice.

Alte modalități prin care compania gestionează aspectele privind sănătatea angajaților sunt controale medicale periodice și întâlnirile trimestriale ale **Comitetului de Sănătate și Securitate în Muncă**, care sunt orientate către activități menite să îmbunătățească securitatea și sănătatea în muncă.

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

Compania identifică riscurile privind producerea accidentelor de muncă și apariția îmbolnăvirilor profesionale prin procesele de evaluare și control ale riscurilor.

Angajații, prin instruirile periodice obligatorii (de pe platforma e-Learning), sunt informați despre importanța anunțării oricărui eveniment sau incident periculos, la adresa de e-mail: **protectia.muncii@raiffeisen.ro**. De asemenea, angajații sunt informați că, în cazul apariției unui accident de muncă, nu trebuie să schimbe starea de fapt a evenimentului decât dacă acest lucru este necesar pentru a limita efectele produse de eveniment.

Toți angajații companiei au obligația de a-și desfășura activitatea astfel încât să nu se expună la pericole de accidentare sau îmbolnăvire profesională. De asemenea, personalul angajat este obligat să își însușească măsurile de securitate și sănătate în muncă, iar la terminarea programului de lucru să aducă la cunoștința superiorului eventualele defecțiuni ale echipamentelor de muncă pe care le deservește sau utilizează în activitatea profesională. Angajaților le este strict interzis să intervină pentru remedierea defecțiunilor, curățare sau revizii la echipamentele tehnice aflate în funcțiune sau sub tensiune.

La constatarea stării de pericol grav și iminent de accidentare, angajatul este instruit și obligat să ia imediat următoarele măsuri de securitate:

1. oprirea echipamentului de muncă și/sau activității

2. evacuarea personalului din zona periculoasă

3. anunțarea serviciilor specializate

4. anunțarea conducătorilor ierarhici

📄 **În 2019, Banca nu a înregistrat niciun accident de muncă sau îmbolnăvire cauzată de activitatea la locul de muncă.**



Angajamentul nostru pentru parteneriate durabile

- ↳ Furnizorii noștri și politica de achiziții
- ↳ Investiții pentru comunități

Furnizorii noștri și politica de achiziții

Politica de achiziții

La nivelul Băncii, procesul de achiziții de bunuri și servicii este reglementat de politica de achiziții a companiei. În 2019 nu au existat schimbări semnificative la nivelul localizării lanțului de furnizori sau a relației pe care Banca o are cu aceștia.

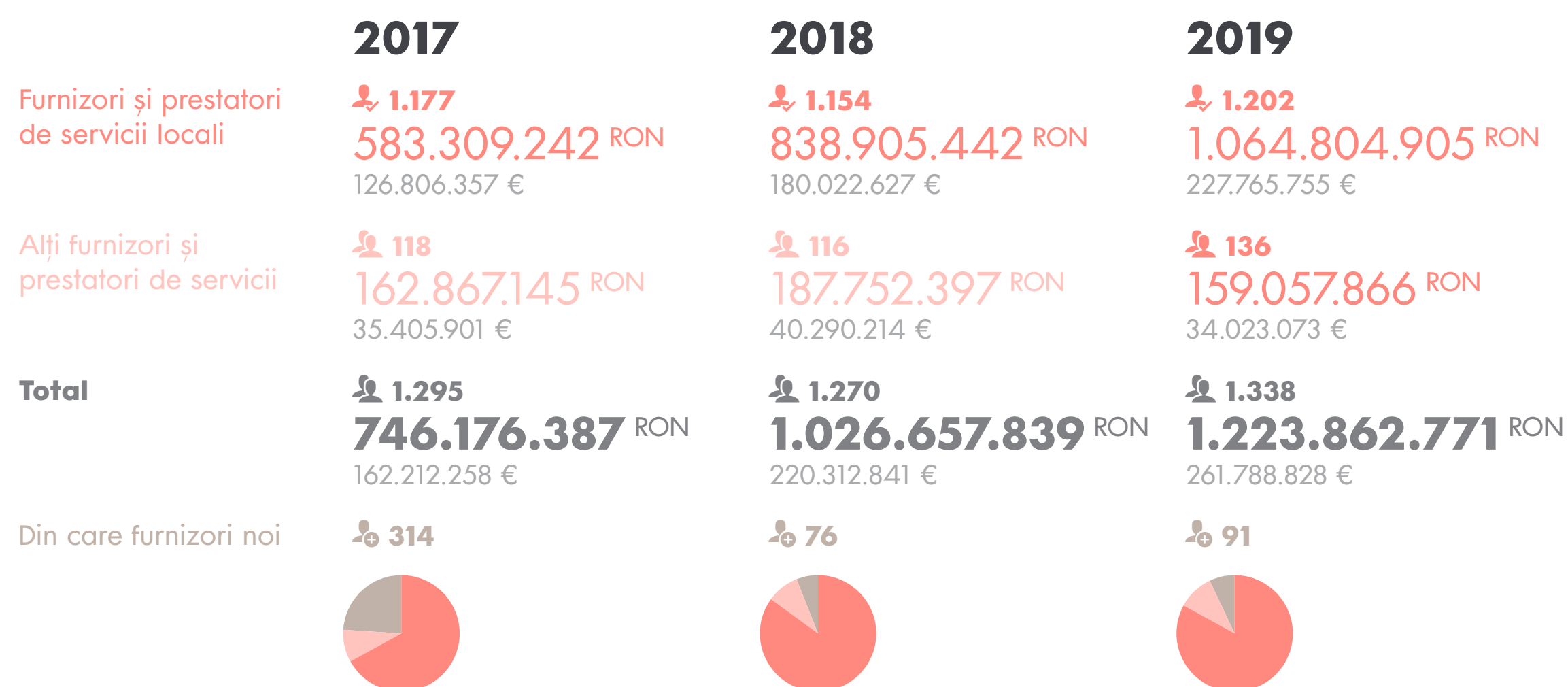
În perioada de raportare, Banca a avut 1.338 de furnizori (locali și străini), împărțiți în trei categorii: IT, Non-IT și Chirii spații.

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

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

Banca nu evaluează furnizorii pe baza standardelor de mediu sau standardelor sociale. Cu toate acestea, compania include în contractele cu furnizorii o clauză privind obligativitatea lor de a plăti impozitele pentru mediu și de a respecta legislația în vigoare. Mai mult, toți furnizorii Băncii trebuie să respecte cu strictețe Codul de Conduită al Băncii.

87% din bugetul de achiziții al Băncii a fost cheltuit cu cei aproximativ 90% furnizori locali



Curs Mediu: 1 Euro = 4,675 RON

Investiții pentru comunități

Este foarte important pentru noi, la Raiffeisen Bank, să fim **un cetățean corporativ implicat**, care face demersuri pentru a susține dezvoltarea sustenabilă a societății românești. Suntem conștienți că doar prin implicarea activă în comunitățile unde ne desfășurăm activitatea putem avea un impact profund, pe termen lung, care să contribuie la societatea în care cu toții ne dorim să trăim.

Această viziune cuprinde și angajații noștri, care înțeleg necesitatea acțiunilor pe care le luăm în domenii variate, de la educație financiară la sport și cultură, și astfel, se implică și ei prin voluntariat sau prin donații directe către cauzele pe care Banca le susține.

Programele comunitare pe care le dezvoltăm și le susținem împreună cu partenerii noștri strategici sunt menite să crească impactul pozitiv pe care îl avem la nivelul societății românești. Alegem să derulăm proiecte care pot produce schimbări profunde în viața beneficiarilor – cursuri de educație financiară în școlile din România, programe prin care copiii din medii defavorizate au acces la educație sau competiții sportive care încurajează zeci de mii de oameni să aibă un stil de viață sănătos.

Am continuat în 2019 să investim în programe de educație financiară și antreprenorială, să susținem arta și cultura românească, să promovăm sportul ca stil de viață sănătos și să avem grijă să trăim în orașe mai sănătoase.

Derulăm parteneriate comunitare strategice împreună cu organizații neguvernamentale și instituții de învățământ, pentru comunități mai prospere și o viață mai bună. Ne încurajăm angajații să fie parte din schimbare și să se implice în cauze sociale, prin acțiuni de voluntariat și campanii interne de strângere de fonduri, și le oferim clienților noștri sisteme prin care pot deveni ei înșiși susținători ai inițiativelor menite să schimbe în bine societatea.

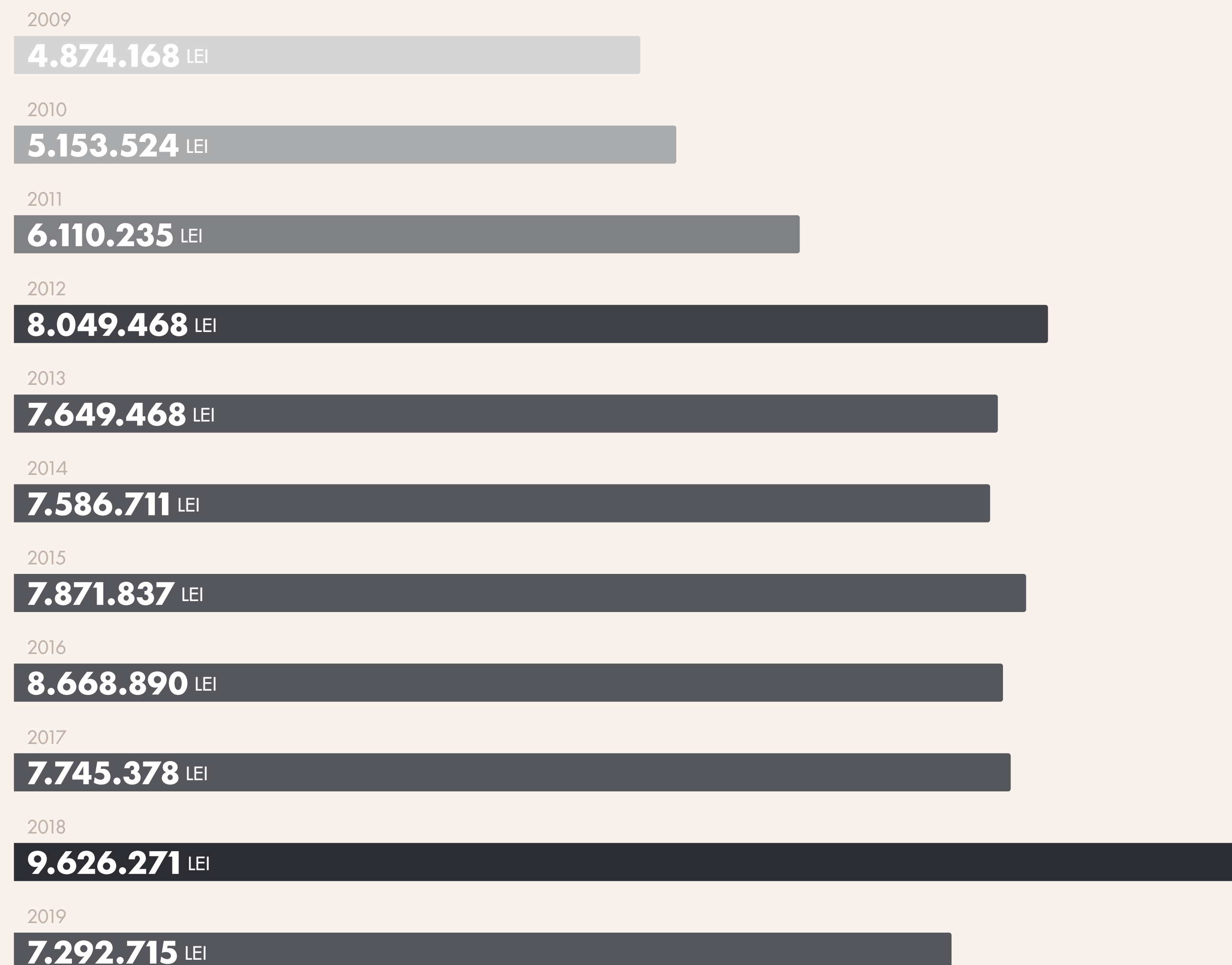
Suntem una dintre primele companii din România care au realizat o raportare non-financiară a activității. În 2019, am sărbătorit 10 ani de leadership în sustenabilitate odată cu publicarea celui de-al zecelea raport de sustenabilitate Raiffeisen Bank, în care am prezentat în detaliu strategia de investiție în comunitate a Băncii, programele finanțate și rezultatele obținute.

Anual, compania măsoară impactul pe care proiectele susținute îl au, evaluându-le în conformitate cu metodologia LBG (London Benchmarking Group).

Partenerii alături de care Banca a dezvoltat proiecte comunitare în 2019 sunt:

- Fundația Hațegan
- Asociația SONORO
- Light into Europe
- OvidiuRo
- The Institute
- Asociația pentru Relații Comunitare (ARC)
- Fundația Principesa Margareta (FPMR)
- Universitatea Transilvania Brașov
- Fundația ASE
- Teatrul Național Radu Stanca Sibiu
- Fundația Democrație prin Cultură
- Romanian Business Leaders
- Asociația Tășuleasa Social
- Fundația Leaders
- Asociația Oncohelp
- Young Leaders Club
- Fundația Eidos
- Fundația Regina Maria
- Asociația Ivan Patzaichin – Mila 23
- Asociația HR Management Club
- Universitatea Alexandru Ioan Cuza
- Asociația Junior Achievement of Romania
- United Way
- Teach for Romania
- Asociația Clubul Sportiv Bucharest Running Club
- Asociația Green Revolution
- Asociația Clubul Sportiv Sport Promotion
- Asociația de părinți Ion Popazu (Andrei Saguna)
- Asociația Română de Dezbateri, Oratorie și Retorică (ARDOR)
- Asociația Mișcare de Tabără Yuppi
- Asociația Studenților Francofoni din Iași
- Colegiul Național „Alexandru Papiu Ilarian” Târgu Mureș
- Asociația Dream Project
- Fundația Cartea Călătoare
- Fundația Dezvoltarea Popoarelor Filiala Cluj
- Fundația UBB Alma Mater Napocensis
- Școala Gimnazială „Mihai Viteazul” Craiova
- Asociația CIVICA
- Habitat for Humanity
- Asociația Hercules
- Fundația Art Encounters
- Asociația Culturală Fanzin
- Asociația People for Sport Romania
- UNITER
- Asociația Conexio
- Fundația Căminul Griviței
- Asociația Culturală Nouă ne pasă
- Asociația Prietenii MNAR

Valoarea investiției*



*Conform metodologiei LBG



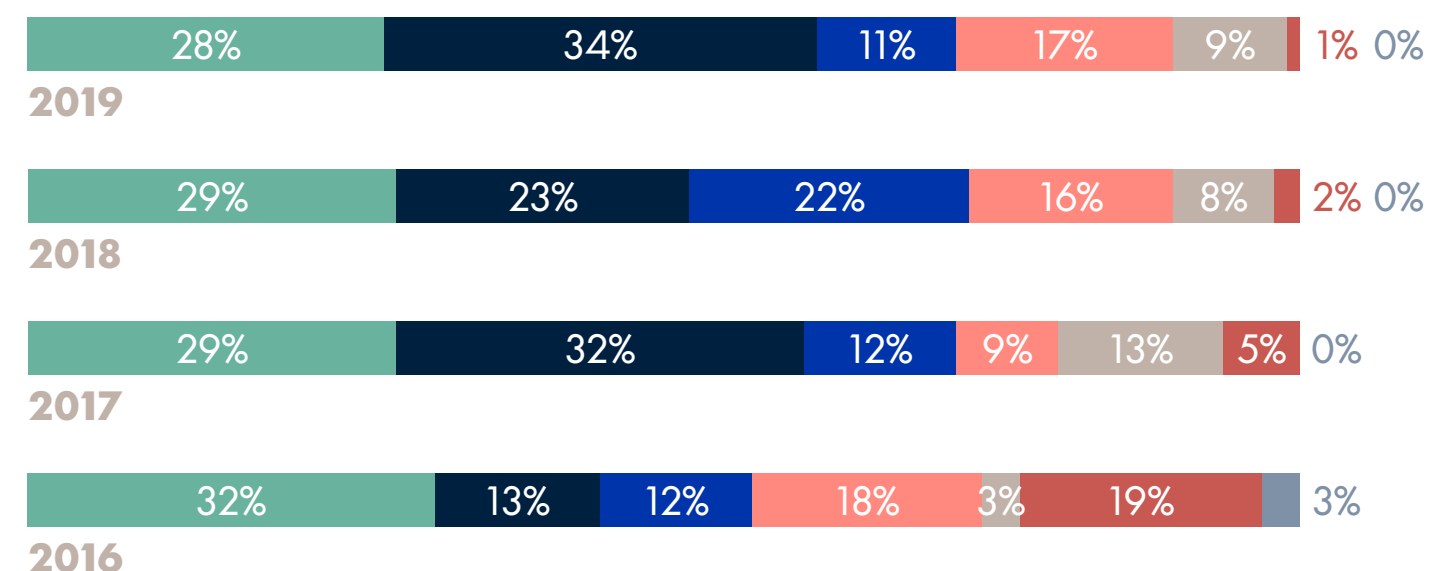
În ultimii ani, Raiffeisen Bank și-a consolidat portofoliul de proiecte comunitare pe care le sprijină. Domeniul educației ocupă o pondere mai mare față de anii anteriori, **proiectele educaționale** ajungând în 2019 să aibă alocat 34% din bugetul de investiții comunitare al Raiffeisen Bank.

Banca a continuat investițiile în inițiative de **ecologie urbană** în marile orașe ale țării (28%), în programe care încurajează **sportul și un stil de viață sănătos** (17%) și promovează **arta și cultura românească** (11%), în timp ce programele de **asistență socială pentru grupuri vulnerabile** au avut 1% din buget.

În plus, Raiffeisen Bank continuă să fie un partener important pentru organizații care implementează proiecte de **dezvoltare comunitară** (9%).

Proiecte și programe comunitare susținute pe direcții strategice

(% din total sumă)



Cifre cheie pentru investiții comunitare

2018 vs. 2019

Angajați ai Băncii care au participat la acțiuni de voluntariat în cadrul proiectelor comunitare susținute de companie

235 vs. 285

Ore alocate pentru voluntariat de către angajații Băncii în cadrul proiectelor comunitare susținute de companie

902 vs. 1.058

Fondurile gestionate de partenerii comunitari, în medie

151.883 LEI vs. 111.322 LEI

Procent din profitul brut reprezentat de contribuția Băncii în portofoliul său comunitar

1,08% vs. 0,9%

Contribuția Raiffeisen Bank S.A. per angajat

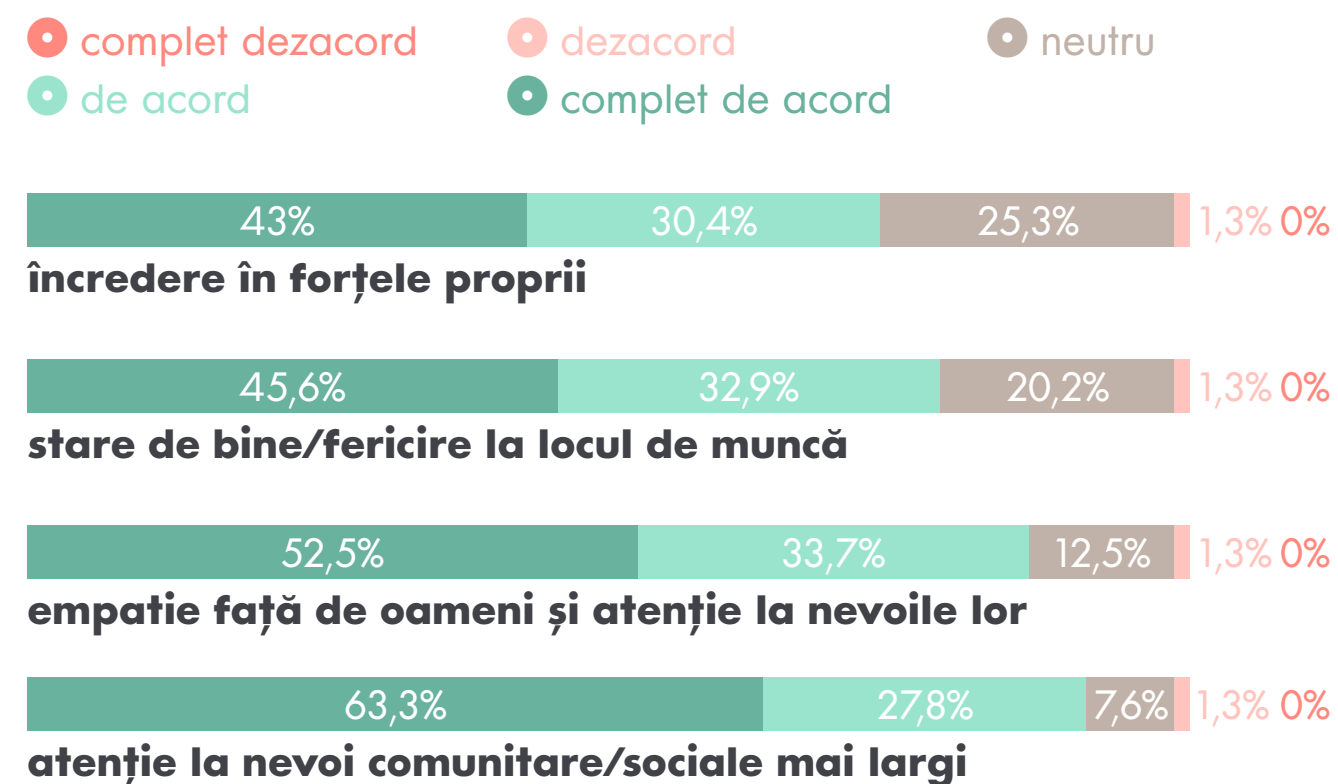
1.904 LEI vs. 1.448 LEI



În 2019, 285 de angajați Raiffeisen Bank au fost voluntari în programele sociale sprijinite de Bancă și și-au folosit cunoștințele și abilitățile pentru a-și aduce propria contribuție la dezvoltarea comunităților în care locuiesc și lucrează.

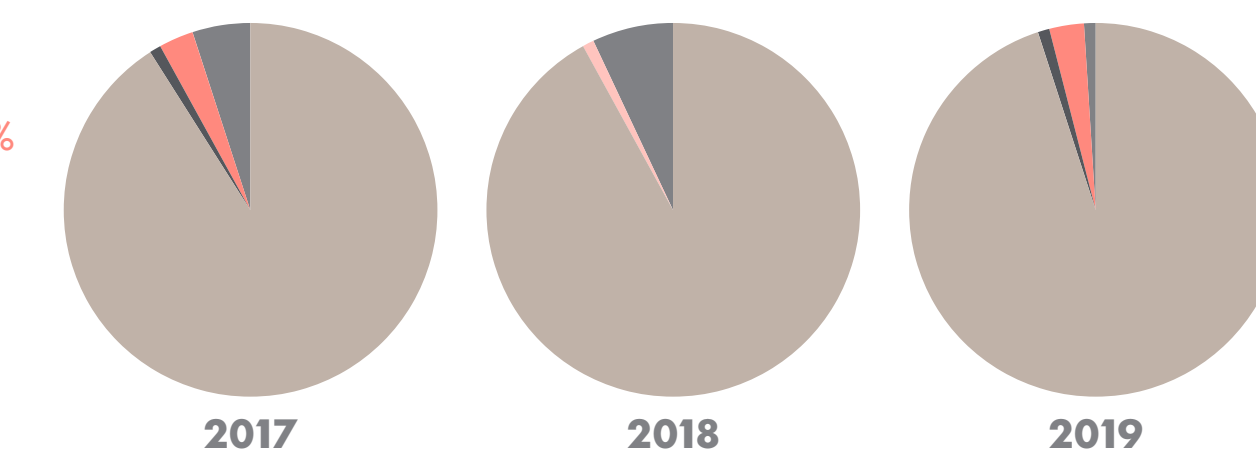
Ei au dedicat 1.058 de ore din timpul de lucru programelor comunitare sprijinite de companie: au predat ore de educație financiară elevilor de liceu și școală generală în cadrul proiectului derulat cu Junior Achievement România, s-au implicat în programele educaționale OvidiuRO sau au contribuit la construcția unui centru educațional pentru comunitatea vulnerabilă din Buftea. De altfel, Politica de Voluntariat implementată de Raiffeisen Bank le permite angajaților să folosească 8 ore anual din timpul de lucru pentru acțiuni de voluntariat.

Activitățile de voluntariat au dezvoltat în rândul angajaților

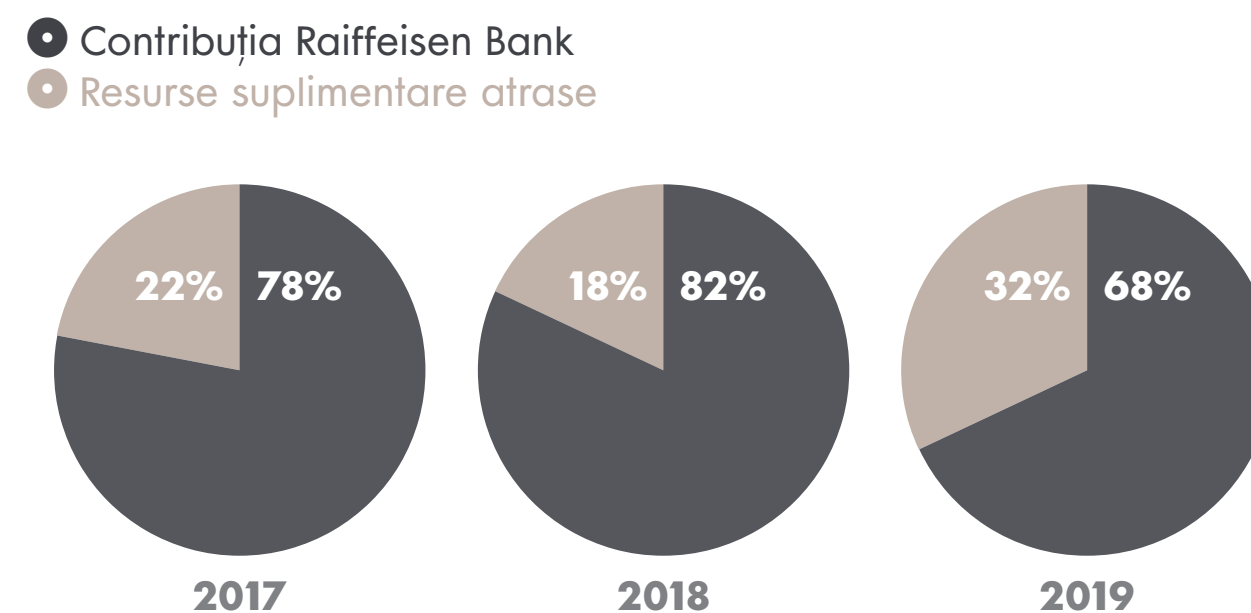


Tipuri de parteneri comunitari

	2017	2018	2019
ONG-uri	91%	92%	95%
Instituții de învățământ	1%	0%	1%
Instituții medicale	0%	1%	0%
Instituții non-profit	3%	0%	3%
Autorități locale	0%	0%	0%
Instituții publice	5%	7%	1%



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



Schimbări generate în rândul partenerilor comunitari



Programul de granturi „Raiffeisen Comunități”

Prin concursul online de proiecte de responsabilitate socială aflat la cea de-a noua ediție în 2019, Banca își dorește să încurajeze organizațiile neguvernamentale și instituțiile de învățământ să dezvolte și să implementeze proiecte de responsabilitate socială în domeniul educației non-formale, care să ducă la îmbunătățirea nivelului de educație și astfel la îmbunătățirea calității vieții oamenilor din România.

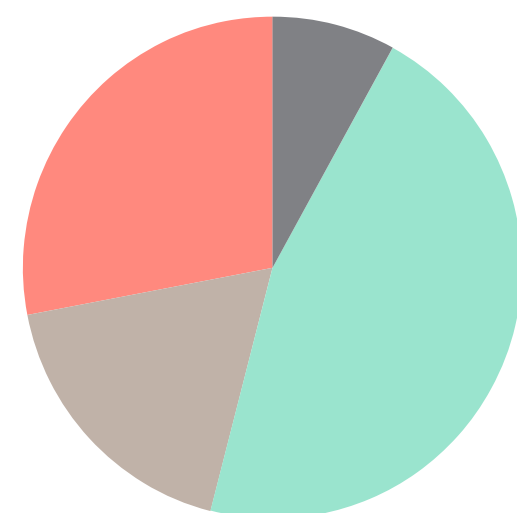
175 de proiecte de educație non-formală depuse de organizații din **42** de localități

126 de proiecte eligibile

10 proiecte câștigătoare finanțate cu câte **50.000 LEI**

84,57% proiecte ale ONG-urilor

15,43% proiecte ale unor instituții de învățământ



7,42% educație financiară

46,29% educație civică

18,29% educație antreprenorială

28% educație profesională



EDUCAȚIE

Programul JAR de educație financiară în școli

Împreună cu Junior Achievement România, implementăm în școlile din România un program de educație financiară, prin care elevii învață un comportament financiar responsabil, în mod practic, prin module learning by doing și hybrid learning. Prin activități practice, exerciții, simulări și dezbateri, elevii descoperă instrumentele și principiile de bază ale planificării financiare și pentru stabilirea elementelor unui buget personal, adecvat vârstei.

Programul include două direcții:

- **Clubul copiilor harnici, isteți și chibzuiți**
dezvoltarea abilităților pentru viață și educație financiară la clase primare prin module learning by doing.
- **ABCdar bancar**
educație financiară la liceu în format **hybrid learning** prin instrumente clasice și resurse digitale interactive.

Rezultatele programului în 2019:

5.558 de elevi de școală primară (clasele 0-IV)	27.675 de liceeni
--	--------------------------

>105.000 de ore de educație financiară

271 de școli gimnaziale și licee din **89** de localități din **39** de județe și București



ARTĂ ȘI CULTURĂ

Festivalul Internațional George Enescu

În 2019, am fost pentru a treia oară sponsori principali ai Festivalului Internațional „George Enescu”, care a ajuns la cea de-a XXIV-a ediție. Festivalul ne-a adus anul trecut mai aproape de **2.500 dintre cei mai valoroși muziceni ai lumii**, care ne-au încântat în **peste 110 spectacole în București, alte 10 orașe din țară și 6 din lume**.



SPORT

Maratonul Internațional București Raiffeisen Bank

Raiffeisen Bank încurajează un stil de viață sănătos și echilibrat și susține Maratonul Internațional București încă de la prima ediție a competiției, organizată în urmă cu 12 ani. 800 de participanți au alergat la prima ediție a Maratonului București, iar numărul lor crește cu fiecare an. Maratonul Internațional București este cea mai importantă cursă de alergare din România.

20.000 de alergători din 75 de țări au luat startul în octombrie la Maratonul Internațional București Raiffeisen Bank și au alergat la una dintre probele din competiție: **10 kilometri, semimaraton, maraton sau cursa populară de 3 km**.



ECOLOGIE URBANĂ

I'velo Urban & I'velo Relax

De peste 10 ani, Raiffeisen Bank este sponsor principal al programelor de bike-sharing I'velo Urban (primele stații automate de bike-sharing și trotinete electrice din București) și I'velo Relax (centre de închirieri de biciclete în mai multe zone din București și în 5 orașe din țară (Brașov, Sibiu, Alba, Iași, Oradea)).

Cifre-cheie ale proiectelor I'velo Urban și I'velo Relax în 2019:

>81.000 de oameni au folosit serviciile de închiriere de biciclete

1.200 de biciclete și **50** de trotinete electrice

>165.000 de călătorii cu bicicleta

>1,6 milioane de oameni au folosit bicicletele I'velo de la lansarea serviciilor I'velo Relax și I'velo Urban

6

**Angajamentul
nostru pentru
mediul
înconjurător**





Responsabilitate pentru mediul înconjurător

În cadrul Băncii, **protecția mediului este parte din responsabilitatea pe care o avem față de societate.** Cunoaștem deja riscurile potențiale care pot apărea ca urmare a lipsei de reacție în lupta cu încălzirea globală și, deși datorită naturii operațiunilor noastre, impactul nostru direct în această direcție este limitat, indirect, știm că jucăm un rol important prin politicile de creditare și produsele pe care clienții noștri le accesează.

Dincolo de politicile pe care Banca trebuie să le dezvolte și implementeze în direcția finanțării sustenabile pentru a susține eforturile de reducere a schimbărilor climatice, luăm măsuri pentru a diminua impactul pe care activitatea noastră îl are asupra mediului înconjurător, prin eficientizarea consumului de resurse și adoptarea unui comportament responsabil.

Ne dorim să fim un partener de încredere pentru comunitățile noastre, tratând cu respect mediul în care ne desfășurăm activitatea.

De aceea, politica de mediu a Băncii are la bază angajamentul nostru pentru eficiență energetică, energie regenerabilă, transport și mobilitate sustenabile și practici de achiziție responsabile. Ne concentrăm pe reducerea impactului pe care activitatea noastră îl are asupra mediului și implementăm constant măsuri în această direcție. Politica de protecția mediului este actualizată periodic, ori de câte ori este nevoie, în conformitate cu directivele venite de la Raiffeisen Bank International și prevederile legislative existente la nivel național și internațional.

La nivelul Raiffeisen Bank România, Comitetul de Administrare a Riscurilor identifică și monitorizează apariția riscurilor privind protecția mediului, sub atenta supraveghere a Directoratului. Direcția de Conformitate evaluează riscurile privind conformarea cu legislația din domeniul protecției mediului și recomandă Comitetului de Risc măsurile necesare pentru minimizarea riscului de neconformare cu reglementările legislative. Direcția de Resurse Umane este responsabilă pentru informarea și instruirea angajaților Băncii cu privire la politica de protecția a mediului, iar Direcția de Logistică și Administrare Imobile monitorizează și raportează anual consumul de resurse din cadrul Băncii și furnizează toată infrastructura necesară pentru colectarea selectivă a deșeurilor și eliminarea lor.

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

Tipul de resurse consumate	2017	2018	2019
Hârtie* (kg)	294.425	300.488	311.975
Cartușe de imprimantă și tonere (bucăți)	6.400	6.568	2.204
Materiale tipărite - formulare, role (din totalul consumului de hârtie)	-	-	257.721

*hârtie nereciclata

Deșeurile

Deșuri colectate	2017 kg	2018 kg	2019 kg
Materiale de ambalare - hârtie	98.521	86.194	64.338
Sticlă	0	8	14.167,93
Corpuri de iluminat	1.044	2.072	220
Baterii	3.869	0	4.334
Plastic	2.533	14.605	3.258
DEEE	70.294	96.488	75.957
Gunoii menajer	6.477.317	593.642	2.721.200

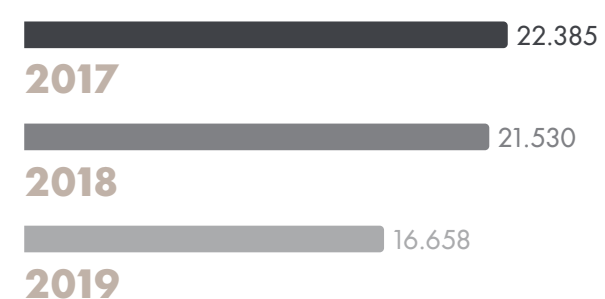
Din cantitatea totală de deșuri, **80.511 kg** de deșuri periculoase (corpuri de iluminat, baterii, DEE-uri) și **81.764 kg** de deșuri nepericuloase au fost reciclate.



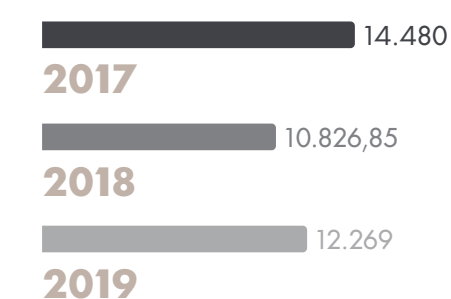
Energie

Consum total de energie		2017	2018	2019
Electricitate și energie pentru răcire	MWh	22.385	21.530	16.658
	tep	1.924,77	1.529,51	1.432,59
	GJ	80.586	64.026	59.968,8
Energie pentru încălzire (gaz)	MWh	14.480	10.826,85	12.269
	tep	1.245,25	931,11	1.055,1
	GJ	52.128	38.976,66	44.169

Consum electricitate și energie pentru răcire
MWh



Consum energie pentru încălzire (gaz)
MWh



consum total de energie =
consum energie electrică +
consum gaz natural +
consum combustibil
(motorină + benzină)

consum total de energie =
123.056,61 GJ

consum total de energie =
2.938,69 tep

La calculul consumului total de energie și transformarea în tep (tonă echivalent petrol) am utilizat norma metodologică de raportare a consumului total de energie conform raportării către Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

		2017	2018	2019
Combustibil motorină	t	400	470	421,22
	tep	406	477,05	427,5
	GJ	17.040	20.022	17.943,97
Combustibil benzină	t	66	51	22,41
	tep	69,3	53,55	23,5
	GJ	2.871	2.218,5	974,84

Consum de combustibil din surse regenerabile

	2017	2018	2019
Biodiesel	31.229	32.708,13	31.489
Bioetanol	-	-	2.270

Factorii de conversie utilizați:

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

1 t motorină = 42,6 GJ 1 KWh = 3,6 * 10⁶ J

1 t benzină = 43,5 GJ 1 GJ = 10⁹ J

Intensitatea energetică (IE)

Pentru a uniformiza sistemele de calcul existente la nivelul Băncii și pentru a eficientiza procesul de raportare către autorități, începând cu 2019, vom calcula intensitatea energetică raportându-ne la Valoarea totală a producției anuale (VTPA).

2018

$$IE = \frac{\text{Consumul total de energie}}{\text{VTPA}} = \frac{2.991,22}{2.857.372} = 10,47 * 10^{-4} \text{ tep/mii lei}$$

2019

$$IE = \frac{\text{Consumul total de energie}}{\text{VTPA}} = \frac{2.938,69}{3.000.000} = 9,80 * 10^{-4} \text{ tep/mii lei}$$

În 2019, intensitatea energetică a înregistrat o scădere cu **6,4%** față de anul precedent.

Emisiile de gaze cu efect de seră

Domeniul de aplicare	Domeniul include	Total categorie (t CO ₂ eq) 2019
Categoria 2	Consum de energie electrică Raiffeisen Bank România	1.725,97

Factor de emisie = 93,65 g CO₂/KWh de energie produs (conform declarației furnizorului de energie electrică)

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

Transport

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

Consumul de apă

	2017 m ³	2018 m ³	2019 m ³
Apă consumată	55.000	50.300	57.015

Banca nu deține infrastructura necesară pentru reciclarea sau reutilizarea apei. Întreaga cantitate de apă utilizată este colectată de Sistemul Public de Canalizare.

Măsuri pentru reducerea impactului asupra mediului înconjurător:

În 2019, la nivelul birourilor administrative din București, a fost implementat un sistem de **colectarea selectivă a deșeurilor**: au fost amplasate recipiente noi și retrase coșurile de gunoi de la birourile din zona deschisă

Au fost înlocuite tuburile de neon clasic din 8 firme luminoase cu **tuburi LED** și 67 de corpuri de iluminat în agenții din Târgu Jiu, Reghin, Cluj, Lotus Park (Oradea), Perla (București), Iulius Mall (Timișoara), Titulescu (Craiova)

Au fost înlocuite 30 de mașini benzina Euro 4 cu **mașini diesel Euro 6**

Pentru eficientizarea consumului de energie, corpurile de iluminat se sting automat din 30 în 30 de minute începând cu ora 19:30 în Sky Tower

Obiectivele noastre pentru 2025

Angajamentul nostru pentru banking responsabil

- Definirea unei strategii dedicate de **Finanțare Sustenabilă** pentru Clienți PF și IMM până în 2025
- Dezvoltarea portofoliului de finanțări acordate proiectelor care includ **principiile ESG**
- Extinderea programului **factory by Raiffeisen Bank** și sprijinirea mediului antreprenorial din România
- Continuarea **programelor de educație financiară** în rândul publicului larg și al partenerilor corporate ai companiei

Angajamentul nostru pentru echipă

- Dezvoltarea unei **politici de diversitate și incluziune** și adoptarea de măsuri specifice
- Dezvoltarea programelor de **flexibilizare a programului de lucru și a condițiilor de muncă** pentru angajații Raiffeisen Bank
- Continuarea programelor de **training și recrutare de noi talente** din rândul studenților și proaspeților absolvenți

Angajamentul nostru pentru parteneriate durabile

- Includerea principiilor ESG** în evenimentele:
 - sponsorizate de Raiffeisen Bank România
 - organizate pentru clienții Corporate Raiffeisen Bank
- Oferire de **resurse și expertiză de raportare non-financiară** pentru clienții Corporate Raiffeisen Bank

INVESTIȚII ÎN COMUNITATE:

- Mărirea ponderii pe care **proiectele de educație** o au în bugetul de investiții comunitare Raiffeisen Bank
- Creșterea capacității de fundraising și de implementare de proiecte de impact a **partenerilor comunitari** ai companiei












Angajamentul nostru pentru mediul înconjurător

Ca parte a Raiffeisen Bank International, ne-am asumat ca până în 2025 să contribuim la atingerea obiectivelor de protecția mediului stabilite la nivelul întregului grup:

- Reducerea cu 35% a **emisiilor de gaze cu efect de seră**, rezultate din consumul de energie
- Utilizarea **energiei electrice provenite din surse regenerabile** în proporție de 35% din consumul total, la nivelul Europei Centrale și de Est
- Reducerea cu 25% a **deșeurilor de hârtie**
- Reducerea cu 25% a **consumului de apă**
- Reducerea cu 25% a **emisiilor provenite din transportul și călătoriile** angajaților
- Reducerea cu 20% a **călătoriilor** angajaților cu **avionul**
- Campanii de comunicare** regulate în rândul angajaților noștri pentru adoptarea unor comportamente menite să reducă impactul asupra mediului
- Publicarea unor **ghiduri/chestionare de sustenabilitate și mediu** pentru furnizorii companiei
- Comunicarea constantă a obiectivelor de protecția mediului asumate** și a progresului în această direcție

Indexul de conținut GRI

Standard GRI	Informație	Obiectiv de Dezvoltare Durabilă	Nr. paginii/ paginilor	Omisiune
GRI 101: Informații generale				
	Informații generale			
GRI 102: Informații generale 2016	Profilul organizației			
	102-1	Numele organizației	4	
	102-2	Activități, branduri, produse și servicii	6, 31-36	
	102-3	Localizarea sediilor centrale	4	
	102-4	Localizarea operațiunilor	6	
	102-5	Proprietate și formă legală	11	
	102-6	Piețe deservite	6	
	102-7	Dimensiunea organizației	6, 8-11, 43	
	102-8	Informații cu privire la angajați și alți lucrători	 8.5 43	
			 10.3	
	102-9	Lanț de furnizori	53	
	102-10	Modificări semnificative la nivelul organizației și al lanțului său de furnizori	Nu au existat modificări semnificative	
102-11	Principiul Precauției sau abordarea precaută	7, 21-22		
102-12	Inițiative externe	21-22, 44		
102-13	Afilieri	 17.3 21		
Strategie				
102-14	Declarația președintelui	3		
102-15	Impact, riscuri și oportunități cheie	12-13, 18, 30, 37, 63		
Etică și integritate				
102-16	Valori, principii, standarde și norme	 16.3 7, 13-18, 42-45		

Guvernanță				
102-18	Structură de guvernanță corporativă		12-13, 18	
Implicarea părților cointeresate				
102-40	Lista categoriilor de părți cointeresate		28	
102-41	Contracte colective de muncă	 8.8	43	
102-42	Identificarea și selectarea părților cointeresate		23-25	
102-43	Abordarea proceselor de consultare a părților cointeresate		23-26	
102-44	Subiecte-cheie și probleme ridicate		23-28	
Procesul de raportare				
102-45	Entități incluse în situațiile financiare consolidate		4	
102-46	Definirea conținutului raportului și a limitelor temelor		26-28	
102-47	Lista temelor semnificative (materiale)		26	
102-48	Informații actualizate		Nu au existat informații actualizate	
102-49	Modificări în procesul de raportare		Limitele temelor au fost actualizate	
102-50	Perioada de raportare	 12.6	4	
102-51	Data celui mai recent raport	 12.6	Raport de sustenabilitate 2018 (1.01.2018 - 31.12.2018)	
102-52	Ciclu de raportare	 12.6	4	
102-53	Persoană de contact pentru întrebări cu privire la raport		4	
102-54	Raportarea în conformitate cu standardele GRI	 12.6	4	
102-55	Indexul de conținut GRI		64-68	
102-56	Verificare externă		4	

Teme semnificative (materiale)

Performanță economică

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		10, 12-13
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		10-11
GRI 201: Performanță economică 2016	201-1 Valoare economică direct generată și valoare economică distribuită	 8.1, 8.2	10
		 9.1, 9.4, 9.5	
	201-2 Implicații financiare și alte riscuri și oportunități generate de schimbările climatice	 13.1	3, 30, 37
	201-4 Asistență financiară din partea structurilor guvernamentale		11







Prezența pe piață

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		12-13, 45
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		12-13, 45
GRI 202: Prezența pe piață 2016	202-1 Cote salariale standard la nivel de începător, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim local	 1.2	45
		 5.1	
		 8.5	
	202-2 Proportia personalului de naționalitate română în echipa de conducere	 8.5	12-13


Impact economic indirect

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		53
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		56


GRI 203: Impact economic indirect 2016

203-1 Investiții în infrastructură și servicii	 5.4	54-55
	 9.1, 9.4	
	 11.2	
203-2 Impact economic indirect semnificativ	 1.2, 1.4	56-58
	 3.8	
	 8.2, 8.3, 8.5	


Practici de achiziții de bunuri și servicii



GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		53
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		53
GRI 204: Practici de achiziții de bunuri și servicii 2016	204-1 Proportia cheltuielilor cu furnizorii locali	 8.3	53












Anticorupție




GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		12-13, 16
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		16
GRI 205: Anticorupție 2016	205-2 Comunicare și formare cu privire la politicile și procedurile anti-corupție	 16.5	16




Comportament anticoncurențial

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		12-13, 18
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		18
GRI 206: Comportament anticoncurențial 2016	206-1 Măsurile legale cu privire la comportamentul anticoncurențial, anti-trust și de monopol	 16.3	18

Materiale			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		60
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		60-61
GRI 301: Materiale 2016	301-1 Materiale utilizate, în funcție de masă sau volum	 8.4	61
		 12.2	


Energie				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		60	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		60-62	
GRI 302: Energie 2016	302-1 Consum de energie în cadrul organizației	 7.2, 7.3	61	
		 8.4		
		 12.2		
		 13.1		
		 7.3	62	
	302-3 Intensitatea energiei	 8.4		
		 12.2		
		 13.1		
		302-4 Reducerea consumului de energie	 7.3	61-62
			 8.4	
 12.2				
 13.1				

Efluenți și deșeuri			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		60
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		60-62
GRI 306: Efluenți și deșeuri 2016	306-1 Deversarea apei, în funcție de calitatea acesteia și de utilizare	 3.9	62
		 6.3, 6.4, 6.6	
		 12.4	
		 14.1	
	306-2 Deșeuri, în funcție de tip și de metodă de eliminare	 3.9	61
		 6.3	
		 12.4, 12.5	






Ocuparea forței de muncă			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		41, 43
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		42-43, 46
GRI 401: Ocuparea forței de muncă 2016	401-1 Angajați noi și fluctuația de personal	 5.1	43
		 8.5, 8.6	
		 10.3	

401-2 Beneficii acordate angajaților cu normă întreagă, care nu sunt acordate angajaților pe perioadă determinată sau celor cu jumătate de normă		3.2	45
		5.4	
		8.5	
401-3 Concediu de creștere a copilului		5.1, 5.4	46
		8.5	


Relații de muncă/management

GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		41
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		50
GRI 402: Relații de muncă/management 2016	402-1 Perioada minimă de înștiințare referitoare la modificările operaționale		8.8 43

Sănătatea și securitatea în muncă




GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		51
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		51
GRI 403: Sănătatea și securitatea în muncă 2018	403-1 Reprezentarea angajaților, în comitete SSM mixte (management-angajați)		8.8 51
	403-2 Tipuri de accidente de muncă, boli ocupaționale, zile de concediu medical și absenteism și număr de decese cauzate de accidente la locul muncă		3.6 51
			8.8
	403-4 Subiecte legate de sănătatea și siguranța în muncă, reglementate prin acorduri oficiale, încheiate cu sindicatele		8.8
		16.7	




Formare și dezvoltare profesională




GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		47
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		50
GRI 404: Formare și dezvoltare profesională 2016	404-1 Număr mediu de ore de formare pe an, per angajat		4.3, 4.4, 4.5 47
			5.1
			8.2, 8.5
	404-2 Programe pentru îmbunătățirea competențelor profesionale în rândul angajaților și programe de asistență în cazul schimbării poziției în companie		10.3
			8.2 47-49
			5.1 50
404-3 Procentajul angajaților care sunt evaluați regulat și care primesc consiliere de dezvoltare profesională		8.5	
		10.3	


Diversitate și egalitate de șanse



GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		44-45
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		45
GRI 405: Diversitate și egalitate de șanse 2016	405-1 Diversitatea echipelor de conducere și a angajaților		5.1, 5.5 44
			8.5


Combaterea discriminării				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		44-45	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		45	
GRI 406: Combaterea discriminării 2016	406-1 Incidente legate de discriminare și măsuri corective aplicate		5.1	45
			8.8	
			10.3	


Evaluarea respectării drepturilor omului				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		21, 43	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		43	
GRI 412: Evaluarea respectării drepturilor omului 2016	412-2 Instruirea angajaților cu privire la politici sau proceduri legate de respectarea drepturilor omului		5.2	43
			8.5, 8.8	
			10.3	
			16.2	

Comunități locale				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		53	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		56-58	
GRI 413: Comunități locale 2016	413-1 Operațiuni care au implicat comunitățile locale, evaluări ale impactului avut și programe de dezvoltare		4.4	53-58
			11.2	
			17.17	

Politici publice				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		16	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		16	
GRI 415: Politici publice 2016	415-1 Contribuții politice		16.5	16

Promovarea produselor și serviciilor				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		37	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		17	
GRI 417: Promovarea produselor și serviciilor 2016	417-2 Incidente de neconformitate cu privire la informațiile și etichetarea produselor și serviciilor		16.3	17
	417-3 Incidente de neconformitate cu privire la comunicarea de marketing		16.3	17

Confidențialitatea datelor cu caracter personal				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		17	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		17	
GRI 418: Confidențialitatea datelor cu caracter personal 2016	418-1 Reclamații fondate, cu privire la încălcări ale clauzelor privind datele cu caracter personal și la pierderi de date cu caracter personal		16.3, 16.10	17

Conformitate socio-economică				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei semnificative (materiale) și a limitelor sale		28	
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		15, 17-18	
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		17-18	
GRI 419: Conformitate socio-economică 2016	419-1 Nerespectarea legilor și a normelor din sfera social-economică		16.3	17-18

În siguranță împreună

Măsurile Raiffeisen Bank România
în contextul COVID-19

Anul 2020 ne-a pus pe toți în fața unei provocări greu de anticipat, care a necesitat măsuri imediate și reacții rapide. Pandemia COVID-19 a accentuat încă o dată nevoia de transparență, asumare și angajament: am fost nevoiți să ne adaptăm la noul context în cel mai scurt timp, pentru a putea menține un climat sigur pentru angajații noștri, încrederea clienților și susținerea partenerilor Băncii.

Deși impactul pe care această criză îl va avea asupra mediului economic și societății românești este greu de anticipat – suntem în continuare într-o situație care evoluează, iar efectele pe termen lung nu pot fi cuantificate în prezent – un lucru este cert: avem nevoie de schimbare, implicare, responsabilitate și investiții durabile.

Nevoia unei abordări noi, care să ia în calcul modificări profunde ale modului în care noi toți, ca societate, acționăm, există de mult timp. Criza cu care ne confruntăm de mai bine de 3 luni nu face decât să scoată încă o dată la iveală cât de important este să acționăm responsabil, având în minte în permanență tripla perspectivă a impactului economic, social și de mediu.

Soluțiile și măsurile sustenabile, deciziile ancorate în realitate sunt și vor fi esențiale în perioada ce urmează.

Măsuri pentru siguranța angajaților noștri

Încă de la finalul lunii februarie, am stabilit un plan de acțiune cu mai multe scenarii, în care prioritatea numărul 1 a fost siguranța angajaților și deopotrivă a clienților noștri.

>1 mil. € investiți în achiziția de echipamente de protecție și dezinfectanți pentru birourile administrative și agențiile Raiffeisen Bank

Estimăm noi investiții de 1,5 mil. € până la finalul anului, în aceeași direcție.

În luna martie, am luat măsurile necesare pentru a le asigura angajaților un mediu de lucru în care să se simtă protejați, în siguranță. Astfel:

- ✓ Am luat decizia de a închide progresiv o parte din agenții și de a reduce programul celor deschise pentru a ne proteja colegii; angajații din grupele de risc au fost încurajați să rămână acasă.
- ✓ Colegii din birourile administrative din București și Brașov au lucrat de acasă și bună parte dintre ei continuă să o facă și în prezent.
- ✓ Agențiile și birourile administrative au fost permanent dotate cu echipamente de protecție și soluții dezinfectante, încă de la finalul lunii februarie, iar agențiile au fost dotate cu paravane de protecție.

În luna iunie, doar 14% dintre colegii din sediile administrative din București care pot lucra de acasă erau prezenți la birou.

Structura echipei Raiffeisen Bank România nu a avut de suferit în urma pandemiei.

Nu am luat în calcul în niciun moment restructurări sau reduceri de salarii. Mai mult, colegii noștri din agenții au primit sporuri la salariu pentru implicarea lor și efortul depus pentru a oferi asistență clienților în perioada stării de urgență.

Măsuri pentru clienții noștri

Încă de la începutul restricțiilor impuse de autorități ca urmare a crizei generate de pandemia de coronavirus, am comunicat constant cu toți clienții și partenerii noștri, punându-le la dispoziție canale dedicate pentru a discuta cu reprezentanții Băncii:

● Prin telefon

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

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

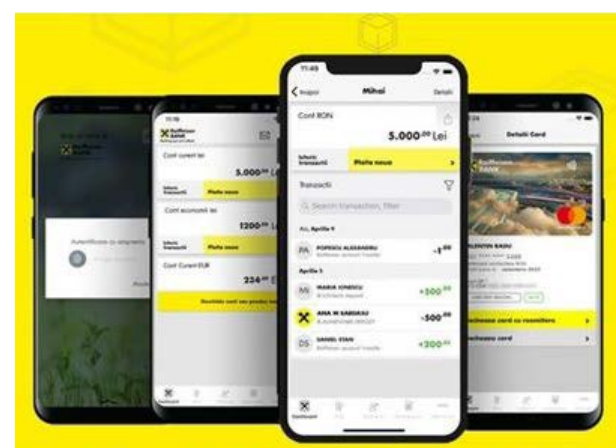
● Online

Prin e-mail: centrala@raiffeisen.ro

Prin canalele de social media
Ana, consultantul virtual Raiffeisen Bank (disponibil 24/7)

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

>56.000 de clienți au descărcat noul Smart Mobile din AppStore sau GooglePlay în luna martie, aplicația noastră devenind cea mai descărcată aplicație de mobile banking din România, în această lună.



73% creștere a numărului de tranzacții și 83% creștere a volumului, comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut

Clienții noștri persoane fizice

Pentru clienții noștri persoane fizice ne-am adaptat procedurile pentru a le oferi cât mai multă siguranță, am lansat produse și oferte noi și am implementat măsuri care să îi ajute în eventualitatea întâmpinării unor dificultăți financiare provocate de pandemie:

✓ Suspendarea ratelor la credite. Încă din primele zile ale crizei generate de pandemie, înainte de intrarea în vigoare a Ordonanței de urgență nr. 37/2020, ne-am informat clienții că pot cere o amânare a ratelor de până la 3 luni, conform contractelor încheiate cu Banca. Odată cu intrarea în vigoare a moratorului public, am oferit clienților posibilitatea de amânare a ratelor pe o perioadă de până la 9 luni. Totodată, am lansat un formular online pentru procesarea solicitărilor de amânare a ratelor și am lansat un număr de telefon dedicat și o adresă de email.

✓ Cardurile reînnoite au fost trimise către clienți prin poștă, pentru a preveni prezența lor în agenții (aproximativ 5.000-7.000 de carduri pe zi).

✓ Pentru pachetele de cont curent ZERO Simplu deschise în perioada 15 iunie – 30 septembrie, costurile în primele 6 luni sunt 0, fără a mai fi condiționate de veniturile lunare.

✓ Am redus dobânda la creditele de nevoi personale acordate în perioada 23 iunie – 7 august cu 2,5 puncte procentuale.

✓ Am redus dobânda la creditele imobiliare accesate în perioada 23 iunie – 23 august.

Pentru companii:

Imediat după declararea stării de urgență în România, clienții Corporate și IMM ai Raiffeisen Bank au fost contactați pentru a vedea care este situația lor și pentru a găsi împreună soluțiile potrivite, dacă acestea se impuneau. Au fost contactate cu prioritate companiile din industriile cele mai afectate pe termen scurt sau mediu de criza sanitară.

✓ Peste 3.000 de IMM-uri au fost deja sprijinite prin amânarea ratelor la credite, prelungirea liniilor de credit sau alte soluții adaptate situației lor.

✓ Am anunțat comisioane 0 la încasări prin POS și e-commerce pentru clienții comercianți și instituții publice.

✓ Am adaptat programul de creditare factory by Raiffeisen Bank dedicat afacerilor aflate la început de drum, pentru a veni în sprijinul antreprenorilor care dezvoltă produse sau servicii care contribuie activ la lupta împotriva efectelor crizei sanitare. Astfel, am extins programul și acordăm finanțări pentru ideile de afaceri care oferă produse sau servicii utile în lupta împotriva COVID-19. Propunerile sunt analizate cu prioritate și primesc rapid finanțarea astfel încât să își poată implementa ideea imediat.

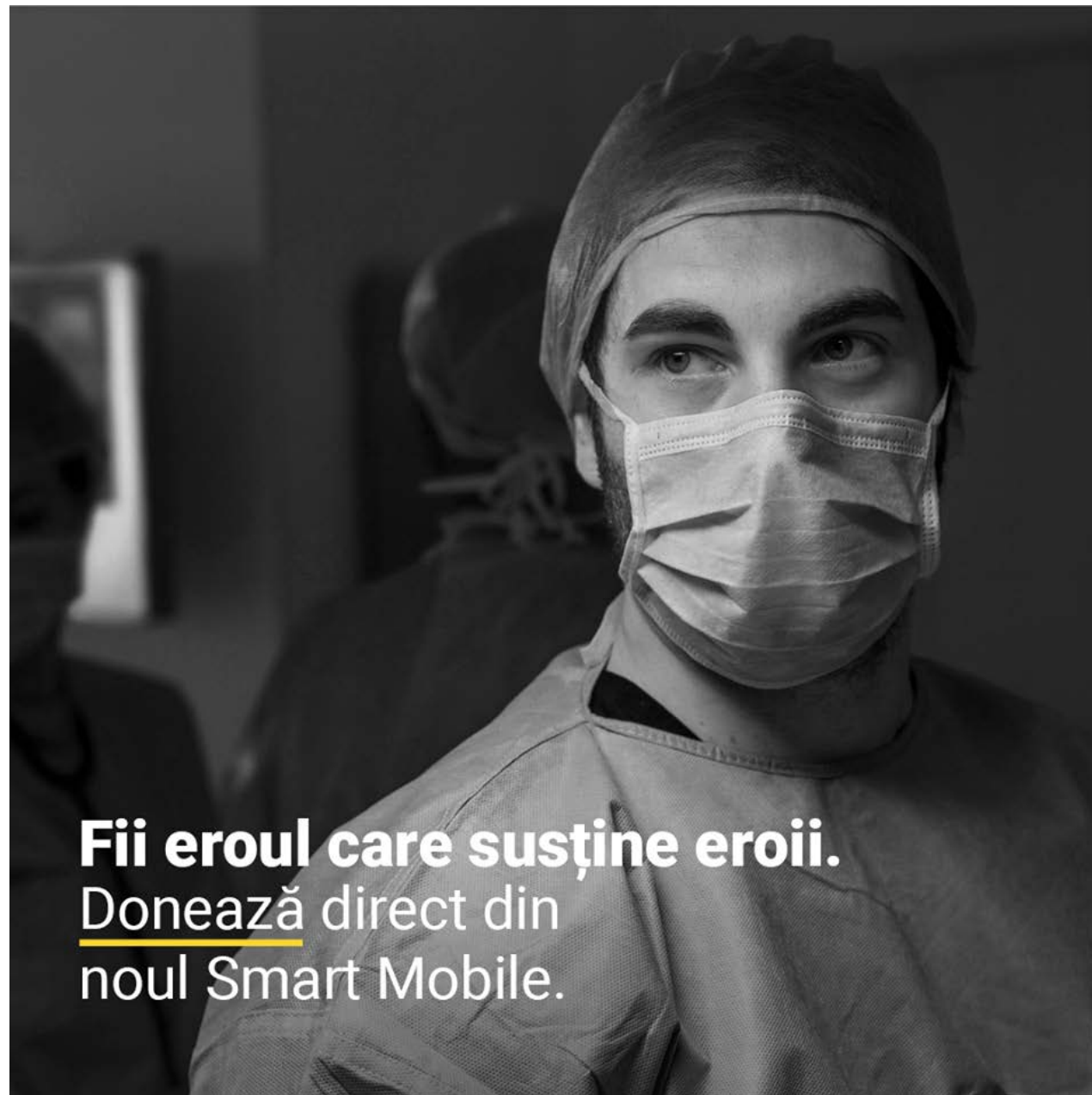
Amânare rate - număr solicitări aprobate

16 martie - 15 iunie

Segment	Prin OUG 37/2020	Amânarea ratelor - măsură adoptată voluntar de Bancă
Clienți PF	31.766	23.288
IMM	1.621	1.230
Corporații Medii și Mari	65	109

Totodată, Raiffeisen Bank este partener al Programului IMM Invest România care permite IMM-urilor afectate semnificativ de criza COVID-19 să își asigure lichiditățile pentru derularea activității curente sau pentru investiții, prin accesarea unuia sau mai multor credite pentru realizarea de investiții și/sau unul sau mai multe credite/linii de credit pentru capital de lucru, garantate de către Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru IMM-uri în numele și contul statului român, prin Ministerul Finanțelor Publice.

Până la 2 iulie, Banca a înregistrat peste 5.000 de solicitări de credite IMM Invest, dintre care peste 1.000 de credite au fost aprobate, însumând o valoare de aproximativ 500 milioane de lei.



Fii eroul care susține eroii.
Donează direct din
noul Smart Mobile.



Măsuri pentru partenerii noștri

Încă de la începutul instituirii stării de urgență, am decis să ne susținem partenerii, furnizorii și statul în această perioadă dificilă, prin urgentarea tuturor plăților pe care le aveam de făcut.

Pentru furnizori și parteneri am făcut plăți de aproximativ 85 milioane de lei în martie 2020 (cu 12% mai mari decât în martie 2019). Dintre acestea, 33 milioane de lei (aproape 40%) reprezintă plăți înainte de scadență. Majoritatea companiilor către care au fost efectuate aceste plăți sunt companii locale, cu operațiuni în România.

Totodată, Banca a virat, la finalul lunii martie 2020, peste 27 de milioane de lei taxe și impozite către stat, chiar dacă legislația în vigoare permitea amânarea acestor plăți, până la 30 de zile de la încetarea stării de urgență.

**33 de milioane de lei, plăți
către furnizori și parteneri
înainte de scadență**

**>27 milioane de lei, taxe
și impozite virate către stat**

Măsuri pentru comunitate

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

Deși sănătatea nu este un domeniu strategic de implicare comunitară pentru Bancă, urgența situației ne-a determinat să ne implicăm în lupta pentru împiedicarea răspândirii virusului.

Am știu că nu putem depăși cu bine această perioadă complicată decât prin colaborare, unindu-ne forțele – autorități, companii și societate civilă, conștienți că stă în responsabilitatea noastră, a tuturor, să contribuim la reducerea impactului negativ al pandemiei.

Astfel:

- ✓ Am susținut sistemul medical din România prin donații de 2 milioane de lei către spitale județene și municipale care aveau nevoie urgentă de fonduri pentru materiale de protecție pentru personalul medical.
- ✓ Am donat materiale de protecție în valoare de peste 100.000 lei pentru 15 cămine de bătrâni din țară.
- ✓ Am donat calculatoare pentru copiii din comunități vulnerabile, care nu puteau face lecții la distanță.
- ✓ Pentru unele dintre proiectele educaționale pe care le susținem, am redirecționat fonduri către achiziția de tablete pentru elevi din medii defavorizate.
- ✓ Am lansat opțiunea de donație în aplicația de mobil Raiffeisen Smart Mobile, prin care clienții noștri pot dona pentru a susține trei organizații non-guvernamentale implicate în lupta cu COVID-19: Asociația pentru Relații Comunitare, Fundația Regina Maria și Fundația pentru SMURD.



Criza cu care ne confruntăm în prezent a afectat numeroase industrii, iar pe lângă turism și HoReCa, și sectoarele culturale și creative au înregistrat pierderi semnificative. Astăzi, mai mult ca oricând, a devenit clar cât de importante sunt evenimentele culturale (concerte, expoziții, piese de teatru) pentru sănătatea mintală și bunăstarea noastră.

Cu un procent important din populație izolat la domiciliu, numeroase restricții de deplasare și anularea tuturor manifestărilor culturale, un element important în acest sens a devenit mediul online. Foarte mulți artiști și instituții culturale au migrat spre mediul digital, punând la dispoziția publicului conținut online și de cele mai multe ori gratuit.

De aceea, am lansat în luna iunie platforma **Raiffeisen Art Proiect – Stagiunea Virtuală**, unde difuzăm și promovăm produsele culturale ale teatrelor și organizatorilor de evenimente culturale cu care colaborăm.

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

Stagiunea Virtuală este structurată pe patru secțiuni:

- **Teatru**
cu spectacole în variantă înregistrată sau live
- **Muzică**
cu recitaluri, concerte sau spectacole, în varianta înregistrată și live
- **Explorator**
incluzând proiecte diverse cu o componentă culturală
- **Conversații**
conținând filme și interviuri cu artiști, muzicieni și manageri culturali sau sesiuni de live chat cu artiștii, în dialog cu publicul, sub #stagiunevirtuala.

Platforma va fi actualizată cu o frecvență săptămânală cu proiecte sau noutăți.

Materialele video înregistrate și cu acces gratuit pentru public vor fi disponibile pentru perioade de timp limitate, care vor fi anunțate la lansarea fiecărui proiect.

Am lansat, până în prezent, o serie de spectacole de teatru pe platforma virtuală:

- spectacolul **Absolut** al Teatrului ACT, cu Marcel Iureș
- spectacolul **N(AUM)**, cu Oana Pellea și Cristina Casian
- spectacolul **Bravul Soldat Švejk**, o producție a Teatrului Național „Radu Stanca” din Sibiu
- preview-ul spectacolului **Caragiale e de vină!**, pe texte de Matei Vișniec, cu Oana Pellea și Mircea Rusu
- spectacolul **Păi... despre ce vorbim noi aici, domnule?**, cu Marcel Iureș și George Mihăiță, în regia lui Alexandru Dabija

Știm că drumul pe care îl avem în față este unul cu multe necunoscute, dar cât timp îl vom parcurge uniți, suntem convinși că vom trece cu bine peste toate provocările care vor apărea. Ne-am luat angajamentul să fim alături de toți stakeholderii noștri, să îi sprijinim și să lucrăm împreună pentru a depăși orice obstacol. Nu putem decât să sperăm că această perioadă va deschide noi porți către o lume așa cum ne-o dorim cu toții.

Informațiile privind măsurile adoptate de bancă în perioada pandemiei de coronavirus, acoperă intervalul martie-iunie 2020.

Atunci când informațiile prezentate reflectă date relevante doar pentru o anumită perioadă de timp (ex. luna martie), aceste aspecte au fost precizate în text.



SOLUȚII DIGITALE PENTRU BANKING RESPONSABIL

Raport de sustenabilitate
2019