

# Raport anual de responsabilitate corporativă 2013



**Raiffeisen  
BANK**

Reușim împreună.



## Cuprins

<b>Cuvânt înainte</b>	<b>3</b>
<b>Profilul organizației</b>	<b>5</b>
Pilonii noștri de sustenabilitate	6
Reperetele anului 2013	7
Subsidiarele Raiffeisen Bank	9
Conducerea Raiffeisen Bank	10
Structura Raiffeisen Bank la 31 martie 2014	11
<b>Angajați</b>	<b>13</b>
Echipa noastră în 2013	14
<b>Piață</b>	<b>18</b>
Impact economic	19
<b>Societate</b>	<b>24</b>
Investiții comunitare	25
<b>Mediu</b>	<b>28</b>
Impact de mediu	29
<b>Anexe:</b>	
Anexa 1 - Index GRI	31
Anexa 2 - Metodologia raportului	37
Anexa 3 - Lista partenerilor ONG	38
Anexa 4 - Contacte	39



Dacă ar fi să aleg indicatorul reprezentativ pentru anul 2013, aș alege de fapt doi: în Raiffeisen Bank, rata de creștere a depozitelor a fost de 15% an la an, de două ori mai mult decât rata medie a pieței, iar baza de clienți pe care am deservit-o a crescut cu peste 100.000. Considerăm că acești doi indicatori sunt o confirmare pentru reputația bună și nivelul de servicii pe care Banca le-a construit și menținut de-a lungul timpului, în condiții economice mai bune sau mai dificile.

Aceste realizări se datorează, parțial, achiziționării și, în special, integrării fără cusur a portofoliului de clienți retail al Citibank România. Totuși, creșterea organică înregistrată, care a fost și rămâne strategia noastră de bază, a avut o contribuție similară. Pentru ambele influențe

pozitive, doresc să mulțumesc membrilor echipei Raiffeisen Bank pentru profesionalismul și dedicarea lor extraordinare.

A fost un an în care am derulat mai multe proiecte semnificative. În timp ce ne preocupăm de dezvoltarea afacerilor și îmbunătățirea relațiilor cu clienții noștri, am reușit să mutăm fără probleme administrația centrală într-un nou sediu. Pentru peste 1.700 angajați (incluzând subsidiarele grupului din România), Sky Tower, o clădire reprezentativă și cea mai înaltă din țară, împreună cu clădirea adiacentă Office Tower, sunt acum noile spații de lucru.

În plus, trebuie menționat că subsidiara noastră Raiffeisen Leasing România a cumpărat și integrat un portofoliu de 30 milioane EUR de la ING Lease.

Am continuat să ne concentrăm pe controlul costurilor și conservarea resurselor, de aici și reducerea bazei de costuri cu 2%, deși cheltuielile excepționale au majorat cheltuielile totale cu 3% pe parcursul anului.

Portofoliul de credite a crescut cu 5%, în urma acordării a peste 1,2 miliarde EUR sub formă de noi credite la termen, dintre care aproape o treime acordate persoanelor fizice.

**Calitatea activelor** rămâne o prioritate pentru Raiffeisen Bank. Continuăm abordarea prudentă a riscului și identificarea timpurie a pierderilor. În timp ce rata creditelor neperformante a crescut până la 8,7% de la 7,2% în 2012, este încă departe de media pieței. Planurile noastre de creștere vizează păstrarea calității activelor pe care le avem în prezent.

În zona de retail, veniturile bancare au crescut cu 4% an la an, ajutate de o creștere de 10% a creditelor și de 18% a depozitelor. Astăzi oferim servicii bancare către mai mulți clienți (o creștere de peste 100.000 an la an), în timp ce penetrarea prin canale alternative a crescut cu o rată cu două cifre.





Zona de **corporate banking** a avut un portofoliu de credite în scădere (-2,5% an la an) și o creștere a bazei de depozite (+14% an la an). Eforturile noastre de a construi o bază de venituri au fost vizibile, întrucât am reușit să creștem veniturile Băncii cu 2,5%.

Veniturile obținute, în principal, din activitatea de trezorerie și cele din alte surse decât relația cu clientela au crescut cu 4%, provenind în special din portofoliul de titluri de valoare. Ne-am poziționat bine și am beneficiat de scăderea ratei de dobândă la lei. Pe partea de finanțare, anul trecut am avut o emisiune de obligațiuni denumite în lei, cu maturitate de trei ani (225 milioane RON, rata cuponului de 5,5%).

Ca urmare a tuturor acestor elemente, Banca a încheiat anul 2013 cu un profit de 104 milioane EUR, cu 18% mai mare față de anul precedent. Deși rezultatul financiar a fost afectat în mod pozitiv de un credit fiscal ca urmare a trecerii la IFRS în 2012, rezultatul ajustat a fost totuși unul excelent, mai mare cu 5% în comparație cu anul 2012.

Managementul sustenabil al activității financiare dar și al celei administrative este pentru noi o practică esențială. La performanța de business contribuie de asemenea responsabilitatea noastră față de mediu, de angajați, de clienți și de comunitățile din care facem parte. Astfel, cultivăm voluntariatul în rândul angajaților noștri, investim în ecologie urbană, educație financiară, servicii sociale și în promovarea artei și culturii românești. Raportăm nu doar cu privire la performanța financiară, dar și cu privire la impactul investițiilor comunitare și practicile de management sustenabil.

Pe scurt, credem că suntem bine poziționați pentru provocările care vor urma în 2014. În numele Directoratului, doresc să mulțumesc clienților noștri care ne ajută constant să ne îmbunătățim performanța, colegilor noștri pentru rezistență și profesionalism, precum și tuturor acționarilor noștri, împreună cu care facem progrese pentru a îmbunătăți climatul economic al țării.



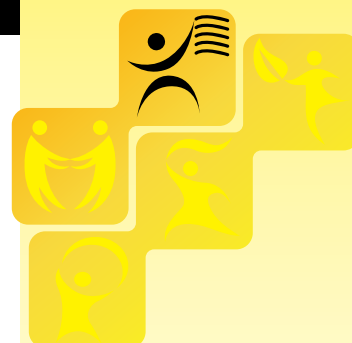
Steven van Groningen  
Președinte & CEO

# *Profilul organizației*



# Profilul organizației

Pilonii noștri de sustenabilitate



# Profilul organizației

Reperetele anului 2013

## Ianuarie

- Raiffeisen Bank oferă corporațiilor soluții electronice de tranzacționare inovatoare, prin care companiile au acces direct la conturi prin rețeaua SWIFT.
- Raiffeisen Bank și Junior Achievement susțin dezvoltarea competențelor financiare ale elevilor prin două programe educaționale: „Noi înșine” pentru ciclul primar și „ABCdar bancar” pentru elevii de liceu.

## Februarie

- Raiffeisen Bank este desemnată de Euromoney „Cea mai bună bancă” de pe piața locală pentru serviciile financiare oferite segmentului de clienți cu active administrate între 500 mii și 1 milion USD.

## Martie

- Raiffeisen Bank România și Citibank România semnează un acord potrivit căruia Raiffeisen Bank va achiziționa portofoliul de retail al Citi în ultimul trimestru al anului 2013.
- La Gala „NOCASH” dedicată premiilor de excelență pentru industria cardurilor, Raiffeisen Bank primește patru distincții: „Banca Anului”, „Cel mai vândut card de credit”, „Cardul de cumpărături al anului” și „Cel mai de succes program co-branded - Raiffeisen Bank și Fundația pentru SMURD”.
- Raiffeisen Bank câștigă premiul de „Cea mai bună bancă” din România, oferit de publicația internațională „Global Finance”.

## Aprilie

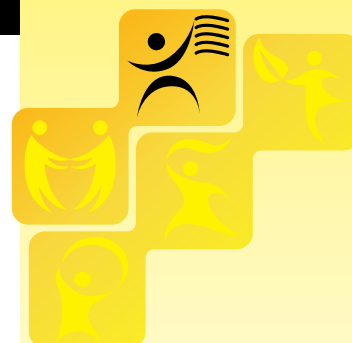
- Raiffeisen Bank lansează o ediție limitată a cardului pentru studenți, în colaborare cu Mastercard, cu ocazia sărbătoririi centenarului Academiei de Studii Economice.
- Banca lansează o nouă ediție a campaniei „Viata fără Cash”, cu premii importante, prin care își propune să încurajeze utilizarea canalelor alternative de tranzacționare.
- Raiffeisen Bank își schimbă oficial sediul social, administrația centrală a Băncii fiind relocată în clădirea Sky Tower din București.

## Mai

- Raiffeisen Bank reduce dobânzile la Flexicredit - creditele de consum negarantate, acordate în lei, cu dobândă fixă.
- *Wall Street* acordă Raiffeisen Bank distincția „Tranzacția anului în banking” pentru preluarea portofoliului de retail al Citibank România.

## Iunie

- Raiffeisen Bank este desemnată „Cea mai bună bancă străină” din România, de către *EMEA Finance*.
- Karl Sevelde devine noul Chief Executive Officer al Raiffeisen Bank International.
- În cadrul Galei RBI Awards, Raiffeisen Bank este premiată pentru „Cea mai bună îmbunătățire a productivității în 2012” din Grupul Raiffeisen.
- Raiffeisen Bank lansează pagina oficială de Facebook, un nou canal de comunicare cu clienții și angajații săi.
- Raiffeisen Bank marchează finalul perioadei de relocare în noul său sediu central printr-un eveniment pentru cei aproximativ 1.700 angajați care lucrează în Administrația Centrală a Băncii.



# Profilul organizației

Reperetele anului 2013

## Iulie

- Raiffeisen Bank introduce un nou serviciu pentru IMM-uri, oferindu-le posibilitatea de a-și recupera TVA-ul pentru cheltuielile efectuate în călătoriile de afaceri în străinătate.
- Banca lansează a treia ediție a Programului de Granturi „Raiffeisen Comunități”, un concurs de proiecte de responsabilitate socială cu un buget total de 100.000 EUR.
- „Euromoney” premiază Raiffeisen Bank pentru „Cea mai bună bancă” de pe piața locală din anul precedent.

## August

- Raiffeisen Bank majorează plafonul de credite cu garanții JEREMIE pentru întreprinderile mici și mijlocii.

## Septembrie

- Raiffeisen Bank lansează programul „RStyle”, adresat angajaților săi, scopul fiind însușirea unui stil de viață cât mai sănătos și echilibrat.
- Raiffeisen Bank inaugurează oficial Centrul Operațional Brașov, unde a fost transferată o mare parte din activitățile operaționale ale Băncii.

## Octombrie

- În calitate de partener oficial al Maratonului Internațional București, Raiffeisen Bank încurajează participarea angajaților săi și înregistrează, la această a VI-a ediție, un record de aproximativ 200 de alergători Raiffeisen.
- Raiffeisen Leasing preia o parte din portofoliul ING Lease România.
- Raiffeisen Bank și Citibank România încheie cu succes operațiunile tehnice de migrare a clienților persoane fizice preluați de Raiffeisen.

## Noiembrie

- Lansarea noilor carduri de debit cu funcționalitate duală contact și contactless, care permit autorizarea plăților atât în mediul online, cât și offline.
- Raiffeisen Bank primește premiul „Banca anului în 2013” de la *The Banker*, revistă specializată pentru domeniul bancar a prestigiosului ziar *Financial Times*.
- Banca lansează o platformă internă dedicată activității de voluntariat a angajaților Băncii și creează, cu această ocazie, o identitate vizuală cu care voluntarii săi se pot identifica.
- Raiffeisen Bank inițiază campania „4 premii într-un an spun că facem performanță”, atât intern cât și extern, ca urmare a reunoașterii internaționale oferite pentru activitatea Băncii din anul precedent.

## Decembrie

- Raiffeisen Bank este desemnată depozitar al activelor SIF Oltenia.
- Banca oferă clienților săi, cu ocazia sărbătorilor de iarnă, un concert de muzică de cameră în interpretarea trupei SoNoRo.
- Raiffeisen Bank susține „Gala Națională a Voluntarilor” și prima ediție a competiției de alergare pe scări „SkyRun”.





# Profilul organizației

## Subsidiarele Raiffeisen Bank

Raiffeisen Bank este o bancă universală de top pe piața românească, oferind o gamă completă de produse și servicii de calitate superioară persoanelor fizice, IMM-urilor și corporațiilor mari, prin multiple canale de distribuție: unități bancare, rețele de ATM și EPOS, phone-banking (Raiffeisen Direct), mobile banking (Raiffeisen Smart Mobile) și internet banking (Raiffeisen Online).

Raiffeisen Bank are o rețea de peste 520 agenții în toată țara care deservesc aproximativ 2 milioane clienți, dintre care 100.000 de IMM-uri și 7.600 corporații mari și medii.

Raiffeisen Bank investește anual în comunitate aproximativ 2 milioane de EUR, pe 5 direcții strategice: artă și cultură, educație financiară și antreprenorială, sport ca stil de viață sănătos, ecologie urbană și asistență socială. Angajații băncii se implică în acțiuni de voluntariat în cadrul proiectelor propuse de bancă sau pe cont propriu.

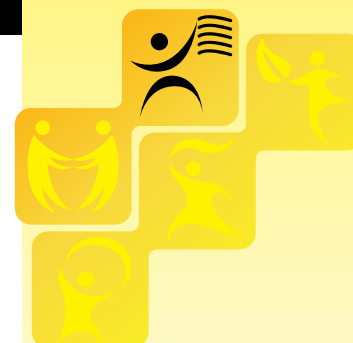
### Subsidiarele Raiffeisen Bank

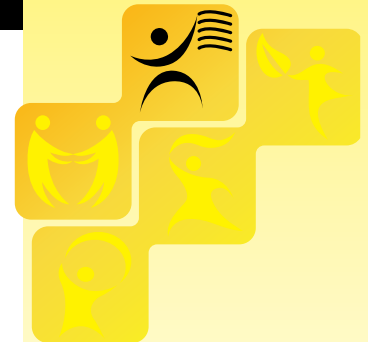
- Raiffeisen Asset Management România
- Raiffeisen Banca pentru Locuințe
- Raiffeisen Capital & Investment
- Raiffeisen Insurance Broker
- Raiffeisen Leasing

Raiffeisen Bank își desfășoară activitatea pe baza legislației în vigoare în România <sup>1)</sup>, a actului constitutiv și a reglementărilor sale interne. De asemenea, activitatea băncilor este reglementată și supravegheată de Banca Națională a României.

Structura de guvernare se compune din Adunarea Generală a Acționarilor, Consiliul de Supraveghere și Directorat.

<sup>1)</sup> Pentru informații suplimentare pot fi consultate Legea 31/1990 (legea societăților comerciale), OUG 99/2006 (supranumită și legea bancară), precum și reglementările BNR disponibile pe <http://www.bnro.ro/Legislatie-2984.aspx>





## Conducerea Raiffeisen Bank

### Componența Consiliului de Supraveghere la 31 martie 2014:

**Herbert Stepic\*** – Președinte al Consiliului de Supraveghere

**Karl Sevelda** – Membru

**Martin Grüll** – Membru

**Klemens Breuer** – Membru

**Răzvan Munteanu** – Membru

**Peter Novak\*** – Membru

**Ileana-Anca Ioan** – Membru independent

### Componența Directoratului la 31 martie 2014:

**Steven van Groningen** – Președinte & CEO

**Cristian Sporiș** – Vicepreședinte, Divizia Corporații

**Vladimir Kalinov** – Vicepreședinte, Divizia Retail Banking

**James D. Stewart, Jr.** – Vicepreședinte, Divizia Trezorerie  
și Piețe de Capital

**Carl Rossey** – Vicepreședinte, Divizia Operațiuni și IT

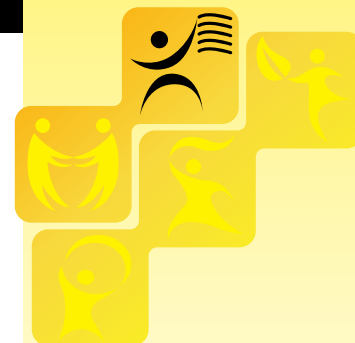
**Bogdan Popa** – Vicepreședinte, Divizia Control Financiar  
și Contabilitate

**Mircea Busuioceanu** – Vicepreședinte, Divizia Risc

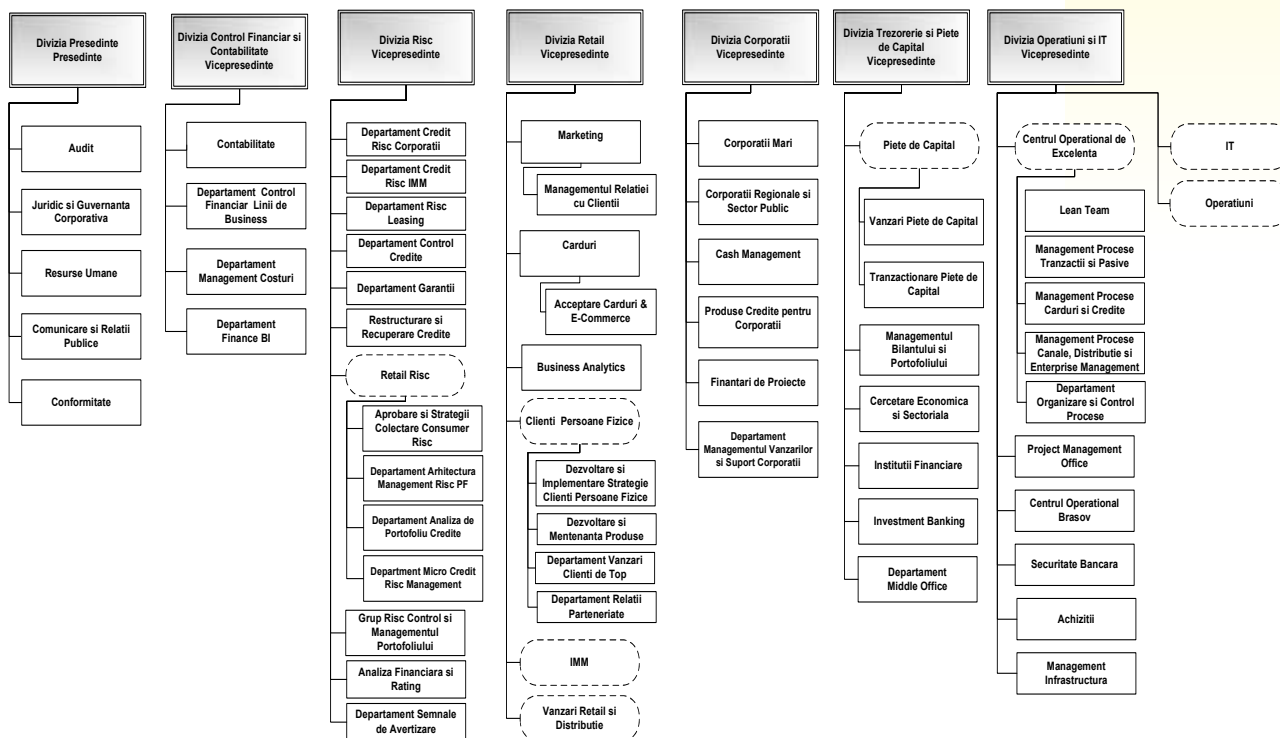
\* La data de 28 aprilie 2014 a înaintat cererea de demisie din Consiliul de Supraveghere al Raiffeisen Bank România.

# Profilul organizației

Structura Raiffeisen Bank la 31 martie 2014

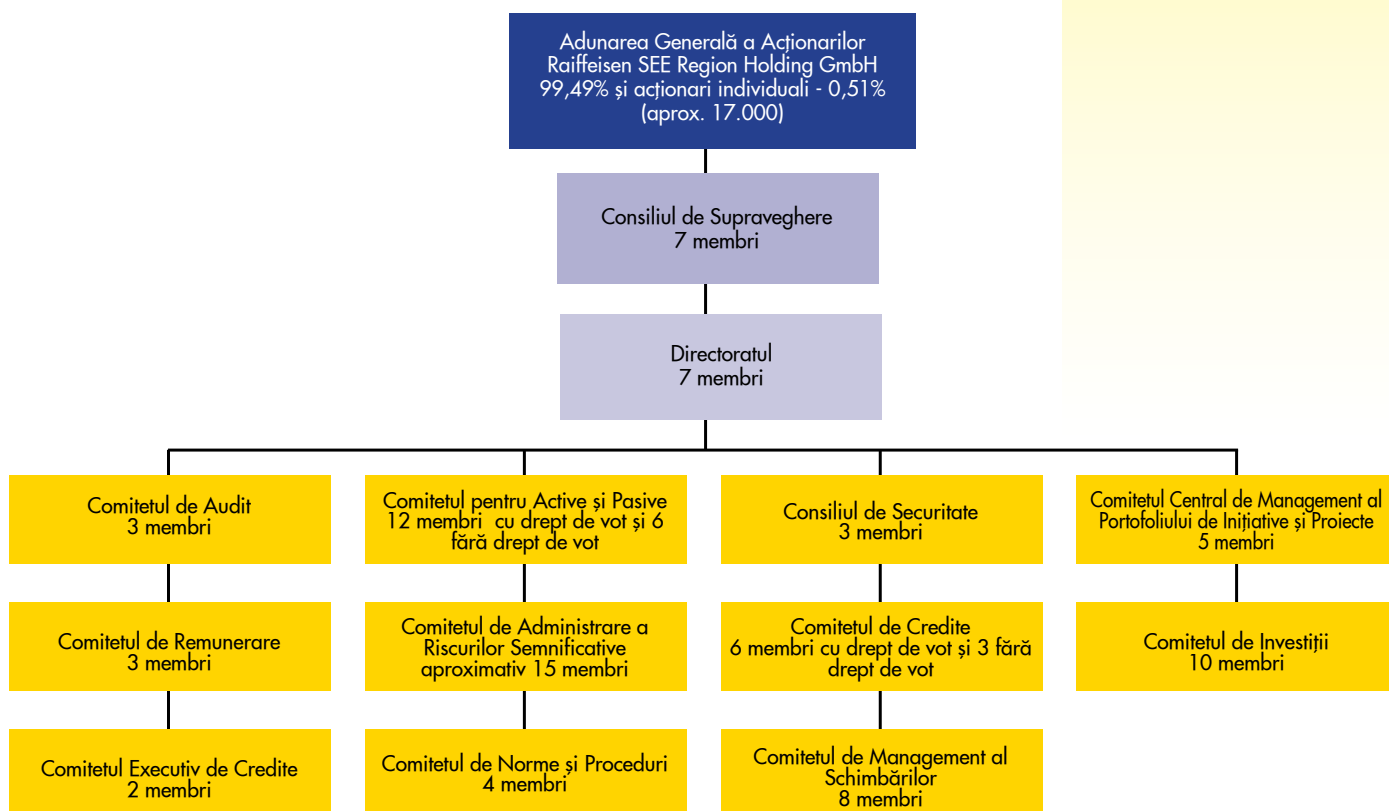
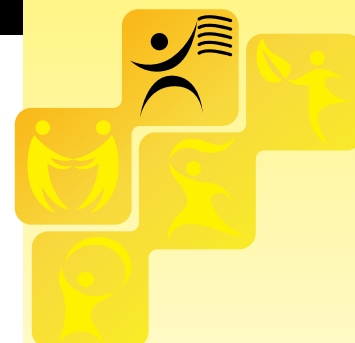


## Structura Raiffeisen Bank la 31 martie 2014



# Profilul organizației

Structura Raiffeisen Bank la 31 martie 2014

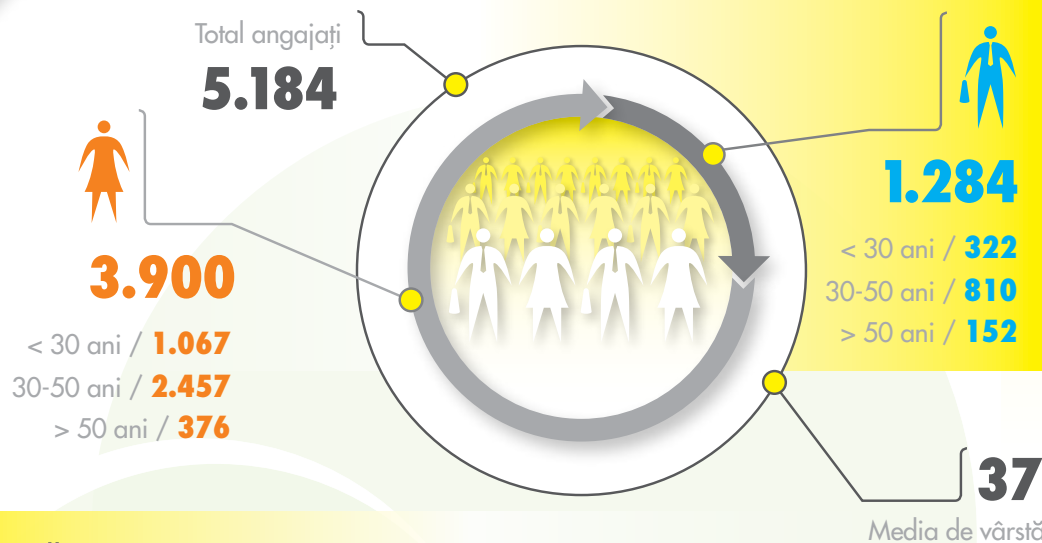


# Angajaji

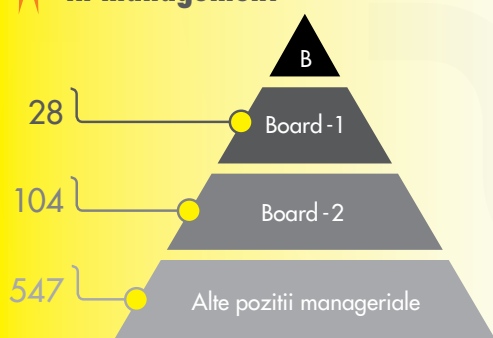


# Angajați

Echipa noastră în 2013



## Număr de femei în management



## Dezvoltare profesională

Număr ore instruire

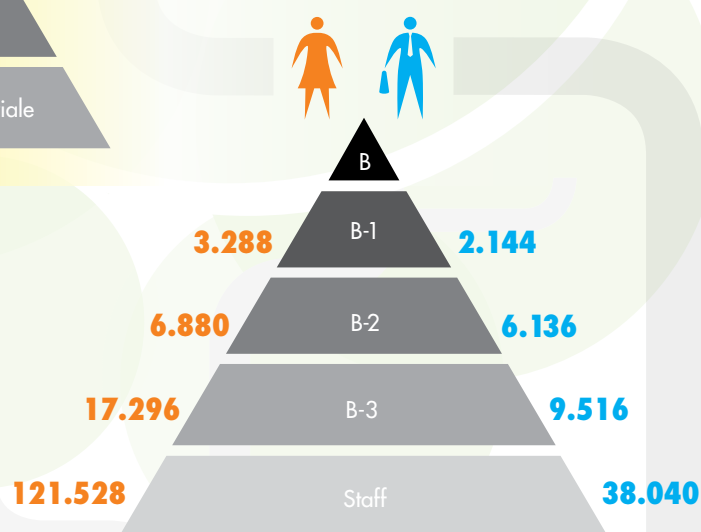
Lead To Leadership

Academia de Vânzări Corporate

Academia Alfel

Raiffeisen School

RStyle - Trăiește echilibrat



### Structură ierarhică și gen

Nr. femei poziții Board-1	31
Nr. femei poziții Board-2	80
Nr. femei în alte poziții manageriale	609

### Salariul mediu al femeilor, ca % din salariul mediu al bărbaților

Funcție	%
Staff	72%
Middle Management	84%
Top Management	101%

### Contract de angajare, normă de lucru

Contract pe perioadă nedeterminată	Contract pe perioadă determinată	Normă întreagă	Jumătate de normă
6471	513	5167	17

### Număr de angajați noi și număr de angajați care au încetat contractul de muncă, după gen și regiune

	Gen	Angajări noi	%	Plecări	%
București	Femei	163	3.1%	369	7.1%
	Bărbați	75	1.4%	156	3.0%
Rejea	Femei	305	5.9%	296	5.7%
	Bărbați	87	1.7%	102	2.0%

Politica băncii este de a angaja persoane care provin din comunitățile locale în care organizația își desfășoară activitatea, astfel încât atât compania cât și comunitatea să beneficieze de experiența locală.

### Numărul plecărilor, în funcție de vârstă și gen

Plecări ale angajaților cu vârste surprinse între	20-29	30-39	40-49	50-59	>60
Femei	271	232	86	70	6
Bărbați	107	114	24	9	4



Angajații Raiffeisen Bank care decid să părăsească organizația respectă preavizul specificat de Codul Muncii, respectiv de 20 de zile. Pentru cazurile de concedieri, organizația oferă un preaviz de 20 de zile lucrătoare, posibilitatea de relocare în cadrul organizației pe posturile vacante existente, în funcție de pregătire, și salarii compensatorii, în funcție de vechimea în companie.

### Compensații și beneficii

Banca oferă angajaților pachete de beneficii ce includ: asigurare în caz de accidente și îmbolnăviri (conțin acoperiri pentru o gamă largă de riscuri, inclusiv indemnizații pentru afecțiuni grave), cotizație din partea băncii pentru pensie privată facultativă, abonament la un centru medical privat, acces la o serie de produse de creditare în condiții preferențiale (numai pentru angajații cu normă întreagă), tichete de masă, între 23-25 de zile de concediu (față de cele 21 prevăzute prin lege), telefon de serviciu, mașină de serviciu pentru funcțiile manageriale, sistem de recompensare anuală în urma evaluării performanțelor, oferte speciale în magazine sau la diferite companii și alte beneficii prevăzute în Contractul Colectiv de Muncă. Aceste beneficii nu depind de tipul de contract de muncă (perioadă nedeterminată sau temporar, normă întreagă sau redusă).

Negocierile purtate de sindicatul angajaților Raiffeisen Bank se reflectă asupra tuturor angajaților, chiar dacă ei nu sunt membri de sindicat. Înștiințările privind schimbările operaționale semnificative fiind făcute cu 4 săptămâni înainte de data aplicării lor.

### Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu <sup>2)</sup>

Poziție	%
Staff	8.0%
Middle Management	4.0%
Top Management	1.5%

### Salariul mediu al angajaților juniori, ca procent din salariul minim pe economie

Regiune	% din salariul minim
București	152%
Rețea	92%

Media veniturilor din concediu de maternitate este de 92%, în timp ce restul de 8% aleg să încheie relația cu banca. Durata medie a concediului de maternitate este de 1 an, în special datorită legislației în vigoare.

### Managementul performanței

Anual, toți angajații sunt evaluați din punct de vedere al performanței și al dezvoltării carierei. Raiffeisen Bank își remunerează angajații cu cel puțin 70% în plus față de salariul minim pe economie.

<sup>2)</sup> Valoarea a fost calculată ca și cost mediu total al beneficiilor / (cost mediu total cu salariul + plată variabilă + bonus de performanță).



Activitatea de instruire în anul 2013 s-a fundamentat pe strategia Raiffeisen Bank România de a crea valoare pentru clienți prin calitatea serviciilor oferite. În acest sens, programele formatoare au avut în vedere aprofundarea competențelor profesionale atât la nivel tehnic, cât și la nivel comportamental. Un număr record de 40 de programe noi concepute special pentru personalul băncii au fost oferite angajaților, acoperind o paletă foarte diversă de nevoi de instruire. De la cursuri de MSOffice, la module dedicate unor competențe comportamentale, la programe integrate și complexe de tip "școală" și "academie", în total fiind incluși în programele de training din 2013 peste 4.500 de angajați.

**"Lead to Leadership"** a fost lansat în 2012 și se adresează tuturor nivelurilor de conducere din bancă. Ediția 2013 a fost inaugurată în luna octombrie.

**Academia de Vânzări Corporate "For the Long Run"** a fost completată de module specifice de analiză financiară, vânzare și negociere "pro-customer" pentru segmentul IMM.

**"Academia Altfel"** este o serie atipică de întâlniri de învățare, la care managerii înscriși au participat la evenimente singulare, cuprinzând experiențe inedite care să le consolideze competențele de management al oamenilor și de leadership.

**"Raiffeisen School"** a fost continuat și în 2013, un număr de 570 de noi angajați parcurgând diversele module de pregătire profesională ale acestuia. Totodată, angajații existenți din rețea au participat la module dedicate de dezvoltare a abilităților profesionale specifice fiecărei poziții, încheiate prin sesiuni de evaluări și "follow-up" atât la sală, cât și în mediu virtual.

Am implementat ateliere de lucru care să susțină ideea lucrului în echipă în cadrul diviziilor organizației. Programele complexe, experiențiale, care să susțină și să consolideze spiritul de echipă au provocat creativitatea și disponibilitatea angajaților de a depăși rutina și de a se adapta schimbărilor din mediul profesional.

**Proiectul "RStyle – Trăiește echilibrat"** este o inițiativă de mare anvergură a anului 2013. Este o premieră pe piața bancară și vizează echilibrul vieții profesionale a angajaților cu viața lor personală. Stilul de viață al angajaților a constituit tema principală a unui studiu intern care a suscit un mare interes în rândul acestora. RStyle a prins viață în luna iunie și a fost lansat extern printr-un eveniment de tip "flashmob" într-un spațiu public din București, la care au participat peste 100 de angajați.

Programul abordează trei piloni principali:

- sănătatea fizică,
- echilibrul emoțional și
- sănătatea relațiilor

Este astfel conceput, încât să ajungă în toate colțurile țării. În urma lansării acestei inițiative au fost organizate aproximativ 50 de evenimente sportive, culturale și de tip conferință, cu peste 1.700 de participări în toate regiunile țării.

### **Sănătate și siguranță la locul de muncă**

Subiecte de sănătate și siguranță la locul de muncă sunt acoperite în Contractul Colectiv de Muncă.

Număr de zile de concediu medical, pe genuri:

	<i>Femei</i>	<i>Bărbați</i>
Nr. de zile <sup>3)</sup> de concediu medical	46296	3273
Nr. de zile de concediu medical din accidente de muncă		0

Niciun caz de boală profesinoală nu a fost semnalat în 2013.

<sup>3)</sup> Zile lucrătoare.

**Piață**



## Valoare economică generată

**Venituri: 1.736.459 mii RON**

**264.000 mii RON**  
Plăți către acționari

**23.084 mii RON**  
Plăți către stat

**523.680 mii RON**  
Beneficii și salarii angajați

**7.719 mii RON**  
Investiții comunitare

**710.583 mii RON**  
Costuri operaționale

Echivalentul a **15%** din totalul impozitului pe profit colectat de la băncile comerciale, conform legii bugetului de stat pe 2013

Adică de **3 ori** mai mult decât ar fi plătit dacă fiecare angajat ar fi avut salariul mediu pe economie

**Raiffeisen Bank nu a primit sprijin financiar de la guvern**

Valoarea economică distribuită

**1.521.347 mii RON**

Valoarea economică reinvestită

**215.112 mii RON**

**35%**

din bugetul local anual al unui oraș mare, ex. Brașov



## Salarizare

Valoarea salariului mediu în RBRO este

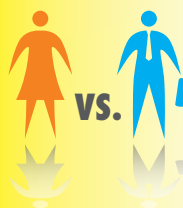
**197%**

raportat la salariu mediu pe economie

Iar în cazul Junior Staff este

**152% București**

**92% Teritoriu**



**72%** Staff

**84%** Middle management

**101%** Top management



## Principalii indicatori financiari

### Situații financiare consolidate conform IFRS

	2013* EUR '000	2012* EUR '000	Modificare procentuală
<b>Contul de profit si pierdere</b>			
Venit net din dobânzi	254.615	256.771	-1%
Venit net din comisioane	141.280	129.319	9%
Profit din tranzacționare	57.811	51.462	12%
Cheltuieli administrative	-279.308	-271.285	3%
Profit/(pierdere) înainte de impozitare	114.548	104.502	10%
Profit/(pierdere) după impozitare, dar înainte de câștigul net din vânzarea activității întrerupte	109.324	88.991	23%
Profitul net al exercițiului financiar	109.324	88.991	23%
Acțiuni ordinare	12.000.000.000	12.000.000.000	0%
Câștiguri pe acțiune (în EUR/acțiune)	0,0091	0,0074	23%
<b>Bilanț</b>			
Credite și avansuri acordate băncilor (incluzând și plasamente la bănci)	171.987	176.826	-3%
Credite și avansuri acordate clienților	3.504.839	3.410.497	3%
Depozite de la bănci	110.404	37.768	192%
Credite de la bănci	453.984	694.416	-35%
Depozite de la clienți	4.385.772	3.834.565	14%
Capitaluri proprii (inclusiv interese minoritare și profit)	685.117	646.165	6%
Total bilanț	6.007.590	5.424.236	11%
<b>Informații regulatorii</b>			
Active ponderate cu riscul, inclusiv riscul de piață	N/A	N/A	0%
Total fonduri proprii	N/A	N/A	0%
Total cerințe fonduri proprii	N/A	N/A	0%
Rata de acoperire a excedentului	N/A	N/A	0%
Rata capitalului de bază (Tier 1), inclusiv riscul de piață	N/A	N/A	0%
Rata fondurilor proprii	N/A	N/A	0%
<b>Indicatori de performanță</b>			
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) înainte de impozitare	17,21%	16,43%	5%
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) după impozitare	16,42%	13,99%	17%
Rata cost/venit	58,79%	59,91%	-2%
Rentabilitatea activelor (ROA) înainte de impozitare	2,00%	1,89%	6%
Rata risc/câștig	32,13%	30,61%	5%
<b>Resurse</b>			
Număr angajați	5.318	5.498	
Unități bancare	528	525	

\*Conversie informativă, neauditat



### Dialogul cu acționarii și cu grupurile cointeresate

Relația cu acționarii este păstrată prin întrunirea AGA. Aceștia sunt informați, conform legislației în vigoare, prin anunț public într-un ziar bucureștean de largă circulație. De asemenea, acționarii pot trimite întrebări pe adresa de mail a Băncii. Acționarul principal este direct reprezentat în CS prin 5 membri, ca atare poate adresa Directoratului trimestrial sau mai des orice fel de opinii sau recomandări.

Grupurile cointeresate au fost cartografiate astfel: angajați (reprezențați individual și de sindicat), clienți (individual dar și reprezentați prin APC România și ANPC), comunitățile în care ne desfășurăm activitatea și membrii lor (indivizi sau organizații), comunitatea de afaceri (reprezentată prin diferite asociații), instituții publice și de stat, furnizori și parteneri de afaceri.

### Dialog cu clienții

Raiffeisen Bank monitorizează în mod constant evoluția relației cu clienții și felul în care aceștia o percep. Tabelul de mai jos reprezintă sumarul chestionarelor realizate în anul 2013 și rezultatele acestora.

Nr.	Nume sondaj	Segment de clienți	Frecvență	Indicator	Rezultate 2013
1	Satisfacție și loialitate	Persoane fizice	1/an	Satisfacție generală față de bancă	75% extrem de satisfăcuți
2	Satisfacție și loialitate	IMM-uri	1/an	Satisfacție generală față de bancă	77% (IMM Micro), 81% (Small) extrem de satisfăcuți
3	Satisfacție și loialitate	Corporate	1/an	Satisfacție generală față de bancă	73% extrem de satisfăcuți
4	Apel de a doua zi	Persoane fizice, IMM, Corporații	4/an	Satisfacție generală față de serviciile oferite (Corporate)	60% (Mass & Premium), 60% (IMM), 87% extrem de satisfăcuți
5	Apel de a doua săptămână	Persoane fizice	4/an	Satisfacția față de managementul reclamațiilor	44% extrem de satisfăcuți
6	Apel de a doua săptămână	IMM	2/an	Satisfacția față de managementul reclamațiilor	38% extrem de satisfăcuți
7	Scor net de recomandare	Persoane fizice	4/an	Intenția de a recomanda marca, serviciile sau produsele	48% (marcă), 68% (servicii), 62% (Produse) 9 sau 10 pe o scară de la 0 la 10 unde 0 înseamnă „nu aș recomanda deloc” iar 10 înseamnă „cu siguranță aș recomanda”
8	Scor net de recomandare	IMM		Intenția de a recomanda marca, serviciile sau produsele	57% (marcă), 73% (servicii), 65% (Produse) 9 sau 10 pe o scară de la 0 la 10 unde 0 înseamnă „nu aș recomanda deloc” iar 10 înseamnă „cu siguranță aș recomanda”
9	Scor net de recomandare	Corporate		Intenția de a recomanda marca, serviciile sau produsele	64% (marcă) 9 sau 10 pe o scară de la 0 la 10 unde 0 înseamnă „nu aș recomanda deloc” iar 10 înseamnă „cu siguranță aș recomanda”

### Produse

Toate produsele băncii au o documentație specifică. Aceasta este redactată în conformitate cu legislația în vigoare și cu reglementările ANPC. Tabelul de mai jos reprezintă numărul și situația reclamațiilor adresate ANPC.

	Total	Sancțiuni	Avertisment	Amenzi	Suma total amenzi
Reclamații ANPC	538	50	18	32	39.000 Euro
Controale tematice ANPC	2	11	3	8	17.500 Euro

### Conformitate

Respectarea cadrului legal precum și a reglementărilor în vigoare în domeniul nostru de activitate reprezintă o condiție obligatorie pentru a putea fi un jucător respectat pe piață. Mai mult, angajamentul companiei noastre este nu numai de a asigura conformitatea legală, ci și de a demonstra un comportament etic în operațiunile noastre zilnice. Avem, astfel, de mai mulți ani, un Cod de Conduită ce abordează corespunzător conformitatea și etica.

Indicator	2013
Numărul total de acțiuni juridice pentru un comportament anti-concurențial, anti-trust și practicile de monopol și rezultatele lor	0
Valoarea monetară a amenzilor importante și numărul total al sancțiunilor non-monetare pentru neconcordanță cu legile și reglementările	0
Numărul total de incidente de neconformitate cu reglementările și codurile voluntare, cu privire la produse și servicii de informare și etichetare, în funcție de rezultate	0
Numărul total de incidente de neconformitate cu reglementările și codurile voluntare, cu privire la comunicarea de marketing, inclusiv publicitatea, promovarea și sponsorizarea în funcție de tipul de rezultate	0
Numărul total de reclamații întemeiate cu privire la încălcarea drepturilor clientului cu privire la caracterul confidențial al informațiilor sau pierderilor de date despre clienți	0
Valoarea monetară a amenzilor importante pentru ne-conformitate cu legile și reglementările privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor	0
Valoarea monetară a amenzilor semnificative și numărul total al sancțiunilor non-monetare pentru nerespectarea legislației de mediu	0

### Acțiuni anti-corupție

Prin departamentele specializate, Raiffeisen Bank asigură monitorizarea respectării reglementărilor legale și pe a celor interne privind prevenirea și combaterea corupției și fraudei, a spălării banilor și finanțării terorismului, a manipulării pieței.

<i>Indicator</i>	<b>2013</b>
Procentul și numărul total al agențiilor investigate pentru riscuri legate de corupție	0
Procentul angajaților instruiți cu privire la politicile și procedurile de anticorupție ale băncii	100%
Acțiuni întreprinse ca urmare a incidentelor de corupție	0 <sup>4)</sup>

De asemenea, Raiffeisen Bank nu a oferit contribuții în bani sau în natură către partide politice, politicieni sau instituții afiliate acestora și nu a primit asistență sau subvenții din partea statului.

### **Respectarea drepturilor omului**

Organizația nu se confruntă cu riscuri de muncă forțată sau de exploatare a minorilor, respectând Codul Muncii. Pe lângă respectarea legislației în vigoare privind drepturile omului, Raiffeisen Bank își instruește angajații asupra acestor aspecte, în 2013 înregistrându-se un număr de 1.354 de ore de training pe această temă, care se aplică unui procent de 100% din totalul angajaților.

Raiffeisen Bank nu s-a confruntat cu niciun caz de încălcare a drepturilor omului ce implică acțiuni de discriminare.



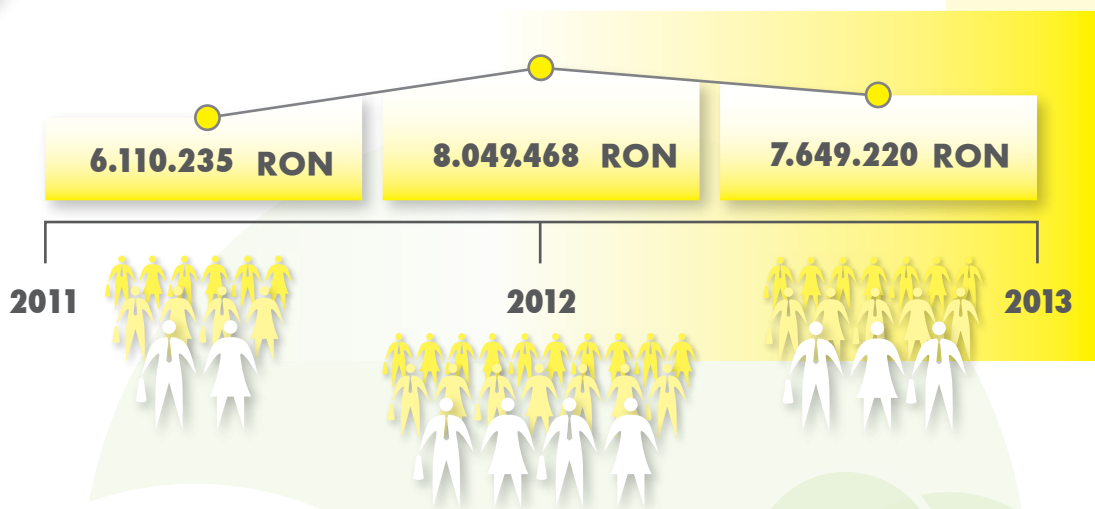
**Societate**



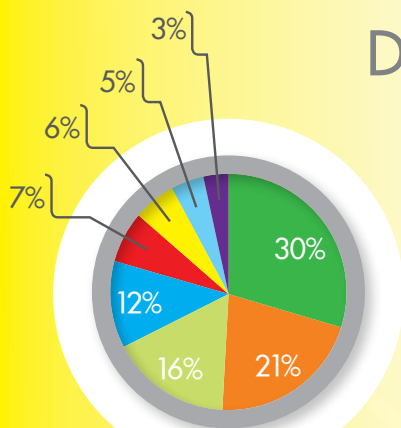




## Valoarea totală a investițiilor în comunitate

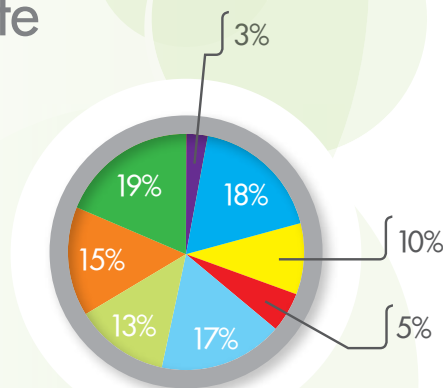


## Domenii susținute



2012

- Mediu
- Ajutor social
- Sport
- Artă și cultură
- Sănătate
- Dezvoltare locală
- Educație și tineret
- Altele



2013



**25 RON** investiții / beneficiar  
**1.476 RON** investiții / angajat  
**7%** din angajați au voluntariat

**100%**

**Angajați instruiți  
cu privire la politici și  
proceduri anticorupție**

### Dialog cu ONG-urile

Raiffeisen Bank investește într-o dezvoltare comunitară sustenabilă. Din acest motiv, pe lângă contribuția financiară în diferite proiecte comunitare, am creat un grup al partenerilor ONG cărora le oferim anual instruire privind managementul proiectelor și raportarea rezultatelor. De asemenea, ne propunem ca relația cu fiecare organizație parteneră să fie una în care să schimbăm exemple de bună practică și de abilități, astfel încât câștigul să fie și unul la nivel de dezvoltare a competențelor de management de proiect și de strângere de fonduri ale partenerului comunitar. Aceste subiecte sunt adresate prin cel puțin o întâlnire anuală cu partenerii, un chestionar anual de evaluare care include și întrebări privind natura relației cu banca și felul în care ar dori ca aceasta să evolueze.

### Voluntariat

Voluntarii raportează impact pozitiv cu privire la toate aspectele măsurate în chestionarul de evaluare.

**69%** consideră că i-a ajutat în îmbunătățirea abilității de lucru în echipă

**71%** consideră că i-a ajutat în îmbunătățirea abilităților de organizare și planificare (71%)

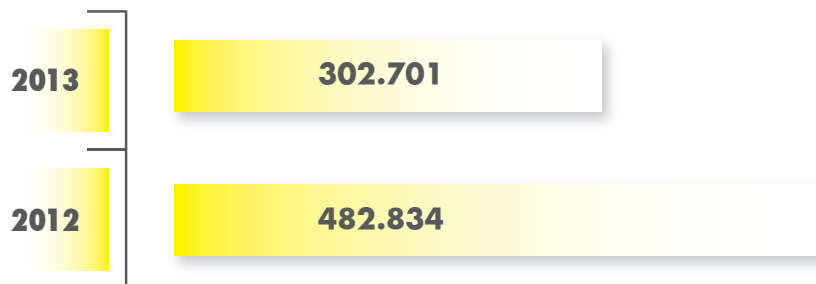
**78%** din voluntari au declarat că voluntariatul le-a crescut mândria legată de locul de muncă

**92%** din voluntari sunt dispuși să recomande voluntariatul și altor colegi.

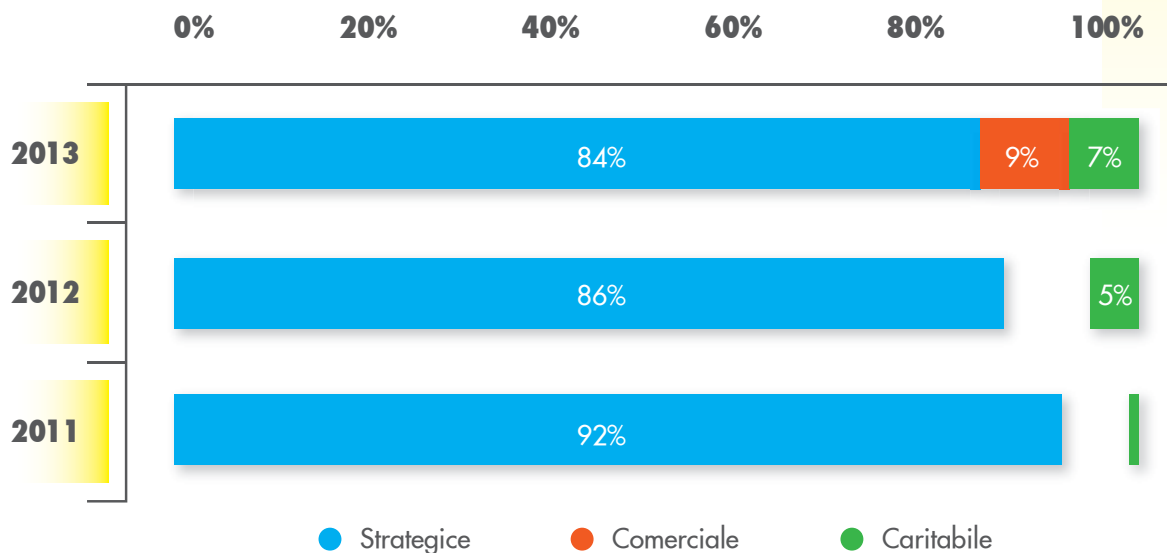
### Investiții comunitare

<i>Zona geografică</i>	<i>Valoarea contribuției în RON</i>	<i>Valoarea procentuală a contribuției</i>
București	2.909.714	38,4%
Național	2.467.596	32,6%
Brașov	653.782	8,6%
Iași	461.330	6,1%
Timiș	288.260	3,8%
Cluj	242.450	3,2%
Sibiu	190.680	2,5%
Constanța	177.450	2,3%

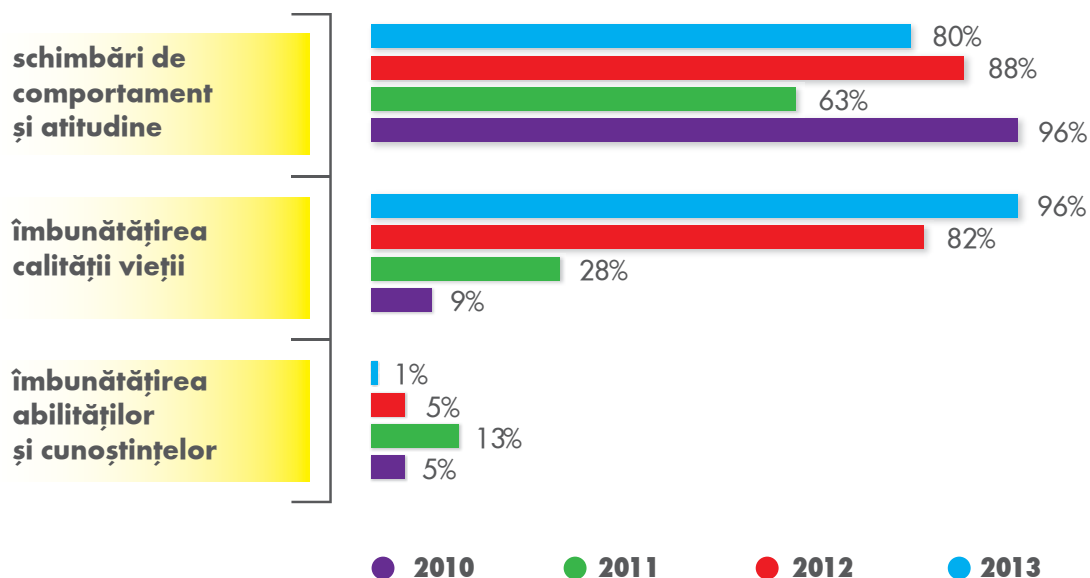
### Număr de beneficiari



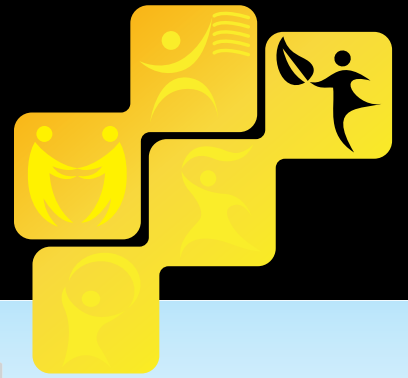
### Motivația investițiilor



### Tipuri de schimbări la nivelul beneficiarilor



*Mediu*



## Impact de mediu



Am economisit echivalentul a **10 Bazine olimpice**

Consumul anului 2013 a fost de **24.135 l**

Apa utilizată reprezintă mai puțin de **1/2** din cantitatea utilizată în anul precedent

**kMWh**

**15.375 kMWh**

Energia electrică economisită în 2013 sau... energia necesară terminării unui maraton unui grup de

**4,4 mil. Alergători**

**PLASTIC**

s-au colectat **1.100 kg de plastic**

plasticul reciclat poate fi utilizat pentru realizarea a **651 Echipamente sportive**

**HÂRTIE**

**180.536 kg**

au fost reciclate în unitățile Raiffeisen Bank

astfel am salvat

**4.333 de copaci**



**DEEE**

**54.188 kg**

deșeurile DEEE reciclate în 2013



**COMBUSTIBIL**



Angajații noștri au folosit **740.228** de carburant, cu **31.452 l** mai mult decât în 2012



Angajații noștri au zburat în 2013... **1.644.992 km** echivalentul a **730 zboruri** pe distanța București-Viena

### Consum de resurse

Resursă	Volum 2010	Volum 2011	Volum 2012	Volum 2013
Energie electrică <sup>5)</sup> (kMwh)	27.448	26.705	25.590	25.151
Energie termică (Gcal)	9.517	9.729	9.612	481.36
Apă (mc)	49.737	48.800	48.477	24.135
Combustibili (l)	1.424.017	861.331	708.776	740.228
Hârtie <sup>6)</sup> (kg)	548.916 <sup>7)</sup>	709.356	1.097.587	92.206

### Reciclare

#### Volume reciclate în 2013

Cantitate de hârtie reciclată	180.536 kg
DEEE-uri reciclate	54.188 kg
Deșeuri de plastic	1.100 kg

### Evaluarea portofoliului de credite privind riscul social și de mediu

Clasificarea portofoliului în funcție de riscurile:	de mediu	sociale
Mediu	23,9 %	15,6 %
Ridicat	20,6 %	34,2 %

Investiții comunitare în proiecte de ecologie urbană: **I'Velo, StudentObike, Bicyclete cu cravată, Green Business Index.**

**I'Velo** este cel mai important proiect multianual de bike-sharing din România. Proiectul a fost lansat în 9 mai 2010, de Green Revolution și Raiffeisen Bank, sub patronajul Ministerului Mediului și Pădurilor, având cea mai mare acoperire geografică din țară. I'Velo are ca misiune introducerea graduală a bicicletei în peisajul vieții urbane, atât pentru recreere, cât și ca mijloc de transport alternativ, sănătos, cu impact minim asupra mediului.

**Green Business Index (GBI)** GBI evaluează responsabilitatea față de mediu a companiilor pe următoarele domenii de analiză: dezvoltare sustenabilă, impact asupra mediului, transport sustenabil, utilizarea resurselor, starea clădirilor, achiziții verzi și managementul deșeurilor.

Aflat la a patra ediție, GBI este singurul instrument gratuit de evaluare a responsabilității față de mediu. De asemenea, furnizează servicii de asistență și formare în vederea îmbunătățirii performanței de mediu a acestora.

Proiectul este bazat pe indicatori de performanță de mediu recunoscuți la nivel internațional: **ISO 14031, ISO 26000, ISO 16001** și este dezvoltat cu sprijinul unei echipe de experți seniori.

<sup>5)</sup> În acest moment, în România există un singur furnizor de energie electrică care poate oferi un mix de resurse de energie electrică, iar produsul este disponibil din anul 2012.

<sup>7)</sup> Luăm în calcul doar hârtia utilizată intern la xerox sau imprimante.

<sup>8)</sup> Cifra este valabilă pentru intervalul aprilie-decembrie 2011; pentru perioada anterioară nu a fost posibilă monitorizarea hârtiei consumate.

## Anexa 1

### Index de conținut GRI - G3.1, Nivel C\*

#### RAPORTARE STANDARD PARTEA I: Raportarea Profilului Organizației

##### 1. Strategie și analiză

Raportare Profil	Descriere	2010	Raportat 2013	Pagină
1.1	Declarație din partea celui mai senior factor decizional al organizației referitoare la sustenabilitatea organizației și a obiectivelor sale	Parțial	Integral	3

##### 2. Profil organizațional

2.1	Numele organizației	Integral	Integral	1
2.2	Principalele mărci, produse și/sau servicii.	Integral	Integral	9, 21
2.3	Structura operațională a organizației, inclusiv principalele divizii sau subsidiare.	Integral	Integral	11, 12
2.4	Adresa sediului central al organizației	Integral	Integral	37
2.5	Numărul de țări în care operează organizația și numele țărilor cu operațiuni majore sau cu relevanță pentru temele de sustenabilitate cuprinse în raport.	Integral	Integral	9, 11
2.6	Tipul de acționariat și starea juridică.	Integral	Integral	9, 10, 11, 12
2.7	Piețele deservite (pe regiuni geografice, sectoare și tipuri de clienți).	Integral	Integral	9
2.8	Dimensiunea organizației care raportează.	Integral	Integral	19
2.9	Schimbări semnificative care au avut loc în perioada de raportare, cu privire la dimensiune, structură sau acționariat.	Integral	Integral	Anexa 2
2.1	Premii primite în perioada de raportare.	Integral	Integral	7, 8

##### 3. Parametrii Raportului

3.1	Perioada de raportare pentru informațiile furnizate.	Integral	Integral	Anexa 2
3.2	Data celui mai recent raport (dacă există).	Integral	Integral	Anexa 2
3.3	Ciclul de raportare.	Integral	Integral	Anexa 2
3.4	Contact pentru întrebări legate de conținutul raportului.	Integral	Integral	Anexa 4
3.5	Procesul de definire a conținutului raportului.	Parțial	Integral	Anexa 2
3.6	Acoperirea raportului (ex. țări, divizii, subsidiare etc.)	Integral	Integral	Anexa 2
3.7	Limitări specifice legate de scopul sau acoperirea acestui raport.	Integral	Integral	Anexa 2
3.8	Temeiul pentru raportarea pentru subsidiare, divizii, furnizori sau alte entități care pot afecta semnificativ conținutul raportului de la un ciclu de raportare la altul.	Neraportat	Nu se aplică	
3.10	Explicații pentru reveniri asupra informațiilor declarate în rapoarte anterioare.	Integral	Nu se aplică	
3.11	Schimbări semnificative față de raportarea anterioară, privind scopul, acoperirea sau metodele de măsurare acoperite în raport.	Nu se aplică	Nu se aplică	
3.12	Tabel care să indice în conținutul raportului parametrii standard asupra cărora s-a raportat.	Integral	Integral	Anexa 1

##### 4. Guvernanță, angajamente și implicare

4.1	Structura de guvernanță a organizației, inclusiv comisii sub cel mai înalt nivel ierarhic de guvernanță, responsabile pentru acțiuni specifice, cum ar fi stabilirea strategiei.	Integral	Integral	9
-----	--	----------	----------	---

Raportare Profil	Descriere	2010	2013	Pagină
4.2	Indicații dacă persoana care se află la conducerea celei mai înalte structuri de guvernare este și director executiv.	Integral	Integral	9
4.3	Pentru organizații care au o structură unitară a consiliului de administrație, declarați numărul și genul membrilor celei mai înalte structuri de guvernare care este independentă.	Integral	Integral	9
4.4	Mecanisme pentru grupuri cointeresate și angajați pentru a furniza recomandări către structurile de conducere.	Parțial	Integral	16
4.14	Lista grupurilor cointeresate care au fost angajate în dialog de către organizație.	Parțial	Integral	6, 16, 21, 26
4.15	Criteriile de identificare și selecție a grupurilor cointeresate cu care organizația a angajat un dialog.	Neraportat	Integral	Anexa 3

### RAPORTARE STANDARD PARTEA III: Indicatori de performanță

#### Performanță economică

EC1COMM	Valoarea economică directă generată și distribuită, inclusiv venituri, costuri operaționale, compensații pentru angajați, donații sau alte investiții în comunitate, plăți către furnizori de capital sau guverne.	Integral	Integral	19, 20
EC2	Implicații financiare și alte riscuri și oportunități pentru activitățile companiei, datorate schimbărilor de climat.	Nu se aplică	Parțial	22
EC3	Extinderea obligațiilor planului de beneficii al organizației.	Neraportat	Parțial	16
EC4	Sprijin financiar semnificativ primit de la guvern.	Integral	Integral	19

#### Prezență pe piață

EC5	Procentul salariului mediu al unui angajat junior, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim pe economie.	Integral	Integral	14, 16
EC6	Politici, proceduri și procentul de cheltuieli pentru furnizori cu sediul la nivel local.	Neraportat	Parțial	19
EC7	Proceduri pentru angajarea persoanelor de la nivel local și procentul de personal de management angajat din comunitatea locală.	Integral	Integral	15, 16

#### Impact economic indirect

EC8	Dezvoltarea și impactul investițiilor în infrastructură și servicii oferite în principal pentru beneficiul public.	Neraportat	Parțial	25, 30
EC9	Descrierea impactului economic indirect semnificativ, inclusiv anvergura impactului.	Neraportat	Neraportat	

### Mediu

Resurse				
EN1	Materiale utilizate, în funcție de greutate sau volum.	Parțial	Integral	29, 30
EN2	Procentajul de materiale folosite care sunt materiale de intrare reciclate.	Neraportat	Integral	29, 30

#### Energie

EN3	Consum direct de energie din surse primare.	Neraportat	Integral	29, 30
EN4	Consum indirect de energie din surse primare.	Neraportat	Integral	29, 30
EN5	Energie economisită datorită îmbunătățirilor în eficiență.	Neraportat	Integral	29, 30
EN6	Inițiative pentru furnizarea de produse și servicii eficiente din punct de vedere energetic și bazate pe energii regenerabile.	Neraportat	Integral	29, 30
EN7	Inițiative de a reduce consumul indirect de energie și rezultatele obținute.	Neraportat	Integral	29, 30

#### Apă

EN8	Cantitatea de apă consumată, în funcție de sursă.	Neraportat	Integral	29, 30
EN9	Surse de apă afectate semnificativ de consumul de apă.	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN10	Procentul și volumul total de apă reciclată și reutilizată.	Neraportat	Neraportat	



Raportare Profil	Descriere	2010	2013	Pagină
<b>Biodiversitate</b>				
EN11	Locul și dimensiunea terenurilor aflate în proprietate sau închiriate sau administrate care se află pe sau în apropierea ariilor protejate sau cu biodiversitate crescută.	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN12	Descierea impactului semnificativ al produselor și serviciilor asupra biodiversității sau a ariilor protejate.	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN13	Habitatate protejate sau reamenajate.	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN14	Strategii, acțiuni curente sau planuri viitoare pentru administrarea impactului asupra biodiversității.	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN15	Numărul speciilor aflate pe lista roșie care au habitatul în zone afectate de activitatea organizației.	Nu se aplică	Nu se aplică	
<b>Emisii, ape menajere, deșeuri</b>				
EN16COMM	Totalul emisiilor de gaze cu efect de seră directe și indirecte în funcție de cantitate.	Neraportat	Neraportat	
EN17	Alte emisii indirecte relevante de gaze cu efect de seră.	Neraportat	Neraportat	
EN18	Inițiative de a reduce emisiile de gaze cu efect de seră și rezultatele obținute.	Neraportat	Neraportat	
EN19	Emisii de substanțe cu efect asupra stratului de ozon, în funcție de greutate.	Neraportat	Neraportat	
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> și alte emisii, după tip și volum.	Neraportat	Neraportat	
EN21	Canitatea totală de apă deversată, după calitate și destinație.	Neraportat	Neraportat	
EN22COMM	Greutatea totală a deșeurilor după tip și metoda de eliminare.	Neraportat	Integral	29, 30
EN23	Număr total și volum al deversărilor semnificative.	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN24	Greutatea deșeurilor transportate, importate, exportate sau tratate, considerate periculoase conform Anexelor I, II, III și VIII ale Convenției Basel și procentul de deșeuri expediate la nivel internațional.	Nu se aplică	Nu se aplică	
EN25	Identitatea, dimensiunea, biodiversitatea apelor afectate de evacuarea apei folosite de organizație.	Nu se aplică	Nu se aplică	
<b>Produse și servicii</b>				
EN26	Inițiative de a contracara impactul de mediu al produselor și serviciilor și nivelul de contracarare.	Neraportat	Neraportat	
EN27	Procentul de produse vândute și materialele de împachetare care au fost cerute înapoi.	Nu se aplică	Nu se aplică	
<b>Conformitate</b>				
EN28	Valoarea monetară a amenziilor semnificative și numărul total al sancțiunilor nonmonetare pentru nerespectarea legislației de mediu.	Neraportat	Integral	29, 30
<b>Transport</b>				
	Impact de mediu semnificativ pentru transportul produselor sau altor materiale necesare activității organizației, inclusiv transportul angajaților.	Neraportat	Neraportat	
<b>General</b>				
EN30	Totalul cheltuielilor și investițiilor de mediu, în funcție de tip.	Neraportat	Neraportat	
<b>Angajați</b>				
LA1	Totalul forței de muncă în funcție de tipul de normă, de durata contractului de angajare și de regiune, împărțite în funcție de gen.	Integral	Integral	14, 15
LA2	Numarul total al angajaților și al noilor angajări, în funcție de vârstă, gen și regiune.	Integral	Integral	15
LA3	Beneficii oferite angajaților full time, care nu sunt acordate și angajaților part time, în funcție de locațiile importante de operare.	Integral	Integral	16
LA15	Întoarcerea la serviciu și păstrarea locului de muncă după concediul maternal/paternal, în funcție de gen.	Neraportat	Integral	14, 15

Raportare Profil	Descriere	2010	2013	Pagină
<b>Relații de muncă sau de management</b>				
LA4	Procentul angajaților acoperit de negocieri colective.	Integral	Integral	16
LA5	Perioada minimă de notificare privind schimbări operaționale semnificative, inclusiv dacă este specificat în contracte colective.	Integral	Integral	16
<b>Sănătate și siguranță la locul de muncă</b>				
LA6	Procentul din totalul forței de muncă reprezentate în comisii formale de management și angajați, pe teme de sănătate și siguranță la locul de muncă teme de sănătate și siguranță la locul de muncă care se implică în monitorizare și consultanță pe programe de sănătate și siguranță ocupațională.	Neraportat	Neraportat	
LA7	Rata de rănire, boli la locul de muncă, zile pierdute și absenteism, precum și numărul de decese la locul de muncă, în funcție de regiune și de gen.	Integral	Integral	17
LA8	Programe de educație, instruire, consultanță, prevenire și control al riscului la locul de muncă pentru membrii forței de muncă, familiile lor sau membri ai comunității privind boli grave.	Nu se aplică	Nu se aplică	
LA9	Subiecte de sănătate și siguranță, acoperite în contracte formale cu sindicate muncitorești.	Neraportat	Integral	16, 17
LA10	Număr mediu de ore de instruire pe zi per angajat, după sex și după tipul de normă.	Integral	Integral	14
LA11	Programe pentru managementul abilităților și învățare pe viață, care susțin constanța angajării, asistându-i pe angajați în gestionarea pensionărilor.	Integral	Integral	14, 17
LA12	Procentul de angajați care primesc regulat performanță și comentarii de dezvoltare a carierei, în funcție de gen.	Integral	Integral	14, 17
<b>Diversitate și egalitate de șanse</b>				
LA13	Componența organelor de guvernare și împărțirea, după tipul de contract, în funcție de gen, grupa de vârstă, apartenența la grup minoritar și alți indicatori de diversitate.	Integral	Integral	14, 15
<b>Remunerație egală pentru femei și bărbați</b>				
LA14	Raportul dintre salariul de bază al femeilor și cel al bărbaților, în funcție de nivelul ierarhic și de locațiile importante de operare.	Integral	Integral	14, 15

### Social: Drepturile Omului

<b>Diversitate și egalitate de șanse</b>				
HR1COMM	Procentul și numărul total de acorduri de investiții semnificative și contracte care includ clauze încorporând preocupări referitoare la drepturile omului sau care au fost supuse analizei privind drepturile omului.	Neraportat	Neraportat	
HR2	Procentul de furnizori, contractori semnificativi și alți parteneri de business care au fost supuși analizei privind drepturile omului și acțiunile întreprinse.	Neraportat	Neraportat	25
HR3	Totalul de ore de instruire a angajaților cu privire la politicile și procedurile legate de aspecte ale drepturilor omului care sunt relevante pentru operațiuni, inclusiv procentul de angajați instruiți.			22, 23
<b>Non discriminare</b>				
HR4	Numărul total de incidente de discriminare și acțiunile corective întreprinse.	Nu se aplică	Integral	22, 23
<b>Libertate de asociere și negociere colectivă</b>				
HR5	Operațiuni și furnizori importanți în care dreptul de a exercita libertatea de asociere și negocierea colectivă poate fi încălcat sau supus unui risc semnificativ și acțiunile întreprinse pentru a sprijini aceste drepturi.	Neraportat	Neraportat	

Raportare Profil	Descriere	2010	2013	Pagină
<b>Exploatarea minorilor</b>				
HR6	Operațiuni și furnizori importanți identificați ca având risc semnificativ de incidente de muncă a copiilor și măsurile luate pentru a contribui la eliminarea completă a muncii copilului.	Integral	Integral	23
<b>Muncă forțată</b>				
HR7	Operațiuni și furnizori importanți identificați ca având risc semnificativ de incidente de muncă forțată sau obligatorie, și măsuri care să contribuie forțată sau obligatorie și măsuri care să contribuie sau obligatorie	Nu se aplica	Nu se aplica	
<b>Practici de securitate</b>				
HR8	Procentul de personal de securitate instruit în politicile organizației sau proceduri legate de aspecte ale drepturilor omului care sunt relevante pentru operațiuni.	Neraportat	Integral	23
<b>Drepturile persoanelor indigene</b>				
HR9	Numărul total de incidente de încălcări ale drepturilor popoarelor indigene și acțiunile întreprinse.	Nu se aplică		

### Social: Comunitate

<b>Comunități Locale</b>				
SO1	Procent din operațiuni în care sunt implicate comunitățile locale, evaluări de impact și programe de dezvoltare	Neraportat	Neraportat	
SO9	Operațiuni cu impacte negative reale sau potențiale asupra comunităților locale	Neraportat	Neraportat	
SO10	Măsuri de prevenire și soluționare luate în legătura cu operațiunile cu impact negativ potențial sau real asupra comunităților	Neraportat	Neraportat	
<b>Corupție</b>				
SO2	Procentul și numărul total de unități de afaceri analizate pentru riscurile legate de corupție.	Integral	Integral	23
SO3	Procentul de angajați instruiți după procedurile și politicile de anticorupție în organizație.	Integral	Integral	23
SO4	Acțiunile întreprinse ca răspuns la incidente de corupție.	Integral	Integral	23
<b>Politici publice</b>				
SO5	Poziii de politici publice și participarea la dezvoltarea de politici publice și lobby	Integral	Integral	3, 4, 7, 8
SO6	Valoarea totală a contribuțiilor financiare și în natură la partidele politice, politicieni, și instituțiile legate de țară.	Integral	Integral	23
<b>Comportament anti concurențial</b>				
SO7	Numărul total de acțiuni juridice pentru un comportament anti-concurențial, anti-trust, și practicile de monopol și rezultatele lor.	Integral	Integral	22
<b>Conformitate</b>				
SO8	Valoarea monetară a amenziilor importante și numărul total de sancțiuni non-monetare pentru nonconcordanță cu legile și reglementările.	Integral	Integral	22

### Social: Responsabilitate legată de produse

<b>Siguranța și sănătatea consumatorilor</b>				
PR1	Etapele ciclului de viață în care impactul produselor și serviciilor asupra sănătății și siguranței sunt evaluate pentru îmbunătățire, și procentul semnificativ de produse și categorii de servicii supuse la astfel de proceduri.	Nu se aplică	Nu se aplică	

<b>Raportare Profil</b>	<b>Descriere</b>	<b>2010</b>	<b>2013</b>	<b>Pagină</b>
PR2	Numărul total de incidente de ne-conformitate cu reglementările și codurile voluntare cu privire la impactul asupra sănătății și siguranței al produselor și serviciilor pe parcursul ciclului lor de viață, în funcție de tipul de rezultate.	Nu se aplică	Nu se aplică	
<b>Etichetarea produselor și serviciilor</b>				
PR3	Tipul de informații despre produse și servicii solicitate prin proceduri și procentul de produse și servicii semnificative care fac obiectul acestor cerințe.	Integral	Integral	21, 22
PR4	Numărul total de incidente de ne-conformitate cu reglementările și codurile voluntare cu privire la produse și servicii de informare și etichetarea, în funcție de tipul de rezultate.	Neraportat	Integral	22
PR5	Practici referitoare la evaluarea satisfacției clienților, inclusiv rezultatele cercetărilor care măsoară gradul de satisfacție al clienților.	Neraportat	Integral	22
FS16	Inițiative de educație financiară în funcție de tipul de beneficiar.	Neraportat	Integral	25
<b>Comunicare de marketing</b>				
PR6	Programe pentru aderarea la legi, standarde și coduri voluntare referitoare la comunicații în marketing, inclusiv publicitate, promovare, și sponsorizare.	Neraportat	Neraportat	
PR7	Numărul total de incidente de ne-conformitate cu reglementările și codurile voluntare, cu privire la comunicarea de marketing, inclusiv publicitatea, promovarea și sponsorizarea în funcție de tipul de rezultate.	Neraportat	Integral	22
PR8	Numărul total de reclamații întemeiate cu privire la încălcarea drepturilor clientului cu privire la caracterul confidențial al informațiilor sau pierderilor de date despre clienți.	Neraportat	Integral	22
<b>Conformitate</b>				
PR9	Valoarea monetară a amenziilor importante pentru ne-conformitate cu legile și regulamentele privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor.	Neraportat	Integral	22

\* Conform standardelor de evaluare pentru nivelul C, organizația trebuie să raporteze cel puțin 1 indicator pentru fiecare parametru de raportare (economic, mediu, social etc).

## ANEXA 2 - METODOLOGIA RAPORTULUI

Analiza activității Raiffeisen Bank în domeniul responsabilității sociale a fost realizată utilizând două standarde internaționale: metodologia London Benchmarking Group (LBG)<sup>8)</sup> și standardul de raportare Global Reporting Initiative (GRI)<sup>9)</sup>, model devenit deja tradițional pentru Raiffeisen Bank. Astfel, cu ajutorul celor două modele de raportare am evaluat atât implicarea responsabilă a companiei în comunitate, cât și modul responsabil de a face afaceri.

### **London Benchmarking Group - evaluarea investițiilor în programe comunitare**

Sistemul de măsurare LBG este folosit de companiile din întreaga lume pentru a evalua și raporta valoarea și rezultatele investițiilor în comunitate. Acest model teoretic analizează investițiile comunitare din punctul de vedere al motivațiilor care le stau la bază (caritabile, comerciale sau strategice), al tipurilor de resurse investite (bani, timp, în natură) și al cauzelor susținute. De asemenea, modelul LBG ia în calcul rezultatele și impactul realizate în urma investiției companiei în acest tip de programe, pe care le împarte în beneficii pentru comunitate și beneficii pentru companie. Principalele zone în care sunt monitorizate schimbări datorate proiectelor comunitare sunt: beneficiari finali și comunitate, organizația parteneră, mediu și companie. Schimbările generate în aceste arii sunt evaluate și în funcție de profunzimea schimbării, pentru a putea estima durabilitatea intervențiilor.

### **Global Reporting Initiative - evaluarea guvernantei corporative și a comportamentului economic și social**

Sistemul de raportare GRI este menit să folosească drept cadru standardizat de raportare privind performanța economică, de mediu și socială a unei organizații și a devenit o practică obișnuită în rândul companiilor din întreaga lume, în ultimii ani.

În alcătuirea acestui raport a fost utilizat ghidul de evaluare aferent nivelului C. Anexa 1 prezintă indexul parametrilor raportați conform standardelor GRI, pentru nivelul autodeclarat C, fără aviz extern și comparativ pentru perioada 2010 - 2012. Informațiile din acest raport au fost colectate pentru perioada 1 ianuarie 2013 - 31 decembrie 2013 și își propun să ofere un ordin de mărime privind nivelul actual de transparență și sustenabilitate al organizației, așa cum este aceasta evaluată de modelul GRI.

Acest raport nu cuprinde date privind subsidiarele Raiffeisen Bank în România și nici date cu privire la compania mamă. Parametrii asupra cărora am raportat au fost determinați în 2009 printr-o analiză de materialitate realizată cu un consultant extern. Din 2010 (data primului raport) și până acum, am îmbunătățit în fiecare an nivelul de raportare, astfel încât să îmbunătățim calitatea datelor pe parametri raportați în primul an dar și să introducem parametri noi. Aceasta curbă de creștere este vizibilă din indexul publicat în Anexa 1. Dacă în 2010 am raportat integral pe 44 de parametri și parțial pe 5 parametri din 87 de parametri determinați ca materiali și aplicabili, în 2012 am raportat integral pe 72 de parametri și parțial pe 6 parametri dintr-un total de 94 de parametri (în 2011, s-a modificat numărul de parametri GRI pentru sectorul de instituții financiare). În Anexa 1 poate fi văzută lista completă a parametrilor cu evoluția pe 4 ani. Nu au existat alte schimbări semnificative față de raportarea anterioară, cu privire la scopul, limitele sau metodele de colectare a datelor pentru acest raport.

<sup>8)</sup> <http://lbg-romania.ro/content/>

<sup>9)</sup> <http://www.globalreporting.org/Home>

### ANEXA 3 - LISTA PARTENERILOR ONG

Asociația ADRA  
Asociația AMURT  
Asociația pentru Relații Comunitare  
ASE București  
Asociația Culturală Amicii Scientiae  
Asociația de Investigații Media în Balcani  
Asociația Culturală Maria Filotti Brăila  
Asociația Culturală ProTransilvania  
Asociația Culturală Sathmarensis  
Asociația de Terapie Comportamentală Aplicată  
Asociația pentru Ecologie și Turism Montan EcoExtrem  
Asociația pentru Intervenție Terapeutică în Autism  
Asociația pentru Muzică, Artă și Cultură  
Asociația Română pentru Transparență  
Asociația SoNoRo  
Asociația UNTEATRU  
Asociația Bucharest Running Club  
Asociația Club Sportiv Silver Fox  
Asociația Club Sportiv Smart Athletic  
Asociația Club Sportiv Sport Promotion  
Compania de Teatru Daya  
Asociația CONCERTO  
Asociația Ephemair  
Asociația Green Revolution  
Asociația Help Mălin  
Asociația HipTep Aiud  
Asociația Împreună pentru o Viață mai Bună  
Asociația Inimi de Gorjeni  
Asociația Învingem Autismul  
Asociația Leader's School  
Asociația Light into Europe  
Asociația MAME  
Asociația Open Minds Center for Mental Health  
Asociația OPUS  
Asociația Orizonturi Tinere  
Asociația OvidiuRo  
Asociația ProVita  
Asociația ProEvent  
Asociația Rafael  
Asociația ROI  
Asociația Touched România  
Asociația Young Leaders Club  
Centrul Român pentru Politici Europene  
Fundatia pentru Dezvoltarea Societății Civile  
Federația Volum  
Filarmonica Moldova Iași



Forum for International Communication  
Fundația Amfiteatru  
Fundația Balul Vienez din Timișoara  
Fundația CMU Regina Maria  
Fundația Leaders  
Fundația Junior Achievement România  
Fundația Progress  
Fundația pentru SMURD  
Fundația United Way  
Fundația Renașterea  
Fundația Solidaritate și Speranță  
Fundația Hospice Casa Speranței  
Grădinița Roza Venerini  
Institutul ASPEN România  
Salvați Copiii Brașov  
Teatrul ACT  
UNICEF România  
UNITER

## ANEXA 4 - CONTACTE

### **Raiffeisen Bank**

Administrația Centrală  
Calea Floreasca 246C  
Cod 014476, sector 1, București  
Tel.: +4 021 306 10 00  
Fax: +4 021 230 07 00  
E-mail: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro)  
<http://www.raiffeisen.ro>

### **Direcția Comunicare și Relații Publice**

Calea Floreasca 246C  
Cod 014476, sector 1, București  
Tel.: +4 021 306 16 23  
Fax: +4 021 230 06 55  
E-mail: [suzana-barbara.gras@raiffeisen.ro](mailto:suzana-barbara.gras@raiffeisen.ro)  
[www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro)

