

# Împreună pentru un viitor sustenabil

Raport Anual de Responsabilitate Corporativă

# 2015



**Raiffeisen  
BANK**

Reușim împreună.

# Împreună pentru un viitor sustenabil

## Raport anual de responsabilitate corporativă 2015

### Cuprins

<b>Cuvânt înainte</b>		<b>3</b>
<b>Profilul organizației</b>		<b>4</b>
Ce înțelegem noi prin sustenabilitate		5
Strategia noastră de sustenabilitate		6
Pilonii noștri de sustenabilitate		7
Despre Raiffeisen Bank		8
Conducerea Raiffeisen Bank		8
Structura Raiffeisen Bank		9
Consiliul de supraveghere		10
Reperetele anului 2015		11
<b>Definirea conținutului raportului</b>		<b>14</b>
Profilul raportului		15
Analiză de materialitate		15
Promovarea ideii de sustenabilitate în afaceri, angajamente și recunoaștere		16
<b>Pentru angajați</b>		<b>17</b>
<i>Bancher responsabil.</i> Investiție continuă în pregătirea profesională a angajaților		20
<i>Partener onest.</i> Mediul de lucru		21
Dialog permanent		23
Corectitudine și transparență		24
<i>Bun cetățean.</i> Politica de voluntariat		24
<b>Pentru economie</b>		<b>25</b>
<i>Bancher responsabil.</i> Impact economic. Plus valoare în economie		27
Management responsabil și strategii de afaceri sustenabile		28
Raiffeisen Bank, una dintre cele mai prestigioase bănci din România		28
<i>Partener onest.</i> Corectitudine și transparență față de parteneri, practici etice în afaceri		29
Codul de conduită		30
Politica de conformitate		31
<i>Bun cetățean.</i> Susținerea antreprenoriatului sustenabil		32
Finanțarea și sprijinirea inițiativelor sociale relevante		33
Eforturile pentru găsirea celor mai potrivite soluții pentru clienții în dificultate		34
<b>Pentru societate</b>		<b>36</b>
<i>Bancher responsabil.</i> Responsabilitatea produselor		37
<i>Partener onest.</i> Consultarea partenerilor		37
<i>Bun cetățean.</i> Societatea civilă și interesul public - Investiții comunitare		38
<b>Pentru mediu</b>		<b>47</b>
<i>Bancher responsabil.</i> Responsabilitatea față de mediu		49
<i>Partener onest.</i> Ecologie acasă		49
<i>Bun cetățean.</i> Păstrarea unui mediu curat și sănătos pentru societate		51
<b>Anexe</b>		<b>52</b>
Anexa 1 – Index GRI		52
Anexa 2 – Metodologia raportului		61
Anexa 3 – Lista partenerilor ONG		62
Anexa 4 – Contacte Raiffeisen Bank		63

## Cuvânt înainte



Mă bucur să punem la dispoziția grupurilor interesate de activitatea Raiffeisen Bank al șaptelea raport de responsabilitate corporativă.

La fel ca în anii trecuți, raportăm după două metodologii care, credem noi, oferă o imagine completă, împreună cu raportul anual financiar, asupra activităților în care banca este implicată: London Benchmarking Group (LBG), care detaliază investițiile noastre comunitare și impactul lor în societate, și Global Reporting Initiative (GRI), care oferă informații detaliate despre activitatea noastră operațională. Urmăm recomandările celei mai noi versiuni a metodologiei GRI, G4.

După cum știți, în România raportarea non-financiară este încă opțională, până la transpunerea în legislația națională a Directivei UE numărul 95/2014. Împreună cu alte companii și cu organizații ale societății civile am susținut în comunitatea de afaceri și mai ales către autoritățile publice necesitatea adoptării acestei directive, pentru a oferi publicului larg accesul la cât mai multe informații din activitatea companiilor, mai ales a celor mari, fie private, fie de stat.

Considerăm că transparența este una dintre cele mai eficiente metode de combatere a corupției și promovare a unor practici etice în afaceri. Accesul la informații cât mai detaliate are un efect benefic pentru răspândirea bunelor practici în mediul de afaceri și societatea civilă.

Raiffeisen Bank este o bancă universală cu operațiuni semnificative pe piața românească, deservind circa 2 milioane de clienți persoane fizice, 100.000 de IMM-uri, și peste 8.200 de companii medii și mari. Suntem un angajator mare, oferind locuri de muncă pentru peste 5.000 de angajați. Avem peste 500 de agenții în peste 200 de localități din țară, în special în mediul urban. Ca membri ai grupului bancar Raiffeisen, suntem una dintre subsidiarele care oferă în mod constant acționarilor rezultate bune (și în 2015 am fost, pentru al patrulea an consecutiv, în topul celor mai profitabile bănci din România), ceea ce are ca beneficiu imediat alocarea de capital pentru finanțarea economiei românești.

Am enumerat aceste câteva date pentru că ele arată clar, totodată, care sunt principalele grupuri cointeresate în relația cu compania noastră: clienții, angajații, acționarii, comunitățile locale din care facem parte. Desigur că autoritățile publice care reglementează domeniul financiar și mediul de afaceri în general sunt grupuri cu care dialogăm în mod activ.

Deși 2015 reprezintă un an în care numărul clienților care s-au confruntat cu dificultăți de plată pe termen lung s-a diminuat, scăderea numărului unor astfel de situații a fost compensată de creșterea diversității lor, ceea ce a necesitat dezvoltarea de abordări din ce în ce mai personalizate pe profile de clienți. Acesta este și motivul pentru care am inclus în raportul de anul acesta un capitol nou: „Eforturile pentru găsirea soluțiilor cele mai potrivite pentru clienții în dificultate.”

Pentru anul 2016, educația financiară a populației de toate vârstele rămâne o prioritate. Deși interesul pentru produsele bancare a crescut și populația solicită din ce în ce mai multe produse și servicii, mai puțin de jumătate dintre ei le cunosc la un nivel ridicat (conform ultimului studiu GFK, comandat de Asociația Română a Băncilor).

Vom continua să susținem transportul urban alternativ, pe biciclete, precum și sportul de masă, ca stil de viață sănătos. Vom promova mai departe arta și cultura românești prin susținerea unor producții și evenimente culturale de bună calitate. Ne vom încuraja colegii să participe ca voluntari în comunitățile lor și să împărtășească din experiența și cunoștințele pe care le-au dobândit.

De asemenea, vom continua să investim în profesionalizarea angajaților noștri, dar și în dezvoltarea lor personală, pentru o viață mai echilibrată și mai fericită. Vom continua să finanțăm populația și companiile românești, urmând aceeași politică prudentă și sustenabilă reflectată în rezultatele noastre financiare și consecvenți principiului de a oferi clienților soluțiile potrivite pentru ei, nu produse financiare de care aceștia nu au nevoie. Nu în ultimul rând, vom continua să analizăm toate oportunitățile de conservare a resurselor, mai mici sau mai mari.

Prin valorile noastre, integritate, învățare, respect, pasiune, colaborare, discernământ și simplitate, încercăm să ne îndeplinim misiunea de a sprijini dezvoltarea de comunități sustenabile și prospere, înțelegând nevoile clienților noștri și ajutându-i să își atingă potențialul maxim, să oferim siguranță, consultanță și servicii financiare ușor de folosit. Viziunea noastră este să fim ecosistemul financiar preferat din România unde clienții, angajații și partenerii noștri își împărtășesc unii altora experiența și mobilizează resurse pentru a crea valoare pentru toți.

Am încredere că, și cu ajutorul dumneavoastră, al celor interesați de acest raport, putem îmbunătăți diferite aspecte ale activității noastre. Vă încurajez să ne trimiteți sugestiile și ideile dumneavoastră.

Steven van Groningen  
Președinte & CEO

# Profilul organizației



# Profilul organizației

## Ce înțelegem noi prin sustenabilitate

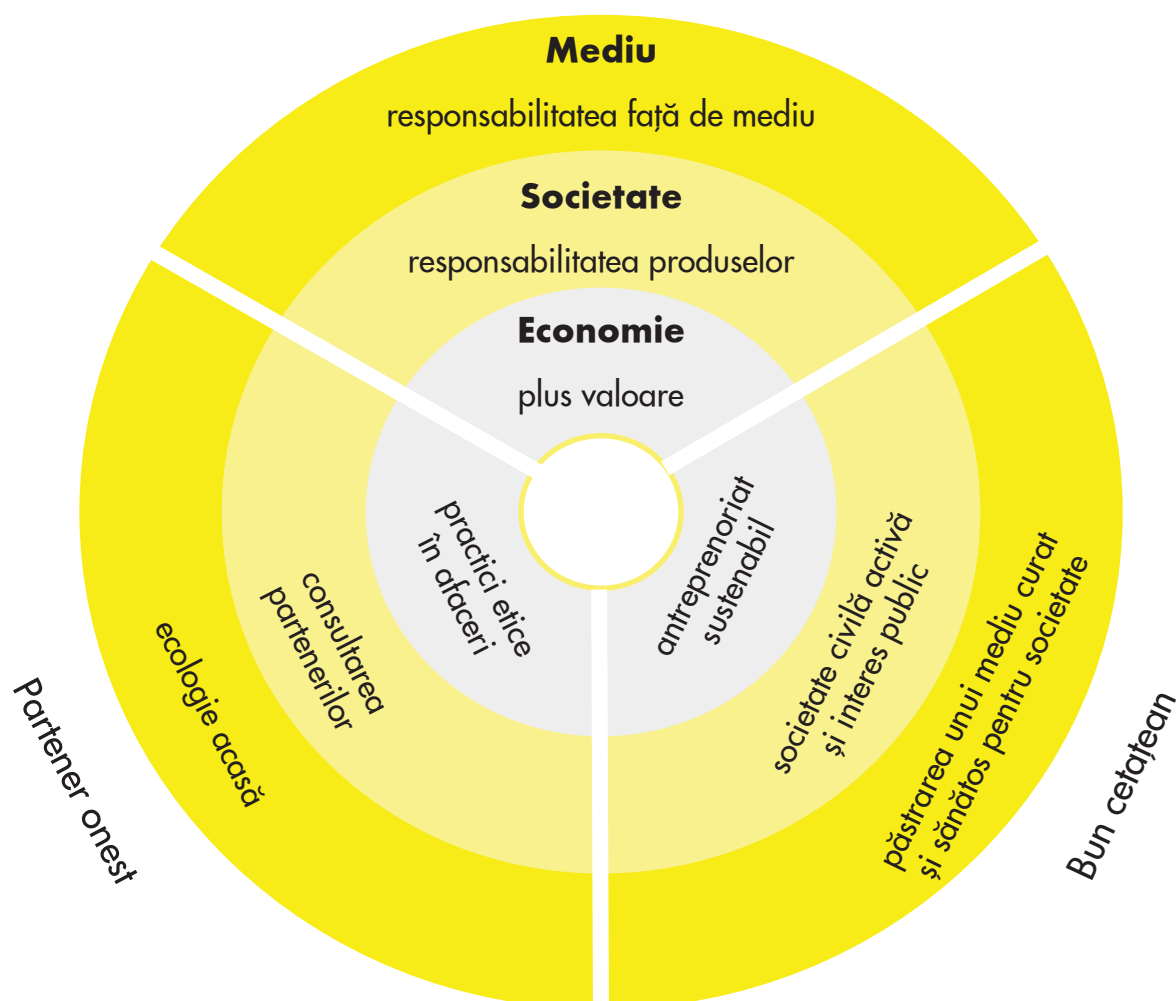
Sustenabilitatea a fost dintotdeauna un principiu fundamental pentru noi și o măsură a succesului corporativ, Raiffeisen Bank combinând succesul financiar cu acțiunile de responsabilitate socială.

Noi înțelegem sustenabilitatea ca fiind activitatea corporativă responsabilă, gândită pentru un succes economic pe termen lung, care ține cont de aspectele esențiale sociale și de mediu.

De aceea ne-am angajat să aliniem structurile noastre de conducere și procesele cu această atitudine.

În toate cele trei arii ale sustenabilității, așa cum sunt definite în G4, GRI (Sustainability Reporting Guidelines, Global Reporting Initiative), Economie, Societate și Mediu, Raiffeisen Bank este un Bancher responsabil, un Partener onest dar și un Bun cetățean.

## Bancher responsabil



# Profilul organizației

## Strategia noastră pentru sustenabilitate

În 2013, Grupul Raiffeisen a publicat „We create sustainable value”. Acest document conține 9 direcții strategice pe care s-au concentrat managementul sustenabilității noastre. Pentru identificarea acestor direcții strategice, au fost consultați toți partenerii, angajații, clienții, furnizorii, asociațiile nonguvernamentale șamd.

## Direcțiile noastre strategice de sustenabilitate:

### Bancher responsabil

- Aducem plus valoare în **Economie**
  - avem un management responsabil și strategii de afaceri sustenabile
  - suntem una dintre cele mai profitabile bănci din România
  - investim permanent în pregătirea profesională a **Angajaților**
- Avem responsabilitatea produselor pentru **Societate**
  - informarea corectă a clienților
  - politica de creditare responsabilă
  - politica socială și de mediu
  - protecția datelor clienților
- Suntem responsabili față de **Mediu**
  - politica socială și de mediu

### Partener corect

- În **Economie** aducem practici etice în afaceri
  - corectitudine și transparență față de angajați, clienți, acționari
  - comportament exemplar
  - cod de conduită
  - politică de conformitate
  - instruire în domeniul anticorupție pentru **Angajați**
- Ne consultăm partenerii din **Societate**
  - dialog permanent cu partenerii noștri
- Respectăm **Mediul** și în organizație
  - gestionarea resurselor și protejarea mediului
  - acțiuni și proceduri pentru reducerea consumurilor și reciclarea deșeurilor

### Bun cetățean

- Susținem antreprenoriatul sustenabil în **Economie**
  - finanțarea și sprijinul direct sau indirect acordate inițiativelor sociale sau organizaționale relevante
- Susținem **Societatea** civilă activă și interesul public
  - politica de sponsorizare
  - politica de voluntariat pentru **Angajați**
- Sprijinim păstrarea unui **Mediu** curat și sănătos
  - parteneriate cu organizații non-guvernamentale cu misiuni ecologice

## Pilonii noștri de sustenabilitate



## Profilul organizației Despre Raiffeisen Bank



Raiffeisen Bank este o bancă universală de top pe piața românească și una dintre cele mai profitabile bănci din România.

Banca oferă o gamă completă de produse și servicii financiare clienților persoane fizice, IMM-uri și corporații, prin multiple canale de distribuție: unități bancare, rețele de ATM și EPOS, phone-banking (Raiffeisen Direct), mobile banking (Raiffeisen Smart Mobile), internet banking (Raiffeisen Online) și plată automată a facturilor prin Direct Debit. De asemenea, Raiffeisen Bank are o rețea de peste 500 agenții în toată țara care deservește aproximativ 2 milioane clienți persoane fizice, în jur de 100.000 de IMM-uri și peste 8.200 corporații mari și medii.

Raiffeisen Bank este subsidiara Raiffeisen Bank International AG (RBI), cu sediul la Viena, unul dintre cei mai mari furnizori de servicii bancare corporative și de investiții din Austria și o bancă universală de top în Europa Centrală și de Est (ECE).

Grupul Raiffeisen este prezent în România și pe alte segmente ale pieței financiare, prin intermediul subsidiarelor sale: Raiffeisen Asset Management (societatea de administrare a fondurilor de investiții), Raiffeisen Leasing (companie de leasing) și Raiffeisen Banca pentru Locuințe (prima bancă de economisire și creditare în domeniul locativ).

Banca investește anual în comunitate aproximativ 2 milioane de euro, pe 5 direcții strategice: educație financiară, sport ca stil de viață sănătos, artă și cultură, ecologie urbană și asistență socială. Angajații Raiffeisen Bank se implică tot mai mult în acțiuni de voluntariat și colectare de fonduri în cadrul proiectelor susținute de bancă.

Raiffeisen Bank își desfășoară activitatea pe baza legislației în vigoare în România, 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. Rezultatele financiare ale Raiffeisen Bank pot fi consultate în raportul anual disponibil pe [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro), fiind realizate de un auditor extern ce este ales periodic, prin licitație adresată celor mai importante patru firme de audit din România, urmând politica de achiziții a băncii.

## Conducerea Raiffeisen Bank

Componența Directoratului la 30 aprilie 2016:

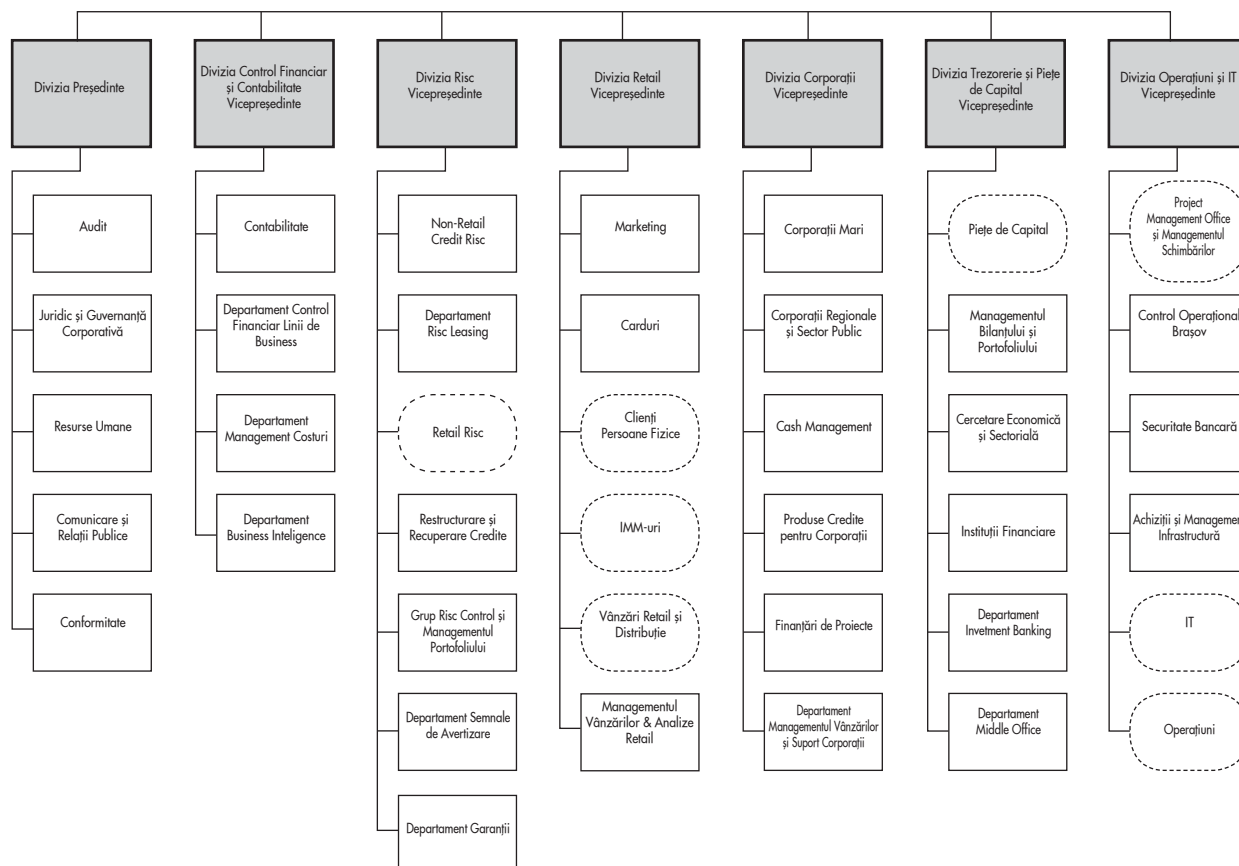
- Steven van Groningen** – Președinte
- Cristian Sporiș** – Vicepreședinte, Divizia Corporate Banking
- Vladimir Kalinov** – Vicepreședinte, Divizia Retail Banking
- James D. Stewart, Jr.** – Vicepreședinte, Divizia Trezorerie și Piețe de Capital
- Carl Rossey** – Vicepreședinte, Divizia Operațiuni și IT
- Bogdan Popa** – Vicepreședinte, Divizia Control Financiar și Contabilitate
- Mircea Busuioceanu** – Vicepreședinte, Divizia Risk



# Profilul organizației

## Structura Raiffeisen Bank

### la 31 martie 2016



## Profilul organizației Consiliul de supraveghere

Componența Consiliului de Supraveghere la 31 martie 2016:

**Karl Sevelda** – Președinte  
**Martin Grüll** – Vicepreședinte  
**Johann Strobl** – Membru  
**Klemens Breuer** – Membru  
**Peter Lennkh** – Membru  
**Anca Ioan** – Membru

### Lista comitetelor Consiliului de Supraveghere \*

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

Detaliile privind rolul și componența comitetelor Consiliului de Supraveghere sunt accesibile la:

<https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/governanta-corporativa/structuri-de-administrare/consiliu-de-supraveghere/>

---

\* Atribuțiile, organizarea și modul de operare ale comitetelor sunt definite prin Regulamentul de Organizare și Funcționare al Raiffeisen Bank S.A.

## Profilul organizației

### Reperetele anului 2015

#### Ianuarie

- Raiffeisen Bank anunță modificarea grilei de taxe și comisioane, care intră în vigoare din luna martie: abonamentul pentru serviciul Raiffeisen Smart Mobile va fi gratuit, costul plăților pe canale electronice va fi la cel mult 35% față de cel al operațiunilor la ghișeu, iar extrasul de cont electronic este disponibil gratuit.
- Banca își diversifică oferta de economisire pentru clienții de casă și lansează contul de economii Super Acces Plus, cu rate de dobândă mai mari pentru cei care își încasează salariul sau pensia în cont curent deschis la Raiffeisen Bank. Noile conturi pot fi deschise și prin Raiffeisen Online și Smart Mobile.
- Clienții care întâmpină dificultăți la rambursarea ratelor pot veni în oricare din unitățile Raiffeisen Bank, pot suna în Call Center sau la numărul gratuit dedicat clienților care doresc să își restructureze creditele.

#### Februarie

- Raiffeisen Bank susține patru programe implementate gratuit în școli de Junior Achievement România, acoperind astfel complet nevoile de educație financiară din ciclul primar: Noi Înșine, Familia Mea, Comunitatea Noastră și, începând cu anul școlar 2015-2016, Orașul nostru, destinat elevilor de clasele III-IV.

#### Martie

- Se deschid noile sezoane l'velo și StudentObike, programe de bike-sharing desfășurate de asociația Green Revolution în parteneriat cu Raiffeisen Bank.
- Are loc MPV Academy, un program pentru preaccelerarea start-up-urilor dezvoltat de How to Web și susținut de Raiffeisen Bank.
- Începe seria de evenimente regionale *Asociați în afaceri. Experții alături de dumneavoastră* organizate de The Associates cu sprijinul Raiffeisen Bank.
- Raiffeisen Bank primește premiul „Best SMEs Financing Line” la Gala Business Review 2015, pentru derularea Programului JEREMIE.

#### Aprilie

- Pentru al treilea an consecutiv Raiffeisen Bank susține Fundația Leaders și programele sale de leadership.
- Are loc *Conferința națională de fundraising* organizată de Asociația pentru Relații Comunitare la Cluj –Napoca cu sprijinul Raiffeisen Bank.
- Raiffeisen Bank continuă diversificarea modalităților de plată a facturilor prin implementarea unei soluții inedite, simple și rapide, în parteneriat cu Orange România. Aceasta permite achitarea facturilor Orange cu un singur click, prin Raiffeisen Online, fără a mai fi necesară introducerea elementelor din factură.

#### Mai

- Ca răspuns la nevoile în schimbare ale clienților săi, Raiffeisen Bank inițiază transformarea digitală, făcând trecerea la Google Apps for Work și Google Android for Work, cu scopul de a spori colaborarea internă și a simplifica activitățile zilnice. Raiffeisen Bank este prima bancă din România care trece la Google.
- Peste 100 de angajați Raiffeisen trec linia de sosire în cursa de ciclism București- Brașov, eveniment RStyle.
- Raiffeisen Bank se implică în calitate de partener în evenimentele artistice, culturale, sportive și educative importante ale anului 2015 sub marca *Împreună.TIFF* este primul eveniment *Împreună* unde Raiffeisen Bank susține una dintre cele mai importante secțiuni din program, *Zilele Filmului Românesc*
- Raiffeisen Bank încurajează economisirea pe termen lung, adăugând o nouă caracteristică depozitelor la termen de 18, 24 și 36 de luni. În cazul lichidării anticipate a unui astfel de depozit, clientul este recompensat cu o dobândă proporțională cu perioada de la constituire până la lichidare.
- Are loc Gala Premiilor UNITER susținută de Raiffeisen Bank de 10 ani, neîntrerupt.
- Are loc a patra ediție a evenimentului *Absolvenți în fața companiilor* organizat de Universitatea Transilvania Brașov cu sprijinul Raiffeisen Bank.
- Raiffeisen Bank România devine membru fondator UN Global Compact Romania, alături de alte 22 de companii, cu obiectivul de a reuni cât multe companii din România preocupate de dezvoltarea durabilă.

## Profilul organizației

### Reperetele anului 2015

#### Iunie

- Banca susține Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu pentru al optulea an consecutiv sub umbrela *Împreună la teatru*.
- Peste 100 de angajați Raiffeisen participă timp de două zile la competiția RStyle Olympics organizată pentru ei.
- Raiffeisen Bank lansează campania „Credite la un act distantă”, simplificând semnificativ procesul de analiză și acordare a creditului de nevoi personale negarantat și a cardului de credit. În baza protocolului semnat între Asociația Română a Băncilor și ANAF, toate verificările legate de veniturile salariale ale unui solicitant de credit sunt realizate integral automat, fără a mai fi necesară prezentarea unei adeverințe de salariu.
- Pentru al 11-lea an, are loc campania de strângere de fonduri a fundației United Way (UW). Peste 400 de angajați Raiffeisen Bank se oferă să doneze lunar sau anual sume din salariu pentru susținerea proiectelor UW, suma finală fiind dublată de bancă.
- La Cinema Studio are loc, în premieră, proiecția filmelor realizate de Andrei Dăscălescu: *Via Maria Theresia: Redescoperirea și Competiția*. Filmele spun povestea celor două proiecte ale Asociației Tășuleasa Social susținute de Raiffeisen Bank, recondiționarea drumului istoric Maria Tereza din munții Călimani și prima ediție a maratonului Via Maria Theresia.
- Raiffeisen Bank continuă proiectul *Biciclete cu cravată*, destinat centrelor de business, inițiat în 2010 împreună cu asociația Green Revolution.
- Raiffeisen Bank publică Raportul de Responsabilitate Corporativă 2014 și îl lansează în cadrul conferinței *Un impuls european pentru un mediu de afaceri curat: transpunerea Directivei privind raportarea non-financiară*.
- Habitat for Humanity împreună cu 20 de voluntari Raiffeisen construiesc fundația unei clădiri care va adăposti patru familii nevoiașe până la sfârșitul anului.
- Sport Arena Streetball, cea mai populară competiție de baschet 3x3 din România, susținută pentru al șaptelea an de Raiffeisen Bank, deschide a 11-a ediție.
- Începe seria de evenimente regionale *Arena Antreprenorilor* organizate de Ernst & Young împreună cu Raiffeisen Bank pentru oamenii de afaceri din Brașov, Cluj-Napoca, Iași, Timișoara și Constanța.
- Raiffeisen Bank și Fondul European de Investiții semnează o suplimentare a plafonului dedicat acordării de credite clienților IMM, în cadrul inițiativei JEREMIE (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises), prin intermediul căreia Banca va putea acorda credite în valoare de 50 de milioane de euro. Totalul creditelor destinate IMM-urilor (conform definiției europene) prin acest instrument financiar cumulează astfel 90 milioane de euro.
- Raiffeisen Bank este desemnată „Cea mai bună bancă din România” în cadrul Euromoney Awards for Excellence.

#### Iulie

- Raiffeisen Bank lansează a cincea ediție a Programului de Granturi Raiffeisen Comunități, programul de finanțare a proiectelor locale de dimensiuni mici și medii în comunitățile în care Banca își desfășoară activitatea. Cele mai apreciate și susținute 10 proiecte comunitare vor primi câte o finanțare de 10.000 de euro, valoarea totală a finanțărilor oferite de Programul de Granturi Raiffeisen Comunități fiind de 100.000 euro.
- Raiffeisen Bank lansează o nouă funcționalitate prin care clienții persoane juridice pot verifica bonitatea și capacitatea de plată a partenerilor comerciali direct în platforma Raiffeisen Online.

#### August

- Are loc a doua ediție a maratonului montan Via Maria Theresia, organizat de Asociația Tășuleasa Social cu sprijinul Raiffeisen Bank.
- Începe *Undercloud*, festivalul de teatru independent al companiei D'AYA susținut de Raiffeisen Bank.
- Young Leaders Club organizează a 9-a ediție a unuiu dintre cele mai prestigioase programe de educație în economie și finanțe din Sud – Estul Europei, organizat cu sprijinul Raiffeisen Bank: Young Leaders Club Finance.
- Peste 70 de angajați Raiffeisen Bank participă în excursiile de weekend *Discover Romania* organizate prin programul RStyle.



## Profilul organizației

### Reperetele anului 2015

#### Septembrie

- Raiffeisen Bank anunță câștigătorii Programului de Granturi Raiffeisen Comunități: opt ONG-uri, un spital și o școală, situate în Timișoara, Sibiu, Onești, Galați și București. În competiție s-au înscris peste 240 de proiecte, 99 s-au calificat în finală, fiind evaluate de public și peste 60 de voluntari Raiffeisen. 10 proiecte au câștigat fiecare câte un grant de 10.000 de euro.
- Începe acțiunea de voluntariat „Educativ pentru o zi” în programul „Fiecare copil în grădiniță” al Asociației OvidiuRo. În fiecare zi, timp de o lună, 54 de voluntari Raiffeisen Bank și 30 de ziaristi, scriitori sau actori merg împreună în grădinițele din cele mai sărace comunități din Brașov și Covasna, cu scopul de a preveni abandonul școlar. La scurt timp, proiectul de lege al Asociației OvidiuRo este votat în Camera Deputaților și apoi Legea privind stimularea participării în învățământul preșcolar a copiilor provenind din familii defavorizate este promulgată de Președintele României.
- Deschiderea oficială a celei de-a 22-a ediții a Festivalului Internațional George Enescu, prima ediție susținută de Raiffeisen Bank.
- Încep Tururile Enescu cu bicicleta și pe jos organizate de Asociația Cultour, Green Revolution și Raiffeisen Bank în Bucureștiul Creativ.
- După primul an de activitate în România, Teach for Romania prezintă rezultatele, Raiffeisen Bank declară că va susține mai departe proiectele asociației.
- Are loc a cincea ediție BikeFest, cel mai mare eveniment dedicat bicicliștilor urbani, organizat de Green Revolution cu sprijinul Băncii.

#### Octombrie

- Raiffeisen Bank Bucharest Marathon 2015 adună la start peste 11.000 de alergători, sportivi de performanță sau amatori, pasionați de depășirea propriilor limite. Raiffeisen Bank primește diploma pentru „Compania cu cel mai mare număr de alergători la Maratonul Internațional București”, acordată de Bucharest Running Club, organizatorul evenimentului.
- 50 de angajați Raiffeisen participă la o nouă acțiune RStyle: Yachting Adventure.
- La Timișoara, are loc prima ediție a Festivalului Art Encounters cu sprijinul Raiffeisen Bank.
- Are loc Turneul Teatrului Act în Cluj, Sibiu, Oradea și Timișoara. Peste 2.600 de spectatori au aplaudat cele două producții Raiffeisen Art Proiect: *Păi... despre ce vorbim noi aici, domnule?* și *Absolut!*
- Raiffeisen Bank expediază gratuit, direct la sediul clienților, biletele la ordin și securile, continuând inițiativele care urmăresc reducerea de costuri și interacțiunea simplificată cu Banca, precum și eficientizarea etapelor parcurse de un client care folosește aceste instrumente pe suport de hârtie.
- Angajații Băncii care nu știu să meargă pe bicicletă se înscriu în programul Learn2Bike.

#### Noiembrie

- Raiffeisen Bank obține o suplimentare a resurselor disponibile în cadrul inițiativei JEREMIE, prin intermediul căreia Banca va putea acorda credite în valoare de încă 35 de milioane de euro.
- Începe Festivalul de muzică de cameră SoNoRo susținut de Raiffeisen Bank de 10 ani.
- Are loc Balul vienez de la Timișoara, cu sprijinul Raiffeisen Bank, destinat strângerii de fonduri pentru organizația United Way
- Raiffeisen Bank primește premiul de excelență la Romanian PR Awards pentru revista internă Staff Only.
- Președintele Raiffeisen Bank, Steven van Gronigen, este numit Bancherul anului în cadrul Galei Financial Leaders Hall of Fame, organizată de Business Arena Magazine.

#### Decembrie

- Raiffeisen Bank susține Gala Națională a Voluntarilor și a doua ediție a competiției de alergare pe scări SkyRun.
- Raiffeisen Bank extinde oferta de conversie cu discount pentru clienții care au dificultăți la plata creditelor în CHF și au un grad de îndatorare al familiei de peste 65%.
- 119 voluntari Raiffeisen îl ajută pe Moș Crăciun să îndeplinească dorințele din scrisorile celor 41 de copii de la Centrul Hercules, Argeș.
- Prestigioasa publicație The Banker, editată de Financial Times, desemnează Raiffeisen Bank drept „Banca anului” în România.

# Definirea conținutului raportului





## Definirea conținutului raportului

### Profilul raportului

Raportul de responsabilitate corporativă al Raiffeisen Bank apare cu o periodicitate anuală, iar informațiile din prezentul raport au fost colectate pentru perioada 1 ianuarie 2015 - 31 decembrie 2015. Acesta reprezintă o analiză de responsabilitate corporativă exclusiv pentru activitatea non-financiară a Raiffeisen Bank România din 2015, care nu cuprinde informații sau aspecte specifice subsidiarelor sale. Acest raport este o autoevaluare a modului în care Raiffeisen Bank și-a desfășurat activitatea non-financiară pe parcursul anului 2015, fără a fi auditat extern.

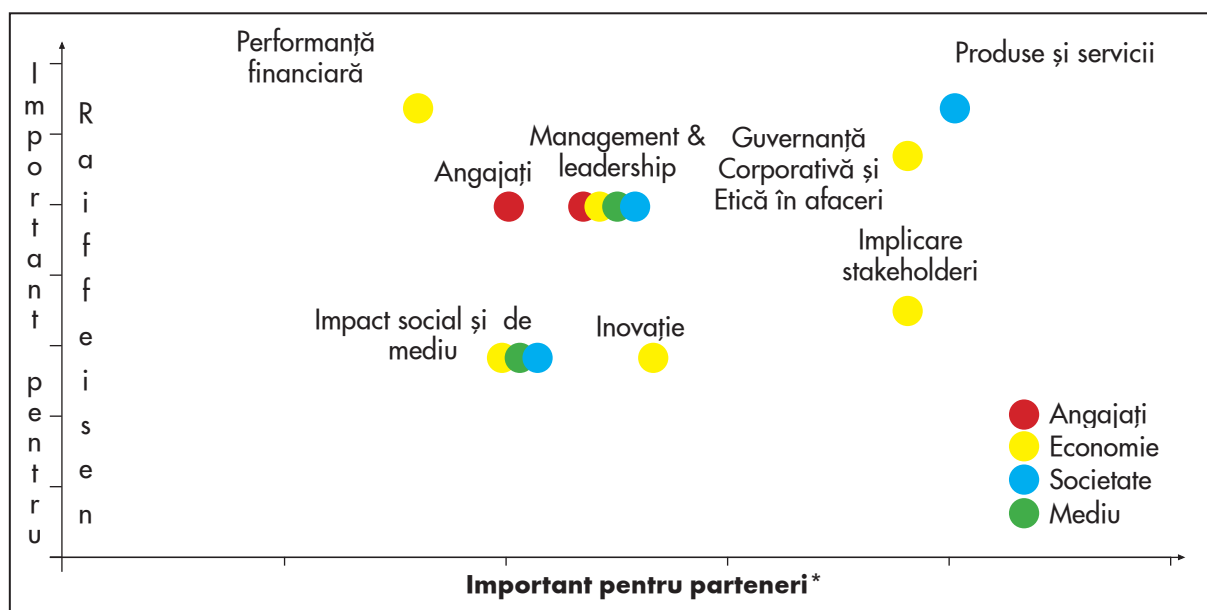
### Analiză de materialitate

În cadrul procesului de identificare a aspectelor relevante pentru impactul Raiffeisen Bank, au fost implicate principalele categorii de parteneri ai companiei. Așteptările și percepțiile acestora au fost obținute prin intermediul a trei sondaje de opinie, dintre care unul realizat special în contextul redactării prezentului raport. Au fost intervievate următoarele categorii de parteneri:

- Angajați
- Organizații non-guvernamentale
- Furnizori
- Administrații centrale și locale
- Organizații profesionale și instituții de control, supervizare și reglementare
- Presa de profil și lideri de opinie din media
- Clienți

Aceste categorii au fost luate în considerare datorită importanței lor pentru activitatea băncii. Aspectele considerate de acești parteneri ca fiind cele mai importante sunt abordate pe larg în cadrul raportului..

### Matricea de materialitate



\*) „Important pentru parteneri” este calculat pe baza rezultatelor din studiul **Corporate Reputation in Banking** realizat în colaborare cu Daedalus Millward Brown.

Având în vedere poziționarea aspectelor materiale Produce și servicii, Guvernanța corporativă, Managementul sustenabil, Angajați, în prezentul raport vom aloca o pondere semnificativă acestora.



## Definirea conținutului raportului

### *Promovarea ideii de sustenabilitate în afaceri, angajamente și recunoaștere*

#### **UN Global Compact**

Raiffeisen Bank se alătură inițiativei de responsabilitate la nivel mondial UN Global Compact, un pas firesc, ce vine în continuarea celor deja făcute de Bancă în promovarea unor practici de business responsabile, în speranța că într-un orizont de timp nu foarte îndepărtat, UN Global va reuni cât multe companii din România preocupate de dezvoltarea durabilă.

#### **Raiffeisen Bank și CRPE susțin transpunerea Directivei privind raportarea non-financiară**

Raiffeisen Bank și Centrul Român de Politici Europene (CRPE) continuă procesul de consultare început în 2014 pentru transpunerea Directivei 2014/95/UE referitoare la raportarea non-financiară de către companii. Într-un parteneriat în premieră pentru transparență și integritate dintre societatea civilă și mediul de afaceri, Raiffeisen Bank și Centrul Român de Politici Europene furnizează companiilor și părților interesate o analiză a prevederilor noii directive și o primă evaluare a implicațiilor adoptării și transunerii acesteia în legislația din România.

#### **Raiffeisen Comunități**

Blogul raiffeisencomunitati.ro, lansat în 2011, a fost o premieră pentru sectorul bancar din România și continuă să fie un blog deschis tuturor celor care vor să se implice în viața comunității, dar și platforma principală de desfășurare a concursului anual Programul de Granturi Raiffeisen Comunități.

#### **Premii pentru activitatea de CSR desfășurată de Raiffeisen Bank în 2015:**

1. MasterCard Bank of the Year 2015, Diploma de excelență la categoria Banca Social-Responsabilă a Anului 2015
2. Visa Forum 2015: Excelență în CSR
3. Romanian CSR Awards, locul I la categoria Susținerea angajaților pentru RStyle - Trăiește echilibrat
4. Romanian CSR Awards, locul II la categoria Mediu pentru proiectul l'Velo
5. 25 de ani de Mediu în România, Diploma pentru Cea mai activă comunitate verde pentru proiectul de bike sharing l'Velo
6. Junior Achievement Young Enterprise: Certificat de Excelență, Investitor în Educație
7. Bucharest Running Club: Compania cu cel mai mare număr de alergători la Maratonul București
8. Romanian PR Awards: Premiul de excelență la categoria Sponsorship pentru Festivalul Internațional George Enescu
9. Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu: Premiul pentru un Parteneriat de Excepție
10. Gala United Way Romania: Platinum Partner
11. Fundația Principesa Margareta a României: Platinum Sponsor
12. National Well-being Gala, trofeul Wellbeing Master@Work



Pentru angajați





Total angajați **5.427**

**4.073** 


< 30 ani / **1000**  
30-50 ani / **2.662**  
> 50 ani / **411**


**1.354** 

< 30 ani / **314**  
30-50 ani / **880**  
> 50 ani / **160**

**253**  
Totalul zilelor  
lucrătoare

**37**  
Media de vârstă

< 30 ani / **397**   
30-50 ani / **204**  
> 50 ani / **4**

< 30 ani / **117**   
30-50 ani / **79**  
> 50 ani / **1**

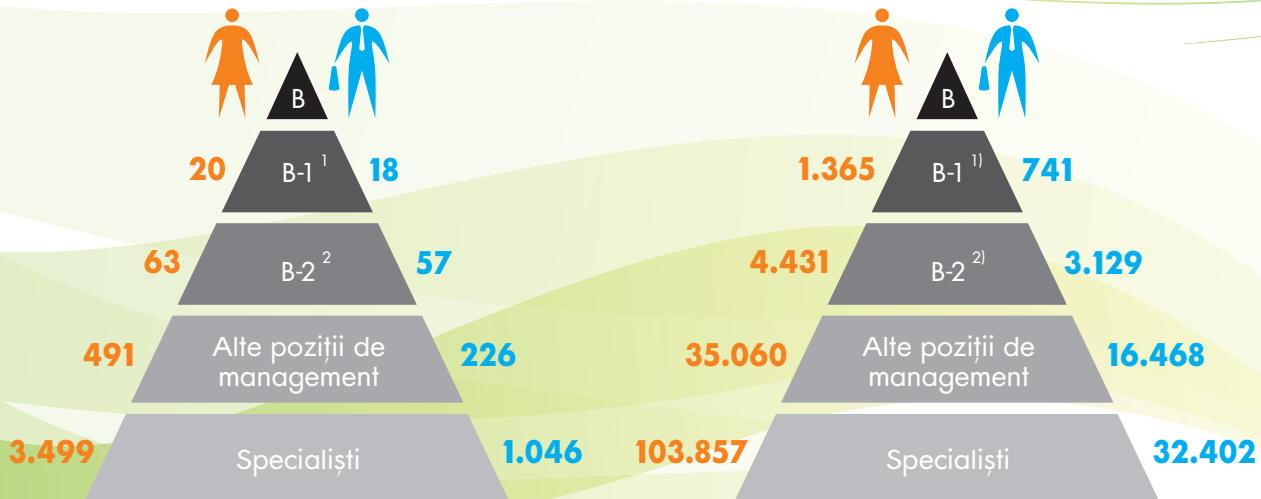
Angajați noi  
**2015**

Numărul angajaților pe  
sediile administrative

Sky Tower	<b>445</b>	<b>24%</b>
Office Building	<b>878</b>	<b>47%</b>
Centrul Operațional Brașov	<b>543</b>	<b>29%</b>

## Poziții de management **253**

## Dezvoltare profesională



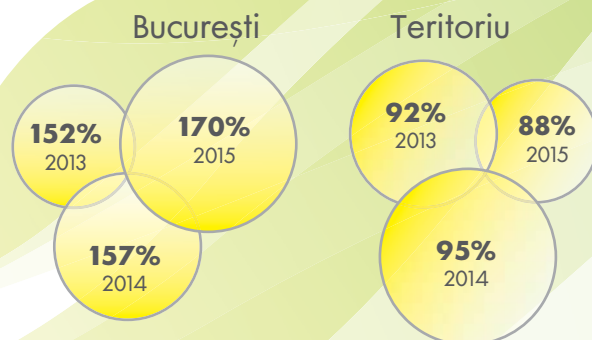
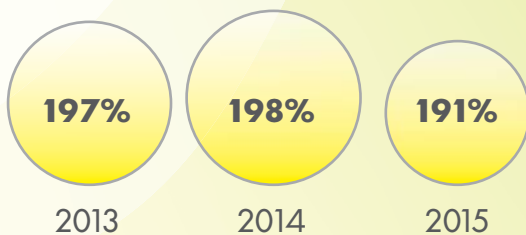
Număr ore instruire **197.453**

Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu <sup>3)</sup>

Angajați	<b>6,7%</b>
Management	<b>3,3%</b>
Top Management	<b>1,2%</b>

Valoarea salariului mediu al angajaților față de salariul mediu pe economie

Valoarea salariului mediu al angajaților juniori față de salariul mediu pe economie



1) B-1 reprezintă primul nivel de management, după top-management/Directorat.

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

3) Valoarea reprezintă costul mediu total al beneficiilor (cost mediu total cu salariul + plată variabilă + bonus de performanță).

## Bancher responsabil

### Investiție continuă în pregătirea profesională a angajaților

Resursa cea mai importantă pentru Raiffeisen Bank o reprezintă angajații întrucât ei sunt principala cale prin care Banca intră în contact cu clienții și cu comunitatea. De aceea, investim în instruirea și dezvoltarea angajaților din punct de vedere profesional, în programe pentru tineri în vederea formării de competențe și atragerii de noi talente. Totodată, acordăm o atenție deosebită politicilor interne de remunerare și management al performanței.

Instruirea și dezvoltarea angajaților este o preocupare constantă a Băncii, care oferă programele de dezvoltare angajaților contribuind direct la performanța lor individuală, la cea a echipei și implicit la performanța organizației.

În 2015 au fost continuate sau demarate programe de instruire derivate din strategia Băncii și aliniate culturii organizaționale, care au urmărit dezvoltarea atât a competențelor funcționale ale angajaților, cât și a celor de leadership și creștere a implicării angajaților.

Tipurile de programe oferite au acoperit angajații specializați din toate segmentele de business sau ariile de expertiză suport (persoane fizice, IMM-uri, corporații, trezorerie, operațiuni, IT etc.) și diferite modalități de învățare și dezvoltare: cursuri tehnice, inițiative transversale de dezvoltare a competențelor, certificări, participare la conferințe sau workshop-uri.

Au fost diversificate metodele și tehnologiile suport: învățare experiențială, platforme interactive, concepte de *blended learning* și *gamification*.

În construirea și livrarea programelor de instruire s-a urmărit nu doar includerea tuturor funcțiilor din bancă, dar și un nivel înalt de calitate și adaptare la obiectivele de dezvoltare. Programele au fost implementate atât cu specialiști interni în instruire, cât și cu furnizori externi.

În ceea ce privește rețeaua de unități, în 2015 s-a implementat noul format al programului **Școala Raiffeisen**, revizuit și optimizat pentru a pregăti noii angajați pentru specificul activității din agenție. Ca în fiecare an, câteva sute de persoane au parcurs modulele acestui program, trecând prin sesiuni de inițiere în specificul organizației, cursuri de produse, operațiuni, creditare, relaționare cu clienții. Elementul principal de noutate față de formatul anterior a vizat includerea unor metode alternative de învățare, adaptate contextului actual de business și în pas cu noile tendințe și tehnologii.

**RStyle**, programul de echilibru între viața profesională și cea personală, a fost dezvoltat an de an, începând din 2013, pe trei piloni: viață sănătoasă, echilibru emoțional și al relațiilor interpersonale. În cele aproape 100 de acțiuni RStyle din 2015, desfășurate pe șase arii (RSpport, 2.2. DevelopR, Food, TogetherR, Rparenting și TravelR) s-au înscris 3.400 de angajați ai Băncii cu 6000 de participări.

## Partener onest

### Mediul de lucru

La sfârșitul anului 2015, Raiffeisen Bank avea 5.349 angajați activi în echivalent normă întreagă (FTE), față de 5.158 în 2014. De asemenea, banca a renunțat anul trecut la angajarea în leasing, preluând personalul existent la finalul anului 2014 (251 FTE). Media de vârstă a angajaților era de 37 de ani.

### Contract de angajare, normă de lucru la finalul anului 2015

<i>Contract pe perioadă nedeterminată</i>	<i>Contract pe perioadă determinată</i>	<i>Normă întreagă</i>	<i>Normă parțială</i>
4.673	747	5.281	139

### Management

Femei în poziții de management	574
Bărbați în poziții de management	301

### Număr de angajați noi și de angajați care au plecat din Bancă

	<b>Angajări noi</b>	<b>%</b>	<b>Plecări</b>	<b>%</b>
Femei	605	11%	656	12%
Bărbați	197	3,6%	205	3,8%

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

	<b>sub 30 ani</b>	<b>30-50 ani</b>	<b>peste 50 ani</b>
Femei	303	304	49
Bărbați	96	95	14

Conform legii, angajații Raiffeisen Bank pot înceta contractul în baza demisiei, caz în care acordă angajatorului preavizul specificat de Codul Muncii, respectiv de 20 de zile lucrătoare pentru funcții de execuție și 45 zile lucrătoare pentru funcții de conducere, sau prin acord la o dată stabilită de ambele părți. În cazul angajaților afectați de restrângerea activității, Raiffeisen Bank le oferă posturi vacante în Bancă sau, dacă acest lucru nu este posibil, le acordă un preaviz de 20 zile lucrătoare și un pachet compensatoriu calculat în funcție de vechimea în organizație, conform Contractului Colectiv de Muncă. Pentru posturile vacante, orientarea noastră 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.

## Compensații și beneficii

Banca oferă angajaților pachete de beneficii ce includ: asigurare în caz de accidente și îmbolnăviri, abonament la un centru medical privat, ajutoare sociale (naștere, adopție, deces salariat sau rudă apropiată, angajați cazuri sociale), tichete de masă, concediu de odihnă între 23 și 27 de zile lucrătoare în funcție de vechimea în muncă (față de 21 de zile cât e limita minimă legală), condiții preferențiale la anumite produse de creditare și operațiuni bancare, oferte speciale în unele magazine partenere, telefon de serviciu, mașină de serviciu pentru unele funcții manageriale, recompensare anuală în urma evaluării performanțelor fiecărui angajat și alte beneficii prevăzute în Contractul Colectiv de Muncă.

De asemenea, Raiffeisen Bank contribuie lunar la sistemul de pensii obligatorii și facultative pentru angajații săi. Contribuția la Casa de Asigurări Sociale (CAS) pentru pensiile obligatorii este suportată lunar atât de angajat (10,5% din venitul brut realizat), cât și de angajator (15,8% din fondul de salarii). Pentru angajații care au încheiat contract cu fondul de pensii Raiffeisen Asset Management, Raiffeisen Bank le acordă ca beneficiu o contribuție la pensiile facultative de 200 EUR/an.

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

## Concediu maternitate/ paternitate

Media veniturilor din concediu de maternitate/paternitate a fost de 88,1% în 2015 față de 77,7% în 2014, iar durata medie înregistrată a fost de 17 luni.

Numărul de angajați care au fost în 2015 în concedii de maternitate/paternitate: 56 de bărbați și 554 de femei

	Femei	Bărbați
Au revenit din concediu	223	7
Nu au revenit din concediu	30	1

## Managementul performanței

În anul 2015 s-a aplicat același mecanism de creșteri salariale de merit la nivelul întregii Bănci implementat în 2014, vizând recompensarea fiecărui angajat în funcție de performanța individuală și de propria poziționare în intervalul salarial aferent poziției deținute. În același timp, fiecărui angajat i-a fost prezentată propria poziționare în structura salarială, pentru a asigura transparență și înțelegere deplină a politicii de remunerare a Raiffeisen Bank.

Procesul de analiză a performanței profesionale se bazează pe o politică internă a Raiffeisen Bank România, dar care ține cont de directivele grupului.

Atingerea obiectivelor trebuie să fie în concordanță cu valorile și cultura Băncii. Valorile promovate în Bancă, baza culturii organizaționale a Raiffeisen Bank, sunt: integritate, învățare, respect, pasiune, colaborare, discernământ, simplitate.

## Remunerare și recunoaștere pentru angajați

În anul 2015 au fost continuate programele pentru asigurarea echității interne din punct de vedere remunerare.

În același timp, a fost implementat la nivelul întregii organizații un nou sistem de remunerare, concentrat pe recunoașterea meritelor și recompensarea angajaților care contribuie cel mai mult la obținerea performanțelor în cadrul Băncii.

Inițiativele de dezvoltare a platformei Employee Self Service începute în anul precedent au fost continuate în 2015 prin adăugarea unor noi module pentru informarea personalizată a angajaților Raiffeisen Bank cu privire la beneficiile oferite de Bancă, istoricul veniturilor lunare și al calificativelor de evaluare a performanței.

## Sănătate și siguranță la locul de muncă

Aspecte cu privire la sănătatea și siguranța angajaților la locul de muncă sunt acoperite în Contractul Colectiv de Muncă. Banca acordă angajaților abonament medical gratuit care include și consiliere psihologică, control medical anual sau la nevoie prin medicul de medicina muncii.

20 de angajați fac parte din Comitetul de Sănătate și Securitate în Muncă, unde ajută la monitorizarea și oferirea de consultanță cu privire la medicina muncii și a programelor de siguranță.

Deasemenea anual se fac cursuri de prim ajutor pentru angajați.

## Număr de zile de concediu medical, pe genuri

		<b>Femei</b>	<b>Bărbați</b>
Nr. de zile de absență (concediu medical, concediu evenimente speciale, zile absență)	2014	26.779	5.347
	2015	21.771	4.348
Nr. de zile de concediu medical datorate unor accidente de muncă	2014	378	
	2015	265	

## Dialog permanent

Din 2008, Banca derulează an de an un sondaj de opinie printre angajații săi. În 2015, sondajul a fost condus de Hay Group, având o rată de răspuns de 85%.

Scopul sondajului este de a-i oferi Băncii posibilitatea să:

- identifice factorii facilitatori și barierele întâlnite de angajați în activitatea zilnică și impactul asupra angajamentului și eficienței acestora;
- măsoare nivelul angajamentului și al responsabilizării angajaților;
- folosească informațiile primite de la angajați în vederea implementării schimbărilor pentru asigurarea îmbunătățirii continue a mediului de lucru și pentru creșterea implicării;
- optimizeze comunicarea internă.

Employee Value Proposition (EVP) este o declarație privind maniera în care Raiffeisen Bank își susține promisiunile și valorile în relația cu angajații. Ea descrie combinația caracteristicilor, beneficiilor și procedurilor de lucru în interiorul organizației și reprezintă un acord între Bancă și angajați, care o definește ca angajator, dar și un diferențiator pe piața forței de muncă.

Proiectul EVP a fost demarat în 2014 și a continuat în 2015, fiind derulat cu ajutorul AON Hewitt, pentru a beneficia de experiența sa în cadrul Grupului RBI și a asigura obiectivitatea procesului.

În 2015, proiectul a presupus: includerea competențelor derivate din valori în procesul de management al performanței, includerea, pentru manageri, a rolurilor de lideri în formularul de management al performanței, comunicarea schimbărilor din noul sistem de plată al Raiffeisen Bank România și continuarea promovării viziunii și valorilor Băncii.

### Corectitudine și transparență

Raiffeisen Bank România recunoaște importanța diversității în organizație. De aceea, deși cele șapte poziții din top management sunt ocupate doar de bărbați, femeile sunt foarte bine reprezentate în toate celelalte poziții manageriale ale Băncii, ponderea femeilor fiind de 52%

În Raiffeisen Bank programul de lucru poate fi flexibil, în sensul că unii angajați pot începe lucrul mai devreme, iar mamele revenite din concediile maternale pot opta pentru un program de lucru de 6 ore până ce copilul împlinește vârsta de doi ani.

Raiffeisen Bank România sprijină integrarea persoanelor cu dizabilități și încurajează inițiativele pentru includerea lor în organizație an de an.

Numărul angajaților cu dizabilități	Specialiști
Femei	12
Barbati	6

Conform Contractului Colectiv de Muncă, la angajare și la stabilirea drepturilor salariaților, Raiffeisen Bank asigură egalitatea de șanse și tratament pentru toți salariații, fără discriminări directe sau indirecte, pe bază de rasă, culoare, apartenență națională, etnie, religie, origine socială, vârstă, apartenență sau activitate sindicală, sex, orientare sexuală, caracteristici genetice, handicap.

### Bun cetățean

#### Politica de voluntariat

Banca a adoptat încă din 2013 o politică de voluntariat care încurajează și susține angajații să voluntarieze în comunitățile din care fac parte atât individual, cât și prin voluntariat corporativ. Activitățile de voluntariat corporativ se pot desfășura atât în perioada programului de lucru, cu acordul superiorului direct, cât și în timpul liber.

Compania pune la dispoziție o zi lucrătoare pe an, divizată până la fracțiuni de o oră, pentru activități de voluntariat.



Pentru economie





## Pentru economie

Venituri  
**1.716.034 mii RON**

Valoare economică generată  
**1.716.034 mii RON**



INVESTIȚII COMUNITARE  
**7.871.837 RON**



PROFIT BRUT  
**509.763 mii RON**

PROFIT NET  
**426.431 mii RON**



## UNITĂȚI RAIFFEISEN BANK ÎN TOATĂ ȚARA



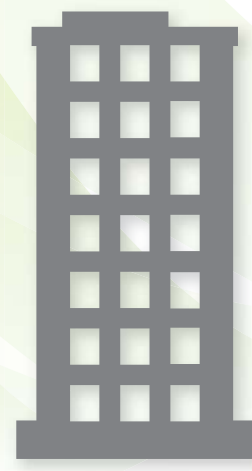
### CLIEȚI



Aproximativ **2 milioane**  
de clienți persoane fizice



Aproximativ **100.000**  
de clienți IMM-uri



Peste **8.200** de clienți  
corporații mari și medii

## Bancher responsabil

### Impact economic. Plus valoare în economie

#### Principalii indicatori financiari

Situații financiare consolidate conform IFRS, la 31 decembrie 2015

	2015* EUR '000	2014* EUR '000	Modificare procentuală
<b>Contul de profit și pierdere</b>			
Venit net din dobânzi	237.268	235.134	1%
Venit net din comisioane	141.735	153.000	-7%
Profit din tranzacționare	64.909	63.165	3%
Cheltuieli administrative	-272.109	-258.207	5%
Profit/(pierdere) înainte de impozitare	114.683	137.496	-17%
Profit/(pierdere) după impozitare, dar înainte de câștigul net din vânzarea activității întrerupte	95.936	115.307	-17%
Profitul net al exercițiului financiar	95.936	115.307	-17%
Acțiuni ordinare	12.000	12.000	0%
Câștiguri pe acțiune (în EUR/acțiune)	7.995	9.609	-17%
<b>Bilanț</b>			
Credite și avansuri acordate băncilor (incluzând și plasamente la bănci)	251.717	201.723	25%
Credite și avansuri acordate clienților	4.012.286	3.594.314	12%
Depozite de la bănci	138.597	118.922	17%
Credite de la bănci	359.040	329.505	9%
Depozite de la clienți	5.246.898	4.700.444	12%
Capitaluri proprii (inclusiv interese minoritare și profit)	709.602	743.041	-5%
Total bilanț	6.959.119	6.423.055	8%
<b>Informații regulatorii</b>			
Active ponderate cu riscul, inclusiv riscul de piață	4.140.896	3.908.481	6%
Total fonduri proprii	764.506	787.444	-3%
Total cerințe fonduri proprii	331.272	312.679	6%
Rata de acoperire a excedentului	130,78%	151,84%	-14%
Rata capitalului de bază (Tier 1), inclusiv riscul de piață	13,90%	15,07%	-8%
Rata fondurilor proprii	18,46%	20,15%	-8%
<b>Indicatori de performanță</b>			
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) înainte de impozitare	15,79%	19,25%	-18%
Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) după impozitare	13,21%	16,15%	-18%
Rata cost/venit	60,32%	55,50%	9%
Rentabilitatea activelor (ROA) înainte de impozitare	1,71%	2,23%	-23%
Rata risc/câștig	27,40%	30,04%	-9%
<b>Resurse</b>			
Număr angajați	5.379	5.185	4%
Unități bancare	510	527	-3%

\*Conversie informativă, neauditată

## Bancher responsabil

### Management responsabil și strategii de afaceri sustenabile

Raiffeisen Bank a înregistrat în 2015 o performanță solidă într-un mediu macroeconomic încă dificil, rămânând adeptul furnizării unor servicii bancare de top, prin satisfacerea nevoilor în continuă schimbare ale clienților.

Am continuat să investim în tehnologie și în deservirea clienților pe canale electronice. Clienții noștri pot face acum mai multe operațiuni și cu mai multă ușurință prin Internet Banking sau Smart Mobile. Am înregistrat un mare succes și în privința interconectării cu bazele de date ale autorităților, după ce comunitatea bancară a semnat un acord cu Agenția Națională de Administrare Fiscală.

Începând din 2015, clienții Raiffeisen Bank au putut obține un credit personal aproape imediat, fără să mai fie necesare adevăruri de venit, pentru că prin acest proiect Banca poate consulta online datele oficiale ale autorității fiscale, pe baza acordului clientului.

Aceste două direcții – digitalizare și adaptarea legislației la avansul tehnologiei – vor continua să fie foarte importante în anii următori și ne vom implica activ în promovarea acestui tip de inițiative în societate.

Suntem responsabili pentru păstrarea în siguranță a economiilor clienților noștri și plasamente responsabile în credite către clienții băncii, contribuind astfel la formarea de capital românesc, la dezvoltarea economiei naționale și la asigurarea unui număr mai mare de locuri de muncă. De asemenea, un dialog bun cu acționarii băncii și cu grupurile cointeresate reprezintă una dintre preocupările noastre prioritare, conducând la îmbunătățirea mediului de afaceri și de dezvoltare sustenabilă a comunităților. Totodată, respectarea cadrului legal precum și a reglementărilor în vigoare în domeniul nostru de activitate reprezintă o condiție obligatorie pentru a ne putea menține un jucător respectat pe piață.

### Raiffeisen Bank, una dintre cele mai prestigioase bănci din România

1. FinMedia: Cel mai mare număr de client ai serviciului de Internet banking câștigați de o bancă comercială din România
2. FinMedia: Cea mai mare valoare tranzacționată prin serviciul de mobile banking din Romania in 2015
3. EMEA Finance: Best Foreign Bank in Romania for 2015
4. Bucharest Stock Exchange, For the contribution to the development of Romanian capital market in 2014 it is granted the award: BVB member with the highest turnover on bonds in 2014
5. Bucharest Stock Exchange, For the contribution to the development of Romanian capital market in 2014 it is granted the award: BVB member with highest share in the turnover of BVB equities market in 2014 (including offers)
6. The Romanian Business Hall of Fame: Promotia Anului 2015
7. Visa Forum 2015: Excellence in Commercial
8. 10 years of Banking (bankingnews.ro): Best Bank on Card Market
9. 10 years of Banking (bankingnews.ro): Excellence Award in Communication and Public Relation for the last 10 years (2005-2015)
10. 10 years of Banking (bankingnews.ro): Excellence in Social Responsibility and CSR programmes for the last years (2005-2015)
11. Financial Market Magazine Gala: Banking Excellence Award

## Partener onest

### Corectitudine și transparență față de parteneri, practici etice în afaceri

#### Dialog cu acționarii

Relația cu acționarii este păstrată prin întrunirea AGA (Adunarea Generală a Acționarilor). 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 e-mail a Băncii: [centrala@raiffeisen.ro](mailto:centrala@raiffeisen.ro). Acționarul principal este direct reprezentat în Consiliul de Supraveghere prin 6 membri, ca atare poate adresa Directoratului, trimestrial sau mai des, orice fel de opinii sau recomandări.

#### Dialog cu grupurile cointeresate

Grupurile cointeresate au fost cartografiate pe baza impactului asupra companiei, astfel: angajați (reprezențați individual și de sindicat), clienți (reprezențați individual dar și prin asociații ale consumatorilor), comunitatea de afaceri (reprezentată prin diferite asociații), comunitățile în care ne desfășurăm activitatea și membrii lor (indivizi sau organizații), furnizori, instituții publice centrale și locale, parteneri de afaceri.

Raiffeisen Bank se angajează permanent în dialog cu grupurile cointeresate alături de care poate contribui în mod real la procesul de îmbunătățire a mediului de afaceri și de dezvoltare sustenabilă a comunităților. Astfel, Banca este un promotor al dialogului constant dintre sectorul privat, factorii de decizie, societate civilă și partenerii sociali.

În ceea ce privește dialogul instituționalizat, implicarea Băncii poate lua diferite forme - declarații publice, documente de poziție față de politici publice sau propuneri de acte normative, participări în procesul de consultare publică cu autoritățile - și se manifestă atât individual, cât și colectiv - prin intermediul asociațiilor profesionale, a celor de business sau a asociațiilor patronale. Aceste acțiuni au în vedere identificarea problemelor cu care se confruntă mediul de afaceri precum și a soluțiilor care pot aduce beneficii tuturor părților implicate: stat, angajatori, angajați și comunitatea în ansamblul său. Mai mult, orice astfel de demers în care Raiffeisen Bank se implică are la bază mecanisme și principii ce se subscriu bunei guvernante corporative, comportamentului etic și relațiilor profesionale bazate pe transparență și integritate.

Raiffeisen Bank este membru activ în numeroase asociații, camere de comerț și alte instituții, fiind reprezentată atât prin managementul de top, cât și prin angajații Băncii:

- Asociații profesionale: Asociația Română a Băncilor, Asociația Română de Factoring, Asociația pentru Pensiile Administrate Privat din România, Asociația Administratorilor de Fonduri din România, Asociația pentru Plăți Electronice din România etc.;
- Asociații de business: Consiliul Investitorilor Străini, Coaliția pentru Dezvoltarea României, Romanian Business Leaders, Austrian Business Club Bucharest, Belgian Romanian Business Association etc.;
- Asociații patronale: Consiliul Patronatelor Bancare din România, Confederația Patronală Concordia;
- Camere de Comerț Bilaterale: Camera de Comerț Americană în România (AmCham), Camera de Comerț Româno-Olandeză, Camera de Comerț Elveția-România, Camera de Comerț Româno-Germană;
- Altele: Institutul Aspen România, Junior Achievement România etc.

## 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 2015 și rezultatele acestora.

	Nume sondaj	Segment de clienți	Indicator	Rezultate 2014	Rezultatele 2015
1	Apel de a doua zi	Persoane fizice	Satisfacția generală față de angajații băncii	64,7% foarte satisfăcuți sau extrem de satisfăcuți	65,3% foarte satisfăcuți sau extrem de satisfăcuți
2	Apel de a doua zi	IMM-uri	Satisfacția generală față de angajații băncii	64,2% foarte satisfăcuți sau extrem de satisfăcuți	66,4% foarte satisfăcuți sau extrem de satisfăcuți
3	Apel de a doua săptămână	Persoane fizice	Satisfacția față de managementul reclamațiilor	39% foarte satisfăcuți sau extrem de satisfăcuți	39% foarte satisfăcuți sau extrem de satisfăcuți
4	Apel de a doua săptămână	IMM-uri	Satisfacția față de managementul reclamațiilor	44% foarte satisfăcuți sau extrem de satisfăcuți	50% foarte satisfăcuți sau extrem de satisfăcuți
5	Scor net de recomandare	Persoane fizice	Intenția de a recomanda banca	29 *)	27
6	Scor net de recomandare	IMM-uri	Intenția de a recomanda banca	Companii Mici: 42 Companii Medii: 33	Companii Mici: 38 Companii Medii: 41
7	Scor net de recomandare	Corporații	Intenția de a recomanda banca	30	43

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

## Furnizori

Raiffeisen Bank colaborează atât cu furnizori, cât și cu creditori, conform Politicii de achiziții a Grupului Raiffeisen. În 2015, Banca avea aproximativ 1.200 de furnizori (locali și externi), care se împart în trei categorii: furnizori IT, non-IT și chirii. Pentru primele două categorii (IT și non-IT), selecția furnizorilor se face conform procedurii privind achiziția bunurilor și serviciilor în Raiffeisen Bank, în vigoare din mai 2013, iar pentru ultima categorie de furnizori (Chirii), selecția se face conform procedurii de achiziții chirii și utilități, intrată în vigoare din ianuarie 2015. Pondere de cheltuieli cu furnizorii în zonele de operare importante ale Băncii (sediile centrale din București și Brașov) este de 85% din total cheltuieli cu furnizorii.

## Codul de conduită

Codul de Conduită al Raiffeisen Bank definește valorile de bază ale Băncii și constituie baza unei culturi corporative care să fie în conformitate cu legea și orientată pe principii etice. Acesta asigură faptul că, întotdeauna, comportamentul în afaceri și în problemele etice va fi în conformitate cu cele mai înalte standarde care se bazează pe următoarele valori: atenție acordată clientului, profesionalism, calitate, respect reciproc, inițiativă, lucru în echipă, integritate. Acesta include o bună guvernanta corporativă. Conformitatea cu aceste valori servește de asemenea la consolidarea bunei reputații a Băncii.

Codul de Conduită se aplică și trebuie respectat de toți angajații, dar și de către toți partenerii care acționează din partea sau în numele Raiffeisen Bank.

Respectarea Codului de Conduită al Băncii este un set de reguli obligatorii ce guvernează activitatea zilnică. Obținerea profitului nu justifică nicio încălcare a legii sau a Codului de Conduită. Dezavuăm orice fel de tranzacții care pot fi realizate doar prin susținerea sau angajarea în astfel de practici.

<https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/guvernanta-corporativa/cod-de-conduit/>

## Politica de 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 nostru este nu numai de a asigura conformitatea legală, ci și de a demonstra un comportament etic în operațiunile noastre zilnice. Avem astfel, la nivel de grup, un Cod de Conduită (<https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/guvernanta-corporativa/cod-de-conduit/>) ce abordează corespunzător conformitatea și etica, reprezentând un set de reguli obligatorii ce guvernează activitatea noastră zilnică.

Indicator	2014	2015
Numărul total de acțiuni juridice pentru un comportament anti-concurențial, anti-trust, și practicile de monopol și rezultatele lor	0	0
Valoarea monetară a amenzilor importante pentru neconcordanță cu legile și reglementările	8.525 EUR	12.488 EUR
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	43 amenzi	51 amenzi
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	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	7 reclamații	6 reclamații
Valoarea monetară a amenzilor importante pentru neconformitate cu legile și reglementările privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor	73.000 EUR	47.600 EUR
Valoarea monetară a amenzilor semnificative și numărul total al sancțiunilor non-monetare pentru nerespectarea legislației de mediu	0	0

## Acțiuni anti-corupție

Prin departamentele specializate, Raiffeisen Bank asigură monitorizarea respectării reglementărilor legale și a celor interne privind cunoașterea clientelei, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, a fraudei, corupției și insider-law, precum și a manipulării pieței de capital.

Indicator	2014
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>

<sup>4)</sup> Nu s-au întreprins acțiuni, întrucât nu s-au înregistrat cazuri de corupție în 2015.



## Pentru economie

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 sau a guvernului.

## Respectarea drepturilor omului

Întrucât drepturile omului reprezintă valori esențiale pentru Raiffeisen Bank și angajații săi, în anul 2015, alături de alți reprezentanți ai mediului de afaceri, Banca, în calitate de membru fondator, a susținut eforturile „The CSR Agency” de a pune bazele rețelei locale a Global Compact Network România (GCNR), ca filială locală a United Nations Global Compact (UNGC). Prin această afiliere, Raiffeisen Bank își asumă public un rol de lider național în promovarea principiilor și practicilor responsabile de afaceri și oferă mediului de afaceri din România un exemplu privind respectarea drepturilor omului, a drepturilor angajaților, privind protecția mediului și combaterea corupției.

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 2015 înregistrându-se peste 1.000 de ore de instruire 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.

## Bun cetățean

### Susținerea antreprenoriatului sustenabil

În portofoliul Raiffeisen Bank au intrat și în 2015 proiecte care îndeplinesc criterii solide de sustenabilitate.

Banca finanțează și co-finanțează prin fonduri norvegiene sau europene proiecte de dezvoltare și modernizare, inovație tehnologică sau eficientizare energetică.

- Sanex S.A. este producător de plăci ceramice (faianță, gresie, decoruri). Societatea s-a înființat în anul 1970, iar în 2004 s-a integrat în grupul Lasselsberger, unul dintre cei mai importanți producători europeni. În vederea îmbunătățirii eficienței energetice, creșterea productivității și reducerea consumului specific de energie, s-a decis înlocuirea unor echipamente. Proiectul a fost implementat în cursul anului 2014 cu o investiție de 151.000 EUR (fără TVA). Proiectul a fost integral finanțat de Raiffeisen Bank în cadrul programului EEFF (Energy Efficiency Finance Facility). Economia de energie obținută prin implementarea investiției a fost de aproximativ 47%.
- Finanțarea proiectului de „Dezvoltare și modernizare a capacității de producție” a S.C. ELECTROUTILAJ S.A., proiect co-finanțat cu fonduri ale Uniunii Europene. Valoarea finanțării a fost de 1.582.287 de lei cu scopul achiziționării de echipamente noi în vederea creșterii vânzărilor clientului cu 10% la 3 ani după finalizarea proiectului, crearea de noi locuri de muncă și retenția personalului.
- Compania este specializată în repararea echipamentelor, utilajelor electrice, precum și execuția de prefabricate electrice necesare instalațiilor din industria petrolieră. Dispune de tehnologii moderne pentru repararea utilajelor, a motoarelor și generatoarelor electrice și a transformatoarelor electrice.
- Pentru Electroprecizia Electrical Motors SRL din cadrul GCC Electroprecizia au fost co-finanțate cu fonduri guvernamentale norvegiene (în programul „Green Industry Innovation Programme Romania”) două proiecte, unul în anul 2014 și altul în anul 2015. Ambele proiecte s-au implementat în decursul perioadei ianuarie 2015 - aprilie 2016, fiind finalizate în același interval de timp. Primul proiect urmărea implementarea în producția de masă a unei noi game de motoare, clasa de eficiență **premium** - ECO inovative. Valoarea finanțării bancare: 1.625.236 EUR, aceasta scăzând prin rambursarea grantului încasat. Cel de-al doilea proiect a fost de modernizare a capacităților de producție eco-inovativă de motoare electrice în cadrul aceluiași program „Green Industry Innovation Programme Romania”. Iar valoarea finanțării a fost de 1.143.440 de EUR, ulterior aceasta scăzând cu rambursările făcute din grantul norvegian.



## Finanțarea și sprijinirea inițiativelor sociale relevante

Raiffeisen Bank a lansat în 2015 a cincea ediție a Programului de Granturi Raiffeisen Comunități, un program de finanțare a proiectelor locale de dimensiuni mici și medii în comunitățile în care Banca își desfășoară activitatea, cu un buget total de 100.000 euro. Concursul online de proiecte de responsabilitate socială este primul de acest gen susținut de o bancă din România, scopul său fiind să sprijine organizațiile care doresc să dezvolte și să implementeze programe din domeniile educație financiară, ecologie urbană, servicii sociale și de sănătate în beneficiul comunităților.

Banca a continuat să sprijine proiectele cu tradiție ale unor organizații nonguvernamentale de prestigiu, care au început înainte de 2015:

- „l’Velo” și „studentObike” programele de bike-sharing desfășurate de asociația Green Revolution în parteneriat cu Raiffeisen Bank
- Programele de educație financiară implementate în școli de Junior Achievement România
- Maratonului montan „Via Maria Theresia Marathon”, organizat de Asociația Tășuleasa Social
- „Fiecare copil în grădiniță” al Asociației OvidiuRo
- „Centrul Generații” al „Fundației Principesa Margareta a României”
- „Maratonul Internațional București” al asociației Bucharest Running Club
- „Festivalul de muzică de cameră SoNoRo”
- Campania de strângere de fonduri a United Way
- „Teach for Romania” derulat de organizația cu același nume.

În imagine, echipa Asociației „Școala Mamei Junior”, din Timișoara, surprinși în momentul în care au aflat că proiectul lor, „Hidroterapia schimbă vieți”, este unul dintre cele 10 proiecte câștigătoare ale Programului de Granturi Raiffeisen Comunități 2015



Raiffeisen Bank a continuat să sprijine proiectele culturale mari, naționale, cum ar fi TIFF (Festivalul Internațional de Film Transilvania), Gala premiilor Uniter sau FITS (Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu), acestora adăugându-li-se în 2015 Festivalul Internațional George Enescu.

La sfârșitul lunii octombrie 2015, în Clubul Colectiv din București, în urma unui incendiu devastator au decedat 27 de persoane și peste 160 au fost grav rănite. Ulterior au decedat alte 37 de persoane. Pentru familiile și prietenii celor decedați în accident, dar și pentru supraviețuitorii acestuia Fundația Estuar, susținută de Raiffeisen Bank cu o sponsorizare de 161.000 de euro, a oferit zilnic servicii specializate de consiliere psihologică, psihiatrică și socială, iar pentru copiii acestora au fost oferite servicii educaționale și psihologice particularizate. Săptămânal, fundația a organizat două grupuri de suport și terapie - unul pentru supraviețuitori și unul pentru părinții și prietenii persoanelor decedate. Fundația Estuar, organizație de utilitate publică din anul 2013, a fost fondată în septembrie 1993 și este prima organizație din România care a creat pentru adulții cu probleme de sănătate mintală o rețea de servicii de îngrijiri comunitare de zi și locative acreditate și recunoscute la nivel local și național.

„O tragedie în urma căreia rămân persoane rănite își face efectul nu doar imediat, prin rănilor vizibile, ci și mult timp după. Persoanele care suferă arsuri se confruntă cu o serie de schimbări și efecte pe termen lung. Se schimbă lumea, se schimbă percepția asupra corpului, se schimbă lucrurile pe care le puteai face înainte, totul se află într-un vârtej atât la nivel concret, cât și la nivel emoțional. În asemenea momente este importantă găsirea ancorelor, a lucrurilor stabile din viață, dar și a unei viziuni realiste asupra lumii și a propriei persoane. Rolul grupului de suport nu este să-ți spună ce să simți și ce nu, ci să creeze un loc unde emoțiile, gândurile, problemele, pot fi discutate și ascultate cu respect și fără a fi judecate. Grupul de suport este un loc în care ai putea căuta răspunsuri.” F. Koleci, psihiatru

Aproape 2 milioane de euro au fost investite în peste 100 de proiecte comunitare în 2015. Impactul acestora este analizat pe larg, conform LBG, în capitolul „Pentru Societate”.

## Eforturile pentru găsirea celor mai potrivite soluții pentru clienții în dificultate

2015 reprezintă un an în care numărul clienților care s-au confruntat cu dificultăți de plată pe termen lung s-a diminuat. Scăderea numărului situațiilor a fost însă compensată de creșterea diversității lor, ceea ce a necesitat dezvoltarea de abordări din ce în ce mai personalizate pe profile de clienți.

Raiffeisen Bank a urmărit în 2015 să analizeze cu atenție situația financiară a clienților odată cu introducerea verificărilor salariale prin protocolul cu ANAF, ceea ce a oferit posibilitatea determinării celei mai potrivite metode și a asigurării de soluții pentru clienții real afectați financiar.

Pe parcursul anului au fost găsite soluții de reducere a ratelor pentru 1.524 de clienți cu un sold de 28 milioane de EUR, din care 242 de clienți în CHF cu un sold de 14 milioane EUR echivalent. Soluțiile oferite și acceptate de clienți au inclus: reducerea temporară de dobândă și principal<sup>5)</sup> între 1 și 6 ani, reduceri permanente de principal, prelungiri de scadență finală.

Încă din 2010, Raiffeisen Bank oferă contractual tuturor clienților, fără costuri, la alegere, posibilitatea de a amâna plata ratelor cu până la 3 rate lunare pe durata creditului, cu prelungirea termenului cu 3 luni. Aceste posibilități contractuale permit clienților cu probleme financiare temporare, printr-o simplă cerere, să treacă ușor prin perioada dificilă. Știm că există evenimente neprevăzute în viața fiecărui client, pozitive sau negative și, astfel, încercăm să oferim această facilitate clienților care doresc să plătească, dar nu reușesc.

O atenție deosebită este acordată clienților care au întâmpinat dificultăți în rambursarea creditelor ca urmare a unor situații tragice, cum ar fi decesul unui debitor, divorț, situații de deteriorare gravă a sănătății. În 12 astfel de cazuri au fost șterse datoriile în valoare de 258.000 EUR.

<sup>5)</sup> Diminuarea sumei datorate și a dobânzii

În vederea recuperării datoriilor, colectarea amiabilă reprezintă 95% din soluțiile abordate de către Raiffeisen Bank. Procesul de recuperare amiabilă include atât contactare telefonică, SMS, scrisori sau vizite, în vederea reamintirii sumelor de plată, dar și propunerea de soluții pro-actives de restructurare (educarea clienților care nu știu despre aceste posibilități), astfel încât să se evite executare silită. Colectarea amiabilă poate fi de până la 6 luni de la prima întârziere, oferind o perioadă suficientă de redresare sau de restructurare a datoriei, inclusiv prin reducerea datoriei principale.

Banca își propune ca executarea silită să fie, pe cât posibil, evitată. Pentru situațiile de executare silită, continuă în paralel soluțiile amiabile oferite, din care reamintim - opțiuni de vânzare voluntară a garanției cu reducere de sumă reziduală rămasă (au fost 65 de cazuri de credite garantate) sau repunere în grafic (83 de cazuri). Aceste opțiuni sunt oferite în continuare pentru a evita un proces de executare silită în urma căruia apar costuri suplimentare care trebuie achitate de client către executorul judecătoresc. Din păcate, există și situații în care clienții reacționează mult prea târziu și, doar în momentul notificării de la executor, contactează Banca pentru a ajunge la o înțelegere, însă chiar dacă este finalizată, costurile de executare trebuie deja plătite către executorul judecătoresc.

Raiffeisen Bank își propune să educe și să promoveze, prin acțiunile întreprinse, colectarea amiabilă, informarea transparentă și soluții de restructurare. De la finalul anului 2015 au fost ajustate metodele de restructurare destinate în special clienților cu credite CHF, prin care se oferă o reducere de 20% la principal și dobândă de ROBOR <sup>6)</sup> + 3% la conversia la RON, rezultând în reduceri ale ratelor de plată de până la 40%.

- Numărul și volumul de credite care au beneficiat de reducere parțială sau totală a datoriei:  
RISC: 12 Cazuri sociale, Sold: 523 mii EUR, Ștergere datorii de: 258 mii EUR  
RISC: 65 Cazuri VAS <sup>7)</sup>: 3,42 milioane EUR, Preț încasat: 813 mii EUR
- Numărul și volumul de credite restructurate cu reducere de preț și reducere de capital (Restructurări acordate clienților care nu se încadrează în criteriile sociale, dar sunt în dificultate):  
RISC: Restructurări 1.524 clienți cu Sold de 28,3 milioane EUR
- Totalul portofoliului de credite ale persoanelor fizice în sold la 31.12.2015  
RISC: Credite PF: 341.770 produse cu 2.253.076.850 EUR
- Portofoliul de CHF:  
RISC: Restructurări / 2015: 242 clienți cu Sold de 13,8 milioane EUR

Etaple parcurse până la executarea silită sunt:

- colectare amiabilă, prin apeluri, sms-uri, scrisori, vizite la domiciliu, efectuate prin echipe dedicate, specializate, interne sau prin intermediul agențiilor de recuperare;
- oferta opțiunii de restructurare a creditelor;
- oferta de ștergeri parțiale ale datoriilor pentru credite negarantate sau a celor garantate prin procesul de vânzare voluntară a garanției.

Criteriile luate în calcul pentru soluționarea cazurilor sociale:

- Decesele
- Problemele grave de sănătate
- Șomajul
- Reducerea veniturilor sub limita salariului minim pe economie
- Locuințele distruse de accidente ce nu pot fi acoperite de asigurări
- Dezastrele naturale.

<sup>6)</sup> ROBOR = Rata medie a dobânzii pentru creditele în lei acordate pe piața interbancară și este stabilită de către Banca Națională a României (Romanian Interbank Offer Rate)

<sup>7)</sup> VAS = Vânzarea voluntară a garanției (Voluntary asset sell)

Pentru societate



## Bancher responsabil

### Responsabilitatea produselor

Dezvoltarea și managementul produselor financiare oferite de Raiffeisen Bank este reglementată printr-o normă internă care a intrat în vigoare în septembrie 2005. De asemenea, metodologia de vânzare a produselor financiare este reglementată prin normele și procedurile interne aferente fiecărui produs în parte.

Raiffeisen Bank oferă, în mod excepțional, pachete de cont curent pentru studenți și conturi curente pentru minori, fără costuri, precum și conturi curente pentru pensionari la costuri mai mici față de cele standard.

Raiffeisen Bank are 162 de puncte de acces (117 ATM-uri și 45 de agenții) în zonele dezavantajate economic sau mai puțin populate, ceea ce reprezintă 10% din totalul punctelor de acces ale Raiffeisen Bank.

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 și ANSPDC.

		Total	Sanctiuni	Avertismente	Amenzi	Valoare amenzi (RON)
<b>Reclamații ANPC</b>	2014	798	69	25	44	334.000
	2015	1023	87	36	51	209.311
<b>Controale ANSPDCP</b> (Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal)	2014	3	7	1	6	9.000
	2015	8	6	4	2	6.666

## Partener onest

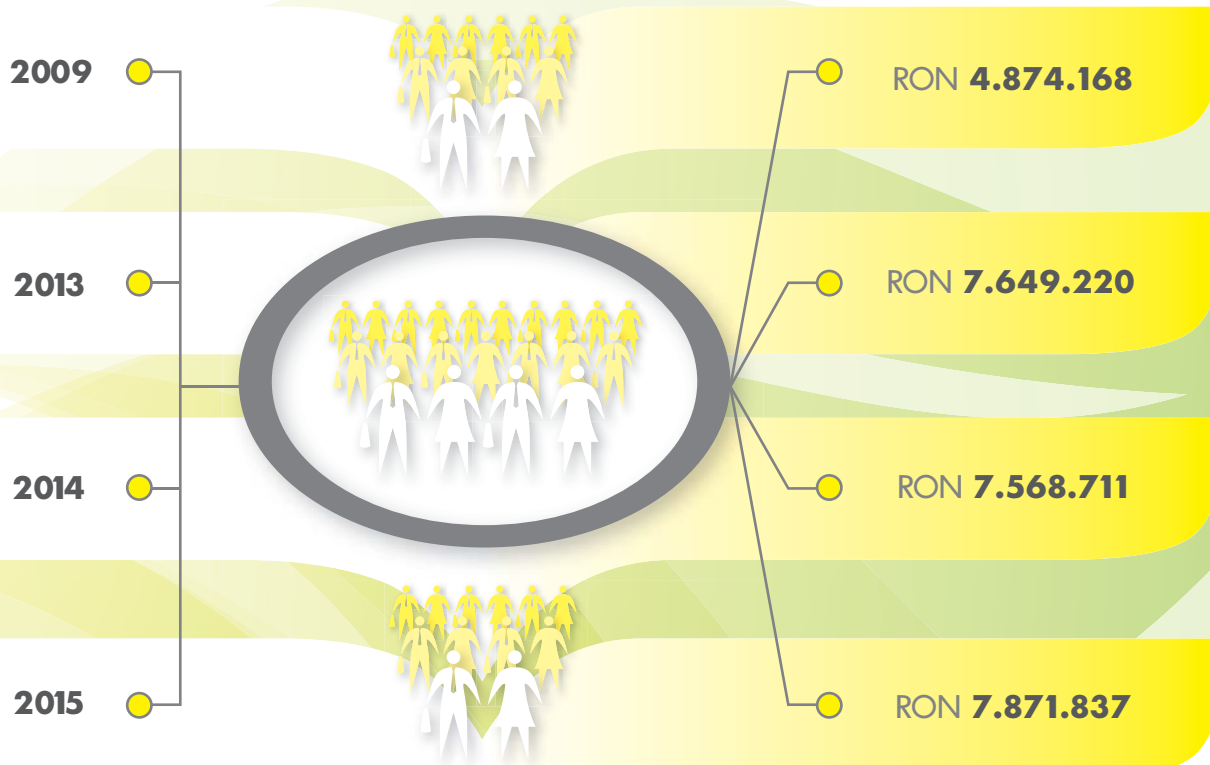
### Consultarea partenerilor

- Contactarea lunară a aproximativ 10.000 de clienți, atât persoane fizice cât și companii, pentru a evalua satisfacția acestora în ceea ce privește colaborarea cu angajații Băncii, produsele și serviciile Raiffeisen Bank pe care le utilizează.
- Testarea de către client a produselor și serviciilor noi prin tehnici specifice de cercetare de piață (calitativă și cantitativă), înainte de a fi lansate pe piață, astfel încât să fie adaptate cât mai bine nevoilor lor.
- Poziționarea cât mai aproape de clienți, pentru creșterea confortului acestora, prin prezența cu birouri mobile la sediile companiilor unde sunt angajați, pentru oferirea de consultanță personalizată și a economiei de timp prin eliminarea deplasării în agenții, informații noi despre produsele și serviciile bancare, deschiderea conturilor, ridicarea cardurilor, efectuarea de calcule pentru credite și semnarea documentației aferente.
- Colectarea și rezolvarea reclamațiilor clienților. Raiffeisen Bank a reușit să mențină satisfacția clienților, care au depus reclamații la un nivel similar cu cel înregistrat în anul 2014, în contextul în care numărul de reclamații colectate în 2015 a crescut cu 17% față de anul precedent. Feedback-ul primit de la clienți constituie o sursă continuă de îmbunătățire a calității serviciilor și produselor Băncii.
- Platforma online „Vocea Ta”, lansată în 2012, în care se centralizează sugestiile primite de la angajații Băncii (18.419 sugestii înregistrate până la sfârșitul anului 2015, care contribuie semnificativ la simplificarea și adaptarea serviciilor oferite clienților, dar și a proceselor interne ale Băncii.
- Vendor Management cu furnizorii semnificativi,
- Stakeholder Engagement, survey-ul anual care stă la baza rapoartelor CSR,
- Sondajul anual de opinie a angajaților (EOS) oferă informații legate de nivelul de angajament, loialitate și motivarea angajaților de a fi productivi,
- Sondajul anual ICSS oferă informații legate de colaborarea internă între direcții și departamente, completat de un eșantion semnificativ de angajați.

Bun cetățean

**Societatea civilă și interesul public. Investiții comunitare**

## Valoarea investițiilor



**33 RON** investiți/beneficiar  
**1.463 RON** contribuția/angajat  
**400** de angajați au voluntariat 2.077 ore, în medie, 5h din timpul de lucru/angajat  
**1,49%** din profitul brut, contribuția Băncii în programe comunitare, conform criteriilor de raportare LGB  
**63.085 RON** valoarea medie a fondurilor administrate de partenerii comunitari

Număr  
beneficiari  
**239.247**

## Pentru societate

Raiffeisen Bank contribuie la dezvoltarea sustenabilă a societății, fiind în permanență preocupată de îmbunătățirea educației financiare în rândul tinerilor, a artei și culturii românești, precum și de promovarea unui mediu mai curat și a unui stil de viață sănătos.

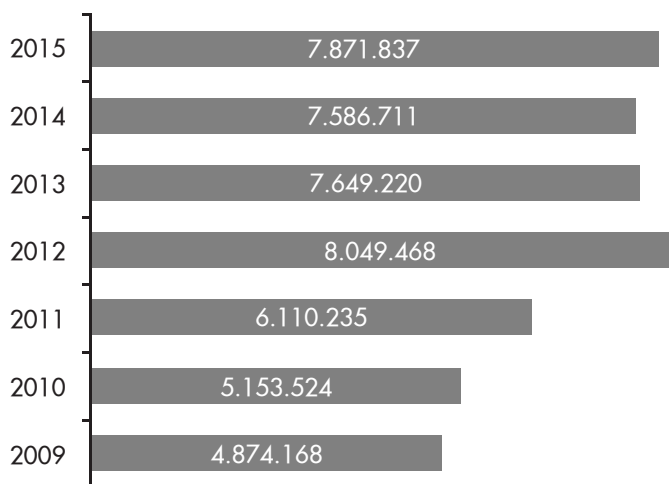
Suntem conștienți de rolul important pe care trebuie să-l avem într-o societate în care avem aproape două milioane de clienți. Acționăm cu responsabilitate în toate ariile și pe întreg teritoriul țării pentru a influența pozitiv comunitățile în care ne desfășurăm activitatea. Suntem responsabili pentru păstrarea în siguranță a economiilor clienților noștri și pentru plasamente responsabile în credite atât către clienții persoane fizice cât și către cele 100.000 de IMM-uri și 8.200 de companii medii și mari pe care le deservim.

Contribuim în acest fel la formarea de capital românesc, la dezvoltarea economiei naționale și la asigurarea unui număr mai mare de locuri de muncă.

### Impact în comunitate – date de referință în 2015

- Contribuția Raiffeisen Bank în programe comunitare a fost de peste 7,8 milioane lei (după criteriile de raportare LBG), reprezentând 1,49% din profitul brut, 1.463 lei (aproximativ 325 EUR) pentru fiecare angajat și colaborarea în peste 100 de proiecte.
- Programul de Granturi Raiffeisen Comunități, aflat la a cincea ediție, a atras 240 de proiecte comunitare și a premiat cele mai bune zece proiecte cu câte un grant de 10.000 de euro, valoarea totală a granturilor fiind de 100.000 EUR. Peste 60 de voluntari, angajați Raiffeisen, au participat la jurizare.
- Peste 400 de voluntari, angajați Raiffeisen Bank, au dedicat un total de 2.077 ore acțiunilor de voluntariat.
- În 2015 Raiffeisen Bank susține pentru prima dată Festivalul Internațional George Enescu și Art Encounters.
- Banca sprijină în continuare unele dintre cele mai prestigioase evenimente culturale și sportive ale României: Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu, TIFF, Festivalul Sonoro, Gala Premiilor Uniter, Undercloud, producțiile și turneele Teatrului Act, Bucharest Internațional Marathon, Sport Arena Streetball, Maratonul Via Maria Theresia.
- Raiffeisen Bank contribuie și în 2015 la dezvoltarea proiectelor unora dintre cele mai puternice organizații nonguvernamentale din România: Asociația Green Revolution, Asociația OvidiuRo, Asociația Tășuleasa, Fundația Principesa Margareta a României, United Way, Junior Achievement, Teach for Romania, Light Into Europe, Pro Vita, Fundația pentru Dezvoltarea Societății Civile, Habitat for Humanity.

#### Valoare totală a contribuțiilor conform standardelor de raportare LBG



#### Valoarea totală a investițiilor în comunitate

Valoarea totală a contractelor de sponsorizare încheiate de Raiffeisen Bank în 2015 a fost de **9.000.000 RON**, valoarea din această contribuție în programe comunitare care intră în aria de raportare LBG fiind de **7.871.837 RON**. Valoarea totală a crescut cu **3%** față de anul precedent.

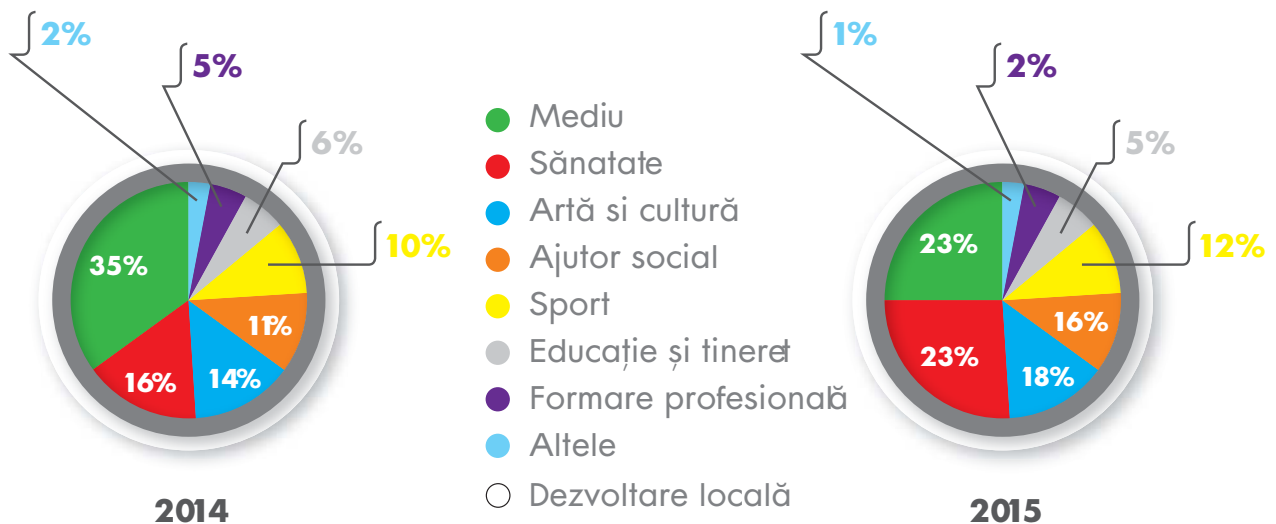
Proiecte diverse de susținere a culturii și a sportului, a educației și a sănătății populației din zonele în care își desfășoară activitatea. Intrarea în amănuntele acestor proiecte poate provoca aceeași senzație de umanizare în jurul unui tip de afacere pe care în mod curent o percepem ca fiind legată doar de profit, cifre seci și bani.

**Andrei Manolescu**  
Dilema Veche

## Domenii susținute

Cauzele susținute în 2015 au rămas constante și oglindesc cele 5 direcții strategice ale Băncii: artă și cultură românești, ecologie urbană, educație, servicii sociale și sport. Astfel, ecologia (23%) și serviciile sociale (23%) sunt principalele cauze susținute de Bancă, urmate de proiectele de educație (19%) și de cele pentru artă și cultură (16%), precum și cele pentru sport (peste 12%).

Raiffeisen Bank continuă să-și onoreze parteneriatele existente și cu organizațiile ale căror activități nu se înscriu în direcțiile strategice ale Băncii, acestea reprezentând 7% din cauzele susținute în 2015.



Ne interesează tot ceea ce îmbogățește și educă o comunitate. Pentru că, într-o comunitate dezvoltată și prosperă, publicul, mai educat, va avea și un venit mai mare la un moment dat. Pe termen mediu și lung, apar și beneficiile economice. Noi suntem o bancă ce are operațiuni în toată țara și nu poate să ne fie indiferent ce locuri de muncă și ce venituri are populația dintr-un anumit oraș. Altfel spus, sprijinim proiecte prin care să putem facilita dezvoltarea comunității.

**Corina Vasile**  
Director, Direcția de Comunicare și Relații Publice



## Pentru societate

Raiffeisen Bank a susținut în mod constant societatea civilă din România. Ani de an ne-am implicat în dezvoltarea proiectelor care pot educa și îmbogăți comunitatea. Protecția și respectul față de mediu, școala, cultura, arta sau sportul ca stil de viață sănătos ne influențează pe fiecare dintre noi, de aceea angajamentul nostru este să susținem parteneri strategici în toate aceste domenii și, mai ales, să atragem prin exemplul nostru și alți parteneri în susținerea cauzelor, cum ar fi clienții sau angajații Băncii.



**33 RON** investiți/beneficiar

**1.463 RON** contribuția/angajat

**400** de angajați au voluntariat 2.077 ore, în medie, 5h din timpul de lucru/angajat

**1,49%** din profitul brut, contribuția Băncii în programe comunitare, conform criteriilor de raportare LGB

**63.085 RON** valoarea medie a fondurilor administrate de partenerii comunitari

Număr  
beneficiari  
**239.247**



*Raiffeisen Bank este, în premieră, partener principal al Festivalului Internațional George Enescu*

## Partenerii comunitari

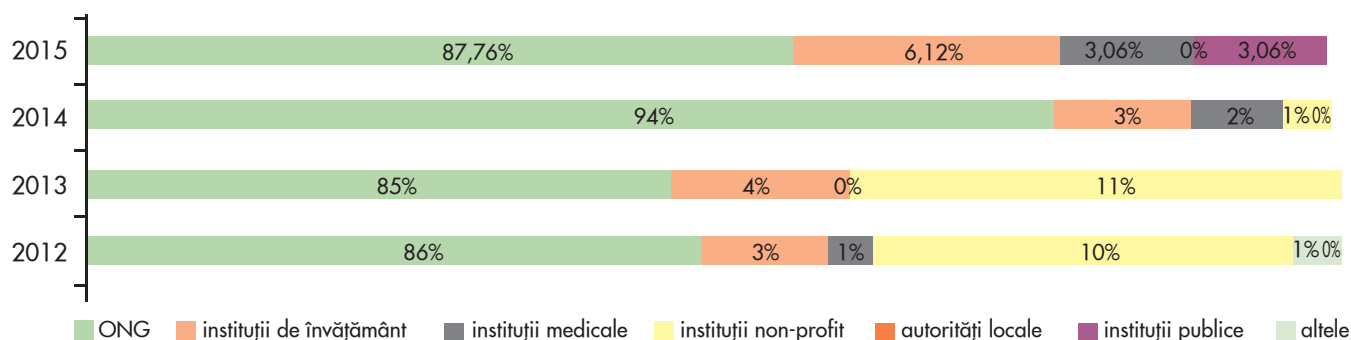
Din studii similare cu cele de piață încercăm să cunoaștem publicurile cu care interacționăm, să aflăm care sunt prioritățile lor și ale comunității. În domeniul intervenției sociale, al investiției comunitare, încercăm să facilităm coeziunea dintre diferiți factori din societate, astfel încât împreună să rezolvăm o problemă. Ne asumăm rolul de facilitatori, dezvoltând câteva arii de acțiune. Susținem arta și cultura, de exemplu, alegând proiecte care sunt de foarte bună calitate, după cum cred, mai ales, specialiștii. Și, fără să intervenim în nici un fel în actul cultural, încercăm să mărim audiența aducând mai multe lumi împreună, pentru că ne dorim ca proiectele sprijinite de noi să crească an de an.

*Niciodată nu vei putea să dezvolti un proiect serios fiind singur, fără parteneri la toate nivelurile. Aici vorbim despre un partener foarte serios, cum este Raiffeisen Bank, care provoacă de fiecare dată, pe lângă ajutorul pe care ți-l oferă. Dincolo de o susținere financiară, lucrul cel mai important este o gândire comună pentru binele celor pentru care lucrăm, pentru cei cărora ne dăruim într-un fel viața...*

**Constantin Chiriac**

Actor și Președinte  
Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu

### Tipul partenerilor comunitari



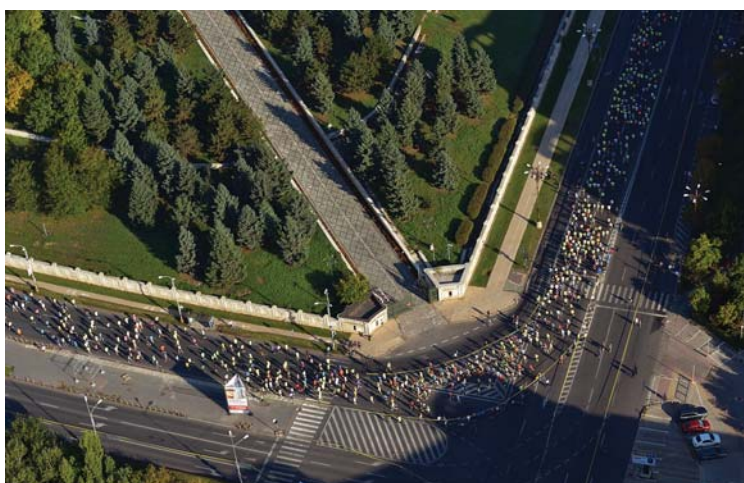
*Am reușit să găsim în Raiffeisen Bank un partener care să creadă în această nebunie a noastră și am dat drumul la primele 100 de biciclete. Rezultatul a fost atât de colosal și cererea atât de mare, că, în același an, am început să dezvoltăm proiectul, să deschidem centre în mai multe orașe din țară. Au trecut de atunci șase ani, iar numărul utilizatorilor care au închiriat biciclete de la noi a ajuns la trei milioane. În momentul acesta avem 1.000 de biciclete în șapte orașe din țară, pe care le închiriem șapte zile pe săptămână, din martie până la sfârșit de octombrie-noiembrie.*

**Raluca Fișer**

Președinte, Asociația Green Revolution

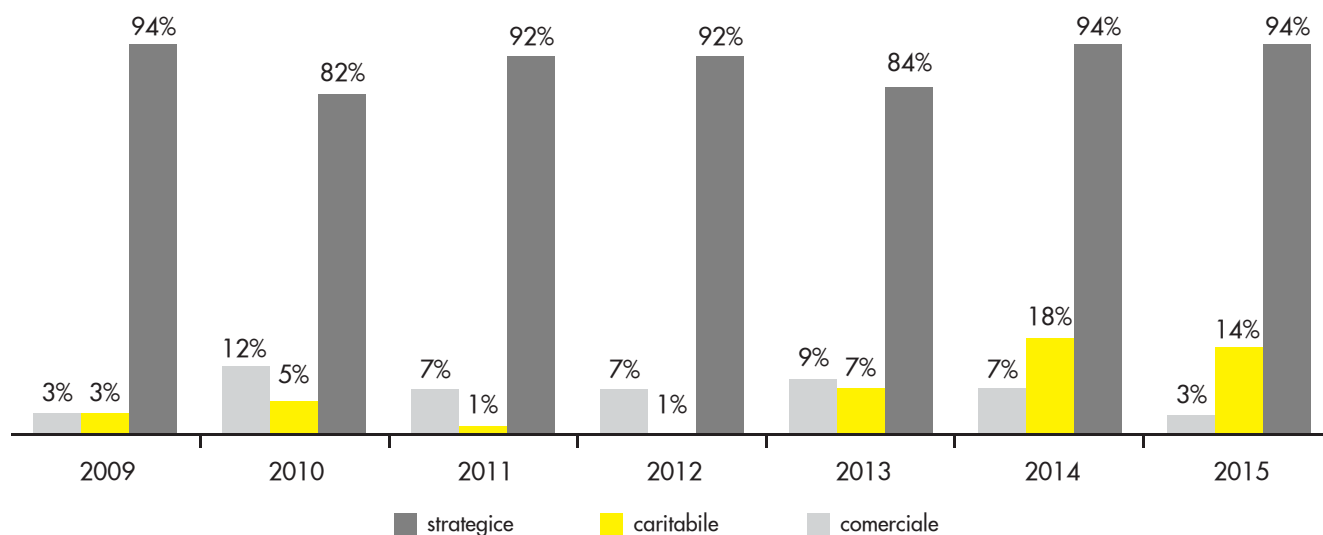
## Beneficiarii proiectelor comunitare

În 2015 partenerii comunitari au raportat 239.247 beneficiari direcți ai programelor implementate cu sprijinul Băncii. Principalele schimbări ce au fost raportate sunt orientate spre schimbări de comportament și îmbunătățirea calității vieții.



Start pentru a opta ediție a Raiffeisen Bank Bucharest International Marathon

### De ce se implică Raiffeisen Bank în comunitate (Motivație în %)

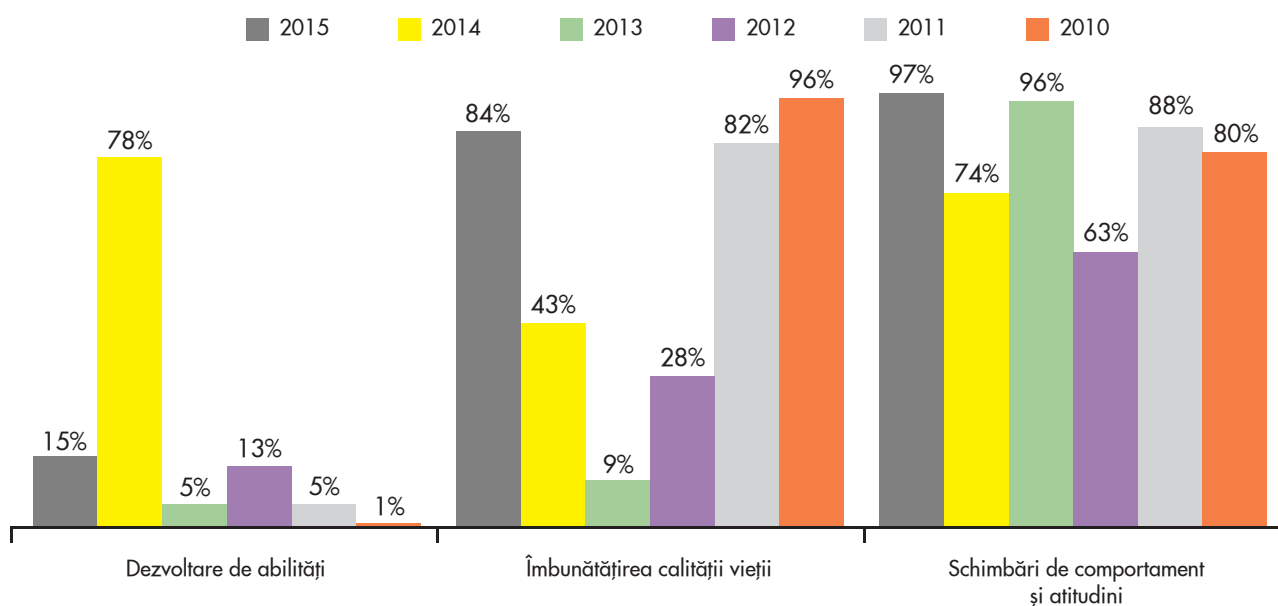


Raiffeisen Bank este unul dintre cei mai vechi prieteni ai Festivalului SoNoRo și partenerul nostru principal de nouă ani. Chiar la început, când demersul în sine părea nerealist, a avut încredere în noi și în propunerile noastre, încredere care ne-a făcut să ajungem, iată, la ediția a X-a. Prin această susținere am putut planifica pe termen lung și dezvolta comunitatea SoNoRo.

**Răzvan Popovici**

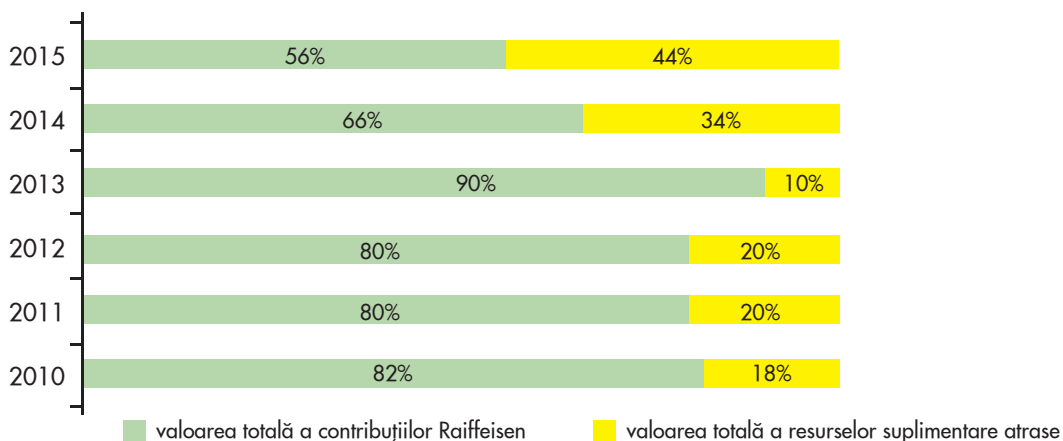
Director executiv Festivalul SoNoRo

## Tipul schimbărilor generate în rândul beneficiarilor

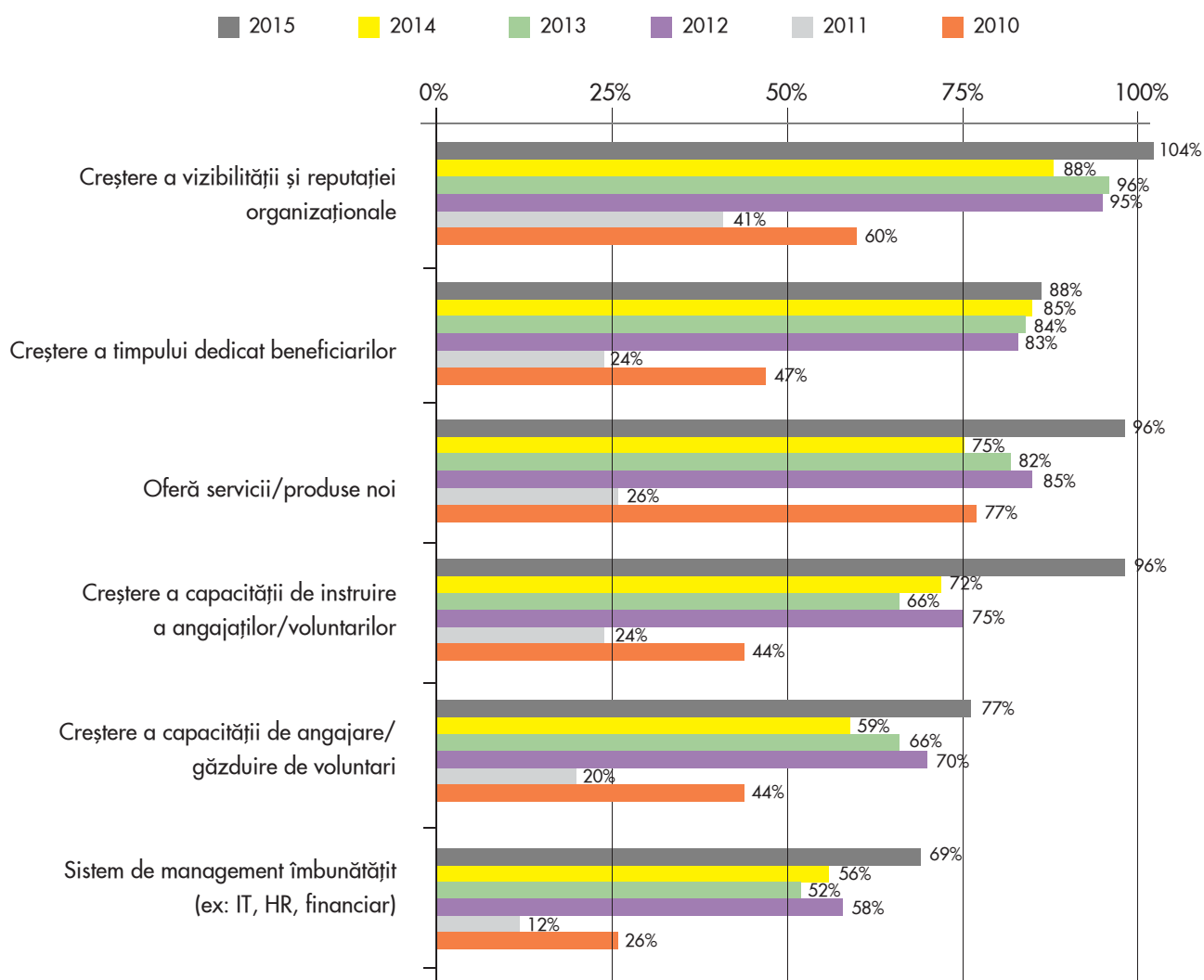


Banca încurajează capacitatea partenerilor comunitari de a atrage resurse suplimentare pentru proiectele pe care le implementează.

## Raportul dintre resursele investite de Raiffeisen Bank și resurse suplimentare atrase



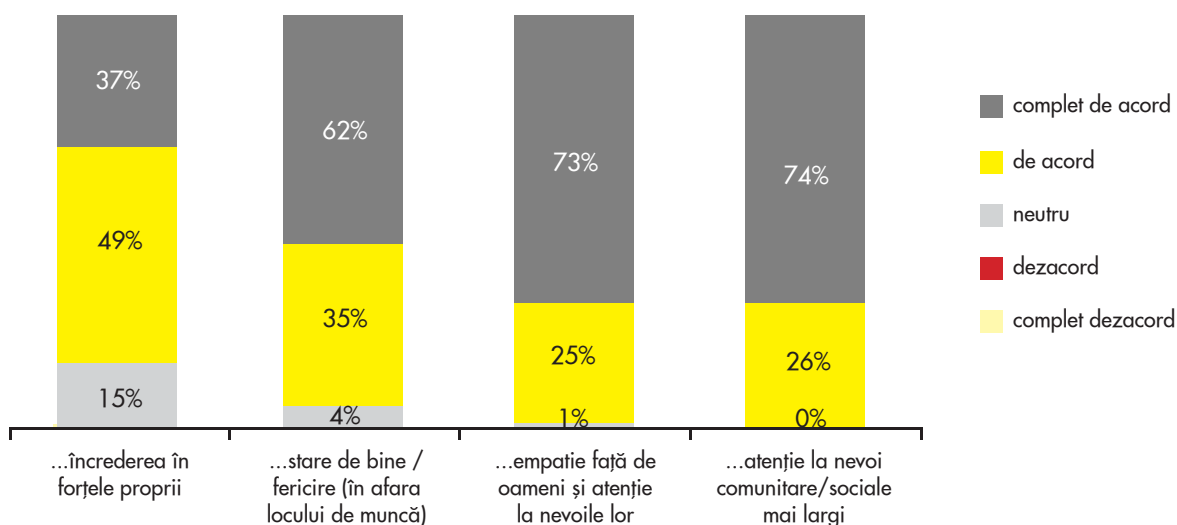
## Schimbări generate în cadrul organizațiilor partenerere



## Voluntariat în echipa Raiffeisen Bank

În 2015, peste 400 de voluntari, angajați Raiffeisen, au participat la diferite acțiuni de voluntariat: management de proiecte (cum ar fi selecția proiectelor câștigătoare în diferite programe de finanțare), educație preșcolară, cursuri ce țin de domeniul nostru de activitate - educație financiară, ridicare de case sau strângere de fonduri.

### Activitățile de voluntariat au dezvoltat în rândul angajaților:



Steven van Groningen, Președinte & CEO Raiffeisen Bank, Educator pentru o zi în grădinița din Budila, județul Brașov

Fiecare vizită pe care am primit-o a fost minunată pentru copiii pentru că se întâmplă rar ca altcineva să petreacă timp cu ei. S-au simțit importanți, iar părinții lor au fost fericiți. A fost ca o confirmare că și-au lăsat copiii pe mâini bune și că trebuie să-i aducă mai departe la grădiniță. Pentru mine, ca educatoare, fiecare strângere de mână a voluntarilor a însemnat speranță. Vă mulțumesc!. Izabella Orban, educatoare la grădinița din Apața, județul Brașov

Acțiunea de voluntariat Fii educator pentru o zi în programul Fiecare copil în grădiniță al Asociației OvidiuRo.

Pentru mediu





Am economisit  
**2015 > 2014**

**55.205 l** carburanți

**4,01 GWh** energie  
electrică

**2.440 mc** apă

Am reciclat  
**2015**

Hârtie – **300.589 kg**

DEEE-uri – **19.332 kg**



Angajații noștri au zburat **1.941.634 km**

## Emisii de gaze cu efect de seră

Raiffeisen Bank a decis în **2015** înlocuirea a încă **110** autoturisme care degajau **166 g/km** noxe cu autoturisme care degajă **98 g/km** noxe. Astfel, acestea au scăzut cu **7.480 g/km/lună**.

Media noxelor emise, conform specificațiilor tehnice, este de **114 g/km**



## Bancher responsabil

### Responsabilitatea față de mediu

#### Evaluarea riscurilor din punct de vedere social și de mediu

În aprilie 2014, Raiffeisen Bank a implementat o politică de risc social și de mediu, prin care și-a propus: să finanțeze proiectele care nu prezintă riscuri din punct de vedere social și de mediu și care să fie sustenabile pe termen lung; să reducă riscul social și de mediu atât pentru organizație, cât și pentru partenerii ei (clienți și/sau furnizori); să se conformeze cu cerințele și standardele naționale și internaționale cu privire la riscurile sociale și de mediu.

Această politică vizează situații de ordin social, de mediu și de muncă, acoperind mai multe aspecte ce țin de: managementul resurselor umane, politică de achiziții, diferite activități financiare (credite, investiții etc.), cerințe interne de mediu – eficiența resurselor și a energiei, prevenirea poluării, reciclare etc., precum și capacitatea și competența organizatorice - definirea zonelor responsabile pentru implementarea acestei politici.

Înainte de structurarea oricărei tranzacții financiare, clienții din portofoliu și cei potențiali trec printr-o fază de analiză. Nivelul de risc este clasificat în trei categorii (scăzut, mediu și mare), iar evaluarea proiectelor financiare urmărește, în primul rând: sectorul de activitate, scadența și valoarea creditului, precum și garanțiile propuse.

2014

Portofoliul de credite	Risc social	Risc de mediu
Nivel mediu de risc	14,6 %	21,1 %
Nivel ridicat de risc	33,5 %	19,8 %

2015

Portofoliul de credite	Risc social	Risc de mediu
Nivel mediu de risc	14 %	20,7 %
Nivel ridicat de risc	33,3 %	19,9%

Nu s-au înregistrat plângeri privind impactul de mediu, amenzi semnificative sau sancțiuni non-monetare pentru nerespectarea legislației de mediu.

## Partener onest

### Ecologie acasă

Raiffeisen Bank și-a asumat un mod responsabil de a face afaceri, motiv pentru care acordă constant o atenție sporită reducerii impactului pe care îl generează asupra mediului în care activează. Au fost astfel dezvoltate o serie de politici privind responsabilitatea față de mediu, iar acțiunile s-au concentrat pe optimizarea consumului de resurse. În 2015, angajații Băncii au contribuit la diminuarea cu peste 8% a consumului de combustibil față de anul precedent. De asemenea, au scăzut emisiile de gaze cu 7.480 g/km/lună.

### Reciclare de resurse

Tip resursă reciclată (unitate de măsură)	Volum 2013	Volum 2014	Volum 2015
Hârtie (kg)	309.845	353.466	<b>300.589</b>
DEEE-uri (kg)	54.188	42.974	<b>19.332</b>

## Consum de resurse

Tip resursa consumată (unitate de măsură)	Volum 2013	Volum 2014	2015
Energie electrică (Gwh)	25,15	27,31	<b>23,3</b>
Energie termică (Gcal)	10.120	11.845	<b>17.492</b>
Apă (mc)	68.400	81.640	<b>79.200</b>
Carburanți (l) <sup>8)</sup>	740.228	645.276	<b>590.071</b>
Hârtie <sup>9)</sup> (kg)	433.255	367.257	<b>376.333</b>

Inițiative privind reducerea consumului de resurse:

- Montarea unor senzori de prezență pentru iluminat în spații comune: în agenții pentru grupuri sanitare și holuri, iar în sediul central pentru grupuri sanitare, holuri și parcări. De asemenea, s-au montat senzori de prezență pentru pornirea climatizării în sălile de întâlnire din sediul central.
- Montarea unor cronotermostate la centralele termice din agenții, fiind astfel programată o anumită temperatură în timpul programului de lucru și alta în afara programului de lucru și în zilele de sărbătoare legală.
- Înlocuirea echipamentelor de climatizare care funcționau cu tehnologie veche (pompă de căldură) cu echipamente care utilizează tehnologia inverter, cu un consum redus de energie electrică. Echipamentele vechi funcționau cu freon 22, foarte toxic pentru mediu, iar cele noi funcționează cu freon 410, ecologic. Se continuă și în 2016.

Transportul angajaților/ materialelor necesare activității Băncii cu mijloace de transport alternativ

	2014	2015
Deplasări angajați cu automobilul personal în interes de serviciu	963.000 km (aprox. 77.000 l)	978.057 km (aprox. 78.000 l)
Deplasări angajați cu taxiul <sup>10)</sup> în interes de serviciu	360.000 km (aprox. 29.000 l)	499.074 km (aprox. 40.000 l)
Servicii de curierat <sup>11)</sup> pentru transport materiale (cantitate marfă transportată)	150 t	160 t

## Emisii de gaze cu efect de seră

În anul 2015, flota de autoturisme a Băncii a parcurs aproximativ 634.000 km/lună.

Pentru a reduce cantitatea acestor emisii, Raiffeisen Bank a decis în 2015 înlocuirea a încă 110 autoturisme care degajau 166 g/km noxe cu autoturisme care degajă 98 g/km noxe. Astfel, acestea au scăzut cu 7.480 g/km/lună. Media noxelor emise, conform specificațiilor tehnice, este acum de 114 g/km, adică 72.276.000 g noxe/lună.

<sup>8)</sup> Consum carburanți cu flota de mașini a Băncii

<sup>9)</sup> Luăm în calcul doar hârtia utilizată intern la copiatoare sau imprimante

<sup>10)</sup> Este monitorizat doar transportul cu companiile de taximetrie cu care Banca are contract

<sup>11)</sup> Servicii de curierat contractate de Bancă

## Bun cetățean

### Păstrarea unui mediu curat și sănătos pentru societate

Cele mai ample proiecte pe care le susține Raiffeisen Bank, cu impact mare asupra mediului și asupra atitudinii oamenilor față de mediu, sunt: *I'Velo*, *StudentObike*, *Biciclete cu cravată* și *Green Business Index*.

Partenerul Raiffeisen Bank, Asociația Green Revolution, fondată în martie 2009, este prima organizație nonguvernamentală de ecologie urbană din România ce pune în practică măsurile ce stau la baza construirii unui oraș verde.

*I'Velo* este cel mai important proiect de bike-sharing din România și are ca scop introducerea graduală a bicicletei în peisajul vieții urbane, atât pentru recreere, cât și ca mijloc de transport alternativ, sănătos. În cei 6 ani de funcționare, programul *I'Velo* a reușit să scoată peste 3.000.000 de români la pedalat și a contribuit la reducerea emisiilor de CO<sub>2</sub> din atmosferă cu aproximativ 1.750 de tone. Programul *I'Velo*, inițiat de Raiffeisen Bank și Green Revolution, se desfășoară cu sprijinul primăriilor din București, Brașov, Sibiu, Iași, Constanța, Alba Iulia, Oradea, precum și al Administrației Lacuri, Parcuri și Agrement București.

*Green Business Index (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. 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.



Deschiderea sezonului *I'Velo* în Parcul Herăstrău

Deși raportarea non-financiară este opțională, până la transpunerea în legislația națională a Directivei UE numărul 95/2014, Raiffeisen Bank publică încă din 2009 un raport anual de răspundere socială corporativă, Raportul CSR al Raiffeisen Bank, destinat celor interesați să aflu informații cu privire la modul de implicare în comunitate și nivelul de transparență al băncii, dincolo de datele financiare. Acest raport este realizat conform modelelor de raportare London Benchmarking Group (LBG), care evaluează investițiile în programele comunitare și nivelurile de schimbare generate asupra beneficiarilor acestora, și Global Reporting Initiative (GRI) pentru indicatorii privind governanța corporativă și comportamentul economic și social al companiei. Cele două modele de raportare sunt complementare, acoperind aspecte diferite.

## Anexa I

<b>Index de conținut GRI - G4, 2014</b>			
<b>PARTEA I: Raportarea Profilului Organizației</b>			
<b>1. Strategie și analiză</b>			
<b>Raportare Profil</b>	<b>Descriere</b>	<b>Pagină</b>	<b>Verificare externă</b>
<b>G4-1</b>	Declarație din partea celui mai senior factor decizional al organizației referitoare la sustenabilitatea organizației și a obiectivelor sale	3	nu
<b>2. Profil organizațional</b>			
<b>Raportare Profil</b>	<b>Descriere</b>	<b>Pagină</b>	<b>Verificare externă</b>
<b>G4-3</b>	Numele organizației	8	nu
<b>G4-4</b>	Principalele mărci, produse și/sau servicii.	8	nu
<b>G4-5</b>	Sediul central al companiei	15, 61	nu
<b>G4-6</b>	Numărul de țări în care operează compania și numele țărilor în care compania are operațiuni importante sau care sunt relevante pentru companie din punct de vedere al sustenabilității.	8	nu
<b>G4-7</b>	Tipul de acționariat și starea juridică.	8	nu
<b>G4-8</b>	Piețele deservite (pe regiuni geografice, sectoare și tipuri de clienți).	8	nu
<b>G4-9</b>	Dimensiunea organizației care raportează.	8	nu
<b>G4-13</b>	Schimbări semnificative care au avut loc în perioada de raportare, cu privire la dimensiune, structură sau acționariat.	8, 9, 10	nu
<b>G4-15</b>	Lista principiilor, cartelor sau altor inițiative pe care compania le susține și/sau la care este afiliată	29	nu
<b>G4-12</b>	Descrierea lanțului de furnizori ai companiei	30	nu
<b>G4-14</b>	Descrierea modului de aplicare a principiului precauției	49	nu
<b>3. Parametrii raportului</b>			
<b>Raportare Profil</b>	<b>Descriere</b>	<b>Pagină</b>	<b>Verificare externă</b>
<b>G4-28</b>	Perioada de raportare pentru informațiile furnizate.	15, 61	nu
<b>G4-29</b>	Data celui mai recent raport (dacă există).	12, 49	nu
<b>G4-30</b>	Ciclul de raportare.	15	nu
<b>G4-31</b>	Contact pentru întrebări legate de conținutul raportului.	63	nu
<b>G4-18</b>	Procesul de definire a conținutului raportului.	15	nu

<b>G4-17</b>	Acoperirea raportului (ex. țări, divizii, subsidiare etc.)	15	nu
<b>G4-19</b>	Lista aspectelor materiale identificate în procesul de definire a raportului	15	nu
<b>G4-20</b>	Limitări specifice legate de aspectele materiale în cadrul organizației	15	nu
<b>G4-21</b>	Limitări specifice legate de aspectele materiale în afara organizației	15	nu
<b>G4-22</b>	Raportarea efectelor oricăror retratări ale informațiilor din rapoarte anterioare și motivul pentru noua poziționare.	Nu se aplică	nu
<b>G4-23</b>	Schimbări semnificative față de raportarea anterioară, privind scopul și aspectele materiale	3, 5, 6	nu
<b>G4-32</b>	Tabel care să indice în conținutul raportului parametrii standard asupra cărora s-a raportat.	52-60	nu
<b>G4-33</b>	Se raportează politica curentă a organizației privind identificarea unui auditor extern	8, 10	nu
<b>4. Guvernanță, angajamente și implicare</b>			
<b>Raportare Profil</b>	<b>Descriere</b>	<b>Pagină</b>	<b>Verificare externă</b>
<b>G4-34</b>	Structura de guvernanță a organizației, inclusiv comisii sub cel mai înalt nivel ierarhic de guvernanță; identificați orice comisie responsabilă pentru deciziile economice, de mediu sau sociale.	8-10	nu
<b>G4-56</b>	Descrieți valorile, principiile, standardele și normele de operare ale companiei precum și codul de conduită.	8, 30	nu
<b>G4-24</b>	Lista grupurilor cointeresate care au fost angajate în dialog de către organizație.	15, 29, 42	nu
<b>G4-25</b>	Criteriile de identificare și selecție a grupurilor cointeresate cu care organizația a angajat un dialog.	15, 29	nu
<b>G4-26</b>	Abordarea companiei pentru implicarea stakeholderilor, inclusiv frecvența implicării, în funcție de tip și stakeholder group și indicare dacă aceștia au fost abordați în mod specific pentru realizarea raportului.	15	nu
<b>G4-27</b>	Teme și preocupări care au fost dezbătute/prezentate în procesul de consultare a stakeholderilor și cum a răspuns compania la aceste preocupări, inclusiv prin raportare.	15	nu
<b>PARTEA a II-a: Indicatori de performanță</b>			
<b>Economic</b>			
<b>Indicator de performanță</b>	<b>Descriere</b>	<b>Pagină</b>	<b>Verificare externă</b>
<b>Performanță economică</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	27-29	nu
<b>G4-EC1</b>	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.	26	nu

# Anexe

## Anexa 1

<b>G4-EC2</b>	Implicații financiare și alte riscuri și oportunități pentru activitățile companiei, datorate schimbărilor de climat.	Nu se aplică	nu
<b>G4-EC3</b>	Acoperirea obligațiilor planului de beneficii al organizației.	19+20	nu
<b>G4-EC4</b>	Spriin financiar semnificativ primit de la guvern.	Nu se aplică	nu
<b>Prezență pe piață</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	19-21	nu
<b>G4-EC5</b>	Procentul salariului mediu al unui angajat nou, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim pe economie.	19	nu
<b>G4-EC6</b>	Proceduri pentru angajarea persoanelor de la nivel local și procentul de personal de management angajat din comunitatea locală.	21	nu
<b>Impact economic indirect</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	27-28	nu
<b>G4-EC7</b>	Dezvoltarea și impactul investițiilor în infrastructură și servicii oferite în principal pentru beneficiul public.	28, 32, 34, 38	nu
<b>G4-EC8</b>	Descrierea impactului economic indirect semnificativ, inclusiv anvergura impactului.	30	nu
<b>Proceduri de achiziții</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	30	nu
<b>G4-EC9</b>	Procentul de cheltuieli cu furnizori locali în locații de operare importante.	30	nu
<b>Mediu</b>			
<b>Indicator de performanță</b>	<b>Descriere</b>	<b>Pagină</b>	<b>Verificare externă</b>
<b>Resurse</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	48-50	nu
<b>G4-EN1</b>	Materiale utilizate, în funcție de greutate sau volum.	48-50	nu
<b>G4-EN2</b>	Procentul de materiale folosite care sunt materiale de intrare reciclate.	48-50	nu
<b>Energie</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	48, 50	nu
<b>G4-EN3</b>	Consumul de energie în cadrul organizației	50	nu
<b>G4-EN6</b>	Reducerea consumului de energie.	50	nu
<b>G4-EN7</b>	Reducerea necesarului de energie raportat la produse și servicii	50	nu

# Anexe

## Anexa 1

Apa			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	50	nu
<b>G4-EN8</b>	Cantitatea de apă consumată, în funcție de sursă.	50	nu
<b>G4-EN-9</b>	Surse de apă afectate semnificativ de consumul de apă.	Nu se aplică	nu
<b>G4-EN10</b>	Procentul și volumul total de apă reciclată și refolosită.	Nu se aplică	nu
Biodiversitate			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
<b>G4-EN12</b>	Descierea impactului semnificativ al produselor și serviciilor asupra biodiversității sau a ariilor protejate.	Nu se aplică	nu
Emisii, ape menajere, deșeuri			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	48, 50	nu
<b>G4_EN15 COMM</b>	Totalul emisiilor de gaze cu efect de seră directe și indirecte în funcție de cantitate.	48, 50	nu
<b>G4-EN19</b>	Inițiative de a reduce emisiile de gaze cu efect de seră și rezultatele obținute.	50	nu
<b>G4-EN20</b>	Emisii de substanțe cu efect asupra stratului de ozon, în funcție de greutate.	Nu se aplică	nu
<b>G4-EN21</b>	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> și alte emisii, după tip și volum.	Nu se aplică	nu
Conformitate			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	31	nu
<b>G4-EN29</b>	Valoarea monetară a amenziilor semnificative și numărul total al sancțiunilor non-monetare pentru nerespectarea legislației de mediu.	31	nu
Transport			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	50	nu
<b>G4-EN30</b>	Impact de mediu semnificativ pentru transportul produselor sau altor materiale necesare activității organizației, inclusiv transportul angajaților.	50	nu
Evaluarea performanței de mediu în lanțul de furnizori			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
<b>G4-EN32</b>	Procentul de noi furnizori care au fost evaluați folosind criteriile de mediu	Nu se aplică	nu
<b>G4-EN33</b>	Impact de mediu semnificativ în lanțul de furnizori și acțiuni luate	Nu se aplică	nu

<b>Mecanisme de gestionare a plângerilor de mediu</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportări de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	31	nu
<b>G4-EN34</b>	Număr de plângeri privind impactul de mediu înregistrate, adresate și rezolvate prin sistemele formale de gestionare a plângerilor	31	nu
<b>Social: Practici de resurse umane</b>			
<b>Indicator de performanță</b>	<b>Descriere</b>	<b>Pagină</b>	<b>Verificare externă</b>
<b>Angajați</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportări de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	18-24	nu
<b>G4-10</b>	Totalul forței de muncă în funcție de tipul de muncă, contractul de angajare și regiune, împărțite în funcție de gen.	18, 21	nu
<b>G4-10</b>	Numărul total al angajaților și al noilor angajări, în funcție de vârstă, gen și regiune.	21	nu
<b>G4-LA1</b>	Numărul de noi angajări și fluctuația angajaților în funcție de vârstă, gen și regiune	21	nu
<b>G4-LA2</b>	Beneficii oferite angajaților cu normă întreagă, care nu sunt acordate și angajaților cu normă redusă, în funcție de locațiile importante de operare.	22	nu
<b>G4-LA3</b>	Întoarcerea la serviciu și păstrarea locului de muncă după concediul de maternitate/paternitate, în funcție de gen	22	nu
<b>Relații de muncă sau de management</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportări de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	21-23	nu
<b>G4-11</b>	Procentul angajaților acoperit de negocieri colective.	22	nu
<b>G4-LA4</b>	Minime înștiințări privind schimbări operaționale semnificative, inclusiv dacă este specificat în contracte colective.	22	nu
<b>Sănătate și siguranță la locul de muncă</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportări de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	23	nu
<b>G4-LA5</b>	Procentul forței de muncă totală reprezentată în întâlniri formale de management - sănătatea muncii și comisii de siguranță care ajută la monitorizarea și consultanța cu privire la medicina muncii și a programelor de siguranță.	23	nu
<b>G4-LA6</b>	Rata de rănire, boli la locul de muncă, zile pierdute și absenteism, precum și numărul de calamități produse la locul de muncă, în funcție de regiune și de gen	23	nu
<b>G4-LA7</b>	Angajați cu risc ridicat de incidente sau boli profesionale	23	nu
<b>Instruire și educație</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportări de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	19-22	nu



# Anexe

## Anexa 1



<b>G4-LA9</b>	Număr mediu de ore de instruire pe zi pentru angajat, după gen și după categoria acestuia.	19	nu
<b>G4-LA11</b>	Procentul de angajați care primesc regulat evaluări legate de performanță și dezvoltarea carierei, în funcție de gen și categorie	20, 22	nu
<b>Diversitate și egalitate de șanse</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	18, 19, 21	nu
<b>G4-LA12</b>	Componența organelor de guvernare și defalcarea salariaților pe categorii de salariați, în funcție de gen, vârstă, apartenența la grupuri minoritare și alți indicatori de diversitate.	18, 19, 21	nu
<b>Remunerarea angajaților, după gen</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	22	nu
<b>G4-LA13</b>	Raportul dintre salariul de bază al femeilor și cel al bărbaților, în funcție de nivelul ierarhic și de locațiile importante de operare	22	nu
<b>Social: Drepturile omului</b>			
<b>Indicator de performanță</b>	<b>Descriere</b>	<b>Pagină</b>	<b>Verificare externă</b>
<b>Investiții</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	19-20	nu
<b>G4-HR1</b> COMM	Procentul și numărul total de acorduri de investiții semnificative și contracte care includ clauze referitoare la drepturile omului sau care au fost supuse analizei privind drepturile omului.	Nu se aplică	nu
<b>G4-HR2</b>	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.	19-20	nu
<b>Non discriminare</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	31-32	nu
<b>G4-HR3</b>	Numărul total de incidente de discriminare și acțiunile corective întreprinse.	31-32	nu
<b>Libertate de asociere și negociere colectivă</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
<b>G4-HR4</b>	Operațiuni și furnizori importanți în care dreptul de a exercita libertatea de asociere și negocierea colectivă poate fi încălcat sau supus unui risc semnificativ, precum și acțiunile întreprinse pentru a sprijini aceste drepturi.	Nu se aplică	nu

# Anexe

## Anexa 1

Evaluare			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
<b>G4-HR9</b>	Număr total și procent de operațiuni care au fost subiectul unor evaluări privind respectarea drepturilor omului sau a unor evaluări de impact.	Nu se aplică	nu
Evaluarea practicilor privind drepturile omului în lanțul de furnizori			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
<b>G4-HR10</b>	Procentul de noi furnizori evaluați folosind criteriile ce țin de drepturile omului.	Nu se aplică	nu
<b>G4-HR11</b>	Impact semnificativ asupra drepturilor omului în lanțul de furnizori și acțiuni luate.	Nu se aplică	nu
Mecanisme de gestionare a plângerilor privind drepturile omului			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	32	nu
<b>G4-HR12</b>	Număr de plângeri privind drepturile angajaților înregistrate, adresate și rezolvate prin sistemele formale de gestionare a plângerilor.	32	nu
Social: Comunitate			
Indicator de performanță	Descriere	Pagină	Verificare externă
Comunități locale			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
<b>G4-SO1</b>	Procent din operațiuni în care sunt implicate comunitățile locale, evaluări de impact și programe de dezvoltare.	Nu se aplică	nu
Anti-corupție			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	31, 37	nu
<b>G4-SO3</b>	Procentul și numărul total de unități de afaceri analizate pentru riscurile legate de corupție.	31	nu
<b>G4-SO4</b>	Comunicare și instruire privind politici și proceduri anti-corupție	31	nu
<b>G4-SO5</b>	Incidente confirmate și acțiunile întreprinse ca răspuns la incidente de corupție.	31	nu
Politici publice			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	29-31	nu
<b>G4-16</b>	Lista asociațiilor în care compania este membră (asociații profesionale) sau organizații naționale și internaționale de advocacy	29	nu

# Anexe

## Anexa 1

<b>G4-SO6</b>	Valoarea totală a contribuțiilor financiare și în natură la partidele politice, politicieni și instituțiile legate de țară.	31	nu
<b>Comportament anti-concurențial</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	31	nu
<b>G4-SO7</b>	Numărul total de acțiuni juridice pentru un comportament anti-concurențial, lipsit de încredere, și practicile de monopol și rezultatele lor.	31	nu
<b>Conformitate</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	31	nu
<b>G4-SO8</b>	Valoarea monetară a amenzilor importante și numărul total de sancțiuni non-monetare pentru neconcordanță cu legile și reglementările.	31	nu
<b>Mecanisme de gestionare a plângerilor privind impactul asupra societății</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	Nu se aplică	nu
<b>G4-SO11</b>	Număr de plângeri privind impactul asupra societății înregistrate, adresate și rezolvate prin sistemele formale de gestionare a plângerilor.	Nu se aplică	nu
<b>Social: Responsabilitate legată de produse</b>			
<b>Indicator de performanță</b>	<b>Descriere</b>	<b>Pagină</b>	<b>Verificare externă</b>
<b>Etichetarea produselor și serviciilor</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	31-37	nu
<b>G4-PR3</b>	Tipul de informații despre produse și servicii solicitate prin proceduri și procentul de produse și servicii semnificative care fac obiectul acestor cerințe.	37	nu
<b>G4-PR4</b>	Numărul total de incidente de neconformare cu reglementările și codurile voluntare cu privire la produse și servicii de informare și etichetarea, în funcție de tipul de rezultate.	31	nu
<b>G4-PR5</b>	Rezultate ale cercetărilor care măsoară gradul de satisfacție al clienților.	30	nu
<b>FS1</b>	Politici cu anumite componente sociale și de mediu aplicate liniilor de activitate.	49	nu
<b>FS2</b>	Proceduri pentru evaluarea și analizarea riscurilor sociale și de mediu la liniile de activitate.	49	nu
<b>FS13</b>	Puncte de acces în zonele dezavantajate economic și mai puțin populate, după tipul lor.	37	nu
<b>FS15</b>	Politici pentru crearea și vânzarea de produse și servicii financiare.	37	nu
<b>FS16</b>	Inițiative de îmbunătățire a cunoștințelor în domeniul financiar în funcție de tipul de beneficiar.	11, 40	nu

<b>Comunicare de marketing</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	31	nu
<b>G4-PR6</b>	Vânzări interzise sau produse disputate.	Nu se aplică	nu
<b>G4-PR7</b>	Numărul total de incidente de neconformare cu reglementările și codurile voluntare, cu privire la comunicarea de marketing, inclusiv publicitatea, promovarea și sponsorizarea în funcție de tipul de rezultate.	31	nu
<b>Confidențialitatea consumatorilor/clienților</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	31	nu
<b>G4-PR8</b>	Numărul total de reclamații întemeiate cu privire la încălcarea drepturilor clientului cu privire la caracterul confidențial al informațiilor sau pierderilor de date despre clienți.	31	nu
<b>Conformitate</b>			
<b>G4-DMA</b>	Raportați de ce aspectul este material, raportați impactul care face ca acest aspect să fie material, raportați cum administrează compania acest aspect și efectele sale	31	nu
<b>G4-PR9</b>	Valoarea monetară a amenzilor importante pentru neconformare cu legile și reglementările privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor.	31	nu

## **ANEXA 2 - METODOLOGIA RAPORTULUI**

Analiza performanței Raiffeisen Bank în domeniul responsabilității sociale a fost realizată utilizând două standarde internaționale: metodologia London Benchmarking Group (LBG) <sup>12)</sup> și standardul de raportare Global Reporting Initiative (GRI) <sup>13)</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 (LBG)- 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 (GRI) - evaluarea guvernantei corporative și a comportamentului economic și social**

Sistemul de raportare GRI este un 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.

Raportul a fost realizat conform normelor GRI G4, „în conformitate” cu nivelul CORE. Anexa 1 prezintă indexul parametrilor raportați conform standardelor GRI pentru nivelul autodeclarat CORE. Informațiile din acest raport au fost colectate pentru perioada 1 ianuarie 2015 - 31 decembrie 2015 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.

Parametrii cuprinși în prezentul raport au fost determinați în 2014 și 2015 printr-o analiză de materialitate. Din 2010 (data primului raport) și până acum, am îmbunătățit în fiecare an nivelul de raportare, atât prin creșterea calității datelor pe parametri raportați în primul an, dar și prin introducerea de parametri noi, conform cu așteptările stakeholderilor noștri.

<sup>12)</sup> <http://lbg-romania.ro/content/>

<sup>13)</sup> <http://www.globalreporting.org/Home>

### **ANEXA 3 - LISTA PARTENERILOR ONG**

Asociația Bucharest Running Club  
Asociația Clubul Sportiv Smart Athletic  
Asociația Clubul Sportiv Sport Promotion  
Asociația Culturală Teatrul ACT  
Asociația Dăruiește Viață  
Asociația Ephemair  
Asociația Green Revolution  
Asociația Hercules  
Asociația Ivan Patzaichin-Mila 23  
Asociația Junior Achievement România  
Asociația Light into Europe  
Asociația M.A.M.E.  
Asociația Nutrigrup  
Asociația OvidiuRo  
Asociația People for Sport Romania  
Asociația pentru Educație Cinematografică  
Asociația pentru Promovarea Filmului Românesc  
Asociația Pro Vita pentru născuți și nenăscuți  
Asociația pentru Relații Comunitare  
Asociația Romana a Iubitorilor Valsului „Johann Strauss”  
Asociația școala Mamei Junior  
Asociația SoNoRo  
Asociația Spitalului de Psihiatrie „Dr. Gh. Preda”  
Asociația Tășuleasa Social  
Asociația Teach for Romania  
Asociația UNARTE  
Asociația UNTEATRU  
Asociația Young Leaders Club  
Federația VOLUM  
Fundatia Art Encounters  
Fundatia Akcees Education  
Fundatia Balul Vienez din Timișoara  
Fundatia CMU Regina Maria  
Fundatia Compania de Teatru Daya  
Fundatia Democrație prin Cultură  
Fundatia Estuar  
Fundatia Hospice Casa Speranței  
Fundatia Leaders  
Fundatia pentru Dezvoltarea Societății Civile  
Fundatia pentru SMURD  
Fundatia Principesa Margareta a României  
Fundatia Prințul de Wales Romania  
Fundatia United Way  
Organizația Habitat for Humanity Romania  
Uniunea Teatrală din România

# Anexe

## Anexa 4

### **ANEXA 4 – CONTACTE RAIFFEISEN BANK**

#### **Administrația Centrală**

Calea Floreasca nr. 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)  
Site internet: [www.raiffeisen.ro](http://www.raiffeisen.ro)

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

Corina Vasile – Director  
E-mail: [corina.vasile@raiffeisen.ro](mailto:corina.vasile@raiffeisen.ro)

#### **Echipa editorială a Raiffeisen Bank:**

Mihaela Coman, Alice Papa, Bogdana Diaconu și Corina Vasile

Mulțumim Asociației pentru Relații Comunitare pentru consiliere și sprijin, precum și colegilor care au furnizat informații pentru realizarea acestui raport!

-----  
Raportul anual de responsabilitate corporativă al Raiffeisen Bank poate fi accesat online la:  
<https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/responsabilitate-corporativa/rapoarte-anuale-csr/A>  
[www.raiffeisencomunitati.ro/rapoarte-csr](http://www.raiffeisencomunitati.ro/rapoarte-csr)