

GoodTM
CSR
2010



GOOD CSR 2010

RÖVID CSR JELENTÉS

2009 A VÁLTOZÁSOK ÉVE VOLT A VILÁGBAN ÉS MAGYARORSZÁGON EGYARÁNT, S EZEK A VÁLTOZÁSOK A RAIFFEISEN BANKOT IS JELENTŐSEN ÉRINTETTÉK. ÜZLETI MODELLÜNKET ÁT KELLETT ÉRTÉKELNÜNK, FELKÉSZÜLTÜNK EGY ÚJFAJTA MŰKÖDÉSRE. MINDEZEN VÁLTOZÁSOK MEGERŐSÍTETTÉK MEGGYŐZŐDÉSÜNKET, HOGY A HATÉKONY MŰKÖDÉS ELENGEDHETLEN RÉSZE A FELELŐS GONDOLKODÁS ÉS CSELEKVÉS, A SIKERÜNK PEDIG NEM ÉRTÉKELHETŐ ÖNMAGÁBAN, A BANKRA VETÍTVE, CSAK A MŰKÖDÉSI KÖRNYEZETÜNKET JELENTŐ TÁRSADALOM KONTEXTUSÁBAN. TÁRSADALMI FELELŐSSÉGÜNKET TÁGAN ÉRTELMEZZÜK, ÚGY GONDOLJUK, HOGY ALAPVETŐ TEVÉKENYSÉGEINKBEN, MINDENNAPOS DÖNTÉSEINKBEN IS MEG KELL JELENNIE. EZÉRT FOKOZOTT FIGYELMET FORDÍTUNK MŰKÖDÉSÜNK ÁTLÁTHATÓSÁGÁRA, ÜGYFELEINK ÉS MUNKATÁRSAINK ÉRTHETŐ ÉS PONTOS TÁJÉKOZTATÁSÁRA, A FELELŐS HITELEZÉSRE, A MEGTAKARÍTÁSOK ÖSZTÖNZÉSÉRE. EZEKEN TÚL JÓTÉKONY CÉLÚ TÁMOGATÁSAINK NAGYSÁGRENDJÉT MEGTARTVA TOVÁBBRA IS IGYEKSZÜNK VISSZAJUTTATNI A RENDELKEZÉSÜNKKRE ÁLLÓ JAVAK EGY RÉSZÉT A TÁRSADALOM KEVÉS-BÉ SZERENCÉS TAGJAINAK. 2010-BEN A MASTERCARD - AZ ÉV TÁRSADALMILAG FELELŐS BANKJA KATEGÓRIÁBAN 1. HELYEZÉST ÉRTÜNK EL, AMI VISSZAIGAZOLJA, HOGY JÓ ÚTON JÁRUNK.

SOÓS CSABA,
VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES

2009-ben a Raiffeisen Bank sem tudta elkerülni a válság Magyarországot érintő hatásait, ugyanakkor megőriztük likviditásunkat és stabilitásunkat. A bank 2009. év végi mérlegfőösszege 2 371 milliárd forintot tett ki. Az üzleti bevételek 2009 végére 12 százalékkal 142 milliárd forintra emelkedtek, az üzleti költségek, ráfordítások 2 százalékkal csökkentek az előző évihez képest. A Raiffeisen Bank céltartalék-állománya 70,7 milliárd forintot tett ki az év végén. A 2009-es üzleti évben a Raiffeisen Bank – a változó piaci környezethez igazodva – számos változtatást vitt véghez szervezeti struktúrájában. Az Alternatív Értékesítési Csatorna főosztály és az Értékesítés-menedzsment és fiókhálózat-koordinációs főosztály összevonásával megalakult az Értékesítés Támogatás Főosztály, valamint sor került a Retail Üzletág szervezeti működésének átalakítására. A biztosítási és befektetési termékkör a Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft-hez és a Raiffeisen Alapkezelőhöz, az üzletági kontrolling a Controlling főosztály felügyelete alá került. A fiókhálózati kiszolgálási modellben sztenderd lakossági fiókokat hoztunk létre, a nem kisvállalkozói, egyedi kezelésű vállalatok pedig átkerültek a Vállalati üzletág irányítása alá.

ELISMERÉSEINK

A bank a MasterCard – év bankja programjában „Előrekamatozó Betét” termékével első helyezést ért el a lakossági megtakarítási termékek versenyében. A Magyar Adományozói Fórum értékelésében a Raiffeisen Bank 3. helyezést ért el a „2008-ban a nettó árbevétel és adózás előtti eredmény százalékos arányában mérve a legtöbb adományt nyújtó pénzügyi vállalat” kategóriában.

FELELŐS MŰKÖDÉS ÉS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

Célunk a korrekt partneri viszony kialakítása minden érintett érdekcsoporttal. Ide tartoznak ügyfeleink, munkatársaink, a tulajdonosok, szállítóink, versenytársaink, a szabályozó hatóságok, iparági szerveződések, helyi közösségek, a non-profit szféra, és tágabb értelemben a természeti és épített környezet.

Egyszemélyes részvénytársaságként a Bank legfőbb döntéshozója az Egyedüli részvényes. A Közgyűlés hatáskörébe tartozó ügyekben az Egyedüli Részvényes írásban dönt, amelyről a vezető tisztségviselőket értesíteni köteles. A társaság ügyvezetését az Igazgatóság látja el, tagjai a társaság vezető tisztségviselői. Az Igazgatóság – amely 2009-ben 9 főből állt – munkáját a Felügyelő Bizottság ellenőrzi. Az Igazgatóság elnöke nem rendelkezik ügyvezetői szerepkörrel. Az Egyedüli részvényes és az Igazgatóság munkáját a következő másodlagos döntéshozó szervek segítik:

- Vezetőségi ülés
- Végrehajtó hitelezési bizottság
- Hitelbizottság
- Marketing bizottság
- Problémás hitelek bizottsága
- Portfólió bizottság
- Projekt bizottság
- Csoportszintű kockázatkezelési és eszköz-forrás bizottság.

A szervezeti egységek szakmai együttműködésében mátrix kapcsolatok érvényesülnek. A munkavállalók képviselője a vállalati döntéshozatalban több formában is megvalósul. Egyrészt a Felügyelő bizottság tagjainak egyharmada a munkavállalók képviselőiből áll. Másrészt számos csatornán keresztül tudnak javaslatokat tenni és véleményt mondani az Igazgatóság és a Menedzsment felé: a Menedzsmentelőterjesztéseken keresztül közvetten; a Cyber Open Door (a vezetői nyitott ajtók gyakorlatának virtualizált támogatása), a Munkahelyi Tanács, az Intranet és a 360 fokos értékelés rendszereit használva pedig közvetlenül.

KELETKEZETT ÉS FELOSZTOTT GAZDASÁGI ÉRTÉK, MILLIÓ EURÓ

	2008	2009
Üzleti bevételek	37.917	67.806
Munkabér és juttatások	35.569	27.563
Nyereségadó	4.396	1.656
Halasztott adó	-290	-3.598
Tárgyévi eredményből tőketulajdonosokra jutó hányad	15.985	1.571
Tárgyévi eredményből kisebbségi részeseidésekre jutó hányad	-1.455	-5.498

A korrupció kapcsán messzemenő változások történtek szerte a világon, így a Raiffeisen Bankon belül is: a korrupciót már nem pusztán gyarlóságnak tekintik, hanem elítélendő, üldözött bűncselekménynek. A Raiffeisen Bank minden fórumon igyekszik felhívni alkalmazottai figyelmét a korrupció megelőzésének szükségességére: interaktív e-learning tananyag keretében oktatást szervezünk, valamint „felhasználóbarát” hírlevelet működtetünk.

SAKÉRTŐ MUNKATÁRSÁK

A Raiffeisen Bankcsoport munkajogi létszáma a gazdasági válság következményeként 2009-ben 7,8%-kal, 3692 főre csökkent. 2009-ben a részmunkaidőben foglalkoztatottak létszáma 48 fő. Munkavállalóink 68%-a nő, 32%-a férfi. Az állományból 2303 fő dolgozott a fővárosban és 1389 fő vidéken. A teljes munkaerő fluktuációja 22,92%-os volt.

Munkatársaink nagy szakértelemmel végzik munkájukat, biztosítva ezzel az ügyfelek kiszolgálásának és a csoport működésének magas színvonalát. Míg az új dolgozók beilleszkedését orientációs és szakmai tréningek segítették, a régebbi munkatársaknak bankszakmai, nyelvi, valamint a tevékenységükhöz kapcsolódó készségfejlesztő programokkal segítettük a szervezeten belüli karrierjét. 2009-ben a munkatársak 8450 képzésen, konferencián, tantermi és e-learning tanfolyamon 21 000 napot töltöttek. Az egy főre eső átlag képzési napok száma 6 nap/év volt.

A Bankcsoport Teljesítménymenedzsment rendszere alapján, hogy minden vezető és munkavállaló meghatározott célok mentén dolgozik, és teljesítményét egyénileg értékeljük. Ez a rendszer – amely alapján az aktív munkavállalók 100%-a értékelésre került – tartalmazza az üzleti célok mellett azokat a kompetenciákat is, amelyek az egyéni fejlesztési terv, valamint a képzési részvétel alapját is adják.

A Bank szervezeti keretein belül végzi tevékenységét a Munkahelyi Tanács, melynek elsődleges feladata a dolgozói érdekek képviselete.

KÖRNYEZETTUDATOSSÁG: KÍVÜL - BELÜL

Energiatakarékosági beruházások

2009-ben több mint 280 Társasház és Lakásszövetkezet vette igénybe a Bank energiaracionalizáló programját, vagyis a megújuló energiaforrások használatára épülő, energia-megtakarítással járó beruházások, valamint az ezek eredményeként lecsökkent energiaigény elérését szolgáló kamattámogatott hiteltermékét. A felújítások társadalmi és környezetvédelmi hatása kiemelkedő: eddig 2000 társasház finanszírozása megközelítőleg több mint 100.000 lakás korszerűsítését is eredményezte, jelentősen hozzájárulva a lakók életkörülményeinek javításához.

Bankunk jelentős szerepet vállal továbbá önkormányzatok intézményeinek fűtés- és világosítás korszerűsítésében, mely beruházásokat ESCO partnereink közreműködésével finanszírozzuk. Az elmúlt 4-5 évben mintegy 4 milliárd forint összegben valósult meg iskolák, óvodák, szociális és egyéb intézmények ilyen jellegű felújítása országszerte. A beruházásoknak, illetve az ESCO konstrukciónak köszönhetően az önkormányzatok egy sokszor hosszú évek óta napirenden lévő feladat megoldásához jutnak, mégpedig úgy, hogy az önkormányzatot közvetlen hitelfelvétel nem terheli, és az új rendszerrel elérhető energiamegtakarítás gyakorlatilag kitermeli a beruházás költségét.

A Raiffeisen Zöld Bank program

2008-ban elindult a Raiffeisen Zöld Bank program.

A központi épületben klíma üvegfalat, fényvédő üvegeket és fóliákat használunk, ez kevesebb külső hő terhet jelent, így kevesebb energia ráfordítással lehet az épületet üzemeltetni. A Késmárk utcai, 2007-ben átadott irodaház hűtési és fűtési rendszerét geotermikus energia felhasználásával oldottuk meg, valamint az irodaház alatt található kútból oldjuk meg a vizesblokkok WC öblítését és a kert öntözését is. A központban és a fiókok 15%-ában rendelkezésre áll videokonferencia felszerelés, ami lehetővé teszi, hogy gépkocsi-

A RAIFFEISEN
SZÁMOKBAN

több mint
100 000
lakás korszerűsítése
segítségünkkel

68% a nők
aránya munkavállalaink
között

142 milliárd Ft
üzleti bevétel

21 000
napot töltöttek
munkatársaink
képzésen

használat nélkül folytassunk személyes megbeszéléseket. Ilyen jellegű környezet-szennyezésünket jelentősen csökkenti a shuttle busz, amelyet munkába járáshoz vehetnek igénybe dolgozóink.

2009-től bevezettük az öko-papírt irodai és marketingkommunikációs használatra egyaránt.

A PET palackok környezetbarát felhasználásához vásároltunk egy palackzsugorító berendezést. A bizalmas iratok zárt rendszerű megsemmisítésével szelektív módon kezeljük a papírhulladékot.

KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁSUNK

A Bank CSR tevékenységének fókuszában a családon kívül nevelkedő gyermekek állnak. A Raiffeisen Közös program keretén belül 2009 őszén is meghirdettük a gyermekotthonokban élő gyermekek tudatos életvitelének elősegítését szolgáló programok támogatását. A pályázaton 10 családon kívül nevelkedő gyermekek fejlesztésére irányuló civil kezdeményezés részesült a 25 millió forintos támogatásban. Ezen túlmenően a bank az OKOSkártyával a családon kívül nevelkedő gyermekekért akció keretében két alkalommal minden Raiffeisen OKOSkártyás vásárlás után 10 Ft-tal támogatta a rászoruló gyermekek étkeztetését.

KÖZVETLEN ENERGIAFELHASZNÁLÁSUNK, 2009.

Villamosenergia-felhasználás – központ	381 MWh
Villamosenergia-felhasználás – fiókhálózat	532,4 MWh
Üzemanyagfogyasztás	586 069 liter

VESZÉLYES HULLADÉK MENNYISÉGE (KG)

Autómosókból származó szennyvíz iszap	2030
Fénymásoló eszköz toner	350
Éttermi hulladék (zsírfogóból származó olaj)	2500

Az OKOSkártyás jótékony célú akció keretében eddig összesen mintegy 45 millió forintnyi élelmiszeradományt juttattunk csecsemő- és gyermekotthonoknak.

2009 nyarán négy alkalommal sajátos főzőverseny sorozatot szerveztünk különböző gyermekotthonokban. A program keretében Göncön, Balatonbogláron, Oroszlányban és Budapesten Szekeres Adrien énekesnő és több közismert médiaszemélyiség a nevelőotthonokban nevelkedő gyermekekkel főzőcsapatokat alakítottak, így vetélkedtek a szabadtéri bográcsos főzőversenyeken. Ezzel hívták fel a figyelmet a gyermekétkeztetés fontosságára.

2009 tavaszán meghirdettük meg a Vállalati Önkéntes Programot, amelynek keretében tavasszal és összesen 10 alkalommal, az ország különböző településein, elsősorban gyermekvédelmi intézményekben végeztek önkéntes munkát a bank munkatársai. 2008 őszén indítottuk el a Ludwig Múzeummal közösen a „Busszal a Múzeumba”, ingyenes múzeumpedagógiai programot.

A Magyarországon egyedülálló programban a Pest megyén kívül eső általános és középiskolák és a Múzeum közötti utazási költséget fizetjük. A pedagógusok a bankunk által létrehozott www.kozosen.hu microsite-on jelentkezhetnek be a buszos utazásra.

A második programban Anton Corbijn kiállításán 18 vidéki iskola 840 diákja mellett 4 budapesti és Pest megyei iskolából 200-an vettek részt saját utazással szervezve. Csörgő Attila képzőművész kiállítását 17 iskola 850 diákja látogatta meg a program keretében.

ALAPADATOK

A szervezet neve:

Raiffeisen Bank Zrt.

Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások:

Vállalati banki szolgáltatások, lakossági banki szolgáltatások, private banking szolgáltatások, önkormányzati szolgáltatások, lízingszolgáltatások, befektetési szolgáltatások, lakásszövetkezeti szolgáltatások, treasury szolgáltatások.

A szervezet központjának címe:

1054 Budapest, Akadémia u. 6.

Működési terület:

Magyarország

A tulajdonosi kör és a szervezet jogi formája:

A Raiffeisen Bank Zrt. 100%-ban a Raiffeisen International Bank-Holding AG (Raiffeisen International) leányvállalata, amely a bécsi központú Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) teljes körűen konszolidált leányvállalata. Jogi forma: Zártkörűen működő részvénytársaság.

A kiszolgált piacok:

Magyarország

SZERVEZETI ÁBRA

RAIFFEISEN BANK ZRT.

- Raiffeisen Lízing Zrt.
- Raiffeisen Autó Lízing Kft.
- Raiffeisen Eszközlízing Kft.
- Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft.
- Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt.

GRI TARTALMI INDEX

Indikátor	Helye a jelentésben
1	Stratégia és analízis
1.1	Vezérigazgatói köszöntő
2	Szervezeti profil
2.1-2.2	Alapadatok
2.3	Szervezeti ábra
2.4-2.7	Alapadatok
2.8-2.9	Üzleti tevékenységünk
2.10	Elismeréseink
3	A jelentés paraméterei
3.1-3.6	A jelentés paraméterei
3.7	Nincs ilyen
3.8	Nem releváns
3.10	Nem releváns
3.11	Nem releváns
3.12	GRI tartalmi index
4	Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek
4.1-4.4	Felelős működés és vállalatirányítás
4.14-4.15	Felelős működés és vállalatirányítás
EC	Gazdasági teljesítményindikátorok
EC1	Üzleti teljesítményünk
EN	Környezeti teljesítmény indikátorok
EN3, EN5, EN6, EN7, EN24	Környezettudatosság: kívül - belül
LA	Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munka
LA1, LA2, LA10, LA11, LA12	Szakértő munkatársak

A JELENTÉS PARAMÉTEREI

Jelentéstételi időszak:	2009-es naptári év.
Legutóbbi jelentés dátuma:	2008. GRI „C” típusú
Jelentéstételi ciklus:	Éves.
Elérhetőség:	pr@raiffeisen.hu
Jelentés tartalma:	Működésünket a felelős vállalatirányítás keretén belül mutatjuk be. Ide tartozik a társadalmi, gazdasági és környezeti felelősségadat.
Jelentés határa:	A jelentésben kizárólag a Raiffeisen Bank Magyarországon működő egységeinek és leányvállalatainak adatai szerepelnek.

A jelentés GRI megfelelési szintje: „C”