



Raiffeisen Bank S.A.

Raportul Directoratului

31 Decembrie 2017

Referitor la situațiile financiare întocmite în
concordanță cu Standardele Internaționale
de Raportare Financiară adoptate de
Uniunea Europeană

RAPORTUL DIRECTORATULUI REFERITOR LA SITUAȚIILE FINANCIARE CONSOLIDATE ȘI SEPARATE

31 DECEMBRIE 2017

1. DESCRIEREA GRUPULUI

Raiffeisen Bank S.A. este o bancă universală de top, pe piața românească, oferind o gamă completă de produse și servicii de calitate superioară. Raiffeisen Bank S.A. operează de la 1 iulie 2002, în urma fuziunii ce a rezultat din absorbția Raiffeisen Bank România S.A. de către Banca Agricolă Raiffeisen S.A., prin emisiune de acțiuni. Fuziunea dintre cele două bănci s-a realizat la 30 iunie 2002 pentru a eficientiza operațiunile Grupului Raiffeisen în România.

Pe 1 mai 2014 a avut loc fuziunea dintre Raiffeisen Bank și Raiffeisen Capital Investment S.A., companie care furniza servicii specifice băncilor de investiții și servicii de intermediere de valori mobiliare pentru clienți interni și externi.

Grupul deține:

- 100% în cadrul Raiffeisen Services S.R.L., o companie ce oferă servicii financiare exceptând serviciile prestate pe piețele de capital.
- 99,99% în cadrul Raiffeisen Asset Management S.A., o societate de administrare a fondurilor de investiții lansată de Grupul Raiffeisen
- 99,99% (2016: 50%) în cadrul Raiffeisen Leasing IFN S.A.
- 99,99% (2016: 50%) în cadrul ICS Raiffeisen Leasing S.R.L. din Republica Moldova, o companie deținută în proporție de 100% de Raiffeisen Leasing IFN S.A.

În luna martie 2017, banca a obținut controlul companiilor Raiffeisen Leasing IFN S.A. și ICS Raiffeisen Leasing S.R.L. prin achiziția a 746.769 acțiuni cu valoare nominală 10 lei, reprezentând 49,99% din Raiffeisen Leasing IFN S.A. Decizia a fost luată în contextul simplificării structurii acționariatului în cadrul grupului Raiffeisen.

Grupul a consolidat situațiile financiare ale subsidiarelor sale în conformitate cu IFRS 10, "Situații financiare consolidate".

Grupul deține acțiuni în cadrul următoarelor asocieri în participații:

- Acțiuni în proporție de 33,32% în cadrul Raiffeisen Banca pentru Locuințe S.A., entitate dedicată exclusiv activității de economisire-creditare.

Grupul a consolidat situațiile financiare ale asocierilor în participație în concordanță cu IAS 28 „Investiții în entități asociate și asocieri în participație” utilizând metoda punerii în echivalență.

2. STRATEGIA RAIFFEISEN BANK S.A.

Ca bancă de succes, Raiffeisen Bank S.A. își ajută clienții să reușească, oferindu-le soluții financiare ce răspund multiplelor nevoi financiare ale acestora. Ne propunem să venim în întâmpinarea clienților noștri prin soluții simple și comode, dezvoltând astfel relații profitabile pentru ambele părți. Acordăm recomandări diferitelor segmente de clienți, prin instrumente de consiliere și consultanță. Oferim servicii într-un mod avantajos prin intermediul tehnologiei și al personalului bine pregătit. Reușim împreună prin promovarea unei culturi care se bazează pe reușite, disciplină și competență.

3. MEDIUL ECONOMIC - BANCAR ÎN 2017

Creșterea economică s-a accelerat în 2017, Produsul Intern Brut (PIB) avansând cu 7,0%. Similar anilor anteriori, consumul privat a rămas determinantul principal al creșterii PIB-ului pe partea de cerere. Pe partea de ofertă, valoarea adăugată brută în industrie și servicii a înregistrat creșteri solide în 2017, în timp ce avansul important al valorii adăugate brute în agricultură a explicat într-o anumită măsură creșterea rapidă a PIB.

Rata anuală a inflației s-a întors în teritoriul pozitiv la începutul anului 2017 și a crescut rapid, încheind anul la 3,3%. Principalul determinant al avansului inflației în 2017 a fost intensificarea presiunilor inflaționiste de bază. De asemenea, mai multe șocuri adverse de natura ofertei (majorarea prețurilor administrate, creșterea prețului petrolului, deprecierea leului) au contribuit la creșterea inflației.

Deficitul bugetului public (metodologie cash) a fost de 2,9% din PIB, ușor inferior țintei stabilite inițial (3% din PIB). În ciuda măsurilor de relaxare fiscală adiționale aplicate, evitarea saltului deficitului bugetar peste nivelul de 3% din PIB în 2017 a fost posibilă prin reducerea investițiilor publice (-10%), dar și cu ajutorul dividendelor speciale acordate de companiile de stat și prin reversarea reducerii accizei la carburanți.

Banca Națională a României (BNR) a menținut nemodificată rata dobânzii de referință la 1,75% la toate ședințele de politică monetară din 2017. În cea mai mare parte a anului, condițiile monetare au fost mai stimulative decât ceea ce a indicat nivelul ratei dobânzii de politică monetară. Până în septembrie, ratele de dobândă din piața monetară (ROBOR) au fost cotate în continuare semnificativ sub nivelul ratei dobânzii de referință dată fiind persistența excesului de lichiditate din piața monetară. În T4, ratele ROBOR au înregistrat un salt, depășind nivelul ratei dobânzii de referință din cauza unui deficit de lichiditate care a apărut la nivelul sectorului bancar.

Activitatea de creditare a evidențiat semne mai concludente de îmbunătățire în 2017. Soldul creditelor acordate de către bănci sectorului privat (populație și companii) s-a majorat cu 5,4% în 2017, în timp ce în 2016 acesta crescuse cu 1,2%. De asemenea, pentru prima dată după 2009, toate cele trei componente majore ale sale – credite acordate companiilor (3,0%), credite ipotecare (13,1%) și credite acordate populației pentru consum și alte scopuri (2,0%) – au înregistrat în 2017 dinamici pozitive în termeni de sold. Similar anilor anteriori, și în 2017 avansul creditelor bancare a fost exclusiv susținut de creșterea soldului creditelor denominate în lei (15,7%) în timp ce soldul celor denominate în valută a înregistrat o contracție amplă (-10,3% în echivalent euro). În acest context, ponderea creditelor denominate în valută în total credite acordate de către bănci sectorului privat s-a redus la 37,9% în decembrie 2017 de la 43,4% în decembrie 2016.

4. PERFORMANȚA GRUPULUI ÎN 2017

a) Elemente de referință

2017 a fost un an de succes pentru Raiffeisen. Ne-am concentrat atenția asupra tuturor liniilor de business și am reușit să creștem într-o manieră echilibrată și responsabilă. Portofoliul de credite a crescut pe toate segmentele de clienți, depozitele sunt la niveluri istorice iar rentabilitatea capitalului este excelentă, 15.8%¹. Toate acestea ne dau încrederea că suntem pe drumul cel bun și ne îmbunătățim în continuare.

Abilitatea noastră de a genera venituri rămâne solidă. Veniturile nete din dobânzi, principala noastră sursă de câștig, au crescut într-un ritm ușor mai scăzut decât cel înregistrat pe partea de credite. Suntem încântați de materializarea acestui trend într-o perioadă de presiuni asupra veniturilor din comisioane, declanșată de un mediu tot mai competitiv și digitalizat precum și de oferirea unor servicii de tranzacționare rentabile.

Am finanțat economia prin credite nou aprobate de 13,6 miliarde RON, cu 19% mai mult decât în 2016. Suntem bucuroși pentru această realizare. Demonstrează angajamentul nostru deplin de a fi un partener de încredere pentru clienții noștri și, de asemenea, pune în lumină rolul nostru important în creșterea durabilă a economiei locale.

Transformarea digitală este în plină desfășurare. Am continuat să investim în digitalizare pentru a putea oferi servicii rapide, fiabile și ușor accesibile clienților noștri dinamici. Drept urmare, baza noastră de clienți digitali² a crescut cu mai mult de 40%, până la 475 mii. Asta aduce îmbunătățiri experienței de utilizare și se reflectă în îmbunătățirea Scorului Net de Promovare³ (NPS), care a crescut cu 24% în 2017.

Am avut un rol activ în piața de capital. Raiffeisen Bank România a făcut parte din consorțiile de intermediere care au organizat două dintre cele mai mari oferte publice inițiale (IPO) a unor companii private în istoria Bursei de Valori București, ce au reprezentat 99% din totalul pieței de IPO în 2017. Am fost, de asemenea, parte a două sindicalizări majore: achiziția celui mai mare retailer și vânzarea unuia dintre cele mai mari hoteluri din țară.

¹ Calculat pentru bancă: Profit Net împărțit la media Capitalurilor Proprii în perioadă, fără profitul anului în curs

² Cu logare în aplicația online sau de mobil în ultima lună

³ Scorul NPS pentru clienți persoane fizice

b) Evoluția elementelor de bilanț

Am continuat să punem în practică strategia noastră de creștere și ne-am mărit dimensiunea afacerii și în 2017. Ritmul de creditare a accelerat printr-un focus sporit pe fiecare din segmentele majore de clienți. Astfel, am reușit să avem o creștere de aproape 10% în stocul creditelor pentru fiecare dintre ele (Persoane fizice, IMM-uri și Corporații).

Bilanțul și poziția de capital rămân solide în timp ce profilul activelor și al finanțării este dominat de produse bancare orientate către clienți. Principalele evoluții în partea de activ pot fi observate mai jos, urmate de câteva comentarii pentru factorii determinanți.

Sumar elemente de activ	Grup			Banca		
<i>sume in milioane RON</i>	2017	2016	Variație	2017	2016	Variație
Numerar și disponibilități la BNR	8.472	8.203	3%	8.472	8.203	3%
Credite și avansuri acordate băncilor	89	546	-84%	86	546	-84%
Credite și avansuri acordate clienților	22.161	19.761	12%	21.423	19.761	8%
Titluri de valoare	5.250	3.850	36%	5.210	3.813	37%
Alte elemente de activ	834	1.101	-24%	894	1.097	-19%
Total active	36.806	33.461	10%	36.085	33.420	8%

2017 a adus o performanță excelentă pentru producția de credite a băncii, cu credite nou aprobate de 13,6 miliarde Ron, în creștere cu 19% comparativ cu 2016. Aproape 60% dintre acestea au mers către antreprenori locali și companii mari, în creștere cu 21% față de anul anterior, printr-o gamă largă de soluții financiare pentru investiții, finanțarea comerțului și a capitalului circulant, finanțarea unor proiecte de anvergură și prin colaborarea fructuoasă cu Fondul European de Investiții.

Creditele pentru nevoi personale și cele pentru locuințe acordate persoanelor fizice în 2017 au crescut semnificativ, cu 15%, și au ajuns la 4,7 miliarde Ron. Suntem în mod special încântați de evoluția producției de credite ipotecare, care s-a dublat comparativ cu 2016, pe fondul creșterii pieței imobiliare, a abordării noastre concentrate și a unui mediu legislativ mai stabil.

Într-un mediu economic unde consumul privat continuă să fie principalul motor de creștere a PIB-ului, recunoaștem importanța unei baze sănătoase care să ducă la o creștere sustenabilă pe viitor. În acest context, oferirea unor finanțări individualizate companiilor este esențială. Am făcut pașii necesari pentru a atinge o creștere a portofoliului de credite într-un mod echilibrat și responsabil.

Stocul de credite pentru persoane juridice a înregistrat o creștere de 10%, cu ritmuri de creștere similare atât pentru IMM-uri cât și pentru Corporații. Volumele noi, mai mari cu 21% pentru Companii și cu 20% pentru IMM-uri, au stat la baza acestei evoluții remarcabile. De asemenea, istoria noastră de parteneriate de succes cu Fondul European de Investiții a continuat în 2017 prin lansarea a două noi programe, menite să faciliteze accesul la finanțare pentru întreprinderile mici și mijlocii: Cosme și Inițiativa IMM. Singura scădere în stocul de credite s-a datorat maturității unor linii pe termen scurt, acorduri de tip REPO cu clienți instituții financiare non-bancare.

Creșterea stocului de credite este axată preponderent pe compenta de monedă națională, datorită în principal cererii venite dinspre clienții retail. Corporațiile încă arată o cerere moderată de finanțare în monedă străină, în principal EUR, și într-o măsură mai mică, USD.

Împărțirea soldului creditelor către clienți, în funcție de valuta în care au fost acordate, evoluează către o proporție mai mare deținută de moneda locală (în creștere cu 5 puncte procentuale, până la 67%), în linie cu evoluția la nivelul sistemului bancar:

<i>amounts in RON million</i>	Group				Bank			
	2017		2016		2017		2016	
	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail
Credite și avansuri acordate clienților, înainte de provizionare	9.194	14.039	8.314	12.682	8.760	13.705	8.314	12.682
LCY	4.683	10.427	4.363	8.725	4.640	10.327	4.363	8.725
FCY	4.510	3.612	3.951	3.957	4.120	3.378	3.951	3.957

Depozitele clienților arată încă o dată un ritm susținut de creștere, +13%, în principal datorită creșterii conturilor curente retail (+25%). Factorii decisivi în această privință sunt reprezentați de creșterea cu aproximativ 15% a salariului mediu în economie, precum și de concentrarea noastră asupra clienților cu cont de salariu, care beneficiază de o ofertă avantajoasă de pachete de cont curent, cu costuri reduse și cu o gamă largă de servicii incluse. Într-o piață dominată până de curând de rate scăzute de dobândă, clienții noștri știu că banii lor se află în mâini bune în orice moment și acest lucru ne pune într-o bună poziție pentru a continua dezvoltarea sustenabilă a afacerii.

Principalele evoluții din zona de pasive pot fi văzute mai jos:

Sumar elemente de datorii și capitalurii proprii	Grup			Banca		
<i>sume în milioane RON</i>	2017	2016	Variație	2017	2016	Variație
Depozite de la bănci și credite de la bănci și alte instituții financiare	1.440	1.721	-16%	749	1.721	-56%
Depozite de la clienți	29.696	26.375	13%	29.737	26.382	13%
Obligațiuni emise	512	512	0%	516	516	0%
Datorii subordonate	849	955	-11%	849	955	-11%
Alte elemente de datorii	718	624	15%	711	622	14%
Capitaluri proprii	3.591	3.274	10%	3.523	3.224	9%
Total datorii și capitaluri proprii	36.806	33.461	10%	36.085	33.420	8%

În ceea ce privește evoluția în funcție de valuta depozitelor, creșterea datorată fluxurilor în RON este de 57%, în timp ce sumele în valută au contribuit cu 43% din creșterea înregistrată în 2017:

<i>sume în milioane RON</i>	Grup				Banca			
	2017		2016		2017		2016	
	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail
Depozite de la clienți	8.935	20.761	7.983	18.392	8.976	20.761	7.990	18.392
Lei	6.089	12.597	5.533	11.246	6.105	12.597	5.540	11.246
Valută	2.846	8.163	2.450	7.146	2.871	8.163	2.450	7.146

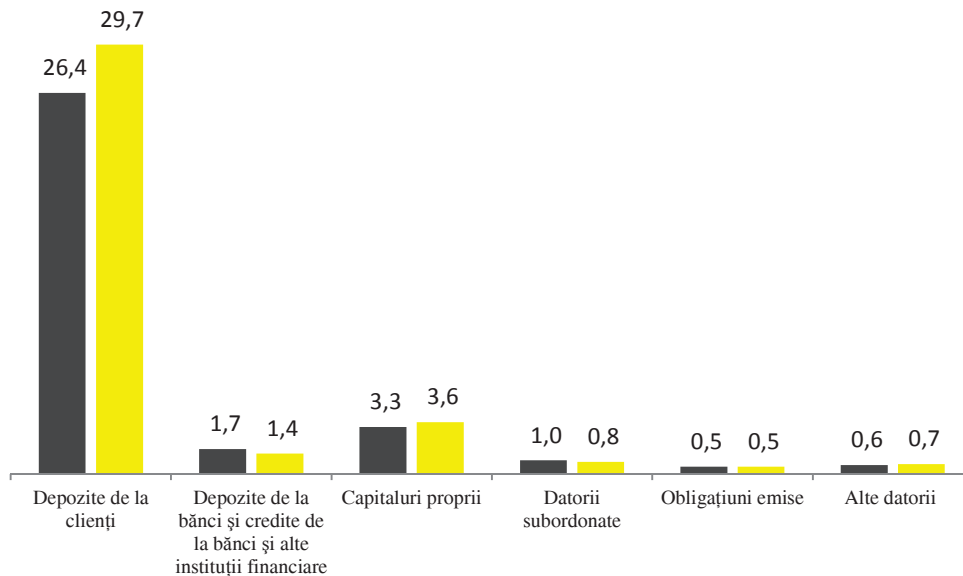
Capitalizarea grupului rămâne una solidă și beneficiem în continuare de acces la resurse stabile și variate de finanțare. Ne bucurăm de un grad de lichiditate crescut, iar sursele de finanțare provin în marea lor majoritate din depozitele clienților. Raportul Credite/Depozite a înregistrat valoarea de 0,72, similară cu cea din 2016.

Avem o capacitate solidă de generare a veniturilor și un angajament ferm de a produce creștere organică sustenabilă. Baza noastră de capital păstrează ritmul generat de creșterea portofoliului de credite și reprezintă a doua cea mai importantă componentă a părții de pasiv.

Surse de finanțare

miliarde RON

■ 2016 ■ 2017



c) Componentele principale ale contului de profit și pierdere

	Grup			Banca		
sume în milioane RON	2017	2016	Variație	2017	2016	Variație
Venituri nete din dobânzi	1,178	1,112	6%	1,152	1,111	4%
Venituri nete din speze și comisioane	587	621	-6%	568	608	-7%
Venit net din tranzacționare	311	301	4%	311	301	3%
Venituri nete din alte instrumente financiare desemnate ca fiind evaluate la valoare justă prin profit sau pierdere	6	8	-24%	6	8	-19%
Alte venituri operaționale	45	130	-66%	49	148	-67%
Cheltuieli operaționale și salariale	-1,283	-1,172	10%	-1,258	-1,164	8%
Cheltuieli nete cu provizioanele pentru deprecierea valorii activelor financiare	-246	-469	-48%	-244	-469	-48%
Fond comercial negativ	5	-	-	-	-	-
Câștiguri din participații în entități asociate și asocieri în participație	1	10	-84%	-	-	-
Cheltuiala cu impozitul pe profit	-95	-92	4%	-93	-91	2%
Profit net	509	449	13%	491	452	9%

Viziunea și obiectivele băncii sunt orientate către nevoile clienților și finanțarea economiei reale. Acestea reprezintă factori fundamentali care ne susțin capacitatea de a genera venituri stabile.

Veniturile recurente⁴ au rămas stabile în 2017, pe fondul unor venituri nete din dobânzi mai mari și a unor presiuni existente pe partea de comisioane și venituri din tranzacționare. Detalii sunt prezentate mai jos:

Veniturile nete din dobânzi au crescut considerabil în 2017, pentru al doilea an consecutiv, +6%. Creșterea portofoliului de credite (+8%) a reprezentat principalul factor determinant de creștere a veniturilor, în timp ce ratele de dobândă la nivelul depozitelor s-au menținut la niveluri scăzute, similar evoluției din întregul sector bancar. Suntem încrezători că veniturile recurente vor rămâne pe un trend ascendent ca o consecință naturală a implementării strategiei de creștere organică.

Într-un mediu concurențial ridicat, cu presiune pe preț, veniturile nete din comisioane aferente plăților au crescut ușor, +1%. Pe de altă parte, am asistat la o scădere a comisioanelor percepute pentru pachetele de cont curent, ceea ce era de așteptat având în vedere obiectivul nostru de a oferi soluții eficiente și rentabile pentru satisfacerea nevoilor de economisire și tranzacționare ale clienților noștri. Combinată cu înțținerea ritmului digitalizării, suntem convinși că beneficiile pe termen lung pentru bancă și clienți deopotrivă vor depăși scăderea pe termen scurt a veniturilor. În plus, scăderea comisioanelor din asigurări s-a datorat unor venituri nerecurente ridicate înregistrate în 2016.

Venitul net din tranzacționare a fost influențat pozitiv de o intensificare a activității schimburilor valutare ale clienților. Principalul factor îl reprezintă creșterea volumelor tranzacționate, cu 5%. Evoluții remarcabile au existat în special pentru tranzacțiile prin platforme online cu clienți IMM și Corporații.

Comportamentul de plată al clienților noștri s-a îmbunătățit și în 2017, atât pentru clienți persoane fizice cât și pentru companii. Drept urmare, costul riscului s-a redus cu aproape 50% comparativ cu 2016. Dacă excludem impactul evenimentelor nerecurente în ambele perioade, cum ar fi legea dării în plată, campania de conversie a creditelor în CHF sau modificări metodologice, putem evidenția o îmbunătățire cu 25% a provizioanelor în 2017 comparativ cu 2016. Aceste evoluții pozitive sunt, de asemenea, vizibile în calitatea portofoliului de credite: rata creditelor neperformante a scăzut cu 2 puncte procentuale și se situează acum la niveluri apropiate de 6%. Această realizare a fost posibilă datorită unei combinații de factori: creșterea portofoliului de credite, disciplina clienților noștri precum și implementarea coerentă a unor măsuri de gestionare a portofoliului de credite neperformante.

Am investit în tehnologie și ne-am îmbunătățit capabilitățile digitale, cu scopul de a derula procese fiabile, orientate către client și în cele din urmă de a livra produse de calitate, accesibile și rapide. De asemenea, funcționăm într-un context economic caracterizat de costuri în creștere, în special presiuni salariale dar și cu un mediu inflaționist în ultima perioadă. În consecință, costurile totale raportate la nivelul Grupului au crescut cu 10%, creștere datorată și unor evenimente nerecurente care au scăzut baza de costuri în 2016.

Profitul net al Grupului s-a majorat cu 13%, ajungând la 509 milioane Ron în 2017. Suntem bucuroși să vedem o creștere a afacerii noastre, însoțită de o îmbunătățire a profitabilității.

⁴ Excluzând câștigul de 21 milioane Eur din tranzacția Visa în 2016

Sursele diversificate de venituri au pus bazele unei abilități solide și de lungă durată de generare a câștigurilor. În același timp, strategia noastră prudentă de abordare a riscurilor și inițiativele de eficientizare a activității ne poziționează bine pentru a crea valoare pentru toate părțile implicate, într-un cadru tot mai reglementat.

d) Clienți și distribuție

Baza de clienți activi s-a menținut în 2017 la aproximativ 2,0 milioane de clienți persoane fizice, 100 mii IMM-uri și 5.600 de companii. La sfârșitul anului 2017, rețeaua Raiffeisen Bank număra 451 de agenții (față de 478 în 2016), peste 1.000 de ATM-uri, 19.000 EPOS-uri și 189 de MFM-uri (automate multifuncționale).

5. PERSPECTIVE PENTRU 2018

a) Economia

Creșterea economică ar trebui să rămână solidă în 2018, dar așteptările noastre sunt pentru o decelerare către un nivel mai sustenabil, de respectiv 4,2%. Consumul privat ar trebui să fie în continuare principalul motor al creșterii economice, date fiind creșterile importante de salarii și de pensii care ar trebui să mențină înclinația marginală spre consum a indivizilor la un nivel ridicat. De asemenea, ne așteptăm ca revigorarea investițiilor să continue în 2018. Avansul exporturilor de bunuri și servicii așteptat pe fondul îmbunătățirii cererii globale ar trebui să fie depășit în continuare de o creștere mai rapidă a importurilor de bunuri și servicii, rezultând în lărgirea dezechilibrelor externe. Pe partea de ofertă, creșterea economică ar trebui să fie susținută de toate sectoarele de activitate în 2018. Pe de altă parte, riscurile unor derapaje fiscale continuă să îngrijoreze, dacă nu sunt adoptate măsuri corective.

b) Sistemul bancar

Activitatea de creditare a înregistrat semne mai evidente de revenire în 2017, și ne așteptăm ca avansul stocului total de credite să accelereze în 2018. Înclinația spre împrumut a populației și a companiilor ar trebui să crească și mai mult în 2018. Îmbunătățirea poziției financiare a companiilor și a indivizilor din ultimii ani sugerează că aceștia au capacitatea de a-și majora îndatorarea. De asemenea, în ciuda creșterii ratelor de dobândă, nivelul acestora nu ar trebui să devină un factor restrictiv pentru activitatea de creditare în 2018. Mai mult, în ultimii ani s-au înregistrat creșteri salariale importante.

Caracteristicile activității de creditare se vor menține cel mai probabil neschimbate în anul 2018, adică stocul de credite denominate în RON este ar trebui să înregistreze creșteri suplimentare. Stocul de credite acordate de bănci gospodăriilor va avansa cel mai probabil în continuare, fiind susținut de creșterile salariale importante. De asemenea, creditarea către companii ar trebui să se revigoreze anul acesta, dat fiind avansul modest al stocului de credite acordat companiilor în anul 2017, în ciuda creșterii economice rapide.

Perspectivile noastre

Creșterea organică a activității va rămâne în focus în perioada următoare pentru toate segmentele de clienți (persoane fizice, IMM-uri și companii mari). Țintim un ritm de creștere similar cu cel din 2017. Considerăm că suntem bine poziționați să creștem mai rapid decât piața, având în vedere eforturile depuse pentru eficientizarea și simplificarea activității, o abordare orientată

către client, o franciză puternică și surse de finanțare diversificate. Partea de depozite este previzionată în creștere, în special pentru clienții persoane fizice, principalii factori fiind trendul pozitiv în economie și un venit disponibil în creștere.

Proiectele de digitalizare vor avansa și vor rămâne de o importanță capitală pentru noi. Credem cu tărie că aceasta este calea de urmat în viitor și avem un angajament ferm să investim în capacitățile noastre tehnologice. Eforturile de optimizare a rețelei de unități vor continua, într-un mediu bancar tot mai digital și ne vor ajuta să facem față unui mediu inflaționist precum și presiunilor salariale în creștere. Ne propunem, de asemenea, să îmbunătățim ratele de eficiență, prin aderarea la strategia noastră de optimizare a costurilor.

Ne propunem și credem într-un ritm de creștere a veniturilor superior dinamicii costurilor, fără a devia de la abordarea de risc prudentă ce ne va ajuta la îmbunătățirea costurilor de risc. Finanțarea economiei și orientarea către produse eficiente din punct de vedere al consumului de capital vor contribui la creșterea puterii de generare a veniturilor. În plus, previziunile actuale ale ratelor de dobândă conduc către o creștere comparativ cu 2017 ceea ce, împreună cu creșterea planificată a stocului de credite, ne vor ajuta să ne îmbunătățim veniturile nete din dobânzi.

6. SUBSIDIARE

MANAGEMENTUL ACTIVELOR

Raiffeisen Asset Management, societatea de administrare a investițiilor în grup, a continuat și în anul 2017 să atragă sume semnificative de la clienți prin intermediul fondurilor de investiții administrate, menținându-se în topul celor mai mari administratori de fonduri cu o cotă de aproximativ 16% și peste 1,4 miliarde euro active (conform statisticilor publicate de Asociația Administratorilor de Fonduri).

Creșterea activelor a fost susținută de fondurile cu plasamente în instrumente cu venit fix, respectiv Raiffeisen Dolar Plus, cu un plus de peste 100 milioane lei, dar mai ales de fondurile de absolute return, Raiffeisen Benefit și Raiffeisen Benefit Euro care au contribuit cu un plus de aproximativ 60, respectiv 70 milioane lei.

Într-un context de piață dinamic, colegii din forța de vânzări au reușit să le prezinte în continuare investitorilor beneficiile fondurilor de investiții. RAM a fost încă o dată beneficiarul încrederii lor, împreună reușind să lansăm Raiffeisen Benefit Euro, a doua cea mai de succes lansare a unui fond de investiții a RAM. Pornind de la așteptările clienților și de la profilul lor de risc, consilierii de clientelă ai Raiffeisen Bank au oferit o gamă largă de produse, fondurile de investiții reprezentând o atracție specială atât pentru persoanele fizice cu intenții de economisire-investire, cât și pentru întreprinderile mici și mijlocii dornice să-și maximizeze randamentul lichidităților. Oferta variată de fonduri a permis satisfacerea opțiunilor de plasament ale clienților nu doar în lei, dar și în euro sau dolari. Diferențierea în rândul competitorilor s-a datorat pe de o parte modului adecvat în care au fost transmise către clienți avantajele fondurilor de investiții iar pe de altă parte datorită implicării active în consilierea acestora pentru optimizarea și administrarea cât mai facilă a impozitului pe câștig.

ACTIVITATEA DE LEASING FINANCIAR

Raiffeisen Leasing IFN S.A. reprezintă Grupul Raiffeisen pe piața de leasing din România din anul 2002. Compania are un capital social de 14,9 milioane Ron, oferind servicii de finanțare prin leasing financiar pentru companii, respectiv IMM-uri și corporații și într-o măsură redusă pentru persoane fizice. La 31.12.2017, Raiffeisen Leasing IFN S.A. deținea active totale în valoare de peste 200 milioane Euro și un număr de aproximativ 3.900 clienți activi.

Raiffeisen Leasing IFN S.A. și-a consolidat volumele de business realizate în ultimii ani, confirmând în anul 2017 liniile strategice stabilite, înregistrând o structură echilibrată a portofoliului în termeni de segmente de clienți și active finanțate și o reducere semnificativă a creditelor neperformante. În anul 2017 Raiffeisen Leasing a urmărit cu prioritate realizarea unui model de business sustenabil, cu atenție acordată utilizării responsabile a capitalului.

Anul 2017 a consemnat, de asemenea, o creștere a finanțărilor în piața de leasing, datorată în special creșterii finanțărilor de autoturisme și vehicule comerciale ușoare.

ACTIVITATEA DE ECONOMISIRE-CREDITARE

Raiffeisen Banca pentru Locuințe S.A. (RBL) oferă un produs destinat persoanelor fizice, ce combină etapa de economisire cu cea de creditare și permite clienților săi finanțarea proiectelor din domeniul locativ prin împrumuturi avantajoase în lei, cu dobânzi fixe.

Indicatorii principali ai RBL la data de 31 Decembrie 2017 sunt: un portofoliu de 176 mii contracte cu o valoare contractată de 2,9 miliarde RON, depozite de la clientelă în valoare de 515 milioane RON și credite acordate clienței în valoare de 105 milioane RON.

Ca urmare a incertitudinilor cadrului legal dar și datorită litigiului cu Curtea de Conturi încă în desfășurare, activitatea de vânzare a contractelor de economisire-creditare a fost suspendată. În ciuda mediului advers de afaceri, RBL a înregistrat în 2017 un profit operațional de 2,1 milioane RON însă în vederea adoptării unei abordări prudentiale, a recunoscut un provizion de 7,2 milioane RON aferent litigiului cu Curtea de Conturi, ceea ce a condus la un rezultat final negativ de 5,1 milioane RON.

7. ACTIVITATEA DE CERCETARE ȘI DEZVOLTARE

Raiffeisen Bank fiind o bancă universală, nu este în mod normal implicată în activități de cercetare și dezvoltare în sensul strict al termenului, însă desfășurăm în mod curent activități în vederea introducerii de elemente inovatoare și tehnologie prin care procesele băncii și experiența clientului să fie îmbunătățite.

Programele desfășurate în 2017 au vizat în principal domenii considerate importante pentru dezvoltarea eficienței și digitalizarea băncii. Acordăm o atenție deosebită celor mai noi platforme/framework-uri de Internet Banking și Mobile banking, testăm permanent noile tehnologii apărute în piață care au potențial de a îmbunătăți procesele băncii și calitatea serviciilor oferite clienților.

Îmbunătățirea permanentă a canalelor de internet și mobile banking este unul dintre elementele cheie ale strategiei de Grup Digital, iar aceste noi soluții digitale reprezintă nucleul acestei strategii, alături de Merlin (platform API-uri) și XS2A/ open banking.

8. CONTROLUL INTERN ȘI SISTEMUL DE GESTIONARE A RISCURILOR ÎN RELATIE CU PROCESUL DE RAPORTARE FINANCIARĂ

Obiectivul procesului de raportare financiară este de a reflecta o imagine fidelă și justă asupra poziției financiare, a rezultatului financiar și a situației fluxurilor de trezorerie, atât la nivel individual cât și consolidat.

Pentru a atinge acest obiectiv, respectarea cerințelor de contabilitate și raportare financiară este o condiție de bază.

Directoratul este responsabil pentru stabilirea și definirea unui sistem de control intern și a unui sistem de gestionare a riscurilor adecvat, care cuprinde întregul proces de raportare financiară.

Sistemul de control intern furnizează managementului informațiile necesare pentru a se asigura îmbunătățirea continuă a controalelor interne pentru contabilitate. Sistemul de control intern este conceput să respecte toate instrucțiunile și reglementările relevante precum și să optimizeze anumite măsuri de control.

Situațiile financiare consolidate și separate ale Grupului sunt întocmite în conformitate cu Ordinul Băncii Naționale nr.27/2010 cu modificările și completările ulterioare, care impune ca aceste situații financiare să fie întocmite în conformitate cu Standardele Internaționale de Raportare Financiară (“IFRS”) adoptate de Uniunea Europeană.

Situațiile financiare anuale sunt publicate în primele patru luni ale anului financiar următor perioadei de raportare.

Cadrul de control intern

Sistemul de control intern include:

- procesul de aprobare ierarhică a Directivelor de Grup și a procedurilor de lucru din Bancă;
- descrierea proceselor de întocmire, control de calitate, aprobare, publicare, implementare și monitorizare a directivelor și procedurilor;
- reglementări privind revizuirea și abrogarea directivelor și procedurilor.

Managementul fiecărei filiale este responsabil pentru implementarea directivelor și a procedurilor la nivel de Grup. Respectarea Directivelor și procedurilor Grupului este monitorizată prin intermediul misiunilor de audit intern.

Comitetul de Audit monitorizează procesul de contabilitate și eficiența sistemului de control intern, de audit și gestionare a riscurilor. Printre sarcinile Comitetului de audit se numără și supravegherea auditului anual al situațiilor financiare consolidate și individuale, efectuat cel puțin cu frecvență anuală.

Comitetul de Audit monitorizează procesul de contabilitate și eficiența sistemului de control intern, de audit și gestionare a riscurilor. Printre sarcinile Comitetului de audit se numără și supravegherea auditului anual al situațiilor financiare consolidate și individuale, efectuat cel puțin cu frecvență anuală.

Comitetul de Audit prezintă raportul privind rezultatele misiunilor de audit către Consiliul de Supraveghere. Comitetul de audit este responsabil pentru recomandarea către Consiliul de Supraveghere a auditorului financiar.

Mai mult decât atât, Comitetul de Audit discută despre eficiența sistemului de gestionare a riscurilor și sistemul de control intern. Auditul intern trebuie să furnizeze Comitetului de audit rapoarte trimestriale cu privire la ariile auditate, incluzând detalierea ariilor de îmbunătățit identificate în cadrul misiunilor sale.

Pregătirea situațiilor financiare consolidate și separate este în responsabilitatea Direcției Contabilitate, care raportează directorului financiar.

Evaluarea riscurilor

Riscurile semnificative legate de procesul de raportare financiară al Grupului sunt evaluate și monitorizate de către Directorat. Complexitatea standardelor de raportare contabilă poate crește riscul de erori, la fel ca și utilizarea unor standarde inconsistente de evaluare. De asemenea un mediu de afaceri dificil poate crește semnificativ riscul de erori în raportarea financiară, dar și estimările care afectează valoarea activelor, mai ales a celor care sunt afectate de riscul de credit.

Măsuri de control

Măsurile de control constituie o parte a proceselor din activitatea zilnică a Grupului și sunt folosite pentru a preveni, detecta și pentru a corecta orice erori potențiale sau neconcordanțe în raportarea financiară. Măsurile de control variază de la revizuirea rezultatelor intermediare de către management, până la reconcilierea specifică a conturilor, prin monitorizarea în mod continuu a proceselor contabile.

Managementul subsidiarelor este responsabil pentru asigurarea punerii în aplicare a unor măsuri obligatorii de control intern, cum ar fi: separarea funcțiilor și principiul controlului dual.

Consolidarea situațiilor financiare

Întocmirea situațiilor financiare separate este efectuată de către fiecare subsidiară. Persoanele responsabile de raportarea financiară din cadrul subsidiarelor sunt obligate să furnizeze informații complete și corecte. Raiffeisen Bank a consolidat situațiile financiare ale subsidiarelor sale în conformitate cu IFRS 10 „Situații financiare consolidate”.

Informații și comunicare

Înainte de publicare, situațiile financiare consolidate și separate sunt prezentate Directoratului pentru aprobarea finală.

Consiliul de Supraveghere este informat despre rezultatul auditului financiar prin intermediul raportului de audit financiar referitor la auditarea situațiilor financiare.

Adunarea Generală a Acționarilor este informată cu privire la rezultatul auditului financiar printr-un raport de audit financiar privind auditarea situațiilor financiare consolidate și separate întocmit de către auditorul financiar.

Situațiile financiare consolidate și separate sunt publicate pe site-ul băncii.

9. RISCURI

Grupul abordează riscul într-o manieră prudentă, în concordanță cu obiectivele sale de dezvoltare pe termen lung.

Administrarea Riscului

Funcția de management al riscului este independentă de cea comercială și se concentrează asupra administrării următoarelor riscuri: risc de credit, risc de piață, risc de lichiditate și risc operațional. Conducerea băncii este responsabilă cu implementarea și monitorizarea cadrului de gestionare a riscurilor. În acest scop acesta a înființat: Comitetul de Gestionare a Activelor și Pasivelor (ALCO), Comitetul de Credit, Comitetul de Credite Problematică și Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative, care raportează Directoratului și sunt responsabile pentru dezvoltarea și monitorizarea politicilor de gestionare a riscului băncii în ariile specificate.

Politicile de gestionare a riscului sunt stabilite pentru a identifica și analiza riscurile la care este expusă banca, pentru a stabili limitele adecvate de risc și control și a monitoriza riscurile și respectarea limitelor de risc. Politicile și sistemul de gestionare a riscurilor sunt revizuite periodic, pentru a reflecta schimbările în condițiile pieței, produselor și serviciilor oferite.

Începând cu ianuarie 2014, ca urmare a emiterii și intrării în vigoare a Directivei UE și a Regulamentului cu privire la implementarea Basel III, banca raportează către BNR Rata privind Efectul de Levier, Rata de Acoperire cu Active Lichide, Rata de Finanțare Netă Stabilă.

De asemenea, în 2014 banca a finalizat implementarea și raportarea standardelor Autorității Bancare Europene (EBA) cu privire la restructurare și la expunerile neperformante.

Începând cu anul 2015 Banca aplică și reglementările BNR și EBA cu privire la redresare și rezoluție.

În decursul anului 2017 Banca a întreprins demersurile necesare pentru asigurarea implementării corespunzătoare, începând cu anul 2018, a prevederilor IFRS 9.

În contextul actual al unui cadru regulatoriu complex, Banca continuă să depună eforturi pentru adaptarea arhitecturii IT, precum și a politicilor și procedurilor de risc la noile cerințe legislative și la evoluțiile pieței, eforturi ce vor fi intensificate și în următorii ani.

Riscul de credit

Analiza riscului de creditare și funcțiile de evaluare pentru toate segmentele de activitate sunt complet centralizate și constituie în prezent un singur punct de referință pentru întreaga bancă.

Activitatea legată de riscul de creditare este organizată pe linii de industrie și specializată pe segmente de clienți. Astfel, se poate reacționa prompt la orice schimbare majoră în cadrul micro sau macroeconomic al băncii sau al clienților.

Începând cu 2009 banca a implementat un sistem standardizat de avertizare timpurie pentru anumite categorii de clienți non-retail cu credite și pentru clienții retail cu credite. Sistemul monitorizează lunar portofoliul, identifică semnalele de avertizare și le explică. Pe baza acestor indicatori, portofoliul de clienți este împărțit în categorii distincte de risc și sunt propuse acțiuni/strategii pentru clienții identificați ca problematici.

Banca a primit aprobarea Băncii Naționale a României pentru calcularea cerințelor de capital pentru riscul de credit conform abordării bazate pe modele interne de rating (IRB) începând cu 1 iulie 2009.

În ceea ce privește portofoliul de retail, Raiffeisen Bank a primit aprobarea BNR pentru calcularea cerințelor de capital pentru riscul de credit conform abordării bazate pe modele interne avansate de rating (AIRB) începând cu 1 decembrie 2013.

Riscul de piață

În ceea ce privește riscul de piață, banca utilizează în prezent abordarea standard pentru calculul cerinței de capital. Managementul riscului de piață se realizează prin intermediul unui sistem de limite de risc de piață și indicatori de avertizare care se aplică expunerilor băncii la riscul de rată a dobânzii aferent atât portofoliului de tranzacționare, cât și activităților din afara portofoliului de tranzacționare, la riscul valutar și la alte subtipuri de riscuri de piață. Monitorizarea atentă și frecventă a acestor limite asigură menținerea unui profil de risc de piață prudent pentru Raiffeisen Bank.

Riscul de lichiditate

Comitetul pentru Active și Pasive (ALCO) definește strategia de risc de lichiditate a băncii pe baza recomandărilor facute de către Direcția Managementul Bilanțului și Portofoliului, zona responsabilă cu administrarea lichidității și a activității de finanțare în cooperare cu Direcția Grup Risc Control și Managementul Portofoliului, zona responsabilă de monitorizarea și controlul riscului de lichiditate. ALCO aprobă anual limitele aplicabile la nivelul băncii pentru măsurarea și controlul riscului de lichiditate precum și planul de finanțare, care ulterior este aprobat de către Consiliul de Supravehere.

Toleranța băncii la riscul de lichiditate reprezintă punctul de pornire pentru definirea cadrului de administrare a riscului de lichiditate, aceasta fiind stabilită:

- pentru condiții normale de activitate, pe baza unui set de limite pentru profilul de lichiditate pe termen lung. Limitele au rolul de a preveni acumularea în timp a unui risc de lichiditate semnificativ din activitatea curentă a băncii.
- pentru condiții de stres, prin fixarea unui nivel minim pentru activele lichide menținute sub formă de rezervă. Astfel, este asigurată capacitatea băncii de a absorbi șocuri de lichiditate pentru o perioadă de timp acceptabilă fără să fie nevoită să-și modifice fundamental strategia de afaceri.

Funcția de administrare a lichidității asigură capacitatea băncii de a răspunde la nevoile clienților și de a îndeplini obligațiile de plată. Pentru atingerea acestui obiectiv administrarea lichidității este realizată într-un mod conservator, cu obiectivul de a menține un nivel adecvat de finanțare pe termen lung, având o bază stabilă de depozite în susținerea programelor de creditare ale băncii. De asemenea, pe termen scurt, menține un nivel optim de lichiditate ceea ce permite onorarea promptă a solicitărilor de plată primite de la clienți.

Pentru condiții de stres la nivelul băncii există o rezerva suficientă de active lichide care poate fi utilizată pentru a compensa accesul limitat la finanțare precum și ieșirile de lichiditate.

Administrarea lichidității este realizată în conformitate cu toate cerințele de reglementare definite atât la nivel european cât și local.

Mecanismul intern de transfer al prețurilor reprezintă de asemenea un instrument important utilizat pentru administrarea riscurilor de lichiditate și de piață. Acesta acoperă elementele bilanțiere și extrabilanțiere și asigură alocarea costurilor și beneficiilor la nivelul segmentelor de business astfel încât să încurajeze utilizarea eficientă a lichidității.

Banca are o politică de diversificare a finanțării din punct de vedere a contrapartidelor, produselor și instrumentelor utilizate. Sursa de finanțare principală provine din depozitele atrase de la clienții retail în timp ce sursele atrase de la alți clienți, depozitele și împrumuturile interbancare completează structura de finanțare. Această diversificare îmbunătățește flexibilitatea băncii în materie de finanțare și, în general, diminuează costul lichidității.

Riscul operațional

Începând cu 1 ianuarie 2010, Raiffeisen Bank calculează și raportează cerința de capital pentru riscul operațional utilizând abordarea standard pentru care a primit aprobarea Băncii Naționale a României în noiembrie 2009.

La baza acestei aprobări a stat cadrul de gestionare a riscului operațional creat de bancă prin definirea și folosirea unor instrumente avansate precum: baza de date de incidente operaționale de risc, indicatorii de risc operațional, scenariile de risc, matricea de evaluare a riscurilor. Atât instrumentele cât și procesul de management al riscului operațional sunt îmbunătățite în mod continuu existând o aliniere cu cadrul de management al riscului operațional la nivelul grupului RBI care utilizează abordarea avansată.

Riscul reputațional

În cadrul băncii activitatea de administrare a riscului reputațional se desfășoară pe următoarele direcții de acțiune: reglementarea ariei de activitate și identificarea, măsurarea, monitorizarea și managementul riscului reputațional.

În vederea implementării strategiei și obiectivelor privind riscul reputațional, a fost definită Politica de Risc Reputațional care detaliază liniile directoare ale managementului riscului reputațional, precum și instrumentele utilizate pentru monitorizarea, administrarea și controlul acestui risc.

Instrumentele de monitorizare a riscului reputațional sunt:

- indicatori specifici de risc reputațional - indicatori care măsoară percepția și comportamentul clienților - numărul de reclamații, indicatori privind relația cu autoritățile sau indicatori privind percepția publică reflectată în mass-media
- colectarea și raportarea evenimentelor de risc reputațional care sunt administrate conform mecanismelor și fluxurilor specifice
- evaluarea riscului reputațional prin scenarii de risc
- evaluarea riscului reputațional ca parte a profilului de risc al băncii

Riscul reputațional reprezintă o prioritate pentru bancă, de aceea există o preocupare continuă de a aduce îmbunătățiri în special pe zona de creștere a nivelului de conștientizare a riscului reputațional la nivelul tuturor angajaților băncii prin programe specializate de instruire.

Riscul de conformitate

În conformitate cu reglementările BNR, cu standardul de Grup și cu reglementările interne ale băncii, riscul de conformitate este gestionat de către Direcția Conformitate. În acest sens au fost create și implementate mecanisme eficiente de control pentru prevenirea, detectarea și evaluarea riscurilor de conformitate în toate zonele băncii. Un factor important în prevenirea riscurilor de conformitate îl are și implementarea Codului de Conduită al Grupului Raiffeisen, dar și conștientizarea permanentă a salariaților în legătură cu consecințele în cazul în care s-ar produce un risc de conformitate. Măsurile întreprinse s-au dovedit eficiente prin faptul că riscul de conformitate la nivelul băncii este scăzut. Guvernanța internă și sistemul de control intern, incluzând și funcția de conformitate, au fost evaluate de autoritatea de supraveghere cu rating 2, evaluare care este confirmată și de către autoritatea de supraveghere din cadrul BNR, în urma inspecției care a avut loc în anul 2017.

10. Guvernanța corporativă

Guvernanța corporativă reprezintă setul de principii și mecanisme în baza cărora managementul companiei își exercită prerogativele de conducere și control având ca scop atingerea obiectivelor propuse prin implementarea strategiei adoptate, având în permanență o conduită corectă față de clienți, contrapartide, acționari, investitori sau autorități de supraveghere.

Raiffeisen Bank S.A. acordă o importanță majoră managementului responsabil și transparent având ca scop menținerea unei informări corecte și a încrederii diferitelor părți cointerese (nu numai a participanților la piața de capital). Astfel, banca a aderat la Codul de Guvernanță Corporativă (CGC) al Bursei de Valori București (BVB) și aplică principiile definite în cadrul acestuia începând cu anul 2013. Codul poate fi găsit pe pagina de internet a Bursei – www.bvb.ro.

Raiffeisen Bank S.A. respectă prevederile Codului de Guvernanță Corporativă (CGC) al Bursei de Valori București.

Declarația nefinanciară a Raiffeisen Bank S.A. pentru anul 2017 este prezentată în Anexă.

Adunarea Generală a Acționarilor

Adunarea generală a acționarilor (AGA) este autoritatea supremă a Băncii. Adunarea Generală a Acționarilor poate fi Ordinară sau Extraordinară. În conformitate cu prevederile Actului Constitutiv al băncii și a legislației în vigoare, Adunările Generale ale Acționarilor au ca principale competențe:

A. Adunarea Generală Ordinara a Acționarilor:

- să discute, să aprobe sau să modifice situațiile financiare anuale ale Băncii, după analiza raportului Directoratului și al Consiliului de Supraveghere, precum și a raportului și a opiniei auditorului financiar și să stabilească dividendele, dacă este cazul;
- să aleagă membrii Consiliului de Supraveghere și auditorul financiar ;
- să revoce membrii Consiliului de Supraveghere și auditorul financiar oricând va considera necesar;
- să stabilească remunerația membrilor Consiliului de Supraveghere, precum și principiile și limitele generale cu privire la remunerația suplimentară a membrilor Consiliului de Supraveghere, precum și principiile și limitele generale cu privire la remunerația membrilor Directoratului.
- să se pronunțe asupra gestiunii membrilor Directoratului, să îi descarge de gestiune și să îi acționeze în justiție, dacă consideră necesar;
- să stabilească bugetul de venituri și cheltuieli și planul de afaceri pentru următorul an fiscal.

B. Adunarea Generală Extraordinară a Acționarilor

- schimbarea formei juridice a Băncii;
- fuziunea Băncii cu alte societăți;
- dizolvarea sau divizarea Băncii;
- emisiunea de obligațiuni sau conversia unor astfel de obligațiuni dintr-o categorie în alta sau în acțiuni;
- orice modificare a Actului Constitutiv al Băncii.

Desfășurarea Adunărilor Generale ale Acționarilor, precum și reglementările privind drepturile și obligațiile acționarilor, sunt cele reglementate prin Legea nr. 31/1990 a societăților comerciale.

Structuri de administrare

Administrarea Raiffeisen Bank S.A. este realizată , începând cu aprilie 2017, printr-un sistem dualist de guvernare format din Directorat și Consiliul de Supraveghere. Sistemul dualist permite segregarea responsabilităților de conducere a unei societăți comerciale - îndeplinite de Directorat - de responsabilitățile de control/supraveghere ce sunt îndeplinite de Consiliul de Supraveghere. Sistemul dualist de guvernare asigură eficientizarea procesului de luare a deciziilor operative, întărind totodată controlul asupra factorilor de decizie.

Directoratul și Consiliul de Supraveghere se asigură că situațiile financiare anuale și Raportul Directoratului sunt întocmite și publicate în conformitate cu legislația națională în vigoare.

Detalii actualizate cu privire la Consiliul de Supraveghere și comitetele sale (Comitetul de Audit, Comitetul de Nominalizare, Comitetul de Remunerare, Comitetul Executiv de Credite și Comitetul de Risc al Consiliului de Supraveghere) precum și la Directorat și comitetele sale (Comitetul pentru Active și Pasive, Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative,

Comitetul de Credite, Comitetul de Credite Problematică, Comitetul de Credite Persoane Fizice, Comitetul pentru Portofoliul de Proiecte, Comitetul de Norme și Proceduri, Consiliul de Securitate și Comitetul de Investiții și Guvernanță a Produselor) sunt prezentate pe pagina de internet a băncii www.raiffeisen.ro la secțiunea “Guvernanță Corporativă”.

În cursul anului 2017, au avut loc următoarele evenimente:

- 5 ședințe ale Consiliului de Supraveghere, deciziile Consiliului fiind luate cu unanimitatea de voturi a membrilor prezenți; de asemenea, a fost luat un număr de 18 decizii prin ordine de lucru.
- 4 ședințe ale Comitetului de Audit, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitatea de voturi a membrilor prezenți; de asemenea, au fost luate 3 decizii prin ordine de lucru.
- 1 ședință ale Comitetului de Nominalizare, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitatea de voturi a membrilor prezenți.
- 1 ședință a Comitetului de Remunerare, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitatea de voturi a membrilor prezenți; de asemenea, au fost luate 8 decizii prin ordine de lucru.
- 82 de hotărâri luate de Comitetul Executiv de Credite cu unanimitatea de voturi a membrilor
- o ședință a Comitetului de Risc al Consiliului de Supraveghere, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitatea de voturi a membrilor prezenți; de asemenea, au fost luate 2 decizii prin ordine de lucru.
- 46 ședințe ale Directoratului, deciziile Directoratului fiind luate cu unanimitatea de voturi a membrilor prezenți. De asemenea, a fost luat un număr de 5 decizii prin ordine de lucru.

Elemente de diversitate privind structurile de administrare

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

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

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

Întrucât atât îndrumarul EBA cât și Regulamentul BNR nr. 5/ 2013 cuprind mențiuni cu privire la importanța diversității la nivelul conducerii superioare, în plus față de setul standard de criterii de compatibilitate reglementat prin politica privind calificarea și experiența, suntem conștienți că diferențele de gen, culturale, de educație și experiență ale membrilor conducerii superioare nu pot decât să adauge mai multă valoare organizației noastre.



Având în vedere structura actuală a organului de conducere, facem precizarea că principiul diversității din punct de vedere al genului a fost pus în aplicare prin numirea doamnei Anca Ioan și a doamnei Ana Maria Mihaescu în cadrul Consiliului de Supraveghere al Raiffeisen Bank S.A. ca membri independenți.

Acest Raport a fost analizat și aprobat de Directoratul Raiffeisen Bank S.A. în ședința din 30 martie 2018.


Steven van Gijzen
Președinte al Directoratului
Raiffeisen Bank S.A.

Anexa

Declarație nefinanciară Raiffeisen Bank S.A.

DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

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

Raiffeisen Bank S.A. operează de la 1 iulie 2002, în urma fuziunii ce a rezultat din absorbția Raiffeisen Bank România S.A. de către Banca Agricolă Raiffeisen S.A., prin emisiune de acțiuni. Fuziunea dintre cele două bănci s-a realizat la 30 iunie 2002 pentru a eficientiza operațiunile Grupului Raiffeisen în România.

Banca oferă produse și servicii financiare pentru clienți persoane fizice, IMM-uri și corporații, precum și servicii de investiții bancare sau de consultanță financiară, la care se adaugă servicii de gestionare a activelor și servicii de leasing, prin intermediul a 454 de puncte de lucru (451 de agenții și 3 sedii centrale). În 2017, Raiffeisen Bank deservea aproximativ 2 milioane de clienți persoane fizice, 100.000 de întreprinderi mici și mijlocii și peste 5.600 de corporații medii și mari. Raiffeisen Bank S.A. avea la finalul anului 2017 peste 475.000 de clienți activi în mediul online (mobile banking și internet banking), cu o creștere de aproape 100% a clienților Smart Mobile. În 2017, clienții băncii au făcut peste 16 milioane de tranzacții online.

La sfârșitul anului 2017, Banca avea 5.265 de angajați (5.308 în 2016), conform HC (headcount), iar rețeaua băncii număra 451 de agenții (478 în 2016), peste 1.000 de ATM-uri, 19.000 de POS-uri și 189 mașini multifuncționale.

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

Anul 2017 s-a încheiat în România cu o creștere a PIB-ului de 6,9%, în principal datorită creșterii consumului privat. În aceeași perioadă, creditele nete ale Raiffeisen Bank S.A. au crescut cu 8%, de la 19,76 miliarde de lei în 2016 la 21,42 miliarde de lei în 2017. Creditele noi aprobate de către Bancă au ajuns la 13,6 miliarde de lei, dintre care aproape 60% au fost acordate antreprenorilor locali și companiilor mari, în creștere cu 21% față de anul anterior. Creditele pentru investiții, finanțarea comerțului și a capitalului circulant, finanțarea unor proiecte de anvergură și colaborarea bună cu Fondul European de Investiții au contribuit la această evoluție remarcabilă. Deși piața este dominată de rate foarte scăzute ale dobânzii, baza de depozite a clienților a crescut cu 13%. Prin urmare, Banca a înregistrat un profit net de 491 milioane de lei, cu 40 milioane de lei mai mult decât în 2016. Conform situațiilor financiare consolidate care au fost elaborate în conformitate cu Standardele Internaționale de Raportare Financiară (IFRS), adoptate de Uniunea Europeană, a avut loc o creștere cu 14% a câștigurilor pe acțiune.

ÎNSUȘIREA PRINCIPIILOR SUSTENABILITĂȚII DE CĂTRE RAIFFEISEN BANK S.A.

Raiffeisen Bank S.A. are un rol important în dezvoltarea României, atât prin impactul direct economic, cât și prin promovarea de practici transparente și responsabile de afaceri, prin susținerea comunităților unde este activă, și prin contribuția pe care o aduce la creșterea gradului de conștientizare a problemelor privind protecția mediului înconjurător.

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

Banca desfășoară anual activități de implicare și de consultare a părților cointeresate (stakeholder-ii) pentru a afla care sunt domeniile sau temele de interes din zona social și de protecția mediului înconjurător care contează cel mai mult pentru acestea în relație cu performanța Băncii, cu scopul de a îmbunătăți procesul de luare a deciziilor și responsabilitatea companiei. Procesul de implicare și de consultare a părților cointeresate este un element cheie al strategiei de responsabilitate socială corporativă (CSR). Implicarea părților cointeresate este un proces interactiv și continuu care presupune interacțiunea cu toate categoriile de părți cointeresate – angajați, clienți (persoane fizice, IMM-uri, corporații), furnizori și prestatori de servicii (IT, non-IT și furnizori de servicii de închiriere spații de birouri), parteneri de afaceri, ONG-uri și parteneri comunitari, organizații supranaționale, autorități și organe de reglementare, mass-media și bloggeri, asociații de business și asociații profesionale. Rolul acestui proces este de a identifica temele semnificative (materiale), respectiv acelea care influențează cel mai mult părțile cointeresate și activitatea Băncii și care vor sta la baza matricei de materialitate.

În 2017, Banca a desfășurat un proces de materialitate amplu și bine structurat, care a inclus două faze distincte: o fază internă – consultarea echipei de management, și o fază externă – consultarea, pe baza unui sondaj reprezentativ, a diferitelor categorii de părți cointeresate ale Băncii. În urma realizării sondajului au fost obținute 728 de răspunsuri valide, cu un număr statistic relevant pentru fiecare categorie de părți cointeresate. Metodologia folosită pentru acest sondaj a fost interviul online (prin tehnica Computer Assisted Web Interview – CAWI), dublat de interviuri telefonice (Computer Assisted Telephone Interview – CATI) iar sondajul a fost realizat în colaborare cu agenția de cercetare de piață, 360Insights.

Domeniile de interes indicate de către stakeholder-ii interni ai Băncii au fost:

- Comunicare internă și cultură organizațională
- Inovație și digitalizare
- Simplificarea proceselor interne
- Activitate financiară responsabilă și oportunități pe piață
- Dezvoltarea de parteneriate și un mod responsabil de a promova produsele și serviciile Băncii

Domeniile de interes indicate de către stakeholder-ii externi ai Băncii au fost:

- Aspecte comunitare, sociale, de protecția mediului înconjurător
- Experiența clienților în relația cu Banca
- Proceselor interne
- Servicii bancare responsabile
- Prezența pe piață/ vizibilitatea brandului

După identificarea temelor semnificative (materiale), Banca le-a organizat într-o structură bazată pe cinci piloni:

- **Guvernanța corporativă și performanță:** guvernanță corporativă și etică în afaceri, anticorupție, management & leadership, implicarea părților cointerestate, inovație, politici publice, comportament anticoncurențial, performanță financiară, prezența pe piață, impact economic indirect;
- **Finanțare responsabilă:** confidențialitatea informațiilor clienților, produse și servicii responsabile, promovarea produselor și serviciilor, practice responsabile de achiziții de bunuri și servicii;
- **Locul de muncă:** ocuparea forței de muncă, sănătatea și securitatea în muncă, diversitate și egalitatea de șanse, formare și dezvoltare profesională, relații de muncă/ management, combaterea discriminării, evaluarea respectării drepturilor omului;
- **Societate:** voluntariat și dezvoltarea comunităților/ investițiile în comunitate, conformitate socio-economică, performanță social și comunități locale;
- **Protecția mediului înconjurător:** performanță de mediu, energie, deșeuri, materiale.

Astfel, pentru aceasta declarație nefinanciară vom raporta indicatori din fiecare categorie din cele cinci enumerate mai sus – guvernanță corporativă, finanțare responsabilă, locul de muncă, societate și protecția mediului înconjurător, conform principiilor și liniilor directe prevăzute de standardele de raportare non-financiară ale Global Reporting Initiative și conform metodologiei London Benchmarking Group.

1. GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ

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

Guvernanța corporativă este esențială pentru economie și pentru eficiența sistemului bancar din România.

Regulile interne, politicile, procedurile și direcțiile transmise de către grup asigură desfășurarea operațiunilor într-un mod transparent și sustenabil. Riscurile operaționale, alături de cele financiare, sunt monitorizate în baza unor proceduri prestabilite și sunt reduse prin organizarea de cursuri sau sesiuni de lucru online și offline pentru respectarea conformității cu politicile și procedurile interne, în special cu cele din zona combaterii mitei, fraudei și corupției. Cele mai importante riscuri financiare la care este expusă Banca includ riscurile privind creditarea, de lichiditate, operaționale și de piață (valută, rata dobânzii și prețul acțiunilor). Banca respectă principii și urmează mecanisme transparente pentru a răspunde riscurilor financiare și pentru a menține comportamentul pe care clienții, angajații, partenerii, acționarii și autoritățile de supraveghere îl așteaptă de la companie.

• Codul de guvernanță corporativă

Banca respectă standardele, regulile și practicile stabilite de Codul de Guvernanță Corporativă (CGC), emis de Bursa de Valori București. Banca aplică, de asemenea, prevederile Codului de Conduită al grupului RBI, care servește ca bază pentru o cultură corporativă responsabilă și ia forma unui set obligatoriu de reguli care reglementează activitatea zilnică a Băncii. Codul de Conduită se bazează pe principiile eticii în afaceri și reconfirmă valori precum integritatea, profesionalismul, calitatea serviciilor, orientarea către client, respectul reciproc, proactivitatea și munca în echipă. Codul de Conduită trebuie respectat de către toți angajații Băncii, indiferent de rolul pe care îl ocupă sau de experiența profesională, precum și de către toți furnizorii, partenerii de afaceri care acționează în numele Băncii. Codul de Conduită se bazează pe principiile etice ale toleranței zero față de fraudă, mită și corupție și vizează descurajarea sau eliminarea oricărui act de discriminare sau hărțuire la locul de muncă. De asemenea, acesta abordează aspecte precum conflictul de interese, protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea informațiilor.

- **Etica și politicile anti-corupție**

Clienții și toate părțile cointerestate ale Băncii se așteaptă ca organizația să respecte principiile de etică în afaceri și să acționeze de fiecare dată cu integritate, dincolo de competențele profesionale. Banca și-a însușit valorile integrității și ale transparenței în afaceri, valori care îi guvernează modul în care își desfășoară activitatea, atât în interiorul, cât și în exteriorul companiei. În vederea identificării, prevenirii și combaterii corupției, Banca își evaluează anual operațiunile pentru a identifica potențialele riscuri asociate corupției. În 2017, Banca a identificat o serie de riscuri, în special în zona de conformitate cu regulile privind achiziția de bunuri și servicii. Aceste riscuri sunt monitorizate și gestionate prin actualizarea și comunicarea permanentă a politicilor și procedurilor, prin cursuri și sesiuni de lucru. În plus, angajații Băncii primesc anual informații cu privire la mită și corupție în scopul creșterii gradului de conștientizare, preîntâmpinare și descurajare a potențialelor riscuri de comportament neadecvat. De asemenea, compania a introdus, la angajare, un curs de conformitate, fraudă și corupție, parte a sesiunii de Induction, pe care fiecare nou angajat trebuie să îl urmeze. Noii angajați primesc ghiduri cu informații despre modul în care pot preveni fraudele și faptele de corupție și modul de raportare a situațiilor privind încălcarea cadrului intern de reglementare. Adicional, Banca are un parteneriat cu Expolink, o companie independentă din Marea Britanie, care oferă servicii de raportare în regim de confidențialitate - whistleblowing, creând posibilitatea tuturor angajaților Băncii să raporteze, în mod anonim orice încălcare privind Codul de Conduită. Pe lângă acestea, anual, toți angajații urmează cursuri on-line, urmate de un test de verificare a cunoștințelor acumulate astfel încât să fie stabilit un nivel comun de înțelegere și conștientizare în ceea ce privește fraudă și corupție. În 2017, dintre cei 5.265 de angajați ai Băncii, 4.504 au participat la cursuri on-line cu privire la politicile și procedurile anti-corupție, 609 au participat la cursuri în clasă iar 661 de furnizori au fost informați cu privire la politicile și procedurile anti-corupție.

Angajați (Training-uri cu privire la politicile și procedurile anti-corupție)	Angajați informați	Angajați instruiți prin intermediul cursurilor desfășurate online	Angajați instruiți prin intermediul cursurilor desfășurate în clasă
Membrii echipei de conducere	100%	0	7
Angajați	100%		
B-1*	100%	19	4
B-2**	100%	126	24
Alte poziții de conducere	100%	521	313
Specialiști	100%	3.838	261

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

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

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

Aceste standarde respectă legislația națională și standardele internaționale și sunt în conformitate cu cerințele Băncii. În 2011, Banca a introdus în toate contractele încheiate cu furnizori, consultanți și parteneri de afaceri o clauză de conformitate care prevede obligația acestora de a respecta Codul de Conduită al Băncii și standardele privind combaterea mitei și a corupției. În cazul în care, pe parcursul desfășurării obligațiilor contractuale, este încălcată clauza contractuală ce prevede respectarea Codului de Conduită al Băncii, Banca își rezervă dreptul de a rezilia contractul și de a raporta situația autorităților. În cursul anului de raportare nu au fost înregistrate incidente de corupție, nu au existat fapte de corupție în rândul angajaților sau al partenerilor și niciun contract nu a fost reziliat ca urmare a nerespectării sau încălcării principiilor anti-corupție.

2. FINANȚARE RESPONSABILĂ

- **Conformitate cu legislația în vigoare și protecția datelor cu caracter personal**

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

Drepturile clienților trebuie respectate. În mai 2016, au fost publicate Normele Generale privind Protecția Datelor cu Caracter Personal cu scopul de a standardiza, la nivelul Uniunii Europene, reglementările privind protecția datelor cu caracter personal ale clienților. Aceste norme vor fi aplicate începând cu luna mai 2018. În consecință, Raiffeisen Bank a inițiat în 2017 un proces amplu de evaluare a proceselor interne pentru a identifica schimbările pe care Banca trebuie să le realizeze în zona gestionării datelor cu caracter personal, atât pentru clienții persoane fizice, cât și pentru persoanele juridice și partenerii Băncii. Cu toate acestea, principiile privind confidențialitatea datelor clienților și gestionarea datelor cu caracter personal sunt deja luate în considerare în politicile și procedurile existente. Produsele și serviciile financiare oferite de către Bancă trebuie să respecte legislația națională, reguli stricte și standarde relevante din domeniul financiar-bancar.

În 2017, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a primit un număr de 626 de sesizări (693 în 2016) referitoare la produsele și serviciile oferite de către Bancă, care au rezultat în înregistrarea a 47 de incidente, dintre care 22 au fost amenzi și 25 avertismente. Din totalul de 22 de amenzi primite din partea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, 2 amenzi au fost pentru nerespectarea reglementărilor în vigoare privind comunicarea de marketing. Toate amenzile au fost plătite în 2017, iar unele au fost ulterior contestate în instanță. În ciuda eforturilor depuse de către Bancă, 146 de sesizări cu privire la protecția datelor cu caracter personal ale clienților au fost adresate Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) în 2017, care au rezultat în 6 avertismente și 2 amenzi, în valoare de 6.000 de lei.

SESIZĂRI, AVERTISMENTE ȘI AMENZI PRIMITE/ AUTORITATE	Anul	Numărul total al sesizărilor primite	Avertismente	Amenzi	Valoarea amenzilor (în RON)
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)	2015	1.004	21	51	211.998
	2016	693	22	32	177.500
	2017	626	25	22	227.000
Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)	2015	8	5	2	7.000
	2016	38	9	4	11.998
	2017	146	6	2	6.000

Pe parcursul anului de raportare, Banca a primit 64 de amenzi, în valoare de 262.681 de lei.

Acestea fac referire la:

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

INDICATOR (toate sumele sunt exprimate în RON)	2017	2016	2015
Valoarea financiară a amenzilor semnificative pentru nerespectarea legilor și a reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	227.000	177.000	211.998
Valoarea financiară a amenzilor semnificative pentru nerespectarea legilor și a reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal ale clienților (Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal)	6.000	11.998	7.000
Valoarea financiară a amenzilor semnificative pentru nerespectarea legilor și a reglementărilor în vigoare (altele decât cele primite din partea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și a Autorității Naționale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal)	29.682	23.870	56.412
Numărul total de amenzi pentru nerespectarea reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	22 de amenzi	32 de amenzi	51 de amenzi
Numărul total de amenzi pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal ale clienților	2 amenzi	4 amenzi	2 amenzi

În 2017, Banca a primit 40 de amenzi pentru nerespectarea legislației rutiere, privind securitatea sau monitorizarea ATM-urilor, amenzi judiciare, altele decât cele aplicate de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor sau de către Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

În 2017, Banca nu a înregistrat:

- Acțiuni juridice pentru practici anti-concurențiale sau de monopol
- Amenzi sau avertismente pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor cu privire la protecția mediului înconjurător sau cu privire la sponsorizare

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

identificată cea mai bună soluție, în cel mai scurt timp posibil. Deși numărul total al sesizărilor realizate de către clienți, prin intermediul canalelor interne, a crescut ușor în anul 2017, rata de rezoluție pozitivă a crescut la 86%, cel mai mare procent din 2011 până în prezent.

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

Sesizări primite din partea clienților	2017	2016	2015
Numărul sesizărilor clienților realizate prin intermediul canalelor interne	76.828	68.169	59.915
Rezoluții pozitive	86%	84%	82%
Loialitatea clienților care au făcut sesizări	98%	98%	98%
Satisfacția privind procesul de soluționare a sesizărilor	3,3	3,2	3,1

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

- **Securitate digitală**

Raiffeisen Bank S.A. urmărește respectarea standardelor de bună practică și recomandările din domeniul securității digitale, a celor primite de la nivel de grup și a celor implementate local. În Raiffeisen Bank S.A., activitatea este gestionată de CSO – Manager Departament Securitate Bancară, care raportează direct către vicepreședintele diviziei Operațiuni și IT. Pentru a combate criminalitatea informatică, Banca a implementat soluții pentru a proteja activele și tranzacțiile clienților sai (persoane fizice, companii mici și medii și corporații). Banca depune un efort constant pentru a-și adapteze măsurile de securitate pentru a spori protecția clienților săi împotriva amenințărilor în continuă creștere a securității informațiilor. În definirea proceselor și a controalelor, Banca respectă standardele de securitate PCI-DSS, ISO27k.

- **Soluții pentru clienții persoane fizice aflați în situații vulnerabile și cu dificultăți financiare**

Raiffeisen Bank S.A. înțelege că, uneori, clienții se pot confrunta cu dificultăți financiare. În 2017, Banca a continuat efortul de a dezvolta noi soluții pentru clienții persoane fizice care întâmpină dificultăți financiare sau care se găsesc în situații vulnerabile.

Întregul portofoliu de credite restructurate din 2017 a atins aproape 1.350 de clienți persoane fizice, cu un sold în valoare de 151,6 mil RON. Printre soluțiile oferite clienților în dificultate se numără: reducerea temporară a dobânzii și a principalului între 3 și 5 ani, reducerea permanentă a costului creditului, ștergerea parțială a principalului pe baza unui comportament bun de plată (după o anumită perioadă de timp, în funcție de oferta de restructurare) sau ștergerea parțială, în avans, a principalului (în momentul restructurării), prelungirea scadenței și consolidarea împrumuturilor. În cazul creditelor în franci elvețieni (CHF), Banca a continuat să ofere o metodă de restructurare pentru a oferi reduceri semnificative, alături de schimbarea monedei de creditare și reeșalonarea datoriei pentru clienții cu dificultăți financiare. Aprox. 690 de clienți au beneficiat de această soluție de restructurare, cu un sold de aprox. 112,1 mil RON (comparabil cu volumul din 2016).

Din 2010, Banca oferă tuturor clienților, cu titlu gratuit și la alegerea lor, posibilitatea de a amâna până la 3 luni, plata ratelor lunare, pe durata perioadei creditului, în schimbul prelungirii acesteia cu 3 luni. Această opțiune stipulată în contract permite clienților care se confruntă cu dificultăți financiare temporare, să depășească

perioada dificilă, prin înaintarea către Bancă, a unei simple cereri. Banca înțelege că evenimente neprevăzute, pozitive sau negative, pot apărea în viața fiecărui client și astfel, încearcă să ofere această facilitate clienților care doresc să plătească, dar nu reușesc.

O atenție deosebită este acordată clienților care întâmpină dificultăți în achitarea împrumutului în urma unor situații tragice, precum decese, divorț sau probleme serioase de sănătate. În 30 dintre aceste cazuri, datoriile în valoare de aprox. 2,050 mil RON au fost lichidate pe parcursul anului 2017.

Banca face demersuri pentru a avea un dialog constructiv cu clienții care întâmpină dificultăți financiare, dar care nu au încă întârzieri la plata ratelor, educându-i cu privire la soluțiile disponibile. Banca promovează proactiv opțiunile de colectare pe cale amiabilă, soluțiile de restructurare sau de lichidare parțială, pentru a se evita procedurile de executare silită.

Măsurile luate înainte de demararea procedurilor de executare silită sunt:

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

Criteriile luate în considerare în rezolvarea cazurilor sociale includ: decesul unui debitor sau a soțului/ soției, probleme serioase de sănătate, șomaj, venit redus sub valoarea salariului minim pe economie și proprietăți imobiliare distruse de accidente care nu sunt acoperite de asigurare. Intenția Băncii este aceea de a evita pe cât posibil executarea silită. Chiar și în cazul demarării procedurilor de executare silită, Banca continuă în paralel oferirea de soluții de recuperare a datoriei pe cale amiabilă, precum: opțiunea de vânzare voluntară a garanției, cu reducerea valorii rămase (au fost 25 de cazuri de împrumuturi garantate) sau repunerea în grafic (54 de cazuri). Aceste opțiuni sunt oferite în continuare pentru a se evita executarea silită și costurile suplimentare care trebuie plătite de către client executorului judecătoresc. Din păcate, sunt situații în care clienții reacționează prea târziu și contactează Banca pentru a ajunge la un acord doar după notificarea executorului judecătoresc. În această situație, costurile executării trebuie plătite în avans executorului judecătoresc, de către client.

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

Numărul și volumul creditelor eligibile pentru reducerea parțială sau totală a datoriei:

- 30 cazuri sociale: Sold de 4,909 mil RON / Datorii lichidate în valoare de 2,042 mil RON
- 25 de cazuri VVA*: 10,887 mil RON / Valoare încasată: 6,342 mil RON

*VVA = Vânzare voluntară a activelor

Numărul și volumul creditelor restructurate cu reducere de cost total și discount de capital (restructurare oferită clienților care nu se încadrează în criteriul social, dar sunt în dificultate):

- Restructurarea creditelor a 1.342 clienți, sold ce a ajuns la 151,6 mil RON

Portofoliul total al creditelor pentru clienții persoane fizice la data de 31 decembrie 2017:

- Credite clienți persoane fizice: 342.593 produse în valoare de 11,628 mld RON

Portofoliul credite restructurate total al creditelor în franci elvețieni:

- Restructurarea creditelor a 687 de clienți, sold în valoare de 112,1 mil RON

- **Comunicarea cu clienții**

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

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

Nr.	Denumire sondaj	Segment clienți	Indicator	Rezultatele 2016	Rezultatele 2017
1	Apel de a doua zi	PF	Satisfacția generală cu privire la angajații Băncii	65,2% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	66.18% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
2	Apel de a doua zi	IMM-uri	Satisfacția generală cu privire la angajații Băncii	66,4% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	67.14% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
3	Apelul din a doua săptămână	PF	Satisfacție cu privire la soluționarea reclamațiilor	34,8% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	38.66% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
4	Apelul din a doua săptămână	IMM-uri	Satisfacție cu privire la soluționarea reclamațiilor	56,3% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți	39.47% sunt foarte mulțumiți sau extrem de mulțumiți
5	Net promoter Score*	PF	Intenția de a recomanda Banca	34	42
6	Net promoter Score*	IMM-uri	Intenția de a recomanda Banca	Întreprinderi mici: 41 Întreprinderi mijlocii: 42	Întreprinderi mici: 39 Întreprinderi mijlocii: 34
7	Net promoter Score*	Corporații	Intenția de a recomanda Banca	44	42

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

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

- **Riscul de investiție din perspectivă socială și de protecția mediului înconjurător**

Scopul Băncii este acela de a acorda împrumuturi în mod responsabil. Astfel, Banca a introdus în politicile de creditare pentru persoane juridice mai multe criterii de evaluare a nivelurilor de risc. În 2014, Banca a introdus o politică cu privire la gestionarea riscurilor sociale și de protecția mediului înconjurător, care a devenit parte a Sistemului de Management Social și de Mediu (SMSM). Politica se aplică în cazul tuturor domeniilor de activitate și este utilizată pentru a evalua toți potențialii clienți persoane juridice.

Obiectivele sunt:

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

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

- Financiar (sanțiuni monetare, nerambursarea creditelor, pierderea valorii garanției/activelor ca rezultat al neîndeplinirii obligațiilor)
- Juridic (acțiuni în instanță împotriva Băncii, a clienților sau a partenerilor săi din cauza nerespectării legilor sau acordurilor contractuale)
- Reputațional (prejudiciu reputațional prin asocierea cu clienți care nu respect principiile de etică și responsabilitate în afaceri)

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

% DIN PORTOFOLIUL DE CREDITE CU RISC MEDIU SAU RIDICAT DIN PUNCT DE VEDERE SOCIAL SAU DE MEDIU	2015		2016		2017	
	Risc mediu	Risc ridicat	Risc mediu	Risc ridicat	Risc mediu	Risc ridicat
Risc social	14%	33,3%	14,3%	28,8%	12,5%	33,3%
Risc de mediu	20,7%	19,9%	20%	14,1%	21,6%	16,4%

- **Lanțul responsabil de aprovizionare**

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

În 2017, Banca a avut 1.295 de furnizori și prestatori de servicii locali și internaționali, care au fost clasificați în trei categorii distincte: IT, non-IT și furnizori de servicii de închiriere. Pentru primele două categorii (IT și NON-IT), selecția furnizorilor de bunuri și servicii se face în conformitate cu Procedura de Achiziție a bunurilor și serviciilor a Băncii, actualizată la începutul anului 2017, în conformitate cu politica grupului. Atât furnizorii, cât și prestatorii de servicii trebuie să respecte Codul de Conduită al Băncii, iar prestatorii de servicii trebuie să respecte procedurile interne. Până în prezent, Banca nu a solicitat furnizorilor sau prestatorilor de servicii îndeplinirea unor cerințe specifice din zonele social, economic sau de protecția mediului înconjurător. Doar furnizorilor IT li se cere să își achite obligațiile legate de plata taxelor de mediu.

An	FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII LOCALI (RON)	ALȚI FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII (RON)	TOTAL RON
2016	586.085.034	156.852.046	742.937.080
2017	583.309.242	162.867.145	746.176.387

Anul	FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII LOCALI	ALȚI FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII	Total	Furnizori noi
2016	926	180	1.114	107
2017	1.177	118	1.295	314

3. LOCUL DE MUNCĂ

Implicarea și motivația angajaților joacă un rol critic în succesul pe termen lung al Băncii și în atingerea obiectivelor sale. Crearea unui mediu de învățare dinamic, alături de creșterea nivelului de bunăstare sunt prioritățile cu cel mai puternic impact asupra îmbunătățirii performanței. Banca îmbrățișează diversitatea, atragerea de noi talente și reducerea fluctuațiilor de personal prin oferirea de pachete atractive, programe de leadership, de formare și de dezvoltare profesională, investind simultan într-o cultură de înaltă performanță.

Obiectivele strategice ale companiei în zona de resurse umane sunt:

- Dezvoltarea și promovarea unei abordări bazate pe sprijin, recompensare, dezvoltare și management eficient astfel încât să ajute angajații să atingă nivelul de performanță dorit
- Atingerea unui nivel ridicat de implicare a angajaților
- Crearea abilităților de leadership, necesare la toate nivelurile din companie, pentru a susține viziunea Băncii
- Construirea unei culturi organizaționale solide, bazate pe diversitate, prin promovarea continuă a valorilor Băncii

În 2017, Banca a avut 5.265 de angajați, raportați conform headcount, în 454 de puncte de lucru (451 de agenții și 3 sedii centrale). Majoritatea angajaților au fost femei (76,6% din numărul total de angajați), iar vârsta medie a fost de 37 de ani. Angajații lucrează fie cu normă întreagă, fie cu jumătate de normă și toți intră sub acoperirea contractului colectiv de muncă.

Clasificarea angajaților în funcție de sex:

- 1.283 de bărbați;
- 3.982 de femei.

Clasificarea angajaților în funcție de norma de lucru:

Angajați în funcție de norma de lucru	2017		
	Bărbați	Femei	Total
Normă întreagă	1.241	3.861	5.102
Normă parțială (de la 1 h – 7 h)	42	121	163
Total angajați	1.283	3.982	5.265

Clasificarea angajaților în funcție de contractul de muncă:

Angajați în funcție de contractual de muncă	2017			
	Sedii centrale		Rețea/ Agenții	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Permanent	671	1.287	474	2.188
Pe perioadă determinată	74	195	64	312
Total angajați	745	1.482	538	2.500

Număr de angajați în sedii centrale:

Numărul de angajați în sedii centrale	2016		2017	
	Număr	%	Număr	%
Sky Tower	499	26%	487	25%
Office Building	919	47%	924	47%
Centrul Operațional Brașov	518	27%	565	29%

• Fluctuația de personal

În 2017, rata de fluctuație a angajaților a fost de 21,88 (în ușoară creștere față de 2016 - 20,69%), semnificativ mai mică în sediile centrale, în comparație cu cea din rețea/agenții. Rata de fluctuație a angajaților femei a fost mai ridicată decât cea a bărbaților (din cauza procentului mai ridicat al angajaților femei), respectiv de 16,81%, în comparație cu 5,07% în cazul angajaților bărbați. Cifrele pentru angajații femei includ și cazurile în care acestea aleg să nu se întoarcă în companie după concediul de maternitate.

Categorie	2017			
	Angajați noi		Angajați care au plecat din companie	
Gen	Număr	Proporție	Număr	Proporție
Femei	907	17,23	885	16,81
Bărbați	256	4,86	267	5,07
Total	1.163	22,09	1152	21,88
Grupe de vârstă				
< 30 de ani	793	15,06	509	9,67
Între 30 și 50 de ani	367	6,97	559	10,62
> 50 de ani	3	0,06	84	1,6
Total	1.163	22,09	1.152	21,88
Punct de lucru				
Sedii centrale	523	9,93	467	8,87
Rețea/agenții	640	12,16	685	13,01
Total	1.163	22,09	1.152	21,88

• Mediul de lucru

Banca promovează echilibrul între muncă și viața personală, prin încurajarea participării în proiecte de dezvoltare personală. Mai mult, asigură un flux operațional omogen prin crearea unui mediu de lucru prietenos, necompetitiv, care se bazează pe eliminarea conflictului și a discriminării, și pe promovarea transparenței.

Banca oferă scheme de lucru cu normă parțială și program de lucru flexibil, salarii corecte și în concordanță cu legislația, iar pentru probleme familiale încearcă găsirea celor mai bune soluții.

Egalitatea de șanse

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

Managementul Băncii oferă transparență în procesul de administrare a resurselor umane, precum nivelurile salariale și de performanță, formarea și dezvoltarea, selectarea și recrutarea angajaților. Legislația locală și standardele internaționale privind drepturile omului sunt respectate. În anul pentru care se face raportarea nu au fost înregistrate incidente de discriminare, directă sau indirectă. Discriminarea, indiferent de natura ei, este descurajată în interiorul și exteriorul companiei. Banca are un rol important în promovarea principiilor de afaceri și a practicilor care privesc respectarea drepturilor omului. Banca respect Codul Muncii existent la nivel național și nu prezintă niciun risc de a fi asociată cu practici de muncă forțată sau de exploatare a copiilor. Ca urmare a angajamentului Băncii în sprijinirea și protejarea drepturilor omului, în interiorul și în afara companiei, pe parcursul anului 2017, nu s-au înregistrat încălcări ale drepturilor omului sau situații de muncă forțată sau de exploatare a copiilor.

Diversitatea de gen

Banca recunoaște importanța diversității în ocuparea pozițiilor din companie și încurajează femeile să preia funcții de conducere. Femeile reprezintă 54,4% din angajații care dețin poziții în nivelurile de management B-1 și B-2. Totuși, Banca admite faptul că femeile nu sunt, pentru moment, reprezentate în Directorat, însă depune eforturi pentru a asigura echilibrul de gen la acest nivel.

Angajați în funcție de vârstă și poziția ocupată în companie:

Categorie	2017							
	Bărbați				Femei			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
B-1*	0	18	5	23	0	20	0	20
B-2*	0	68	6	74	1	88	7	96
Alte poziții de management	8	145	25	178	23	316	74	413
Specialiști	279	636	93	1.008	1.010	2.130	313	3.453
Total	287	867	129	1.283	1.034	2.554	394	3.982

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

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

Combaterea discriminării

O prioritate a Băncii este aceea de a dezvolta și de a menține un mediu de lucru bazat pe egalitate de șanse, fără discriminare, în care fiecare angajat este tratat corect, în acord cu competențele și performanțele proprii. Politicile interne referitoare la managementul resurselor umane conțin principii și standarde cu privire la nondiscriminare, deoarece diversitatea aduce valoare companiei. Nicio formă de discriminare – de gen, naționalitate, vârstă, statut familial, limbă, religie, convingeri politice, dizabilitate sau orientare sexuală a angajaților sau a partenerilor – nu influențează procesul decizional al companiei. Cu toate acestea, dacă astfel de cazuri se întâmplă, ele se soluționează, în principal, prin medierea dintre angajat, angajator și Sindicat sau prin mediere organizată în conformitate cu legislația în vigoare privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare. Politicile interne și cultura Băncii au făcut să nu existe incidente legate de discriminare în anul pentru care se face raportarea.

Persoane cu dizabilități:

Numărul de angajați cu dizabilități, pe fiecare categorie	2016		2017	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Specialiști	6	11	5	12
Altă categorie	0	0	0	0

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

- **Sistemul de remunerare**

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

Valoarea salariului mediu, comparativ cu salariul la nivel național	2016 - medie salarii angajați comparată cu salariul mediu (%)	2016 - medie salarii angajați comparată cu salariul minim (%)	2017 - medie salarii angajați comparată cu salariul mediu (%)	2017 - medie salarii angajați comparată cu salariul minim (%)
Salariul mediu al angajaților	190%	408%	192%	355%
Salariul mediu al angajaților juniori: București	173%	372%	177%	326%
Salariul mediu al angajaților juniori: în afara Bucureștiului	93%	199%	96%	177%

Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu	2016			2017		
	Specialiști	Management	Top Management	Specialiști	Management	Top Management
	6,23	3,14	1,07	6,01	3,04	1,04

Beneficii

Banca oferă beneficii similare tuturor angajaților, indiferent de tipul contractului și de perioada de angajare. Angajații cu normă întreagă, cu jumătate de normă și cei cu contract pe perioadă determinată se bucură de asigurare de sănătate, asigurare în caz de dizabilitate și invaliditate, concediu maternal și contribuții pentru pensie. Schemele de pensie pentru angajați sunt obligatorii prin intermediul Casei de Asigurări Sociale (CAS) și sunt acoperite atât de angajator (15,8%), cât și de angajați (10,5%). Totuși, Banca oferă scheme de pensii facultative pentru angajații săi, prin intermediul Raiffeisen Asset Management. Concediul anual este cuprins între 23 și 27 de zile lucrătoare, în funcție de vechimea în muncă.

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

Concediu de maternitate și paternitate

În 2017, 250 de angajați au solicitat și au primit concediu de maternitate (243 de femei) și de paternitate (7 bărbați).

Concediul pentru creștere copil	2016		2017	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Total număr de zile luate*	732	74.267	542	64.509
Nr. de angajați cu drept la concediu de creștere copil	1.299	4.009	1.283	3.982
Nr. de angajați care au luat concediu de creștere copil	7	243	4	254
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil**	3	159	4	157
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil și care erau încă angajați la 12 luni după ce au revenit la muncă	4	131	1	115
Rata de revenire la locul de muncă	42,86	65,43	100,00	61,81
Retenția	133,33	82,39	25,00	73,25

* Nr. de zile de concediu pentru creștere copil luat în 2017 de cei care au început concediul în anul respectiv

** Nr. de angajați care și-au început concediul în 2017 și în anii anteriori și s-au întors la muncă

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

- **Dezvoltarea angajaților**

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

Numărul mediu de ore de formare profesională/angajat în funcție de gen și nivelul profesional

Numărul mediu de ore de formare profesională/ angajat, în funcție de categorie	2016		2017	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
B-1	64	62	46	73
B-2	80	82	49	40
Alte poziții de management	76	73	33	30
Specialiști	34	36	38	34
Total	43	41	38	34

Exemple de sesiuni de formare profesională oferite, în funcție de tema sesiunii (în h)	2017
Programul de instruire pentru cunoașterea activității operaționale	6.012
Easy mortgage	5.208
MIFID	4.628
BMA	4.160
Conformitate	3.232
Basic Sales	2.496
Numărul total de ore	25.736

Managementul performanței

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

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

Evaluarea performanței și planul de dezvoltare a carierei	Bărbați		Femei	
	Număr	%	Număr	%
B-1	23	100%	20	100%
B-2	74	100%	96	100%
Alte poziții de management	178	100%	413	100%
Specialiști	1.008	100%	3.453	100%
Total	1.283	100%	3.982	100%

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

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

- **Sănătatea, securitatea și bunăstarea angajaților**

Banca investește continuu în asigurarea sănătății, securității și bunăstării angajaților săi. Drept cerință minimă legală, Banca respectă legislația națională privind sănătatea și securitatea angajaților, pentru înregistrarea și raportarea accidentelor, în conformitate cu Legea nr. 319/2006 și cu Hotărârea de Guvern nr. 1425/2006 (versiunea revizuită). Banca a înființat un Comitet pentru Sănătate și Securitate, responsabil de monitorizarea și consilierea cu privire la programele de sănătate și securitate la locul de muncă. Rolul Comitetului și al membrilor săi este să asigure implementarea deciziilor referitoare la Sănătate și Securitate, să asigure condiții optime de muncă, să prevină accidentele sau bolile profesionale, și să se asigure că toți angajații sunt informați cu privire la politicile și procedurile de Sănătate și Securitate. Comitetul pentru Sănătate și Securitate este formată din 7 reprezentanți ai angajaților, 7 reprezentanți ai angajatorului, 2 medici de medicina muncii și Colectivul de Prevenire și Protecție în Muncă.

Angajați	Bărbați	Femei	Localitate
Număr de accidente	0	5	București, Miercurea Ciuc, Brașov
Tipul de accident (de exemplu, accident care necesită prim ajutor)		accident minor	
Rata de accidentări	0%	0,058%	
Rata bolilor profesionale	N/A	N/A	
Zile pierdute (măsurate în zile calendaristice)	0	16	
Rata zilelor pierdute	0%	0,40781%	
Rata de absenteism	0,87%	2,23%	
Decese la locul de muncă	0	0	
Total zile lucrătoare	318.427	980.847	

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

Bunăstarea angajaților

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

Începând cu 2013, Banca implementează un program pentru bunăstarea angajaților - RStyle, care este bazat pe trei piloni – sănătatea fizică, echilibru psiho-emoțional și sănătatea relațiilor interpersonale - și care cuprinde 6 domenii de acțiune - RSport, DevelopR, RFood, TogetheR, RParenting, și TravelR. În 2017, în cadrul programului, au fost organizate 138 evenimente, la care au participat 2,708 angajați unici, totalul participanților fiind de 4.469. Unele dintre evenimentele organizate în cadrul RStyle au inclus competiții sportive, călătorii cu bicicleta, ateliere de parenting, cursuri de gătit, evenimente și ateliere artistice.

4. SOCIETATE

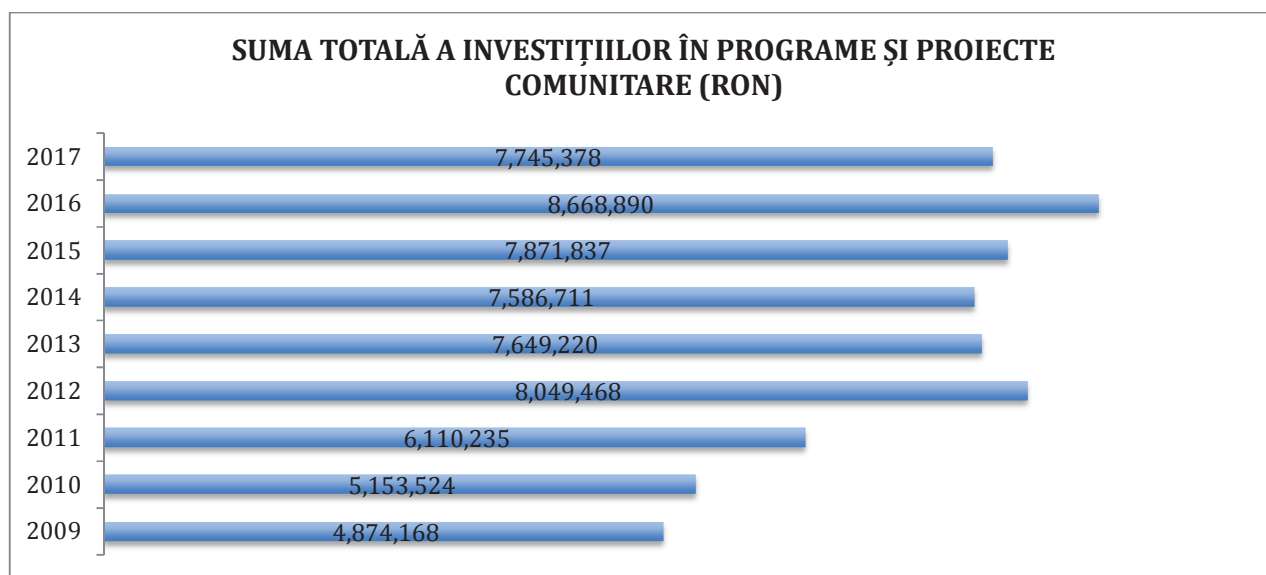
Raiffeisen Bank S.A. și-a asumat angajamentul de a contribui la dezvoltarea comunității în general și a comunităților locale, pe termen lung, alături de parteneri credibili și responsabili. Strategia Raiffeisen Bank S.A. este puternic orientată către susținerea educației și a învățării, ceea ce o face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

Conform politicii de sponsorizare și a strategiei de responsabilitate socială corporativă, Raiffeisen Bank S.A. susține programe și proiecte în cinci direcții strategice: artă și cultură românească, educație și educație financiară, ecologie urbană, sportul ca stil de viață sănătos și social. Banca sprijină proiectele și programele comunitare prin intermediul parteneriatelor și colaborării cu organizații neguvernamentale și instituții locale și naționale. Contribuția sa nu se limitează la sponsorizări, ci presupune și implicarea activă a angajaților săi în acțiuni de voluntariat.

Deși raportarea nefinanciară a devenit obligatorie doar din 2016 prin Ordinul de Ministru nr. 1938 care transpune parțial Directiva UE nr. 95/2014 în legislația națională, Raiffeisen Bank S.A. continuă practica de raportare a activității nefinanciare începută încă din 2009. Impactul companiei în comunitate se realizează conform cerințelor de raportare dezvoltate de London Benchmarking Group (LBG), care evaluează investițiile în programele comunitare și modul în care s-au produs schimbări asupra beneficiarilor acestora.

Principalele informații ale anului 2017 în ceea ce privește implicarea comunitară:

- Valoarea totală a contractelor de sponsorizare încheiate de către Raiffeisen Bank în 2017 a fost de 9.607.337 de lei. Valoarea investită în programe și proiecte comunitare a fost de 7.745.378 de lei (conform metodologiei de raportare LBG), cu o contribuție medie per angajat de 1.465 de lei. Principalii parteneri rămân organizațiile neguvernamentale, însă banca a continuat să consolideze parteneriate strategice cu instituții publice (precum teatre) sau instituții de învățământ.
- Programul de Granturi Raiffeisen Comunități, aflat la a șaptea ediție, a atras 253 de proiecte comunitare și a premiat cele mai bune 10 cu câte 10.000 de euro, echivalentul în lei, valoarea totală a granturilor fiind de 463.594 de lei. Peste 85 de voluntari, angajați Raiffeisen Bank S.A., au participat în procesul de jurizare a celor 180 de proiecte eligibile, proiectele câștigătoare fiind analizate în etapa finală de către o comisie de specialitate formată din cinci profesioniști cu experiență în evaluarea de proiecte educaționale.
- 242 din angajații Raiffeisen Bank S.A. au ales să dedice timp în proiecte de voluntariat pe durata anului 2017, alocând în total 842 ore din timpul de lucru pentru aceste activități.
- Raiffeisen Bank S.A. a ales de-a lungul anilor să fie un partener strategic și să sprijine evenimente culturale și de sport prestigioase. Astfel ne-am continuat parteneriatele cu: Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu, Festivalul Internațional Transilvania – TIFF, SoNoRo, Gala UNITER, Gala, producția și turnee ale Teatrului Act, Maratonul Internațional București sau Maratonul Via Maria Theresia.
- O altă caracteristică a abordării noastre în comunitățile în care operăm este de a sprijini organizații active, inovatoare, pionieri în domeniile lor. Astfel am continuat să lucrăm cu: Asociația Green Revolution, Asociația pentru Relații Comunitare, Asociația Tășuleasa Social, Fundația Principesa Margareta a României, United Way România, Junior Achievement România, Teach for România, Fundația pentru Dezvoltarea Societății Civile sau Habitat for Humanity România. În acest mod dorim să ne asigurăm că investițiile noastre aduc schimbări relevante în comunitățile noastre.



Scăderea față de anul precedent reflectă intenția băncii de a se concentra în special pe cele cinci direcții strategice: ecologie urbană, educație (și educație financiară), artă și cultură românească, sport ca stil de viață sănătos și social.

Având în vedere atenția pe care banca o oferă celor cinci direcții strategice, în 2017 am crescut procentul resurselor financiare investite în aceste zone, ajungând la 87% (6.705.650 de lei) din totalul sumelor investite în programe și proiecte comunitare (respectiv din 7.745.378 de lei). Dacă ne uităm mai în detaliu la aceste direcții strategice: 32% (2.441.340 de lei) din resursele băncii au fost acordate proiectelor educaționale, 29% (2.231.700 de lei) pentru ecologie urbană, 12% (964.578 de lei) pentru proiecte de artă și cultură românească, 9% (702.345 de lei) în sport ca mod de viață sănătos și 5% (365.687 de lei) în inițiative sociale.

Raiffeisen Bank S.A. recunoaște importanța unei societăți civile sănătoase, ca element cheie pentru a genera dezvoltare sustenabilă, atât în interiorul companiei, cât și în exterior, în comunitățile în care își desfășoară activitatea. În multe situații, inițiativele sponsorizate de către bancă creează spațiu de implicare pentru alte companii, angajați, clienți sau alți actori interesați.

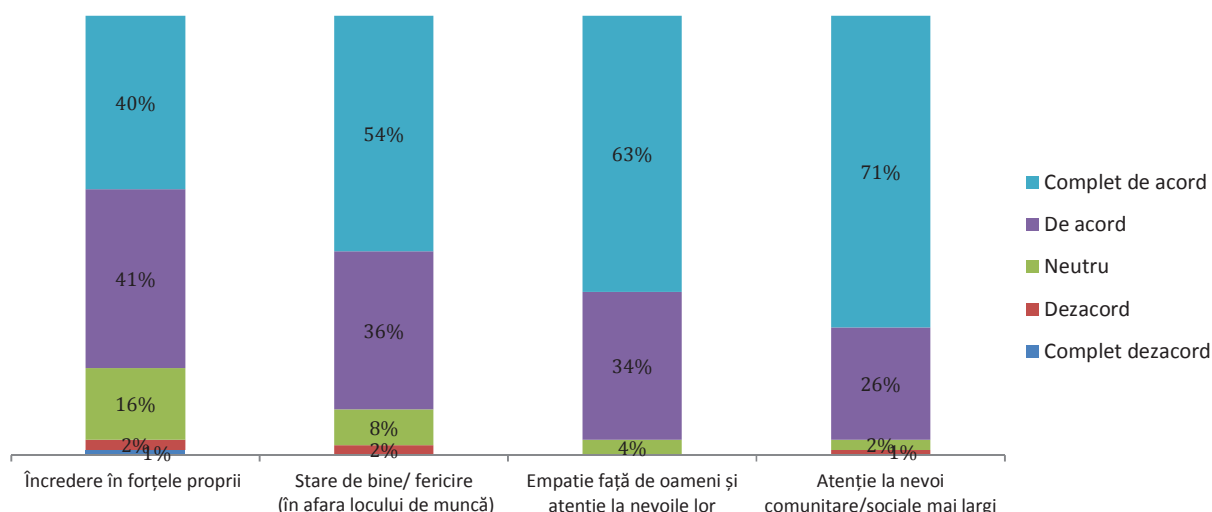
- Contribuția medie per beneficiar 28 de lei
- 242 din angajații băncii au voluntariat în proiecte comunitare
- Voluntarii Băncii au alocat 842 ore pentru acest tip de inițiative
- În medie, partenerii comunitari au gestionat fonduri de 122.409 de lei
- Contribuția băncii în portofoliul său comunitar reprezintă 1,3% din profitul brut
- Contribuția Raiffeisen Bank S.A. per angajat = 1.465 de lei.

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

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

În 2017, 242 de angajați Raiffeisen Bank S.A. s-au implicat în activități de voluntariat, luând parte la evaluări și selecții de proiecte în diferite programe de finanțare administrate și finanțate de bancă, în programe de educație financiară, dar și la construcția de locuințe pentru persoane defavorizate.

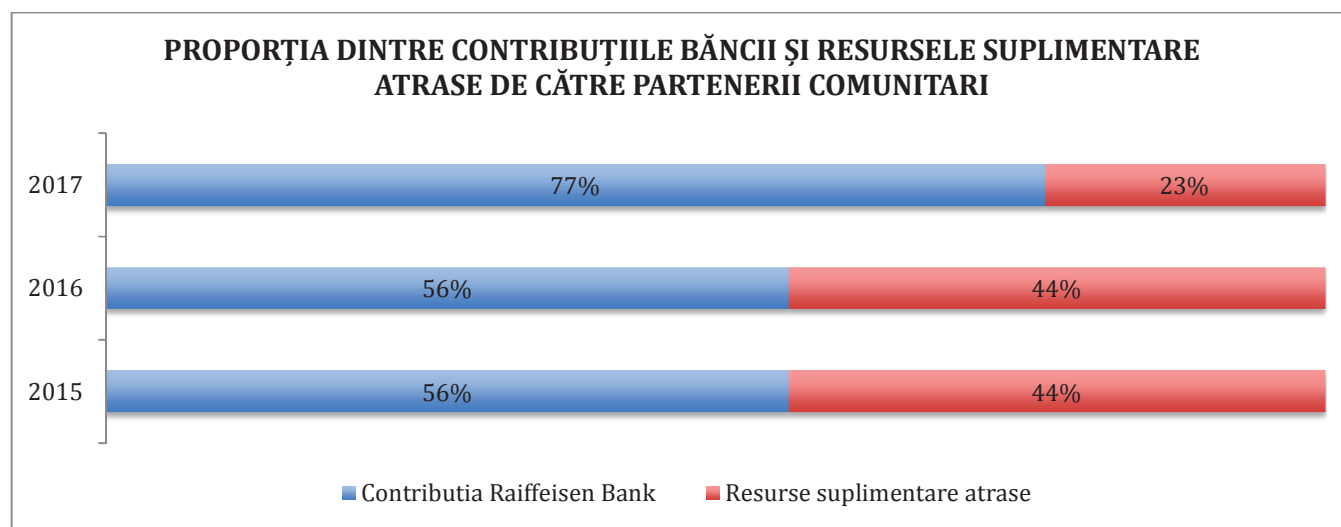
Activitățile de voluntariat au dezvoltat în rândul angajaților:



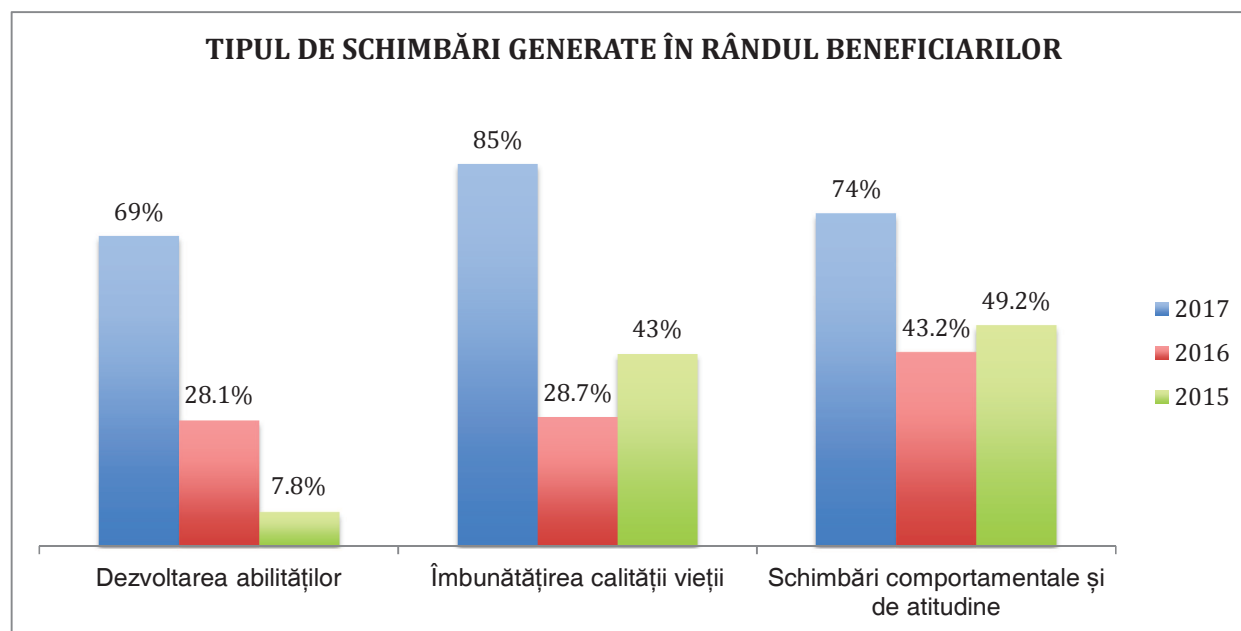
Pentru a cunoaște nevoile partenerilor comunitari cu care interacționăm și să descoperim prioritățile acestora și ale comunității din care fac parte, organizăm întâlniri, realizăm consultări și sondaje în mod regulat. În domeniul intervenției sociale, al investiției comunitare, încercăm să facilităm coeziunea dintre diferiți factori din societate, astfel încât, împreună, să găsim soluții pentru probleme concrete cu care aceștia se confruntă. Ne asumăm rolul de facilitator, dar și de susținător activ. De exemplu, susținem arta și cultura (fără a interveni în vreun fel în actul cultural), nu numai prin finanțarea proiectelor de foarte bună calitate, ci și prin eforturi depuse de a crește audiența de la an la an.

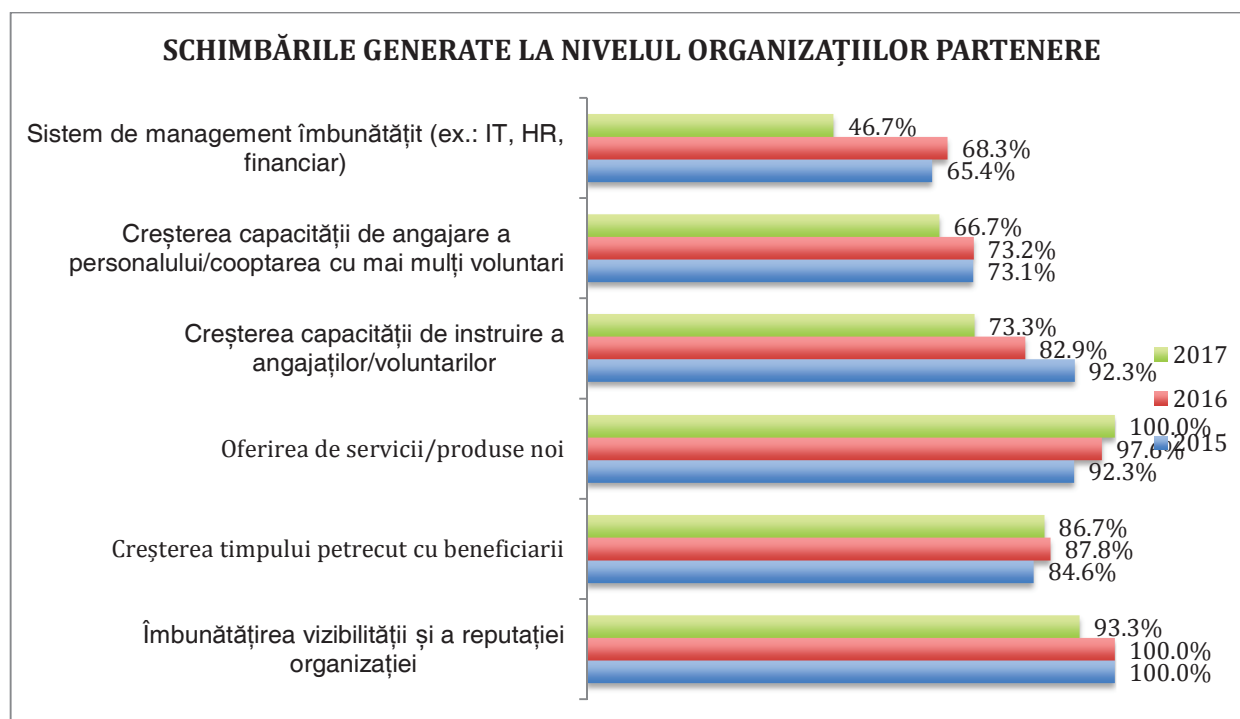
Tipuri de parteneri comunitari	ONG-uri	Instituții de învățământ	Instituții medicale	Instituții non-profit	Autorități locale	Instituții publice
2015	87,76%	6,12%	3,06%	0,00%	0,00%	3,06%
2016	59,5%	26,7%	9,5%	1,7%	0,9%	1,7%
2017	91%	1%	0,00%	3%	0,00%	5%

De asemenea, susținem partenerii noștri atât în eforturile de atragere de resurse suplimentare pentru proiectele pe care le implementează, cât și în eforturile de a dezvolta capacitatea organizațională.



În 2017, partenerii noștri comunitari au raportat 271.546 de beneficiari ai proiectelor implementate cu sprijinul băncii. Principalele îmbunătățiri raportate la nivelul acestora sunt orientate spre dobândirea de cunoștințe sau abilități, schimbări de comportament și atitudini, dar și creșterea calității vieții. În contextul creșterii înregistrate în rândul proiectelor de educație finanțate de Raiffeisen Bank S.A., s-a înregistrat și o creștere semnificativă în sensul dezvoltării de abilități în rândul beneficiarilor direcți.





5. PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR

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

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

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

Banca recunoaște că este nevoie de o abordare consecventă, motiv pentru se implică continuu în acțiuni de îmbunătățire a nivelului de conștientizare, de monitorizare a oricărui impact negativ al operațiunilor sale și de protecție împotriva riscurilor neprevăzute. Banca se asigură că resursele folosite pentru a crea produse și servicii sunt bine planificate, reciclate unde este posibil, și optimizate. Prin programele dezvoltate, aceasta contribuie, alături de clienții săi, la adoptarea unor obiceiuri bancare responsabile. În 2017, numărul de produse oferite de Bancă prin intermediul canalelor digitale, a crescut.

Una dintre direcțiile strategice ale Băncii în zona de CSR este ecologia urbană, contribuind astfel la reconstruirea orașelor pe principiile dezvoltării durabile. În 2017, Banca a continuat să promoveze necesitatea protecției mediului înconjurător și a reducerii consumului de energie, prin susținerea programelor anuale de bike-sharing, dezvoltate în parteneriat cu Asociația Green Revolution. Proiectele dezvoltate promovează principiile protecției mediului înconjurător și ale unui stil de viață sănătos, susțin reducerea nivelului de poluare cauzată de activitățile umane și educă participanții cu privire la diversele efecte negative ale acestora. Banca susține, încă din 2010, programele care vizează încurajarea utilizării bicicletelor, ca mijloc alternativ de transport. Proiectele de ciclism urban promovează un stil de viață sănătos, susținând transportul alternativ și încurajând utilizarea metodelor de transport cu zero impact asupra mediului înconjurător.

Performanța Băncii cu privire la protecția mediului înconjurător s-a îmbunătățit considerabil în ultimii ani și continuă să fie o parte integrantă a modelului de afaceri. Impactul direct asupra mediului înconjurător, generat de Bancă, se rezumă, în principal, la consumul de energie, apă și hârtie. Acest raport conține informații despre consumul de resurse materiale din toate punctele de lucru ale Băncii, sediile centrale și agenții, a căror suprafață totală este de 126.310 mp.

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

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

Tipul de resurse consumate	Volum în 2015	Volum în 2016	Volum în 2017
Hârtie (kg)* *hârtie nereciclată	376.333	353.988	294.425
Materiale tipărite, pentru vânzarea produselor și serviciilor financiare (kg)	N/A	102.648	12.000
Cartușe de imprimantă și tonere (bucăți)	N/A	4.186	6.400
Carton utilizat pentru depozitarea documentelor (kg)	N/A	17.280	N/A

De asemenea, în 2017, Banca a îmbunătățit procesul de reciclare a hârtiei, după utilizare. Hârtia de toate tipurile, inclusiv materialele de marketing și posterele, se reciclează acum în toate punctele de lucru.

Conform datelor interne, Banca a reciclat 98,521 de kg de hârtie în 2017. Acest proces a devenit o practică standard în cadrul Băncii.

Materiale reciclate	Volum în 2015	Volum în 2016	Volum în 2017
Hârtie (kg)	300.589	663.300	98.521
DEEE-uri (kg)	19.332	618.300	70.294

- **Deșeurile**

Compania înregistrează anual cantitatea de deșeuri periculoase și nepericuloase, produse în desfășurarea activităților sale. Sistemul intern de management al deșeurilor prevede colectarea separată a fiecărui tip, în toate punctele de lucru. Toate bucătăriile sunt prevăzute cu un sistem de colectare separată a deșeurilor, care constă în pubele pentru hârtie, plastic- sticlă-metal și gunoi menajer. Începând din 2017, Banca înregistrează cantitățile de gunoi menajer atât din sediile centrale, cât și din agențiile sale, fapt ce a determinat o creștere a cantității de gunoi menajer raportată.

Tipuri de deșeuri reciclate	Volum în 2015	Volum în 2016	Volum în 2017
Corpuri de iluminat (kg)	N/A	72	1.044
Baterii (kg)	N/A	240	3.869
Plastic (kg)	N/A	N/A	2.533
Cantitate de gunoi aruncată la groapa de gunoi (kg)	N/A	297.930	6.477.317

- **Energie**

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

Consum total de energie	Volum 2017
Electricitate și energie pentru răcire (KWh)	22.385.000
Energie pentru încălzire (gaz) (KWh)	14.480.000

- **Transport**

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

Consum de combustibil	Volum 2017
Combustibil motorină (litri)	480.444
Combustibil benzină (litri)	92.270
Motorină pentru generatoare (litri)	5.396

Distanța totală parcursă cu taxiul, cu mașinile din flotă companiei și cu mașinile personale a fost de 9.486.829 de kilometri.

Total număr de mașini	521
Număr de mașini pe motorină	458
Număr de mașini electrice/hibride	3
Număr de mașini pe benzină	60
Distanța parcursă cu taxiul, cu mașinile din flotă companiei și cu mașinile personale (km)	9.486.829

Transportul angajaților/ de bunuri/ în interes de serviciu	2015	2016	2017
Distanța parcursă de angajați cu mașina personală, în interes de serviciu (km)	978.057 km (approx. 78.000 l)	927.696 km (approx. 74.000 l)	1.030.224 km (approx 82.000 l)
Distanța parcursă de angajați cu taxiul, în interes de serviciu (km)	499.074 km (approx. 40.000 l)	537.727 km (approx. 43.000 l)	723.888 km (approx. 58.000 l)
Cantitatea de bunuri transportată de serviciile de curierat (t)	160 t	160 t	160 t
Distanța parcursă de angajați cu mașina companiei (km)	Nu au fost colectate date	7.876.039	7.732.717

- **Consumul de apă**

Creșterea nivelului de conștientizare a angajaților cu privire la consumul de apă și comunicarea politicilor de protecția mediului înconjurător fac parte din planul de măsuri concrete de economisire a apei la locul de muncă. În 2017, cei 5.265 de angajați ai Băncii au reușit să reducă consumul de apă cu 11.475 m³. Banca nu deține infrastructura adecvată pentru reciclarea sau reutilizarea apei, motiv pentru care cea mai eficientă măsură pe care o poate lua cu privire la acest aspect este reducerea consumului.

Apă consumată (m ³)	Volum în 2015	Volum în 2016	Volum în 2017
Volum total de apă consumată	79,200	66,475	55,000

Mai multe detalii despre activitatea de responsabilitate socială a Băncii vor fi oferite în Raportul de Responsabilitate Socială Corporativă pentru 2017, ce urmează a fi publicat în iulie 2018.