



Raiffeisen Bank S.A.

Raportul Directoratului

31 Decembrie 2018

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 2018

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:

- 99,99% în cadrul Raiffeisen Asset Management S.A., o societate de administrare a fondurilor de investiții lansată de Grupul Raiffeisen
- 99,99% în cadrul Raiffeisen Leasing IFN S.A.
- 99,99% 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 și construiesc cu succes relații bancare la distanță prin intermediul platformelor online. Ne propunem să venim în întâmpinarea clienților noștri prin soluții simple, avantajoase și ușor de folosit. Acordăm recomandări diferitelor segmente de clienți prin instrumente de consiliere și consultanță și oferim servicii facile prin intermediul tehnologiei și al personalului bine pregătit. Suntem dedicați în a oferi soluții bancare de calitate pentru clienții noștri și a derula activitatea bancară în mod responsabil prin promovarea unei culturi care se bazează pe reușite, responsabilitate și competență.

3. MEDIUL ECONOMIC - BANCAR ÎN 2018

După ce a atins un nivel ridicat de 7,0% în 2017, creșterea economică a decelerat în 2018, rămânând însă la un nivel solid de 4,1%. Consumul privat a acționat în continuare ca motor principal al creșterii PIB în condițiile în care creșterea rapidă a salariilor (cu aproximativ 8% în termeni reali în 2018) a întreținut apetitul de consum al populației. Pe de altă parte, investițiile brute în active fixe au înregistrat o performanță modestă în 2018. În ceea ce privește latura de ofertă a economiei, valoarea adăugată brută a crescut în toate sectoarele majore de activitate (industrie, servicii și agricultură), cu excepția construcțiilor.

Prețurile de consum au crescut cu 3,3% în 2018. După atingerea unui nivel maxim de 5,4% la jumătatea anului 2018, rata anuală a inflației a revenit la sfârșitul anului 2018 în intervalul de variație asociat țintei de inflație (2,5% ± 1 pp). De asemenea, ca aspect pozitiv, intensitatea presiunilor inflaționiste de bază a rămas stabilă în 2018.

Ținta de deficit al bugetului public din anul 2018 (3% din PIB) a fost atinsă în condițiile în care nivelul efectiv al acestuia a fost marginal mai mic (2,9% din PIB). Cheltuielile publice au depășit țintele stabilite la începutul anului determinând o nevoie suplimentară de venituri publice (respectiv au fost colectate dividende speciale de la companiile cu capital majoritar de stat și au fost înregistrate intrări extraordinare din fonduri UE). La sfârșitul anului 2018, Guvernul a decis un pachet amplu de măsuri fiscale importante, cea mai controversată fiind taxa pe activele financiare ale băncilor.

Pentru a face față creșterii rapide a ratei inflației și deteriorării perspectivelor inflaționiste, Banca Națională a României (BNR) a majorat de trei ori rata dobânzii de politică monetară în prima jumătate a anului 2018, de la 1,75% la 2,50%. În plus, BNR a asigurat un control strict asupra condițiilor de lichiditate din piața monetară. Ratele dobânzilor de pe piața monetară (ROBOR) au fost cotate peste nivelul ratei dobânzii de politică monetară și prin urmare caracterul politicii monetare a fost mai restrictiv decât sugera nivelul ratei dobânzii de politică monetară.

Creditele acordate de bănci sectorului privat (populație și companii) au înregistrat în 2018 cea mai rapidă rată de creștere din ultimii 10 ani. Astfel, stocul total al creditelor bancare a crescut cu 7,9% în 2018 (dinamica presupune un curs constant de schimb EURRON). Toate segmentele de creditare au înregistrat creșteri la nivel de sold: creditele pentru locuințe (11,0%), creditele pentru consum și alte scopuri (6,9%) și creditele acordate companiilor (6,1%). De asemenea, similar anilor anteriori, avansul a fost determinat exclusiv de segmentul creditelor denominate în lei (+ 13,6%), în timp ce creditele denominate în valută au scăzut cu 1,3% în echivalent EUR. Totuși, pe parcursul anului 2018 s-au manifestat semne evidente de îmbunătățire a creditării în valută a companiilor. Ponderea creditelor în valută în total credite acordate de bănci sectorului privat a continuat să scadă ajungând la 34,6% în decembrie 2018 de la 37,9% în decembrie 2017.

4. PERFORMANȚA GRUPULUI ÎN 2018

a) Elemente de referință

2018 fost un an de succes pentru Raiffeisen, cel mai bun din istoria existenței în România. Fundațiile grupului sunt foarte stabile, cu un nivel răsunător al raportului credite / depozite de 0,79, o bază de capital puternică așa cum arată raportul de solvabilitate¹ de 16,7% și rația creditelor neperformante de 4.1% semnificativ peste media pieței. Un nivel valoros, însă neobișnuit de crescut pentru rentabilitatea financiară² de 26,7%, în vârful ciclului economic.

Abilitatea noastră de a genera profit este într-o formă excelentă. Veniturile au beneficiat de creșterea remarcabilă a volumelor de activitate, care a fost asigurată într-un mod echilibrat și susținut. Împrumuturile, depozitele și volumele tranzacționate s-au majorat semnificativ și, împreună cu impactul pozitiv din creșterea ratelor de piață în moneda locală, au contribuit la dezvoltarea cu 20% a veniturilor brute.

Am finanțat economia reală prin credite noi acordate de 15 miliarde Ron, cel mai ridicat nivel pentru bancă, cu o pondere de 60% a împrumuturilor atribuite antreprenorilor locali și marilor companii. Suntem mândri să fim parteneri la succesul clienților noștri, prin furnizarea de soluții financiare adecvate și avantajoase, așa cum ne recomandă strategia noastră de a derula activitatea bancară în mod responsabil.

Procesul de transformare digitală este în topul agendei noastre, întrucât ne propunem să furnizăm clienților noștri dinamici servicii rapide și de calitate. Eforturile pe care le-am depus pentru a reinventa experiența utilizatorilor cu banca se reflectă în creșterea bazei de clienți digitali³ la 600 mii (+ 30% față de Decembrie 2017) și suntem mândri să remarcăm satisfacția lor, așa cum indică majorarea cu 23% a Scorului Net de Promovare⁴.

Angajați motivați și crearea mediului oportun pentru performanță. Suntem convinși de importanța critică a resursei umane în atingerea obiectivelor noastre strategice, astfel încât gradul de satisfacție, echiparea lor cu mijloacele necesare performanței și implicarea sunt monitorizate mod amănunțit. Facem tot posibilul în calea perfecționării și suntem bucuroși să vedem în 2018 un grad crescut de eficacitate și de satisfacție al angajaților.

¹ Înainte de decizia AGA legată de încorporarea profitului 2018

² Calculată pentru bancă: profit net împărțit la valoarea medie a capitalului în perioadă, fără profitul anului 2018

³ Cu logare în aplicația online sau de mobil în ultima lună

⁴ Scorul net al promotorilor, măsură a satisfacției clienților în relație cu banca, calculat ca medie aritmetică a celor trei segmente țintă (persoane fizice, IMM și corporații)

b) Evoluția elementelor de bilanț

2018 a fost un an de success pentru Grupul Raiffeisen în România, unul în care am realizat o creștere puternică, însă echilibrată. Ne-am menținut modul corespunzător de desfășurare a activității bancare și am finanțat economia reală în toate segmentele și produsele majore, susținând astfel o dezvoltare sustenabilă a bilanțului nostrum, precum și a economiei în ansamblu. Traversăm o perioadă în care principalul motor al creșterii economice în România este consumul, fapt ce amplifică importanța unor baze solide pentru o creștere viitoare sustenabilă; așadar am făcut pași concreți în această direcție și am accelerat creditarea companiilor, atât a antreprenorilor locali cât și a corporațiilor, în același timp încercând să rămânem un partener de încredere pentru clienții noștri persoane fizice pentru îndeplinirea nevoilor financiare ale acestora.

Principalele evoluții din secțiunea activelor pot fi observate mai jos, urmate de câteva comentarii pentru factorii determinanți:

Sumar active	Grup			Bancă		
<i>sume în milioane RON</i>	2018	2017	Variație	2018	2017	Variație
Numerar și disponibilități la Banca Centrală	7.197	8.472	-15%	7.197	8.472	-15%
Credite și avansuri acordate băncilor evaluate la cost amortizat	438	89	>100%	435	86	>100%
Credite și avansuri acordate clienților evaluate la cost amortizat	26.144	22.161	18%	25.390	21.423	19%
Active financiare evaluate obligatoriu la valoarea justă prin profit sau pierdere	380	0	>100%	369	0	>100%
Active financiare deținute pentru tranzacționare și derivate deținute pentru managementul riscului	0	5.250	-	0	5.210	-
Titluri de valoare	3.204	0	-	3.204	0	-
Titluri de datorie evaluate la valoarea justă prin alte elemente ale rezultatului global	2.333	0	-	2.308	0	-
Alte elemente de activ	1.099	834	32%	1.147	894	28%
Total active	40.795	36.806	11%	40.050	36.085	11%

Producția de credite a avut o dimensiune excelentă în 2018 cu credite noi aprobate atingând nivelul istoric de Ron 15,2 miliarde, cu 12% peste valoarea din 2017.

Credem că o economie aflată în vârful ciclului economic are nevoie de baze solide pentru a face față provocărilor viitoare și în acest context vedem importanța deosebită a finanțării proiectelor și planurilor de afaceri viabile ale segmentelor IMM și corporații. Mai mult de 60% dintre sumele acordate clienților au mers către companii și a antreprenori locali, depășind cu 16% 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 de succes cu Fondul European de Investiții.

Creditele noi acordate persoanelor fizice pentru nevoi personale și imobiliare au atins niveluri istorice pentru bancă, ajungând la 4,8 miliarde Ron. În timp ce împrumuturile imobiliare au crescut ușor față de nivelul din 2017, cele atribuite nevoilor personale au crescut cu 9% față de anul anterior, în contextul majorării salariilor în economia locală.

Ca urmare a tuturor evoluțiilor menționate suntem mulțumiți de evoluția pe care am avut-o în 2018 în ceea ce privește creditarea, în corelație cu strategia de creștere organică pentru principale linii de afaceri.

În ceea ce privește evoluția creditelor nete, creșterea de 23% a segmentului corporații este o realizare pentru noi, urmată de SME cu 13%, ambele în comparație cu 2017. Ne mândrim cu această creștere obținută într-un mod echilibrat, prin finanțarea proiectelor de investiții, descoperiri de cont, investiții și finanțarea comerțului. De asemenea, istoria noastră de parteneriate reușite cu Fondul European de Investiții a continuat în 2018, cu scopul de a facilita accesul la finanțare al companiilor mici și medii. Cosme și Inițiativa IMM reprezintă noi povești de succes dintr-o serie de parteneriate avantajoase cu entități supranaționale, concretizate în contracte de credit cu termene avantajoase atât pentru clienți cât și pentru bancă.

Dezvoltarea segmentului persoane fizice este de asemenea menționabilă, cu 10% creștere a împrumuturilor față de 2017. Remarcăm în continuare o cerere mare pentru creditele de nevoi personale, evoluție similară cu cea a consumului în economia locală, pentru care ne străduim să furnizăm soluții financiare adecvate, convenabile și rapide, în același timp migrând către un proces complet digitalizat.

Operațiunile de piață monetară reverse repo înregistrate cu instituții non-financiare au crescut semnificativ în 2018 față de anul anterior, cu 1 miliard Ron. Acestea sunt emise pe durate scurte, au un risc scăzut și sunt instrumente financiare cu lichiditate crescută.

Preferința clienților pentru moneda locală este vizibilă și în asocierea valutelor din stocul de credite, cu o pondere RON avansând spre 65% în 2018.

Credite și avansuri acordate clienților, înainte de provizionare

sume în milioane RON	Grup				Bancă			
	2018		2017		2018		2017	
	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail
TOTAL	12.119	15.029	9.194	14.039	11.711	14.652	8.760	13.705
Lei	7.105	11.741	4.683	10.427	7.053	11.640	4.640	10.327
Valută	5.014	3.288	4.511	3.612	4.658	3.012	4.120	3.378

Depozitele clienților au înregistrat încă un ritm de creștere de două cifre, respectiv 11%, ca o confirmare a relației de încredere pe care am construit-o cu clienții noștri de-a lungul timpului.

Pe parcursul anului 2018, din creșterea totală de 3,4 miliarde Ron, cel mai important factor a fost evoluția conturilor curente aparținând persoanele fizice, care au contribuit la majorarea stocului cu 2 miliarde Ron (+23%), pe fondul unei piețe a muncii unde salariile au crescut cu aproximativ 8% în termeni reali în 2018 și a ofertei noastre convenabile de pachete de cont curent.

Segmentul corporațiilor a extins baza depozitelor cu aproximativ 1 miliard Ron, în timp ce evoluțiile celorlalte produse și segmente au înregistrat valori medii în 2018.

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

Sumar pasive	Grup			Bancă		
<i>sume în milioane RON</i>	2018	2017	Variație	2018	2017	Variație
Depozite de la bănci și credite de la bănci și alte instituții financiare	1.346	1.440	-7%	644	749	-14%
Depozite de la clienți	33.051	29.696	11%	33.094	29.737	11%
Obligațiuni emise	512	512	0%	516	516	0%
Datorii subordonate	856	849	1%	856	849	1%
Alte elemente de datorie	846	718	18%	836	711	18%
Capitaluri proprii	4.184	3.591	17%	4.104	3.523	16%
Total datorii și capitaluri proprii	40.795	36.806	11%	40.050	36.085	11%

În ceea ce privește evoluția în funcție de valuta depozitelor, structura valutară dintre Ron și valută este îndreptată ușor către cea din urmă și a încheiat anul la 60/40. Anul 2018 a fost a doua perioadă cu o evoluție a pasivelor în monedă străină de peste 10%, rapidă în principal pentru persoanele fizice.

Depozite de la clienți

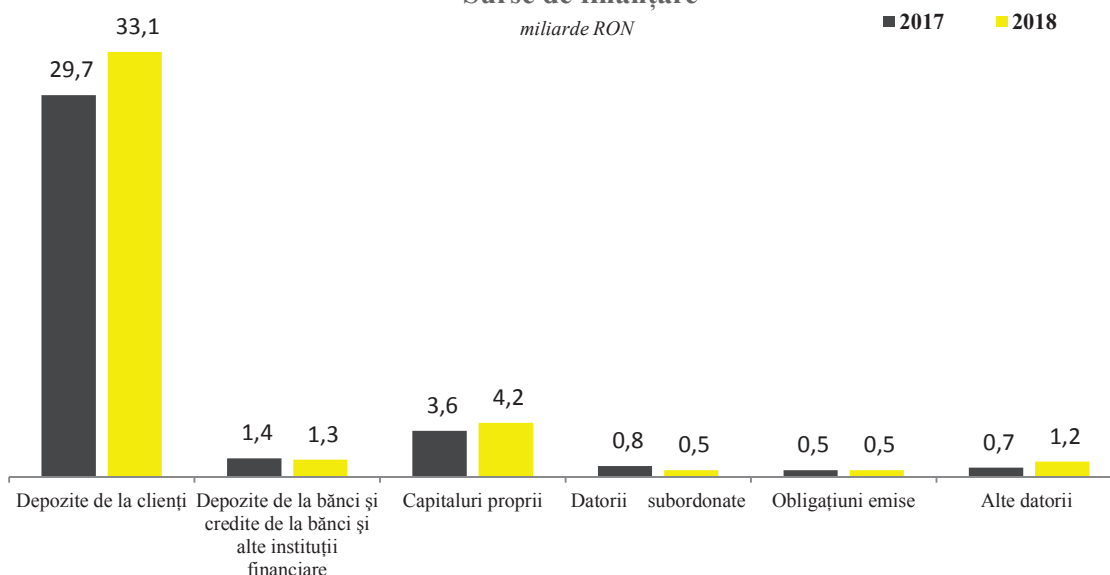
<i>sume în milioane RON</i>	Grup				Bancă			
	2018		2017		2018		2017	
	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail
TOTAL	9.900	23.151	8.935	20.761	9.943	23.151	8.976	20.761
Lei	6.265	14.631	6.089	12.597	6.284	14.631	6.105	12.597
Valută	3.635	8.520	2.846	8.163	3.659	8.520	2.871	8.163

Capitalizarea grupului continuă să își păstreze forma solidă, cu acces la surse de finanțare stabile și diversificate. Continuăm să păstrăm un grad de lichiditate crescut, cu raportul Credite/Depozite la 0,79 (în creștere față de raportul de 0,72 din 2017).

Avem o poziție solidă de capital, cu o nivel de confort ce depășește cerințele reglementate de capital și ne menținem pe o treaptă potrivită pentru a face față provocărilor viitoare și pentru a ne susține strategia de creștere. Capacitatea excelentă a Grupului de generare a veniturilor a fost dovedită de-a lungul anilor, ceea ce ne oferă încrederea și mijloacele de a pune în practică ambițiile noastre de creștere.

Așa cum vedem în graficul următor, baza noastră de capital ține pasul cu evoluția stocului de credite și este al doilea element după mărimea ponderii în structura de capital, astfel întărind bazele bilanțului nostru.

Surse de finanțare miliarde RON



c) Componentele principale ale contului de profit și pierdere

sume în milioane RON	Grup			Bancă		
	2018	2017	Variație	2018	2017	Variație
Venituri nete din dobânzi	1.533	1.178	30%	1.500	1.152	30%
Venituri nete din speze și comisioane	639	587	9%	616	568	8%
Venit net din tranzacționare	358	311	15%	358	311	15%
Venituri nete din alte instrumente financiare desemnate ca fiind evaluate la valoare justă prin profit sau pierdere	39	6	>100%	38	6	>100%
Alte venituri operaționale	28	45	-40%	34	49	-33%
Cheltuieli operaționale și salariale	-1.354	-1.283	6%	-1.320	-1.258	5%
Cheltuieli nete cu provizioanele pentru deprecierea valorii activelor financiare	-176	-246	-28%	-175	-244	-29%
Fond comercial negativ	0	5	<0%	-	-	-
Câștiguri din participații în entități asociate și asocieri în participație	1	1	-31%	-	-	-
Cheltuiala cu impozitul pe profit	-174	-95	82%	-170	-93	84%
Profit net	894	509	76%	881	491	79%

Capacitatea de a genera venituri a Grupului Raiffeisen s-a îmbunătățit în 2018, ca urmare a diversificării tipurilor de venituri și a creșterii organice excelente, realizate pe fondul ratelor de piață în creștere.

Veniturile nete din dobânzi au crescut considerabil în 2018, depășind performanța anului trecut cu 30%. Putem sublinia factorii principali determinanți ai acestei evoluții după cum urmează: dinamica împrumuturilor (+15% normalizat⁵) a fost suficient de puternică pentru a neutraliza impactul marjelor în scădere, susținută și din prisma contului de profit și pierdere de fluxurile substanțiale în conturile curente ale persoanelor fizice; după mulți ani de declin, ratele de dobândă pentru moneda locală au luat o tendință crescătoare începând cu trimestrul 4 2017, cu impact pozitiv pentru venitul net din dobânzi al băncii. Acest lucru a determinat primii noștri pași în creșterea ratelor de dobândă oferite depozitelor clienților, ținând către crearea unei baze solide de depozite.

Veniturile din comisioane au marcat o creștere anuală de 9% la nivelul Grupului. Suntem încântați să remarcăm volume mai mari de tranzacții procesate de bancă în numele clienților, care au neutralizat impactul determinat de creșterea soluțiilor de plată convenabile oferite clienților noștri prin canale electronice.

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 15%, în special din tranzacțiile prin platforme online cu clienți IMM și corporații.

Costul riscului a scăzut cu jumătate față de 2017, reflectând disciplina în comportamentul de plată al clienților, pe fondul creșterii salariilor în piața de muncă locală și în general a factorilor macroeconomici caracteristici ciclului economic de expansiune. Atât 2017 cât și în 2018 au fost înregistrate efectele unor evenimente non-recurente, în timp ce evoluția normalizată între acești ani arată provizioane cu 25% mai mici în 2018. Calitatea portofoliului nostru de credite reflectă acest mediu stabil: rata creditelor neperformante a scăzut la aproape 4%, față de valoarea de 6% înregistrată în 2017. Această realizare este datorată efectelor combinate dintre un mediu economic favorabil, un comportament de plată disciplinat al clienților și urmarea unei strategii prudente de risc.

Cheltuielile operaționale au înregistrat o majorare de 6% în comparație cu 2017 ca urmare a mediului economic caracterizat de costuri în creștere, în principal determinate de forța de muncă, peste care se adaugă presiunile inflaționiste. Recunoaștem importanța critică a resursei umane calificate și motivate în atingerea obiectivelor noastre strategice. De asemenea, considerăm investițiile curente în tehnologie și capabilitățile digitale ca fiind factori cheie ai succesului pentru viitor. Aceste componente sunt reflectate în structura creșterii cheltuielilor operaționale ale Grupului în 2018, ca dovadă a angajamentului nostru de a investi în dezvoltarea sustenabilă a afacerii.

Profitul net al Grupului s-a majorat cu 76%, apropiindu-se de nivelul de 900 milioane Ron în 2018. Combinând creșterea puternică însă echilibrată a dimensiunii afacerii, mediu benign de risc ce caracterizează o economie aflată în vârful ciclului, monitorizarea cheltuielilor operaționale s-a dezvoltat contextul perfect pentru a genera valoare în favoarea tuturor părților implicate, printre care acționari, clienți, angajați și stat.

⁵ Creșterea normalizată a creditelor elimină impactul operațiunilor reverse repo față de 2017

d) Clienți și distribuție

Baza de clienți activi a crescut moderat cu 1% față de 2017, depășind ușor 2,0 milioane de clienți persoane fizice, 91 mii IMM-uri și 5.700 de companii. La sfârșitul anului 2018, rețeaua Raiffeisen Bank număra 419 de agenții (față de 451 în 2017), peste 900 de ATM-uri, 20.000 EPOS-uri și 220 de MFM-uri (automate multifuncționale).

5. PERSPECTIVE PENTRU 2019

a) Economia

Creșterea economică a decelerat în 2018, rămânând la un nivel solid de 4,1%. Ne așteptăm la o decelerare mai vizibilă a creșterii economice începând cu 2019, respectiv până la 2,5%. Consumul privat ar trebui să acționeze în continuare ca motor principal al avansului PIB, alimentat de creșterile rapide ale salariilor și ale pensiilor care continuă și în 2019. În plus, după performanța dezamăgitoare înregistrată în 2018, o revenire a investițiilor ar putea să se înregistreze în 2019, favorizată de baza de pornire redusă.

Pe de altă parte, modificările fiscale importante decise în mod neașteptat la sfârșitul anului 2018 - în special taxa pe activele bancare - ar trebui să limiteze perspectivele de creștere economică. În plus, deteriorarea fundamentelor macroeconomice (deficitul de cont curent și deficitul bugetului public) vor continua să genereze îngrijorări.

b) Sistemul bancar

Rata de creștere a stocului total de credite a accelerat în 2018 la cel mai înalt nivel din ultimii 10 ani, respectiv 7,9%. Creșteri au fost înregistrate pentru toate segmentele de credite (ipotecare, de consum și credite acordate companiilor). Ponderea redusă în PIB a creditelor bancare sugerează un potențial ridicat de creștere a acestora pe termen lung, susținut de procesul de convergență reală. În plus, pe parcursul ultimilor ani s-au înregistrat îmbunătățiri structurale evidente la nivelul bilanțurilor băncilor: ponderarea creditelor neperformante s-a redus, ponderea creditelor în valută a scăzut substanțial pe măsură ce majoritatea împrumuturilor au fost acordate în RON, dependența băncilor de capitalurile străine împrumutate s-a redus, iar creditele sunt acoperite total de depozite.

Pe de altă parte, taxa pe activele financiare ale băncilor va avea un impact negativ major asupra profitabilității sistemului bancar datorită nivelului său foarte ridicat, determinând probabil o adaptare a strategiilor băncilor.

c) Perspectivele noastre

În perioada viitoare vom rămâne concentrați pe a aduce valoare acționarilor noștri și pe îmbunătățirea serviciilor oferite clienților. În 2018 am depășit obiectivul strategic de 10% cotă de piață pentru activitatea de creditare și planuim să ne consolidăm această poziție. Mai mult, resursele umane și interesul în digitalizare vor continua să fie în prim plan pentru noi. Vom asigura evoluția în baza punctelor noastre forte, investind în afacere dar în același timp monitorizând costurile.

Preconizăm că mediul economic va prezenta o provocare pentru planurile noastre de dezvoltare pe termen mediu, cu restricții normative și legislative, presiunile salariale anticipate, inflația și caracteristicile inerente ale unei noi faze ale ciclului economic. Cu toate acestea, bazele solide susținute de orientarea către clienți și de o politică de risc prudentă ne dau încrederea că vom putea extinde veniturile de bază într-un mod responsabil și profitabil, așa cum am dovedit de-a lungul istoriei noastre în România.

În acest context avem în vedere o creștere moderată și echilibrată a stocului de credite în 2019, cu un interes crescut să menținem nivelul calitativ al portofoliului de clienți. Ca în trecut, ne propunem să susținem portofoliul mai mare de credite cu o creștere comparabilă a surselor de finanțare.

Ne așteptăm ca evoluția pozitivă solidă a afacerii din 2018 și planurile noastre de a continua în același sens în 2019 să susțină puterea de generare a veniturilor într-un mediu competitiv și să ne motiveze din nou să livrăm valoare adăugată pentru toate părțile interesate în bancă.

6. SUBSIDIARE

MANAGEMENTUL ACTIVELORE

Raiffeisen Asset Management, societatea de administrare a investițiilor în grup, și-a crescut cota de piață la 28%, administrând active de aproximativ 1.3 miliarde Eur. Într-un mediu dificil, marcat de volatilitatea ratelor de dobândă și vânzări nete negative în industrie, RAM s-a menținut în topul celor mai mari administratori de fonduri. În acest an, în colaborare strânsă cu RBRO, RAM a accelerat distribuția produsului SMartInvest (plan de economisire) și Raiffeisen Acumulare (fond de pensii din pilonul voluntar).

Într-un context de piață dinamic, colegii din forța de vânzări au reușit să le prezinte în continuare investitorilor beneficiile fondurilor de investiții, atât în termeni de randament cât și de capacitatea de a rezista pieței volatile. RAM a continuat să beneficieze de încrederea lor, împreună reușind să lansăm Raiffeisen Benefit Euro, una dintre cele mai de succes lansări 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. Punem un accent deosebit pe comunicarea adecvată a avantajelor fondurilor și a flexibilității oferite de tipurile acestora investitorilor.

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 14.935.400 lei, oferind servicii de finanțare prin leasing financiar pentru companii, respectiv IMM-uri și corporații, și, într-o măsură redusă, pentru persoane fizice. Soluțiile de finanțare sunt disponibile în lei sau euro, cu dobândă fixă sau variabilă, și au în vedere diferite tipuri de proiecte și active, de la autovehicule la echipamente. Oferta Raiffeisen Leasing este disponibilă și în cele peste 400 de agenții Raiffeisen Bank.

La 31.12.2018, Raiffeisen Leasing IFN S.A. deținea active de 216 milioane de Eur și avea un număr de aproximativ 9.000 de contracte active. Compania și-a consolidat volumele de business realizate în ultimii ani, confirmând în anul 2018 liniile strategice stabilite, înregistrând o structură echilibrată a portofoliului în termeni de segmente de clienți și active finanțate și o reducere a creditelor neperformante. În anul 2018 Raiffeisen Leasing a urmărit cu prioritate realizarea unui model de business sustenabil, acordând o atenție sporită utilizării responsabile a capitalului.

Oferta Raiffeisen Leasing a rămas și anul trecut aliniată contextului actual al pieței. Anul 2018 a consemnat, de asemenea, o creștere a finanțărilor în piața de leasing, datorată în special creșterii finanțărilor de autoturisme și vehicule comerciale. Creșterea pieței de leasing a fost de 15% în anul 2018 față de anul 2017. Raiffeisen Leasing a finanțat bunuri în valoare de 119 milioane Euro în 2018.

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 2018 sunt: un portofoliu de 127 mii contracte cu o valoare contractată de 2 miliarde Ron, depozite de la clientelă în valoare de 383,1 milioane RON și credite acordate clientelei în valoare de 83 milioane Ron. RBL a înregistrat în 2018 un profit operațional de 0,3 milioane Ron.

7. ACTIVITATEA DE CERCETARE ȘI DEZVOLTARE

R&D joacă un rol important în activitățile Raiffeisen Bank în domeniul IT, având ca scop introducerea de soluții inovatoare și tehnologii de ultimă oră în portofoliul nostru, chiar dacă cercetarea și dezvoltarea nu reprezintă principala activitate a organizației.

În cursul anului 2018, ne-am concentrat în permanență asupra dezvoltării instrumentelor și capabilităților noastre IT pentru a răspunde cererii tot mai mari de servicii bancare digitale. Ca parte a programului nostru de transformare digitală și care lucrează în metodologia Agile, am stabilit fundația tehnologică menită să înlocuiască aplicațiile noastre actuale de Internet și Smart Mobile cu aplicațiile digitale moderne. Acestea vor asigura relații valoroase și durabile cu clienții noștri, oferind o experiență extraordinară pentru utilizatori. Bazându-se pe cele mai performante tehnologii, noua platformă ne va permite să fim adaptați și să abordăm mai repede așteptările clienților dinamici într-o piață foarte competitivă.

Pentru a susține programul Transformare digitală, restructuram portofoliul de dezvoltare și implementare pentru a moderniza, simplifica și îmbunătăți controlul calității asupra livrării de coduri cu beneficii suplimentare, cum ar fi timpul mai rapid spre piață și reducerea cheltuielilor operaționale.

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 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 Directorului Financiar pentru aprobarea finală și, apoi, transmise spre aprobare Consiliului de Supraveghere.

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 și controlului următoarelor riscuri: risc de credit, risc de piață, risc de lichiditate, risc operațional, risc reputational.

Organul de conducere este responsabil 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. Acestea raportează Directoratului și sunt responsabile pentru dezvoltarea și monitorizarea politicilor de gestionare a riscului Băncii în ariile specificate.

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

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

De asemenea, Banca a finalizat în 2014 implementarea și raportarea standardelor Autorității Bancare Europene (EBA) cu privire la restructurare și la expunerile neperformante. Din 2015, Banca aplică și reglementările BNR și EBA cu privire la redresare și rezoluție.

Începând cu anul 2018 Banca aplică prevederile 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.

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 Raiffeisen Bank 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 fiind problematici.

Raiffeisen Bank a primit aprobarea BNR 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 și indicatori de avertizare 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 făcute 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 Supraveghere.

Toleranța băncii la risc reprezintă punctul de pornire pentru definirea cadrului de administrarea a lichidității, aceasta fiind stabilită:

- pentru condiții normale de activitate, prin definirea dezechilibrului maxim permis între profilele de maturitate ale activelor și pasivelor, pe diferite benzi de maturitate. Astfel este prevenită 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 ca banca 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 rezervă 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 național.

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. Aceasta 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 Raiffeisen Bank prin implementarea modelului de management al riscului operațional bazat pe trei linii de apărare și 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

Riscul de conformitate reprezintă riscul actual sau viitor de afectare a profiturilor și a capitalului, care poate conduce la amenzi, daune și/sau rezilierea de contracte sau care poate afecta reputația unei instituții de credit, ca urmare a încălcărilor sau neconformării cu cadrul legal și de reglementare, cu acordurile, practicile recomandate sau standardele etice;

Funcția de conformitate asigură gestionarea riscului de conformitate, iar managementul este responsabil pentru stabilirea unui mediu de control ca parte a activității zilnice, acoperind riscurile de conformitate. Managementul băncii și Direcția Conformitate au o comunicare strânsă pentru a asigura conștientizarea și respectarea politicilor și procedurilor de conformitate. Riscurile și constatările majore sunt raportate Directoratului și Consiliului de Supraveghere.

Rolul și responsabilitățile privind riscul de conformitate sunt structurate după modelul 3 linii de apărare, în conformitate cu standardele și cerințele de reglementare:

- Managementul identifică și monitorizează riscurile inerente activității și gestionează, de asemenea, riscurile de conformitate și implementează controale adecvate în activitatea zilnică
- Direcția Conformitate asigură standarde și instrumente pentru management și asigură a doua linie de apărare privind eficiența și existența controalelor din prima linie de apărare
- Auditul intern efectuează o evaluare independentă privind executarea standardelor definite.

Obiectivul Direcției Conformitate este de a realiza o gestionare proactivă a riscurilor de conformitate și a supravegherii bazate pe date.

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 cointeresate (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 2018 este prezentată în Anexă. Raiffeisen Bank S.A. va întocmi un raport non-financiar pentru anul recent încheiat, respectiv 2018, care va fi comunicat public prin intermediul website-ului companiei, www.raiffeisen.ro, la secțiunea CSR - www.raiffeisen.ro/despre-noi/responsabilitate-corporativa/rapoarte-anuale-csr, până la data de 30 iunie 2019.

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 descarce 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 Guvernare a Produselor) sunt prezentate pe pagina de internet a băncii www.raiffeisen.ro la secțiunea “Guvernare Corporativă”.

În cursul anului 2018, 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 22 decizii prin ordine de lucru.
- 4 ședințe ale Comitetului de Audit, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitatea de voturi a membrilor prezenți.
- 3 ședințe 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 2 decizii prin ordine de lucru.
 - 34 de hotărâri luate de Comitetul Executiv de Credite cu unanimitatea de voturi a membrilor.
- 2 ședințe ale Comitetului de Risc al Consiliului de Supraveghere, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitatea de voturi a membrilor prezenți; de asemenea, a fost luată o decizie prin ordinea de lucru.
- 95 ședințe ale Directoratului, deciziile Directoratului fiind luate cu unanimitatea de voturi a membrilor prezenți. De asemenea, a fost luat un număr de 7 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 căreia 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 22 martie 2019.

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

ANEXA LA RAPORTUL DIRECTORATULUI REFERITOR LA SITUAȚIILE FINANCIARE CONSOLIDATE ȘI SEPARATE

DECLARAȚIE NON-FINANCIARĂ

DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

Raiffeisen Bank S.A. face parte din Grupul Raiffeisen, unul dintre liderii serviciilor financiare și de investiții din Austria și Europa Centrală și de Est. Grupul austriac a dezvoltat, în timp, o vastă rețea de filiale bancare, companii de leasing și numeroase companii de servicii financiare specializate, fiind prezentă acum pe 13 piețe din Europa Centrală și de Est, prin peste 2.100 unități bancare și 47.000 de angajați.

Raiffeisen Bank este o bancă universală de top, care operează ca instituție bancară în România de la 1 iulie 2002, în urma fuziunii dintre Raiffeisenbank (România) și Banca Agricolă Raiffeisen S.A., deținute la acel moment de Grupul Raiffeisen, după preluarea băncii de stat Banca Agricolă de către grupul asutriac.

La finalul anului 2018, Raiffeisen Bank România (Banca) deservea peste 2 milioane de clienți persoane fizice, 91.000 IMM-uri și 5.700 de companii prin 419 unități, oferind produse și servicii financiare, precum și servicii de investiții bancare sau de consultanță financiară, la care se adaugă serviciile de gestionare a activelor și serviciile de leasing.

Raiffeisen Bank are ca misiune să dezvolte comunități prospere și să ofere siguranță prin servicii financiare ușor de folosit. În acest scop, Banca investește responsabil și face eforturi susținute pentru a-și îmbunătăți performanța în toate aspectele ce privesc activitatea curentă, astfel încât produsele și serviciile pe care le oferă să răspundă nevoilor comunității și așteptărilor în creștere ale clienților săi.

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

Economia României a crescut cu 4,1% în anul 2018, în principal datorită creșterii consumului privat. 2018 a fost un an prosper și pentru Raiffeisen Bank, al cărei profit net a crescut cu 79% față de anul trecut, de la 491 milioane de lei în 2017 la 881 milioane de lei în 2018. Creditele pentru investiții, finanțarea comerțului și a capitalului circulant, finanțarea unor proiecte de anvergură și colaborarea cu Fondul European de Investiții au contribuit la evoluția constant pozitivă a rezultatelor.

Banca a încheiat anul 2018 cu 5.021 de angajați activi indiferent de fracțiunea de normă (5.190 angajați în 2017), iar rețeaua băncii număra 419 unități (451 în 2017), peste 900 de ATM-uri, aproape 20.000 de POS-uri și 220 MFM-uri (mașini multifuncționale).

Raiffeisen Bank a fost una dintre primele companii din România care a efectuat o raportare a indicatorilor nefinanciari, încă din 2009. Importanța pe care Banca o acordă transparenței și clarității proceselor decizionale a făcut ca principiile sustenabilității să devină 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 generală.

Banca desfășoară sistematic 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.

Pentru realizarea Raportului non-financiar aferent anului 2018, Banca a desfășurat la începutul lui 2019 un proces de materialitate amplu, care a inclus două faze distincte: o fază internă – consultarea echipei de management, și o fază externă – consultarea, pe baza unui sondaj, a categoriilor de părți cointeresate ale Băncii. În urma realizării sondajului au fost obținute 3.079 de răspunsuri valide, cu un număr statistic relevant pentru fiecare categorie de părți cointeresate. Metodologia folosită pentru acest sondaj a fost chestionarul online, realizat în parteneriat cu consultanții din echipa The CSR Agency.

Domeniile de interes identificate de către stakeholder-ii interni ai Băncii (echipa de management) au fost:

- Comportament anticoncurențial
- Protecția datelor cu caracter personal
- Activitate financiară responsabilă și oportunități pe piață
- Respectarea drepturilor omului
- Investiții în comunitate și dezvoltarea comunităților locale

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

- Respectarea drepturilor omului
- Conformare socio-economică
- Relația dintre management și angajați
- Combaterea discriminării
- Dezvoltarea comunităților locale

După identificarea temelor semnificative (materiale), Banca a priorizat cinci piloni de raportare:

- **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.
- **Finanțare responsabilă:** confidențialitatea informațiilor clienților, produse și servicii responsabile, promovarea produselor și serviciilor, practici responsabile de achiziții de bunuri și servicii;
- **Guvernanța corporativă și performanță:** guvernanță corporativă și etică în afaceri, anticorupție, management & leadership, implicarea părților cointeresate, inovație, politici publice, comportament anticoncurențial, performanță financiară, prezența pe piață, impact economic indirect;
- **Societate:** voluntariat și dezvoltarea comunităților/ investițiile în comunitate, conformitate socio-economică, comunități locale;
- **Protecția mediului înconjurător:** performanță de mediu, energie, deșeuri, materiale.

Declarația non-financiară a Băncii urmează a detalia indicatori din fiecare categorie dintre cele cinci prezentate 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. LOCUL DE MUNCĂ

Un element important care stă la baza succesului pe termen lung și a dezvoltării sustenabile a băncii este reprezentat de comunicarea eficientă cu angajații și de grija pe care compania o are pentru ei. Pentru a se asigura că oamenii din echipa băncii sunt în permanență implicați, motivați și conectați la nevoile clienților, compania pune accent pe menținerea unui mediu de lucru corect, bazat pe respectarea drepturilor omului și zero toleranță pentru comportamentul discriminatoriu. Totodată, banca se axează pe dezvoltarea și implementarea unor programe de training dedicate care să corespundă nevoilor identificate prin comunicarea permanentă cu angajații, punând accent atât pe dezvoltarea profesională, prin programe de talent management, dar și pe dezvoltarea personală (prin programul RStyle).

Obiectivele strategice ale Băncii 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 2018, Banca avea 5.021 de angajați, în 419 de puncte de lucru. 76% din totalul angajaților este reprezentat de femei, vârsta medie în companie fiind de 37 de ani. Angajații lucrează fie cu normă întreagă, fie cu normă parțială, și toți sunt acoperiți de contractul colectiv de muncă.

Clasificarea angajaților în funcție de sex:

- 1.216 bărbați;
- 3.805 femei.

Clasificarea angajaților în funcție de norma de lucru:

Angajați în funcție de norma de lucru	2018		
	Bărbați	Femei	Total
Normă întreagă	1.180	3.709	4.889
Normă parțială (de la 1 h – 7 h)	36	96	132
Total angajați	1.216	3.805	5.021

Clasificarea angajaților în funcție de contractul de muncă:

Angajați în funcție de contractual de muncă	2018			
	Sedii centrale		Rețea/ Agenții	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Permanent	684	1.327	422	2.096
Pe perioadă determinată	65	149	45	233
Total angajați	749	1.476	467	2.329

Număr de angajați în sedii centrale:

Numărul de angajați în sedii centrale	2018	
	Număr	% din total angajați sedii centrale
Sky Tower	495	25%
Office Building	952	48%
Centrul Operațional Brașov	522	27%

- **Fluctuația de personal**

Fluctuația angajaților în 2018 a scăzut cu aproximativ 3% în comparație cu perioada anterioară de raportare, ajungând la 18,84%. La fel ca în anii trecuți, rata fluctuației în cazul femeilor este mai mare decât în cazul bărbaților (13,82%, față de 5,02% la bărbați). În același timp, o scădere a înregistrat și fluctuația angajaților din agenții, de la 13,01% în 2017, la 10,14% în 2018.

În calculul fluctuației angajaților au fost incluse plecările voluntare (demisie, pensionare, expirarea contractului de muncă). Cifrele pentru angajații femei includ și cazurile în care acestea aleg să nu se întoarcă în companie după concediul de maternitate.

Categorie	2018			
	Angajați noi		Angajați care au plecat din companie	
Gen	Număr	Proporție	Număr	Proporție
Femei	692	18,19%	694	13,82%
Bărbați	258	21,22%	252	5,02%
Total	950	18,92%	946	18,84%
Grupe de vârstă				
< 30 de ani	619	12,33%	423	8,42%
Între 30 și 50 de ani	319	6,35%	477	9,50%
> 50 de ani	12	0,24%	46	0,92%
Total	950	18,92%	946	18,84%
Punct de lucru				
Sedii centrale	462	9,20%	437	8,70%
Rețea/agenții	488	9,72%	509	10,14%
Total	950	18,92%	946	18,84%

- **Procesul de recrutare**

În vederea îmbunătățirii continue a performanței și eficienței activității, Raiffeisen Bank își asumă responsabilitatea de a desfășura un proces de recrutare și selecție de înaltă calitate, guvernat de respectarea valorilor organizației:

- Integritate
- Învățare
- Respect
- Pasiune
- Colaborare
- Discernamant
- Simplitate

Compania privește decizia de angajare ca pe o decizie pe termen lung, de aceea criteriile luate în calcul în procesul de recrutare și selecție sunt legate de compatibilitatea cu profilul postului vacant, dar și de potențialul de evoluție al angajatului în cadrul băncii. Responsabilitatea pentru procesul de recrutare se află la Departamentul de Recrutare din Bancă, punându-se accent în primă fază pe recrutarea internă.

○ Mediul de lucru

Diversitate și egalitatea de șanse

Pentru a-și consolida angajamentul de a asigura un mediu de lucru sigur, bazat pe principiul egalității de șanse, pe încurajarea diversității și descurajarea discriminării și a hărțuirii la locul de muncă, în 2018 compania a semnat Carta Diversității. Documentul are la bază un set de principii generale, asumate voluntar de către Raiffeisen Bank cu scopul de a promova diversitatea, non-discriminarea, incluziunea și egalitatea de șanse la locul de muncă, prin care aceasta se angajează public să sprijine, să protejeze și să dezvolte diversitatea în cadrul organizațional.

Conducerea companiei 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 cu strictețe. Banca respectă 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 fundamentale ale omului, atât în interiorul cât și în afara companiei, pe parcursul anului 2018 nu au fost înregistrate incidente ce au avut la bază încălcări ale drepturilor omului sau situații de muncă forțată sau de exploatare a copiilor.

În 2018, 56,88% dintre posturile de management superior (B1 și B2) din Bancă erau ocupate de femei, înregistrându-se o creștere cu 2,48% față de anul precedent.

Angajați în funcție de vârstă și poziția ocupată în companie:

Categorie	2018							
	Bărbați				Femei			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
B-1*	0	15	3	18	0	15	7	22
B-2*	0	43	8	51	1	61	7	69
Alte poziții de management	9	147	19	175	13	304	70	387
Specialiști	262	614	96	972	934	2.030	363	3.327
Total	271	819	126	1216	948	2.410	447	3.805

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

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

Banca susține diversitatea și crearea unui mediu în care oamenii cu dizabilități își pot explora talentul și se pot dezvolta profesional. În 2018, în cadrul băncii lucrau 18 persoane cu dizabilități.

Persoane cu dizabilități:

Numărul de angajați cu dizabilități, pe fiecare categorie	2017		2018	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Specialiști	5	12	4	14
Altă categorie	0	0	0	0

Combaterea discriminării

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

În 2018, au existat două cazuri în care angajați ai băncii au considerat că au fost discriminați. Un proces a fost câștigat de bancă, iar în al doilea caz s-a retras plângerea.

Respectarea drepturilor omului

Întrucât drepturile omului reprezintă valori esențiale pentru Raiffeisen Bank și angajații săi, Banca și-a asumat public un rol de lider național în promovarea principiilor și practicilor responsabile de afaceri și oferă mediului de afaceri din România un exemplu privind respectarea drepturilor omului, a drepturilor angajaților, privind protecția mediului și combaterea corupției. Organizația nu se confruntă cu riscuri de muncă forțată sau de exploatare a minorilor, respectând Codul Muncii. Pe lângă respectarea legislației în vigoare privind drepturile omului, Raiffeisen Bank își instruește angajații asupra acestor aspecte, 100% dintre angajați fiind instruiți cu privire la politicile Băncii privind respectarea drepturilor omului.

- **Sistemul de remunerare**

În cadrul băncii, Consiliul de Supraveghere, prin intermediul Comitetului de Remunerare este cel care aprobă sistemul de remunerare. Sistemul de remunerare al Băncii este aprobat de Consiliul de Supraveghere, prin intermediul Comitetului de Remunerare.

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

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

Beneficii

Indiferent de norma de lucru, banca oferă angajaților aceleași tipuri de beneficii, reglementate la nivelul organizației prin Politica de Remunerare și prin contractul colectiv de muncă, încheiat între Sindicatul Raiffeisen Bank și conducerea Raiffeisen Bank. Toți angajații Băncii sunt acoperiți de prevederile contractului colectiv de muncă.

Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu	2017			2018		
	Specialiști	Management	Top Management	Specialiști	Management	Top Management
	6,01	3,04	1,04	6.3	3.3	1.1

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 2018, 440 de angajați au solicitat și au primit concediu de maternitate (437 de femei) și de paternitate (3 bărbați).

Concediul pentru creștere copil	2017		2018	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Total număr de zile luate*	542	64.509	3.236	22.853
Nr. de angajați cu drept la concediu de creștere copil	58	591	10	616
Nr. de angajați care au luat concediu de creștere copil	4	254	3	437
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil**	4	157	4	136
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil și care erau încă angajați la 12 luni după ce au revenit la muncă	1	115	3	95
Rata de revenire la locul de muncă	100%	61,81%	100%	31.12%
Retenția	25%	73,25%	75%	69.85%

* Nr. de zile de concediu pentru creștere copil luat în 2018 de cei care au început concediul în anul respectiv

** Nr. de angajați care și-au început concediul în 2018 și în anii anteriori și s-au întors la muncă

Pentru angajații care se întorc mai devreme din concediul de creștere a copilului, compania oferă în continuare posibilitatea de a opta pentru un program de lucru flexibil, redus cu două ore, până când copilul împlinește vârsta de doi ani. Totodată, aceștia au posibilitatea de a intra în concediu neplătit, pentru o perioadă mai mare de timp.

- **Dezvoltarea angajaților**

Pentru a menține produsele și serviciile oferite de bancă la cele mai înalte standarde, este nevoie de o echipă motivată și implicată care să dispună de competențe și abilități adecvate, în concordanță cu cerințele mediului în care își desfășoară activitatea. De aceea, compania investește constant în programe de pregătire profesională pentru angajați, dar și în programe de dezvoltare personală care să îi ajute pe aceștia să mențină un echilibru între viața personală și cea profesională.

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	2017		2018	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
B-1*	46	73	63,56	76,36
B-2**	49	40	68,08	68,91
Alte poziții de management	33	30	33,58	30,6
Specialiști	38	34	39,82	36,75
Total	38	34	40,28	36,87

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

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

Exemple de sesiuni de formare profesională oferite, în funcție de tema sesiunii (în ore)	2017	2018
Programul de instruire pentru cunoașterea activității operaționale	6.012	1.312
Easy mortgage	5.208	1.408
MIFID (Markets in Financial Instruments Directive)	4.628	472
Branch Management Academy	4.160	6.520
Conformitate	3.232	1.234
Basic Sales	2.496	6.960
Numărul total de ore	25.736	17.906

Managementul performanței

Managementul performanței reprezintă un aspect important pentru Raiffeisen Bank, deoarece asigură performanța afacerii printr-un management integrat al resurselor umane, cu accent pe identificarea, încurajarea, măsurarea, îmbunătățirea și recompensarea performanței angajaților. Procesul de management al performanței are loc printr-un dialog între angajat și managerul său direct, care are loc anual. Accentul este pus pe feedback și pe creșterea frecvenței acestuia, încurajând astfel comunicarea continuă și deschisă dintre manageri și angajați.

Principalele componente ale procesului de management al performanței sunt:

- Stabilirea obiectivelor și standardelor de realizare a acestor obiective
- Sprijinirea angajaților pentru atingerea obiectivelor (coaching-ul angajaților)
- Monitorizarea informală și formalizată a performanțelor obținute (coaching și/ sau plan de acțiune de îmbunătățire a performanței)
- Feedback-ul (venit atât din partea managerului cât și din partea angajatului)
- Evaluarea performanței profesionale
- Recunoașterea și recompensarea performanțelor bune
- Stabilirea de planuri de dezvoltare pentru angajați

Evaluarea performanței și planul de dezvoltare a carierei	Bărbați		Femei	
	Număr	%	Număr	%
B-1*	18	100%	22	100%
B-2**	51	100%	69	100%
Alte poziții de management	175	100%	387	100%
Specialiști	972	100%	3327	100%
Total	1216	100%	3805	100%

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

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

• Sănătatea, securitatea și bunăstarea angajaților

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). În cadrul Băncii funcționează 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 format din 7 reprezentanți ai angajaților, 7 reprezentanți ai angajatorului, 2 medici de medicina muncii și Colectivul de Prevenire și Protecție în Muncă.

Programul RStyle

Programul RStyle, lansat de Raiffeisen Bank în anul 2013, este un program dedicat angajaților băncii. Acesta are la bază trei piloni - sănătatea fizică, echilibru psiho-emoțional și sănătatea relațiilor interpersonale – și cuprinde 6 domenii de acțiune - RSport, DevelopR, RFood, TogetheR, RParenting, și TravelR.

În 2018, accentul a fost pus pe sport, sănătate și nutriție, dezvoltare personală. În 2018 au avut loc aproximativ 150 de evenimente în cadrul programului, la care au participat mai mult de 2.700 de angajați. Experiența anilor anteriori ne-a arătat că cele mai căutate evenimente sunt cele din sfera competițiilor sportive, în 2018 compania a furnizat cadrul și infrastructura pentru ca angajații să poată participa la campionate interne de tenis, fotbal și volei, dar și la competiții de ciclism, sesiuni de fitness virtuale etc.

În ceea ce privește dezvoltarea personală, workshop-urile și evenimentele din cadrul programului au vizat respectul de sine, managementul stresului, managementul fricii etc.

2. FINANȚARE RESPONSABILĂ

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

Toți angajații Raiffeisen Bank au obligația 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 au fost aplicate începând cu luna mai 2018. Din 2017, Banca a inițiat un proces amplu de evaluare a proceselor interne și a identificat schimbările pe care Banca le-a implementat în 2018 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 erau deja luate în considerare în politicile și procedurile Băncii. Produsele și serviciile financiare oferite de către Bancă respectă legislația națională, reguli stricte și standarde relevante din domeniul financiar-bancar.

În 2018, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor a emis în atenția Băncii 21 de avertismente și amenzi (incidente legate de: popriri aplicate conturilor clienților, nesemnarea unor acte adiționale la contractele de împrumut în momentul schimbării condițiilor contractuale, erori în aplicarea taxei de administrare a conturilor etc). Dintre acestea, 13 amenzi au fost pentru nerespectarea reglementărilor, cu o valoare totală de 27.000 lei. Toate amenzile au fost plătite în 2018.

În ciuda eforturilor depuse de Bancă pentru alinirea la legislația pentru protecția datelor cu caracter personal, 7 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 2018. Ca urmare a sesizărilor clienților, au avut loc 7 investigații care au rezultat în emiterea către Bancă a șapte avertismente.

Acestea fac referire la:

- consultarea datelor personale fără permisiunea clientului;
- încălcarea legislației cu privire la confidențialitatea informațiilor și cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale clienților
- incidente de nerespectare a reglementărilor privind comunicarea de informații ale clienților în relația cu Biroul de Credit.

INDICATOR	2018	2017
Numărul total de amenzi/avertismente pentru nerespectarea reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	21 de amenzi	22 de amenzi
Numărul total de amenzi/avertismente pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal ale clienților	7 avertismente	2 amenzi

În 2018, 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 clienții 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. Banca se angajează să îmbunătățească permanent relația cu clienții și să răspundă eficient solicitărilor acestora, astfel încât să mențină și să consolideze încrederea acestora.

- **Securitate digitală**

Raiffeisen Bank S.A. urmărește respectarea standardelor de bună practică și recomandările din domeniul securității digitale, a celor primite 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 adapta 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 2018, Banca a continuat efortul de a dezvolta noi soluții pentru clienții persoane fizice care întâmpină dificultăți financiare sau care se găsesc în situații vulnerabile. 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 de principal la 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. 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 situații personale speciale, de natură scurtă 1-2 luni, să le depășească, 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. În cazul clienților care întâmpină situații cu impact pe termen lung, cum ar fi decesul sau probleme grave de sănătate, Banca acordă o atenție deosebită elaborării unor soluții de sprijin pentru clienți.

De asemenea, 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 sau repunerea în grafic. Aceste opțiuni sunt oferite în continuare pentru a se evita executarea silită și costurile suplimentare care trebuie plătite de client executorului judecătoresc. 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 a inițiat un program intern prin care monitorizează apelurile direct, dar și prin sondaje de percepție ale persoanelor contactate cu întârzieri de plată, urmărind prin calitatea apelului și o abordare prietenoasă, să asculte cu atenție opiniile clienților contactați și să identifice cea mai potrivită soluție/plan de adresare a problemelor, împreună cu o informare transparentă și clară.

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 satisfacție cu privire la serviciile primite.

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 (sanctiuni 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 respectă 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.

- **Lanțul responsabil de aprovizionare**

La baza relației dintre Raiffeisen Bank și furnizorii săi stă Politica de Achiziții Publice a Grupului Raiffeisen. În 2018, banca a avut 1.270 de furnizori și prestatori de servicii locali și internaționali, 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 ciclului anterior de raportare, în conformitate cu politica Grupului.

La selectarea furnizorilor noi, nu sunt luate în calcul criterii sociale sau de mediu, dar toți furnizorii Băncii sunt obligați să respecte Codul de Conduită al băncii, care include și aspecte care se bazează pe principiile etice ale toleranței zero față de fraudă, mită și corupție și vizează descurajarea și eliminarea oricărui act de discriminare sau nerespectare a drepturilor fundamentale ale omului.

Deși numărul total de furnizori, implicit de furnizori români, a înregistrat o ușoară scădere în 2018 față de anul anterior, valoarea totală a cheltuielilor cu furnizorii locali a crescut cu peste 40%.

AN	FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII LOCALI (RON/ EUR)	ALȚI FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII (RON/ EUR)	TOTAL RON/ EUR
2017	583.309.242/ 126.806.357	162.867.145/ 35.405.901	746.176.387/ 162.212.258
2018	838.905.442/ 180.022.627	187.752.397/ 40.290.214	1.026.657.839/ 220.312.841

ANUL	FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII LOCALI	ALȚI FURNIZORI ȘI PRESTATORI DE SERVICII	TOTAL	Din care furnizori noi
2017	1.177	118	1.295	314
2018	1.154	116	1.270	76

3. GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ

Guvernanța corporativă este esențială pentru economie și pentru eficiența sistemului bancar din România. Raiffeisen Bank și-a asumat un rol de lider în promovarea la nivel național a practicilor de guvernanță corporativă, care au capacitatea de a îmbunătăți semnificativ evoluția și performanțele companiilor și instituțiilor.

Raiffeisen Bank S.A. acordă o importanță majoră managementului responsabil și transparent, având ca scop informarea corectă și menținerea încrederii părților cointeresate. 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, parteneri de afaceri, acționari sau autorități de reglementare.

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 Raiffeisen Bank.

- **Codul de guvernare corporativă**

Banca respectă standardele, regulile și practicile stabilite de Codul de Guvernare 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 cointeresate 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. 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 a Codului 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 corupția.

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 de către angajați sunt obligatorii și au fost acțiuni încurajate și promovate de 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.

4. SOCIETATE

Investițiile în comunitate reprezintă un aspect important al strategiei de sustenabilitate a băncii. Programele comunitare pe care banca le dezvoltă au scopul de a crește impactul pozitiv pe care compania îl are la nivelul societății românești. Pentru a asigura succesul pe termen lung al strategiei de investiții comunitare, politica organizației prevede ca programele susținute de bancă să fie aliniate cu nevoile și dorințelor stakeholder-ilor, dar în același timp să fie strâns legate de direcțiile de dezvoltare strategice definite de companie. Cele trei principii pe care trebuie să le respecte investițiile susținute de bancă sunt:

- să fie investiții inteligente (SMART): specifice, măsurabile, realiste, relevante, încadrate în timp
- să fie proiecte care să reprezinte modele de urmat
- să facă o diferență pe termen lung în calitatea vieții beneficiarilor

Totodată, proiectele de investiții comunitare trebuie să se încadreze într-una din cele cinci direcții strategice definite de politica Băncii:

- ecologie urbană: proiecte care îmbunătățesc calitatea mediului urban
- sport: ca stil de viață sănătos, proiecte care previn și combat sedentarismul
- educație: financiară și antreprenorială; facilitarea accesului la educație pentru toți copiii
- asistență socială: sănătate, persoane cu dizabilități, servicii sociale
- artă și cultură românească

Annual, pe lângă raportarea performanțelor non-financiare și a impactului băncii pe cele trei zone (social, economic și de mediu), comunicat transparent prin publicarea raportului de sustenabilitate dezvoltat pe baza metodologiei propuse de standardele Global Reporting Initiative (începând cu raportul aferent anului 2016), Banca măsoară la fiecare ciclu de raportare și impactul pe care acțiunile sale l-au avut în comunitate, pe baza metodologiei London Benchmarking Group.

Principalele informații ale anului 2018 în ceea ce privește implicarea comunitară:

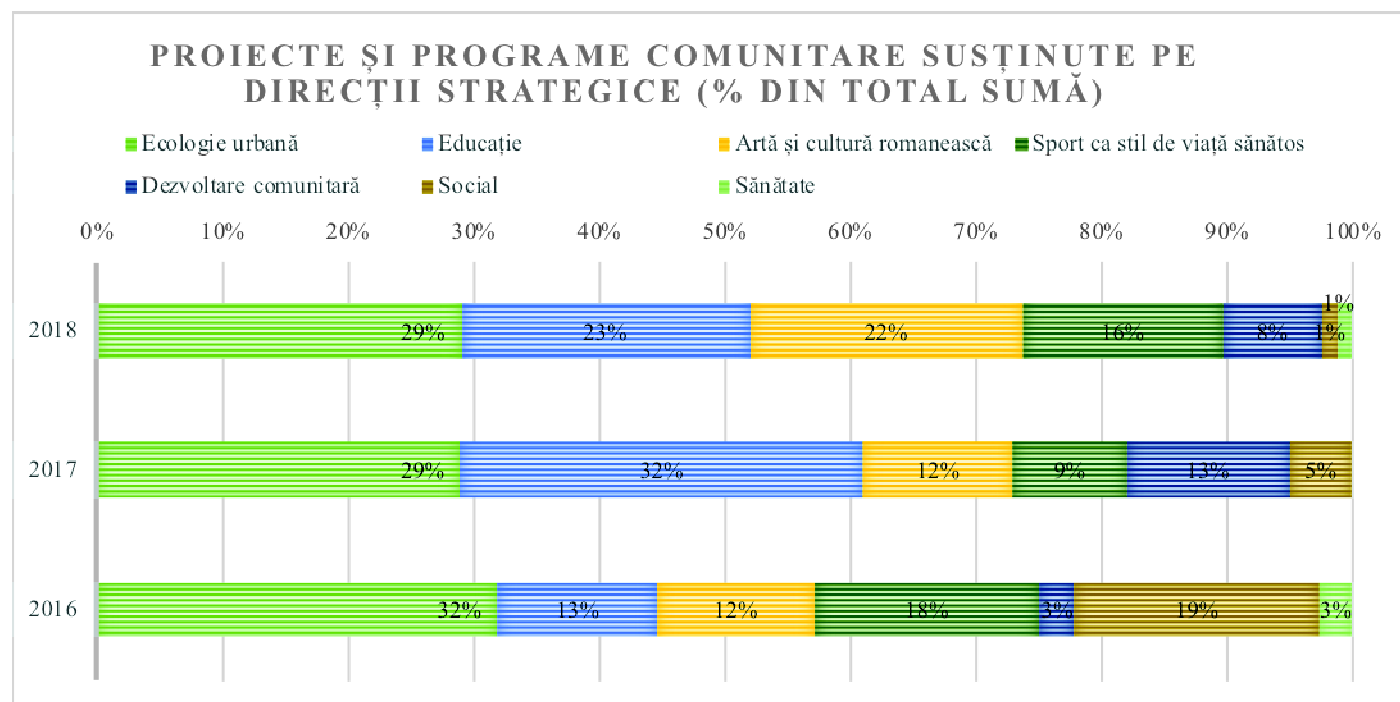
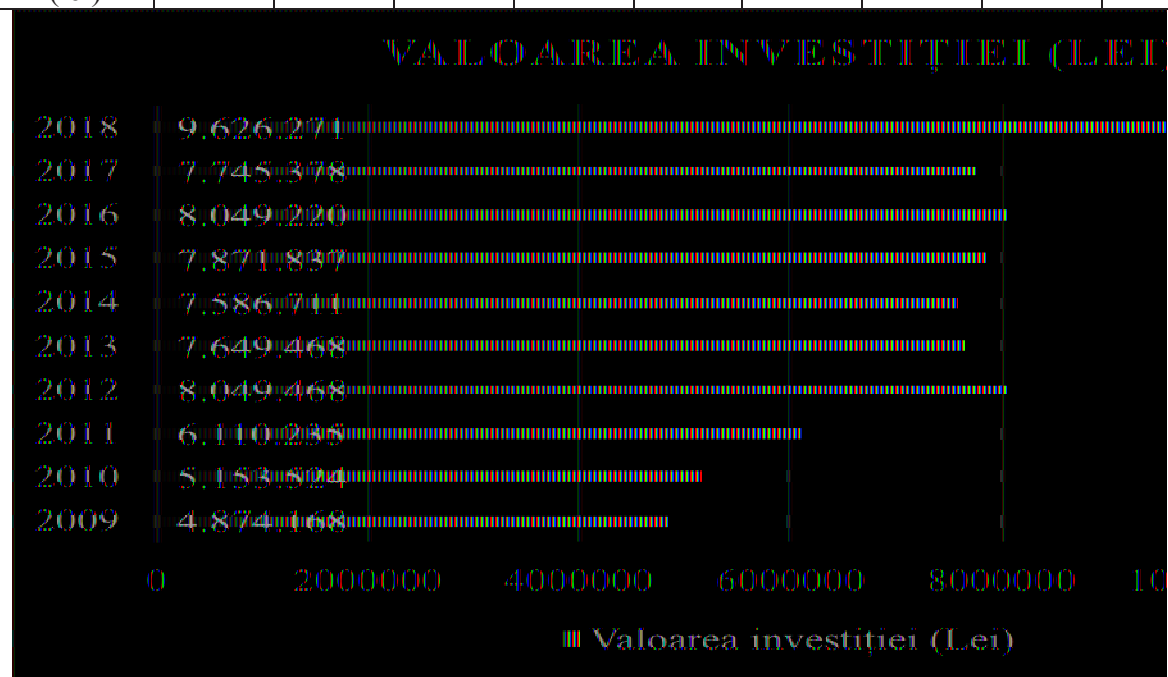
- 12.753.022 de lei (2.736.700 euro) a fost valoarea totală a contractelor de sponsorizare pe care Banca le-a încheiat în 2018, dintre care, peste 9.626.000 de lei (2.068.000 euro) au fost investiții comunitare care intră în aria de acoperire a raportării LBG, cu 24% mai mult decât în 2017 (7.745.378 lei);
- 29% din buget a fost alocat investițiilor în ecologie urbană, 23% pentru acces la educație de bază sau educație financiară, în timp ce 22% din buget a mers către artă și cultură; dezvoltarea comunitară și sportul ca stil de viață sănătos reprezintă 16%, respectiv 8% din totalul portofoliului, iar inițiativele sociale și de sănătate au beneficiat de 1% din bugetul total de investiții în comunitate;
- a opta ediție a Programului de Granturi Raiffeisen Comunități a atras 185 de proiecte, cele mai bune zece fiind susținute de Bancă cu câte 45.000 lei (aproximativ 10.000 de euro), bugetul total al programului fiind de 450.000 lei.
- 235 din angajații băncii s-au implicat în acțiuni de voluntariat în 2018, dedicând aproximativ 900 de ore din timpul de lucru pentru aceste activități, iar alți 147 colegi au participat la acțiuni de voluntariat în timpul liber, acumulând peste 1053 ore;
- pentru că susține investițiile pe termen lung și dezvoltarea sustenabilă a comunităților unde își desfășoară activitatea, compania și-a consolidat în 2018 parteneriatele strategice dezvoltate de-a lungul anilor și investițiile în programe culturale și de sport: Festivalul Internațional de Teatru de la Sibiu, SoNoRo, Maratonul internațional București sau Maratonul Via Maria Theresia, dar a inițiat și parteneriate noi, cum ar fi cel cu Teatrul Național Cluj-Napoca;

Lista organizațiilor non-profit și a entităților cu care compania a derulat parteneriate pentru investiții în comunitate în 2018:

- Junior Achievement Romania
- Leaders Foundation
- Young Leaders Club
- Romanian Business Leaders Foundation
- Asociația Akcees Education
- Asociația Teach for România
- United Way Romania
- Fundatia Principesa Margareta a României
- Habitat for Humanity România
- Asociația OvidiuRo
- Asociația Green Revolution
- Asociația Running Club
- Asociația Sport Arena Streetball
- Asociația SoNoRo
- Asociația Fanzin Cultural
- Artexim
- Asociația Transylvania Beyond
- Asociația Goong
- Asociația Conexio
- Asociația Grivita 53 Cultural
- Asociația Tășuleasa Social
- Foundation Democracy through Culture
- Fundația Calea Griviței
- Teatrul Regina Maria
- Asociația Fapte
- Fundația pentru Dezvoltarea Societății Civile
- Asociația pentru Relatii Comunitare
- Asociația The Mentoring Project
- Junior Achievement Romania
- Asociația Responsible Business
- Asociația SoNoRo
- Uniunea teatrală din Romania ACS
- Ciclism Marghita
- Asociația Prietenii Muzeului Național
- Organizația Patronală AGORA
- Forum for International Communication
- Clubul sportiv Smart Athletic
- Asociația Ivan Patzaichin - Mila 23
- Fundația “Clubul de Laparoscopie, Endourologie si Robotica Urologica”
- Asociația People for Sport
- Fundația Română pentru Democrație
- Institutul Aspen din România
- Asociația Culturală ACT
- Fundația CMU Regina Maria
- Fundația Light into Europe
- Fundația Hațegan
- Foreign Investors Council
- Federația VOLUM
- Romanian Business Leaders
- Ambasada Austriei/ Forumul Cultural Austriac
- Asociația VIP
- Ambasada Austriei – secțiunea comercială
- Fundația ASE
- Asociația Pro Vita
- Habitat for Humanity Romania
- Teatrul Radu Stanca, Sibiu
- Asociația Studenților Universității din București
- Universitatea Transilvania din Brașov
- Fundația Michael Schmidt
- Spitalul Clinic Colțea

Evoluția investițiilor comunitare (conform LBG):

An	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Valoarea investiției (lei)	4.874.168	5.153.524	6.110.235	8.049.468	7.649.468	7.586.711	7.871.837	8.049.220	7.745.378	9.626.271



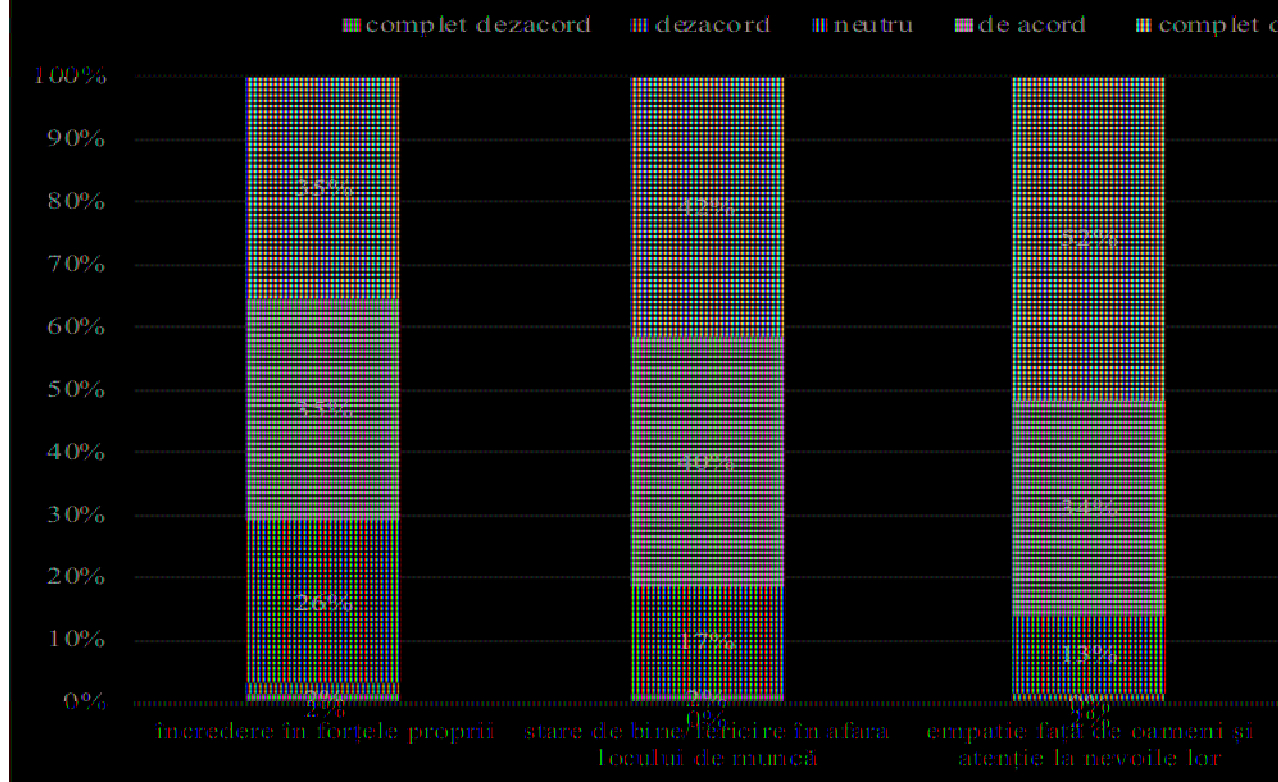
Compania este conștientă de rolul important pe care îl are în dezvoltarea sustenabilă a societății din România, atât din punct de vedere economic, dar și social și de mediu, cu accent pe zona educației financiare.

Cifre cheie pentru investiții comunitare (2017 vs. 2018)

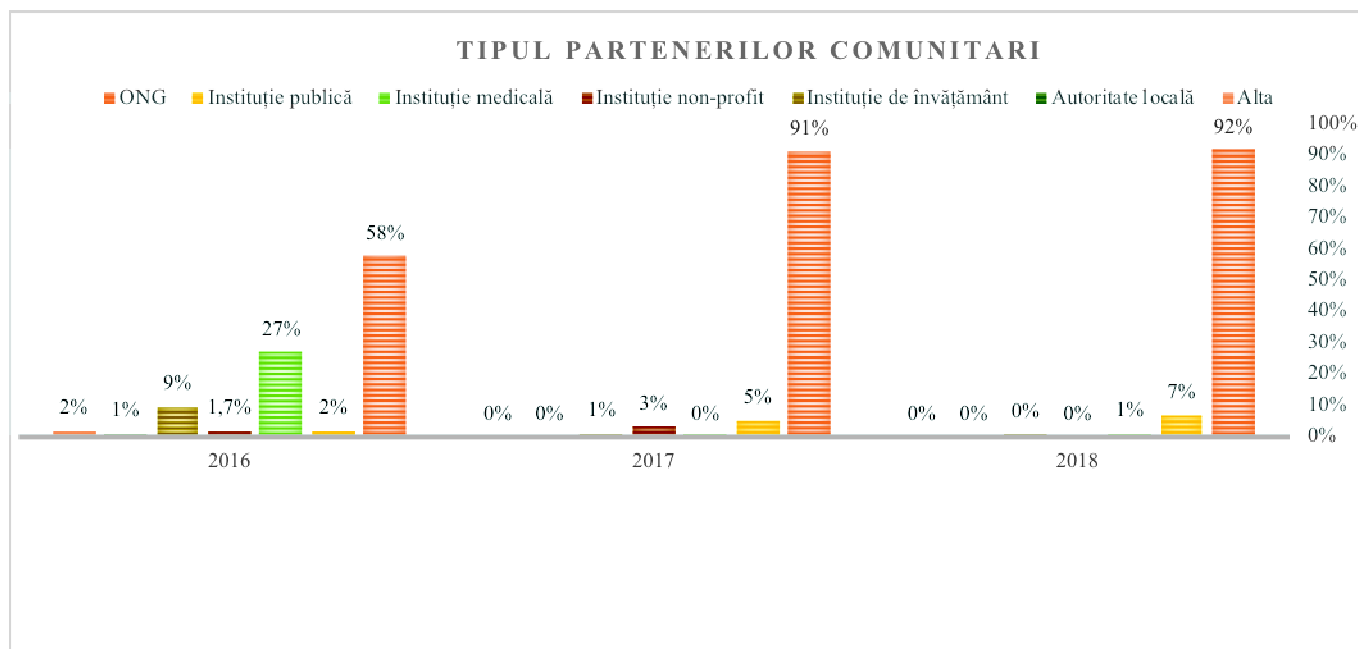
2017	2018
242 dintre angajații băncii au participat la acțiuni de voluntariat în cadrul proiectelor comunitare susținute de companie	235 dintre angajații băncii au participat la acțiuni de voluntariat în cadrul proiectelor comunitare susținute de companie
Angajații băncii au alocat 842 ore pentru voluntariat în cadrul proiectelor comunitare susținute de companie	Angajații băncii au alocat 902 ore pentru voluntariat în cadrul proiectelor comunitare susținute de companie
În medie, partenerii comunitari au gestionat fonduri de 122.409 de lei	În medie, partenerii comunitari au gestionat fonduri de 151.883 de lei
Contributia băncii în portofoliul său comunitar reprezintă 1,3% din profitul brut	Contributia băncii în portofoliul său comunitar reprezintă 1,08% din profitul brut
Contribuția Raiffeisen Bank S.A. per angajat = 1.465 de lei.	Contribuția Raiffeisen Bank S.A. per angajat = 1.904 de lei.

Toți angajații băncii sunt încurajați să se implice în acțiuni de voluntariat, deoarece acestea au un impact pozitiv pentru comunitate și contribuie în același timp la îmbunătățirea relațiilor între ei. Totodată, acțiunile de voluntariat duc la creșterea implicării și a satisfacției personale în rândul voluntarilor, ajutând în același timp angajații să își dezvolte o serie de abilități noi. Și în 2018, angajații au fost implicați în evaluarea și selectarea proiectelor în competiții de finanțare ale băncii, educație financiară pentru copii sau construcția de case pentru persoane cu venituri mici.

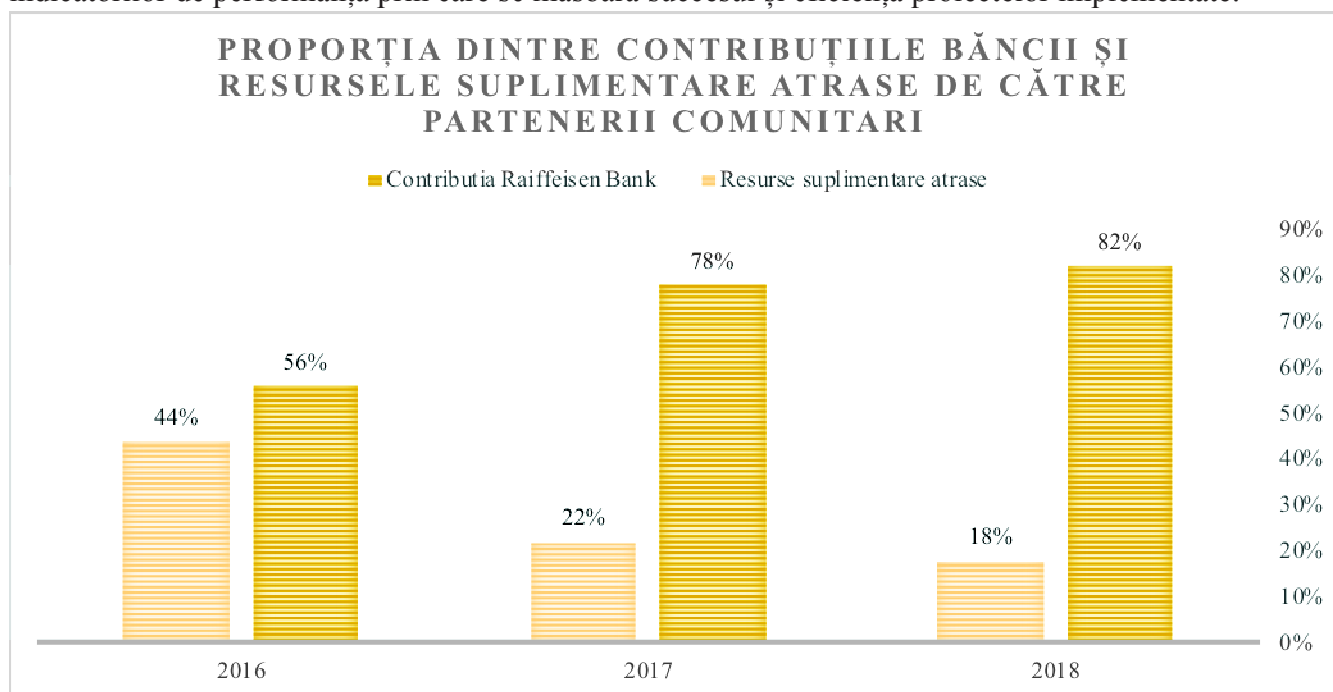
ACTIVITĂȚILE DE VOLUNTAR DEZVOLTAT ÎN RÂNDUL ANGAJAȚILOR:



Tipuri de parteneri comunitari	ONG-uri	Instituții de învățământ	Instituții medicale	Instituții non-profit	Autorități locale	Instituții publice
2016	59,5%	26,7%	9,5%	1,7%	0,9%	1,7%
2017	91%	1%	0,00%	3%	0,00%	5%
2018	92%	0	1%	0	0	7%

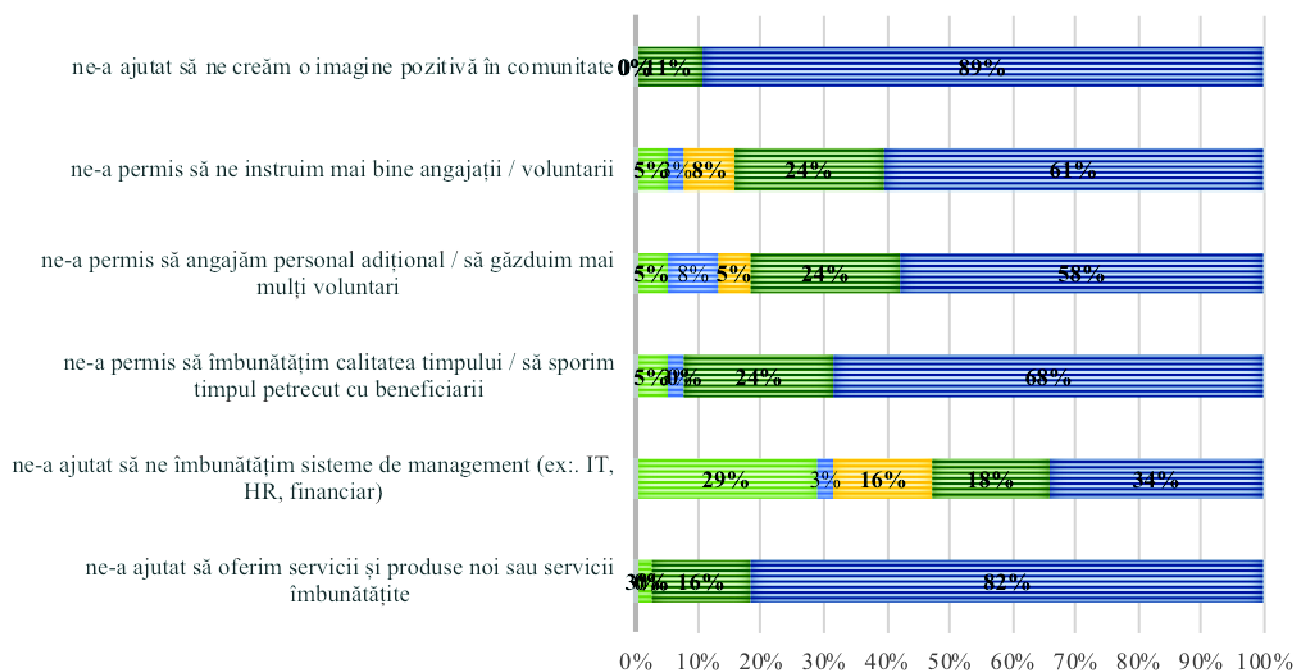


Contribuția băncii, alături de resursele suplimentare atrase de partenerii comunitari contribuie în mare măsură la dezvoltarea capacității organizaționale a acestora, dar și la îmbunătățirea indicatorilor de performanță prin care se măsoară succesul și eficiența proiectelor implementate.

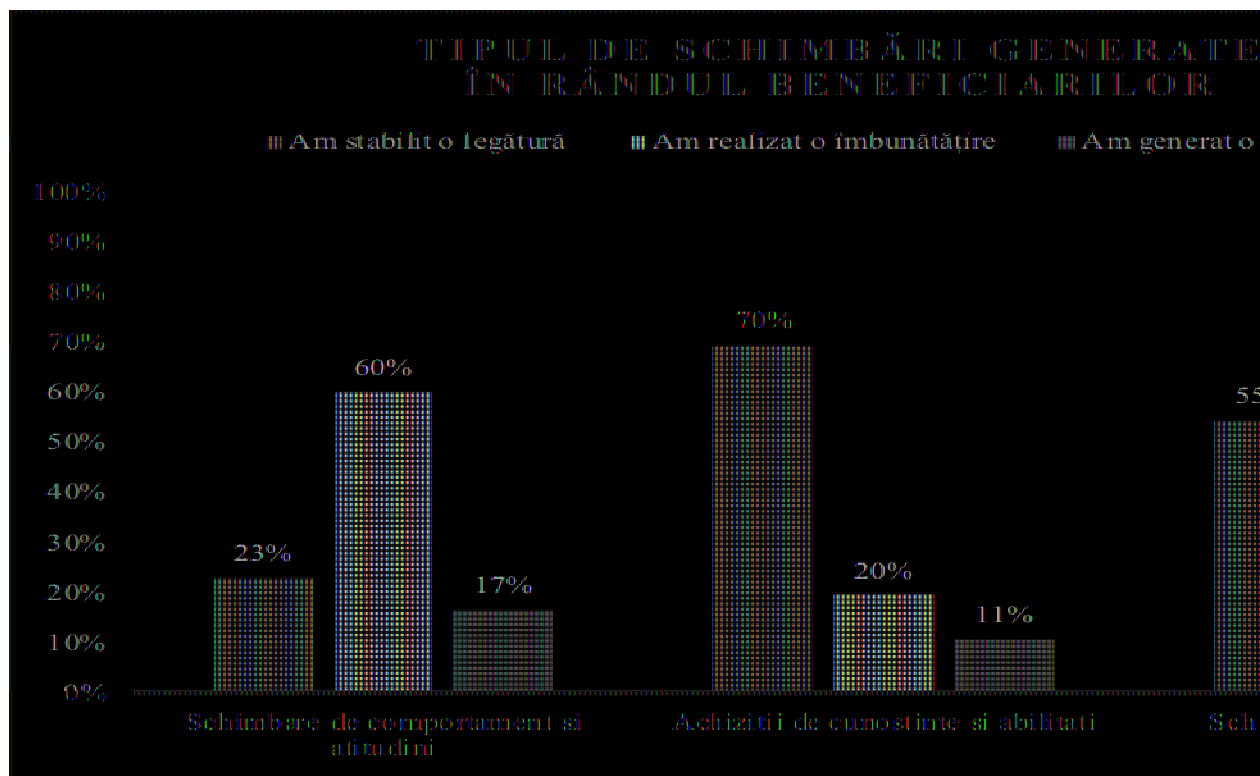


SCHIMBĂRI GENERATE ÎN RÂNDUL PARTENERILOR COMUNITARI

■ irelevant pentru această activitate ■ nicio diferență ■ în mică măsură ■ într-o oarecare măsură ■ în mare măsură



271.546 a fost numărul persoanelor care au beneficiat, în 2018, de sprijin prin proiectele susținute de Bancă și implementate de partenerii comunitari, iar îmbunătățirile raportate în rândul acestora au făcut referire la schimbări comportamentale și de atitudine, îmbunătățirea calității vieții și dezvoltarea unor abilități. Contribuția medie a băncii per beneficiar în 2018 a fost de 37 de lei.



5. PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR

Activitățile pe care banca le desfășoară implică un consum ridicat de resurse, fie că vorbim despre materiale sau energie. Angajamentul Raiffeisen Bank pentru dezvoltare durabilă presupune, pe lângă analiza impactului social și economic, și analiza factorilor de mediu pe care banca îi influențează și asupra cărora are impact direct sau indirect.

La nivel local, Directoratul este responsabil cu supravegherea activităților de identificare a expunerii la riscuri privind protecția mediului, ce revin Comitetului de Administrare a Riscurilor existent în cadrul Băncii.

Direcția de Conformitate monitorizează atent activitatea în toate punctele de lucru ale Băncii și evaluează riscurile de conformare cu legislația privind protecția mediului. Atunci când este cazul, Direcția de Conformitate recomandă Comitetului de Risc măsurile necesare pentru minimizarea riscului de neconformare cu reglementările legislative în vigoare.

Politica de protecția mediului este actualizată periodic, în conformitate cu directivele venite de la Grup, cu prevederile legislative din contextul național și cu cele mai bune practici existente la nivel internațional.

Direcția de resurse umane este responsabilă pentru informarea și instruirea angajaților Băncii cu privire la adoptarea unui comportament prietenos cu mediul înconjurător (inclusiv instruirea asupra politicii de mediu), în timp ce Direcția de achiziții și managementul infrastructurii monitorizează și raportează consumul de resurse din cadrul Băncii și furnizează toată infrastructura necesară pentru colectarea selectivă a deșeurilor și eliminarea lor.

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

Tipul de resurse consumate	Volum în 2017	Volum în 2018
Hârtie (kg)* *hârtie nereciclata	294.425	300.488
Cartușe de imprimantă și tonere (bucăți)	6.400	6.568
Carton utilizat pentru depozitarea documentelor (kg)	N/A	N/A

- **Deșeurile**

Deseuri reciclate	2017	2018
Materiale de ambalare (hârtie) (kg)	98.521	86.194
Sticla (kg)	0	8
Corpuri de iluminat (kg)	1.044	2.072
Baterii (kg)	3.869	0
Plastic (kg)	2.533	14.605
DEEE (kg)	70.294	96.488
Gunoii menajer (kg)	6.477.317	593.642

- **Energie**

Consum total de energie	2017	2018
Electricitate și energie pentru răcire (KWh)	22.385.000	21.530.000
Energie pentru încălzire (gaz) (KWh)	14.480.000	12.520.000

- **Transport**

Consum de combustibil	Volum 2017	Volum 2018
Combustibil motorină (litri)	480.444	503.202
Combustibil benzină (litri)	92.270	36.432
Motorină pentru generatoare (litri)	5.396	3.493

- **Consumul de apă**

Consum de apă	Volum în 2017	Volum în 2018
Apă consumată (m3)	55.000	50.300

Măsuri pentru reducerea impactului de mediu:

- Compania este în plin proces de înlocuire a corpurilor de iluminat cu neon, cu cele care utilizează iluminatul cu leduri, pentru a-și diminua consumul de energie. În 2018, au fost înlocuite 3 casete luminoase.
- În 2018, în cadrul Băncii s-a început procesul de identificare a colectorilor de deșeuri din orașele în care operează, pentru a contracta servicii de colectare selectivă a deșeurilor.
- La nivelul birourilor administrative, există infrastructură pentru colectarea selectivă a plasticului, sticlei, metalului și hârtiei. Pentru a informa și educa angajații cu privire la importanța reciclării materialelor reutilizabile, Banca a desfășurat campanii de informare.
- Pentru eficientizarea consumului de apă, au fost instalați senzori la mecanismele de evacuare a apei de la toaletele din birourile administrative.
- Aproximativ 38% din energia electrică utilizată de Bancă provine din surse de energie regenerabilă (conform facturilor emise de furnizorul de energie electrică).
- 29% din bugetul de investiții în comunitate a fost alocat proiectelor de ecologie urbană.

Indicatorii de performanță non-financiară ai Raiffeisen Bank S.A. vor fi detaliați în Raportul de Sustenabilitate Raiffeisen Bank România 2018, ce urmează a fi publicat în luna iunie a anului curent. Raportul de sustenabilitate Raiffeisen Bank 2018 este cel de-al zecelea raport publicat de Bancă, fiind singura companie din România care a publicat anual indicatorii non-financiari, timp de zece ani consecutivi, pentru stakeholder-ii din România.