



Raiffeisen Bank S.A.

Raportul Directoratului

31 Decembrie 2019

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 2019

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.
- 99,99% Aedificium Banca pentru Locuințe S.A., entitate dedicată exclusiv activității de economisire și creditare în domeniul locativ.

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".

Raiffeisen Bank a obținut controlul asupra Aedificium Banca pentru Locuințe din Iulie 2019 (la acea dată numită Raiffeisen Banca pentru Locuințe) prin achiziția a 45,000 de acțiuni pentru Eur 1 mio de la Bausparkasse Schwäbisch Hall AG și 45,535 acțiuni pentru Eur 1 mio de la Raiffeisen Bausparkasse Gesellschaft m.b.H. ajungând la o deținere de 99,99%. Incepând cu Octombrie 2019 Raiffeisen Banca pentru Locuințe, și-a schimbat numele în Aedificium Banca pentru Locuințe S.A.

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 prim rang, RBRO își susține clienții în atingerea obiectivelor prin soluții financiare menite să acopere nevoi diverse și să clădească relații solide de „Bancă de Casă”. Creem valoare prin soluții focusate pe clienți, eficiente și prietenoase pentru utilizatori. Oferim soluții adaptate segmentelor noastre de clienți, oferite într-un mod accesibil prin canale digitale cât și cu ajutorul colegilor noștri pregătiți să servească nevoile acestora.

Suntem dedicați în a oferi soluții bancare sustenabile și calitative clienților noștri respectând principiul de ‘Banking așa cum trebuie’ și promovând o cultură bazată pe responsabilitate, încredere și competență.

Digitalizarea continuă ocupă un loc important pentru RBRO în lista proiectelor de investiții. Dorim să oferim clienților noștri servicii rapide, sigure și eficiente și să reinventăm experiența lor cu bancă, într-o piață dinamică în care nevoile clienților sunt în continuă schimbare.

Din punct de vedere comercial, RBRO oferă pieței produse inovative și parteneriate fructuoase în beneficiul clienților noștri. RBRO susține procesul de educație și dezvoltare continuă, întărind legăturile cu mediul de afaceri prin programe precum „Elevator Lab”, care își propune să schițeze viitorul model de banking, „factory by Raiffeisen”, un program menit să susțină start-up-urile din mediul local, sau produsele COSME și SMEi, care au venit în întâmpinarea companiilor prin facilitarea accesului la finanțare.

3. MEDIUL ECONOMIC - BANCAR ÎN 2019

Activitatea economică s-a menținut pe un trend ascendent în anul 2019, Produsul Intern Brut (PIB) real majorându-se cu 4,1% față de anul 2018. Astfel, economia a înregistrat o performanță bună și în 2019. Similar anilor precedenți, avansul consumului populației a rămas alert și a reprezentat principalul motor al creșterii economice. Acesta a survenit pe fondul creșterii rapide a venitului disponibil (salariul mediu net din economie s-a majorat cu 10,7% în termeni reali în 2019) și a menținerii unui grad ridicat de încredere al nivelului consumatorilor cu privire la perspectivele economiei. O surpriză pozitivă a fost furnizată în 2019 de creșterea neașteptat de amplă a investițiilor în active fixe. Evoluțiile adverse de pe piețele externe generate în special de disputa comercială dintre SUA și China, respectiv frânarea creșterii volumului comerțului internațional cu bunuri și decelerarea creșterii economice globale, au avut un impact negativ și asupra economiei românești. Astfel, creșterea exporturilor de bunuri a frânat în 2019, iar performanța industriei s-a deteriorat vizibil.

Deficitul bugetului public consolidat a înregistrat un salt important în 2019, majorându-se la 4,6% din PIB de la 2,8% din PIB în 2018. Nivelul a fost cu mult superior țintei stabilite la începutul anului (2,8% din PIB), depășind chiar și ținta de 4,4% din PIB stabilită la cea de-a doua rectificare bugetară realizată de noul Guvern în luna noiembrie.

Prețurile de consum s-au majorat cu 4,0% în 2019, dinamica fiind superioară celei înregistrate în anul anterior (3,3%) și peste limita superioară de 3,5% a intervalului de fluctuație atașat țintei centrale de inflație de 2,5%. Accelerarea în 2019 a ratei inflației a fost generată de materializarea unor șocuri adverse de ofertă (creșterea accizelor, prețurilor unor bunuri alimentare, deprecierea cursului de schimb), dar și de accentuarea presiunilor inflaționiste de bază alimentate de cererea internă în exces.

Confruntată cu o dinamică ridicată a ratei inflației, la începutul anului 2019 Banca Națională a României (BNR) a început să sterilizeze complet excesul de lichiditate din piața monetară. BNR a păstrat însă rata dobânzii de politică monetară nemodificată la 2,5% pe tot parcursul anului 2019.

Activitatea de creditare a continuat să se îmbunătățească în 2019, dar ritmul de creștere a soldului creditelor acordate de către bănci sectorului privat (populație și companii) a încetinit la 5,5% de la 7,9% în 2018 (dinamici calculate folosind o rată de schimb EUR/RON constantă pentru evaluarea

modificării valorii stocului de credite denumite în valută). Creșteri au continuat să se înregistreze pe toate segmentele de creditare: credite pentru locuințe (+9,7%), credite pentru consum și alte scopuri (+3,6%) și credite acordate companiilor (+4,7%). Și în anul 2019 au continuat să se înregistreze îmbunătățiri structurale la nivelul bilanțului agregat al sistemului bancar: ponderea creditelor neperformante în total credite s-a menținut pe un trend de scădere (plasându-se la 4,3% în noiembrie 2019), ponderea creditelor în valută în total credite a continuat să scadă (până la 32,8% în decembrie 2019), iar dependența sistemului bancar de finanțarea din străinătate s-a redus. Creditele acordate sectorului privat reprezentau doar 70,1% din depozitele bancare ale sectorului privat în sold la sfârșitul anului 2019, ceea ce indică o structură sănătoasă de finanțare a bilanțurilor băncilor.

4. PERFORMANȚA GRUPULUI ÎN 2019

a) Elemente de referință

Suntem mulțumiți cu performanțele noastre din 2019, și în special de evoluția activității comerciale. Fundamentele grupului s-au îmbunătățit (raportul L/D solid la 0.76, indicatorul de acoperire a capitalului la 19%), iar rata creditelor neperformante a scăzut la 4.1%. Am consolidat și optimizat structura capitalului în cursul anului precedent, în același timp obținând un RoE¹ excelent de peste 20%, în intervalul unui vârf al ciclului economic.

Creditele nou aprobate au crescut cu 8% față de 2018, cu două treimi din creștere fiind adusă de împrumuturi către antreprenori locali și corporații mari. Suntem mândri să fim alături de clienții noștri pe drumul lor către succes și să le putem oferi soluții financiare adecvate și accesibile. Toate acestea în linie cu principiile noastre fundamentale de ‘banking așa cum trebuie’ și încurajând o creștere sustenabilă a economiei locale prin multiple inițiative adresate clienților noștri.

Volumele de business au crescut cu un pas dublu față de piață. Am înregistrat un sold de credite în creștere cu 11%² iar depozitele clienților cu 9% față de 2018. Evoluția pozitivă a volumelor a fost un factor important pentru avansul de 3% al veniturilor față de anul anterior. Ratele de piață pentru moneda locală s-au menținut la un nivel ridicat în 2019 însă presiunile asupra veniturilor din comisioane au devenit semnificative într-un mediu competitiv și tot mai digitalizat.

Agenda digitală a fost în fruntea eforturilor noastre în 2019: clienții care utilizează în mod activ³ canalele noastre digitale au depășit 650,000 (>20% creștere vs. anul trecut), am transferat operațiuni de numerar într-un ritm crescut către mașini multifuncționale și am ajuns la un total de 47 de agenții „cashless”. Suntem bucuroși să vedem o reacție pozitivă a clienților la aceste modificări, așa cum este indicat de creșterea în gradul de satisfacție⁴ cu 15%.

În Decembrie 2019, pentru prima dată pentru o bancă românească, Raiffeisen Bank România a emis un ***instrument de capital suplimentar în valoare de 240 de milioane Ron*** (AT1, obligațiuni perpetue). Aceasta este o etapă importantă pentru sistemul bancar local și evidențiază din nou eforturile noastre de a construi o poziție solidă de capital, optimă din punct de vedere al costurilor, astfel punând bazele executării strategiei noastre de creștere.

¹ Calculat la nivel de Bancă: Profit Net împărțit la Valoarea medie a capitalului excluzând profitul pentru perioadă

² Calculat eliminând tranzacțiile tip reverse repo în relație cu clienți non-bancari

³ Clienți persoane fizice ce au utilizat canale digitale în ultimele trei luni

⁴ Creșterea se referă la indicatorul Net Promoter Score (sondaj de satisfacție a clientelei cu serviciile băncii)

b) Evoluția elementelor de bilanț

Succesul Raiffeisen Bank România rezidă în creșterea puternică dar echilibrată a activității. Am rămas fideli abordării noastre „banking așa cum trebuie” cu o continuare a dezvoltării robuste a bilanțului în timp ce am susținut finanțarea economiei reale. În perioadele recente am activat într-un mediu economic în care consumul a reprezentat principalul motor al creșterii economice, ceea ce a făcut cu atât mai importantă consolidarea fundamentelor economice pentru o creștere viitoare durabilă. În acest sens, ne-am accentuat atenția asupra activității de creditare a companiilor, atât a antreprenorilor locali cât și a clienților corporativi. În același timp am depus eforturi să rămânem un partener de încredere pentru aceștia deservind nevoile lor financiare.

Principalele evoluții din secțiunea activelor pot fi observate mai jos:

Sumar active	Grup			Bancă		
<i>sume în milioane Ron</i>	2019	2018	Variație	2019	2018	Variație
Numerar și disponibilități la Banca Centrală	6.507	7.197	-10%	6.506	7.197	-10%
Credite și avansuri acordate băncilor evaluate la cost amortizat	207	438	-53%	201	435	-54%
Credite și avansuri acordate clienților evaluate la cost amortizat	27.594	26.144	6%	26.961	25.390	6%
Active financiare evaluate obligatoriu la valoarea justă prin profit sau pierdere	364	381	-4%	344	369	-7%
Titluri de valoare	2.398	3.204	-25%	2.326	3.204	-27%
Titluri de datorie evaluate la valoarea justă prin alte elemente ale rezultatului global	4.953	2.333	>100%	4.674	2.308	>100%
Alte elemente de activ	1.833	1.097	67%	1.866	1.147	63%
Total active	43.856	40.794	8%	42.878	40.050	7%

În 2019, producția de credite a avut o evoluție pozitivă pentru Raiffeisen Bank cu +6% creștere a limitelor nou aprobate, în timp ce tragerile noi din credite au depășit 9,6 miliarde Ron (+13% față de anul anterior). Suntem mândri de implicarea noastră activă în susținerea economiei locale prin gama largă de produse adaptate la cerințele clienților. De remarcat este accelerarea în ceea ce privește acordările de credite ipotecare către persoane fizice care au crescut cu 30% și creditele la termen către persoanele juridice cu 20% față de anul anterior.

În ceea ce privește evoluția netă a stocurilor de credite, creșterea anuală de 6% a fost influențată negativ de scăderea facilităților de tipul reverse-repo cu instituții non-bancare, cu aproximativ 1,1 miliarde Ron. Excluzând această evoluție, nivelul de creștere a creditelor acordate clienților este de aproximativ 11%. Suntem deosebit de mulțumiți de această creștere fiind obținută echilibrat, pe toate segmentele de clienți și pentru majoritatea produselor din portofoliul nostru. Rezultate pozitive notabile au fost înregistrate în evoluția creditelor de investiții către clienții corporativi (+22%) și IMM (+13%) în timp ce pe segmentul persoanelor fizice evoluția a fost de asemenea pozitivă cu 10% creștere în credite nete. Depunem eforturi pentru a oferi soluții tot mai adecvate și accesibile și investim continuu într-un proces cât mai digitalizat al fluxului de creditare. Creditele ipotecare au avansat anul trecut (+13%), în același timp cererea de credite personale a

rămas ridicată, susținută de creșterea semnificativă a salariilor în economia locală. Stocul de credite de nevoi personale a crescut cu 7% în 2019 comparat cu anul anterior.

În Ianuarie 2019 au intrat în vigoare schimbări în cerințele regulatorii de raportare. Implementarea standardului IFRS 16 a generat o creștere a soldului de active față de 2018, în mod specific “imobilizări corporale, echipamente și drepturi de folosință”, iar pe partea pasivelor în “alte datorii” generate de cheltuielile cu chiriile ce au fost înregistrate ca „drepturi de folosință”. Pe partea contului de profit și pierdere efectul rămâne în majoritate pe cheltuieli operaționale cu o alocare dinspre cheltuielile cu chiriile spre depreciere și cheltuieli cu dobânzile.

Preferința clienților față de moneda locală este vizibilă în structura valutară a portofoliului de credite, aceasta înregistrând o pondere de aproximativ 70% în 2019, fiind influențată în principal de volumele pe segmentul de persoane fizice.

Credite și avansuri acordate clienților, înainte de provizionare

sume în milioane Ron	Grup				Bancă			
	2019		2018		2019		2018	
	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail
TOTAL	11.941	16.781	12.119	15.029	11.787	16.268	11.711	14.652
Lei	6.113	13.591	6.087	11.498	6.092	13.516	6.034	11.397
Valută	5.828	3.190	6.032	3.531	5.695	2.752	5.677	3.255

Depozitele atrase de la clienți au înregistrat o creștere semnificativă față de finalul anului precedent de aproape 10%, confirmând relația de “bancă de casă” pentru clienții noștri și eforturile noastre de a clădi o fundație solidă pentru evoluția bilanțului.

În 2019 cea mai notabilă creștere a fost în conturile curente pentru persoane fizice, cu 26%. Această evoluție a fost susținută atât de mărirea salariului mediu în termeni reali de peste 10% în economia locală în 2019, oferta competitivă de pachete de cont curent cu zero comisioane, cât și de încrederea câștigată în timp din partea clienților ca un partener de nădejde.

Față de anul trecut, IMM-urile au avut de asemenea o dinamica pozitivă de 11%, venind în principal din creșterea stocului de conturi curente cu 15%. Pe segmentul de clienți corporativi am înregistrat o scădere de aproape 10% în resurse atrase, ca rezultat al lichidității adecvate în bancă.

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

Sumar pasive sume în milioane Ron	Grup			Bancă		
	2019	2018	Variație	2019	2018	Variație
Depozite de la bănci și credite de la bănci și alte instituții financiare	821	1.347	-39%	352	644	-46%
Depozite de la clienți	36.109	33.051	9%	35.802	33.094	8%
Obligațiuni emise	480	512	-6%	480	516	-7%
Datorii subordonate	409	856	-52%	409	856	-52%
Alte elemente de datorie	1.206	845	43%	1.141	836	37%

Capitaluri proprii	4.831	4.184	15%	4.695	4.104	14%
Total datorii și capitaluri proprii	43.856	40.795	8%	42.879	40.050	7%

Scăderea soldului de datorii subordonate este o consecință a rambursării în avans a unui împrumut subordonat de 480 mio Ron care a fost compensată de o emisiune de obligațiuni (capital nivel 2) de aceeași valoare în decembrie 2019. De asemenea, în luna mai a anului 2019 a ajuns la maturitate emisiunea precedentă de obligațiuni în valoare de 500 mio Ron.

În ceea ce privește structura denominării pasivelor, raportul dintre Ron și valutele străine s-a înclinat în favoarea monedei locale, fiind la finalul anului de 60/40.

Depozite de la clienți

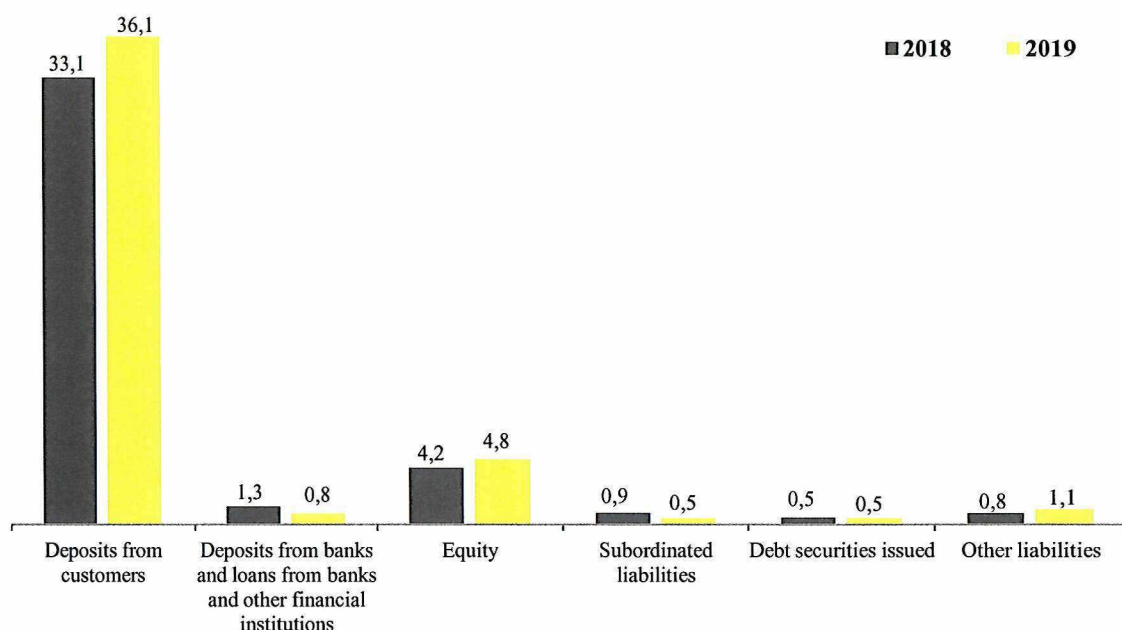
sume în milioane Ron	Grup				Bancă			
	2019		2018		2019		2018	
	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail	Non-Retail	Retail
TOTAL	9.863	26.246	9.900	23.151	9.880	25.922	9.942	23.151
Lei	4.514	16.382	6.135	14.759	6.244	16.382	6.152	14.759
Valută	2.615	9.540	3.765	8.392	3.636	9.540	3.790	8.392

Baza de finanțare a grupului este solidă, cu acces la surse stabile și diversificate. Dispunem în continuare de lichiditate ridicată, finanțându-ne în principal prin depozite, raportul dintre împrumuturi și depozite fiind de 0,76 (în scădere față de valoarea din 2018, de 0,78). Poziția solidă de capital a fost îmbunătățită datorită unor modificări făcute în decembrie 2019 când pentru prima dată în piața din România, Raiffeisen Bank a emis obligațiuni AT1 în perpetuitate, în valoare de 240 mio Ron.

După cum se vede în graficul de mai jos, baza de capital ține pasul cu avansul împrumuturilor și este al doilea cel mai important element în structura noastră de pasive, îmbunătățind poziția noastră bilanțieră. Capacitatea de a genera venituri a grupului a fost dovedită de-a lungul anilor ceea ce ne conferă încrederea și mijloacele de a ne pune în practică planurile ambițioase de creștere.

Funding Sources

RON billion



b) Componentele principale ale contului de profit și pierdere

	Grup			Bancă		
sume în milioane Ron	2019	2018	Variație	2019	2018	Variație
Venituri nete din dobânzi	1.759	1.533	15%	1.719	1.500	15%
Venituri nete din speze și comisioane	584	640	-9%	534	616	-13%
Venit net din tranzacționare	333	358	-7%	333	358	-7%
Venituri nete din alte instrumente financiare desemnate ca fiind evaluate la valoare justă prin profit sau pierdere	40	39	4%	40	38	3%
Alte venituri operaționale	30	27	10%	34	32	4%
Cheltuieli operaționale și salariale	-1.556	-1.353	15%	-1.512	-1.320	15%
Cheltuieli nete cu provizioanele pentru deprecierea valorii activelor financiare	-176	-176	0%	-187	-175	7%
Fond comercial negativ	7	-	<0%	-	-	-
Câștiguri din participații în entități asociate și asocieri în participație	2	1	86%	-	-	-
Cheltuiala cu impozitul pe profit	-188	-174	8%	-180	-170	6%
Profit net	835	894	-7%	779	881	-12%

Grupul a raportat un profit net foarte bun de 835 mio Ron, al doilea cel mai bun rezultat istoric. Evoluția raportată indică un declin de 7% față de 2018, însă această evoluție a survenit în urma unor evenimente excepționale detaliate mai jos (e.g. taxa bancară, provizioane în legătură cu clauze potențial abuzive, schimbări metodologice în provizionarea riscului de credit)

Capacitatea de generare a veniturilor este excelentă, susținută de diversitatea surselor, creșterea volumelor de credite și structura acestora într-un mediu economic în expansiune, cu sentiment favorabil din partea consumatorilor și creșteri de două cifre a veniturilor populației. Din a doua parte a lui 2017 am început să simțim influența creșterii ratelor de dobândă în monedă locală, însă fără a

deteriora profilul de risc; de atunci am început să adaptăm și dobânzile oferite clienților pentru depozitele denumite în Ron.

Venitul net din dobânzi a crescut substanțial, cu 15% comparativ cu anul anterior. Această evoluție a fost declanșată în principal de dinamica portofoliului de credite ce a compensat impactul din scăderea marjelor, fiind susținut și de depunerile substanțiale în conturi curente ale persoanelor fizice. Trendul crescător al ratelor de piață pentru moneda locală a avut de asemenea un efect pozitiv în venitul net din dobânzi, ceea ce ne-a determinat să creștem ratele de remunerare a depozitelor de la clienți, în linie cu eforturile noastre de a consolida baza de depozite.

Venitul net din comisioane a avut o tendință de scădere în comparație cu anul anterior, fiind mai jos cu 9%. Acest declin vine ca un efect al implementării soluțiilor de plată accesibile și la prețuri reduse furnizate clienților noștri prin canale digitale și creșterii numărului de pachete cu comision 'Zero' către persoanele fizice. Vedem acest trend ca parte integrată a efortului nostru de a consolida relația cu clienții și de a face pași concreți către a oferi servicii avantajoase din punct de vedere al costurilor atât pentru clienți cât și pentru bancă.

Anul 2019 a fost primul an în care a fost aplicată băncilor „taxa pe active” în urma ordonanței de urgență OUG 114/2018 ce a adus un cost suplimentar de aproximativ 50 milioane Ron în cheltuielile noastre operaționale. O altă măsură regulatorie e reprezentată de costul mai mare cu 30 mio Ron față de perioada anterioară legată de asigurarea depozitelor și cadrul unic de rezoluție (SRF). Adicional, efecte excepționale în 2019 au avut un impact negativ de aproximativ 85 mio Ron (cost aditional operațional în legătură cu provizionarea prudentă aferentă litigiilor pentru clauze presupuse ca abuzive). Baza de cost recurentă (eliminând elementele menționate mai sus) indică o creștere de 40 mio Ron față de perioada anterioară (+3% vs. 2018), cu principalele zone de creștere identificate fiind în zona de depreciere IT și costuri salariale. Aceste elemente sunt în linie cu scopul nostru de a oferi servicii rapide, accesibile și digitalizate în tot mai mare măsură, în același timp ținând pasul cu direcția pieței cu privire la remunerarea și retenția angajaților. Pe aceeași direcție menționăm faptul că în decursul anului trecut am optimizat rețeaua de sucursale de la 419 la 351 de unități (-16%), acordând o atenție sporită unor categorii mari de costuri precum chirii sau costul cu numerarul.

Costul de risc al grupului a fost afectat în 2019 de schimbări metodologice în calcularea provizioanelor, în timp ce profilul de risc a continuat să se îmbunătățească de la an la an.

d) Clienți și distribuție

Baza de clienți a continuat să crească ușor cu 2% în 2019 ajungând la aproximativ 2,2 mio clienți. La finalul anului 2019, rețeaua Raiffeisen Bank a numărat un total de 351 (419 în 2018), aprox. 22.000 terminale EPOS și peste 1.100 de ATM-uri dintre care 327 MFM-uri (mașini multifuncționale).

5. PERSPECTIVE PENTRU 2020

a) Economia

Economia a înregistrat o performanță economică bună în 2019 în condițiile în care Produsul Intern Brut (PIB) real a crescut cu 4,1% față de 2018. În plus, la începutul anului 2020 aveam așteptarea ca economia să continue să crească, dar mai lent ca în 2019 (avans de 3,0% al PIB real în 2020). Creșterea economică moderată de pe piețele externe și incertitudinea internă ridicată generată de evoluțiile de pe scena politică și de perspectivele poziției fiscale erau văzuți ca factori ce ar fi trebuit să limiteze avansul economiei în 2020. Similar anilor anteriori, consumul populației ar fi

trebuit să crească și în anul 2020 dat fiind trendul susținut de creștere a venitului disponibil real al populației și ar fi trebuit să rămână principalul motor al creșterii economice. Sectoarele economice care depind într-o măsură ridicată de cererea internă ar fi trebuit să continue să înregistreze o performanță economică bună, în timp ce industria și sectoarele exportatoare ar fi continuat să se confrunte cu provocări mai mari.

Izbucnirea epidemiei de Coronavirus a modificat însă în mod substanțial perspectiva economică din anul 2020. Perturbarea severă a lanțurilor de producție la nivelul economiei globale și locale și scăderea amplă a cererii de consum a populației în contextul măsurilor de distanțare socială și a deteriorării bruște a sentimentului ar trebui să aibă un impact negativ puternic asupra activității din multe sectoare economice (cele mai negativ afectate fiind transportul, hotelurile, industria ospitalității, serviciile recreative, companiile exportatoare). Momentan, așteptările sunt ca impactul negativ să fie unul temporar, determinând o contracție a activității economice doar în trimestrul al doilea al anului. Un proces de recuperare lentă este previzionat pentru cea de-a doua jumătate a anului. În condițiile acestui scenariu, cel mai probabil PIB-ul real, consumul și investițiile vor scădea în 2020 comparativ cu nivelul lor din 2019. La momentul actual, ne așteptăm la o scădere a PIB real cu 2,5% în 2020.

Deficitul bugetului public s-a plasat la 4,6% din PIB în 2019 și estimăm un nivel al acestuia de 4% din PIB pentru anul 2020 (cu o balanță a riscurilor înclinată pe partea negativă, respectiv în sensul unui nivel mai mare al deficitului public). În acest context, considerăm că nu există aproape deloc spațiu ca Guvernul să implementeze un pachet major de măsuri fiscal-bugetare care să limiteze într-o măsură substanțială efectele negative economice și sociale generate de epidemia de Coronavirus. Amânarea la plată a obligațiilor fiscale și oferirea de garanții de stat în diferite tipuri de contracte se numără printre principalele măsuri pe care Guvernul dorește să le implementeze pentru a sprijini economia. Banca Centrală a redus rata dobânzii de politică monetară cu 50 puncte de bază și a micșorat coridorul simetric pentru facilitățile de creditare-depozitare cu încă 50 de puncte de bază, furnizând lichidități în economie. În plus, a aprobat achiziția de titluri de stat de pe piața secundară. În viitor este posibil să introducă noi măsuri precum reducerea ratelor de rezervă minimă obligatorie și revizuirea normelor prudențiale, în special în ceea ce privește amortizoarele de capital și provizionarea.

b) Sistemul bancar

Nivelul foarte scăzut al ponderii creditelor bancare în PIB (25,6% din PIB în 2019, cel mai redus nivel din țările membre UE) sugerează un spațiu larg de creștere a activității de creditare pe termen lung, susținut de procesul de convergență reală a economiei. Așteptările de la începutul anului 2020 vizau creșteri în termeni de sold pe parcursul anului pentru toate segmentele de creditare (credite pentru locuințe, credite pentru consum și credite acordate companiilor). Aceste creșteri ar fi fost susținute de condițiile economice favorabile (avans solid al economiei și venitului disponibil în termeni reali).

Prin modificarea în mod material a perspectivelor macroeconomice și condițiilor sociale, izbucnirea epidemiei de Coronavirus ar putea determina o scădere a cererii de credite venind din partea companiilor și populației. În consecință, activitatea sectorului bancar va fi probabil negativ impactată în anul 2020, înregistrând o performanță mai slabă comparativ cu perspectivele pozitive existente la începutul anului.

Că aspect pozitiv, sistemul bancar dispune de rezerve care ar trebui să îi permită să traverseze mai bine noile condiții adverse de afaceri: ratele de acoperire a capitalului și a lichidității se situează

la niveluri ridicate, creditele acordate sectorului privat sunt finanțate integral din depozite ale sectorului privat, gradul de dependență față de împrumuturile externe este scăzut.

c) Perspectivele noastre

Ipotezele și estimările macro s-au schimbat dramatic în rău după recenta pandemie Covid-19. RBRO va fi, de asemenea, afectată de aceste evoluții, iar perspectivele băncii pentru 2020 vizează o încetinire a creditării și a activității tranzacționale din cauza încrederii scăzute a consumatorilor în viitorul economiei și a unui mediu macroeconomic grav deteriorat, ceea ce va conduce la un venit operațional mai mic decât se preconiza inițial. Pe lângă impactul negativ asupra veniturilor, ne așteptăm și la o înrăutățire a profilului de risc într-o economie testată sever, însă amploarea acestei deteriorări este încă dificil de estimat. Cu toate acestea, puterea financiară dovedită a băncii, bazată pe fundații sănătoase și pe o strategie prudentă de risc, capacitatea noastră excelentă de generare a veniturilor și baza de capital solidă ne dau o viziune optimistă a perspectivelor noastre pe termen mediu-lung pe piața locală.

Suntem conștienți ca doi factori majori stau la baza unei performanțe financiare rezistente pe termen lung: angajații noștri și îmbunătățirea capacităților digitale; continuăm să ne concentrăm și să investim în ambele și astfel ne asigurăm poziția puternică pe piață în viitor.

În ciuda dificultăților actuale din cauza epidemiei neașteptate de Covid-19 și a efectelor sale asupra economiei, încă vedem o perspectivă bună pentru creștere pe termen lung, într-o economie în care intermedierea financiară este la cel mai scăzut nivel din UE; creditul-furnizor a fost până în prezent mijlocul preferat de finanțare a operațiunilor pentru companiile mici, înainte de împrumuturile bancare, dar acest lucru se poate schimba curând și poate duce la o oportunitate semnificativă de creștere sănătoasă pentru sistemul bancar local. Vom continua să fim fideli motto-ului nostru „banking așa cum trebuie” și suntem hotărâți să oferim finanțări atât de necesare economiei reale și să fim un partener de încredere pentru clienții noștri în perioadele grele și în cele mai bune.

6. SUBSIDIARE

MANAGEMENTUL ACTIVELOR

Într-un mediu de piață dificil, marcat de volatilitatea ratelor dobânzii și de o concurență mai dură în întreaga industrie, Raiffeisen Asset Management, compania de administrare a fondurilor de investiții, parte din grupul Raiffeisen, și-a consolidat cota de piață în jurul pragului de 24%.

Valoarea activelor totale administrate a crescut în 2019 la aproximativ 1,3 miliarde Eur, deoarece am reușit să înregistrăm prima creștere anuală a AUM în ultimii trei ani.

În 2019, în strânsă colaborare cu RBRO, ne-am concentrat eforturile către diversificarea investițiilor în rândul clienților și am îmbunătățit fluxurile de distribuție ale planurilor noastre de economisire bazate pe fonduri (SmartInvest).

Cel mai vândut produs al anului a fost FDI Raiffeisen Euro Plus, un fond de instrumente cu venit fix, totalizând subscrieri nete care depășesc 31 de milioane Eur. Soluțiile de portofoliu au fost principalii contributory în categoria fondurilor mixte, totalizând subscrieri nete de peste 20 de milioane Eur.

Echipa noastră de vânzări s-a implicat în pregătirea și livrarea programelor de instruire pentru forța

de muncă a RBRO. Am desfășurat cu succes peste 50 de ateliere în întreaga țară, în principal pentru angajații Premium și Mass și i-am asistat la întâlniri cu cei mai importanți clienți.

Pornind de la așteptările și profilul de risc al clienților, consilierii RBRO au oferit o gamă largă de produse, fondurile de investiții fiind o atracție nu numai pentru persoanele cu interese de economisire și investiții, ci pentru companiile mici și mijlocii care doresc să maximizeze rentabilitatea în condițiile unei lichidități crescute.

Gama largă de produse a contribuit la creșterea satisfacției clienților, la creșterea opțiunilor de investiții ale clienților nu numai în lei, dar și în Eur și Usd. Punem mare accent pe comunicarea adecvată a avantajelor fondurilor și pe flexibilitatea oferită de diferitele tipuri de fonduri și tranșe disponibile investitorilor noștri.

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, 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 în cele peste 350 de agenții Raiffeisen Bank.

La 31.12.2019, Raiffeisen Leasing IFN S.A. deținea active de 235 milioane de Euro și avea un număr de aproximativ 10.300 de contracte active. Compania și-a consolidat volumele de business realizate în ultimii ani, confirmând în anul 2019 liniile strategice stabilite, înregistrând o structură echilibrată a portofoliului în termeni de segmente de clienți și active finanțate și o administrare adecvată a riscurilor. În anul 2019 Raiffeisen Leasing a urmărit cu prioritate realizarea unui model de business responsabil, orientat către nevoile clientului.

Oferta Raiffeisen Leasing a rămas și anul trecut aliniată contextului actual al pieței. Anul 2019 a consemnat, de asemenea, o creștere a finanțărilor în piața de leasing, datorată în special creșterii finanțărilor de autoturisme și vehicule comerciale. Estimăm o creștere a pieței de leasing de aproximativ 15% în anul 2019 față de anul 2018. Raiffeisen Leasing a finanțat bunuri în valoare de 137 milioane Euro în anul 2019.

Viziunea Raiffeisen Leasing se traduce prin sloganul „Leasing așa cum trebuie”, care înseamnă integritate, transparență și un simț de responsabilitate față de clienți.

Prin toate principiile sale fundamentale, compania își propune o creștere echilibrată și sănătoasă pentru clienții săi, susținând afaceri viabile într-un mod responsabil, evitând excesul de îndatorare, prin a oferi un acces facil la finanțe, prin eficiența proceselor și produse inovatoare de leasing.

ACTIVITATEA DE ECONOMISIRE-CREDITARE

Aedificium Banca pentru Locuințe S.A. (ABL) 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.

În anul 2016, ca urmare a raportului Curții de Conturi a României și a inițiativei parlamentare ce viza modificarea cadrului legal de funcționare a sistemului de economisire-creditare, vânzările de contracte noi de economisire-creditare și vânzarea de credite către clienții din afara portofoliului existent au fost suspendate temporar, deoarece toate aceste incertitudini nu permiteau o consiliere de calitate în procesul de vânzare.

În anul 2019, a fost menținută decizia de suspendare a vânzărilor de contracte noi de economisire-creditare și vânzarea de credite către clienții din afara portofoliului existent.

Indicatorii principali ai ABL la data de 31 Decembrie 2019 sunt: un portofoliu de 101 mii contracte cu o valoare contractată de 1,5 miliarde Ron, depozite de la clientelă în valoare de 265,4 milioane Ron și credite acordate clientelei în valoare de 66,3 milioane Ron.

ABL a înregistrat în 2019 un rezultat operațional negativ de 44,5 milioane Ron, acesta fiind impactat semnificativ de provizionul aferent litigiului cu curtea de conturi în suma de 40,7 milioane Ron.

7. ACTIVITATEA DE CERCETARE ȘI DEZVOLTARE

Cercetarea și dezvoltarea au continuat să fie o direcție strategică în IT în 2019. Principalele zone de interes au fost:

Experiența digitală: Crearea unei Identități Digitale Unificate pentru clienți într-un mediu sigur prin îmbunătățirile aduse soluției de Identitate și Management Acces pentru client; Noi experiențe de plăți digitale prin Wallet-urile Apple (ApplePay) și Android (RaiPay) și plata cu telefonul (Apple Watch & Garmin Watch)

Noi tehnologii și tool-uri Digital-ready și Agile: Scalarea practicii de Continuous Integration / Continuous Delivery pentru DevOps; Implementarea unor instrumente noi pentru review de cod și testare automată. Adoptarea de practici de deployment automat; Crearea unei arhitecturi de Microservicii pentru aplicații digitale. De asemenea, am introdus tehnologii de streaming distribuit de date și am implementat o platformă de Chatbot.

Data Analytics & Machine Learning: Am explorat pe o infrastructură de Big Data și am implementat un sandbox de Advanced Analytics pentru machine learning.

8. CONTROLUL INTERN ȘI SISTEMUL DE GESTIONARE A RISCURILOR ÎN RELAȚIE 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.

Măsurile 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 spre aprobare Directoratului și transmise apoi Consiliului de Supraveghere. Consiliul de Supraveghere este informat despre rezultatul auditului financiar prin intermediul raportului de audit financiar referitor la auditarea situațiilor financiare. Situațiile financiare consolidate și separate sunt publicate pe site-ul băncii.

Situațiile financiare anuale consolidate și separate sunt supuse aprobării adunării generale a acționarilor, potrivit legislației în vigoare, pe baza raportului administratorilor pentru exercițiul financiar în cauză și a raportului de audit financiar.

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 continua 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 activitatilor 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 Bilantului 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 conditii de stress, prin fixarea unui nivel minim pentru activele lichide mentinute sub forma de rezerva. Astfel, este asigurata capacitatea bancii de a absorbi socuri de lichiditate pentru o perioada de timp acceptabila fara ca banca sa fie nevoita sa-si modifice fundamental strategia de afaceri.

Funcția de administrare a lichidității asigură capacitatea bancii 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 bancii. 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 bancii există o rezervă adecvată 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 preturilor reprezintă de asemenea un instrument important utilizat pentru administrarea riscurilor de lichiditate și de piață. Acesta acoperă elementele bilanțiere și extrabilanțiere și asigură alocarea costurilor și beneficiilor la nivelul segmentelor de business astfel încât să încurajeze utilizarea eficientă a lichidității.

Banca are o politică de diversificare a finanțării din punct de vedere a contrapartidelor, produselor și instrumentelor utilizate. Sursa de finanțare principală provine din depozitele atrase de la clienții retail în timp ce sursele atrase de la alți clienți, depozitele și împrumuturile interbancare completează structura de finanțare. Această diversificare îmbunătățește flexibilitatea bancii 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 directe ale managementului riscului reputațional, precum și instrumentele utilizate pentru monitorizarea, administrarea și controlul acestui risc.

Instrumentele de monitorizare a riscului reputațional sunt:

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

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

Riscul de conformitate

În conformitate cu prevederile din Regulamentul BNR nr. 5/2013, 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 în cadrul Raiffeisen Bank S.A. este permanentă, fiind îndeplinită de către Direcția Conformitate, care este o structură independentă, subordonată direct Președintelui Directoratului.

În Raiffeisen Bank România, riscul de conformitate este administrat urmând modelul celor trei linii de apărare, astfel:

Funcțiile din prima linie de apărare (unitățile operaționale) sunt în primul rând responsabile pentru administrarea zilnică a riscului de conformitate. Prima linie de apărare trebuie să implementeze și să adere la toate standardele de conformitate aplicabile și este responsabilă cu stabilirea unui mediu de control ca parte din activitatea desfășurată zi de zi și care să acopere riscurile de conformitate

Direcția Conformitate reprezintă una dintre funcțiile de control, făcând parte din a doua linie de apărare, având atribuții de oferire consultanță, evaluare, monitorizare/control și raportare cu privire la riscul de conformitate;

Direcția de Audit Intern efectuează o evaluare independentă cu privire la conformarea cu politicile și procedurile instituției de credit

Direcția Conformitate asigură monitorizarea continuă a cadrului de reglementare cu privire la subiectele care intră în sfera de conformitate (Antifraudă și Anticorupție, Prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului, Sancțiuni Financiare), în ceea ce privește modificările legislative, standardele, ghidurile sau aplicarea acestora.

Liniile de raportare

Directia Conformitate are o linie de raportare directa catre organul de conducere de la nivel local (Directorat si Consiliul de Supraveghere)

Directia Conformitate are o linie de raportare (functionala) fata de functia de conformitate de la nivelul RBI

10. Guvernanța corporativă

Guvernanța corporativă reprezintă setul de principii și mecanisme în baza cărora managementul companiei 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, contrapartide, acționari, investitori sau autorități de supraveghere.

Raiffeisen Bank S.A. (Banca) acordă o importanță majoră managementului responsabil și transparent, având ca scop informarea corectă și menținerea încrederii părților cointeresate (nu doar a participanților la piața de capital). Astfel, Banca aplică principiile definite în Codul de Guvernanță Corporativă (CGC) al Bursei de Valori București (BVB), care poate fi găsit pe pagina de internet a Bursei – www.bvb.ro.

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 ale legislației în vigoare, Adunările Generale ale Acționarilor au o serie de competențe principale.

Adunarea Generală Ordinară a Acționarilor are următoarele competențe principale:

- 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.

Adunarea Generală Extraordinară a Acționarilor are următoarele competențe principale:

- Schimbarea formei juridice a Băncii;
- Fuziunea Băncii cu alte societăți;
- Dizolvarea sau divizarea Băncii;
- Emisiunea de obligațiuni și conversia unei categorii de obligațiuni în alta categorie sau în acțiuni;
- Reducerea capitalului social al băncii;
- Orice alte modificări ale Actului Constitutiv al Băncii.

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

STRUCTURI DE ADMINISTRARE

Administrarea Raiffeisen Bank S.A. este realizată într-un sistem dualist 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 care sunt îndeplinite de Consiliul de Supraveghere. Sistemul dualist asigură eficientizarea procesului de luare a deciziilor operative, întărind totodată controlul asupra factorilor de decizie.

Consiliul de Supraveghere

Consiliul de Supraveghere exercită un control permanent asupra activității curente de conducere a Băncii realizate de către Directorat. Consiliul de Supraveghere este format din 9 membri, numiți de Adunarea Generală a Acționarilor prin mandate de 4 ani, cu posibilitatea de a fi realeși pentru perioade suplimentare.

La 31.12.2019, structura Consiliului de Supraveghere și pregătirea profesională a membrilor săi erau următoarele:

Johann Strobl – președinte

Doctorat în economie la Universitatea de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria

Martin Gruell – vicepreședinte

Absolvent al Universității de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria

Peter Lennkh – membru

Masterat în economie și administrarea afacerilor la Universitatea de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria

Andreas Gschwenter – membru

MBA la Universitatea din Innsbruck, Austria

Ileana-Anca Ioan – membru independent

Absolventă a Programului MBA Româno-Canadiană și a Facultății de Automatică a Institutului Politehnic București

Hannes Mösenbacher – membru

Doctorat în Economie, Universitatea de Economie și Administrarea Afacerilor din Viena, Austria

Ana Maria Mihăescu – membru independent

Absolventă a Facultății de Relații Economice Internaționale, Academia de Studii Economice București

Andrii Stepanenko – membru

Absolvent al Universității Economice de Stat din Kiev, Ucraina – Doctorat în Finanțe

Lukasz Janusz Januszcwski – membru

Absolvent al Universității din Varsovia, Polonia - Masterat în economie

Principalele competențe ale Consiliului de Supraveghere sunt următoarele:

- Stabilirea numărului exact de membri ai Directoratului, precum și a competențelor acestora;
- Numirea și revocarea membrilor Directoratului;
- Verificarea conformității cu legea, cu actul constitutiv și cu hotărârile Adunării Generale, a operațiunilor de conducere a Băncii;
- Prezentarea, cel puțin o dată pe an, către Adunarea Generală a Acționarilor, a unui raport cu privire la activitatea de supraveghere desfășurată;
- Convocarea Adunării Generale a Acționarilor în situații excepționale, când interesul Băncii o cere;
- Înființarea de comitete consultative prevăzute de lege, dar nu numai, așa cum acestea vor fi considerate necesare în vederea desfășurării activităților Băncii. Comitetele vor fi alcătuite din membri ai Consiliului de Supraveghere;
- Adoptarea și revizuirea periodică a principiilor generale ale politicii de remunerare, precum și implementarea acesteia. Supravegherea directă a remunerării coordonatorilor funcțiilor de administrare a riscurilor și de conformitate.

În cursul anului 2019, au avut loc 4 ședințe ale Consiliului de Supraveghere, deciziile Consiliului fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți. De asemenea, a fost luat un număr de 17 decizii prin ordine de lucru.

Consiliul de Supraveghere a înființat un număr de 5 comitete din rândul membrilor săi, și anume: Comitetul de Audit, Comitetul de Nominalizare, Comitetul de Remunerare, Comitetul Executiv de Credite și Comitetul de Risc al Consiliului de Supraveghere.

Cele 5 comitete înființate de Consiliul de Supraveghere

Comitetul de Audit

Obiectivele Comitetului de Audit sunt îmbunătățirea activității bancii (respectiv dezvoltarea și menținerea unor bune practici de administrare a activității) și asistarea Directoratului Bancii și a Consiliului de Supraveghere în îndeplinirea atribuțiilor ce le revin. Comitetul de Audit acționează ca interfață între Banca și auditorul statutar sau firma de audit și este un element important în asigurarea transparenței în relația cu acționarii Bancii. Auditorul statutar sau firma de audit vor raporta Comitetului de Audit aspectele esențiale rezultate din auditul statutar și, în special, deficiențele semnificative ale controlului intern în procesul de raportare financiară. Direcția Audit informează periodic Comitetul de Audit cu privire la activitatea de audit desfășurată. Comitetul de Audit analizează sinteza rapoartelor de audit întocmite de auditul intern și informează Directoratul cu privire la luarea deciziilor potrivite pentru îmbunătățirea activității Bancii și a controlului intern, pe baza recomandărilor incluse în rapoartele de audit intern.

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

Comitetul de Audit este format din 3 membri ai Consiliului de Supraveghere, și anume:
Ana Maria Mihaescu – președinte (membru independent al Consiliului de Supraveghere);
Martin Gruell – membru;
Anca Ioan – membru (membru independent al Consiliului de Supraveghere).

În cursul anului 2019, au avut loc 4 ședințe ale Comitetului de Audit, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți.
De asemenea, a fost luată o decizie prin ordine de lucru.

Comitetul de Nominalizare

Comitetul de Nominalizare identifică și recomandă Consiliului de Supraveghere sau Adunării Generale a Acționarilor Raiffeisen Bank S.A. să aprobe candidații pentru ocuparea posturilor vacante din cadrul Directoratului, respectiv al Consiliului de Supraveghere și evaluează periodic echilibrul de cunoștințe, competente, diversitate și experiență în cadrul Consiliului de Supraveghere și al Directoratului, precum și cunoștințele, competențele și experiența fiecărui membru al Consiliului de Supraveghere și al Directoratului și a organelor de conducere (Consiliu de Supraveghere și respectiv, Directorat) în ansamblu.

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

Comitetul de Nominalizare este format din 3 membri ai Consiliului de Supraveghere, și anume:
Johann Strobl – președinte;
Martin Gruell – membru;
Ileana-Anca Ioan – membru (membru independent al Consiliului de Supraveghere).

În cursul anului 2019, a avut loc o ședință a Comitetului de Nominalizare, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți.

Comitetul de Remunerare

Comitetul de Remunerare acordă asistență Consiliului de Supraveghere în ceea ce privește remunerarea, în particular a membrilor Directoratului și ai Consiliului de Supraveghere, în conformitate cu principiile și limitele aprobate de Adunarea Generală a Acționarilor și având în vedere interesele pe termen lung ale acționarilor, investitorilor și ale altor deținători de interese în Bancă. Atribuțiile, organizarea și modul de operare sunt definite prin Regulamentul de Organizare și Funcționare al Raiffeisen Bank S.A.

Comitetul de Remunerare este format din 3 membri ai Consiliului de Supraveghere, și anume:

Johann Strobl – președinte;

Martin Gruell – membru;

Ileana-Anca Ioan – membru (membru independent al Consiliului de Supraveghere).

În cursul anului 2019, a avut loc o ședință a Comitetului de Remunerare, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți. De asemenea, a fost luată o decizie prin ordine de lucru.

Comitetul Executiv de Credite

Comitetul Executiv de Credite este împuternicit să aprobe acordarea de credite incluzând linii de credite sau angajamente extrabilantiere către un singur imprumutat (sau către unul sau mai multi Imprumutati ai unei “entități economice”) și deciziile de risc de țară care necesită aprobarea Consiliului de Supraveghere în conformitate cu prevederile Statutului Comitetului de Credite aprobat de Consiliul de Supraveghere.

De asemenea, Comitetul Executiv de Credite este împuternicit să aprobe restructurările, constituirea sau eliberarea provizioanelor, stergerea creditelor problematice și alte aspecte privind expunerile provenind din credite problema ale unui singur imprumutat (sau către unul sau mai multi Imprumutati ai unei “entități economice”) care necesită aprobarea Consiliului de Supraveghere în conformitate cu Regulamentul Comitetului de Credite Problematică aprobat de Consiliul de Supraveghere.

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

Comitetul Executiv de Credite este format din 2 membri ai Consiliului de Supraveghere, și anume:

Hannes Mösenbacher – președinte;

Peter Lennkh – membru.

În cursul anului 2019, Comitetul Executiv de Credite a luat 64 de hotărâri cu unanimitate de voturi ale membrilor săi.

Comitetul de Risc al Consiliului de Supraveghere

Comitetul de Risc al Consiliului de Supraveghere oferă consultanță Consiliului de Supraveghere și Directoratului cu privire la strategia și apetitul de risc al Băncii și asistă Consiliul de Supraveghere și Directoratul la supravegherea implementării respectivei strategii. Atribuțiile, organizarea și modul de operare sunt definite prin Regulamentul de Organizare și Funcționare al Raiffeisen Bank S.A.

Comitetul de Risc al Consiliului de Supraveghere este format din 3 membri ai Consiliului de Supraveghere, și anume:

Hannes Mösenbacher – președinte;

Johann Strobl – membru;
Peter Lennkh – membru.

În cursul anului 2019 au avut loc 2 ședințe ale Comitetului de Risc al Consiliului de Supraveghere, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți. De asemenea, a fost luata o decizie prin ordine de lucru.

Directoratul

Directoratul asigură conducerea activității curente a Băncii și este format din 7 membri numiți de Consiliul de Supraveghere pentru mandate de până la 4 ani, cu posibilitatea de a fi realeși pentru perioade suplimentare.

La 31.12.2019, structura Directoratului și pregătirea profesională a membrilor săi erau următoarele:

Steven van Groningen – președinte

Masterat în dreptul afacerilor, Universitatea din Leiden, Olanda

James Daniel Stewart, Jr. – vicepreședinte

Absolvent de finanțe și relații externe al Universității Lehigh-Bethlehem, BA SUA

Vladimir Kalinov – vicepreședinte

Absolvent al Institutului de Marketing și Management, New Delhi și al Facultății de Comerț din cadrul Universității New Delhi, India

Cristian Sporiș – vicepreședinte

Absolvent al Facultății de Finanțe, Asigurări, Bănci și Burse de valori, Academia de Studii Economice, București

Mircea Busuiocanu – vicepreședinte

Absolvent al programului Executive MBA, Universitatea din Sheffield și al Facultății de Finanțe, Bănci și Contabilitate, Academia de Studii Economice, București

Bogdan Popa – vicepreședinte

Masterat în Management Financiar Bancar, Universitatea Alexandru Ioan Cuza, Iași

Mihail Ion – vicepreședinte

Doctorat în economie la Academia de Studii Economice, București și absolvent al Facultății de Finanțe, Asigurări, Bănci și Burse de valori, specializarea Finanțe – Bănci, Academia de Studii Economice, București

Sarcinile Directoratului:

- Convocarea AGA în concordanță cu cerințele legale și cu Actul constitutiv al Băncii
- Stabilirea datei de referință pentru acționarii care au drept de vot în cadrul AGA
- Elaborarea de propuneri în vederea modificării Actului constitutiv al Băncii
- Elaborarea și supunerea aprobării CS, cel puțin trimestrial, a unui raport scris privind conducerea Băncii, activitatea acesteia și evoluția potențială, precum și informații cu privire la orice alte probleme care ar putea avea influență semnificativă asupra Băncii;
- Elaborarea și prezentarea către CS, periodic, a unui raport privind calitatea managementului funcției de conformitate, inclusiv evaluarea riscurilor asociate;
- Punerea la dispoziția CS a situațiilor financiare anuale și raportului de activitate de îndată ce acestea au fost elaborate, împreună cu propriile propuneri pentru distributia profitului, înainte de a supune propunerea respectivă aprobării AGA;
- Elaborarea și revizuirea periodică, cel puțin anual, a planului de afaceri și strategiilor generale privitoare la activitatea instituției de credit

- Pregatirea planului de investitii si a bugetului de venituri si cheltuieli si inaintarea acestora spre aprobare AGA.

In ceea ce priveste activitatea de redresare in Raiffeisen Bank S.A., responsabilitatile Directoratului sunt:

- Evaluarea situatiei financiare a bancii si identificarea potentialelor amenintari la adresa acesteia;
- Decizia privind initierea masurii de redresare;
- Nominalizarea colectivului de redresare responsabil cu implementarea masurii de redresare initiate;
 - Monitorizarea punerii in aplicare a masurii de redresare initiate si decizia cu privire la actiunile viitoare.

Potrivit Actului constitutiv, AGA a delegat D urmatoarele:

- Relocarea sediului central la o alta adresa;
- Modificarea obiectului de activitate al bancii, cu exceptia domeniului principal de activitate si a obiectului principal de activitate;
- Majorarea capitalului social al bancii, cu exceptia cazului in care majorarea capitalului social are loc prin marirea valorii nominale a actiunilor (cu conditia sa nu fie efectuata prin incorporarea rezervelor, a beneficiilor si a primelor de emisiune), caz in care hotararea privind aprobarea majorarii capitalului social va fi luata de Adunarea Generala Extraordinara a Actionarilor, cu unanimitate;
- Infiintarea si desfiintarea de sedii secundare (unitati teritoriale) ale bancii, fara personalitate juridica.

Principalele competente ale Directoratului sunt urmatoarele:

- Directoratul are toate prerogativele de administrare, dispozitie si de autorizare a tuturor tranzactiilor din sfera de activitate a Bancii, si are responsabilitati pe linia monitorizarii functionarii adecvate si eficiente a sistemului de control intern, cu exceptia prerogativelor date de lege sau regulamentele interne ale Bancii in competenta exclusiva a Consiliului de Supraveghere si/sau a AGA;
- Ia masuri pentru adoptarea tuturor hotararilor legate de implementarea prevederilor planului de activitate si ale bugetului Bancii;
- Aproba Regulamentul de Organizare si Functionare (ROF);
- Aproba Organigrama Bancii si structura interna a directiilor ;
- Aproba Contractul Colectiv de Munca (CCM);
- Numeste si revoca directorii din cadrul Administratiei Centrale si unitatilor teritoriale, stabilind remuneratiile corespunzatoare – aceasta competenta este delegata Vicepresedintelui coordonator al Diviziei Retail pentru unitatile din reseaua teritoriala, indiferent de tip;
- Aproba achizitia/vanzarea/scoaterea din uz de active;
- Aproba infiintarea/ inchiderea de noi subsidiare;
- Aproba majorarea/micsorarea de capital al subsidiarelor;
- Aproba investitii/ dezinvestitii in alte societati sau institutii financiare;
- Stabileste competentele privind acordarea de credite (limitele prevazute pentru Comitetul de Credite);
- Aproba termenii creditelor acordate tertilor in relatie speciala cu banca;
- Stabileste numarul de personal si aproba politica de salarizare a bancii;
- Aproba normele de creditare pentru salariatii bancii;
- Aproba infiintarea comitetelor prevazute de lege si a altor comitete din subordinea sa si ratifica decizii ale acestora;

- Aproba/revizuieste strategiile si politicile bancii (inclusiv pe cele aferente riscului) si revizuieste si inainteaza spre aprobare Comitetului de Risc al Consiliului de Supraveghere Strategia de Risc, Profilul de Risc si Manualul de Risc al bancii, precum si rezultatele evaluarii anuale a riscurilor;
- Orice alte competente exprese precizate de prevederile legale (competente ce nu pot fi legal delegate).

Directoratul a înființat un număr de 9 comitete, și anume: Comitetul pentru Active și Pasive, Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative, Comitetul de Credite, Comitetul de Credite Problematic, Comitetul de Credite Persoane Fizice, Comitetul pentru Portofoliul de Proiecte, Comitetul de Norme și Proceduri, Consiliul de Securitate și Comitetul de Investiții și Guvernanta a Produselor.

De menționat este faptul că Directoratul a delegat o serie de competențe, după cum urmează:

Către *Comitetul de Credite* – implementarea politicilor de creditare în limita competențelor acordate și administrarea riscului de credit;

Către *Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative* – supravegherea implementării și respectării „Principiilor generale de gestionare a riscului” în Raiffeisen Bank S.A., cu excepția riscului de lichiditate și a riscului de piață (delegate la Comitetul pentru Active și Pasive) și a riscului de creditare (delegat la Comitetul de Credite);

Către *Comitetul pentru Active și Pasive* – gestionarea bilanțului Băncii și formularea politicii financiare generale a Raiffeisen Bank S.A.; monitorizarea și stabilirea limitelor riscului de lichiditate și de piață; aprobarea strategiei de prețuri (dobânzi, comisioane și taxe);

Către *Comitetul de Norme și Proceduri* – aprobarea normelor și procedurilor ce urmează a fi aplicate în cadrul Băncii.

În cursul anului 2019, au avut loc 91 de ședințe ale Directoratului, deciziile Directoratului fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți. De asemenea, a fost luat un număr de 4 decizii prin ordine de lucru.

Cele 9 comitete înființate de Directorat

Comitetul pentru Active și Pasive (ALCO)

Comitetul pentru Active și Pasive este responsabil de gestionarea Bilanțului Bancii în vederea unei creșteri sustenabile a profitabilității și a solvabilității; gestionează activele și alocă sursele de finanțare, prin alinierea obiectivelor de creștere și profitabilitate alături de necesarul de finanțare și a constrângerilor de capital, pentru a îndeplini obiectivele de profitabilitate și de risc.

Din perspectiva cadrului de administrare a riscurilor, ALCO:

- stabilește strategiile de gestionare a finanțării, lichidității, riscului de rată a dobânzii și riscului de piață, precum și planificarea capitalului;
- stabilește liniile directoare pentru a îndeplini normele de reglementare aplicabile;

- formeaza impreuna cu celelalte politici ale Bancii un cadru solid de gestionare a diverselor riscuri cu care se confrunta banca;
- aproba strategiile de pret (rate de dobanda, taxe si comisioane).

Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative (CARS)

CARS aproba "Principiile generale de gestionare a riscului" si principiile sistemului de control intern si asigura prin politici, standarde si metode adecvate de gestionarea riscurilor, mentinerea riscurilor intre limite bine definite. Supraveghind implementarea acestor politici, standarde si metodologii, CARS se asigura de faptul ca riscurile sunt acceptate/asumate in limitele apetitului la risc al bancii.

Comitetul de Credite (CC)

Comitetul de Credite este autorizat să revizuiască și să decidă cu privire la toate expunerile de limite suplimentare față de competențele de aprobare individuale existente și este responsabil de respectarea regulilor și regulamentelor, așa cum sunt menționate în manualul de credite și procedurile de creditare aprobate ale Băncii.

Comitetul de Credite Problematic (PLC)

Comitetul de Credite Problematic este înființat și funcționează ca organ de decizie privind expunerile problematice și are autoritatea să aprobe primele aplicații imediat după transferul către Direcția Restructurare și Recuperare Credite, aplicații pentru strategii de restructurare/ recuperare, revizii de credit, ștergeri de creanțe, constituire și eliberare de provizioane (IFRS) pentru toate tipurile de clienți.

Comitetul de Credite Persoane Fizice

Comitetul de Credite Persoane Fizice are autoritatea de a decide asupra cererilor de credite si solicitarilor post disbursare (exemplu: avize) non-standard ale clientilor bancii - persoane fizice. Comitetul de Credite PF este structurat pe doua nivele distincte de decizie si are competenta de a decide asupra solicitarilor de credite in valoare de pana la 2 milioane Eur.

Comitetul pentru Portofoliul de Proiecte (PPC)

Comitetul pentru Portofoliul de Proiecte este organul de decizie care verifica performantele Portofoliului de Proiecte existent, examineaza si selecteaza proiecte noi, prioritizeaza proiectele selectate, analizeaza viabilitatea Portofoliului de Proiecte avand ca reper strategia Bancii si restructureaza Portofoliul de Proiecte, in calitatea lui de product owner al backlog-ului de proiecte. In cazuri speciale, PPC poate de asemenea sa conduca verificarea proiectelor individuale. In plus, PPC decide asupra structurii cotelor de resurse (wallets) alocate per divizie pentru initiativele mici.

Comitetul de Norme și Proceduri

Comitetul de Norme și Proceduri aprobă normele, procedurile și alte reglementări în cadrul Băncii și se asigură că acestea sunt în conformitate cu cerințele operaționale și compatibile cu celelalte reglementări interne și externe.

Consiliul de Securitate

Consiliul de Securitate propune Directoratului strategia de securitate, decide politicile de securitate și confirmă angajamentul conducerii de a acorda o susținere activă securității din cadrul organizației.

Comitetul de Investiții și Guvernanta a Produselor

Comitetul de Investiții și Guvernanta a Produselor acționează în două arii distincte de competență:

- Competența privind Consultanța de investiții are ca scop validarea și monitorizarea strategiei de investiții care stă la baza *Serviciului de Consultanță de Investiții*;
- Competența privind Guvernanta produselor administrează *Procesul de Guvernanta a Produselor* bancii pentru instrumente financiare, oferite către segmente de piață specifice, indiferent de modalitatea în care sunt distribuite, respectiv doar execuție (execution only), consultanță sau fără consultant. Un Proces de Guvernanta a Produselor (PGP) trebuie să fie efectuat pentru toate produsele menționate, emise sau distribuite (incluzând produsele unor terțe parti) și are ca scop:
 - să îndeplinească cerințele legale și de conformitate pentru a oferi respectivul produs către clientul final
 - și
 - să stabilească decizia strategică în legătură cu distribuția produsului (dacă produsul va fi furnizat), precum și cu privire la modul în care va fi oferit.

CONFLICTE DE INTERESE

Atât Directoratului, cât și Consiliului de Supraveghere Raiffeisen Bank S.A. li se cere, prin reglementările interne incidente, să declare orice conflict de interese potențial.

Prin urmare, membrii Directoratului trebuie să declare Consiliului de Supraveghere toate interesele personale semnificative pentru tranzacțiile care implică atât Banca, cât și companiile din grup, precum și orice alte conflicte de interese. De asemenea, ei trebuie să-i informeze și pe ceilalți membri ai Directoratului. Membrii Directoratului care ocupă funcții manageriale și în cadrul altor companii trebuie să asigure un echilibru corect între interesele companiilor în chestiune.

Membrii Consiliului de Supraveghere trebuie să raporteze imediat Președintelui Consiliului de Supraveghere toate conflictele de interese potențiale. În eventualitatea în care Președintele însuși se confruntă cu un conflict de interese, el trebuie să-l raporteze imediat Vicepreședintelui său.

Contractele companiei încheiate cu membrii Consiliului de Supraveghere care-i obligă pe aceștia să presteze un serviciu în favoarea companiei sau a unei subsidiare, în afara obligațiilor ce le revin ca membri ai Consiliului de Supraveghere, în schimbul unei compensații deloc nesemnificative, necesită aprobarea Consiliului de Supraveghere. Aceasta se aplică și contractelor cu companii în care un membru al Consiliului de Supraveghere are un interes financiar semnificativ.

PRACTICI DE REMUNERARE ȘI SELECTARE ȘI ELEMENTE DE DIVERSITATE

Sistemul de remunerare al Raiffeisen Bank S.A. promovează un management corect și eficient al riscului și nu încurajează asumarea de riscuri ce depășesc nivelurile tolerate. Acesta este în linie cu strategia de business, obiectivele, valorile și interesele pe termen lung ale Băncii și ale Grupului RBI (Raiffeisen Bank International) și încorporează măsuri pentru evitarea conflictului de interese.

Politicile de remunerare ale Raiffeisen Bank S.A. sunt aprobate de către Consiliul de Supraveghere al Băncii, prin Comitetul de Remunerare.

Sistemul de compensare în Raiffeisen Bank S.A. este guvernat de următoarele principii:

1. Sistemul de compensare sprijină strategia de business și obiectivele pe termen lung ale companiei, interesele și valorile, prin utilizarea setului de indicatori de performanță al RBI și a competențelor culturale cheie.
2. Principiile de compensare încorporează măsuri pentru evitarea conflictului de interese.

3. Politica și principiile de compensare sunt în concordanță și promovează practici solide și eficiente de management al riscului și evită plata variabilă pentru asumarea riscului ce depășește nivelul tolerat pentru instituție, prin indicatori de performanță și management de procese (ex: procesul de management al performanței, comitete de risc).
4. Compensarea este bazată pe o structură funcțională și este legată de performanță. În plus, reguli speciale se aplică pentru personalul a cărui activitate profesională are un impact material asupra profilului de risc.
5. Compensarea este competitivă, sustenabilă și rezonabilă și este definită în acord cu valoarea relativă muncii, pieței și practicii.
6. Compensarea fixă este principal definită în acord cu condițiile pieței.
7. Structura compensării (proporția plății variabile relativ la compensarea fixă) este echilibrată, ceea ce permite fiecărui angajat un nivel adecvat al remunerației, bazat pe salariul fix.
8. Toate programele de plată variabilă includ niveluri minime de performanță și praguri maxime de plată.
9. Performanța individuală este produsul rezultatelor obținute și al comportamentelor/competențelor bazate pe măsuri cantitative și calitative și este evaluată în cadrul procesului de evaluare a performanței și luând în considerare criterii financiare și non-financiare.
10. Personalul angajat în funcții de control este compensat independent de unitatea de business pe care o supraveghează, are autoritatea adecvată, iar remunerația acestor angajați este determinată pe baza realizării obiectivelor proprii, neținând cont de rezultatele zonei pe care o monitorizează. Structura de remunerație fixă și variabilă trebuie să fie în favoarea remunerației fixe.

Dacă unui angajat i se acordă compensare variabilă, aceasta se face pentru performanța măsurată. Performanța se traduce în rezultate și comportamente: „ce” și „cum”, conform sistemului de management al performanței. Așadar, toate schemele de compensare variabilă sunt legate de managementul performanței sau un sistem comparativ de setare a țințelor.

Măsurarea performanței pentru angajații din funcții de control (ex: risc, audit, conformitate) reflectă cerințele specifice acestor funcții. Compensarea angajaților din funcțiile de control este în acord cu atingerea obiectivelor legate de funcțiunile respective și într-o manieră independentă de ariile de business pe care le supraveghează, dar proporțional cu rolul acestora în Bancă.

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

Politica privind calificarea și experiența (Fit & Proper) din Raiffeisen Bank S.A. 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).

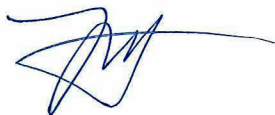
De asemenea, politica definește măsurile ce trebuie aplicate în situațiile în care aceste persoane nu sunt compatibile pentru pozițiile în cauză și cum se asigură compatibilitatea permanentă.

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 doamnelor Ileana-Anca Ioan și Ana Maria Mihăescu 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 sa din data de 23 martie 2020.

Mihail Ion
Vicepreședinte al Directoratului
Raiffeisen Bank S.A.



ANEXA LA RAPORTUL DIRECTORATULUI REFERITOR LA SITUATIILE FINANCIARE CONSOLIDATE SI SEPARATE

Declarație non-financiară 2019

Raiffeisen Bank România

1. Descrierea activității

Parte a grupului care operează în alte 13 piețe – Austria, Europa Centrală și de Est - Raiffeisen Bank România este una dintre companiile de top din ecosistemul bancar românesc. Prezentă pe piața locală de aproape 28 de ani, la finalul anului 2019 banca avea un portofoliu de peste 2 milioane de clienți persoane fizice, 92.000 de IMM-uri și 5.700 de companii. Cu peste 650.000 de clienți care folosesc aplicațiile digitale Raiffeisen Smart Mobile și Raiffeisen Online, rețeaua băncii numără 351 de unități, 785 de ATM-uri, 334 de mașini multifuncționale și peste 21.000 de POS-uri.

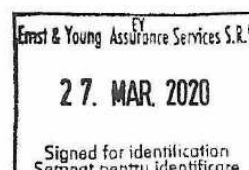
În ultimii ani, eforturile noastre s-au concentrat pe oferirea de soluții digitale pentru clienții Băncii, astfel încât să poată face banking simplu, rapid și sigur. Începând cu 2019, clienții Raiffeisen Bank pot plăti cu telefonul prin RaiPay sau Apple Pay și cu dispozitivele Garmin, prin serviciul Garmin Pay. La finalul anului, 45.000 de clienți foloseau RaiPay și peste 38.000 Apple Pay.

Banca oferă un portofoliu vast de produse și servicii financiare pentru clienți persoane fizice, IMM-uri și companii.

Misiunea noastră este să contribuim la dezvoltarea unor comunități sustenabile și prospere, să înțelegem nevoile clienților noștri și să le oferim acestora siguranță, consultanță și servicii financiare ușor de folosit. Având sustenabilitatea și responsabilitatea ca piloni de bază ai modelului de business, ne dorim ca alături de angajații, clienții și partenerii noștri să dezvoltăm relații pe termen lung și să mobilizăm resurse care să creeze valoare pentru toți. Colaborarea, responsabilitatea, învățarea continuă și proactivitatea sunt valori fundamentale, prezente în toate activitățile noastre.

În calitatea noastră de furnizor de produse și servicii financiare, suntem conștienți de rolul pe care îl jucăm și de impactul major pe care îl avem asupra comunităților și a mediului economic din zonele unde suntem activi. Pentru că ne dorim să fim un bancher responsabil și un partener de încredere pentru toți stakeholderii noștri, de unsprezece ani publicăm transparent informații privind performanța noastră non-financiară, prin intermediul raportului de sustenabilitate.

Procesul de raportare non-financiară se desfășoară anual, pornind de la analiza zonelor în care Banca are impact economic, social și de mediu și luând în calcul temele de interes pentru partenerii noștri. Temele sunt identificate printr-un proces de consultare care are loc o dată la doi ani. Procesul urmărește metodologia



standardelor *Global Reporting Initiative* și răspunde cerințelor Ordinului Băncii Naționale a României nr. 7/2016 și Ordinului Ministerului Finanțelor Publice 3.456/2018.

La baza realizării declarației non-financiare și a raportului de sustenabilitate ce va fi publicat în luna iunie a acestui an stau rezultatele proceselor de analiză a impactului și de consultare a stakeholderilor desfășurate în perioada ianuarie-februarie 2019.

Temele de interes relevate de analiza de impact desfășurată cu echipa de management a Băncii au fost:

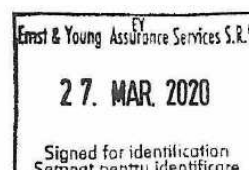
- Comportament anticoncurențial
- Protecția datelor cu caracter personal
- Activitate financiară responsabilă și oportunități pe piață
- Respectarea drepturilor omului
- Investiții în comunitate și dezvoltarea comunităților locale

Domeniile de interes indicate de către stakeholderii externi ai Băncii au fost:

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

Astfel, temele semnificative au fost prioritizate și grupate în cinci categorii:

- *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.



Afilieri

Pentru a fi în permanență conectată la cele mai bune practici din domeniu, Banca este afiliată celor mai importante asociații, consilii și instituții:

- *Asociații patronale:* Consiliul Patronatelor Bancare din România (CPBR), Confederația Patronală Concordia (CPC)
- *Asociații profesionale:* Asociația Română a Băncilor (ARB), Asociația de Plăți Electronice din România (APEROR), Asociația Română de Factoring, International Factoring Group
- *Asociații de business:* Coaliția pentru Dezvoltarea României (CDR), Consiliul Investitorilor Străini (FIC), Asociația Clubul Economic German Brașov (DWK)
- *Camere de comerț:* Camera de Comerț Româno-Americană (AmCham), Camera de Comerț Româno-Elvețiană, Camera de Comerț Româno-Germană (AHK), Camera de Comerț Româno-Olandeză (NRCC), Camera de Comerț și Industrie a României (CCIR)
- *Altele:* Institutul Aspen România (ASPEN), Fundația Junior Achievement România, Consiliul Român pentru Clădiri Verzi (RoGBC)

De asemenea, prin afilierea Grupului la Rețeaua Global Compact a Națiunilor Unite, ne-am angajat să respectăm și să promovăm cele 10 principii ale UNGC (*United Nations Global Compact*):

DREPTURILE OMULUI

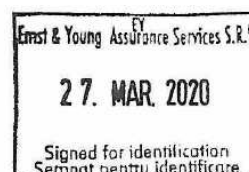
- principiul 1: Companiile trebuie să susțină și să respecte protecția drepturilor omului proclamate la nivel internațional.
- principiul 2: Companiile trebuie să se asigure că nu sunt complice la cazuri de abuz ale drepturilor omului.

STANDARDELE MUNCII

- principiul 3: Companiile trebuie să încurajeze libertatea de asociere și recunoașterea efectivă a dreptului la negocieri colective.
- principiul 4: Companiile trebuie să încurajeze eliminarea tuturor formelor de muncă forțată și obligatorie.
- principiul 5: Companiile trebuie să încurajeze abolirea efectivă a muncii copiilor.
- principiul 6: Companiile trebuie să încurajeze eliminarea discriminării în ceea ce privește angajarea și ocuparea locurilor de muncă.

PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR

- principiul 7: Companiile trebuie să susțină o abordare precaută cu privire la provocările din zona protecției mediului înconjurător.
- principiul 8: Companiile trebuie să desfășoare inițiative pentru promovarea unei responsabilități solide față de protecția mediului înconjurător.



- principiul 9: Companiile trebuie să susțină încurajarea dezvoltării și promovării tehnologiilor prietenoase cu mediul înconjurător.

COMBATEREA CORUPȚIEI

- principiul 10: Companiile trebuie să lupte împotriva tuturor formelor de corupție, inclusiv șantajul și darea sau luarea de mită.

Prin natura activității noastre, ne-am angajat să susținem și să contribuim la implementarea celor 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă lansate de Organizația Națiunilor Unite și intrate în vigoare la 1 ianuarie 2016. Contribuția Băncii la atingerea obiectivelor va fi prezentată pe larg în raportul de sustenabilitate.

Premii și recunoaștere

Credem în competiție ca motor al inovației și al performanței, de aceea ne bucură când activitatea Raiffeisen Bank este răsplătită prin premii și recunoaștere.

Astfel, în februarie 2019 Euromoney Private Banking and Wealth Management a acordat Raiffeisen Bank România șase distincții:

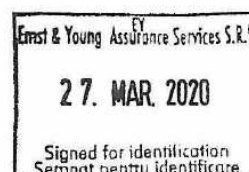
- Cele mai bune servicii International Clients
- Cele mai bune servicii Philanthropic Advice
- Cele mai bune servicii ESG /Social Impact Investing
- Cele mai bune servicii de Asset Management
- Cele mai bune servicii pentru clienții cu averi între 1 și 5 milioane dolari
- Cele mai bune servicii pentru clienții cu averi între 5 și 30 milioane dolari

Tot în februarie 2019, la Gala de Inaugurare a Anului Bursier, compania a primit premiul pentru *Cel mai activ intermediar pe piața primară de acțiuni a Bursei de Valori București în 2018*, pentru listarea Purcari Winery, prima companie din Republica Moldova listată la Bursa din București și *Cel mai performant fond de pensii private Pilon III în ultimii 10 ani*.

Martie ne-a adus *Premiul pentru produsul de retail al anului 2019*, pentru Flexicredit, în cadrul Galei Mastercard „Bank of the year” și în același timp, în cadrul aceleiași gale, colega noastră Irina Kubinski a primit trofeul „Femei care schimbă România”.

Aprilie ne-a adus trofee pentru *Best Bank* și *Best Investment Bank* în cadrul EMEA Finance’s „Europe Banking Awards 2018”, *Best Telesales Department, Internal, Cel mai bun Team Leader de Colectare* pentru colega noastră Mariana Radoslav, în cadrul „Romanian Contact Center Awards Gala 2019” și *Best performance in Mobile Banking* la Gala Online Banking.

În mai am fost *PR & Communication Executive of the Year, distincție oferită* colegei noastre Corina Vasile, pentru implicarea în promovarea în România a asociației profesionale internaționale Global Women in PR în cadrul Galei Business



Arena „Most Admired Business Women”, iar în luna septembrie programul de educație financiară al Raiffeisen Bank, Money Bistro, a fost desemnat *Cel mai bun proiect de comunicare digitală* la categoria Finance, la Digital Communication Awards în Berlin. Tot în septembrie am primit premiul de *Best Private Bank in Romania*, acordat de The Banker&PWN magazine.

La Gala „Financial Leaders' Hall of Fame” din octombrie ne-a fost acordat premiul *Best Use of Technology in Banking* pentru transformarea digitală, gândire strategică și inovație în furnizarea unor produse și servicii de ultimă oră, reflectate în lansarea plăților cu telefonul - RaiPay și Apple Pay.

În cadrul Galei PR Awards din noiembrie, prin Money Bistro sezonul 1, am fost premiați la categoria Website, Internet, Blog, Facebook, Instagram, iar proiectul Factory by Raiffeisen ne-a adus Silver Award for Excellence – Communication in the Financial Sector. Tot în noiembrie, Institutul Național al Patrimoniului ne-a acordat Premiul de Ambasador al Culturii și Educației în anul 2019.

Anul 2019 s-a încheiat în decembrie cu Premiile Piața Financiară, unde am primit titlul de *Banca anului pentru start-up-uri* și premiul pentru *Susținerea constantă a sectorului antreprenorial din România* în cadrul Galei DeBizz Awards.

2. Guvernanță corporativă

Etica și responsabilitatea sunt părțile esențiale ale modului în care Raiffeisen Bank își desfășoară activitatea, de aceea respectăm cu strictețe regulile și principiile stabilite prin Codul de Guvernanță Corporativă (CGC) al Bursei de Valori București.

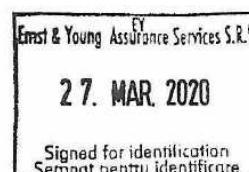
Totodată, intern, politicile, procedurile și reglementările Codului de Conduită al Grupului Raiffeisen Bank Internațional și legislația națională și internațională stau la baza modelului nostru de business și ne ghidează activitatea de zi cu zi.

Codul de conduită al Băncii (actualizat în ianuarie 2020) formează fundamentul unei culturi corporative care se bazează pe integritate. Banca se așteaptă ca toți angajații să acționeze în mod responsabil, să nu se angajeze în niciun comportament inadecvat, în mod special intenționat, încălcând sau cerând altor persoane să încalce Codul de conduită.

Angajații sunt sfătuiți să își exprime preocupările și să raporteze prompt orice încercare frauduloasă sau posibile încălcări ale legilor sau reglementărilor către managerii lor. Orice încălcare a Codului de conduită poate avea consecințe în temeiul legislației muncii, inclusiv încetarea anticipată a contractului de muncă.

Conflictul de interese

Ne străduim să identificăm și să evităm potențialele conflicte de interese și avem reguli stricte în acest sens. Angajații companiei trebuie să se asigure că



propriile interese nu contravin obligațiilor față de bancă sau obligațiilor băncii față de clienții săi. În acest sens, Raiffeisen Bank are o politică dedicată pentru a identifica, evalua, gestiona, diminua și preveni conflictele de interese reale sau potențiale ale angajaților, inclusiv interesele membrilor apropiați ai familiilor.

Politica anti-corupție

Raiffeisen Bank Romania își asumă responsabilitatea de a preveni și a combate corupția și mita și pune în aplicare un riguros set intern de reguli care respectă cele mai înalte standarde internaționale. Raiffeisen Bank respectă legislația românească privind combaterea corupției, precum și standardele Grupului Raiffeisen Bank International. Atunci când există diferențe între legislația românească și standardul de grup, Raiffeisen Bank aplică standardul mai restrictiv.

Corupția și mita pot apărea sub mai multe forme, inclusiv prin oferirea sau acceptarea unor plăți directe sau indirecte, cadouri excesive, donații sponsorizări, plăți preferențiale sau facilitarea unor servicii. Angajații sunt autorizați să accepte sau să ofere cadouri și invitații care sunt adecvate funcției doar în anumite circumstanțe, sub rezerva limitărilor, aprobărilor și cerințelor de înregistrare definite în regulile interne ale băncii, dar le este strict interzis să ofere sau să primească cadouri în bani sau echivalent.

Actele de corupție comise de către angajați sau parteneri cu care avem relații contractuale sunt inacceptabile.

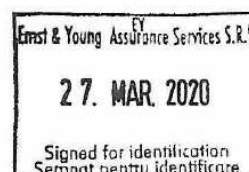
Riscurile privind apariția corupției sunt evaluate și atent monitorizate de către Departamentul Antifraudă și Anticorupție, responsabil de elaborarea, actualizarea și implementarea unor reglementări interne menite să înlăture riscul de fapte care contravin standardelor de etică ale Băncii:

- O politică anticorupție implementată la nivelul întregii companii, revizuită în martie 2019
- O politică privind gestionarea și prevenirea conflictelor de interese, revizuită în septembrie 2019
- O politică privind conflictele de interese pentru membrii Directoratului și Consiliului de Supraveghere din cadrul Raiffeisen Bank SA, actualizată în aprilie 2019

Departamentul de Antifraudă și Anticorupție evaluează și monitorizează riscurile de corupție atât în interiorul companiei, cât și extern, în relația cu furnizori de servicii și produse și în acțiunile de sponsorizare și acțiuni caritabile.

În 2019, toți angajații băncii au fost informați cu privire la politicile și procedurile anti-corupție ale companiei. De altfel, în 2019 nu a existat niciun caz de corupție care să implice angajați Raiffeisen Bank.

Astfel, Banca nu a fost implicată în niciun incident de corupție care să ducă la concedierea sau sancționarea disciplinară a angajaților și nu au fost procese publice



sau acțiuni în instanță îndreptate împotriva băncii care să aibă la bază suspiciuni de corupție.

Protecția datelor cu caracter personal

Ne dorim ca relația cu partenerii și clienții noștri să fie caracterizată de încredere și siguranță pe termen lung, de aceea respectarea regulamentului privind protecția datelor cu caracter personal este un aspect esențial pentru noi. Actualizată la nivelul anului 2018, politica băncii privind prelucrarea datelor cu caracter personal și confidențialitatea datelor reglementează toate procedurile companiei în această direcție și are ca scop informarea clienților, colaboratorilor, angajaților, candidaților care doresc să ocupe posturi vacante și vizitatorilor site-urilor Raiffeisen Bank cu privire la datele cu caracter personal prelucrate de bancă.

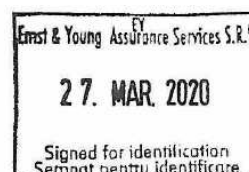
Banca a numit un Ofițer pentru Protecția datelor cu caracter personal (Data Protection Officer - „DPO”), care supervizează respectarea cadrului legal privind protecția datelor și acționează ca punct de legătură cu autoritățile și cu persoanele fizice vizate.

Politica Raiffeisen Bank în ceea ce privește protecția datelor personale poate fi consultată pe site-ul Băncii la adresa <https://www.raiffeisen.ro/despre-noi/politica-de-confidentialitate>. Toți angajații Raiffeisen Bank sunt instruiți privind obligativitatea respectării procedurilor interne și, în special, cu privire la obligațiile ce le revin pentru asigurarea protecției datelor personale.

În 2019, Banca a răspuns unui număr de 860 de cereri de exercitare a drepturilor persoanelor fizice vizate, sesizări sau reclamații privind protecția datelor cu caracter personal. De asemenea, s-au înregistrat 32 de solicitări de informații primite din partea autorității de supraveghere.

Două măsuri corective au fost dispuse în sarcina Băncii pentru nerespectarea unor prevederi ale regulamentului privind protecția datelor cu caracter personal: interogarea în Biroul de Credit în baza consimțământului expres al terților (măsură anulată de instanța de judecată) și asigurarea respectării termenului de răspuns la cererile inițiate de persoane fizice).

În 2019, Banca a fost sancționată cu o amendă de 150.000 EUR de către Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal pentru un incident de securitate cauzat de nerespectarea instrucțiunilor și măsurilor de securitate aplicabile la nivelul organizației de către doi angajați, care nu mai lucrează în cadrul Băncii în prezent. Cei doi foști angajați au utilizat date din documentele de identitate ale unor persoane fizice, transmise de către angajați ai societății Vreau Credit S.R.L. prin aplicația mobilă WhatsApp, și au efectuat interogări ale sistemului Biroului de Credit pentru a verifica eligibilitatea la creditare a respectivelor persoane, prin simulări de prescoring. Controalele interne ale Raiffeisen Bank au depistat incidentul și l-au raportat imediat, conform procedurilor interne.



Totodată, pentru neconformarea cu reglementările privind protecția consumatorului, Banca a fost sancționată cu 16 avertismente și 28 de amenzi în valoare de 238.000 de lei (suma totală plătită fiind de 60.000 de lei).

30 acțiuni s-au derulat în 2019 în justiție pentru neconformarea cu legile și/ sau reglementările din domeniul social și economic. Dintre acestea, 21 se află în procedură de apel, iar pentru 9 dintre ele există decizii judecătorești definitive.

INDICATOR	2018	2019
Numărul total de amenzi/avertismente pentru nerespectarea reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)	21 de amenzi	16 avertismente și 28 de amenzi
Numărul total de amenzi/avertismente pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor privind procesarea datelor cu caracter personal ale clienților	7 avertismente	2 avertismente și 1 amendă

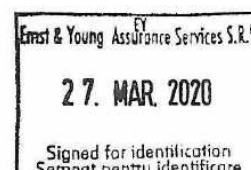
În perioada de raportare, Banca nu a avut nicio acțiune în justiție cu privire la comportamentul anticoncurențial și încălcări ale legislației anti-trust și privind monopolul, în care organizația sa fi fost identificată ca participant sau cu privire la încălcări ale legislației privind securitatea și confidențialitatea datelor clienților.

3. Finanțare responsabilă

Avem o mare responsabilitate față de clienții pe care îi finanțăm și în același timp față de comunitățile pe care aceștia le deservesc. Suntem conștienți de impactul pe care îl avem și totodată de rolul important pe care sistemul bancar îl joacă în dezvoltarea sustenabilă a României.

Ne-am luat angajamentul de a acorda finanțări în mod responsabil, de aceea Banca analizează cu strictețe toate cererile de finanțare primite. Astfel, încă din 2014 există în cadrul băncii o politică privind gestionarea riscurilor sociale și de protecție a mediului înconjurător, care se aplică în cazul tuturor domeniilor de activitate și este utilizată pentru a evalua toți potențialii clienți persoane juridice.

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.

De asemenea, Banca definește clar prin politica sa de creditare domeniile și activitățile pe care compania nu le va finanța cu bună știință, direct sau indirect. Acestea includ: producerea și comercializarea oricărui produs interzis sau ilegal în țările gazdă (producerea sau comerțul cu produse care conțin bifenilii policlorurați – PCBuri, produse farmaceutice sau pesticide interzise la nivel național sau internațional, substanțe care diminuează stratul de ozon sau comerțul cu animale sălbatice sau produse reglementate de Convenția privind Comerțul Internațional cu Specii Periclitare de Faună și Floră Sălbatică, transportul transfrontalier al deșeurilor interzise de legislația în vigoare), pescuitul marin cu plase de peste 2,5 km lungime, transportul petrolului sau al altor produse periculoase care nu respectă reglementările legislative, comerțul cu mărfuri fără licențe de import/ export, producerea sau comerțul cu arme și muniții, producerea sau comerțul cu băuturi alcoolice (exclusiv bere și vin), producția sau comerțul cu tutun, jocuri de noroc, cazinouri sau alte entități similare, producția sau comerțul cu materiale radioactive, activitățile care implică forme de exploatare în muncă sau munca forțată și exploatarea minorilor, operațiuni de exploatare a pădurilor tropicale umede primare sau producția și comerțul cu lemn sau alte produse forestiere care nu provin din păduri exploatate sustenabil.

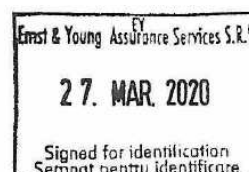
Securitate digitală

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.

Politica de achiziții

La nivelul băncii, procesul de achiziții de bunuri și servicii este reglementat de politica de achiziții a companiei. În 2019 nu au existat schimbări semnificative la nivelul localizării lanțului de furnizori sau a relației pe care Banca o are cu aceștia.

În perioada de raportare, Banca a avut 1.338 furnizori (locali și străini), împărțiți în trei categorii: *IT*, *Non IT* și *Chirii spații*.



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 în cadrul Raiffeisen Bank, în conformitate cu Politica de Grup (Procurement Policy).

Selecția furnizorilor de *Chirii spații* se efectuează în conformitate cu procedura referitoare la achizițiile de chirii și utilități.

Banca nu evaluează furnizorii pe baza standardelor de mediu sau standardelor sociale. Cu toate acestea, compania include în contractele cu furnizorii o clauză privind obligativitatea lor de a plăti impozitele pentru mediu și de a respecta legislația în vigoare. Mai mult, toți furnizorii Băncii trebuie să respecte cu strictețe Codul de conduită al băncii.

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
2019	1.064.804.905/ 227.765.755	159.057.866/ 34.023.073	1.223.862.771/ 261.788.828

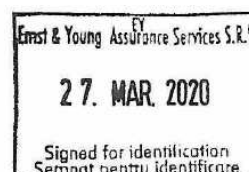
*Curs Mediu: 1 Euro = 4,675 RON

87% din bugetul de achiziții al Băncii a fost cheltuit cu cei aproximativ 90% furnizori locali.

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
2019	1.202	136	1.338	91

4. Locul de muncă

Cu o echipă care depășește 4.800 de angajați, ne numărăm printre cei mai populari angajatori din sistemul bancar din România. Astfel, în anul 2019 am ocupat locul 1 la nivel național la categoriile *Most pleasant atmosphere* și *Best Training Offer*, din cadrul studiului „Cei mai doriți angajatori”, realizat de Catalyst Solutions. Credem cu tărie în respect și colaborare, iar cultura noastră organizațională este construită pe o serie de valori solide care ne ajută să devenim mai buni în fiecare zi.



Valorile noastre:

Gândim pe termen lung

Având o tradiție îndelungată în sistemul bancar, știm că succesul se clădește în timp, iar performanțele angajaților noștri sunt cheia stabilității întregii echipe Raiffeisen Bank

Suntem cea mai bună „Universitate Bancară”

Angajații noștri sunt motivați și susținuți în permanență să își dezvolte abilitățile. De aceea, le oferim un plan de carieră clar, într-o companie mereu stabilă, indiferent de contextul economic, o companie care prețuiește și răsplătește dedicarea, performanța și orientarea către rezultate.

Suntem o echipă

Ne sprijinim angajații să îmbine armonios performanța profesională și dezvoltarea personală și îi încurajăm să își respecte familia, să aibă grijă de sănătatea lor și să se distreze, iar prin realizările lor, să fie mereu o inspirație pentru cei din jur.

Credem în integritate și respect

Relațiile dintre noi sunt caracterizate de respect, suntem onești, deschiși și corecți unii cu ceilalți, străduindu-ne să rămânem obiectivi în orice interacțiune. Suntem conștienți că într-o echipă atât de numeroasă împărtășim idei, opinii și experiențe diferite, de aceea îi ascultăm pe cei din jur și ne manifestăm cu blândețe și considerație.

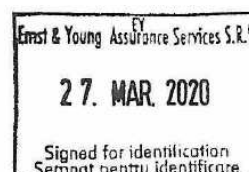
Suntem mereu aproape de clienții noștri

Performanța noastră de până acum se datorează în mare parte unei echipe dedicate clienților, cărora încercăm în permanență să le oferim cele mai bune soluții, adaptate nevoilor fiecăruia.

În 2019, echipa Băncii număra 4.888 de angajați și 351 de agenții. Femeile reprezintă 74.9% din totalul angajaților, iar vârsta medie în companie este de 37 de ani. Toți angajații beneficiază de prevederile contractului colectiv de muncă, indiferent de norma de lucru.

Clasificarea angajaților în funcție de gen:

- 1.227 bărbați;
- 3.661 femei.



Clasificarea angajaților în funcție de norma de lucru:

Angajați în funcție de norma de lucru	2019		
	Bărbați	Femei	Total
Normă întreagă	1.193	3.591	4.784
Normă parțială (de la 1 h – 7 h)	34	70	104
Total angajați	1.227	3.661	4.888

Clasificarea angajaților în funcție de contractul de muncă:

Angajați în funcție de contractul de muncă	2019			
	Sedii centrale		Rețea/ Agenții	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Permanent	599	1.276	489	2.026
Pe perioadă determinată	87	143	52	216
Total angajați	686	1.419	541	2.242

Număr de angajați în sedii centrale:

Numărul de angajați în sedii centrale	2019	
	Număr	% din total angajați sedii centrale
Sky Tower	522	11%
Office Building	1.046	21%
Centrul Operațional Brașov	538	11%

- Fluctuația de personal**

Fluctuația angajaților a fost de 24% în 2019, față de 18,84% în 2018. În calculul fluctuației de personal s-au luat în considerare și plecările involuntare generate de închiderea unor agenții; astfel că, analizând numărul total de plecări voluntare din 2019 cu plecările voluntare din 2018, fluctuația de personal se menține aproximativ la același nivel ca în anul anterior (aproximativ 18-19%, cu o ușoară scădere în 2019).

Categorie	2019			
	Angajați noi		Angajați care au plecat din companie	
Gen	Număr	Proporție	Număr	Proporție
Femei	655	13,5%	855	17,6%
Bărbați	315	6,5%	311	6,4%
Total	970	20%	1.166	24%
Grupe de vârstă				
< 30 de ani	583	12%	422	9%
Între 30 și 50 de ani	369	8%	597	12%
> 50 de ani	18	0%	147	3%
Total	970	20%	1.166	24%
Punct de lucru				
Sedii centrale	518	11%	446	9%
Rețea/agenții	452	9%	720	15%
Total	970	20%	1.166	24%

• Mediul de lucru

Suntem responsabili pentru bunăstarea angajaților noștri, de aceea ne-am luat angajamentul de a dezvolta un mediu de lucru sigur și corect pentru toată echipa noastră, bazat pe principiul diversității și egalității de șanse. Din 2018 suntem semnatori ai Cartei Diversității, un set de principii generale, asumate voluntar de companie, cu scopul de a promova diversitatea, non-discriminarea, incluziunea și egalitatea de șanse la locul de muncă.

Respectăm cu strictețe legislația în vigoare existentă la nivel național, standardele și principiile internaționale referitoare la drepturile fundamentale ale omului: Convenția Europeană a Drepturilor Omului și Declarația Universală a Drepturilor Omului.

În 2019, în rândul angajaților, nu au fost înregistrate incidente sau încălcări ale drepturilor omului, sesizări sau reclamații privind situații de muncă forțată, abuz, exploatare sau încălcări ale libertății de asociere.

Aspectele ce țin de respectarea drepturilor omului sunt comunicate tuturor angajaților Băncii, în momentul în care aceștia devin membri ai echipei Raiffeisen Bank, fiind incluse în programul de instruire inițial (Induction Training). Estimăm ca 5% din numărul total de zile de instruire inițială abordează teme privind politicile și procedurile organizației în domeniul respectării drepturilor omului.

Diversitate și egalitate de șanse

În 2019, femeile ocupau 55,34% din pozițiile de management superior (B1 și B2) din cadrul Băncii, în ușoară scădere față de anul precedent (56,88%).

Angajați în funcție de vârstă și poziția ocupată în companie:

Categorie	2019							
	Bărbați				Femei			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
B-1*	0	19	3	22	0	9	12	21
B-2*	0	40	9	49	1	57	9	67
Alte poziții de management	10	131	18	159	13	236	89	338
Specialiști	322	571	104	997	888	1.877	470	3.235
Total	332	761	134	1.227	902	2.179	580	3.661

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

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

Susținem diversitatea și credem cu tărie că fiecare cetățean are dreptul de a-și pune în valoare aptitudinile profesionale. În 2019, în cadrul Băncii lucrau 25 de persoane cu dizabilități.

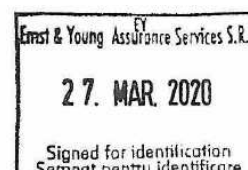
Persoane cu dizabilități:

Numărul de angajați cu dizabilități, pe fiecare categorie	2017		2018		2019	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Specialiști	5	12	4	14	12	13

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 performanțele angajatului.

În 2019, a existat o sesizare venită din partea unei angajate, care a considerat că este discriminată. O salariată pensionată conform legislației, la limita de vârstă de 62 de ani, a invocat discriminare privind diferența de vârstă de pensionare a



femeilor față de cea a bărbaților (65 de ani) și a cerut să îi fie permis să își continue activitatea profesională până la vârsta de 65 de ani.

Cazul a fost remediat în urma modificărilor legislative apărute (Codul Muncii, art. 56, litera c, care a fost modificată și în prezent are următorul cuprins: c) la data îndeplinirii cumulative a condițiilor de vârstă standard și a stagiului minim de cotizare pentru pensionare sau, cu caracter excepțional, pentru salariați care optează în scris pentru continuarea executării contractului individual de muncă, în termen de 60 de zile calendaristice anterior împlinirii condițiilor de vârstă standard și a stagiului minim de cotizare pentru pensionare, la vârsta de 65 de ani.

Astfel, măsurile luate au permis reîncadrarea persoanei salariate în poziția deținută anterior situației.

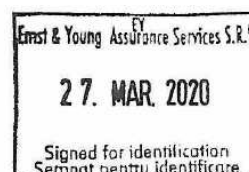
• Sistemul de remunerare

La nivelul Raiffeisen Bank România, Consiliul de Supraveghere, prin intermediul Comitetului de Remunerare este cel care aprobă sistemul 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 (%)	2019 - medie salarii angajați comparată cu salariul mediu (%)	2019 - medie salarii angajați comparată cu salariul minim (%)
Salariul mediu al angajaților	192	355	147	361	149	370
Salariul mediu al angajaților juniori: București	177	326	204	500	123	304
Salariul mediu al angajaților juniori: în afara Bucureștiului	96	177	107	261	131	326

Beneficii



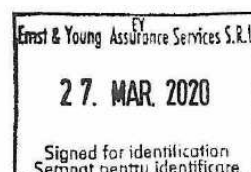
Banca oferă angajaților săi aceleași beneficii, indiferent de norma de lucru sau tipul de contract. Acestea sunt reglementate prin Politica de Remunerare și Contractul Colectiv de Muncă încheiat între Sindicatul Raiffeisen Bank România și conducerea băncii.

Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu	2018			2019		
	Specialiști	Management	Top Management	Specialiști	Management	Top Management
	6.3	3.3	1.1	6.3	3.3	1.1

Concediu de maternitate și paternitate

În 2019, 426 de angajați au solicitat și au primit concediu de maternitate (420 de femei) și de paternitate (6 bărbați).

Concediul pentru creștere copil	2017		2018		2019	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Total număr de zile luate*	542	64.509	3.236	22.853	430	22.085
Nr. de angajați cu drept la concediu de creștere copil	58	591	10	616	48	586
Nr. de angajați care au luat concediu de creștere copil	4	254	3	437	6	420
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil**	4	157	4	136	0	158
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil și care erau încă	1	115	3	95	0	134



angajați la 12 luni după ce au revenit la muncă						
Rata de revenire la locul de muncă	100%	61,81%	100%	31.12%	0%	84%
Retenția	25%	73,25%	75%	69.85%	0%	85%

* Nr. de zile de concediu pentru creștere copil luat în 2019 de cei care au început concediul în anul respectiv

** Nr. de angajați care și-au început concediul în 2019 și în anii anteriori și s-au întors la muncă

• Dezvoltarea angajaților

Instruirea și dezvoltarea angajaților a fost și rămâne una dintre preocupările constante ale organizației noastre și una dintre direcțiile strategice de resurse umane. Prin programele de dezvoltare pe care le oferă angajaților, Raiffeisen Bank își propune să contribuie direct la performanța lor individuală, a echipei și, implicit, la performanța organizației. În anul 2019 am continuat sau am lansat programe de dezvoltare derivate din strategia organizației și aliniate culturii organizaționale, care au urmărit consolidarea atât a competențelor funcționale, cât și a celor de leadership ale angajaților, precum și creșterea implicării acestora. Programele oferite s-au adresat tuturor angajaților din segmentele de business, dar și din zonele de suport, pentru a crește competențele profesionale ale întregii echipe Raiffeisen Bank. Canalele și instrumentele de învățare și dezvoltare pe care le punem la dispoziție angajaților sunt diverse: cursuri tehnice, programe transversale de dezvoltare a competențelor, certificări, conferințe sau workshop-uri. În dezvoltarea și livrarea acestor programe urmărim în permanență să contribuim la procesul de învățare și educare a angajaților, oferind conținut de calitate și abordând metode moderne. Programele au fost implementate atât cu specialiști interni, cât și cu furnizori externi.

Totodată, am continuat în egală măsură optimizarea metodelor și tehnologiilor de suport: învățare experiențială, platforme interactive, concepte de blended learning și gamification.

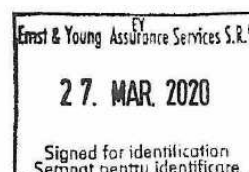
În ceea ce privește rețeaua de unități, programul de formare pentru angajații noi a continuat, adaptat specificului activității din agenții. Acesta include cursuri de inițiere în activitatea companiei, de înțelegere a produselor, operațiunilor, creditării, relaționării cu clienții și presupune utilizarea unor multiple metode de învățare, adaptate contextului actual de business și în pas cu noile tendințe și tehnologii. În

plus, am revizuit și am extins programa de cursuri adresată colegilor din rețeaua de agenții, aceasta fiind configurată în funcție de specificul fiecărui rol din agenție. Pentru angajații din administrația centrală am continuat programele de dezvoltare a competențelor profesionale și a celor de leadership.

În 2019, programul First Time Manager, destinat colegilor care preluau poziții de coordonare a unor echipe, a fost redesenat într-un program de leadership, Leadershift, adresat tuturor managerilor, atât celor noi cât și celor deja existenți și care nu au trecut anterior printr-un modul de leadership. Programul oferă managerilor instrumentele potrivite pentru a sprijini, din acest rol, dezvoltarea oamenilor cu care lucrează și a echipelor pe care le coordonează.

Am continuat și am extins programul Raiffeisen Banking University, un program inedit în ceea ce privește formarea angajaților, în cadrul căruia identificăm și recunoaștem, în mod oficial, propriii experți ai Băncii în cele mai diverse domenii legate de activitatea bancară. Am identificat colegi care, prin prisma experienței lor, pot dezvolta și susține cursuri pentru alți colegi interesați să evolueze profesional, care pot împărtăși cunoștințe practice extrem de aplicate. În 2019, 46 de lectori au participat activ în programul Banking University, iar 1.050 de colegi au participat la cele 160 de sesiuni derulate.

În același timp, Raiffeisen Bank a continuat și a dezvoltat programul de well-being RStyle, cu scopul de a încuraja un echilibru optim între viața profesională și cea personală a angajaților. Programul, demarat în urmă cu 6 ani, s-a derulat în 2019 în jurul a doi piloni, respectiv RBody și EmotionR, și atrage de la un an la altul un număr tot mai mare de participanți la atelierele și evenimentele desfășurate pe parcursul întregului an, pe tematici diverse: sport, nutriție, sănătate, dezvoltare personală, parenting. O inițiativă inovatoare în 2019 a fost configurarea și lansarea unei soluții de tip Chatbot în HR, proiect ce a presupus un efort comun al echipelor de HR, IT și Comunicare. Eva este un asistent virtual care răspunde întrebărilor adresate de către toți colegii din Bancă pe teme de HR, fiind disponibilă 24/7 pentru suport. Aceasta acoperă peste 120 de subiecte, aflate în continuă extindere, astfel încât să putem veni rapid în sprijinul angajaților cu cât mai multe informații din zonele de interes pentru ei.



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		2019	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
B-1*	46	73	63,56	76,36	35,82	61,62
B-2**	49	40	68,08	68,91	42	37,67
Alte poziții de management	33	30	33,58	30,6	28,24	27,15
Specialiști	38	34	39,82	36,75	32,89	33,3
Total	38	34	40,28	36,87	32,70	32,97

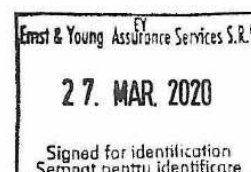
* Board-1 reprezintă primul nivel de management, după top-management/ Directorat

** 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)	2019
LeaderShift	2.520
Pro Active & Fit	2.896
Process Communication Mode	2.304
Induction	1.904
Disciplină Operațională	2.920
Basic Sales Skills	10.048
Numărul total de ore	22.592

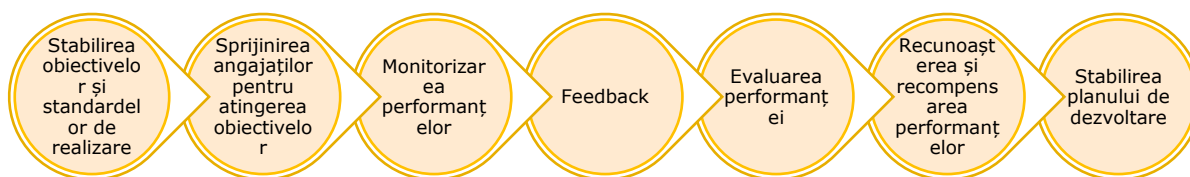
Managementul performanței

Politică de performanță profesională descrie principiile, abordarea, gradele și importanța valorilor. Structura de obiective este construită ținând cont de strategia și obiectivele companiei și de pilonii Balanced ScoreCard. Politica de dezvoltare profesională abordează principiile, tipurile de mișcări laterale și de promovare și folosirea aplicațiilor pentru a identifica traseele de carieră orientative, pentru fiecare poziție.



Încurajăm dialogul deschis și comunicarea permanentă între manager și echipa sa. Anual, fiecare angajat al băncii trece printr-un proces de evaluare și management al performanței, care se desfășoară printr-un dialog între angajat și managerul său direct.

Procesul de management al performanței:



Evaluarea performanței și planul de dezvoltare a carierei	Bărbați		Femei	
	Număr	%	Număr	%
B-1*	22	100%	21	100%
B-2**	49	100%	67	100%
Alte poziții de management	159	100%	338	100%
Specialiști	997	100%	3235	100%
Total	1227	100%	3661	100%

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

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

- Sănătatea și siguranța angajaților**

Sănătatea și securitatea în muncă a angajaților se află în responsabilitatea companiei, conform legii Legii 319/2006. Prin Serviciul Intern de Prevenire și Protecție, Banca elaborează și face cunoscut angajaților săi politica de prevenire a accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale, atât prin instruirea la angajare, cât și prin instruirile periodice. Alte modalități prin care compania gestionează aspectele privind sănătatea angajaților sunt controale medicale

periodice și întâlnirile trimestriale ale Comitetului de SSM care sunt orientate către activități menite să îmbunătățească securitatea și sănătatea în muncă.

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.

Compania identifică riscurile privind producerea accidentelor de muncă și apariția îmbolnăvirilor profesionale prin procesele de evaluare și control ale riscurilor.

Angajații, prin instruirile periodice obligatorii (de pe platforma e-Learning), sunt informați despre importanța anunțării oricărui eveniment sau incident periculos, la adresa de email: protectia.muncii@raiffeisen.ro. De asemenea, angajații sunt informați că în cazul apariției unui accident de muncă, nu trebuie să schimbe starea de fapt a evenimentului decât dacă acest lucru este necesar pentru a limita efectele produse de eveniment.

Toti angajații companiei au obligația de a-și desfășura activitatea astfel încât să nu se expună la pericole de accidentare sau îmbolnăvire profesională. De asemenea, personalul angajat este obligat să își însușească măsurile de securitate și sănătate în muncă, iar la terminarea programului de lucru să aducă la cunoștința superiorului eventualele defecțiuni ale echipamentelor de muncă pe care le deservește sau utilizează în activitatea profesională. Angajaților le este strict interzis să intervină pentru remedierea defecțiunilor, curățare sau revizii la echipamentele tehnice aflate în funcțiune sau sub tensiune.

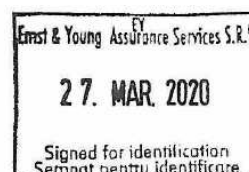
La constatarea stării de pericol grav și iminent de accidentare, angajatul este instruit și obligat să ia imediat următoarele măsuri de securitate:

- a) oprirea echipamentului de muncă și/sau activității;
- b) evacuarea personalului din zona periculoasă;
- c) anunțarea serviciilor specializate;
- d) anunțarea conducătorilor ierarhici;

În 2019, Banca nu a înregistrat niciun accident de muncă sau îmbolnăvire cauzată de activitatea la locul de muncă.

5. Investiții în comunitate

Programele comunitare pe care le dezvoltăm și le susținem sunt menite să crească impactul pozitiv pe care îl avem la nivelul societății românești. Alegem să derulăm proiecte care pot produce schimbări profunde în viața beneficiarilor – cursuri de educație financiară în școlile din România, programe prin care copii din medii defavorizate au acces la educație sau competiții sportive care încurajează zeci de mii de oameni să aibă un stil de viață sănătos.



Am continuat în 2019 să investim în programe de educație financiară și antreprenorială, să susținem arta și cultura românească, să promovăm sportul ca stil de viață sănătos și să avem grijă să trăim în orașe mai sănătoase. Derulăm parteneriate comunitare strategice împreună cu organizații neguvernamentale și instituții de învățământ, pentru comunități mai prospere și o viață mai bună. Ne încurajăm angajații să fie parte din schimbare și să se implice în cauze sociale, prin acțiuni de voluntariat și campanii interne de strângere de fonduri, și le oferim clienților noștri sisteme prin care pot deveni ei înșiși susținători ai inițiativelor menite să schimbe în bine societatea.

Suntem una dintre primele companii din România care au realizat o raportare non-financiară a activității. În 2019, am sărbătorit 10 ani de leadership în sustenabilitate odată cu publicarea celui de-al zecelea raport de sustenabilitate Raiffeisen Bank, în care am prezentat în detaliu strategia de investiție în comunitate a Băncii, programele finanțate și rezultatele obținute.

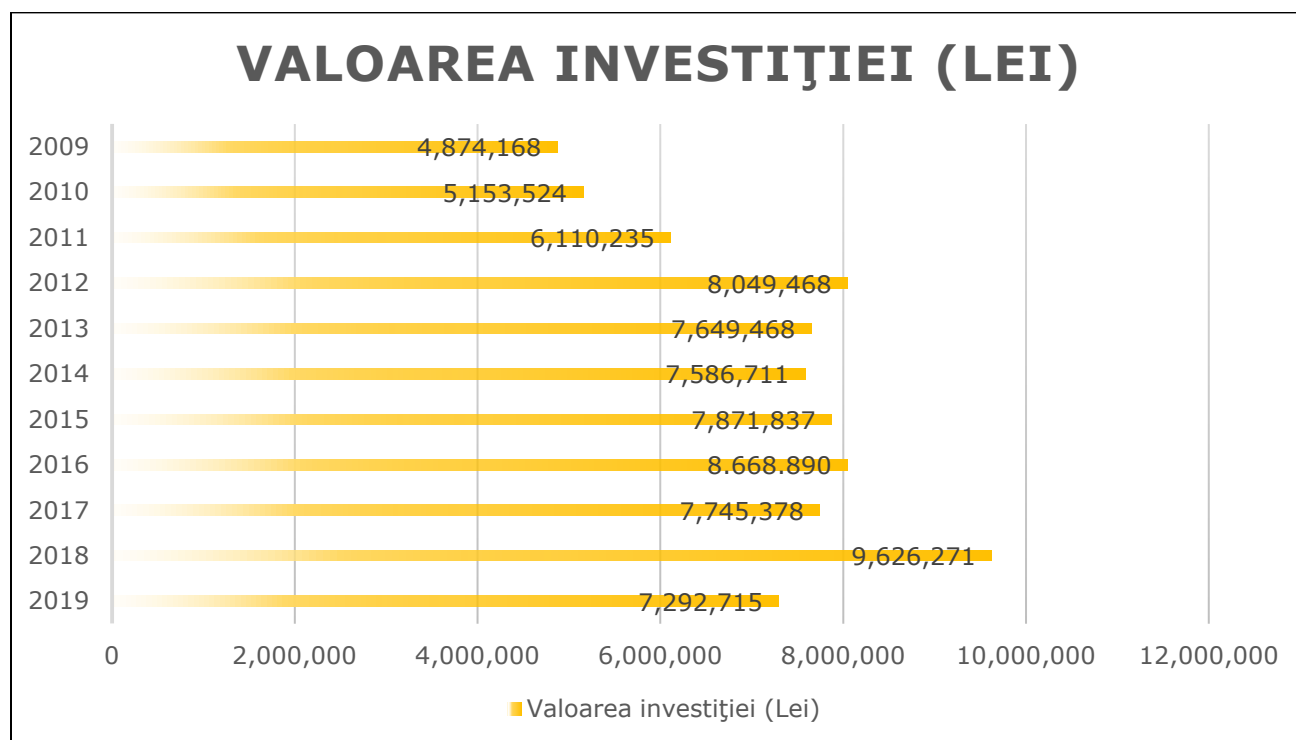
Anual, compania măsoară impactul pe care proiectele susținute îl au, evaluându-le în conformitate cu metodologia *LBG (London Benchmarking Group)*.

Partenerii alături de care Banca a dezvoltat proiecte comunitare în 2019 sunt:

- Fundația Hațegan
- Asociația SONORO
- Light into Europe
- OvidiuRo
- The Institute
- Asociația pentru Relații Comunitare (ARC)
- Fundația Principesa Margareta (FPMR)
- Universitatea Transilvania Brasov
- Fundația ASE
- Teatrul Național Radu Stanca Sibiu
- Fundația Democrație prin Cultură
- Romanian Business Leaders
- Asociația Tășuleasa Social
- Fundația Leaders
- Asociația Oncohelp
- Young Leaders Club
- Fundația Eidos
- Fundația Regina Maria
- Asociația Ivan Patzaichin – Mila
- Asociația HR Management Club
- Universitatea Alexandru Ioan Cuza
- Fundația Comunitară Iași
- Asociația Junior Achievement of Romania
- Fundația Light Into Europe
- United Way
- Teach for Romania
- Asociația Clubul Sportiv Bucharest Running Club
- Asociația Green Revolution
- Asociația Clubul Sportiv Sport Promotion
- Asociația de părinți Ion Popazu (Andrei Saguna)
- Asociația Română de Dezbateri, Oratorie și Retorică (ARDOR)
- Asociația Mișcare de Tabără Yuppi
- Asociația Studenților Francofoni din Iași
- Colegiul Național „Alexandru Papiu Ilarian” Târgu Mureș
- Asociația Dream Project

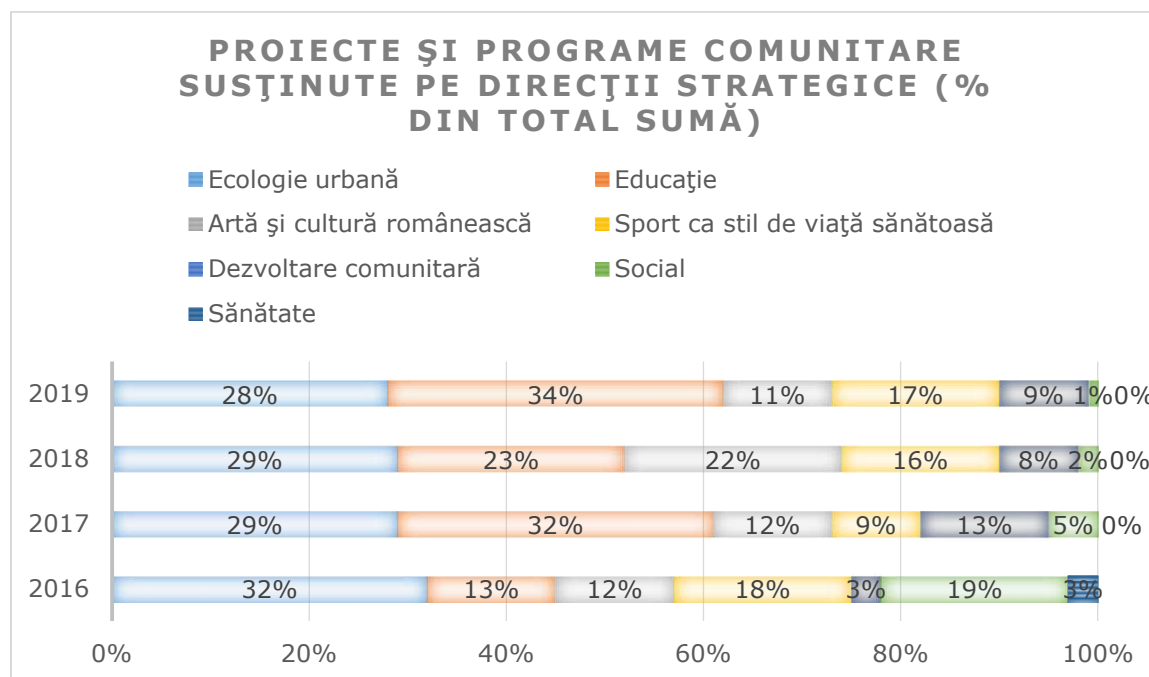
- Fundația Cartea Călătoare
- Fundația Dezvoltarea Popoarelor Filiala Cluj
- Fundația UBB Alma Mater Napocensis
- Școala Gimnazială „Mihai Viteazul Craiova”
- Asociația CIVICA
- Habitat for Humanity
- Asociația Hercules
- Fundația Art Encounters
- Asociația Culturală Fanzin
- Asociația People for Sport Romania
- UNITER
- Asociația Conexio
- Fundația Calea Griviței
- Asociația Coolturală Nouă ne pasă
- Asociația Prietenii MNAR

An	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Valoarea investiției (lei)	4.874.168	5.153.524	6.110.235	8.049.468	7.586.711	7.586.711	7.871.837	8.668.890	7.745.378	9.626.271	7.292.715



În ultimii ani, Raiffeisen Bank și-a consolidat portofoliul de proiecte comunitare pe care le sprijină. Domeniul educației ocupă o pondere mai mare față de anii anteriori, proiectele educaționale ajungând în 2019 să aibă alocat 34% din bugetul de investiții comunitare al Raiffeisen Bank. Banca a continuat investițiile în inițiative de ecologie urbană în marile orașe ale țării (28%), în programe care încurajează

sportul și un stil de viață sănătos (17%) și promovează arta și cultura românească (11%), în timp ce programele de asistență socială pentru grupuri vulnerabile au avut 1% din buget. În plus, Raiffeisen Bank continuă să fie un partener important pentru organizații care implementează proiecte de dezvoltare comunitară (9%).

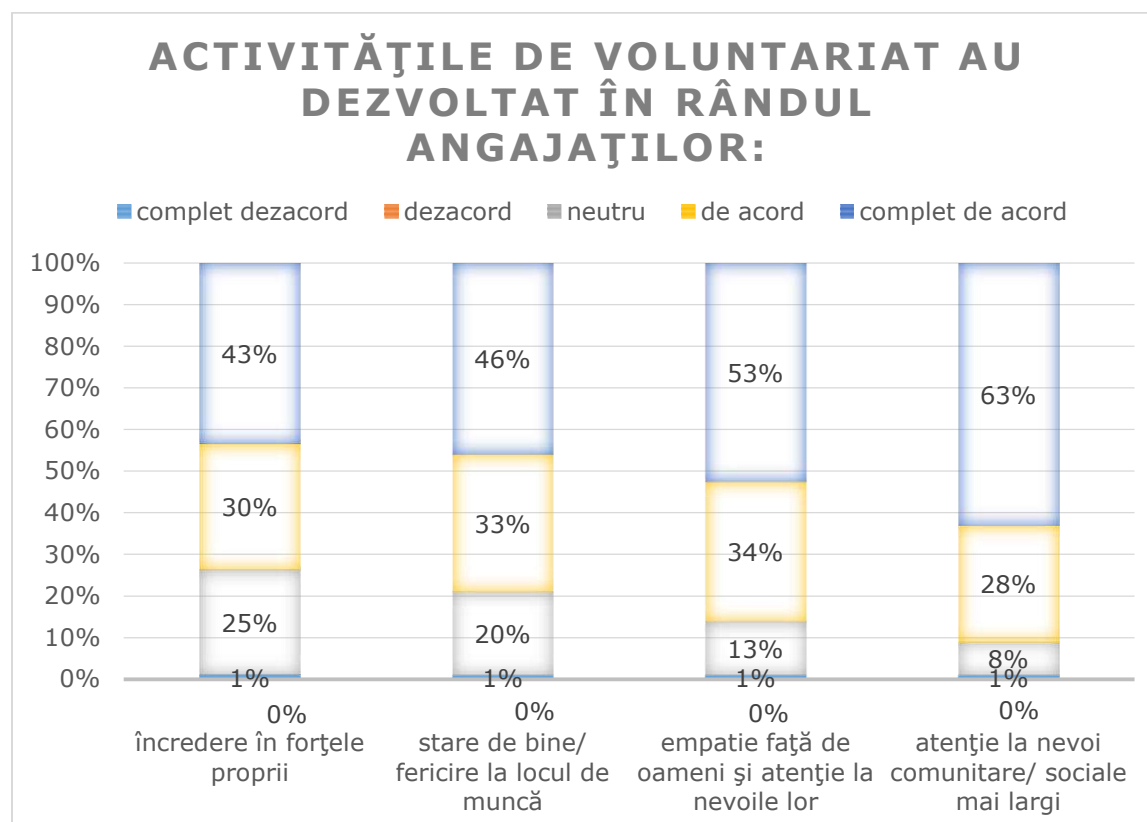


Cifre cheie pentru investiții comunitare (2018 vs. 2019)

2018	2019
235 dintre angajații Băncii au participat la acțiuni de voluntariat în cadrul proiectelor comunitare susținute de companie	285 dintre angajații Băncii au participat la acțiuni de voluntariat în cadrul proiectelor comunitare susținute de companie
Angajații Băncii au alocat 902 ore pentru voluntariat în cadrul proiectelor comunitare susținute de companie	Angajații băncii au alocat 1.058 de ore pentru voluntariat în cadrul proiectelor susținute de companie
În medie, partenerii comunitari au gestionat fonduri de 151.883 de lei	În medie, partenerii comunitari au gestionat fonduri de 111.322 de lei

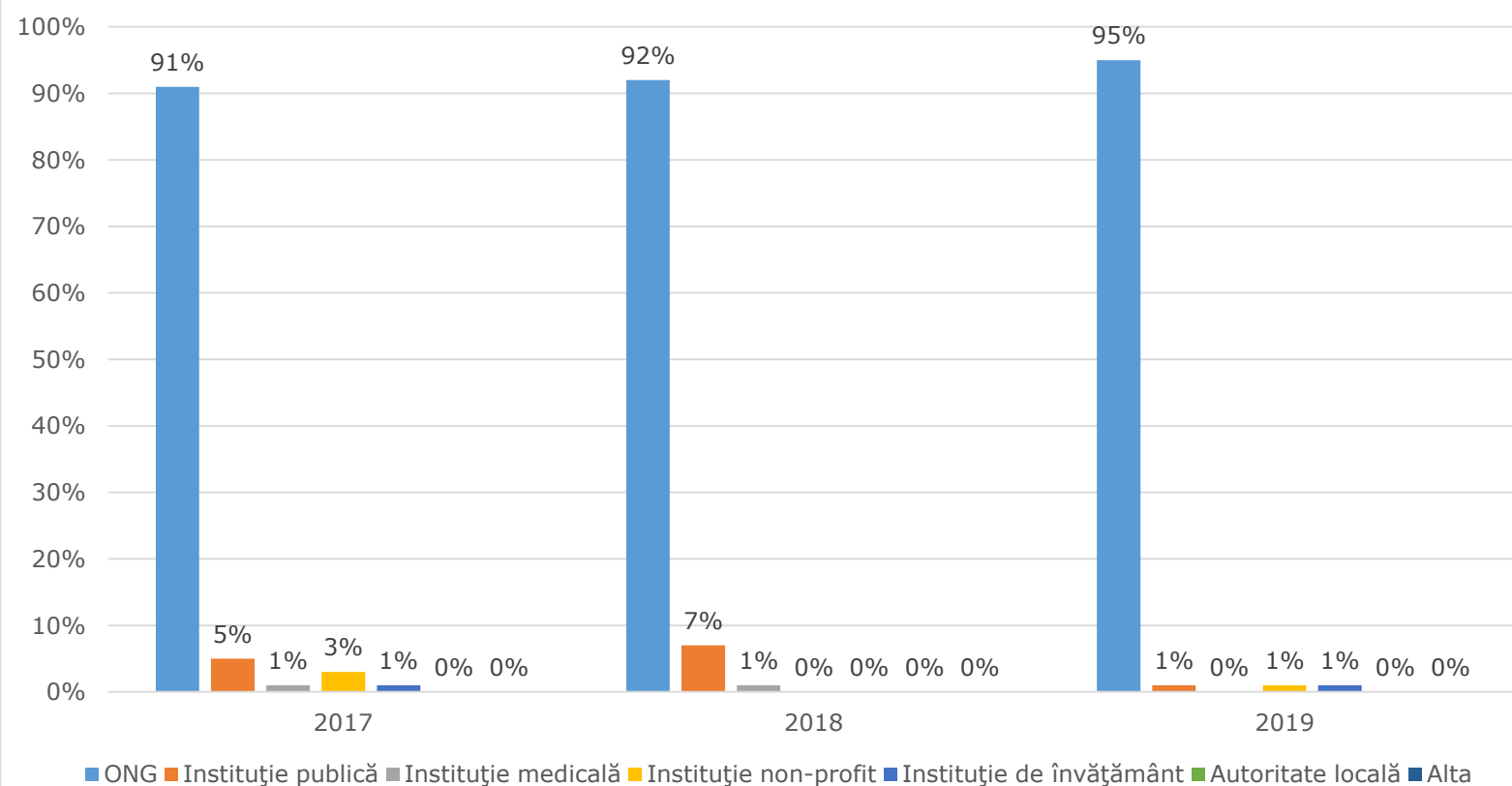
Contribuția băncii în portofoliul său comunitar reprezintă 1,08% din profitul brut	Contribuția băncii în portofoliul său comunitar reprezintă 0,9% din profitul brut
Contribuția Raiffeisen Bank S.A. per angajat = 1.904 de lei.	Contribuția Raiffeisen Bank S.A. pe angajat = 1.448 de lei

În 2019, 270 angajați Raiffeisen Bank au fost voluntari în programele sociale sprijinite de Bancă și și-au folosit cunoștințele și abilitățile pentru a-și aduce propria contribuție la dezvoltarea comunităților în care locuiesc și lucrează. Ei au dedicat 1058 de ore din timpul de lucru programelor comunitare sprijinite de companie: au predat ore de educație financiară elevilor de liceu și școală generală în cadrul proiectului derulat cu Junior Achievement România, s-au implicat în programele educaționale OvidiuRO sau au contribuit la construcția unui centru educațional pentru comunitatea vulnerabilă din Buftea. De altfel, Politica de Voluntariat implementată de Raiffeisen Bank le permite angajaților să folosească 8 ore anual din timpul de lucru pentru acțiuni de voluntariat.

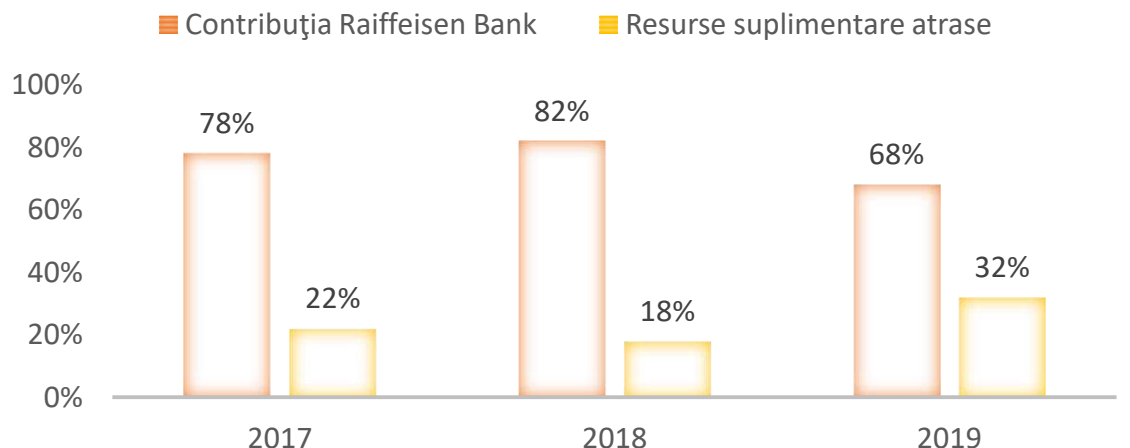


Tipuri de parteneri comunitari	ONG-uri	Instituții de învățământ	Instituții medicale	Instituții non-profit	Autorități locale	Instituții publice
2017	91%	1%	0%	3%	0%	5%
2018	92%	0%	1%	0%	0%	7%
2019	95%	1%	0%	3%	0%	1%

TIPUL PARTENERILOR COMUNITARI

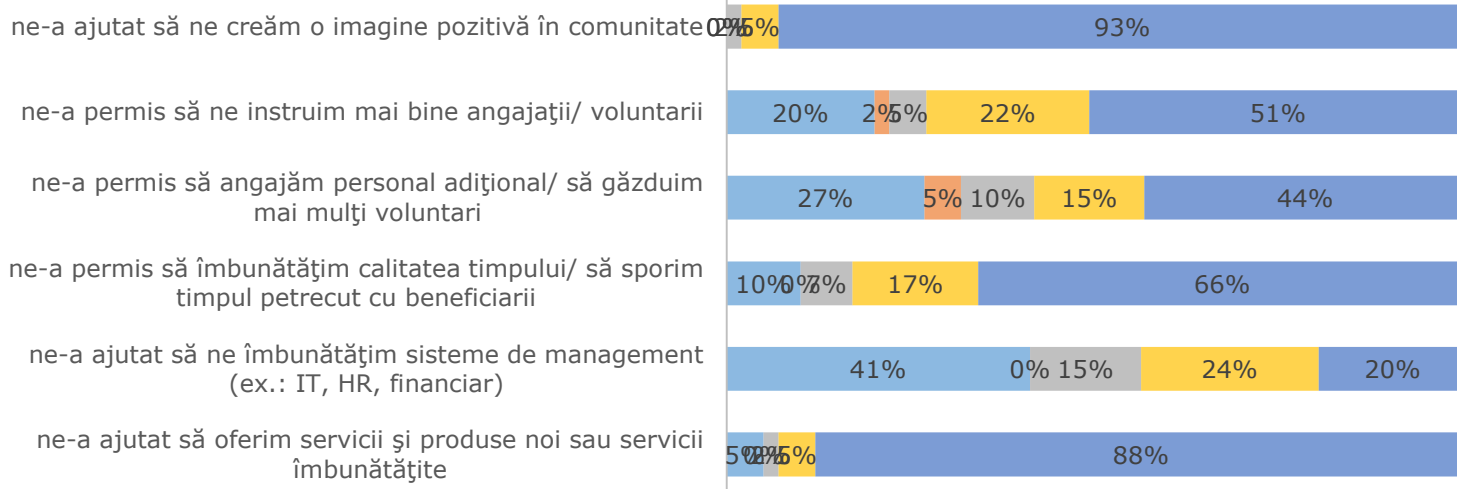


PROPORȚIA DINTRE CONTRIBUȚIILE BĂNCII ȘI RESURSELE SUPLIMENTARE ATRASE DE CĂTRE PARTENERII COMUNITARI



SCHIMBĂRI GENERATE ÎN RÂNDUL PARTENERILOR COMUNITARI

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



6. Protecția mediului înconjurător

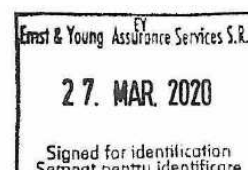
Dincolo de politicile pe care Banca trebuie să le dezvolte și implementeze în direcția finanțării sustenabile pentru a susține eforturile de reducere a schimbărilor climatice, stă în responsabilitatea noastră să ne măsurăm și să diminuăm impactul direct pe care activitatea noastră îl are asupra mediului înconjurător, prin eficientizarea consumului de resurse și adoptarea unui comportament responsabil. Ne dorim să fim un partener de încredere, atât pentru comunitățile noastre, cât și pentru mediul în care ne desfășurăm activitatea. De aceea, politica de mediu a Băncii are la bază angajamentul nostru pentru eficiență energetică, energie regenerabilă, transport și mobilitate sustenabile și practici de achiziție responsabile. Ne concentrăm pe reducerea impactului pe care activitatea noastră îl are asupra mediului și implementăm constant măsuri în această direcție. Politica de protecția mediului este actualizată periodic, ori de câte ori este nevoie, în conformitate cu directivele venite de la Raiffeisen Bank International și prevederile legislative existente la nivel național și internațional.

La nivelul Raiffeisen Bank România, Comitetul de Administrare a Riscurilor identifică și monitorizează apariția riscurilor privind protecția mediului, sub atenta supraveghere a Directoratului. Direcția de Conformitate evaluează riscurile privind conformarea cu legislația din domeniul protecției mediului și recomandă Comitetului de Risc măsurile necesare pentru minimizarea riscului de neconformare cu reglementările legislative.

Direcția de Resurse Umane este responsabilă pentru informarea și instruirea angajaților Băncii cu privire la politica de protecția a mediului, iar Direcția de Logistică și Administrare Imobile monitorizează și raportează anual 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	Volum în 2019
Hârtie (kg)* *hârtie nereciclată	294.425	300.488	311.975
Cartușe de imprimantă și tonere (bucăți)	6.400	6.568	2.204
Materiale tipărite (formulare, role)	-	-	257.721



Deșeurile

Deșeuri reciclate	2017	2018	2019
Materiale de ambalare (hârtie) (kg)	98.521	86.194	64.338
Sticla (kg)	0	8	14.167,93
Corpuri de iluminat (kg)	1.044	2.072	220
Baterii (kg)	3.869	0	4.334
Plastic (kg)	2.533	14.605	3.258
DEEE (kg)	70.294	96.488	75.957
Gunoi menajer (kg)	6.477.317	593.642	2.721.200

Din cantitatea totală de deșeuri, 80.511 kg de deșeuri periculoase (corpuri de iluminat, baterii, DEE-uri) și 81.764 kg de deșeuri nepericuloase au fost reciclate.

Energie

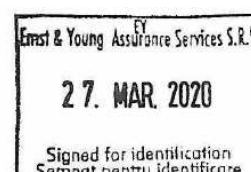
Consum total de energie	2017	2018	2019
Electricitate și energie pentru răcire (KWh)	22.385.000	21.530.000	18.430.000
Energie pentru încălzire (gaz) (KWh)	14.480.000	12.520.000	13.314.270

Transport

Consum de combustibil	Volum 2017	Volum 2018	Volum 2019
Combustibil motorină (litri)	480.444	503.202	484.440
Combustibil benzină (litri)	92.270	36.432	28.369
Motorină pentru generatoare (litri)	5.396	3.493	5.350

Consumul de apă

Consum de apă	Volum în 2017	Volum în 2018	Volum în 2019
Apă consumată (m3)	55.000	50.300	57.015



Măsuri pentru reducerea impactului asupra mediului înconjurător:

- În 2019, la nivelul birourilor centrale din Sky Tower, pe cele 8 etaje închiriate de bancă, a fost implementat un sistem de colectarea selectivă a deșeurilor: au fost amplasate recipiente noi și retrase coșurile de gunoi de la birourile din zona deschisă;
- Au fost înlocuite tuburile de neon clasic din 8 firme luminoase cu tuburi LED și 67 de corpuri de iluminat în agenții din Târgu Jiu, Reghin, Cluj, Lotus Park (Oradea), Perla (București), Iulius Mall (Timișoara), Titulescu (Craiova);
- Au fost înlocuite 30 de mașini benzină Euro 4 cu mașini diesel EURO 6;
- De asemenea, pentru eficientizarea consumului de energie, corpurile de iluminat se sting automat din 30 în 30 de minute începând cu ora 19:30 în Sky Tower.

Indicatorii de performanță non-financiară ai Raiffeisen Bank S.A. vor fi prezentați în detaliu în Raportul de Sustenabilitate Raiffeisen Bank România 2019. Al 11-lea Raport de Sustenabilitate al Băncii urmează a fi publicat în luna iunie a anului curent.