

Declarație ne-financiară

Raiffeisen Bank România 2021

1.1. Despre noi

Raiffeisen Bank România este parte a Grupului Raiffeisen Bank Internațional AG (RBI), unul dintre cei mai mari furnizori de servicii bancare corporate și de investiții din Austria și o bancă universală de top în Europa Centrală și de Est (ECE).

Cele 13 subsidiare ale Grupului acoperă Austria și țări din Europa Centrală și de Est, oferind un portofoliu complex de servicii financiare, inclusiv în domenii precum leasing, management al activelor sau fuziuni și achiziții.

Raiffeisen Bank International:

2020	2021
Aproximativ 45.000 de angajați 17,2 milioane de clienți 1.800 de unități bancare	Aproximativ 46.000 de angajați 19 milioane de clienți 1.770 de unități bancare

Raiffeisen Bank România:

2020	2021
333 agenții 726 ATM-uri 23.400 POS-uri 392 mașini multifuncționale 2.072.343 clienți	300 agenții 1.119 ATM-uri 25.864 POS-uri 455 mașini multifuncționale 2.258.504 clienți

1.2. Misiune, viziune și valori

De mai bine de 28 de ani susținem mediul economic din România, oferind produse și servicii financiare dezvoltate pentru a acoperi nevoile clienților. Având ca principiu fundamental responsabilitatea, contribuim indirect la creșterea și dezvoltarea societății românești, conștienți fiind de faptul că investițiile pe care le facem azi se vor reflecta în viitor.

Astfel, misiunea noastră este să sprijinim dezvoltarea de comunități sustenabile și prospere, să înțelegem nevoile clienților noștri și să îi ajutăm să își atingă potențialul maxim și să oferim siguranță, consultanță și servicii financiare ușor de folosit.

Colaborare

Lucrăm împreună. Dacă vom colabora, vom discuta, ne vom asculta și ne vom ajuta unii pe ceilalți, vom avea întotdeauna rezultatele dorite. Vom crea un mediu de bună înțelegere, respect și încredere, în care încurajăm diversitatea și lucrul în echipă.

Învățare

Suntem dornici să învățăm. Astfel cunoaștem progresul personal și învățăm din experiențe, educație și împărtășirea cunoștințelor. Câteodată, experimentarea poate să ducă și la greșeli, dar astfel vom reuși să devenim și mai buni, pentru că învățarea și curiozitatea ne ajută să inovăm.

Responsabilitate

Acționăm în mod responsabil. Ne asumăm responsabilitatea acțiunilor noastre, pentru schimbări semnificative. Individual sau în echipă, luăm deciziile în mod responsabil și ne asumăm rezultatele muncii noastre. Suntem conștienți de consecințele acțiunilor noastre și suntem membri responsabili ai societății, pentru care susținem afaceri durabile.

Proactivitate

Suntem proactivi. Ne orientăm spre viitor și chiar noi conducem schimbarea. Ne concentrăm asupra posibilității și nu asupra dificultăților și transformăm indeciziile în decizii și reactivitatea în proactivitate. Prin curaj și determinare, facem diferența, pentru că până și un mic progres azi va duce la un rezultat mare, mâine.

1.3. Guvernanță 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, iar aceasta 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:

- 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:

- Schimbarea formei juridice a Băncii;
- Fuziunea Băncii cu alte societăți;
- Dizolvarea sau divizarea Băncii;
- Emisiunea de obligațiuni și conversia unei categorii de obligațiuni în altă 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 dintr-un sistem dual format din Directorat și Consiliul de Supraveghere. Acest sistem 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 dual 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 realesi pentru perioade suplimentare.

Principalele competențe și componența Consiliului de Supraveghere pot fi consultate [aici](#).

În cursul anului 2021, 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 34 decizii prin ordine de lucru.

Consiliul de Supraveghere a înființat un număr de 4 comitete din rândul membrilor săi, și anume: Comitetul de Audit, Comitetul de Nominalizare, Comitetul de Remunerare și Comitetul de Risc al Consiliului de Supraveghere.

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 realesi pentru perioade suplimentare.

Competențe delegate Directoratului precum și componența sa sunt prezentate [aici](#).

Directoratul a înființat un număr de 10 comitete, și anume: Comitetul pentru Active și Pasive, Comitetul de Administrare a Riscurilor Semnificative, Comitetul de Credite, Comitetul de Credite Problematică, Comitetul de Credite Persoane Fizice, Comitetul de Norme și Proceduri, Consiliul de Securitate, Comitetul pentru Costuri și Investiții, Comitetul de Investiții și Comitetul de Governanță a Produselor.

1.4. Etică și responsabilitate în afaceri

Raiffeisen Bank supraveghează, prin Direcția de Conformitate, la asigurarea unui mediu etic de afaceri la nivel intern și în relația cu partenerii contractuali, doar un astfel de mediu fair-play și responsabil promovând dezvoltarea și progresul factorilor economici, sociali și de mediu.

Banca respectă legislația națională și internațională, normele [Codului de Governanță Corporativă](#) (CGC) al Bursei de Valori București și reglementările Codului de Conduită implementat la nivel de Grup.

[Codul de Conduită al Băncii](#) (actualizat în ianuarie 2020) scoate în evidență 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 de către managerii lor. Orice încălcare a Codului de Conduită poate avea consecințe în temeiul legislației muncii, inclusiv încetarea anticipată a contractului de muncă.

De asemenea, compania se așteaptă ca toți furnizorii și partenerii Băncii să respecte Codul de Conduită sau alte norme, regulamente și standarde identice sau similare.

Toți angajații sunt încurajați să raporteze orice suspiciune cu privire la existența unor încălcări de conformitate, încălcări de reguli de etică sau încălcări ale codului de conduită, ca de exemplu: mită și corupție, suspiciuni de spălare de bani și încălcări ale regimului de sancțiuni financiare, fraudă și furt, conflicte de interese și alte încălcări ale codului de conduită. Astfel, aceștia au la dispoziție două canale prin care pot înainta sesizări, rămânând sub protecția anonimatului:

- Platforma de Whistleblowing (gestionată la nivelul Grupului RBI) unde doar un număr limitat de persoane din RBI Group Compliance sau RBI Group Internal Audit vor avea acces la sesizarea primită;
- Whistleblowing E-mail – adresă de e-mail locală dedicată.

În perioada de raportare au fost primite în total 7 sesizări de tip whistleblowing, însă nu au fost confirmate cazuri de corupție în rândul angajaților.

Conformarea cu reglementările legislative din domeniul socio-economic

Respectarea cu strictețe a prevederilor legale este esențială pentru activitatea noastră, deoarece orice abatere de la aceste norme produce dezechilibre, atât la nivelul încrederii pe care stakeholderii o au în noi, cât și din punct de vedere al costurilor operaționale. Conformarea cu reglementările legislative reprezintă un indicator de performanță fundamental pentru modelul de business al Raiffeisen Bank România.

În 2021, au existat 40 acțiuni în justiție pentru neconformarea cu legile și/sau reglementările din domeniul social și economic, dintre care 24 de acțiuni în curs și 16 încheiate.

În aceeași perioadă de raportare Banca a primit 21 de amenzi totalizând 60.500 lei privind taxe și comisioane percepute eronat, informare eronată / incompletă privind serviciile băncii, erori tehnice / operaționale, răspunsuri oferite cu întârziere în urma unor reclamații și 11 avertismente din cauza unor răspunsuri oferite cu întârziere în urma reclamațiilor și pentru informare eronată privind serviciile băncii.

Prin intermediul Centrului de Soluționare Alternativa al Litigiilor Bancare s-au rezolvat 100 de dosare cu un beneficiu total pentru clienți de aproximativ 380.000 Euro.

Transparență privind produsele și serviciile

Promovarea comercială a produselor și serviciilor noastre respectă reglementările naționale și internaționale în vigoare. Banca a dezvoltat un cadru strict de politici care au ca scop să le ofere clienților noștri informații complete, și în același timp să îi protejeze de eventuale pierderi. Este benefic atât pentru noi, cât și pentru client, ca riscurile asociate accesării unor produse și servicii să fie explicate clar acestuia.

Comunicările de marketing corecte și responsabile sunt extrem de importante în acest sens, pentru că ne dorim să oferim clienților posibilitatea de a lua decizii informate, în conformitate cu nevoile și posibilitățile fiecăruia, cunoscând toate detaliile și responsabilitățile care revin fiecărei părți.

Comunicarea transparentă și clară privind produsele și serviciile Băncii este o premisă a menținerii încrederii clienților noștri.

Politica anticorupție și antifraudă

Raiffeisen Bank respectă legislația românească privind combaterea corupției, precum și standardele Grupului Raiffeisen Bank International, cu aplicarea standardului cel mai exigent dintre acestea.

Banca promovează o politică de toleranță zero la fraudă și corupție în rândul angajaților și a partenerilor contractuali, prin asigurarea unui management eficient al riscului de fraudă asociat produselor și serviciilor pe care le oferă și prevenirea asocierii imaginii sale cu afaceri ilegale.

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.

Raiffeisen Bank are o atitudine proactivă de identificare a fraudei și împiedicare a realizării condițiilor ei de cauzalitate precum și dezvoltarea unei culturii antifraudă.

Politica privind combaterea spălării banilor (AML)

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:

- politică anticorupție implementată la nivelul întregii companii, revizuită în august 2020
- o politică antifraudă, actualizată în aprilie 2019
- o politică privind gestionarea și prevenirea conflictelor de interese pentru angajați, revizuită în septembrie 2019
- o politică privind conflictele de interese pentru membrii Directoratului și Consiliului de Supraveghere din cadrul Raiffeisen Bank, actualizată în aprilie 2019.

Riscurile de corupție sunt monitorizate atât în interiorul companiei, cât și extern, în relația cu furnizorii de servicii și produse și în acțiunile de sponsorizare și acțiuni caritabile.

Politicile și practicile privind anti-corupția sunt în mod sistematic aduse la cunoștința angajaților și a partenerilor de afaceri prin organizarea de cursuri și sesiuni de informare.

În 2021, în buletinul lunar informativ s-au trimis 13 informări (una legată de cadouri și invitații și celelalte legate de fraudă) privind obligativitatea respectării regulilor de etică și conduită.

Numărul de parteneri de afaceri (furnizori) informați cu privire la politicile și procedurile anticorupție a fost de 312.

Pe lângă cursurile obligatorii despre politicile anti-corupție și anti-fraudă, obligatorii pentru toți angajații Raiffeisen Bank România, angajații au obligația să cunoască procedurile băncii și sunt informați anual despre acestea. Ei au obligația să completeze în fiecare an o declarație de conformitate. Obiectivul declarației este ca angajații să confirme cunoașterea obligațiilor pe care trebuie să le respecte din punct de vedere al reglementărilor interne și legale. Totodată, unul dintre principalele scopuri este de a preveni potențialele conflicte de interese sau abuzuri de piață prin completarea conturilor de tranzacționare deținute de către angajați.

În 2021, nu au existat:

- incidente confirmate de corupție
- incidente confirmate care au dus la concedierea sau sancționarea disciplinară a angajaților pentru fapte de corupție
- incidente confirmate care au dus la terminarea sau întreruperea raporturilor de colaborare ca urmare a unor fapte de corupție
- acțiuni în instanță/procese publice intentate organizației sau angajaților acesteia pe parcursul perioadei de raportare și rezultatele acestora, care au avut la bază suspiciuni de corupție

În perioada de raportare, operațiunile Raiffeisen Bank au fost evaluate din perspectiva riscurilor de corupție pe 4 direcții:

- Procesul de verificare a noilor angajați
- Proces de screening pe furnizori (servicii, spații închiriate)
- Sponsorizare și acțiuni caritabile
- Conflicte de interese - inclusiv cadouri și invitații

Evaluarea operațiunilor are drept scop identificarea și evitarea unor riscuri potențial semnificative, precum dare și luare de mită, abuz prin poziție deținută, riscuri reputaționale etc.

Conflictul de interese

La nivelul Raiffeisen Bank România, sunt definite politici specifice, în vigoare, privind Conflicturile de Interese, atât pentru personalul Băncii, cât și pentru Organele de Conducere (Directorat și Consiliul de Supraveghere). Organele de conducere sunt responsabile de stabilirea, aprobarea și supravegherea implementării efective a politicilor privind conflictele de interese.

Conflicturile de interese sunt monitorizate în scopul prevenirii mitei și corupției, precum și în scopul prevenirii oricărei alte conduite care ar putea avea un impact negativ asupra clienților și partenerilor Băncii. Politicile interne privind conflictele de interese sunt menite să ajute la identificarea, evaluarea, gestionarea și atenuarea sau prevenirea conflictelor de interese actuale și potențiale, inclusiv pe acelea legate de serviciile financiare prestate de către Bancă.

Politicile interne impun personalului și organelor de conducere să raporteze imediat orice situație care ar putea conduce la un conflict de interese rezultat din relații personale strânse, contracte de muncă suplimentare, participări la evenimente, cadouri, invitații și tranzacții cu instrumente financiare. Conflicturile de interese ar putea apărea și în legătură cu fapte de corupție, fraudă și abuz de piață.

Contribuțiile politice

În acord cu principiile etice și cu politica sa de sponsorizare, Banca nu face contribuții politice directe sau indirecte, nu acordă sponsorizări în bani sau în natură (in-kind) partidelor politice sau politicienilor.

Comportamentul anticoncurențial

Banca respectă regulile concurenței loiale și normele care guvernează comportamentul pieței la nivel național și internațional, ca premisă importantă pentru dezvoltare sustenabilă.

În 2021 nu a existat nicio acțiune în justiție care să vizeze comportamentul anticoncurențial al Băncii sau încălcări ale legislației anti-trust și privind monopolul, în care organizația să fi fost identificată ca participant.

Drepturile omului

Banca susține protecția drepturilor omului așa cum este definită atât în [Convenția Europeană a Drepturilor Omului](#) cât și în [Declarația Universală a Drepturilor Omului](#).

Banca se angajează să nu se implice în afaceri ce nu respectă aceste principii, să nu finanțeze direct sau indirect niciun fel de tranzacții, proiecte sau părți sau să coopereze cu vreun partener de afaceri (client, furnizor) care nu respectă aceste standarde sau sunt suspecți de încălcări ale drepturilor omului.

Ca parte a Grupului Raiffeisen, semnatar al [Pactului Global al Națiunilor Unite](#), ne angajăm să respectăm în mod consecvent cele zece principii de afaceri responsabile, două dintre ele vizând în mod direct respectarea drepturilor fundamentale ale omului: Companiile trebuie să susțină și să respecte protecția drepturilor omului proclamate la nivel internațional și să se asigure că nu sunt complice la cazuri de abuz ale drepturilor omului.

[Codul de Conduită](#) reiterează alinierea Băncii la principiile respectării drepturilor omului. Raiffeisen Bank își propune să promoveze în mod activ o cultură a respectării drepturilor omului.

În perioada de raportare s-au desfășurat sesiuni de instruire în acest scop, după cum urmează:

Instruire în direcția respectării drepturilor omului (angajați)	2021	
	Număr	% din total
Angajați care au fost instruiți	1.549	32,68%
Numărul total de ore de instruire cu privire la politicile și procedurile organizației în domeniul respectării drepturilor omului	530,00	0,20%

1.5. Gestionarea riscurilor

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

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 reputațional.

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, iar începând cu anul 2018, Banca aplică prevederile IFRS 9.

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

Banca este în curs de dezvoltare și implementare a instrumentelor care să permită identificarea, măsurarea și managementul riscului social și de mediu.

Riscul de creditare

Analiza riscului de creditare și funcțiile de evaluare pentru toate segmentele de activitate sunt complet centralizate și constituie în prezent un singur punct de referință pentru întreaga Bancă. Activitatea legată de riscul de creditare este organizată pe linii de industrie și specializată pe segmente de clienți. Astfel, se poate reacționa prompt la orice schimbare majoră în cadrul micro-sau macroeconomic al Raiffeisen Bank sau al clienților.

Începând cu 2009, Banca a implementat un sistem standardizat de avertizare timpurie pentru anumite categorii de clienți non-retail cu credite și pentru clienții retail cu credite.

Sistemul monitorizează lunar portofoliul, identifică semnalele de avertizare și le explică. Pe baza acestor indicatori, portofoliul de clienți este împărțit în categorii distincte de risc și sunt propuse acțiuni/strategii pentru clienții identificați ca fiind problematici.

Raiffeisen Bank a primit aprobarea BNR pentru calcularea cerințelor de capital pentru riscul de credit conform abordării bazate pe modele interne de rating (IRB) începând cu 1 iulie 2009.

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

Riscul de piață

În ceea ce privește riscul de piață, Banca utilizează în prezent abordarea standard pentru calculul cerinței de capital. Managementul riscului de piață se realizează prin intermediul unui sistem de

limite de risc de piață și indicatori de avertizare care se aplică expunerilor Băncii la riscul de rată a dobânzii aferent atât portofoliului de tranzacționare, cât și activităților din afara portofoliului de tranzacționare, la riscul valutar și la alte subtipuri de riscuri de piață. Monitorizarea atentă și frecventă a acestor limite și indicatori de avertizare asigură menținerea unui profil de risc de piață prudent pentru Raiffeisen Bank.

Riscul de lichiditate

Directoratul definește strategia administrării riscului de lichiditate în funcție de recomandările făcute de unitățile responsabile de managementul lichidității și al finanțării, în cooperare cu aria responsabilă pentru monitorizarea și controlul riscului de lichiditate.

Principalele instrumente utilizate în managementul și controlul riscului de lichiditate sunt: raportul de tip ecart de lichiditate, scorecard-ul de lichiditate, raportul de lichiditate statutar, sistemul de avertizare timpurie, cerința de acoperire a necesarului de lichiditate (LCR), testarea internă a poziției de lichiditate în condiții de criză.

Riscul operațional

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

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

Riscul reputațional

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

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

Instrumentele de monitorizare a riscului reputațional implementate sunt:

- indicatori specifici de risc reputațional (ex: 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 specific;
- evaluarea riscului reputațional prin scenarii de risc;
- evaluarea riscului operațional 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.

2. Responsabilitatea noastră pentru economie

2.1. Analiza de materialitate

Suntem conștienți de rolul pe care îl avem în societate și de responsabilitatea față de clienții și partenerii noștri, astfel, pentru a ne putea măsura contribuția la dezvoltarea durabilă și impactul economic, social și de mediu pe care îl generăm prin activitatea noastră, în fiecare an măsurăm o serie de indicatori nefinanciar specifici activității noastre, pe care îi comunicăm în mod transparent prin intermediul raportului de sustenabilitate.

O etapă esențială pentru stabilirea acestor indicatori o reprezintă procesul de identificare a temelor materiale, adică acele teme care reflectă cel mai semnificativ impact al Băncii din punct de vedere economic, social și de mediu.

Lista temelor potențial materiale a fost stabilită pornind de la o analiză a contextului legislativ actual, a trendurilor și temelor relevante la nivelul sectorului financiar bancar și a altor standarde internaționale de raportare a sustenabilității (SASB). Totodată, au fost analizate și rezultatele consultărilor cu stakeholderii desfășurate de companie pe parcursul perioadei de raportare.

Temele materiale au fost împărțite în 3 categorii:

Teme economice și de guvernanță
Impact în economia locală
Etică și responsabilitate în afaceri
Creditare sustenabilă
Relația cu furnizorii
Digitalizare, securitatea informațiilor și protecția datelor
Teme de mediu
Combaterea schimbărilor climatice
Consum responsabil de resurse
Teme sociale
Incluziune și acces la servicii și produse financiare
Educația financiară
Mediu de lucru echitabil
Voluntariat și investiții comunitare
Transparența în relația cu stakeholderii

2.2.Afilieri

Asociație/ Organizație	Compania deține o funcție în structurile de conducere
Consiliul Patronatelor Bancare din România (CPBR)	Steven van Groningen, membru al Consiliului Director CPBR
Confederația Patronală Concordia (CPC)	Steven van Groningen, Președinte al Consiliului Director Concordia
FINBAN	Steven van Groningen, Președinte, din partea CPBR
Asociația Română a Băncilor (ARB)	Nu
Asociația de Plăți Electronice din România (APERRO)	Nu
Asociația Română de Factoring (ARF)	Cristina Kalinov, membru Consiliul Director ARF
Asociația Administratorilor de Fonduri din Romania (AAF)	Nu

Biroul de Credit	Vladimir Nikolov Kalinov, membru în Consiliul Director
TMA România (Turnaround Management Association)	Mircea Busuioceanu, membru fondator
Coaliția pentru Dezvoltarea României (CDR)	Steven van Groningen, membru al Steering Committee CDR
Consiliul Investitorilor Străini (FIC)	Steven van Groningen, membru al Consiliului Director FIC
Romanian Business Leaders	Nu
Austrian Business Club Bucharest	Nu
Institutul Aspen România (ASPEN)	Steven van Groningen, membru fondator și membru în Consiliul Director
Consiliul Român pentru Clădiri Verzi (RoGBC)	Nu
Camera de Comerț Româno-Americană (AmCham)	Cristian Sporiș, Vice President
Camera de Comerț Româno-Elvețiană (CCER)	Nu
Camera de Comerț Româno-Germană (AHK)	Nu
Camera de Comerț Româno-Olandeză (NRCC)	Alin Neacșu, membru al Consiliului Director NRCC (până în martie 2021)
Asociația Clubul Economic German (DWK)	Nu
United Way	Vladimir Kalinov, Președinte
Green Revolution	Cristian Sporiș, membru în Consiliul Director
Camera de Comerț pentru Diversitate	Corina Vasile, membru în Consiliul Director
JA Romania	Bogdan Popa, membru în Consiliul Director
Coaliția România Sustenabilă	Membru

Din 2010, Grupul a aderat la cea mai mare inițiativă din lume în materie de responsabilitate socială și sustenabilitate, Pactul Global al Națiunilor Unite. Astfel, ne-am angajat să respectăm și să promovăm cele zece principii UNGC:

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.

De asemenea, susținem și contribuim la îndeplinirea obiectivelor stabilite prin Agenda 2030 pentru dezvoltare durabilă, adoptată de toate statele membre ale Organizației Națiunilor Unite în 2015, care cuprinde 17 obiective de dezvoltare durabilă (ODD) și 169 de ținte aferente acestora și oferă un plan comun pentru pace și prosperitate pentru oameni și planetă, acum și în viitor.

În ianuarie 2021, Raiffeisen Bank International a devenit semnatar al Principiilor ONU pentru Banking Responsabil, un cadru unic pentru o industrie bancară sustenabilă, dezvoltat printr-un parteneriat între băncile din întreaga lume și Inițiativa Financiară a Organizației Națiunilor Unite pentru Mediu (UNEP FI).

2.3. Creditare sustenabilă

Creditare sustenabilă pentru clienții persoane fizice

Vrem să le oferim clienților noștri persoane fizice produse și servicii responsabile adaptate la nevoile lor, dar care în același timp să aducă o contribuție obiectivului global de tranziție către o economie sustenabilă.

Pe parcursul anului, banca a continuat să investească în procese de creditare mai rapide și mai ușoare, făcând dezvoltări în direcția simplificării și îmbunătățirii experienței clienților. Începând cu luna aprilie a anului 2021 toți clienții noștri au putut obține FlexiCredit oricând și de oriunde, direct din aplicația Smart Mobile. Procesul este 100% online și securizat, toate documentele necesare sunt semnate electronic iar fluxul integral de acordare, până la primirea banilor în cont, nu durează mai mult de 10 minute. Clienții noștri au primit cu entuziasm această lansare iar, faptul că în 2021 am avut cu 200% mai mulți clienți care au luat creditul 100% online comparativ cu 2020, confirmă aprecierea lor.

Strategia noastră de creditare din 2021 a fost în continuare orientată către creditarea responsabilă reușind să obținem o creștere constantă a volumelor de credite de nevoi personale, cu 30% mai mare decât în 2020. Oferta de credite de nevoi personale este exclusiv cu dobânda fixă, oferindu-le astfel clienților protecție în contextul creșterii dobânzilor pe piață. Și îmbunătățirea ofertei a fost în focusul nostru în cursul anului și am dezvoltat oferte speciale personalizate, inclusiv în ceea ce privește dobânzile, oferind acces la aceste credite simplu și ușor, prin mai multe canale de distribuție, respectiv prin Rețeaua de agenții și din Smart Mobile.

Am continuat să le oferim sprijin și clienților care și-au dorit să achiziționeze locuința prin intermediul programului guvernamental „Noua Casă”, iar banca a avut o creștere cu 40% a acestor volume de credite acordate, comparativ cu 2020.

În ceea ce privește implicarea Băncii pe partea de sustenabilitate și creditarea responsabilă, strategia noastră este aliniată la cerințele regulatorii specifice UE și, în sprijinul adaptării la schimbările climatice oferim produse de creditare sustenabile (credite verzi). Continuăm să încurajăm clienții să aplice pentru aceste credite verzi și stimulăm acordarea acestor credite prin acordarea lor cu reducere de dobândă, astfel încât să obținem un impact pozitiv și măsurabil asupra mediului.

40% dintre creditele ipotecare acordate de Bancă în 2021 au fost acordate pentru finanțarea imobilelor cu performanță energetică clasa A.

Creditare sustenabilă pentru clienții persoane juridice

La nivelul finanțărilor sustenabile pentru clienții noștri persoane juridice, anul 2021 a adus schimbări semnificative prin încorporarea cadrului ESG (Environmental, Social, Governance).

Pe lângă stabilirea stucturilor de guvernantă a sustenabilității, au avut loc întâlniri proactive cu clienții din portofoliul Raiffeisen Bank pe teme de sustenabilitate. În acest proces, am avut sprijinul Raiffesien Bank International, care a contribuit cu expertiză, instrumente și resurse.

În ianuarie 2021, Raiffeisen Bank international a devenit semnatar al Principiilor ONU pentru Banking Responsabil – un cadru unic pentru o industrie bancară sustenabilă, dezvoltat printr-un parteneriat între băncile din întreaga lume și Inițiativa Financiară a Organizației Națiunilor Unite pentru Mediu (UNEP FI). Acționând ca un lider în cadrul grupului, Raiffeisen Bank și-a consolidat poziția de lider de piața locală în domeniul sustenabilității prin creșterea administrării și a implicării cu clienții corporativi pe multiple dimensiuni ESG:

- Am adăugat caracteristici de sustenabilitate la produsele de credit corporative sub formă de împrumuturi ecologice și împrumuturi legate de sustenabilitate/ KPI
- Am definit politicile de credit specifice sectorului ESG
- Am comunicat cu clienții prin ateliere și chestionare pe diverse teme legate de integrarea principiilor ESG în activitatea lor, cum ar fi disponibilitatea și provocările legate de colectarea datelor ESG, precum și schimbul de cunoștințe în ceea ce privește riscurile și oportunitățile generate de elementele ESG specifice industriei.

Totodată, în 2021 colegii noștri au lucrat la dezvoltarea și implementarea fișelor de produs care stabilesc criteriile de încadrare pentru finanțarea proiectelor cu caracteristici green, astfel încât acestea să fie eligibile pentru Green Bonds. În perioada de raportare, au fost dezvoltate fișe pentru 4 categorii de produse:

- Transport nepoluant
- Eficiență energetică
- Energie regenerabilă
- Clădiri verzi

Condițiile și fluxul de încadrare au fost realizate pe baza regulilor RBI (RBI ESG Rulebook – Regulamentul ESG al Raiffeisen Bank International) și pe baza Procedurii de lucru a aplicațiilor de credit pentru corporații.

2.4. Securitatea informației

Siguranța tranzacțiilor reprezintă pentru Raiffeisen Bank o prioritate maximă, pentru că ne dorim să le oferim clienților încrederea de a face tranzacții inclusiv noaptea sau în weekend și acces la informațiile private despre conturile personale oricând și de oriunde din lume.

Respectăm cu strictețe atât reglementările naționale referitoare la securitatea informațiilor, cât și cadrele legislative europene.

Pentru a oferi clienților noștri accesul la produse și servicii financiar-bancare în condiții de maximă siguranță, implementăm constant măsuri pentru a-i proteja împotriva oricăror forme de atacuri cibernetice.

Comunicăm constant către clienți informații care să îi ajute să se protejeze împotriva riscurilor existente, mai ales atunci când utilizează serviciile de banking digitale, aceștia având la dispoziție pe pagina de internet a Băncii, o secțiune dedicată ce prezintă măsurile pe care le luăm pentru siguranța tranzacțiilor lor, dar și pașii de urmat și sfaturi utile pentru:

- [Cumpărături online în siguranță](#)
- [Tranzacții online în siguranță](#)
- [Tranzacții de pe telefon în siguranță](#)
- [Evitarea fraudelor online](#)

Protecția datelor cu caracter personal

Protecția datelor cu caracter personal reprezintă o preocupare continuă pentru Raiffeisen Bank România. Banca pune accent pe implementarea măsurilor necesare de protecție a informațiilor, atât prin mijloace tehnice, cât și prin controale administrative bazate pe cele mai bune practici din domeniu. Scopul acestor demersuri îl reprezintă dorința de îmbunătățire continuă în domeniul siguranței datelor și a serviciilor oferite clienților. La nivelul companiei există politici și proceduri interne care reglementează modul în care confidențialitatea și securitatea datelor oricărei persoane fizice vizate sunt asigurate.

Pentru asigurarea respectării legislației aplicabile, Banca a desemnat un Ofițer pentru protecția datelor cu caracter personal (Data Protection Officer - „DPO”), instituind obligația consultării acestuia pentru toate aspectele care vizează protecția datelor personale, printre care:

- avizarea normelor și procedurilor interne, inclusiv a oricărei modificări cu impact în domeniul prelucrării și protecției datelor personale,
- conceperea unor noi fluxuri/procese/servicii sau produse bancare/operațiuni care implică prelucrarea și protecția datelor personale,
- asigurarea respectării cererilor de exercitare a drepturilor persoanelor fizice vizate și/ sau a reclamațiilor pe tema modului în care Banca respectă prevederile legale în materia protecției datelor personale,
- realizarea oricărei analize de impact în domeniul prelucrării și protecției datelor personale,

- investigarea oricărui incident de securitate cu impact în domeniul prelucrării și protecției datelor personale.

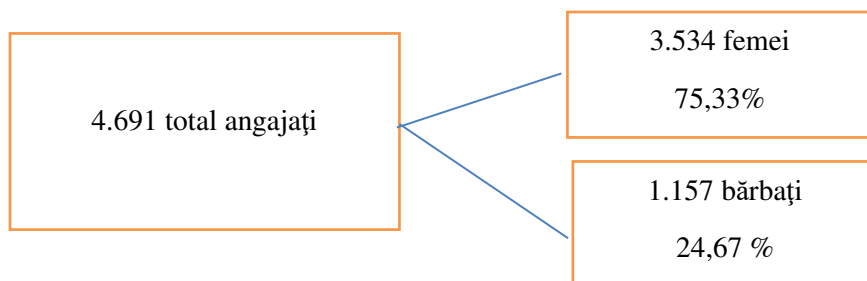
3. Responsabilitatea noastră față de societate

3.1 Mediu de lucru echitabil

Prin politicile și programele noastre de resurse umane, precum recrutarea, remunerarea, retenția, diversitatea și egalitatea de șanse, combaterea discriminării și drepturile omului, training-ul și dezvoltarea profesională, garantarea dreptului la libertate de asociere și negociere colectivă sau normele privind sănătatea și siguranța angajaților creăm un mediu de lucru echitabil, unde toți angajații noștri se pot simți apreciați și respectați. Astfel de politici au impact nu doar asupra bunăstării angajaților, ci și asupra întregii societăți și performanței companiei.

Suntem mândri de echipa pe care am construit-o în cadrul Raiffeisen Bank România, o echipă dedicată performanței, clienților și comunităților noastre și care urmează valorile și misiunea noastră, responsabilitatea fiind unul dintre principiile noastre fundamentale pentru a face *banking așa cum trebuie*.

În 2021, echipa noastră era formată din 4.691 de angajați, dintre care 75,33% femei, iar vârsta medie era de 37,2 ani.



Clasificarea angajaților, în funcție de norma de lucru			
	Bărbați	Femei	Total
Normă întreagă	1.115	3.445	4.560
Normă parțială	42	89	131
Total angajați	1.157	3.534	4.691

Clasificarea angajaților, în funcție de contractul de muncă				
	Sedii centrale		Rețea/Agenții	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Permanent	789	1.551	309	1.762
Pe perioadă determinată	46	148	13	73
Total angajați	835	1.699	322	1.835

Număr de angajați din sediile centrale	Număr	Procent din numărul total de angajați
Sky Tower	572	12%
Office Building	1.035	22%
Centrul Operațional Brașov	651	14%

Fluctuația de personal

Categorie	Angajați noi		Angajați care au plecat din companie	
	Număr	Proporție din totalul angajaților la 31 decembrie 2021	Număr	Proporție din totalul angajaților la 31 decembrie 2021
Gen				
Femei	668	14%	851	18%
Bărbați	233	5%	287	6%
Total	901	19%	1.138	24%
Grupă de vârstă				
<30	630	13%	454	10%
30 - 50	258	5%	538	11%
>50	13	0%	146	3%
Total	901	19%	1.138	24%
Punct de lucru				
Sedii centrale	545	11%	504	11%
Rețea/Agenții	356	8%	634	13%
Total	901	19%	1.138	24%

Datele sunt reprezentative la nivelul României (localizare geografică), iar în calculul fluctuației de personal s-au luat în considerare și plecările involuntare generate de închiderea unor agenții.

Diversitatea și egalitatea de șanse

Prin politica noastră privind diversitatea la locul de muncă ne asigurăm că toți angajații noștri beneficiază de oportunități egale, creând în același timp șanse pentru grupurile care pot fi dezavantajate.

Scopul acestei politici este de a sprijini și de a facilita un mediu de lucru incluziv care să cuprindă tot ceea ce ne face diferiți și recunoaște beneficiile pe care aceste diferențe le aduc, și anume:

- Atragerea, păstrarea și motivarea angajaților din cele mai largi grupuri de talente
- Promovarea culturii care reflectă valorile noastre
- Îmbunătățirea inovației, creativității și stimularea gândirii critice
- Crearea unui mediu de lucru dinamic care conduce la performanță, precum și implicarea și satisfacția crescute ale angajaților
- Îmbunătățirea legăturii dintre angajații noștri și comunitățile pe care le deservim.

Discriminarea și hărțuirea (de exemplu, pe motive de vârstă, etnie, rasă sau culoare, origine națională, religie sau convingeri religioase, opinii politice sau de altă natură, sex, orientare sexuală sau dizabilitate) sunt incompatibile cu menținerea unui mediu de lucru echitabil și integrat, în care angajații pot atinge cele mai înalte niveluri de productivitate individuală și performanță profesională. Nu există loc și nicio scuză pentru nicio formă de discriminare, hărțuire sau intimidare în cadrul Raiffeisen Bank România.

Pentru orice reclamație sau plângere de discriminare, angajații sunt instruiți să folosească salariati.sesizari@raiffeisen.ro.

Promovarea și adoptarea aspectelor privind diversitatea fac parte din responsabilitatea socială a Raiffeisen Bank România. Astfel, am dezvoltat Strategia privind Diversitatea atunci când se selectează membrii Organismelor de Conducere, care ia în considerare aspectele diversității, cunoștințelor și abilităților și experiența candidaților.

Deoarece credem cu tărie că diversitatea joacă un rol important atât în performanța unei companii, cât și pentru bunăstarea întregii societăți, am devenit semnatari ai Cartei Diversității încă din 2018, asumându-ne public respectarea și promovarea valorilor precum egalitatea de șanse, combaterea discriminării și incluziunea socială. Pentru a ne întări angajamentul luat, la finalul anului 2019, în cadrul Raiffeisen România, a fost desemnat un Ofițer pentru Diversitate și Incluziune care are rolul de a transforma viziunea noastră în măsuri concrete.

Angajați în funcție de vârstă și poziția ocupată în companie/ Diversitatea la nivelul angajaților								
Categorie	Bărbați				Femei			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
B-1*	0 0%	20 0.42%	2 0.04 %	22 0.46%	0 0%	9 0.19%	11 0.23%	20 0.42%
B-2**	1 0.02%	57 1.21%	5 0.10%	63 1.33%	2 0.04%	60 1.27%	11 0.23%	73 1.54%
Alte poziții de management	8 0.17%	91 1.93%	12 0.25%	111 2.35%	10 0.21%	182 3.87%	45 0.95%	237 5.03%

Specialiști	303 6.45%	566 12.06%	92 1.96%	961 20.47 %	905 19.29%	1.884 40.16 %	415 8.84%	3.204 68.29 %
Total	312 6.64%	734 15.62 %	111 2.35 %	1.157 24.61 %	917 19.54 %	2.135 45.49 %	482 10.25 %	3.534 75.28 %

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

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

Notă: ratele au fost calculate raportat la numărul total de angajați

În 2021, 52,24% dintre pozițiile de management (B-1 și B-2) din cadrul Raiffeisen Bank România erau ocupate de femei.

Număr de angajați cu dizabilități						
Categorie	2021		2020		2019	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Specialiști	6	14	5	16	12	13
Alte poziții de management	1	1	-	-	-	-
Total	7	15	5	16	12	13

Sănătate și securitate în muncă

La nivelul organizației, sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale (SSM) se realizează prin evaluarea conformității activității de SSM și anume prin implicarea conducerii și consultarea salariaților, prin strategia, planurile și procedurile privind SSM.

Managementul SSM a fost implementat conform Legii Sănătății și Securității nr. 319/2006 și a Normelor Metodologice de aplicare a prevederilor legale prin Hotărârea de Guvern nr. 1425/2006.

În cadrul Raiffeisen Bank, există Serviciul Intern de Sănătate și Securitate în Muncă (SSM), care are ca scop asigurarea celor mai bune condiții în desfășurarea procesului de muncă, apărarea vieții, integrității fizice și psihice, păstrarea sănătății angajaților sau a altor persoane participante la procesul de muncă.

Responsabilitățile serviciului:

- organizează și desfășoară activitatea de securitate și sănătate în muncă;
- elaborează și efectuează instruirea introductiv-generală pentru salariații Băncii;

- identifică riscurile de accidentare în muncă și de îmbolnăviri profesionale la locul de muncă și propune măsuri de evaluare a acestora (cu ajutorul Medicului de Medicina Muncii și al furnizorilor de servicii medicale);
- ține evidența accidentelor de muncă din unitățile Băncii, precum și a îmbolnăvirilor profesionale;
- colaborează la cercetarea, înregistrarea și evidența accidentelor de muncă la Inspectoratele Teritoriale de Muncă și la Inspectia Muncii;
- întocmește documentația pentru respectarea legislației și a normelor privitoare la protecția maternității;
- colaborează la elaborarea de norme, proceduri, regulamente și instrucțiuni în domeniul securității și sănătății în muncă și organizează cursuri de prim ajutor.

De asemenea, serviciul analizează și evaluează riscurile de accidentare și de îmbolnăvire profesională. Aceasta reprezintă o etapă determinantă a procesului general de management al SSM cu referire la strategia de selecție a măsurilor de securitate adecvate, vizând prevenirea intrinsecă, alegerea măsurilor de protecție optime și furnizarea informațiilor referitoare la riscuri. Accesul la informații se face prin platforma e-Learning: Cursuri obligatorii - Instruire în domeniul SSM.

Toți angajații sunt instruiți și au obligația să își desfășoare activitatea în așa fel încât să nu se expună la pericole de accidentare sau îmbolnăvire profesională, atât pe ei, cât nici pe celelalte persoane participante la procesul de muncă. La constatarea stării de pericol grav și iminent de accidentare au obligația următoarelor măsuri de securitate:

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

Asigurarea accesului la informații și comunicarea informațiilor relevante cu privire la sănătatea și securitatea angajaților la locul de muncă se realizează prin intermediul Intranetului Băncii/Divizia – Președinte-Echipa SSM, cât și semestrial prin platforma e-Learning în baza tematicii stabilite.

Angajații pot raporta situațiile periculoase cu privire la siguranța lor la locul de muncă la adresa dedicată: protectia.muncii@raiffeisen.ro.

De asemenea, în cadrul organizației există Comitetul de Sănătate și Securitate în Muncă (CSSM) format din opt reprezentanți ai angajaților și opt reprezentanți ai angajatorului. Comitetul se reunește trimestrial și ori de câte ori este necesar. La întrunirile CSSM sunt convocați să participe angajații desemnați, reprezentanții serviciului intern de prevenire și protecție și reprezentanții acestora. De asemenea, sunt invitați să participe și inspectorii de muncă.

Riscurile organizației sunt identificate prin metoda Institutului Național de Cercetare – Dezvoltare pentru Protecția Muncii (I.N.C.D.P.M) - Metoda de evaluare a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională. Modelul elaborat în cadrul I.N.C.D.P.M, abordează sistematic cauzalitatea acestor evenimente, permite elaborarea unui instrument pragmatic pentru identificarea tuturor factorilor de risc dintr-un sistem.

Accidentele de muncă se întâmplă cel mai frecvent din neatenție, când angajații vin sau pleacă de la birou - pe trecerile de pietoni, în trafic, când folosesc mijloacele de transport în comun sau în clădirile de birouri din cauza podelelor alunecoase sau coborârii pe scări.

În 2021 Raiffeisen Bank România a înregistrat un singur accident de muncă. Acesta a avut loc în timpul desfășurării activității în sediul nostru, când o colegă s-a dezechilibrat coborând scările, a căzut și și-a fracturat piciorul. Angajata a beneficiat de concediu medical conform certificatului medical eliberat de autorități.

Accidente de muncă 2021	Număr	
	Bărbați	Femei
Decese cauzate de accidente de muncă	0	0
Incidente cu probabilitate ridicată de a cauza răni grave (ex. explozii, accidente rutiere etc)	0	1
Persoane care au fost implicate în accidente de muncă	0	1

În informațiile prezentate, au fost luate în calcul doar datele privind angajații Băncii. În prezent, Banca nu monitorizează aspecte legate de securitate și sănătate în muncă la nivelul contractorilor care își desfășoară activitatea în sediile/agențiile companiei.

Politica de remunerare și beneficii

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 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.

În cursul anului 2021, a avut loc o ședință a Comitetului de Remunerare, deciziile Comitetului fiind luate cu unanimitate de voturi ale membrilor prezenți. De asemenea, au fost luate 2 decizii prin ordine de lucru.

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 (proportia 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 criteriile financiare și non-financiare.
- 10.** Personalul angajat în funcții de control este compensat independent de unitatea de business pe care o supervizează, 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 țintelor.

Valoarea salariului mediu comparativ cu salariul la nivel național	2021		2020		2019	
	Medie salarii angajați comparat ă cu salariul mediu (%)	Medie salarii angajați compara tă cu salariul minim (%)	Medie salarii angajați comparat ă cu salariul mediu (%)	Medie salarii angajați comparat ă cu salariul minim (%)	Medie salarii angajați comparat ă cu salariul mediu (%)	Medie salarii angajați comparat ă cu salariul minim (%)
Salariul mediu al angajaților	133	367	146	355	149	370
Salariul mediu al angajaților juniori: București	143	392	111	271	115	286
Salariul mediu al angajaților juniori: în afara Bucureștiului	100	276	103	250	107	265

Atât angajații cu normă întreagă, cât și cei cu jumătate de normă beneficiază de aceleași beneficii, reglementate prin Politica de Remunerare și Contractul Colectiv de Muncă.

Toți angajații Băncii (100%) beneficiază de prevederile Contractului Colectiv de Muncă.

Valoarea pachetului de beneficii ca % din salariu			
	2021	2020	2019
Specialiști	6.8	6.3	6.3
Management	3.5	3.3	3.3
Top Management	1.4	1.1	1.1

Concediu parental

În 2021, numărul total de angajați care și-au luat concediu parental a fost de 423 (7 bărbați și 416 femei).

Concediu pentru creșterea copilului	2021		2020		2019	
	B	F	B	F	B	F
Total număr de zile luate*	954	27591	762	22670	430	22085
Nr. de angajați cu drept la concediu de creștere copil	14	521	16	511	48	586
Nr. de angajați care au luat concediu de creștere copil	7	416	6	398	6	420
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil**	4	121	3	153	0	158
Nr. de angajați care s-au întors la muncă după încheierea concediului de creștere copil și care erau încă angajați la 12 luni după ce au revenit la muncă	4	121	1	151	0	134
Rata de revenire la locul de muncă	0%	75%	0%	74.83%	0%	84.00 %
Retenția***	100%	100%	33%	98.69%	0%	85.00 %

*Nr. de zile de concediu pentru creștere copil luat în 2021 de cei care și-au început concediul în anul respectiv.

**Nr. de angajați care și-au început concediul în 2021 și în anii anteriori și s-au întors la muncă.

*** Retenția se calculează ca raport între nr. de angajați care s-au întors la locul de muncă după terminarea concediului parental și erau încă angajați după 12 luni de la revenire și nr. de angajați care s-au întors la locul de muncă după terminarea concediului parental.

Dezvoltare profesională

Instruirea și dezvoltarea angajaților este una dintre direcțiile strategice de resurse umane prin care Raiffeisen Bank își propune să contribuie direct la performanța individuală a angajaților, a echipei acestora și, implicit, la performanța organizației.

În anul 2021 instruirea angajaților s-a făcut exclusiv în mediul online, preponderent prin webinarii susținute atât de către furnizori externi, cât și de trainerii interni ai Băncii, care au susținut cursuri noi și au continuat adaptarea cursurilor din varianta pentru sală în cea online.

Printre **inițiativele noi, lansate în 2021**, se numără programul de dezvoltare **IMM Ready**, adresat colegilor din linia de business IMM, program care abordează pregătirea acestora din prisma preocupărilor și așteptărilor antreprenorilor din România.

Un nou curs dedicat angajaților a fost cel despre sustenabilitate și principiile ESG (Environment, Social, Governance) cu 10 module despre ce înseamnă sustenabilitatea, cum pot fi integrate principiile ESG în activitatea unei companii, care este responsabilitatea companiilor față de societate și mediu și care sunt principalele programe și legi care încurajează un model de business responsabil. Trainingul a avut 293 de participanți în 2021, dintre care 157 au finalizat toate modulele.

O importantă resursă de învățare și dezvoltare este **Platforma e-Learning EasyClass**, secțiunile acesteia au fost actualizate și îmbogățite cu noi tematici, iar platforma în sine a fost extinsă prin adăugarea de noi secțiuni (**Academia Mortgage și Sustainability training**).

Secțiunea Academia Digitală, care se regăsește pe Platforma e-Learning EasyClass, este o sursă de învățare pentru abordarea consilierii clienților băncii în utilizarea instrumentelor digitale puse la dispoziție de Raiffeisen Bank, iar anul acesta a fost actualizată cu 3 module de cursuri online pentru colegii din rețeaua de agenții.

În ceea ce privește rețeaua de unități, **programul de formare Școala Raiffeisen** a continuat tot în varianta online. Cele trei module se adresează atât colegilor noi angajați, cât și a celor cu experiență și 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.

Pentru angajații din administrația centrală, am continuat programele de dezvoltare a competențelor profesionale și de leadership. În 2021 a continuat programul de leadership numit **Leadershift**, adresat tuturor managerilor, atât celor noi cât și celor deja existenți și care nu au trecut anterior printr-un modul de leadership, program care oferă managerilor instrumentele potrivite pentru a sprijini, din acest rol, dezvoltarea oamenilor cu care lucrează și a echipelor pe care le coordonează.

Un alt program început în 2020 și derulat și în 2021 este **Transform the Present**, scopul acestuia fiind identificarea și dezvoltarea comportamentelor de leadership care reprezintă punctele forte ale culturii noastre organizaționale. Programul **Lead the future**, care are ca obiectiv să identifice și să dezvolte abilitățile de leadership ale colegilor care ocupă poziții non-manageriale, a continuat și a fost finalizat în 2021.

Banca a implementat **Programul WorkFromHome** la nivelul sediului central încă din 2019, iar în perioada de pandemie am extins programul și în Centrul Operațional Brașov. Continuăm să lucrăm în sistem hibrid cu funcțiile eligibile. Totodată, în 2021 am lansat posibilitatea de a se lucra de oriunde din țară pentru anumite posturi din Administrația centrală, care permit lucrul remote, făcând accesibile cariere în domenii precum IT, Conformitate, Risk, Operațiuni, etc.

Cu administrarea managementului local, am continuat implementarea programului de muncă cu ore flexibile, cu ore diferite de start și de încheiere program, pentru a combate aglomerația în mijloacele de transport și la birou în contextul pandemic.

Am continuat programul de webinarii **Banking University**, derularea acestuia fiind exclusiv online. Colegii nostri experți în diferite domenii legate de activitatea bancară au susținut webinarii pentru alți colegi interesați să evolueze profesional, împărtășind astfel cunoștințe practice extrem de aplicate.

Raiffeisen Bank a continuat online programul de well-being **RStyle**, având 7.586 de participanți, cu scopul de a încuraja un echilibru optim între viața profesională și cea personală a angajaților.

Am făcut îmbunătățiri și în conștientizarea și sprijinul sănătății mintale, continuând programul de psihoterapie pentru angajați prin **TuContezi@Raiffeisen**, de care au beneficiat peste 300 de persoane.

Numărul mediu de ore de formare profesională pe an per angajat, în funcție de categorie						
	2021		2020		2019	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
B-1*	54.68	66.80	59.91	55.55	35.82	61.62
B-2**	37.86	42.59	39.97	39.96	42	37.67
Alte poziții de management	40.41	50.14	23.34	27.98	28.24	27.15
Specialiști	40.46	61.38	33.94	53.54	32.89	33.30
Total	40.58	60.26	33.37	50.95	32.70	32.97

Exemple de sesiuni de formare profesională oferite angajaților, în funcție de tema sesiunii (în ore)	2021
MIFID	41.832
Sales Skills	17.588
Basic Credite	4.732
Transform the present	4.172
Basic Operatiuni	3.860
Go IT	1.844
Total ore	74.028

Parteneriatul Resurse Umane – Business. Managementul performanței

Parteneriatul de performanță s-a derulat și în 2021, cu organizarea sesiunilor de feedback pentru anul anterior și de stabilire a obiectivelor pentru anul 2021, atât on-site, cât și în mediul online. În 2021 am început să lucrăm cu Obiective și Rezultate Cheie, ca instrumente de monitorizare în procesul de management al performanței.

Evaluarea performanței și planul de dezvoltare a carierei în 2021				
	Bărbați		Femei	
	Nr.	%	Nr.	%
B-1*	22	100	20	100
B-2**	63	100	73	100
Alte poziții de management	111	100	237	100
Specialiști	961	100	3.204	100
Total	1.157	100	3.534	100

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

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

Recrutare

În anul 2021, echipa de recrutare a finalizat 1410 de recrutări și selecții, prin identificarea candidaților potriviți, atât în interiorul organizației, cât și în exteriorul acesteia.

Angajați în poziții de senior management recrutați din comunitățile locale	Număr	%
	42	100

Management superior = pozițiile din categoria Board-1, persoane care raportează direct membrilor Directoratului (top management).

Comunitatea locală = România (persoane născute în România sau persoane cu cetățenie Română) Localizarea operațiunilor semnificative = toate operațiunile Băncii din România.

Programe de atragere a tinerelor talente

În 2021, s-au derulat 3 programe de management trainee: **Raiffeisen ITOps Academy, BeTech Academy, Raiffeisen TechSquad Internship**, destinate achiziției de talente și formării de competențe. Aplicații au fost studenți la început de drum, viitori specialiști în tehnologii enterprise și nu numai, din cadrul Diviziei IT. Participanții au fost selectați din aproximativ 120 de candidați, în cadrul procesului de recrutare și selecție și procesul lor de formare a constat atât în alocarea unui buddy dedicat, sesiuni de training (de la furnizorii de servicii), cât și într-un proiect de echipa, prin care tinerii au avut ocazia să aplice noțiunile acumulate în program (learning by doing).

Am continuat **stagile de practică** derulate la nivelul Administrației Centrale în maniera adaptată condițiilor de respectare a distanțării sociale conform normelor în vigoare și utilizând canalele de comunicare online, acestea fiind adresate doar studenților sau masteranzilor care vor să se familiarizeze cu spiritul și cultura unei organizații multinaționale.

Sondajul privind opinia angajaților 2021

Banca a desfășurat în 2021 o nouă ediție anuală a studiului de cercetare a nivelului de angajament și de eficiență, EOS, în colaborare cu compania agreată la nivel de Grup, prin intermediul unei platforme pe care o putem accesa direct și în care putem creiona studiul ca administratori. Cu ajutorul acestui studiu, înțelegem factorii care influențează cei doi piloni importanți pentru organizația noastră (angajament și eficiență). Pe lângă întrebările standard, agreate la nivel de grup, am continuat, și anul acesta, cu secțiunea de întrebări suplimentare, special creată pentru măsurarea percepției privind inițiativele strategice.

3.2 Voluntariat și investiții comunitare

Raiffeisen Bank înțelege prin sponsorizare o investiție comunitară, astfel aceasta trebuie să se alinieze la următoarele 3 principii:

- sunt investiții inteligente (SMART): specifice, măsurabile, realiste, relevante, încadrate în timp
- sunt proiecte care reprezintă modele de urmat
- sunt proiecte care au un impact pozitiv în calitatea vieții beneficiarilor.

Politica noastră de sponsorizare își propune:

- Ca domeniul educației să beneficieze de cea mai mare pondere a bugetului de investiții comunitare
- Să ofere suport în creșterea capacității de fundraising și de implementare de proiecte de impact a partenerilor comunitari ai companiei

- Să implice angajații Raiffeisen Bank în acțiuni de voluntariat în proiectele comunitare sprijinite de Bancă

Efectele pandemiei s-au resimțit în modul în care funcționează comunitățile, în dinamica oamenilor, precum și în încrederea în ei și instituțiile publice. Pentru noi, perioada anului 2021 a reprezentat un moment de reflecție, de reaşezare și accentuare a direcțiilor strategice pe care le-am perceput ca fiind critice pentru perioada următoare. Ne-am oferit timp de discuții cu partenerii noștri, astfel încât să ne asigurăm că sprijinul nostru e unul strategic și că avem o contribuție reală la bazele unei societăți pregătite să răspundă oricăror provocări.

În urma consultării cu stakeholderii companiei, un demers pe care îl realizăm anual în pregătirea raportului de sustenabilitate al Băncii, am completat strategia de implicare în comunitate cu o nouă direcție: **inovația**. Recomandarea de a adăuga inovația între direcțiile strategice de investiții comunitare ale Raiffeisen Bank vine ca răspuns la provocările sociale și de mediu cu care ne confruntăm în prezent.

Educația rămâne principalul domeniu pe care îl susținem. Ocupă 30% din bugetul de investiții comunitare al Băncii, cea mai mare pondere dintre domeniile susținute. Sprijinim programe de educație financiară pentru copii și tineri, programe de acces la educație și de prevenție a abandonului școlar pentru copii din medii defavorizate și programe de educație profesională, antreprenorială și de leadership pentru elevi, studenți și absolvenți.

O importantă direcție conturată în urma proceselor de consultare ține de grija oferită partenerilor comunitari. Așa cum organizațiile dedică timp și resurse pentru a crește comunitățile, la fel credem că e responsabilitatea noastră să ajutăm partenerii comunitari să se dezvolte, să se conecteze la resursele comunităților pe care le deserves și să crească într-un mod sănătos, dincolo de finanțările pe care le oferim. De aceea, în 2021 am inițiat un parteneriat cu Asociația pentru Relații Comunitare și am dezvoltat un program de mentorat și formare pentru organizațiile participante la concursul de granturi Raiffeisen Comunități.

Ne menținem rolul de partener al domeniului cultural, în continuare afectat de restricțiile impuse de pandemie. Arta este unul dintre principalele canale care contribuie la formarea conștiinței publice și la menținerea comunităților apropiate.

Prin proiectele de ecologie urbane și protecție a mediului pe care le derulăm încercăm să completăm eforturile de a construi comunități sănătoase și curate.

Promovarea sportului ca stil de viață sănătos rămâne una dintre direcțiile strategice de investiții comunitare ale Raiffeisen Bank, iar anul 2021 ne-a oferit bucuria de a face sport împreună: mii de alergători au luat startul la ediția 2021 a Raiffeisen Bank Bucharest Marathon.

Principalele rezultate ale anului 2021 sunt:

- Valoarea totală a investițiilor raportate cu sprijinul metodologiei LBG s-a apropiat de valoarea de 1,85 milioane de euro, cu o creștere de 9% față de anul precedent;
- ONG-urile au continuat să fie principalii parteneri comunitari, dar am venit și în sprijinul instituțiilor publice precum instituții de învățământ;
- Concursul de granturi Raiffeisen Comunități a avut, pentru al doilea an la rând, 11 proiecte câștigătoare, în loc de 10. Cele 11 ediții ale programului au finanțat peste 150 de proiecte comunitare cu peste 1 milion de euro.
- În 2021 a crescut cu 10% față de anul precedent numărul angajaților voluntari astfel că 572 de colegi au ales să voluntarieze și în acest an, dedicând 890 ore (în creștere cu 16% față de anul precedent) în programe derulate de Fundația Leaders, United Way și Asociația Hercules sau în jurizarea și susținerea proiectelor din programul de granturi Raiffeisen Comunități.

Investiții comunitare 2021

Probabil unul din cele mai mari atuuri ale angajamentului nostru față de comunitate constă în faptul că suntem un partener constant și predictibil. Ne dorim ca toți partenerii să știe că își pot face planificări pe termen lung, că le susținem viziunea și contribuim în modurile de impact pentru cauzele vizate. Și în 2021 am continuat tendința de creștere a investițiilor comunitare. Valoarea totală a sponsorizărilor raportate prin metodologia LBG a fost de 9.070.000 RON în 2021, cu 9% mai mare față de investițiile anului precedent. Pe lângă aceste investiții comunitare, am contribuit cu sponsorizări de peste 1.122.000 RON la evenimente sportive și culturale. Astfel, valoarea totală a sponsorizărilor oferite de Raiffeisen Bank în 2021 a depășit 10.192.000 RON.

Suma totală a investițiilor în programe și proiecte comunitare (Lei)	
2021	9.070.021
2020	8.297.319
2019	7.292.715

Împreună pentru societate

În 2021, **527 de angajați** au voluntariat 890 de ore, o creștere atât în numărul de voluntari, cât și în timpul alocat proiectelor comunitare. Valoarea medie a sponsorizărilor investite în proiecte comunitare a crescut la 132.050 Lei. Valoarea medie a contribuției Raiffeisen Bank per angajat a crescut și ea la 1.933 Lei.

În ultimul an, 9300 (o creștere de aproape 1000 persoane) clienți Raiffeisen Bank au fost donatori activi și au donat mai mult de 1.857.736 RON prin Direct Debit. În plus, am sprijinit și clienții altor

bănci în gestionarea donațiilor prin mecanismul Direct Debit. Astfel, în 2021 am sprijinit 1.076 utilizatori ai mecanismului, care au donat proiectelor comunitare peste 237.400 RON.

Parteneri comunitari

ONG-urile rămân partenerii comunitari principali, însă, o dată ce atenția noastră asupra programelor de educație capătă o greutate tot mai mare, ne-am îndreptat și înspre susținerea unităților de învățământ.

Tipul partenerilor comunitari (%)	ONG	Instituție publică	Instituție medicală	Instituție non-profit	Instituție de învățământ
2021	95	0	0	4	1
2020	78	1	20	1	0
2019	95	1	0	3	1

Proporția dintre contribuțiile băncii și resursele suplimentare atrase de către partenerii comunitari		
	Contribuția Raiffeisen Bank	Resurse suplimentare atrase
2021	70	30
2020	45	55
2019	68	32

Voluntariatul la Raiffeisen Bank

Prin politica noastră de voluntariat încurajăm și susținem angajații noștri să participe la acțiuni de voluntariat în comunitățile din care fac parte, atât pe plan individual, cât și prin voluntariat corporativ, acesta desfășurându-se atât în timpul programului de lucru, cât și în timpul liber.

Compania pune la dispoziție 1 zi lucrătoare/an, divizată până la fracțiuni de 1 oră, pentru activități de voluntariat pe care angajații le pot presta în cadrul proiectelor comunitare sprijinite de Bancă.

Acțiunile de voluntariat puse la dispoziție de Raiffeisen Bank sunt evaluate la finalul fiecărui an, pe baza metodologiei London Benchmarking Group. Voluntarii Raiffeisen Bank primesc la finalul fiecărui an un chestionar care evaluează activitățile de voluntariat prestate, motivația voluntarilor și impactul pe care voluntariatul îl are asupra angajaților Raiffeisen Bank.

De ce se implică angajați Raiffeisen Bank în acțiuni de voluntariat?	
M-a convins cauza / proiectul pe care l-ați promovat	11%
Am avut încredere că activitatea pe care o desfășoară organizația parteneră (ONG-ul) produce, cu adevărat, o schimbare în bine	16%
M-au convins prietenii / colegii să mă implic	3%
Consider că implicarea mea poate contribui la schimbarea în bine a vieții celor pe care îi ajut	34%
Consider că e o modalitate bună de a-mi dezvolta abilități noi	8%
Consider că e o modalitate bună de a învăța lucruri noi	5%
Am mai participat la activități de voluntariat și îmi doresc să continui	23%

Activitățile de voluntariat m-au ajutat să îmi dezvolt...							
	Abilitatea de lucru în echipă	Abilitatea de comunicare	Abilitatea de negociere / persuasiune	Abilitatea de a găsi soluții la diferite probleme	Abilitățile de lider	Abilitățile de organizare și planificare	Abilitățile de luare a deciziilor
Irelevant pentru această activitate	11%	2%	16%	8%	11%	3%	13%
În mică măsură	6%	3%	15%	10%	13%	5%	8%
Într-o oarecare măsură	16%	32%	29%	24%	39%	22%	23%
În mare măsură	60%	53%	29%	48%	29%	62%	55%

Oamenii pe care îi ajutăm prin proiectele noastre comunitare

Pe parcursul anului 2021, peste **191.000 persoane** au fost implicate în inițiativele partenerilor comunitari ai Băncii. Proiectele care vizează schimbările de comportament, îmbunătățirea cunoștințelor și abilităților continuă să genereze efecte tot mai profunde în rândul beneficiarilor. Aceste rezultate ne oferă speranța că obiectivele noastre, pe termen lung, își vor atinge scopul de a crea generații noi de oameni cu o viziune și comportamente cât mai responsabile față de mediu și comunități și că vor avea la îndemână instrumentele necesare pentru a-și croi comunități sănătoase.

"Impactul Raiffeisen în proiect este unul foarte mare. Jazz in the Park este un festival care a crescut an de an. În 2019, festivalul a câștigat titlul de Best Small Festival in Europe, iar apoi în 2020, avântul nostru a fost frânat brusc. Raiffeisen a fost primul partener care și-a confirmat sprijinul față de noi în pandemie și pentru asta suntem recunoscători. Dacă banii ne-au asigurat un sprijin tehnic, deschiderea arătată de echipa Raiffeisen ne-a dat motivație și ne-a ajutat mult la moral." Alin Vaida, Asociația Fapte

"A fost minunat ce-am reușit să facem împreună! Și, ca într-o poveste cu final neașteptat de fericit, s-a promulgat la începutul anului 2022 legea privind educația pentru mediu în curricula națională. Astfel că, până în 2023, materialul creat are șanse să contribuie semnificativ la educația națională pentru competențe de mediu. Pentru că un partener ca voi a avut insiprația să ne sprijine să facem ceva concret și complex la timp pentru a putea produce schimbări reale." Camelia Gui, Asociația Banca Regională pentru Alimente Cluj – BRAC

"Am reușit să ajungem în sate mici, unde informația nu ajunge, am cunoscut învățătoare dedicate, din întreaga țară, dornice să realizeze activități suplimentare cu copiii, pe care, dacă nu am fi dezvoltat platforma online, nu am fi reușit să le cunoaștem." Adriana Lupșa-Tătaru, Asociația Happy Moms.

3.6 Relația cu furnizorii

Politica de achiziții a companiei este cea care reglementează procesul de achiziții de bunuri și servicii în cadrul Raiffeisen Bank România. După parcurgerea procesului de selecție și calificare a furnizorilor, departamentul de achiziții decide asupra aprobării și înregistrării furnizorului. În 2021, nu au existat modificări semnificative la nivelul lanțului de aprovizionare sau a relației pe care Banca o are cu aceștia.

Furnizorii noștri se împart în 3 categorii: IT, Non-IT și Chirii spații.

Furnizori*	2021	2020
Furnizori și prestatori de servicii locali**	1.337	1.335
Alți furnizori și prestatori de servicii	121	119
Total	1.458	1.454

*Furnizor: Persoană fizică sau juridică ce furnizează Băncii un bun/produs sau prestează un serviciu

**Furnizor local: Furnizor având sediul în România sau înregistrat în România

Cheltuieli furnizori	2021 (Euro)
Furnizori și prestatori de servicii locali	134.548.147 (661.976.883Lei)
Alți furnizori și prestatori de servicii	37.989.677 (186.909.210Lei)
Total	172.537.824 (848.886.093Lei)

Curs mediu: 1 EUR = 4,92 RON

În 2021, 77,98% din cheltuielile cu furnizorii au fost direcționate către cei 91,7% furnizori locali.

4. Responsabilitatea noastră pentru mediul înconjurător

Principul responsabilității se manifestă la Raiffeisen Bank România și în privința protecției mediului. Deși impactul nostru direct asupra mediului este redus, prin calitatea noastră de finanțator, jucăm un rol important în direcția reducerii impactului indirect existent la nivelul portofoliului Băncii, prin politicile de finanțare sustenabilă care vin în susținerea eforturilor de a face trecerea către o economie care să încorporeze principiile dezvoltării durabile

Dincolo de conformarea cu reglementările legislative la nivel național, ca parte a Raiffeisen Bank Internațional, am adoptat și respectăm cu strictețe politica de mediu și reglementările interne existente la nivel de Grup. Astfel, angajamentele noastre în această direcție vizează aspecte precum eficiența energetică, consumul de energie regenerabilă, transportul și mobilitatea sustenabile și practici de achiziție responsabile.

4.1 Combaterea schimbărilor climatice

Principalele riscuri de mediu cu care ne confruntăm în activitatea de zi de zi derivă din impactul negativ pe care criza climatică îl are la nivelul întregului sector economic: dependența de resurse naturale energetice neregenerabile, adoptarea unor măsuri insuficiente sau incorect dimensionate, raportat la viteza cu care apar modificările factorilor de mediu, dar și refuzul mediului economic de a se adapta la contextul curent și de a implementa planuri de acțiune care

să combată efectele și impactul negativ al schimbărilor climatice. Mai mult, un risc extrem de important la nivel național este dat și de schimbările legislative frecvente în această direcție.

Energie

Electricitate și energie pentru răcire		MWh	tep	GJ
	2019	18.673,6	1.605,9	67.224,9
	2020	16.135,1	1.387,6	58.086,4
	2021	15.600	1.341,6	56.160

Energie pentru încălzire (gaz)		MWh	tep	GJ
	2019	13.525,4	1.163,2	48.691,3
	2020	10.835,8	931,9	39.008,8
	2021	10.632,72	914,41	38277,79

Notă: în 2021, Banca și-a revizuit sistemele interne de monitorizare și colectare a consumurilor de energie electrică, gaz natural și apă. În urma revizurii, valorile prezentate în anii anteriori au fost actualizate, înregistrându-se diferențe comparativ cu cifrele prezentate în rapoartele de sustenabilitate și declarațiile nefinanciare aferente anilor 2019 și 2018. Astfel, consumul total de energie la nivelul întregii companii în anul 2019 a fost de 3.220,1 tep (134.835 GJ). În consecință, valoarea intensității energetice în 2019 a fost de $10,73 * 10^{-4}$.

An	2019			2020			2021		
	Unitate	de		t	tep	GJ	t	tep	GJ
Combustibil motorină	421,22	427,5	17.943,97	276,10	280,30	11.763,10	330,09	335,04	14.061,90
Combustibil benzină	22,41	23,5	974,84	18,6	19,5	809,1	8,13	8,54	353,70

Consum de combustibili din surse regenerabile	2019	2020	2021
Biodiesel (litri)	31.489,00	21.044,44	24.497
Bioetanol (litri)	2.270,00	1.990,51	906,69

Factor conversie	Energie electrică	Gaz natural	Benzină	Motorină
tep	1 MWh=0,086 tep	1 MWh=0,086 tep	1 t = 1,05 tep	1 t = 1,015 tep

1 t motorină = 42,6 GJ

1 t benzină = 43,5 GJ

1 KWh= $3,6 * 10^6$ J

1 GJ= 10^9 J

Transport

Transportul angajaților	2019	2020	2021
Distanța parcursă de angajații companiei cu mașinile personale în scopuri de business (km)	1.022.950	426.300	808.838
Distanța parcursă de angajații companiei cu mijloacele de transport în comun (taxi) în scopuri de business (km)	1.193.554	685.193	313.192
Distanța parcursă cu mașinile din flota companiei (km)	7.325.747	4.980.600	5.767.969
Distanța parcursă de angajații companiei cu avionul în scopuri de business (km)	3.131.462	368.273	222.435
Numărul de mașini din flota companiei	525	540	525
Diesel	502	527	509
Electric/Hibrid	3	3	4
Benzină	20	10	12

În 2021 activitatea s-a reluat în mare măsură ca în perioada pre-pandemică, explicându-se astfel creșterea distanțelor parcurse în scop de afaceri.

În prezent, la nivel local, Banca nu are implementat un sistem formal de inventariere a emisiilor de gaze cu efect de seră. Cu toate acestea, raportăm anual către Raiffeisen Bank International datele privind consumul de energie, combustibil și transportul angajaților, care sunt considerate în calculul emisiilor la nivelul întregului Grup.

4.2. Consum responsabil de resurse

Materiale

Tipul de resurse consumate	2019	2020	2021
Hârtie (kg)*	311.975	217.400	245.488
Cartușe de imprimantă și tonere (bucăți)	2.204	623	634
Materiale tipărite (formulare, din totalul consumului de hârtie, în kg)	257.721,00	160.919,54	129.296

*hârtie nereciclată

Deșuri

Deșuri reciclate (kg)	2019	2020	2021
Materiale de ambalare (hârtie)	64.338	37.275	41.871
Sticlă	14.168	Datele nu au fost monitorizate.	Datele nu au fost monitorizate.
Corpuri de iluminat	220	Datele nu au fost monitorizate.	3.857
Baterii	4.334	4.662	Datele nu au fost monitorizate.
Plastic	3.258	1.852	2.427
DEEE	75.957	78.675	13.392

Deșuri trimise spre eliminare (kg)	2019	2020	2021
Gunoi menajer	2.721.200	2.361.453	2.045.259

Din cantitatea totală de deșuri, 17.248 kg de deșuri periculoase (corpuri de iluminat, baterii, DEE-uri) și 44.308 kg de deșuri nepericuloase au fost reciclate.

Consumul de apă

Consum de apă	2019	2020	2021
Apă consumată (m ³)	60.109	48.207	28.066

Măsurile pentru reducerea impactului asupra mediului natural

În 2021 ne-am concentrat atenția pe performanța de mediu a clădirilor și spațiilor în care activăm.

Obiectivul prioritar a fost reducerea consumurilor de energie în spațiile noastre. În acest scop am demarat în 2020 un proiect încă în curs, de înlocuire a corpurilor fluorescente de iluminat cu panouri LED în agenții. Valoarea investiției pentru 2021 s-a ridicat la 1.818.548 lei.

Echipamentele de climatizare (răcire și încălzire) sunt mari consumatoare de energie, de aceea în 2021 am investit în înlocuirea unora dintre acestea cu modele mai eficiente energetic. Am înlocuit 6 centrale termice și 212 aparate de aer condiționat, investițiile fiind de 34.251 lei, respectiv 1.122.885 lei.

Un alt mod de eficientizare energetică este automatizarea unor funcțiuni ale sistemelor clădirii la sediile noastre administrative din București (Sky Tower și By Tower) ca de exemplu întreruperea automată a iluminatului la o anumită oră sau setarea temperaturii în funcție de programul de lucru. Ne preocupă și economia de apă, în acest sens la Centrul operațional Brașov am înlocuit bateriile lavoarelor cu unele cu consum redus de apă, investiția ajungând la 2.800 euro.