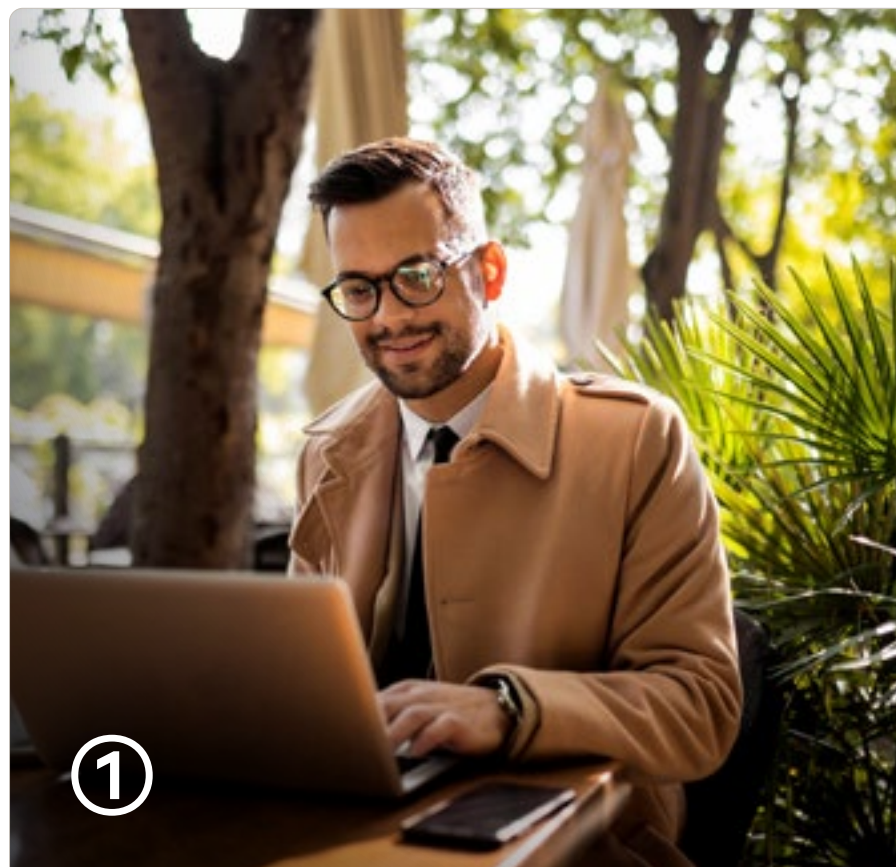




Repere privind sustenabilitatea 2024

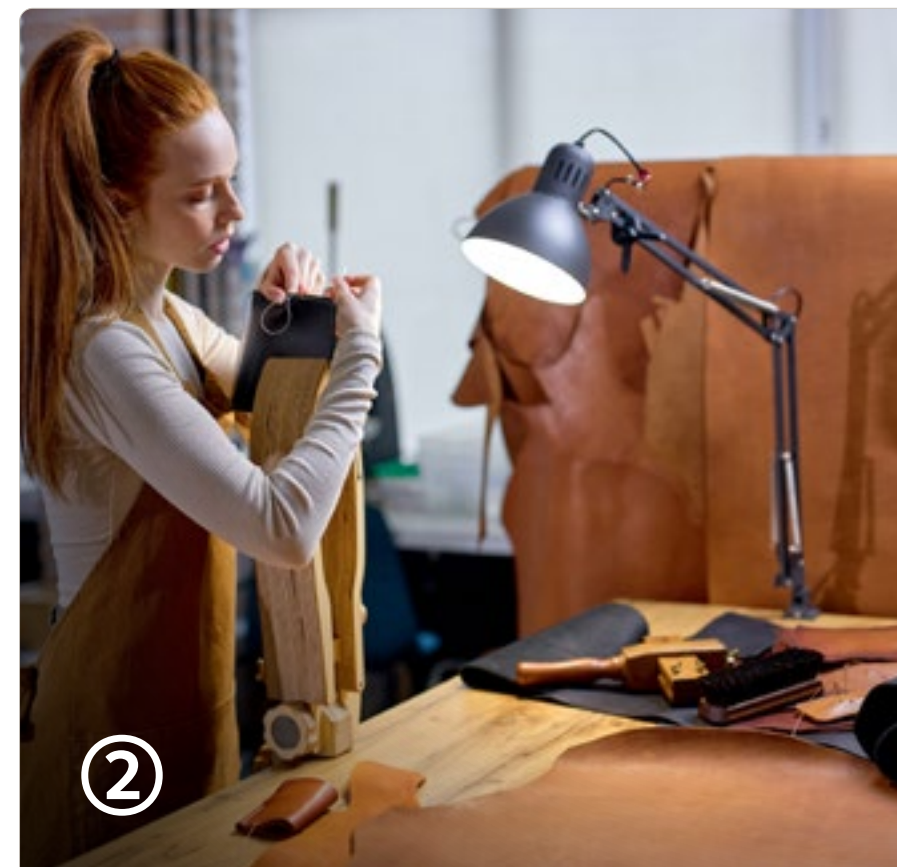
Raiffeisen Bank România

Cuvânt înainte



Informații privind guvernanța

- 1.1 Introducere
- 1.2 Guvernanța de sustenabilitate
- 1.3 Strategia de sustenabilitate
- 1.4 Analiza dublei semnificații
- 1.5 Impacturi, riscuri și oportunități identificate
- 1.6 Conduita în afaceri



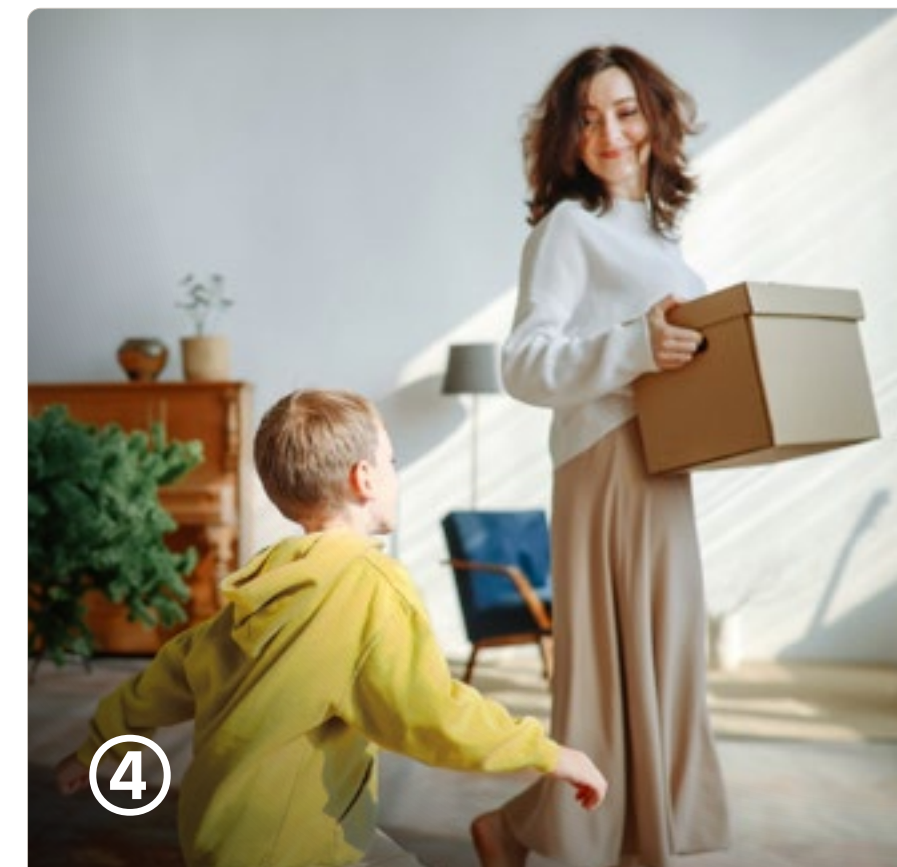
Bancher responsabil

- 2.1 Finanțare sustenabilă
- 2.2 Emisii finanțate
- 2.3 Taxonomia UE
- 2.4 Clienții noștri persoane fizice



Partener corect

- 3.1 Ecologie în operațiunile proprii
- 3.2 Angajații noștri



Cetățean implicat

- 4.1 Impactul nostru în comunitate
- 4.2 Voluntariat la Raiffeisen Bank
- 4.3 Proiecte cheie în 2024

Mesaj din partea Președintelui & CEO-ului

Zdenek Romanek

Președinte & CEO,
Raiffeisen Bank România

Dragi prieteni,

Pe parcursul anului 2024, ne-am continuat angajamentul de a facilita tranziția către o economie verde și de a construi comunități sustenabile.

Am plăcerea să vă prezint Raportul de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank România pentru anul 2024, al 16-lea an consecutiv de raportare transparentă și primul raport elaborat în conformitate cu noua Directivă privind Raportarea Corporativă de Sustenabilitate (CSRD) și cu Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS).

La Raiffeisen Bank România, înțelegem că sectorul financiar joacă un rol esențial în tranziția către o economie cu emisii reduse de carbon. La baza strategiei noastre de sustenabilitate stă parteneriatul pe care îl avem cu clienții noștri, pe care ne angajăm să îi sprijinim în eforturile lor de tranziție climatică și ecologică.

Sunt mândru în special de rezultatele noastre din portofoliul de clienți:

finanțarea sustenabilă a reprezentat 24% din portofoliul nostru de clienți corporații, iar 39% din noile credite ipotecare au fost acordate pentru clădiri cu certificat de performanță energetică clasa A sau superioară, depășindu-ne astfel obiectivele setate. În calitate de pionieri în finanțarea sustenabilă pe piața din România, am avut primele emisiuni de obligațiuni verzi în 2021 și primele emisiuni de obligațiuni sustenabile în 2022. Până la finalul anului 2024, am emis aproximativ 1 miliard de euro în obligațiuni verzi și sustenabile.

Obiectivul nostru este să continuăm să contribuim la obiectivele climatice globale prin reducerea amprentei noastre de carbon și prin sprijinirea proiectelor sustenabile, vizând un procent de 24% finanțare sustenabilă în portofoliul de clienți corporații pentru anul 2025.

Ne aliniem abordării Raiffeisen Bank International privind limitarea încălzirii globale la 1,5°C și a obiectivului lor atingere unui nivel net al emisiilor de gaze cu efect de seră egal cu zero până în 2050. În 2024, am început prin stabilirea unui obiectiv de reducere cu 21,6% a intensității emisiilor finanțate din portofoliul de credite corporate, până în 2030, raportat la nivelul de referință din anul 2023. Am reușit deja să obținem o scădere față de această bază, sprijinind planurile de tranziție ale clienților noștri.

Acțiunea climatică și economia circulară merg mână în mână. Ne-am intensificat eforturile de reducere a consumului de resurse și de promovare a circularității, prin tranziția către utilizarea de PVC reciclat pentru cardurile bancare, ajungând să folosim PVC reciclat în proporție de peste

99% din totalul PVC-ului utilizat pentru cardurile nou emise, depășind astfel ținta stabilită pentru 2024.

În centrul strategiei noastre de sustenabilitate se află angajamentul față de colegii noștri. În ultimul an, am consolidat cultura organizațională prin inițiative care prioritizează atât bunăstarea, cât și dezvoltarea profesională. Modelul nostru flexibil de lucru, programele de wellness și abordarea integrată a managementului sănătății au susținut echilibrul dintre viața profesională și cea personală a angajaților. În același timp, programele structurate de dezvoltare – ca de exemplu „Leadership Growth Center” și „ESG Academy” – au oferit echipelor noastre competențele necesare pentru a performa într-un peisaj financiar în continuă transformare. Cu o medie de 6,65 zile de training per angajat și planuri individuale de dezvoltare pentru toți colegii, investim constant în oameni, fiind cea mai valoroasă parte a companiei.

La Raiffeisen Bank România, înțelegem că informația accesibilă și transparentă, alături de serviciile incluzive, sunt esențiale pentru construirea încrederii și crearea de valoare pe termen lung. Ne străduim să oferim clienților noștri un acces mai bun la produsele și serviciile noastre. Acest lucru presupune asigurarea unor informații de calitate și îmbunătățirea experienței generale a clientului, astfel încât serviciile noastre să devină mai incluzive și mai accesibile. Ne propunem să menținem un nivel de satisfacție a clienților de peste 90% în interacțiunea cu angajații din agenții și să creștem de 400% numărul clienților care accesează planuri financiare personale până în 2030, comparativ cu începutul anului 2022.



În ceea ce privește satisfacția clienților, sunt mândru că Raiffeisen Bank România a fost recunoscută pentru serviciile personalizate oferite în agenții. Conform raportului Global Banking Benchmarks realizat de Bain & Company, am primit cele mai înalte evaluări pentru amabilitatea colegilor noștri și recomandările personalizate oferite clienților.

Într-o eră a fluxului abundent de informații, banca noastră s-a concentrat intens pe asigurarea calității, accesibilității și securității informațiilor financiare oferite clienților. În 2024, ne-am continuat strategia de promovare a unui mod de a face banking bazat pe democratizarea accesului la planificare financiară și pe discuții 1:1 cu experții noștri financiari, care îi ghidează pe clienți în crearea unui plan financiar adaptat nevoilor și veniturilor acestora.

Având aproximativ 800 de furnizori în 2024, ne propunem să fim un partener corect, dar și să solicităm echitate în relația acestora cu propriii angajați, precum și un comportament sustenabil, protejând astfel activitățile operaționale bancare și valorificând totodată oportunitatea de a contribui pozitiv la societate și mediu.

În încheiere, doresc să le mulțumesc tuturor clienților, partenerilor și colegilor noștri pentru sprijin și colaborare. Privind spre viitor, doar un efort concentrat și colectiv – alimentat de dedicarea echipei noastre, încrederea și sprijinul stakeholderilor, precum și de reziliența comunităților pe care le deservim – va asigura tranziția către o realitate sustenabilă și competitivă.

Mesaj din partea Directorului ESG & Sustenabilitate

Roxana Barbato

Director ESG & Sustenabilitate,
Raiffeisen Bank România

Pe măsură ce ne continuăm parcursul în domeniul sustenabilității, am plăcerea de a prezenta raportul nostru de sustenabilitate, care reflectă pașii importanți pe care îi facem ca organizație.

Pregătirea pentru CSRD

Unul dintre principalele noastre obiective în 2024 a fost pregătirea pentru implementarea Directivei privind Raportarea Corporativă de Sustenabilitate (CSRD). Acest nou cadru de reglementare european reprezintă atât o provocare, cât și o oportunitate pentru banca noastră. A necesitat alocarea de resurse dedicate și adaptarea proceselor interne, dar este în deplină concordanță cu angajamentul nostru pentru transparență și integrarea extinsă a criteriilor ESG. Este un instrument care ne consolidează capacitatea de a oferi părților interesate informații clare, comparabile și relevante privind performanța și impactul nostru în materie de sustenabilitate.

Progresul nostru comun

În 2023, am înregistrat progrese importante prin aprobarea strategiei noastre de sustenabilitate, structurată pe trei piloni interconectați: acționăm ca un bancher responsabil, partener corect și cetățean implicat, sprijiniți de o bază solidă de guvernare și cunoștințe.

În 2024, ne-am consolidat rolul de **bancher responsabil** prin integrarea sistematică a considerentelor de mediu și sociale în operațiunile noastre. Acest efort colaborativ ne-a permis să ne împărtășim expertiza și să dezvoltăm portofoliul de finanțări sustenabile, sprijinind astfel o creștere economică aliniată cu obiectivele generale de sustenabilitate. Ne-am consolidat poziția de **partener corect** prin construirea de parteneriate bazate pe transparență și echitate, colaborând strâns cu părțile interesate pentru a reduce amprenta noastră de mediu prin schimbări practice. Din rolul de **cetățean implicat**, am continuat să oferim sprijin comunităților în tranziția către sustenabilitate, recunoscând că progresul durabil vine prin efort colectiv și schimb de cunoștințe.

Construim pe baze solide

Mă bucur să subliniez că, în 2024, am adăugat o componentă esențială în cadrul nostru de sustenabilitate prin aprobarea **Politicii de ESG și de Sustenabilitate**, un reper important care întărește arhitectura

noastră de guvernare și oferă o direcție clară pentru eforturile noastre continue. Un alt pas esențial a fost actualizarea **Cadrului de risc ESG**, concentrat pe integrarea riscurilor ESG în procesul de creditare corporate, calculul emisiilor finanțate și implementarea **Politicii de risc ESG**, care stabilește obiectivul de intensitate a emisiilor finanțate pentru 2030 și planul de execuție aferent. În acest fel, ne propunem să contribuim la atingerea obiectivelor de dezvoltare durabilă, să amplificăm impacturile pozitive de-a lungul lanțului valoric, să asigurăm conformarea cu standardele ESG naționale și internaționale și să menținem transparența prin raportări regulate privind performanța noastră în materie de sustenabilitate.

Îmbunătățirea procesului decizional

În 2024, am îmbunătățit procesul decizional prin consolidarea structurii noastre de guvernare a sustenabilității, cu scopul de a transforma angajamentele în acțiuni concrete prin implicarea întregii organizații. Consiliul de Sustenabilitate, prezidat de CEO și alcătuit din toți membrii boardului, s-a reunit în mod regulat pentru a superviza temele ESG, a avansa implementarea strategiei și a monitoriza progresul. Acesta a lucrat în tandem cu Comitetul de Sustenabilitate, un forum colaborativ în care ambasadorii ESG și liderii de divizie au împărtășit perspective și au coordonat implementarea.



Direcția ESG & Sustenabilitate a funcționat ca un punct central de legătură, oferind expertiză și colaborând îndeaproape cu rețeaua noastră de Ambasadori ai Sustenabilității, care conduc inițiative importante în domeniile lor de activitate.

În 2024, am continuat dezvoltarea cunoștințelor interne prin investiții în formarea colegilor noștri, inclusiv prin sesiuni interactive bazate pe metodologia Climate Fresk, la care au participat aproximativ 60 de colegi din poziții cheie, pentru a înțelege mai bine provocările climatice și impactul acestora asupra activităților bancare.

Privind spre viitor, împreună

Le mulțumesc tuturor celor care au făcut parte din acest efort colectiv.

Înțelegem că parcursul nostru pe drumul sustenabilității este unul al îmbunătățirii continue. De aceea, împreună cu colegii, clienții și partenerii noștri, facem pași progresivi, învățăm din experiență și ne adaptăm abordarea pe măsură ce avansăm.

Pe măsură ce continuăm această călătorie, rămânem concentrați pe sprijinirea clienților noștri în tranziția lor climatică și ecologică, pe măsurarea transparentă a progresului nostru și pe crearea de valoare durabilă prin parteneriate. Fiecare pas ne apropie de un model financiar competitiv care servește în egală măsură oamenii și planeta.

①

Informații privind guvernanța

- 1.1 Introducere
- 1.2 Guvernanța de
sustenabilitate
- 1.3 Strategia de sustenabilitate
- 1.4 Analiza dublei semnificații
- 1.5 Impacturi, riscuri și
oportunități identificate
- 1.6 Conduita în afaceri



1.1 Introducere

Acest document reprezintă o versiune sintetizată a Declarației Consolidate de Durabilitate pentru anul 2024 a Raiffeisen Bank România, evidențiind priorități, acțiuni și impacturi ESG cheie.

Pentru o înțelegere mai profundă, inclusiv a datelor și metodologiilor în detaliu, declarația integrală este disponibilă [aici](#).

Declarația Consolidată de Durabilitate a fost publicată la data de 28 martie 2025 și este, pentru prima dată, parte integrantă a Raportului Administratorilor și situațiilor financiare, în conformitate cu cerințele CSRD și standardele ESRS. Aceasta include toate informațiile cerute de articolul 8 al Regulamentului privind Taxonomia UE și reflectă rezultatele evaluării dublei semnificații realizate de bancă. Opinia de asigurare limitată a fost oferită de Deloitte Audit SRL.



Alte cadre și reglementări privind raportarea

În calitate de membru al Grupului Raiffeisen Bank International, ne aliniem la principalele cadre și inițiative internaționale privind sustenabilitatea, inclusiv:

- Pactul Global al ONU (UN Global Compact – UNGC)
- Principiile pentru Banking responsabil (Principles for Responsible Banking – PRB)
- Inițiativa Obiectivelor Bazate pe Știință (Science Based Targets Initiative – SBTi)

→ Parteneriatul pentru Contabilizarea Carbonului în Sectorul Financiar (Partnership for Carbon Accounting Financials – PCAF)

→ Grupul de lucru privind raportarea informațiilor financiare legate de climă (Taskforce on Climate-related Financial Disclosures – TCFD)

În același timp, respectăm cerințele Autorității Bancare Europene (EBA) privind raportarea riscurilor ESG în cadrul Pilonului 3. Informațiile calitative sunt integrate în prezenta declarație de durabilitate, iar informațiile cantitative sunt disponibile pe site-ul nostru, [aici](#).

1.2 Guvernanța de sustenabilitate

Am instituit un cadru cuprinzător de guvernanță a sustenabilității, care integrează responsabilități ESG la toate nivelurile organizației noastre. Această structură asigură o supraveghere consecventă, o implementare eficientă și o monitorizare continuă a strategiei noastre de sustenabilitate și permite implicarea tuturor funcțiilor relevante prin interacțiuni/ discuții la toate nivelurile organizației.

Consiliul de sustenabilitate al Raiffeisen Bank România joacă un rol esențial în supravegherea și monitorizarea integrării principiilor și performanței ESG în activitatea băncii. Acesta este prezidat de Președinte (CEO), iar toți membrii Directoratului au drept de vot.

Membrii Directoratului au expertiză relevantă pentru domeniul ESG și participă în mod regulat la sesiuni de formare, inclusiv la workshopuri dedicate, cum a fost Climate Governance Workshop din 2024.

În anul 2024, Consiliul de Sustenabilitate a organizat 4 ședințe.

Comitetul de Sustenabilitate al Raiffeisen Bank România este un grup de lucru transversal, cu responsabilități pentru coordonare operațională privind aspecte ESG. Acest grup reunește ambasadorii ESG și directorii diviziilor din toate ariile implicate în mod semnificativ în gestionarea subiectelor ESG și funcționează ca organ consultativ și de recomandare pentru Directorat. Comitetul de Sustenabilitate este prezidat de Vicepreședintele Băncii - Divizia Corporate.

În anul 2024, Comitetul de Sustenabilitate a organizat 7 ședințe.

În 2024, am organizat ateliere de conștientizare ESG utilizând metodologia Climate Fresk, bazată pe concluziile IPCC. Prin intermediul a nouă sesiuni de lucru, am implicat aproximativ 60 de persoane-cheie, inclusiv directori, ambasadori ESG și membri ai echipei de comunicare. Participanții au explorat provocările sustenabilității, scenarii climatice și legăturile dintre activitățile economice și impacturile asupra mediului.

2024

Corelăm performanța ESG cu remunerația printr-o abordare echilibrată de tip scorecard.

Remunerația variabilă (bonusurile) depinde de indicatori cheie de performanță (KPI), cum ar fi cei financiari: rentabilitatea capitalurilor proprii (Return on Equity), raportul cost/venituri (Cost-Income Ratio) – cu o pondere de cel puțin 40% – și criterii non-financiare, unde luăm în considerare KPI relevanți pentru ESG, cum ar fi volumele ESG, țintele privind emisiile de CO₂, conformarea cu reglementările și implicarea angajaților – cu o pondere de cel mult 60%.



Integrarea sustenabilității în structura organizațională a Raiffeisen Bank România



Implementarea operațională a ESG

Implementăm principiile ESG în întreaga organizație prin desemnarea de Ambasadori ESG și de sustenabilitate pentru toate funcțiile cheie care contribuie la executarea strategiei și la raportare.

Ambasadorii sunt responsabili de asigurarea integrării aspectelor de sustenabilitate în activitățile zilnice și în procesele de luare a deciziilor din domeniile lor de responsabilitate. Ambasadorii au fost desemnați în următoarele arii:

- Finanțare corporativă sustenabilă, unde sprijină dezvoltarea de produse ESG și oferă expertiză ESG pentru segmentele de clienți corporații;
- IMM-uri și persoane fizice, cu accent pe adaptarea soluțiilor ESG și susținerea dezvoltării de oportunități de afaceri verzi și sustenabile;

- Trezorerie (Managementul finanțării), care gestionează cadrul pentru obligațiuni verzi și sustenabile și procesul de alocare a fondurilor;
- Achiziții și logistică, cu responsabilități pentru atingerea obiectivelor ecologice interne prin managementul furnizorilor și al resurselor;
- Diversitate și incluziune - arie unde ofițerul de diversitate asigură practici de lucru incluzive și monitorizează indicatorii aferenți;
- Marketing, comunicare și experiența clienților (Manager CSR), care coordonează agenda de responsabilitate socială și inițiativele de voluntariat;
- Transformarea ariei financiare (Date ESG), care gestionează datele ESG în conformitate cu cadrele de guvernare;
- Controlul riscurilor, care sprijină evaluarea riscurilor ESG și analiza portofoliilor.

Această rețea de ambasadori, susținută de Direcția ESG și Sustenabilitate, permite aplicarea consecventă a strategiei de sustenabilitate la nivelul liniilor de business, operațiunilor și funcțiilor suport.

Politicile, procedurile și cadrul nostru de intern de reglementare

Bancher responsabil			Partener corect	Cetățean implicat
aplicabil segmentului de clienți corporații → Cadrul de gestionare a riscurilor ESG → Declarația privind Politica în domeniul riscurilor ESG → ESG în procedurile pentru corporații, implementarea regulamentului ESG pentru corporații → Flux operațional ESG (fluxul tranzacțiilor pentru clienții corporații) → Politici restrictive (energie nucleară, jocuri de noroc, industrie de apărare, cărbune energetic)	aplicabil segmentului de clienți persoane fizice și IMM → Regulament ESG pentru segmentul retail → Politică de risc de credit pentru retail → Norma și procedura privind restructurarea (pentru persoane fizice) → Regulament privind distribuția produselor de investiții pentru segmentul retail	la nivel general → Cadrul pentru obligațiuni în format sustenabil → Politica pentru integrarea riscurilor de sustenabilitate (Administrare de active) → Flux de aprobare pentru campaniile de marketing → Procedură de gestionare a reclamațiilor	ecologie internă → Politica privind deplasările în interes de serviciu → Politica de achiziții → Codul de conduită pentru furnizori angajați → Politica de diversitate → Politica anti-discriminare și anti-hărțuire → Politica de gestionare a pachetului total de beneficii → Politica de remunerare → Politica privind învățarea, dezvoltarea și managementul talentelor → Politica de management al performanței → Contractul colectiv de muncă → Regulile și procedurile privind sănătatea și securitatea în muncă	→ Documentarea procesului de acordare a sponsorizărilor → Politica de voluntariat
Guvernanță generală				
→ Politica ESG și de sustenabilitate → Cod de conduită (valabil la nivelul întregului grup)	→ Politica anti-mită și anti-corupție (ABC) → Politica de gestionare a canalului de raportare a avertizărilor de integritate (whistleblowing)	→ Politica privind conflictele de interese → Cadru pentru prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului	→ Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția datelor → Politica de securitate a informațiilor	

1.3 Strategia de sustenabilitate

4 | Cetățean implicat

Strategia noastră este derivată din cadrul strategic al Raiffeisen Bank International, printr-o hartă strategică comună, planificată pentru o perioadă de doi ani și integrată în obiectivele de performanță la toate nivelurile organizaționale. Indicatorii ESG fac parte din evaluarea de performanță a membrilor directoratului.

Monitorizăm și raportăm progresul cel puțin de două ori pe an pentru a asigura reacții rapide la tendințele emergente și la evoluțiile cadrelor de reglementare.

RBRo Planul Strategic

Viziunea 2025

Suntem grupul de servicii financiare cel mai recomandat



Clienți

Ne străduim constant să îmbunătățim experiența clienților și să le permitem acestora să obțină mai mult în viața lor și în afacerile lor.



Angajați

Apreciem expertiza și creăm un mediu de lucru care promovează colaborarea, creativitatea și spiritul antreprenorial.



Acționari

Ne propunem să generăm valoare solidă și durabilă pentru acționari.



Publicul Larg

Acționăm într-un mod responsabil din punct de vedere social, promovând bunăstarea pe termen lung a oamenilor și afacerilor din piețele noastre.

Piloni strategici și domenii de focus

Creștere susținută

Creșterea susținută a afacerii și rentabilitatea modelului de afaceri

Alocare eficientă a resurselor

Potențialul de afaceri nou

Centrare pe client

Experiența superioară a clienților bazată pe excelența datelor și înțelegerea profundă a clienților

Experiența clienților

Înțelegerea clienților bazată pe date

Eficiență

Competitivitatea costurilor prin accelerarea digitalizării și valorificarea puterii Grupului

Sinergiile și scalarea grupului

Excelența digitală și operațională

Viteză și adaptabilitate

Adaptabilitate ridicată la evoluțiile pieței în schimbare rapidă și valorificarea noilor tehnologii

Adaptabilitatea organizațională

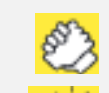
Noi tehnologii

Oameni și cultură

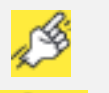
Cultură de lucru atrăgătoare și performantă

Angajator atrăgător

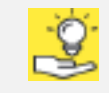
Cultură de înaltă performanță



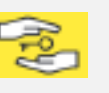
Colaborare



Proactivitate



Învățare

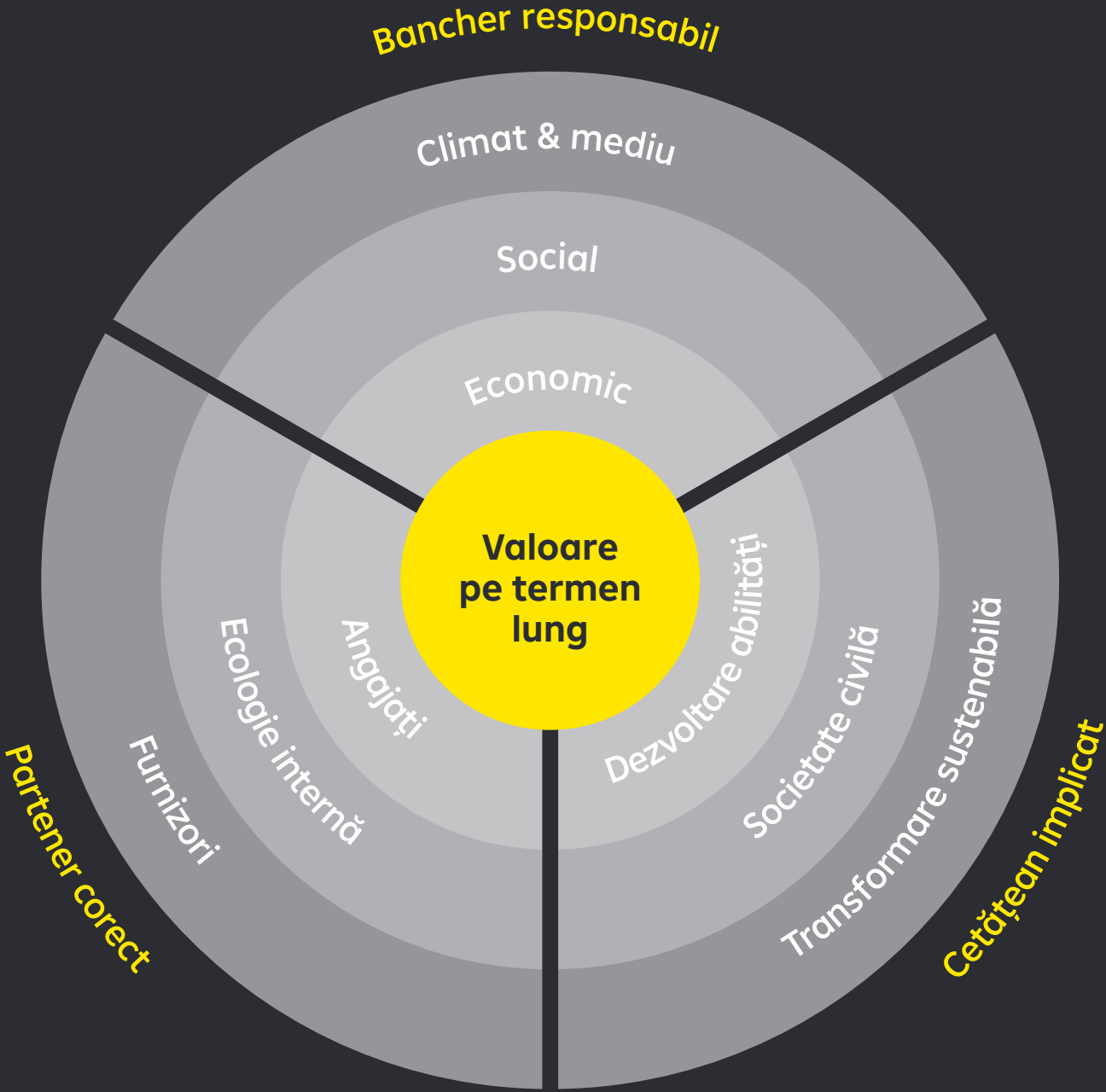


Responsabilitate

Planul este executat cu respectarea cadrului regulatoriu de conformitate și reglementare din perspectiva riscului, capitalului, lichidității și aspectelor de ESG.

Sustenabilitatea este o parte integrantă a strategiei noastre de business. Existența unei strategii de sustenabilitate dedicate, cu obiective clare, este esențială — nu doar pentru a respecta noile cerințe de reglementare, ci și pentru a răspunde așteptărilor autorităților de supraveghere, investitorilor, clienților și societății în ansamblu.

Consumatorii solicită tot mai multe produse și servicii sustenabile. Angajații au așteptări mai mari de la companii și își aleg locurile de muncă nu doar în funcție de valorile declarate ale companiei, ci și de impactul și rezultatele reale ale acesteia.



Pilon

Bancher responsabil

Partener corect

Cetățean implicat

Cum construim valoare

stimularea dezvoltării economice, luând în considerare aspectele climatice, de mediu și sociale în activitatea de bază

construirea de parteneriate corecte și transparente cu părțile interesate interne și externe relevante și reducerea amprentei asupra mediului

sprijinirea ecosistemului comunităților care colaborează în tranziția către sustenabilitate

Pe ce ne concentrăm

- alinierea portofoliului la obiectivele Acordului de la Paris
- sprijinirea clienților noștri în tranziția climatică și de mediu

- ecologie internă
- angajați

- generăm impact pentru comunitățile noastre pe baza următoarelor direcții: stiluri de viață sănătoase și sustenabile, competențe pentru viitor și transformare sustenabilă a afacerilor, completate de un angajament constant față de artă și cultură, precum și față de diversitate și incluziune

Bancher responsabil



⌚ Orizont de timp	Portofoliul de clienți corporații Emisii finanțate	💡 Indicator	Retail Persoane fizice		Corporate
🏠 Pe termen scurt (până în 2025)	Dezvoltarea și implementarea elementelor-cheie ale planului local de execuție pentru susținerea atingerii obiectivelor pe termen mediu: → cu un accent special pe industriile cu intensitate mare a emisiilor de carbon → cu accent pe interacțiunea cu clienții → susținerea industriilor cu emisii reduse de carbon		% din volumul noilor credite ipotecare acordate pentru clădiri cu clasa energetică A	% din portofoliul total de credite ipotecare să fie reprezentat de clădiri cu clasa energetică A	% portofoliul total de finanțări acordate clienților corporații să fie reprezentat de finanțări pentru proiecte sustenabile
		🏠 Progres 2024	39%	27%	24%
🏠 Pe termen mediu (până în 2030)	Reducerea intensității emisiilor de gaze cu efect de seră (GES) finanțate prin portofoliul de credite corporate cu 21,6% până în 2030. Adaptarea continuă a planului de execuție – Portofoliul de emisii finanțate.	➡ Ținta 2024	30%	25%	22%
		➡ Ținta 2025	—	—	24%
🏠 Pe termen lung (până în 2050)	Alinierea la abordarea Raiffeisen Bank International privind traiectoria de limitare a încălzirii globale la 1,5°C și la ținta de neutralitate climatică până în 2050.				



Bancher responsabil



Confidențialitatea datelor	Securitate cibernetică și reziliență	Acces la informații de calitate	Practici de marketing responsabil	Nediscriminare	Acces la produse și servicii
Simplificarea cadrului pentru protecția datelor cu caracter personal prin sesiuni de instruire dedicate angajaților.	Îmbunătățirea rezilienței cibernetică, menținerea conformității, creșterea inițiativelor de conștientizare a securității angajaților	Menținerea satisfacției clienților în relația cu angajații din agenții la un nivel ridicat – peste 90* Creșterea cu 400% a numărului de clienți care accesează planuri financiare personalizate, legate de pensii, asigurări și investiții până în 2030 (comparativ cu începutul anului 2022)** Garantarea/asigurarea gestionării la timp și corecte a tuturor reclamațiilor clienților și a analizei cauzelor acestora	Minimizarea tuturor amenzilor legate de comunicările de marketing (țintă: zero)	100% dintre angajați instruiți anual în prevenirea și combaterea discriminării și hărțuirii	Deși nu am definit încă obiective numerice specifice în acest domeniu, ne concentrăm în prezent pe punerea în aplicare a cerințelor Actului european privind accesibilitatea

*pe baza scorului net de satisfacție al băncii, următoarele aspecte fiind cele mai apreciate - transparența informațiilor, claritatea comunicării, atitudinea). Accentul se pune pe: utilizarea unui limbaj ușor de înțeles și explicații clare, caracterul complet al informațiilor furnizate.

**datele monitorizează clienții unici pentru fiecare tip de produs, dar sunt posibile suprapuneri între bazele de date, iar clienții care dețin mai multe produse pot fi numărați de mai multe ori.



Partener corect: ecologie internă

🕒 Orizont de timp	Emisii din propriile operațiuni	💡 Indicator	PVC reciclat în producția de carduri noi	Energie regenerabilă (contractată direct)
📈 Pe termen scurt (până în 2025)	Implementarea unor măsuri cu impact în operațiunile proprii pentru reducerea emisiilor de CO ₂ asociate ecologiei în propriile operațiuni.	📈 Progres 2024	99,93%	100%
📈 Pe termen mediu (până în 2030)	Contribuție la obiectivul Raiffeisen Bank International de reducere a emisiilor absolute de GES Scop 1 și 2 din operațiunile proprii cu 42%, raportat la anul de bază 2024. Contribuție continuă la planul de tranziție al RBI și măsurile aferente.	➡️ Ținta 2024	>90%	>90%
📈 Pe termen lung (până în 2050)	Susținerea angajamentului Raiffeisen Bank International de acțiune în conformitate cu traiectoria de limitare a încălzirii globale la 1,5°C și de a se alinia obiectivului de emisii net-zero de gaze cu efect de seră până în 2050.	➡️ Ținta 2025	99%	—



Partener corect: angajați



Indicator	Locuri de muncă stabile	Libertatea de asociere și dialog social	Formare și dezvoltare	Retenția angajaților	Prevenirea hărțuirii și promovarea unui mediu de lucru sigur	Echilibru viață profesională – viață personală	Egalitate de gen și remunerare echitabilă		Diversitate și incluziune
	angajați cu contracte de muncă permanente	angajați acoperiți de prevederile Contractului Colectiv de Muncă	numărul mediu de zile de training per angajat	fluctuația totală	programe obligatorii de formare a angajaților în materie de sănătate și siguranță și de violență și hărțuire	valoarea medie a scorului obținut la întrebările legate de bunăstare, în sondajele dedicate angajaților	reprezentarea de gen (pentru genul subreprezentat)	diferența de remunerare între femei și bărbați	scorurile medii obținute la sondajele de satisfacție a angajaților
Progres 2024	96,6%	100%	~6,6 zile 53 ore	14%	—	—	—	—	—
Ținta 2025	≥85%	100%	≥4	≤12%	100%	≥80%	42%*	—	≥80%
							Lansarea unui proiect de transparență salarială, aliniat cu Directiva UE privind transparența salarială		
Ținta 2026	—	—	—	—	—	—	—	≥5%*	—

*reprezentarea genului subreprezentat în cadrul consiliului de supraveghere, al directoratului și la nivelul B-1

** diferența de remunerare între femei și bărbați pentru muncă de valoare egală, excepții justificate prin criterii obiective, neutre din punctul de vedere al genului

Cetățean implicat

Indicator	Investiții în comunitate	Voluntariat
Progres 2024	91% creștere a bugetului pentru investiții comunitare alocat proiectelor de sustenabilitate în 2024 față de 2023.	115% creștere a numărului de ore de voluntariat ale angajaților în 2024 față de 2023.
Ținta 2025	Ne propunem ca cea mai mare parte a bugetului de investiții comunitare să fie direcționată către proiecte de sustenabilitate, cu un minim de 50% până în 2025.	Creșterea numărului de ore de voluntariat ale angajaților cu 10% față de 2024.



1.4 Analiza dublei semnificații

4 | Cetățean implicat

Implicarea părților interesate și analiza dublei semnificații

Implicarea părților interesate este un aspect esențial al strategiei noastre de sustenabilitate și al modelului nostru de guvernanță. Credem că înțelegerea așteptărilor, preocupărilor și ideilor celor care sunt afectați direct sau indirect de activitatea noastră ne permite să ne rafinăm prioritățile strategice, să abordăm mai eficient aspectele de sustenabilitate și să rămânem aliniați provocărilor sociale și de mediu în continuă evoluție.

Modelul nostru de implicare a părților interesate este intenționat descentralizat: diferite unități de business și subsidiare conduc dialogurile relevante pentru domeniile lor specifice de expertiză și operațiuni. Această abordare asigură că discuțiile sunt practice și adaptate contextului. Totuși, pentru a păstra coerența și trasabilitatea, ne bazăm și pe o coordonare centralizată — asigurată de Direcția ESG și Sustenabilitate.

Dialogul cu părțile interesate este mai mult decât o formalitate; este un proces de învățare permanent care ne influențează modul în care ne desfășurăm activitatea, dezvoltăm produse, evaluăm riscurile și prioritizăm investițiile. Ne sprijină în alinierea operațiunilor noastre la nevoile și așteptările societății, contribuind în același timp la obiectivele mai extinse de sustenabilitate.

Raiffeisen Bank România ascultă în mod sistematic opiniile părților sale interesate și le integrează în procesele de luare a deciziilor strategice

Scopul implicării

- ☆ Colectarea de perspective și feedback
- ☆ Identificarea aspectelor de sustenabilitate
- ☆ Susținerea obiectivelor de sustenabilitate
- ☆ Creșterea transparenței și a responsabilității

Identificarea părților interesate

Evaluarea dublei semnificații

Integrarea în strategie

Categorii de părți interesate

- Angajați
- Clienți
- Autorități de reglementare
- Acționari
- Investitori
- Furnizori
- ONG-uri



O parte dintre inițiativele noastre de implicare a părților interesate în 2024:

Ianuarie

Am participat la evenimentul „Circularitate în acțiune”, care a reunit sectorul public și privat, sub coordonarea Pivot C, IFC și Cancelaria Prim-Ministrului.



Martie

Am participat la masa rotundă „Noua Economie & Societate: Soluții financiare inovatoare pentru echitate socială – De la incluziune financiară la schimbare sistemică”, organizată de Aspen.

Aprilie

Am fost parteneri ai Ambasadei Sustenabilității în România pentru susținerea programului „Jurnaliști pentru Sustenabilitate”, un program de formare destinat îmbunătățirii acoperirii media a temelor de sustenabilitate.



Mai

Am organizat Cereal Expert, un eveniment anual dedicat clienților corporații din sectorul agribusiness.

Iunie

Am participat la cea de-a doua ediție a Gender Equal Financing Conference 2024, organizată de Camera de Comerț pentru Diversitate din România.

Septembrie

Am participat la Financial Inclusion Summit, eveniment intern organizat de Raiffeisen Bank International, axat pe soluții de bună practică în domeniul incluziunii financiare.

Octombrie

Am fost parteneri principali ai conferinței Sustainability Inspiration Day, care a prezentat modalități concrete de transpunere a conceptului de sustenabilitate în acțiuni reale.



Noiembrie

Am participat la Biodiversity Day, găzduit de Raiffeisen Bank International – o zi tematică dedicată naturii și biodiversității în sectorul bancar.



Pe parcursul întregului an:

Am distribuit chestionare partenerilor noștri ONG, utilizând metodologia London Benchmarking Group (LBG), pentru a evalua în mod sistematic impactul portofoliului nostru CSR.

Am participat activ la mese rotunde și grupuri de lucru din industrie, inclusiv masa rotundă a Asociației Române a Băncilor pe tema finanțării verzi și Grupul de Lucru pentru Diversitate din cadrul Ambasadei Sustenabilității.

Procesul de analiză a dublei semnificații

În 2024, am realizat prima noastră evaluare cuprinzătoare, aliniată Standardelor Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS).

2024

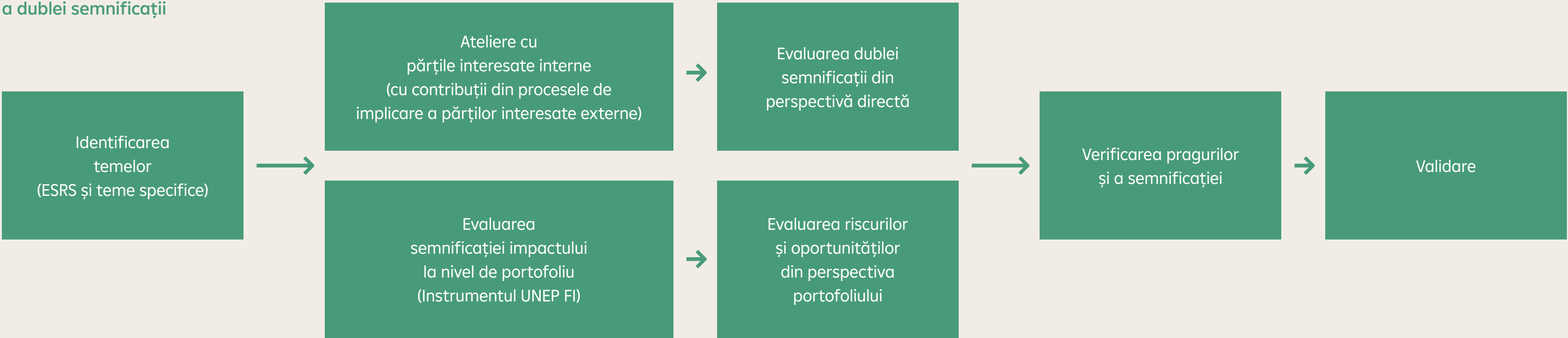
Ca parte a procesului de evaluare a dublei semnificații, am analizat cele mai relevante teme ESG atât în cadrul operațiunilor proprii, cât și la nivelul portofoliului nostru. La nivel intern, o echipă dedicată a coordonat ateliere structurate cu departamentele-cheie pentru a evalua impacturile potențiale și reale, riscurile și oportunitățile aferente

operațiunilor noastre, pe baza criteriilor definite de ESRS. În ceea ce privește portofoliul, am utilizat instrumentul UNEP FI Portfolio Impact Analysis Tool pentru a cartografia impacturile indirecte și legătura dintre structura veniturilor și riscurile financiare, aplicând praguri cantitative și ajustări calitative. Rezultatele au fost validate la mai

multe niveluri și fundamentează acum stabilirea priorităților strategice și procesul de raportare.

Pentru detalii complete privind metodologia — precum sistemul de punctare, scorul evaluărilor și criteriile aplicate — vă rugăm să consultați versiunea integrală a Declarației de Durabilitate.

Procesul nostru de analiză a dublei semnificații



1.5 Impacturi, riscuri și oportunități identificate

4 | Cetățean implicat

Evaluarea noastră din 2024 a fost realizată într-un context dinamic, marcat de riscuri economice, geopolitice și de mediu.

Prin prisma dublei semnificații, am identificat aspectele de durabilitate cele mai relevante atât pentru părțile noastre interesate, cât și pentru activitatea noastră — atât în ceea ce privește impactul generat asupra oamenilor și mediului, cât și din perspectiva implicațiilor financiare ale acestor aspecte.

Aceste aspecte semnificative sunt incluse în Declarația noastră consolidată de Durabilitate și ghidează gestionarea responsabilităților noastre economice, sociale și de mediu.



Aspect de durabilitate	Sub-temă ESRS	Sub-sub-temă ESRS	Tip IRO	Model de afaceri	Lanțul valoric	Răspuns în luarea deciziilor strategice	Orizontul de timp	Partea interesată
Schimbările climatice E1	Atenuarea schimbărilor climatice	n/a	risc oportunitate	→ non-retail → retail	▣ în aval prin activitatea de creditare ▣ operațiuni proprii ▣ în amonte (furnizori)	Efortul de aliniere în mod constant al portofoliul la obiectivele Acordului de la Paris și de îmbunătățire a experienței clienților, permițându-le acestora să aibă rezultate mai bune în tranziția lor Eficiența energetică, călătoriile de afaceri și reducerea emisiilor flotei, achiziționarea de energie regenerabilă - model de operațiuni sustenabil și eficient	▣ termen scurt ▣ termen mediu ▣ termen lung	→ Experți interni → Clienți non-retail și retail → Furnizori → Angajați
	Energia în schimbările climatice	n/a	impact negativ risc oportunitate	→ non-retail → retail	▣ în aval prin activitatea de creditare ▣ operațiuni proprii ▣ în amonte (furnizori)	Efortul de aliniere în mod constant al portofoliul la obiectivele Acordului de la Paris și de îmbunătățire a experienței clienților, permițându-le acestora să aibă rezultate mai bune în tranziția lor Creștere susținută: creștere susținută a afacerii și profitabilitate a modelului de afaceri	▣ termen mediu spre ▣ termen lung	→ Clienți non-retail și retail → Experți interni → Furnizori → Angajați
	Adaptarea la schimbările climatice	n/a	impact negativ		▣ operațiuni proprii ▣ în amonte (furnizori)	Măsuri de simulare de criză stres și de adaptare, măsuri de control al costurilor, creștere și profitabilitate a modelului de afaceri	▣ termen scurt ▣ termen lung	→ Experți interni → Furnizori → Angajați
Economie circulară E5	Intrările de resurse	n/a	impact pozitiv impact negativ	→ non-retail → retail	▣ în aval prin activitatea de creditare ▣ operațiuni proprii ▣ în amonte (furnizori)	Creștere susținută: creștere susținută a afacerii și profitabilitate a modelului de afaceri Efortul constant de îmbunătățire a experienței clienților, permițându-le acestora să aibă rezultate mai bune în practicile lor de economie circulară	▣ termen scurt ▣ termen lung	→ Experți interni → Furnizori → Angajați → Clienți non-retail și retail
	Ieșirile de resurse	n/a	impact negativ	→ non-retail → retail	▣ în aval prin activitatea de creditare	Efortul constant de îmbunătățire a experienței clienților, permițându-le acestora să aibă rezultate mai bune în practicile lor de economie circulară	▣ termen scurt	→ Experți interni → Clienți non-retail și retail

Aspect de durabilitate	Sub-temă ESRS	Sub-sub-temă ESRS	Tip IRO	Model de afaceri	Lanțul valoric	Răspuns în luarea deciziilor strategice	Orizontul de timp	Partea interesată
Forța de muncă proprie S1	Condiții de muncă	Locuri de muncă sigure Timpul de lucru Salarii adecvate Dialog social Libertatea de asociere Negocierea colectivă Echilibru între viața profesională și cea privată Sănătatea și siguranța	impact pozitiv	→ În principal personal administrativ și din sucursale	▣ operațiuni proprii	Oameni și cultură: angajator de top și cultură de lucru performantă	▣ termen scurt ▣ termen mediu ▣ termen lung	→ Angajați
		Egalitatea de gen și plata egală pentru muncă de valoare egală	impact pozitiv oportunitate	→ În principal personal administrativ și din sucursale	▣ operațiuni proprii	Oameni și cultură: angajator de top și cultură de lucru performantă	▣ medium term ▣ termen lung	→ Angajați
		Formare și dezvoltarea competențelor	impact pozitiv risc	→ În principal personal administrativ și din sucursale	▣ operațiuni proprii	Oameni și cultură: angajator de top și cultură de lucru performantă	▣ termen scurt ▣ termen mediu	→ Angajați
		Ocuparea forței de muncă și incluziunea persoanelor cu dizabilități	impact pozitiv oportunitate	→ În principal personal administrativ și din sucursale	▣ operațiuni proprii	Oameni și cultură: angajator de top și cultură de lucru performantă	▣ termen scurt ▣ termen lung	→ Angajați
		Măsuri împotriva violenței și a hărțuirii la locul de muncă	impact negativ	→ În principal personal administrativ și din sucursale	▣ operațiuni proprii	Oameni și cultură: angajator de top și cultură de lucru performantă	▣ termen scurt	→ Angajați
		Diversitatea	impact pozitiv oportunitate	→ În principal personal administrativ și din sucursale	▣ own operations	Oameni și cultură: angajator de top și cultură de lucru performantă	▣ termen scurt ▣ termen lung	→ Angajați
	Alte drepturi legate de muncă	Confidențialitatea	impact negativ	→ În principal personal administrativ și din sucursale	▣ operațiuni proprii	Oameni și cultură: angajator de top și cultură de lucru performantă	▣ termen scurt ▣ termen scurt	→ Angajați

Aspect de durabilitate	Sub-temă ESRS	Sub-sub-temă ESRS	Tip IRO	Model de afaceri	Lanțul valoric	Răspuns în luarea deciziilor strategice	Orizontul de timp	Partea interesată
Consumatorii și utilizatorii finali S4	Impacturile legate de informare pentru consumatori și/sau utilizatorii finali	Confidențialitatea	impact negativ	→ retail	în amonte în aval	Intimitate Noi tehnologii	termen scurt termen scurt	→ Clienți persoane fizice
		Accesul la informații (de calitate)	impact pozitiv oportunitate	→ retail	în aval	Creștere susținută Orientare spre client	termen scurt termen lung	→ Clienți persoane fizice
	Incluziunea socială a consumatorilor și/sau a utilizatorilor finali	Nediscriminarea	impact negativ risk	→ retail	în aval	Centrarea pe client: experiență superioară a clienților bazată pe excelența datelor și înțelegerea profundă a clienților	termen mediu	→ Clienți persoane fizice
		Accesul la produse și servicii	impact negativ	→ retail	în aval	Centrarea pe client: experiență superioară a clienților bazată pe excelența datelor și înțelegerea profundă a clienților	termen scurt termen mediu	→ Clienți persoane fizice
		Practici de comercializare responsabile	impact pozitiv	→ retail	în aval	Eficiență Creștere susținută	termen scurt	→ Clienți persoane fizice
	Securitate cibernetică și reziliență	Securitate cibernetică și reziliență	impact pozitiv oportunitate	→ retail	în aval	Securitate cibernetică: viteză și adaptabilitate – adaptabilitate ridicată la evoluțiile pieței în schimbare rapidă și valorificarea noilor tehnologii	termen scurt termen mediu	→ Clienți persoane fizice

Aspect de durabilitate	Sub-temă ESRS	Sub-sub-temă ESRS	Tip IRO	Model de afaceri	Lanțul valoric	Răspuns în luarea deciziilor strategice	Orizontul de timp	Partea interesată
Conduita profesională G1	Cultură corporativă	Guvernanță corporativă și conformitate etică puternică	impact pozitiv impact negativ	→ În principal personal administrativ și din sucursale → Furnizori, non-retail, active gestionate	operațiuni proprii în amonte în aval	Guvernanță: guvernanță puternică pentru gestionarea riscurilor	termen scurt spre termen mediu	→ Angajați, parteneri de afaceri → Concurență → Autorități naționale și de reglementare
	Protecția avertizorilor de integritate	Protecția avertizorilor	impact pozitiv	→ În principal personal administrativ și din sucursale → Furnizori, non-retail, active gestionate	operațiuni proprii în amonte în aval	Guvernanță: guvernanță puternică pentru gestionarea riscurilor	termen scurt	→ Angajați, parteneri de afaceri → Concurență → Autorități naționale și de reglementare
	Corupție și mită - incidente	Corupție și mită - incidente.	impact negativ impact pozitiv	→ În principal personal administrativ și din sucursale → Furnizori, non-retail, active gestionate	operațiuni proprii în amonte în aval	Guvernanță: guvernanță puternică pentru gestionarea riscurilor	termen scurt	→ Parteneri de afaceri → Concurență → Autorități naționale și de reglementare
	Specific entității	Combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului	impact pozitiv impact negativ	→ Furnizori, retail, non-retail, active gestionate	operațiuni proprii în amonte în aval	Guvernanță: guvernanță puternică pentru gestionarea riscurilor	termen scurt	→ Parteneri de afaceri → Concurență → Autorități naționale și de reglementare
	Managementul relațiilor cu furnizorii, inclusiv practicile de plată	Partener corect pentru furnizori	impact negativ	→ Furnizori	în amonte	Eficiență Creștere susținută	termen scurt termen mediu	→ Furnizori

1.6 Conduita în afaceri

Aderăm la un cadru solid de guvernare, care echilibrează interesele părților interesate, asigură un management transparent și promovează crearea de valoare pe termen lung. Am menținut o comunicare constantă cu acționarii, am respectat obligațiile legale privind transparența și am furnizat în timp util informații actualizate cu privire la performanță și indicatorii de guvernare.

Practicile noastre de guvernare sunt, de asemenea, alinate cu angajamentele noastre în materie de sustenabilitate și cu standardele internaționale, care ne ghidează activitatea dincolo de conformitate.



Anul 2024 a fost marcat de un puternic accent pe consolidarea practicilor etice de afaceri, a transparenței și a conformării legale la nivelul întregului nostru ecosistem. Politicile noastre privind conduita în afaceri – incluzând Codul de Conduită, cadrul de reglementare anticorupție (Anti-Bribery & Corruption) și prevenirea a spălării banilor (Anti-Money Laundering), platforma de whistleblowing și Codul de Conduită pentru Furnizori – au funcționat sinergic pentru prevenirea abaterilor și promovarea responsabilității.

În anul 2024, numărul incidentelor privind încălcarea legislației anti-corupție și anti-mită, precum și valoarea amenzilor pentru încălcarea legislației anti-corupție și anti-mită au fost zero.

2024



Ne-am menținut angajamentul față de integritate, conduită etică în afaceri și transparență printr-un cadru solid de politici și procese, conceput pentru a preveni comportamentele neetice și pentru a promova o cultură corporativă a responsabilității. În centrul acestui cadru se află Codul de Conduită, obligatoriu pentru toți angajații, care acoperă domenii-cheie precum relațiile cu clienții și investitorii, tratamentul echitabil al angajaților, responsabilitatea socială și de mediu, precum și prevenirea criminalității financiare. Codul se aplică tuturor operațiunilor și relațiilor de afaceri, atât din amonte, cât și din aval, și reflectă angajamentul față de drepturile omului, egalitate de șanse și dezvoltare sustenabilă.

Toți angajații au obligația de a finaliza periodic instruirea privind Codul de Conduită și de a semna o declarație de conformare. Acest proces asigură o aplicare continuă a principiilor privind tratamentul echitabil, nediscriminarea și angajament etic la toate nivelurile organizației.

Evităm activ implicarea în relații de afaceri sau sectoare asociate cu încălcări ale drepturilor omului, degradare a mediului sau practici neetice. În acest sens, suntem atenți la finanțarea activităților care ar putea fi legate de arme controversate, impact negativ asupra mediului sau influență politică, menținându-ne poziția de actor neutru politic și responsabil social.

În ceea ce privește lupta împotriva corupției, obiectivul nostru este de a preveni, detecta și răspunde, prin politici clare, proceduri interne și canale dedicate de raportare, la cazuri de mită și corupție. În conformitate cu Codul de Conduită, aplicăm o politică de toleranță zero față de comportamentele ilegale sau neetice în afaceri, precum mita și corupția. Pentru a ne asigura că programul ABC (Anti-Bribery and Corruption) primește atenția corespunzătoare, funcțiile de management susțin și promovează periodic activități și inițiative relevante din perspectiva prevenirii mitei și corupției, de exemplu prin participarea la campanii interne de comunicare adresate tuturor angajaților.

Abordarea noastră îmbină prevenirea, detectarea și reacția, prin: stabilirea clară a responsabilităților, organizarea de instruiți regulate, menținerea mecanismelor de raportare, verificarea partenerilor și asigurarea unei supravegheri riguroase a eticii. Investigațiile sunt realizate în mod independent și sunt raportate către managementul de vârf.

Toți angajații și funcțiile de management au obligația de a participa la traininguri ABC, furnizate prin platforma de e-learning, prin sesiuni față în față și campanii de conștientizare. Funcțiile expuse la risc sunt acoperite în proporție de 100% de programele de formare/ training. Membrii organismelor de conducere, administrare și supraveghere sunt instruiți în cadrul programului **Fit & Proper**.



Acoperirea programelor de instruire anti-mită și anticorupție pe categorii de angajați

2024

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

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

G1-3 - Prevenirea și depistarea corupției și a dării sau luării de mită

Grup

Bancă

Formarea privind combaterea corupției și a dării de mită pe categorii de angajați

Consiliul de Supraveghere

85%

100%

Directoratul (primul nivel managerial)

100%

100%

B-1 (al doilea nivel managerial)

98%

98%

B-2 (I treilea nivel managerial)

98%

98%

Alte poziții de management

100%

100%

Alte categorii de angajați

99%

99%

Aceste cursuri de formare sunt adaptate rolurilor și responsabilităților specifice și includ module dedicate conflictelor de interese, politicilor privind oferirea și acceptarea de cadouri, precum și eticii în luarea deciziilor. Complementar acestora sunt implementate controale de rutină, evaluări de risc, procese de declarare a cadourilor, invitațiilor, intereselor de afaceri și angajamentelor externe.

Prevenirea și detectarea comportamentelor neetice sunt integrate în cultura organizațională prin formare continuă. Toți angajații, de la cei noi până la conducerea superioară, participă la cursuri regulate de conformitate, inclusiv la module special concepute pentru funcțiile sensibile.

2024

În 2024, programul nostru de formare în domeniul conformității a acoperit următoarele teme:

- Prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului
- Mecanisme de avertizare internă (whistleblowing) și protecția avertizorilor
- Prevenirea mitei și corupției
- Conflicte de interese
- Obligații interne de raportare

Formatele de instruire au inclus e-learning interactiv cu componente de testare, sesiuni la fața locului și sesiuni țintite pentru rolurile expuse riscului. Eficiența programului de instruire este evaluată în mod regulat și adaptată în funcție de feedback-ul primit și modificările legislative.

În același timp, mecanismul de avertizare de integritate (whistleblowing) joacă un rol esențial în asigurarea responsabilizării și transparenței. Acesta este disponibil atât pentru angajați, cât și pentru părți interesate externe, permițând raportarea anonimă a oricărei încălcări a normelor, incluzând fraudă, hărțuire, abuz de piață sau discriminare.

Sesizările sunt gestionate confidențial și independent de către investigatori instruiți. O importantă campanie de conștientizare, derulată în 2024, a contribuit la creșterea vizibilității mecanismului în rândul angajaților, consolidând mesajul că toate sesizările sunt tratate cu seriozitate și monitorizate prin măsuri adecvate. Toate investigațiile sunt documentate într-un sistem securizat și, dacă este necesar, sunt escaladate către conducerea de nivel superior sau organele de supraveghere.

Combaterea criminalității financiare este o altă prioritate strategică. Cadrul nostru de prevenire a spălării banilor (AML) și combatere a finanțării terorismului (CTF) este pe deplin aliniat recomandărilor legislației naționale în vigoare și recomandărilor FATF.

2024

În 2024, componentele-cheie ale cadrului AML/CTF (prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului) au inclus:

- Numirea unor ofițeri AML/CTF dedicați care raportează direct organelor de conducere superioară
- Aplicarea sistematică a unui proces corespunzător de cunoaștere a clientelei bazat pe risc, incluzând verificări extinse pentru clienții cu risc ridicat și entitățile offshore
- Monitorizarea continuă a tranzacțiilor, comportamentului clienților și beneficiarilor reali
- Raportarea suspiciunilor către autoritățile competente și unitățile relevante pentru sectorul financiar
- Audituri interne periodice și evaluări externe
- Programe de formare și conștientizare dedicate pentru tot personalul implicat

Cadrul este revizuit anual și ajustat în funcție de modificările legislative și de evoluțiile operaționale. Această abordare globală a contribuit în mod semnificativ la reducerea expunerii la riscuri AML/CTF și la consolidarea încrederii autorităților de reglementare, partenerilor și clienților.

În egală măsură, am acordat o atenție sporită eticii și sustenabilității în relațiile cu furnizorii. Având un portofoliu de aproximativ 800 de furnizori (preponderent din domeniile IT, facility management, consultanță și marketing), ne-am folosit poziția pentru a promova practici de afaceri responsabile.

Toți furnizorii trebuie să respecte Codul de Conduită al Furnizorilor la nivel de Grup, care include standarde minime privind mediul, condițiile de muncă și drepturile omului. Nerespectarea Codului poate duce la încetarea relației comerciale.

2024

În 2024, am continuat dezvoltarea programului de evaluare ESG. Ne angajăm ca până în 2030, fiecare furnizor să fi trecut prin cel puțin o evaluare a performanței în ceea ce privește sustenabilitatea.

Totodată, am monitorizat și îmbunătățit practicile noastre de plată, pentru a asigura compensarea corectă și la timp, întărindu-ne astfel reputația de partener de afaceri responsabil și de încredere.

②

Bancher responsabil

- 2.1 Finanțare sustenabilă
- 2.2 Emisii finanțate
- 2.3 Taxonomia UE
- 2.4 Clienții noștri persoane fizice



Ca parte a angajamentului nostru față de activitatea bancară responsabilă, ne străduim să integrăm sustenabilitatea în toate aspectele operațiunilor noastre. Sub pilonul „Bancher responsabil”, ne propunem să sprijinim progresul economic, abordând în același timp în mod activ provocările legate de climă, mediu și aspectele sociale.

Acest lucru înseamnă alinierea principalelor noastre activități la principiile sustenabilității, creând valoare nu doar pentru clienții noștri, ci și pentru comunitățile și ecosistemele în care activăm.



2.1 Finanțare sustenabilă

Definim finanțarea sustenabilă ca fiind activitatea de creditare sau investiție care generează un impact pozitiv pe termen lung asupra climei, mediului sau societății și care sprijină Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD). Aceste activități sunt realizate în conformitate cu documente interne aliniate la ESG Rulebook al Raiffeisen Bank International, ghidurile Loan Market Association (LMA), principiile ICMA și Regulamentul privind Taxonomia UE.

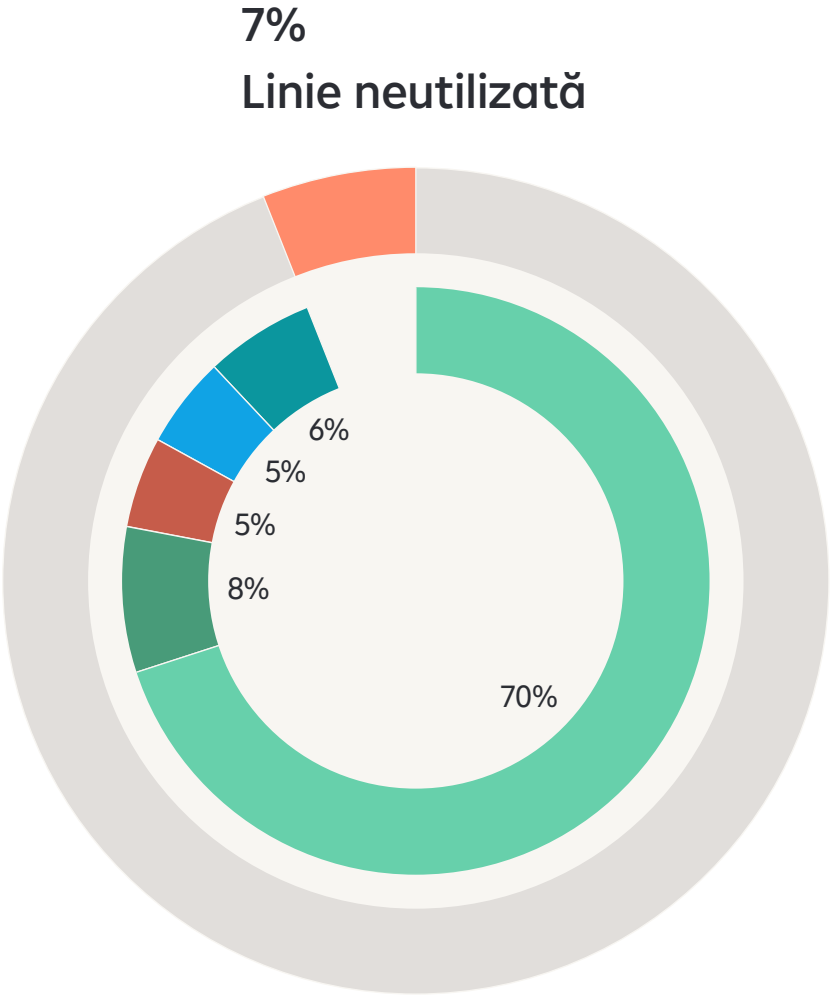
2024

În 2024, am acordat finanțări sustenabile în valoare de 4,95 miliarde RON către clienți corporații și instituționali, reprezentând aproximativ 24% din portofoliul total al liniei de business corporate, împărțit în: 3,28 miliarde RON pentru finanțări verzi și 1,67 miliarde RON pentru finanțări sociale.

Cea mai mare parte a fost direcționată către sectorul de dezvoltare imobiliară sustenabilă, urmat de domenii precum energia regenerabilă, gestionarea apei și a deșeurilor și mobilitatea sustenabilă.



Finanțare sustenabilă – Clienți corporații și clienți instituționali	31 Dec. 2024	
	mii RON	%
Finanțări proiecte imobiliare sustenabile	2.455.821	70%
Energie regenerabilă	291.883	8%
Măsurile pentru eficiență energetică	–	–
Mobilitate sustenabilă	159.629	5%
Alimentare cu apă, tratarea apelor uzate și gestionarea deșeurilor	160.835	5%
Silvicultură și agricultură durabilă	–	–
Industrie prelucrătoare	–	–
Credite ESG KPI-linked	213.501	6%
Credite ESG-rating linked	–	–
Subtotal (linie utilizată)	3.281.669	93%
Linie neutilizată	234.443	7%
Finanțări sustenabile	3.516.112	100%



- 93% Linie utilizată**
- Finanțări pentru proiecte imobiliare sustenabile 70%
 - Energie regenerabilă 8%
 - Măsurile pentru eficiență energetică –
 - Mobilitate sustenabilă 5%
 - Alimentare cu apă, tratarea apelor uzate și gestionarea deșeurilor 5%
 - Silvicultură și agricultură durabilă –
 - Industrie prelucrătoare –
 - Credite ESG KPI-linked 6%
 - Credite ESG-rating linked –

Proiecte imobiliare sustenabile

2024

În anul 2024, am direcționat 2,46 miliarde RON către finanțarea proiectelor imobiliare sustenabile destinate clienților corporații și instituționali, ceea ce reprezintă 70% din portofoliul total de finanțări sustenabile (3,52 miliarde RON) din acest segment.

Aceste cifre reflectă alinierea strategică a Băncii la Politica Sectorială pentru Proiecte imobiliare și Construcții a Raiffeisen Bank International, care clasifică activitățile în funcție de contribuția acestora la tranziția către o economie cu emisii reduse (susținere, transformare, restricționare).

Raiffeisen Leasing

2024

Volumul finanțărilor ESG acordate de Raiffeisen Leasing România (pentru vehicule electrice și echipamente fotovoltaice) în anul 2024 a reprezentat aproximativ 11,5% din portofoliul total de leasing.

Pentru anul 2025, Raiffeisen Leasing România își propune să continue acordarea de finanțări ESG și să monitorizeze ponderea acestora în volumul total al noilor finanțări.

Finanțarea socială

Ca parte a angajamentului nostru extins față de sustenabilitate, ne concentrăm și pe finanțarea socială – direcționarea capitalului către inițiative care generează rezultate sociale pozitive.

Fie că este vorba despre sprijinirea comunităților defavorizate, finanțarea locuințelor accesibile sau promovarea antreprenoriatului incluziv, obiectivul nostru este ca serviciile noastre financiare să contribuie la construirea unei societăți mai echitabile și mai reziliente.

Defalcare a finanțărilor sustenabile acordate, pe categorii	2024
	mii RON
Educație	122.019
Generare de locuri de muncă	1.501.405
Sănătate	46.861
Total	1,67 mld. RON

Retail Banking

În segmentul de retail, ne-am extins oferta de credite ipotecare verzi pentru a sprijini tranziția clienților persoane fizice către un stil de viață sustenabil. Ne-am concentrat pe acordarea de credite ipotecare noi pentru clădiri cu certificat de performanță energetică (EPC) clasa A sau superioară, contribuind astfel la creșterea ponderii proprietăților cu eficiență energetică ridicată în portofoliul total.

Ne propunem, de asemenea, să consolidăm gradul de cunoștințe ESG atât în rândul angajaților, cât și al clienților retail.

Ne angajăm să ne instruim angajații cu privire la principiile ESG și impactul acestora asupra activității de retail banking, pentru ca aceștia să poată oferi un sprijin mai bun clienților noștri.

În 2024, programul nostru de training ESG dedicat segmentului retail a atins o rată de promovare de 100%, colegii finalizând cu succes programul. Participanții au provenit din diverse poziții, inclusiv: directori de agenții, directori regionali, directori pentru segmentul IMM, experți clienți persoane fizice, experți clienți persoane fizice & IMM.

2024

În ceea ce privește clienții IMM, în 2024, am continuat să le oferim două produse cheie cu componentă ESG: **Term Loan Invest (TLI)**, conceput pentru finanțarea instalațiilor de panouri fotovoltaice care transformă IMM-urile în prosumatori și optimizează costurile de consum energetic, și **Term Loan Capital Agri BIO (TLC)**, lansat pentru a sprijini agricultura durabilă prin finanțarea înființării și întreținerii culturilor ecologice.

De asemenea, am continuat să oferim un instrument de suport, o platformă dedicată, prin care IMM-urile prosumatoare pot avea acces facil la informații relevante și de încredere despre sistemele fotovoltaice, se pot conecta direct cu experți și pot beneficia de condiții de finanțare avantajoase pentru creditele verzi.

2024

Mecanisme de protecție ESG și conștientizare

Pentru a asigura integritatea și pentru a preveni fenomenul de greenwashing, la Raiffeisen Bank România am introdus mecanisme formale de protecție ESG:

- opinii din partea experților ESG pentru tranzacțiile cu impact semnificativ;
- verificare dedicată prevenirii greenwashing-ului, aplicată în toate etapele de creare a produselor;
- Ambasadori ESG în ariile corporate și retail, care împărtășesc cunoștințe și oferă suport personalului din prima linie.

Aceste măsuri sunt susținute de procese interne ESG bine structurate, cadre solide de guvernantă și instrumente de interacțiune cu clienții, care asigură că fiecare tranzacție contribuie în mod real la atingerea obiectivelor noastre climatice.

2.3 Emisii finanțate

Ne recunoaștem rolul esențial în sprijinirea dezvoltării durabile și în abordarea provocărilor generate de schimbările climatice.

O parte importantă a impactului nostru asupra mediului provine din emisiile de gaze cu efect de seră asociate creditelor acordate și investițiilor noastre – cunoscute și sub denumirea de emisii finanțate.

În calitate de bancher responsabil, ne angajăm să înțelegem, să gestionăm și să reducem aceste emisii, ca parte a abordării noastre strategice mai largi în domeniul climatic.

Începând cu anul 2023, la Raiffeisen Bank România am calculat și publicat categoria 15 din Scopul 3, emisiile de GES finanțate – adică emisiile indirecte din aval asociate activităților noastre de creditare și investiții. Acesta a fost un pas important în identificarea sectoarelor asupra cărora trebuie să ne concentrăm pentru a reduce impactul negativ asupra mediului al activităților clienților noștri.

În 2024, am calculat emisiile finanțate pentru aproximativ 62% din totalul activelor noastre.

2024

Un obiectiv-cheie al primului pilon din strategia noastră de sustenabilitate, centrată pe climă și mediu, este alinierea bilanțului băncii cu obiectivele Acordului de la Paris. Identificăm și măsurăm impactul prin prisma emisiilor finanțate. Această abordare ne permite, pe de o parte, să recunoaștem noi oportunități de afaceri, iar pe de altă parte, să stabilim măsuri pentru atenuarea efectelor negative asupra climei și mediului, contribuind astfel la un profil mai sustenabil al portofoliului de business.

Pentru a îmbunătăți coordonarea strategică, ne aflăm în proces de elaborare a unor strategii sectoriale, prin care clienții vor fi clasificați în categorii de „susținere”, „transformare”, „restricționare”, în funcție de progresul realizat în tranziția climatică. Aceste clasificări au scopul de a sprijini dezvoltarea unor strategii de implicare în relația cu clienții (engagement), precum și integrarea criteriilor ESG și a unor ținte cantitative în deciziile de creditare.



Metodologia utilizată pentru calculul acestor emisii urmează standardul PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), pe deplin aliniat cu GHG Protocol și recunoscut pe scară largă ca fiind cel mai important cadru metodologic în acest domeniu.

Până la finalul anului 2024, am extins aria de acoperire a calculelor, incluzând noi clase de active și parametri actualizați, îmbunătățind astfel acuratețea și comparabilitatea între perioadele de raportare.

O prezentare detaliată a metodologiei – incluzând parametrii de calcul, ipotezele utilizate și clasele de active acoperite – este disponibilă în versiunea integrală a Declarației Consolidate de Durabilitate.

Emisii finanțate în funcție de clasele de active PCAF	2024						
	Expunere de credit	Expunere de credit acoperită de calcul emisii finanțate	Emisii finanțate		Intensitate emisii	Calitatea ponderată a datelor	
			Scope 1, 2	Scope 3		Scope 1, 2	Scope 1, 2
		mii RON	mii RON	mii tCO ₂ e	mii tCO ₂ e	tCO ₂ e/în LCY	înaltă = 1, scăzută= 5
Împrumuturi pentru afaceri și acțiuni nelistate	20.474.567	20.021.369	710.406	1.947.516	35	3,4	3,5
Acțiuni listate și obligațiuni corporative	758.863	758.863	638	1.957	1	4,0	4,0
Imobiliare comerciale	2.580.332	2.580.332	14.831	0	6	4,0	–
Finanțari de proiect	–	–	–	0	–	–	–
Ipoteci	8.332.120	8.312.901	37.833	0	5	3,6	–
Total	32.145.882	31.673.465	763.707	1.949.473	24	3,5	3,5
Finanțări de poriect, generate de electricitate - emisii evitate	235.897	235.896	31.721		134	–	–
Administrații centrale - incl. LU	19.773.881	19.773.881	1.392.329	0	70	1,0	–
Administrații centrale - excl. LU	19.773.881	19.773.881	1.983.354	0	100	1,0	–

Ne-am concentrat pe stabilizarea calității datelor, a cadrului pentru calcul și a ariei de acoperire a emisiilor finanțate proprii. Înțelegem că nivelul de calitate a datelor conform metodologiei PCAF și stabilitatea rezultatelor privind emisiile finanțate nu reflectă exclusiv eforturile proprii, ci și acuratețea datelor pe care ne bazăm, respectiv raportările clienților și bazele de date externe.

Ne așteptăm ca raportările companiilor să evolueze treptat către cele mai bune practici și să ofere o acoperire din ce în ce mai cuprinzătoare, susținută de o armonizare a cerințelor de raportare.

Utilizarea resurselor și economia circulară

Impactul portofoliului de credite al băncii asupra utilizării resurselor și circularității este analizat cu ajutorul instrumentului de analiză a impactului dezvoltat de UNEP FI și este determinat în principal de finanțare a sectorului imobiliar, sectorului construcțiilor și infrastructurii de transport.

Deși strategiile sectoriale care abordează circularitatea sunt încă în curs de elaborare, considerentele legate de economia circulară sunt deja integrate indirect în scorul ESG și în procesele de aprobare a creditelor.

Portofoliul nostru include tranzacții specifice economiei circulare, existând o preocupare din ce în ce mai vizibilă pentru recunoașterea și susținerea acestor tranzacții.

Pentru a îmbunătăți colectarea de date în acest domeniu, aspectele de circularitate sunt incluse în chestionarul ESG al Băncii printre principalele aspecte de mediu.

În contextul strategiei de sustenabilitate, care pune accentul pe sprijinirea clienților în tranziția lor climatică și de mediu, oferim acestora produse de finanțare sustenabilă și expertiză pentru a le facilita realizarea unei strategii net-zero pentru emisii și adoptarea practicilor de economie circulară.



2.1 Taxonomie UE

4 | Cetățean implicat

Utilizăm Taxonomia UE ca reper pentru a evalua și a prezenta gradul în care activitățile noastre economice sunt sustenabile din punctul de vedere al mediului. Acest sistem de clasificare ne ajută să ne aliniem la obiectivele de mediu ale Uniunii Europene, precum atenuarea și adaptarea la schimbările climatice, și sporește transparența raportării noastre privind sustenabilitatea.

O prezentare generală a principalelor cifre și tabele relevante pe care le raportăm în conformitate cu Articolul 8 din Regulamentul privind Taxonomia UE și cu Actul delegat de completare privind raportarea pentru anul 2024 este disponibilă la finalul versiunii complete a Declarației de Durabilitate.

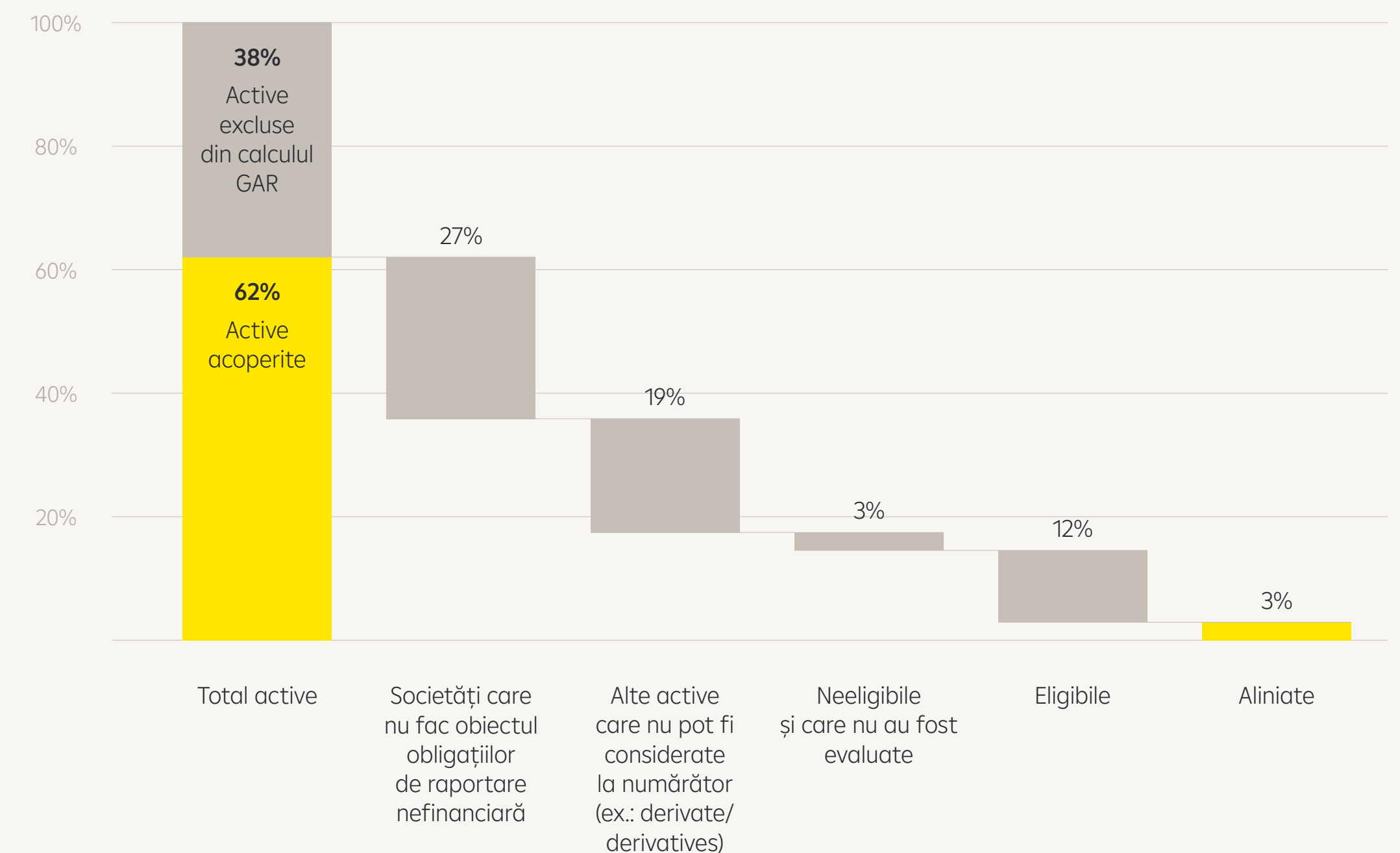
Valorile principalului indicator – Rata activelor verzi (GAR) stoc – și ale indicatorului suplimentar – Rata activelor verzi (GAR) flux – sunt prezentate în continuare.

Raportul activelor verzi (Green Asset Ratio) – stoc și flux

31 Dec. 2024

		GAR KPI cifră de afaceri	GAR KPI CapEx
		România	România
ICP principal	Rata activelor verzi (GAR) stoc	0,48%	2,95%
ICP suplimentar	Rata activelor verzi (GAR) flux	0,59%	4,18%

Determinarea activităților eligibile și aliniate taxonomiei



Clienții noștri persoane fizice

Cu peste 2,2 milioane de persoane fizice care utilizează serviciile noastre, ne adresăm unei baze extinse și diverse de clienți, printr-o gamă variată de produse financiare, inclusiv pachete de conturi, servicii de plată, credite de consum și ipotecare, precum și opțiuni de investiții. Publicul nostru este format din clienți actuali, potențiali clienți și persoane expuse campaniilor noastre de marketing și comunicare, provenind din toate grupele de vârstă, din medii socio-economice variate și din toate regiunile – atât urbane, cât și rurale.

Recunoaștem că, într-o lume tot mai dinamică și digitalizată, anumite categorii de consumatori – în special persoanele în vârstă, minorii și cei cu competențe digitale limitate – pot fi deosebit de vulnerabile la efectele negative ale produselor financiare complexe sau ale practicilor de marketing agresive. De aceea, acordăm o importanță deosebită comunicării clare și accesibile, marketingului etic și guvernantei produselor, toate centrate pe nevoile reale ale clienților noștri. Fie că este vorba despre instrumente digitale accesibile, agenții adaptate, servicii de relații cu clienții incluzive sau programe educaționale, ne asigurăm că relația noastră cu consumatorii se bazează pe înțelegere reciprocă, respect și încredere pe termen lung.

Consumatorii nu sunt doar utilizatori ai produselor noastre bancare, ci parteneri în procesul nostru de transformare. Ne propunem nu doar să le răspundem așteptărilor, ci și să îi împuternicim să ia decizii financiare informate, să acceseze echitabil serviciile și să participe pe deplin la ecosistemul financiar. Această abordare reflectă convingerea noastră că bunăstarea consumatorilor nu este doar o obligație morală, ci și o bază esențială pentru reziliența pe termen lung a afacerii.



Partener pentru educație financiară

Credem că educația financiară le oferă oamenilor puterea de a lua decizii care se aliniază cu valorile, nevoile și aspirațiile lor.

În colaborare cu ONG-uri și instituții de învățământ, am ajuns la elevi, femei afectate de violență economică și comunități mai largi, asigurându-ne că noțiunile financiare de bază devin parte din cunoștințele cotidiene.

Incluziune și accesibilitate

Recunoaștem că accesul echitabil la servicii financiare este esențial nu doar pentru modelul nostru de afaceri, ci și pentru incluziunea socială în sens mai larg. Astfel, lucrăm activ pentru eliminarea barierelor care pot împiedica persoanele – în special cele vulnerabile, cum ar fi persoanele cu dizabilități, vârstnicii sau locuitorii din mediul rural – să acceseze produsele noastre sau să-și înțeleagă drepturile.

Conduită etică, guvernanta produselor și prevenirea conflictelor de interese

Pentru a menține standarde etice ridicate în interacțiunea cu consumatorii, am stabilit un set cuprinzător de reguli și proceduri interne care ghidează modul în care sunt dezvoltate, vândute și administrate produsele financiare. Acestea includ Codul de Conduită, Politica privind conflictele de interese și cadrul pentru Distribuția produselor de investiții retail.

Gestionarea reclamațiilor – motor al schimbării

Reclamațiile nu sunt privite ca un risc, ci ca o resursă. Avem o procedură formală și transparentă de gestionare a reclamațiilor, care permite oricărui client să își exprime nemulțumirile prin multiple canale – de la agenții și aplicații mobile, până la rețele sociale și corespondență scrisă.

Confidențialitate, securitate cibernetică și încredere digitală

Într-o perioadă în care bankingul este tot mai digital, încrederea reprezintă o piatră de temelie a relației noastre cu consumatorii. Această încredere este construită pe un fundament solid de protecție a datelor și securitate cibernetică.

Accentul pus pe integritatea, confidențialitatea și disponibilitatea datelor asigură nu doar protecția clienților noștri, ci și sentimentul de siguranță într-o lume digitală.

Comunicare responsabilă și marketing transparent

La Raiffeisen Bank România, aplicăm proceduri de validare pentru toate materialele de marketing, pentru a ne asigura că acestea sunt corecte, conforme și nu induc în eroare. Linile de business, departamentele juridice și de conformitate analizează aceste comunicări.

Integrăm principiile de marketing responsabil în modul în care este prezentată informația, asigurându-ne că toți consumatorii pot înțelege caracteristicile produselor, costurile și riscurile asociate. Această abordare se extinde la toate punctele de contact cu clienții: în agenții, online și în aplicațiile pentru mobil.

Accesibilitatea produselor și servicii personalizate

Abordarea noastră privind accesibilitatea produselor este atât fizică, cât și experiențială. Dincolo de accesul fizic la sucursale și bancomate, am introdus un instrument digital care îi ajută pe clienții persoane fizice și IMM-uri să înțeleagă obiectivele financiare și să simuleze planuri financiare personalizate. Aceste instrumente simplifică alegerile financiare complexe și le oferă utilizatorilor puterea de a lua decizii informate. Asigurăm, de asemenea, modele flexibile de servicii pentru consumatorii cu mobilitate redusă.

Abordarea vulnerabilităților și răspunsul la riscuri

Suntem conștienți că unii consumatori sunt mai vulnerabili decât alții – fie din cauza unei dizabilități, a vârstei, a alfabetizării digitale sau a unor provocări socio-economice. În loc să generalizăm aceste nevoi, adoptăm o abordare personalizată, oferind servicii adaptate circumstanțelor individuale.

Recunoaștem, de asemenea, riscurile financiare care pot apărea din nerespectarea unor standarde ridicate în protecția consumatorilor – fie că este vorba despre breșe de securitate, discriminare, marketing înșelător sau gestionarea deficitară a reclamațiilor. În consecință, am elaborat politici riguroase, am alocat resurse dedicate și am instituit structuri de guvernanta interdepartamentale pentru a minimiza aceste riscuri și a valorifica oportunitățile de impact pozitiv.

Acțiuni și rezultate-cheie în 2024



În 2024, am făcut pași importanți în consolidarea angajamentului nostru pentru încrederea, incluziunea și protecția consumatorilor și utilizatorilor finali. Acest an a fost marcat de o abordare integrată pentru îmbunătățirea accesului la produse și servicii, protejarea confidențialității datelor, promovarea educației financiare și crearea unei experiențe pentru clienți bazate pe echitate și transparență.

Aceste acțiuni nu au fost doar strategice, ci și profund aliniate cu viziunea noastră pe termen lung: de a deveni cea mai recomandată instituție financiară din România.



Accesibilitate

- ☑ Peste 90% dintre sucursale și mai mult de 60% dintre bancomate sunt accesibile persoanelor în scaun cu roțile.
- ☑ Ne-am continuat, de asemenea, serviciile de suport pentru clienții cu deficiențe de vedere, auz sau vorbire, oferind instrumente precum:
 - ☑ Interpreți în limbaj mimico-gestual disponibili la cerere în agenții
 - ☑ Fluxuri de înrolare dedicate și posibilitatea de a primi documente în formate accesibile
 - ☑ Site-ul băncii este compatibil cu aplicații de tip „screen reader”, iar informațiile despre produse, costuri și condiții sunt ușor accesibile
 - ☑ În aplicația Smart Mobile, oferim funcționalitate text-to-speech, disponibilă prin sistemele de operare Android și iOS

Digitalizare

Eforturile de digitalizare au fost consolidate prin **Raiffeisen Smart Finance**, un instrument care ajută atât persoanele fizice, cât și IMM-urile să simuleze configurarea unui plan financiar, pe baza informațiilor furnizate, adaptat obiectivelor, nevoilor și dorințelor acestora.

Această soluție, deja lansată pentru clienții persoane fizice, a fost extinsă în 2024 și pentru clienții IMM și este disponibilă în sucursale pentru a standardiza recomandările privind planificarea financiară.

Nediscriminarea & incluziunea

- ☑ Am introdus trainingul obligatoriu anti-hărțuire pentru toți angajații, în conformitate cu legislația națională
- ☑ Am organizat un webinar specializat dedicat neurodiversității
- ☑ Ne-am asigurat că toate politicile orientate către clienți includ principii legate de echitate și accesibilitate

Acțiuni și rezultate-cheie în 2024



Confidențialitatea clienților & securitatea datelor

- ☑ Un cadru de securitate informatică complet pentru protejarea datelor clienților și a informațiilor financiare, coordonat de o echipă dedicată, condusă de un Chief Security Officer
- ☑ Respectarea riguroasă a regulamentului GDPR, politici clare privind confidențialitatea și o echipă specializată în Protecția și Guvernanța Datelor, coordonată de un Responsabil cu protecția datelor (DPO)

Transparență & dialog deschis cu clienții

Versiunea actualizată a Cadrului de experiență a clienților include cinci arii strategice de îmbunătățire, fiecare cu măsuri specifice atribuite.

Această abordare a fost consolidată prin:

- ☑ Utilizarea unei platforme operaționale de management al experienței clienților (OCEM), care permite colectarea feedbackului în timp real
- ☑ Newslettere lunare și instruirii pentru angajați prin intermediul Customer Experience Academy
- ☑ Evaluări bianuale ale percepției de brand și testări prelabile ale mesajelor de marketing pentru a asigura claritatea

Reclamațiile clienților au fost tratate în mod sistematic și transparent prin:

- ☑ Gestionarea acestora prin multiple canale: e-mail, chatbot, în persoană și rețele sociale
- ☑ Analiza cauzelor de bază și raportarea tendințelor la nivel de top management, trimestrial

În 2024 nu au fost aplicate amenzi sau sancțiuni legate de aspecte de marketing.

Educație financiară

- ☑ Continuarea parteneriatului cu Junior Achievement România, sprijinind **programele educaționale desfășurate în școli** pentru al 14-lea an consecutiv.
- ☑ Lansarea unei campanii de conștientizare alături de Asociația ANAIS privind recunoașterea și combaterea violenței economice. Cercetarea calitativă urmărește să înțeleagă natura și amploarea violenței economice, să identifice nevoile financiare și lipsa de educație financiară în rândul femeilor afectate.
- ☑ Inițierea, împreună cu Academia de Studii Economice din București, a unui proiect de cercetare privind comportamentul românilor în materie de economisire și investiții, cu obiectivul de a identifica și înțelege nevoile, preocupările și obiceiurile financiare ale populației în raport cu tendințele europene.
- ☑ Continuarea accesului gratuit la resurse extinse de educație financiară prin platforma **Money Bistro**. Cea mai recentă actualizare de conținut a platformei a avut loc în 2023, odată cu lansarea sezonului 3 al emisiunii Money Chat.

③

Partener corect

3.1 Ecologie în
operațiunile proprii

3.2 Angajații noștri



Ne angajăm să generăm valoare pe termen lung pentru societate prin promovarea unor practici de afaceri corecte, transparente și responsabile.

Aceasta înseamnă integrarea principiilor etice în modul în care operăm și asigurarea faptului că activitatea noastră contribuie pozitiv atât la societate, cât și la mediu.



3.1 Ecologie în operațiunile proprii

La Raiffeisen Bank România, ne consolidăm în mod constant responsabilitatea față de mediu prin implementarea unei game largi de acțiuni menite să reducă amprenta ecologică a propriilor noastre operațiuni. Eforturile s-au concentrat pe creșterea eficienței energetice (de exemplu, sisteme LED, optimizarea sistemelor de încălzire/răcire, echipamente eficiente energetic), încurajarea mobilității sustenabile (de exemplu, parcare pentru biciclete, vehicule cu emisii reduse) și promovarea circularității prin programe de reducere, reutilizare și reciclare a deșeurilor.

Campaniile de conștientizare ecologică și modulele de training dedicate au contribuit, de asemenea, la cultivarea unui comportament responsabil față de climă în rândul angajaților.

Aceste inițiative nu doar că sprijină țintele noastre de tranziție climatică, ci contribuie și la eficientizarea costurilor și la dezvoltarea unei culturi organizaționale orientate către sustenabilitate.

Consumul de energie

Monitorizăm și gestionăm cu atenție amprenta de mediu a propriilor noastre operațiuni. Acest proces include urmărirea consumului de energie și calcularea emisiilor de gaze cu efect de seră (GES) aferente categoriilor relevante din Scope 1, Scope 2 și Scope 3. Având în vedere extinderea sferei de consolidare pentru raportare, anul 2024 a fost stabilit ca nou an de referință pentru consumul de energie și emisiile GES aferente propriilor operațiuni.

Cu un total de 4.856 tCO₂e emise, consumul de energie a reprezentat aproximativ 0,18% din totalul emisiilor GES (calculate în funcție de amplasament) și a fost principala sursă de emisii pentru operațiunile proprii. Aceste emisii s-au înregistrat în special în Scope 1, dar și în Scope 2 și Scope 3.

Consumul total de energie al Grupului în 2024 a fost de aproximativ 27.381 MWh, cu un consum mediu anual de energie per angajat de 5,44 MWh.



Emisii GES din propriile operațiuni

Pentru a sprijini în mod adecvat managementul mediului, măsurile adoptate și datele privind consumurile sunt analizate în mod regulat prin intermediul unor indicatori specifici companiei.

La calcularea emisiilor de gaze cu efect de seră (GES), am utilizat abordarea standardelor GHG Protocol. Astfel, în Scope 1 au fost incluse emisiile generate de arderea staționară, arderea mobilă și emisiile fugitive; în Scope 2, electricitatea, aburul, căldura și răcirea achiziționate și consumate; iar în Scope 3, categoriile prevăzute în standardul GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard, cu excepția categoriei 7 – naveta angajaților. Din cauza lipsei de date disponibile, această categorie nu a fost calculată și nu este inclusă în emisiile Scope 3, însă intenționăm să o includem începând cu raportarea de durabilitate aferentă anului 2025.

Indicatorii privind emisiile proprii, calculați utilizând factori de emisie din baza de date Ecoinvent, includ consumul de energie, materiale și resurse, precum și date privind generarea de deșeuri la nivel de grup.

Abordarea în ceea ce privește reducerea emisiilor GES și atenuarea schimbărilor climatice nu a inclus, pentru anul de raportare, achiziționarea de credite de carbon.

2024

În 2024, la Raiffeisen Bank România, ca parte a Raiffeisen Bank International, am colectat și raportat pentru prima dată emisiile generate de utilizarea serviciilor de cloud și centre de date, într-un efort de a înțelege mai bine și de a crește gradul de conștientizare cu privire la legătura dintre tehnologie și sustenabilitate. Ne așteptăm ca nivelul de detaliere al acestor date să crească în anii următori, pe măsură ce furnizorii vor putea oferi o defalcare mai precisă a emisiilor aferente serviciilor prestate.

Emisiile totale de gaze cu efect de seră în detaliu	2024
	tCO ₂ e
Emisii de GES de Scope 1	
Emisii brute de GES de Scope 1 emisii	3.639
Emisii de GES de Scope 2	
Emisii brute de GES de Scope 2 calculat în funcție de amplasament - țară	1.217
Emisiile brute de GES de Scope 2 calculat în funcție de piață	1.217
Emisii semnificative de GES de Scope 3	
Emisii totale brute indirecte de GES de Scope 3	6.327
1. Bunuri și servicii achiziționate	460
1a Servicii Cloud	420
2. Bunuri de capital	307
3. Activități legate de combustibili și de energie (neincluse în Scope 1 sau Scope 2)	2.248
4. Transport și distribuție în amonte	1.445
5. Deșeuri generate în cadrul operațiunilor	907
6. Călătorii de afaceri	540
Emisiile totale de GES	
Emisiile totale de GES (calculat în funcție de amplasament)	11.183
Emisiile totale de GES (calculat în funcție de piață)	11.183

2024

În anul 2024, emisiile medii de CO₂e generate de operațiunile proprii au fost de 11.183 tone (calculat în funcție de amplasament).

Din acest total, 33% din emisiile de CO₂e (adică 3.639 tone) sunt atribuite Scope 1, în timp ce 11% (respectiv 1.217 tone) provin din emisiile Scope 2 (calculat în funcție de amplasament).

Intensitatea GES per venit net	2024
	tCO ₂ e/RON
Totalul emisiilor de GES (calculat în funcție de amplasament) per venit net	0,0003%
Totalul emisiilor de GES (calculat în funcție de piață) per venit net	0,0004%

Veniturile nete în valoare de 4.100.655 mii RON, care au servit ca bază pentru calculul intensității GES, sunt raportate la venitul operațional în Situația consolidată și separată a rezultatului global din situațiile financiare consolidate.

Consumul de resurse și economia circulară

Abordarea noastră privind circularitatea și eficiența utilizării resurselor în cadrul operațiunilor proprii este reflectată atât în Politica ESG și de sustenabilitate, cât și în Codul de Conduită pentru furnizori. Având în vedere că activitatea noastră se desfășoară în principal în birouri și agenții, impactul direct al consumului de resurse este redus, în comparație cu impactul asociat finanțărilor pe care le oferim. Cu toate acestea, ne propunem să reducem anual consumul de resurse primare și să creștem proporția de deșeuri reciclate sau deviate de la eliminare.

Utilizarea resurselor este monitorizată trimestrial, iar fluxurile de resurse (în special echipamente de birou și IT) sunt urmărite ca parte din emisiile GES Scope 3.

Lucrăm activ la îmbunătățirea practicilor de reducere a deșeurilor, reutilizare a resurselor și promovare a circularității în cadrul operațiunilor noastre. Ne concentrăm pe prelungirea duratei de viață a echipamentelor IT, reutilizarea acestora, reducerea consumului de hârtie și plastic,

îmbunătățirea colectării selective a deșeurilor și creșterea gradului de conștientizare în rândul angajaților.

Cu o medie de peste 1 milion de carduri emise anual, ne propunem să reducem impactul asupra mediului generat de acest proces și să contribuim la un viitor mai sustenabil prin utilizarea de PVC reciclat pentru cardurile nou emise. Această inițiativă redirecționează deșeurile de plastic dinspre gropile de gunoi și promovează economia circulară, în care materialele sunt refolosite în loc să fie aruncate.

Începând cu anul 2022, am demarat înlocuirea cardurilor din PVC standard cu carduri din PVC reciclat. În 2023, 20% din PVC-ul utilizat pentru carduri nou emise a fost PVC reciclat, iar în 2024 am crescut procentul de PVC reciclat la 99,93% din cantitatea totală de PVC utilizată pentru cardurile nou emise, crescând și gradul de conștientizare a clienților cu privire la această inițiativă. Ne propunem ca în viitor să realizăm o tranziție treptată către carduri virtuale, pentru a reduce și mai mult impactul asupra mediului.



3.2 Angajații noștri

Ne propunem să oferim echipei noastre un mediu de lucru echitabil, incluziv și sprijinitor, ghidat de un cadru cuprinzător de politici aliniate la standardele internaționale în materie de muncă și la legislația națională. Aceste politici asigură respectarea și promovarea drepturilor și bunăstării angajaților în toate operațiunile noastre. De la conduită etică și diversitate, până la sănătate și securitate, formare profesională și remunerare, fiecare politică contribuie la construirea unei forțe de muncă reziliente, capabilă să se adapteze schimbărilor și să prospere într-un mediu de lucru dinamic.

În cele ce urmează, prezentăm o imagine de ansamblu asupra principalelor politici aplicate, care împreună formează baza abordării noastre în gestionarea aspectelor legate de forța de muncă.

Codul de Conduită reprezintă fundamentul cadrului nostru etic și cultural, promovând tratamentul egal, nediscriminarea și respectarea drepturilor omului. Acesta interzice în mod explicit orice formă de hărțuire sau violență și subliniază importanța unui dialog constructiv între angajați și conducere. Codul pune accent și pe echilibrul între viața profesională și cea personală, sprijinind împuternicirea angajaților prin încurajarea unei atitudini proactive față de schimbare și a unei comunicări deschise.

Condiții de muncă



Abordarea noastră privind condițiile de muncă este structurată în jurul mai multor piloni fundamentali, care stabilesc angajamentele organizaționale și modul de guvernanță internă:

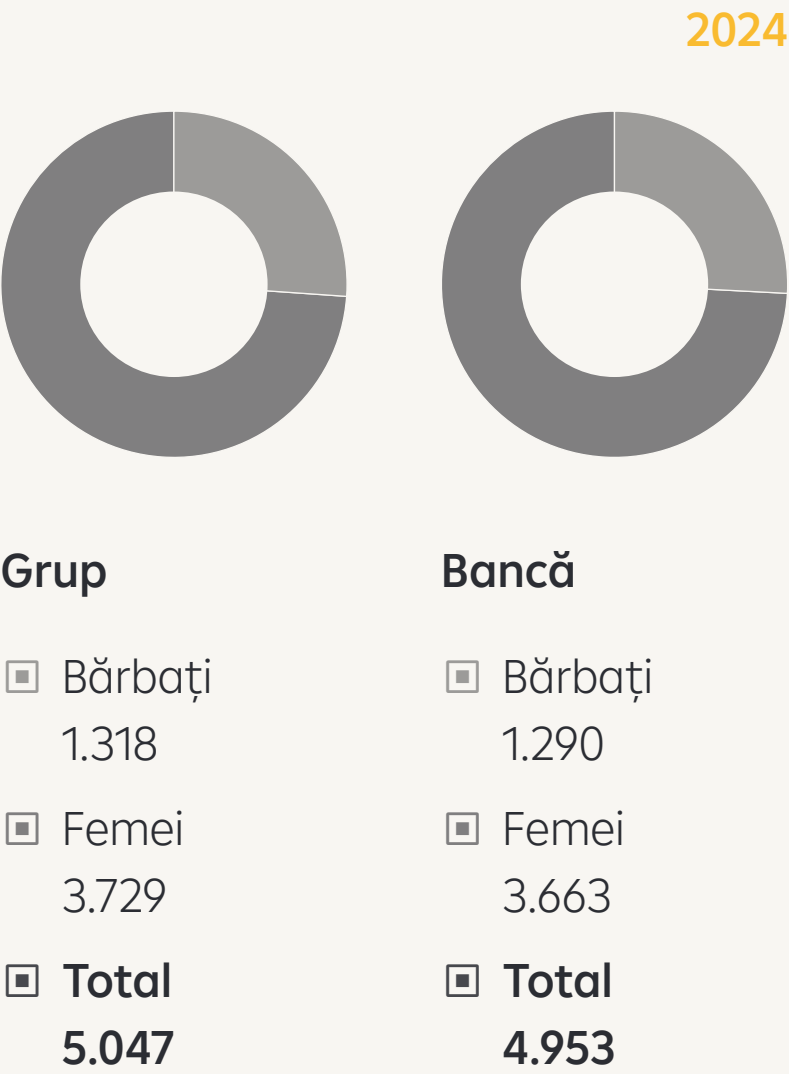
- Regulile privind timpul de lucru sunt reglementate oficial prin Contractul Colectiv de Muncă.
- Prevederile referitoare la dialogul social sunt incluse în Codul de Conduită, care încurajează exprimarea liberă a opiniilor profesionale de către angajați, toți salariații fiind reprezentați prin intermediul sindicatului, în baza unui Contract Colectiv de Muncă care respectă dispozițiile Codului Muncii și ale Legii Dialogului Social.
- Aspectele referitoare la echilibrul dintre viața profesională și cea personală sunt descrise atât în Codul de Conduită, cât și în Contractul Colectiv de Muncă, promovând flexibilitatea și un mediu de lucru incluziv, benefic pentru toți angajații, indiferent de gen sau alte criterii.
- Cadrul nostru dedicat Sănătății și Securității în Muncă stabilește un Sistem de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale cu cerințe clare privind instruirea, evaluarea riscurilor, raportarea incidentelor și protecția lucrătorilor. Acest sistem este gestionat prin intermediul unui Comitet dedicat Sănătății și Securității la Locul de Muncă, care include reprezentanți ai angajaților și angajatorului, pentru a asigura aplicarea uniformă a standardelor de siguranță în întreaga organizație.

Indicatori cheie

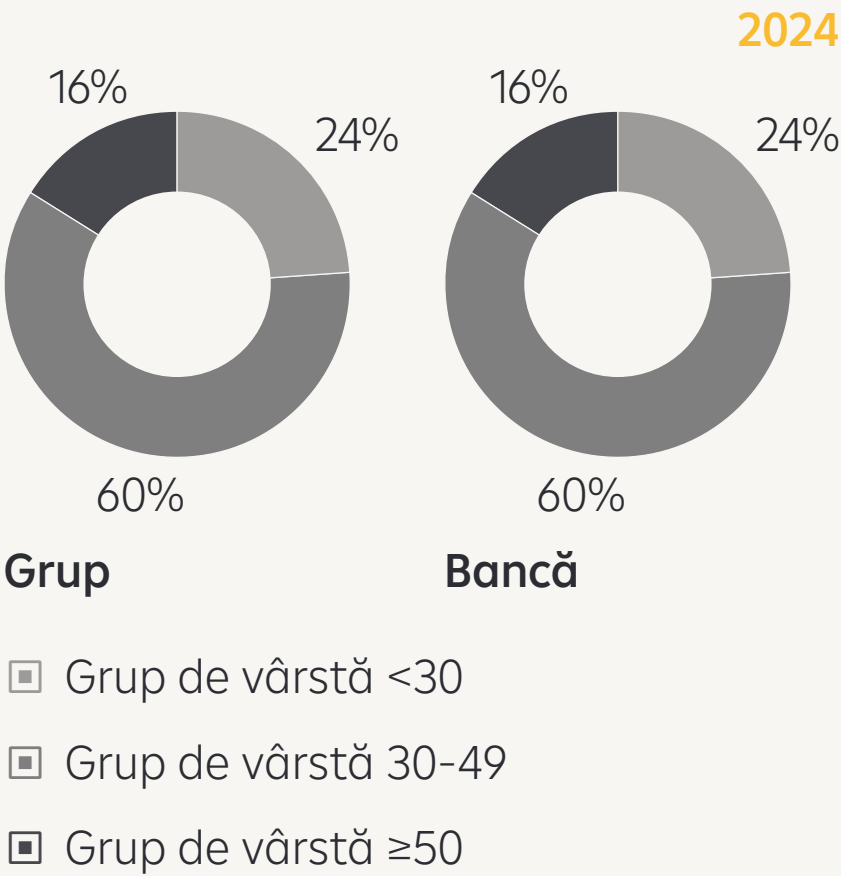
31.12.2024



Numărul de angajați în funcție de gen



Numărul de angajați în funcție de vârstă



Rata fluctuației de personal

2024	
Grup	Bancă
14%	14%

Indicatori de diversitate	2024	
	Grup	Bancă
Gen		
Consiliul de Supraveghere (CS) - bărbați din Consiliul de Supraveghere (CS) Total	77%	75%
Directorat- bărbați din Directorat Total	78%	86%
Angajați bărbați B-1 din B-1 total	49%	50%
Angajați bărbați B-2 din B-2 total	41%	40%
Consiliul de Supraveghere (CS) - femei din Consiliul de Supraveghere (CS) Total	23%	25%
Directorat - femei din Directorat Total	22%	14%
Angajați femei B-1 din B-1 total	51%	50%
Angajați femei B-2 din B-2 total	59%	60%

*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.

Persoane cu dizabilități	2024	
	Grup	Bancă
Angajați cu dizabilități	1%	1%
Indicatori privind formarea și dezvoltarea competențelor		
	2024	
	Grup	Bancă
Procentul angajaților care au participat la evaluări periodice ale performanței și ale evoluției carierei	100%	100%
Număr mediu de ore de formare per angajat	53	53
Numărul mediu de ore de formare per angajat - pentru bărbați	39	40
Numărul mediu de ore de formare per angajat - pentru femei	57	58

Indicatori cheie 31.12.2024



Indicatori privind sănătatea și siguranța	2024	
	Grup	Bancă
Angajați acoperiți de sistemul de management al sănătății și siguranței al companiei (%)	100%	100%
Numărul de decese ca urmare a vătămărilor legate de muncă și a bolilor legate de muncă	0	0
Numărul accidentelor de muncă care pot fi înregistrate	5	5
Rata accidentelor de muncă care pot fi înregistrate (%)	1%	1%

Indicatori privind echilibrul dintre viața profesională și cea privată	2024	
	Grup	Bancă
Angajați care au dreptul la concedii din motive familiale		
Concediu paternal	1%	1%
Concediu de maternitate	13%	13%

Diferența de remunerare între femei și bărbați

Diferența de remunerare, exprimată ca procent din venitul mediu al angajaților de sex masculin, la nivel de grup, la data de 31.12.2024, este de 27%.

La nivelul băncii, diferența salarială de gen, exprimată ca procent din venitul mediu ponderat al angajaților de sex masculin, este de 1%.



Măsuri și acțiuni-cheie în 2024



În 2024, am continuat să investim în construirea unui mediu de lucru încurajator, incluziv și orientat spre viitor – un mediu care valorizează bunăstarea, încurajează dezvoltarea și promovează echitatea.

Măsurile următoare reflectă eforturile noastre de a aborda subiectele semnificative legate de angajați, inclusiv diversitatea și incluziunea, dezvoltarea talentelor, sănătatea și securitatea în muncă, echilibrul dintre viața profesională și cea personală, precum și implicarea angajaților.



Diversitate, echitate & incluziune (DEI)

- ☑ Am beneficiat de sprijin din partea unui Ofițer de diversitate certificat.
- ☑ Am menținut parteneriate strategice cu Carta Diversității din România și Camera de Comerț pentru Diversitate.
- ☑ Am continuat să oferim traininguri obligatorii de Diversitate și Incluziune (D&I) și ateliere specializate de incluziune pentru toți angajații.
- ☑ Am continuat să urmărim cele trei categorii prioritare de acțiune: persoane cu dizabilități, femei și persoane cu vârsta de peste 45 de ani.
- ☑ Am continuat să oferim posibilitatea raportării confidențiale prin platforma Whispli și mecanisme interne de soluționare a plângerilor.



Dezvoltarea angajaților & managementul talentelor

- ☑ Am încurajat elaborarea **Planurilor Individuale de Dezvoltare** (IDP) prin dialoguri regulate între manageri și angajați.
- ☑ Am continuat programul **Management Associates**, sprijinind tinerii talentați.
- ☑ Am colaborat cu universități și am extins gama de programe de formare.
- ☑ Am oferit platforme de performanță și învățare pentru managementul performanței și monitorizarea dezvoltării.
- ☑ Am continuat programele **Leadershift** și **Leadership Growth Center**.
- ☑ Am livrat programe de învățare specifice prin **Digital Academy**, **Mortgage Academy**, **Raiffeisen Banking University** și **ESG Academy**.



Implicarea angajaților

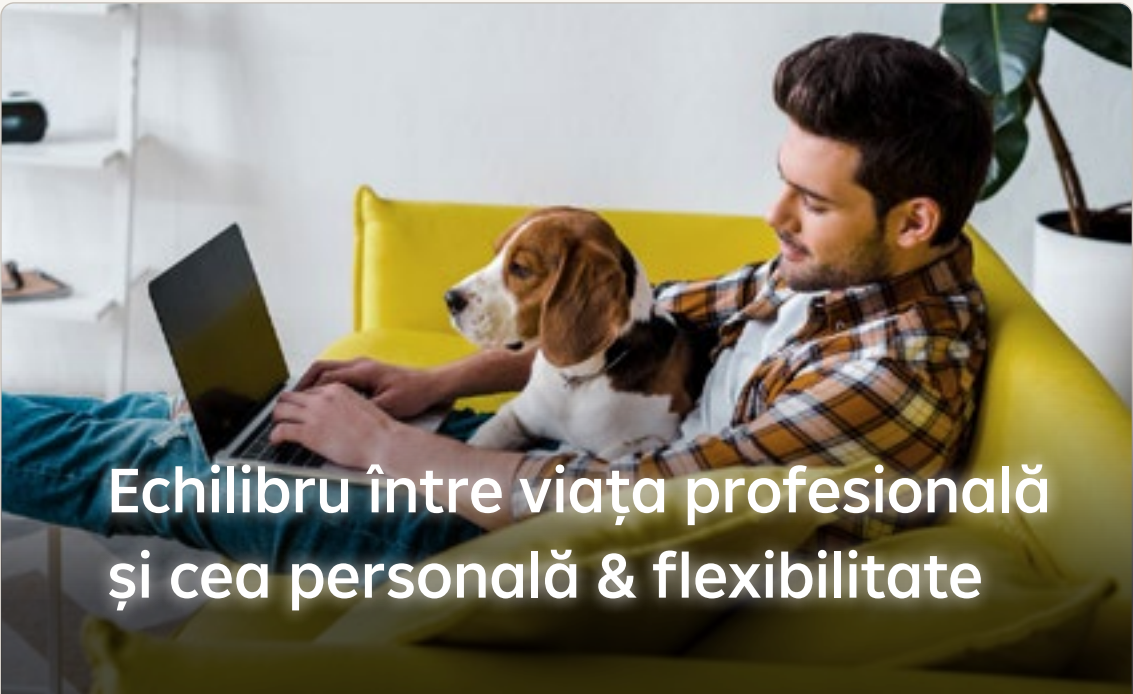
- ☑ Am încurajat implicarea angajaților prin cicluri regulate de feedback și întâlniri interne dedicate personalului.
- ☑ Am pus la dispoziție multiple instrumente de feedback, inclusiv platforma **Whispli** și o adresă de email dedicată pentru sesizări interne.
- ☑ Am menținut un dialog activ cu sindicatele pentru a răspunde nevoilor angajaților și pentru a sprijini interesele colective.

Măsuri și acțiuni-cheie în 2024



Sănătate, siguranță & bunăstare

- Am lansat și implementat Platforma de Management al Sănătății și Securității în Muncă (OSH), care include module de instruire, testare și semnare electronică.
- Am extins beneficiile pentru sănătate, decontând costurile pentru ochelari de corecție.
- Am oferit servicii de sănătate voluntare și sprijin psihologic în urma incidentelor critice (ex. jafuri bancare).
- Am lansat ateliere de prevenire a stresului, programe sportive și un newsletter dedicat bunăstării angajaților.
- Am oferit traininguri integrate de siguranță, incluzând module de prim ajutor, conducere defensivă și prevenirea hărțuirii, în cadrul sesiunilor de pregătire regulate.



Echilibru între viața profesională și cea personală & flexibilitate

- Am menținut modelul de lucru hibrid și flexibil.
- Am continuat inițiative precum **Fun@Work**, menite să sprijine implicarea angajaților și bunăstarea acestora.

Sondaje de Opinie ale Angajaților (EOS)

În 2024, am realizat patru sondaje trimestriale de opinie ale angajaților (EOS), axate pe implicare și sprijin organizațional. Aceste sondaje ne-au oferit o înțelegere mai profundă a factorilor esențiali care influențează acești doi piloni fundamentali ai organizației. De asemenea, ne-au permis să măsurăm percepțiile angajaților, precum și gradul de înțelegere și aliniere a acestora cu inițiativele noastre strategice.

	2024
Mândrie „Sunt mândru(ă) că lucrez pentru această companie”	90%
Grijă „Banca demonstrează grijă și preocupare față de angajații săi”	79%
eNPS „Aș recomanda familiei sau prietenilor mei această Bancă ca loc de muncă”	84%
Implicare	87%
Abilitare	91%

④

Cetățean implicat

- 4.1 Impactul nostru
în comunitate
- 4.2 Voluntariat la
Raiffeisen Bank
- 4.3 Proiecte cheie în 2024



Impactul nostru în comunitate

Prin angajamentul nostru în calitate de cetățean corporativ activ, ne propunem să sprijinim în mod concret tranziția către sustenabilitate, colaborând cu un ecosistem extins de parteneri. Ne concentrăm pe susținerea afacerilor sustenabile, consolidarea comunităților și dezvoltarea competențelor esențiale pentru o transformare durabilă pe termen lung.

Unul dintre modurile prin care contribuim la acest obiectiv este prin sponsorizări strategice. Considerăm sponsorizările drept investiții cu sens în comunitățile pe care le deservim. Pentru a asigura valoare pe termen lung și alinierea cu angajamentele noastre în materie de sustenabilitate, fiecare sponsorizare trebuie să respecte principiile prevăzute în strategia noastră de implicare în comunitate.

În anul 2024, am continuat să ne concentrăm asupra consolidării legăturilor cu inițiativele comunitare. Am menținut parteneriate strategice în domenii-cheie precum arta și cultura, sportul ca stil de viață și educația, dar am și revizuit și orientat unele dintre programele noastre spre noi direcții de dezvoltare sustenabilă. Aceste ajustări reflectă angajamentul nostru ferm de a merge înainte pe un traseu clar conturat către un viitor sustenabil.

Anul 2024 a reprezentat o continuare a eforturilor Raiffeisen Bank de a crește și consolida parteneriatelor comunitare. Ultimii ani caracterizați de crize, la nivel global și regional și prognozele unei recesiuni economice ne-au determinat să reacționăm și să acționăm la nevoile urgente apărute sau manifestate în comunitățile mari sau mai mici din România. Atenția a fost direcționată și în acest an spre modul în care putem răspunde, în mod proactiv și strategic, nevoilor comunităților românești și modul în care putem atenua viitoare situații de criză socială.

Pornind de la redefinirea strategiei din 2023, în 2024 am consolidat strategia de implicare în comunitate centrată în jurul sustenabilității prin 3 direcții strategice:

stil de viață
sănătos și
sustenabil



dezvoltarea
competențelor
pentru viitor



transformarea
sustenabilă
a afacerilor



Acestea au fost completate de continuarea implicarea în artă și cultură precum și de susținerea diversității și a incluziunii.

În 2024, am susținut implementarea cu succes a noului format al **acceleratorului de ONG-uri în sustenabilitate Raiffeisen Comunități**, selectând 20 de ONG-uri care au beneficiat de granturi totale de 1 milion EUR pentru proiecte de transformare sustenabilă a comunităților românești.

Programul a continuat să evolueze, prin introducerea componentei de accelerator, permițând acestor organizații să-și îmbunătățească capacitatea de acțiune și să-și consolideze structura organizațională.

Fiecare ONG participant a beneficiat de sesiuni de mentorat intensiv și cursuri practice, axate pe management financiar, strângerea de fonduri, comunicare și dezvoltarea unei rețele de sprijin în comunitate.

Această abordare a fost aleasă pentru a sublinia angajamentul nostru față de dezvoltarea sectorului civic, esențial pentru consolidarea unor comunități active, educate și implicate.

Stilul de viață sustenabil și sănătos este direcția prin intermediul căreia susținem organizațiile care prin activitatea lor influențează pozitiv viața și comportamentul beneficiarilor, cooperăm în mod activ cu comunitățile locale și sprijinim inițiativele care contribuie la consolidarea și îmbunătățirea calității vieții comunităților locale, cu un accent mai mare pe un stil de viață durabil și sănătos în rândul publicului larg. În 2024 ne-am alăturat eforturilor Asociației Dăruiește Viață de a construi un campus medical atât prin sponsorizarea de 1 milion de euro, cât și prin lansarea Cardului Galben care face bine. Continuăm și extindem parteneriate strategice, precum cele construite cu Asociația pentru Relații Comunitare, Asociația Green Revolution, iar colegii noștri s-au implicat în activități de plantare alături de ViitorPlus și Plantăm fapte bune în România.



Într-o societate durabilă, dezvoltarea competențelor pentru joburile viitorului este esențială. Susținem programe care contribuie la dezvoltarea educației financiare și a competențelor necesare pentru locurile de muncă ale viitorului, asigurându-ne că sunt incluse și comunitățile vulnerabile. Continuăm parteneriatele cu Junior Achievement, United Way, Teach for Romania și am adăugat EFdeN și zeci de proiecte în Universități pentru a consolida felul în care românii sunt pregătiți pentru a genera bunăstare fără a periclita generațiile următoare.

Inovația joacă un rol central într-o economie sustenabilă, fiind una dintre principalele forțe motrice care determină evoluția și adaptarea la noile cerințe de mediu și piață. Transformarea sustenabilă a afacerilor devine astfel esențială, fiind tema principală a programelor axate pe educația antreprenorială. Aceste programe oferă antreprenorilor cunoștințele și instrumentele necesare pentru a aborda dezvoltarea afacerilor lor dintr-o perspectivă responsabilă, contribuind astfel la o economie mai competitivă. Prin inițiative și evenimente precum MoonshotX și Sustainability Inspiration Day, ne angajăm activ în promovarea acestor valori, asigurându-ne că ele sunt integrate în toate etapele ciclului de viață al unei afaceri.

Arta și cultura locală constituie, de asemenea, o direcție strategică a implicării noastre în comunitate. Susținem constant evenimente care apropie publicul atât de expresiile culturale clasice, cât și de noile forme de manifestare artistică. În 2024 am fost alături de partenerii noștri de tradiție, Fundația Democrație pentru Cultură, în organizarea Festivalului Internațional de Teatru de la Sibiu, dar am susținut și inițiative curajoase și inovatoare, cum este organizarea festivalului luminii Spotlight din București sau Străzi Deschise, prin care străzi sau artere din București sunt redade pietonilor. Credem în puterea artei de a reflecta realitatea socială, de a stimula dialogul și de a genera coeziune în jurul valorilor comune. Prin cultură, contribuim la formarea unor societăți deschise, implicate și conștiente.

Deși diversitatea și incluziunea erau elemente prezente transversal în acțiunile pe care le sprijinim, începând cu 2023 am ales să le acordăm o atenție deosebită prin implicare în acțiuni ce contribuie la integrarea socio-profesională a persoanelor cu dizabilități, egalitatea de gen, precum și de vârstă.

Principalele rezultate ale anului 2024:

Valoare totală a investițiilor raportate cu sprijinul metodologiei LBG a depășit valoarea de 6.3 milioane EUR, o creștere de 1,5 ori a investiției față de anul precedent

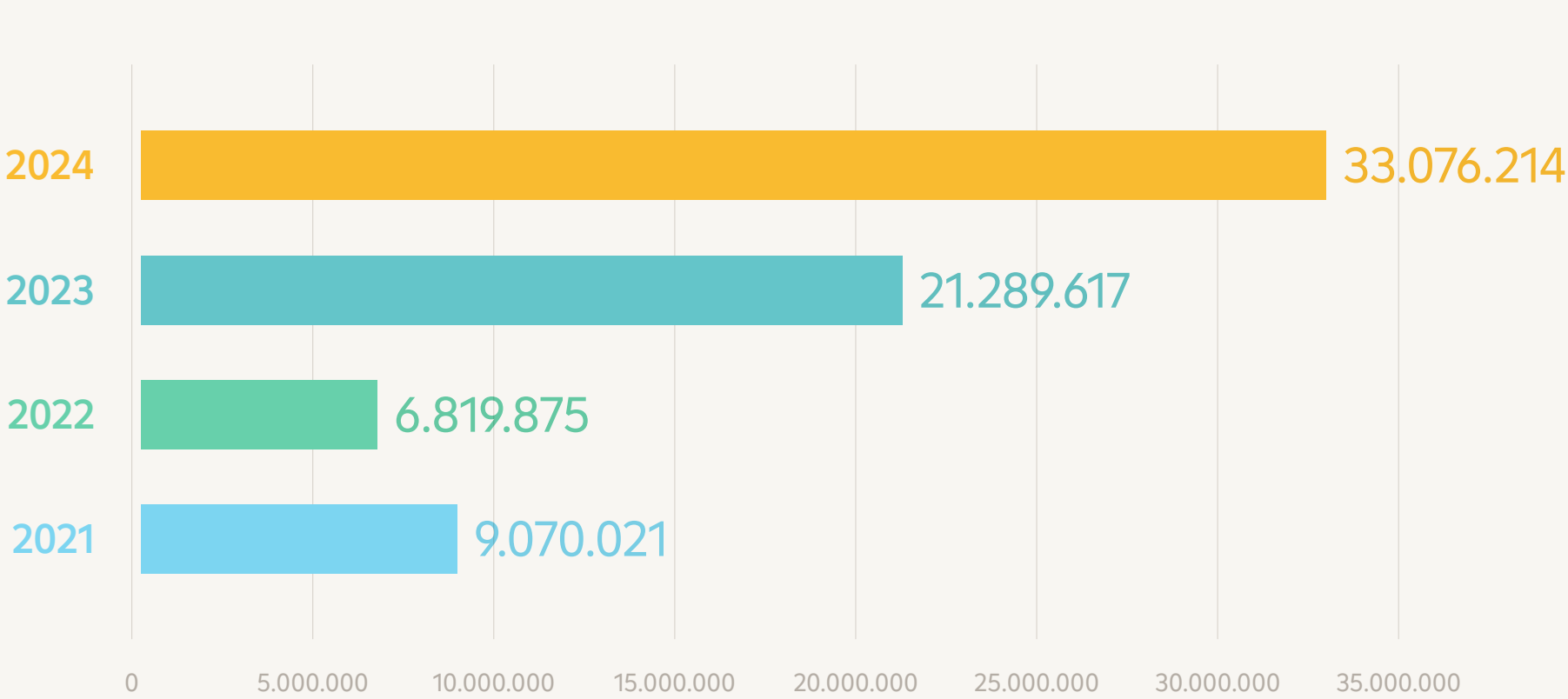
96% din sumele alocate au fost gestionate de ONG-uri, 2% din sume au fost alocate instituțiilor de învățământ, iar 2% au fost alocate instituțiilor non-profit

2024

În 2024 a crescut timpul alocat de colegii noștri inițiativelor de voluntariat programe de educație, dar și donare de sânge, plantări sau jurizarea proiectelor din competiția Raiffeisen Comunități.

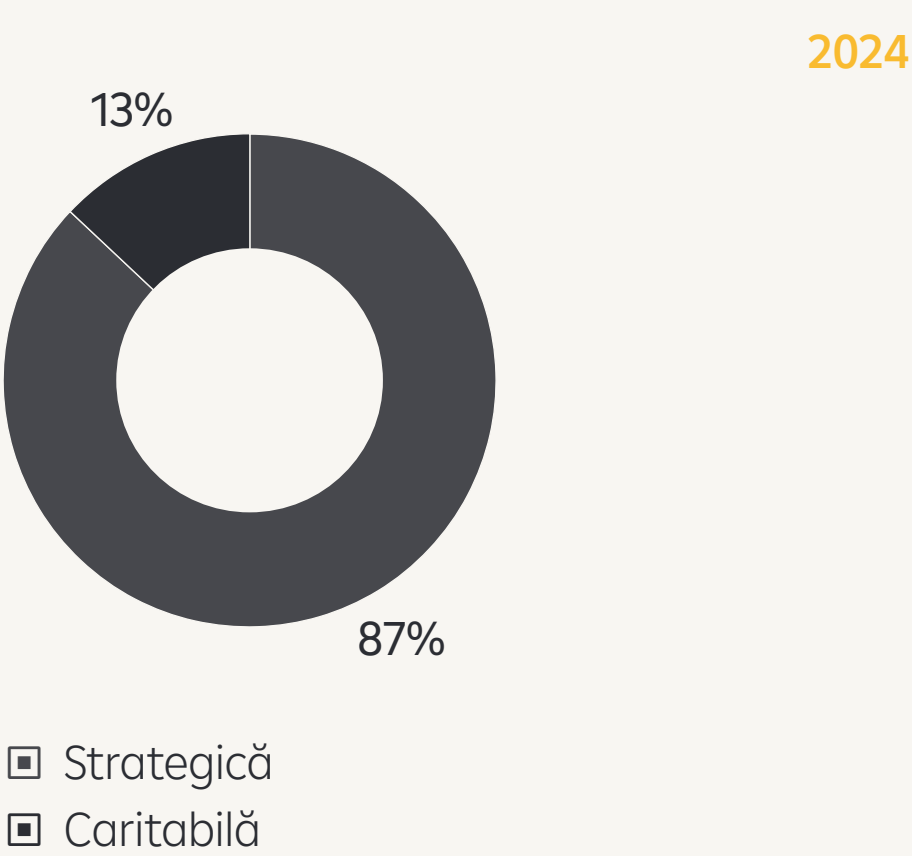
Valoarea totală a contribuțiilor comunitare

RON

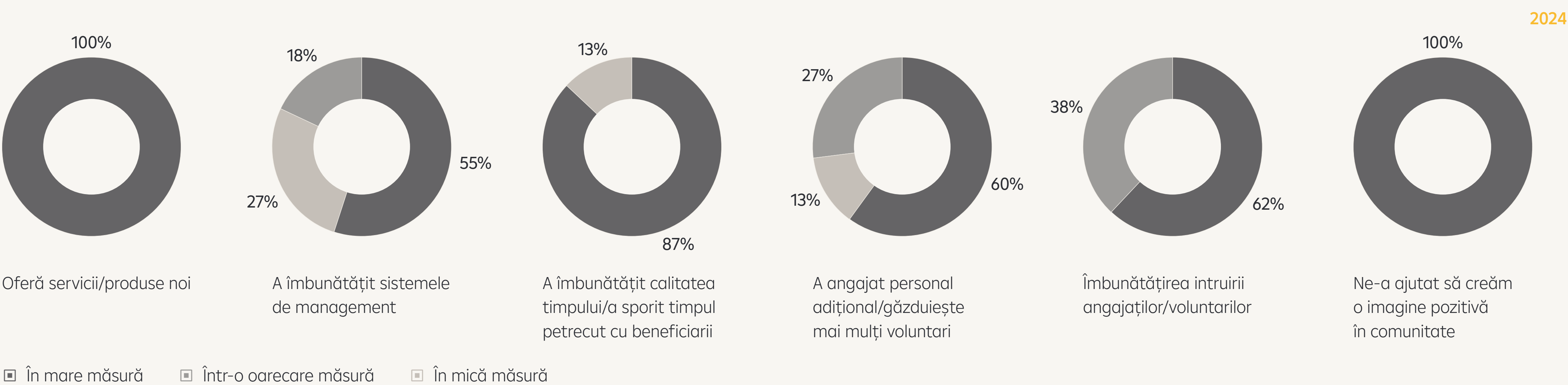


De ce se implică Raiffeisen Bank în comunitate?

motivație în %



Schimbări generate în rândul partenerilor comunitari

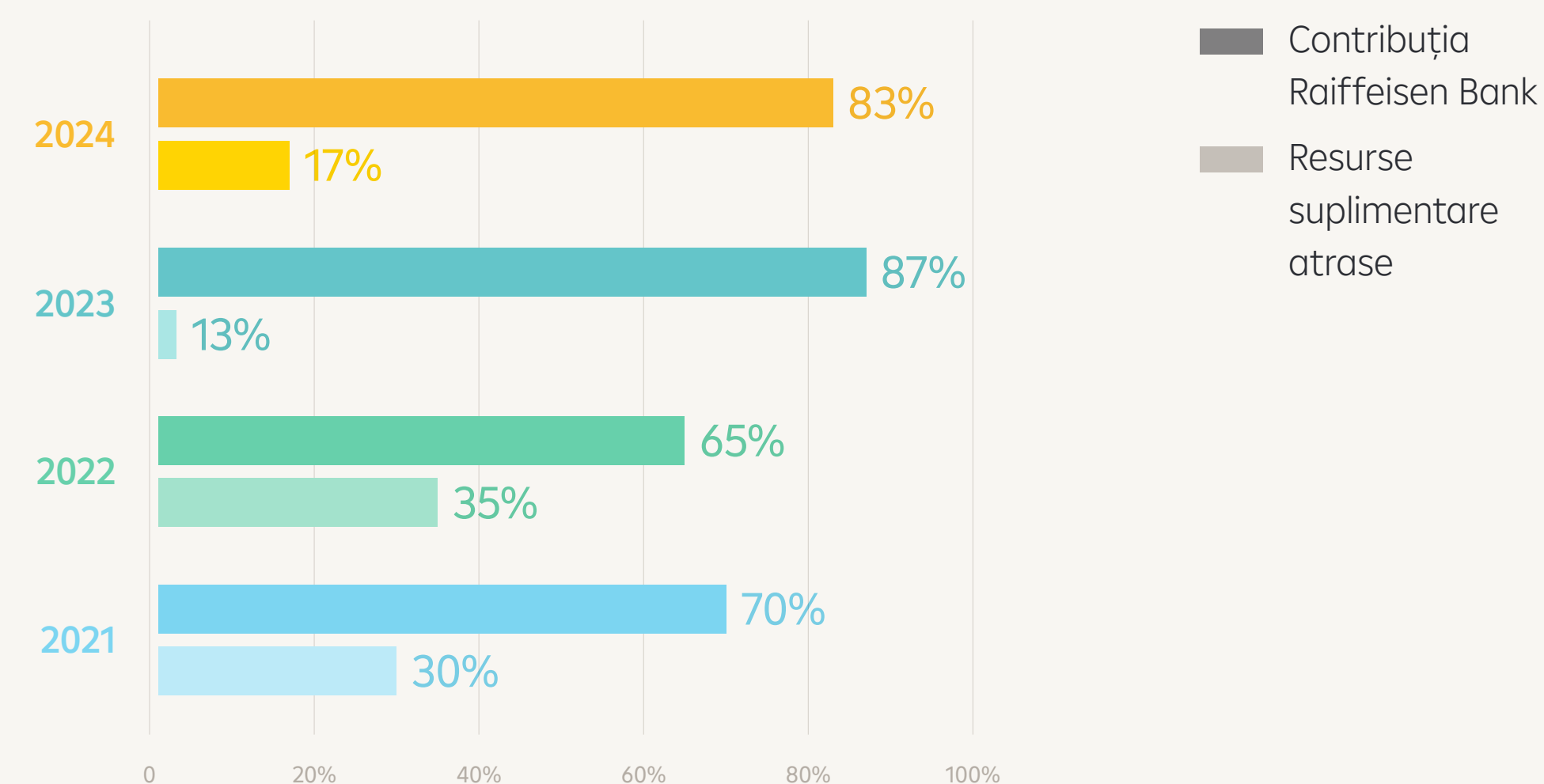


Investițiile noastre în sustenabilitate se leagă toate printr-un fir comun, indiferent de sectorul vizat: partenerii noștri comunitari. Ei sunt adevărații agenți ai schimbării, interacționând zi de zi cu beneficiarii și împărtășind viziunea noastră de a îmbunătăți lumea în care trăim.

Din acest motiv, selecția partenerilor noștri este extrem de riguroasă, iar investițiile se îndreaptă nu doar către proiecte punctuale, ci și spre dezvoltarea acestor organizații și instituții.

În timp ce relațiile noastre cu acești parteneri se maturizează și se consolidează, dobândim o perspectivă mai clară asupra modului în care putem sprijini nu doar transformarea vieților beneficiarilor, ci și întărirea sectorului civic. Credem cu tărie că, pe măsură ce aceste relații se dezvoltă, comunitățile vor fi mai bine echipate cu resursele necesare pentru a-și crea un viitor pe cont propriu. Aceste organizații devin astfel epicentre ale dezvoltării, unde oamenii deprind abilitatea de a colabora și de a contribui la bunăstarea mediului înconjurător.

Proporția dintre contribuțiile Băncii și resursele suplimentare atrase de către partenerii comunitari



4.2 Voluntariatul la Raiffeisen Bank

Voluntariatul rămâne o resursă valoroasă prin care angajații noștri contribuie activ la binele comunităților din care fac parte. Dincolo de impactul pozitiv asupra celor din jur, aceste activități sunt percepute ca oportunități reale de dezvoltare personală și profesională.

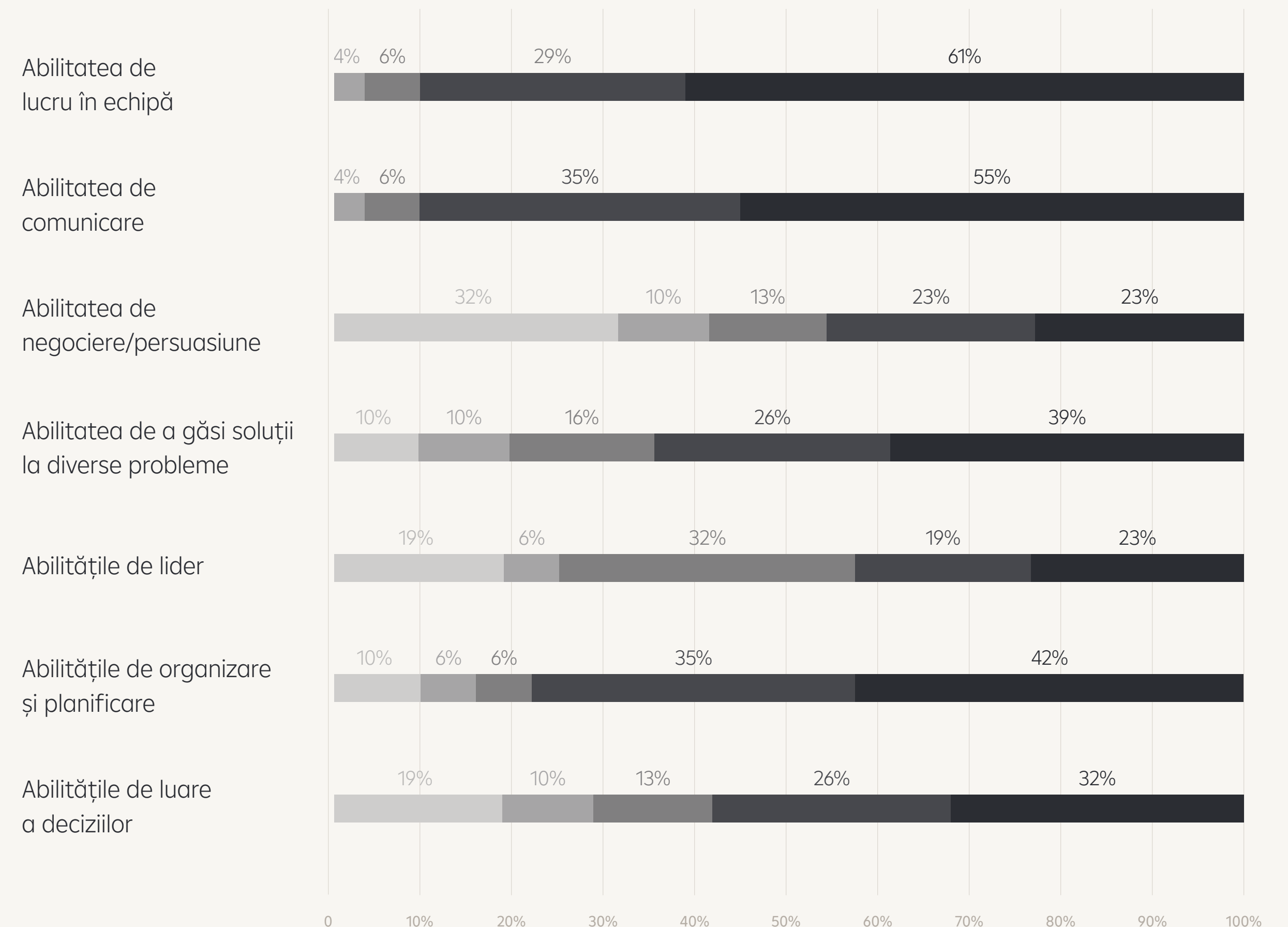
Participarea la acțiuni de voluntariat sprijină consolidarea unor abilități esențiale – precum organizarea, comunicarea și colaborarea – care se reflectă pozitiv inclusiv în activitatea de zi cu zi de la locul de muncă.

320 angajați au voluntariat 1265 de ore, o creștere semnificativă a timpului mediu alocat proiectelor comunitare.

2024

Ca urmare a activităților de voluntariat, angajații și-au îmbunătățit:

2024



■ Irelevant pentru această activitate ■ Nicio diferență ■ În mică măsură ■ Într-o oarecare măsură ■ În mare măsură

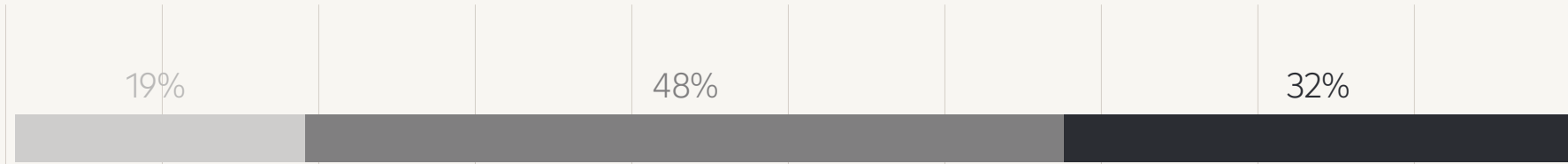
Pentru voluntarii Raiffeisen Bank, implicarea în comunitate este, totodată, o ocazie de dezvoltare personală și de reconectare la propriile valori și la realitățile din jur. Aceste beneficii – confirmate an de an de cei implicați – sunt percepute ca factori esențiali care contribuie la creșterea calității vieții, atât la nivel individual, cât și în cadrul comunității.



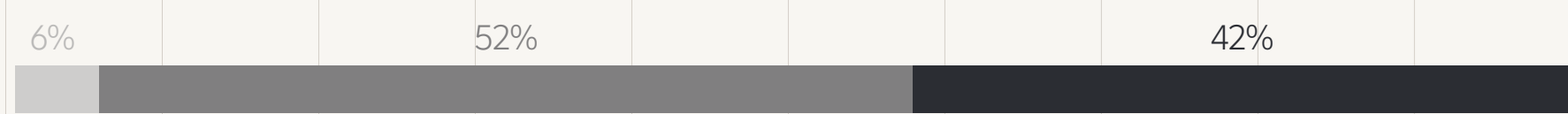
Voluntariatul m-a ajutat:

2024

să am mai multă încredere în mine



să mă simt mai bine cu mine și cu cei din jur



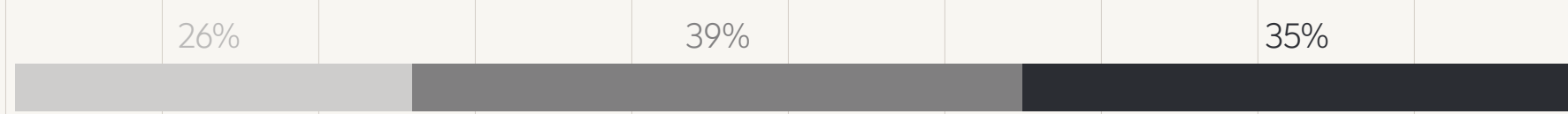
să am mai mare empatie față de oameni și o atenție mai mare la nevoile lor



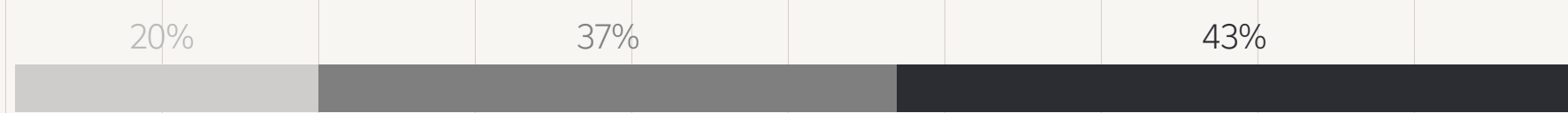
să acord o atenție mai mare nevoilor comunitare/sociale



satisfacție la locul de muncă (împlinire profesională)



mândrie față de locul de muncă



loialitate față de companie



Neutru De acord Complet de acord

4.3 Proiecte cheie în 2024

- ☆ Raiffeisen Comunități
- ☆ MoonShotX
- ☆ Dăruiește Viață
- ☆ Pop-up de infrastructură
- ☆ Urban Playfield
- ☆ Străzi Deschise

Raiffeisen Comunități

În 2024, am susținut implementarea cu succes de către Asociația pentru Relații Comunitare a noului format al acceleratorului de ONG-uri în sustenabilitate Raiffeisen Comunități, selectând 20 de ONG-uri care au beneficiat de granturi totale de 1 milion EUR pentru proiecte de transformare sustenabilă a comunităților românești.

Programul a continuat să evolueze, prin introducerea componentei de accelerator, permițând acestor organizații să-și îmbunătățească capacitatea de acțiune și să-și consolideze structura organizațională. Fiecare ONG participant a beneficiat de sesiuni de mentorat intensiv și cursuri practice, axate pe management financiar, strângerea de fonduri, comunicare și dezvoltarea unei rețele de sprijin în comunitate. Această abordare a fost aleasă pentru a sublinia angajamentul nostru față de dezvoltarea sectorului civic, esențial pentru consolidarea unor comunități active, educate și implicate.

Avem mai multe în comun decât ceea ce ne desparte.
Și asta merită susținut.

Tot

ce ne unește

Raiffeisen Comunități

Raiffeisen Bank

ARC

Raiffeisen Comunități, acceleratorul de ONG-uri în sustenabilitate cu granturi totale de 1 milion de euro.

MoonShotX

MoonshotX este primul program susținut de Raiffeisen Bank România dedicat regionalizării afacerilor din segmentul mid-corporate, lansat în parteneriat cu InnovX.

Acesta ajută companiile românești de dimensiuni medii, cu performanțe notabile, să se extindă internațional și să atragă investiții, prin intermediul bootcamp-urilor, sesiunilor de diagnostic și atelierelor cu experți.

Programul vizează o piață insuficient deservită în Europa Centrală și de Est, stimulând cooperarea regională în afaceri și ajutând companiile să „scaleze până la Lună”.



MOONSHOTX

Dăruiește Viață

Raiffeisen Bank România a susținut Dăruiește Viață cu 1 milion de euro pentru demararea construcției campusului medical de la Marie Curie astfel încât toți pacienții care se tratează la acest spital din București să beneficieze de aceleași condiții de tratament la cele mai bune standarde.

Totodată, Raiffeisen Bank a lansat, în premieră, în România, Cardul Galben Care Face Bine, o inițiativă care continuă implicarea băncii în susținerea cauzelor cu impact pozitiv în comunitate.

Astfel, pentru fiecare tranzacție la POS sau online făcută de clienți cu noul card galben de debit în lei, indiferent de sumă, Raiffeisen Bank donează în contul Asociației Dăruiește Viață, suplimentar față de susținerea în valoare de 1 milion de euro.

Pop-up de infrastructură

Pop-up-ul de infrastructură, un proiect inovator dezvoltat de Green Revolution în colaborare cu Raiffeisen Bank România, oferă soluții sustenabile pentru comunitățile urbane. Aceste structuri modulare, amplasate strategic în medii urbane aglomerate, combină stații de încărcare pentru mașini electrice, parări de biciclete, aparate pentru colectarea ambalajelor și servicii de livrare pentru a facilita comportamente ecologice prin oferirea unor soluții simple și la îndemână, economisind timp prețios pentru utilizatori.

Proiectul demonstrează cum mediul privat poate interveni eficient în dezvoltarea infrastructurii de sustenabilitate, oferind un model ce poate fi extins și multiplicat.

Primul astfel de pop-up a fost deja instalat în București, iar planurile prevăd instalarea altora în diverse puncte din București, implicând și alte branduri pentru a extinde această inițiativă.

Urban Playfield

Urban Playfield, festivalul sporturilor luate în joacă pentru cei mici și cei mari, a readus joaca și mișcarea în mijlocul orașelor din România.

Inițiat de către echipa Sports Festival și realizat în parteneriat cu Raiffeisen Bank România, festivalul a acoperit 10 orașe din țară. În cadrul Urban Playfield, participanții au avut acces la o varietate largă de sporturi și activități care implică mișcarea: volei, tenis, baschet, escaladă, biliard cu piciorul, badminton, roundnet, șah, fotbal, tenis de masă, cornhole și alte surprize pline de energie.

Străzi Deschise

„Străzi Deschise, București – Promenadă Urbană”, cel mai amplu proiect outdoor organizat de Primăria Capitalei, alături de ARCUB și susținut de Raiffeisen Bank România, transformă arterele aglomerate ale Capitalei în spații pietonale temporare și îi invită pe bucureșteni și turiști să se reconecteze cu orașul în care trăiesc.

Evenimentul cuprinde o serie de weekenduri pietonale, menite să transforme spațiul public, altminteri aglomerat, în zone de relaxare temporare pentru locuitori și turiști. De la spectacole de teatru, demonstrații de dans, concerte stradale live, la ateliere de creație pentru copii, expoziții, activități sportive și zone de joacă, organizate de instituții culturale ale orașului, „Străzi Deschise” a reconfigurat spațiul urban într-o scenă deschisă pentru actul artistic.

Echipa editorială

Acest raport este rezultatul eforturilor colective ale echipei ESG & Sustenabilitate (Ana Cocîrlea, Oana Lupan, Roxana Barbato), în colaborare cu numeroși colegi din departamentele de specialitate ale Raiffeisen Bank România.

Sugestii și recomandări

Așteptăm cu interes sugestiile, opiniile, recomandările sau întrebările dumneavoastră. Ne puteți contacta la:

Departamentul ESG & Sustenabilitate
esg.sustainability@raiffeisen.ro

Sediul central Raiffeisen Bank:
Calea Floreasca nr. 246C, 014476,
București, Sector 1
Telefon: +4 021 306 10 00
E-mail: centrala@raiffeisen.ro

Website:
raiffeisen.ro

Repere privind sustenabilitatea 2024