

Good CSR 2008 rövid jelentés

A Raiffeisen Bank több mint húsz éve aktív szereplője a magyar pénzügyi életnek.

CSR-stratégiánk célja, hogy az ne kizárólag a külvilág felé szóló tevékenységünkben nyilvánuljon meg, hanem mint szemléletmód épüljön be a Bank mindennapi működésébe. Mindez megjelenik a tulajdonosi értékek védelmében, a tisztességes és etikus üzleti viselkedésben, az átláthatóságban, a környezeti felelősségben valamint az esélyegyenlőségben.

Ez a fajta felelős viselkedés erősíti a bank transzparens és tisztességes működését, a szervezet nyitottságát, ami pedig a szervezeti kultúra alapértékeiben is formát ölt. Mindez sikerünk kulcsa lehet, és alapja annak, hogy ügyfeleink megbízható partnerüknek tartsanak bennünket.

dr. Felcsuti Péter, vezérigazgató

Üzleti tevékenységünk

A huszonegyedik üzleti évet záró Raiffeisen Bank az átlag felett vette ki részét a magyar bankszektor növekedéséből, így piaci részesedése 2007-ben tovább emelkedett ügyfélhittel, ügyfélbétét és mérlegfőösszeg tekintetében is. A Raiffeisen Bankcsoport 2007-ben 28,5 milliárd forint adózás utáni eredményt ért el, a mérlegfőösszeg pedig 2062 milliárd forinton zárta, ami 30%-os növekedést jelent az előző év végéhez képest. A Bankcsoport munkatársi létszáma közel 900 fővel, 3839 főre nőtt 2007-ben. 2007-ben 593 képzésen, konferencián és tanfolyamon összesen 1434 napot töltöttek. A szakmai tréningek mellett kiemelt szerepet játszik a 2006-ban elindított és 2007-ben is folytatódott CoolTúra tréningorozat. A program célja a Bankcsoport jövőbeni versenyképességének és sikereinek alapfeltételét megteremtő erős szervezeti kultúrával és értékekkel való törődés.

A 2004-ben megkezdett fokozott ütemű fiókhálózat-fejlesztés folytatódott tavaly is. Az év folyamán tizenhárom új fiók közül négy Budapesten, kilenc pedig vidéki városokban nyílt meg, így a Raiffeisen Bank 2007 végén a fővároson kívül 86 városban volt jelen Magyarországon. Az így 137 tagúra bővült fiókhálózat a negyedik legkiterjedtebbnek számít a magyar bankpiacon, a tervek szerint 2008 végéig további 25 új fiók nyílik.

A Bank eladta többségi részesedését a Raiffeisen Consulting tulajdonosainak, amely a továbbiakban RC Consulting néven működik tovább, a Bank együttműködő partnereként. Az Igazgatóság az év során három ülést tartott és számos döntést hozott, melyek a Bank szervezeti egységeit is érintették. 2007 során a Treasury főosztály és az Értékpapír főosztály egyes feladatait átvéve megalakult a Pénzügyi intézmények főosztálya, az Értékpapír főosztály Pénz- és tőkepiaci back-office főosztályként folytatja tevékenységét.

A jelentéstételi időszak alatt kapott kitüntetések és díjak

A Raiffeisen Bank tevékenységét 2007-ben is számos elismeréssel díjazták. Private Banking üzletágát 2007. évi teljesítménye alapján a Euromoney brit pénzügyi szaklap Magyarország legjobb szolgáltatójának választotta.

A „MasterCard – Az év bankja” program 2007-es versenyében a Bank több kategóriában is sikerrel szerepelt. „Az év legszimpatikusabb bankja” díjat a Raiffeisen Bank, „Az év bankára” elismerést dr. Felcsuti Péter vezérigazgató nyerte el. A másodsorra megrendezett „MasterCard – Az év bankja” program a magyar kereskedelmi bankok versenye. A kilenc

meghirdetett kategóriából hétben szakmai zsűri szavazata alapján kerültek ki a győztesek, „Az év legszimpatikusabb bankja” címet a nagyközönség interneten és telefonon leadott szavazatai alapján ítélik oda, „Az év bankára” díj győztesét pedig a kereskedelmi bankok vezetői választják meg.

A Magyarországon ismert márkák közül a Raiffeisent immár harmadik alkalommal választották be a közel 400 szupermárka közé 2007-ben. A Superbrand elismerést a saját területén kitűnő hírnevet szerzett márkáknak ítéli oda a magyar szakértői bizottság.

A lakossági üzletág az OKOSkártya bevezető kampányával szerzett neves elismerést a marketing szakmában. Az Arany Penge Kreatív Reklámfesztiválon az egyik legértékesebb díjnak számító „ATL alapú, komplex kampány” kategóriában Arany Penge díjat nyert.

Társadalmi szerepvállalásunk

Célunk a korrekt partneri viszony kialakítása működési környezetünkkel, minden érintett érdekcsoporttal, stakeholderrel. Ide tartoznak ügyfeleink, munkatársaink, a tulajdonosok, szállítóink, versenytársaink, a szabályozó hatóságok, iparági szerveződések, helyi közösségek, a nonprofit szféra és tágabb értelemben a természeti és épített környezet.

A közös célcsoportokon túl CSR-tevékenységünknek van néhány speciális célcsoportja: nonprofit szervezetek (közhasznú alapítványok, egyesületek, kisebbségek, nemzetiségek, fogyatékkal élők) és bizonyos programok esetén a teljes lakosság.

A Bank jótékony célú társadalmi szerepvállalása kiterjed a gyermekegészségügy és a segítséggel élők támogatása mellett a „Települési Egészségterv” reformprogramra, valamint a mellrákmegelőzés népszerűsítésére. A Bank 2007 decemberében betegszállító mentőautót ajándékozott a budapesti Szent László Kórház Csontvelő-transzplantációs Osztályán működő Démétér Ház Alapítványának, és egy újszülöttmentésre is alkalmas mentőautót a Szemem Fénye Alapítványnak.

A Bank 2005 óta jelentős összegekkel támogat olyan oktatási intézményeket, amelyekben segítséggel élők szakképzése folyik. 2007-ben tizenhárom speciális igényű tanulót oktató iskola részesült szakképzési hozzájárulásban. A pénzügyet 2007-ben csatlakozott a Romaster tehetséggondozó programhoz, mely nyomán nemcsak anyagi segítséget nyújt ösztöndíj keretében kilenc diáknak, hanem egyes munkatársak külső mentorként segítik a diákokat.

Magyarországon az általános pénzügyi ismeretek terén végzett kutatások kimutatták, hogy a legtöbben idegenkednek a pénzügyektől, aminek háttérben a pénzügyi nyelvezet és a pénzügyi fogalmak hiányos ismerete áll. Ezt a problémát felismerve határozta el a Raiffeisen Bank 2007 őszén, hogy támogat egy hiánypótló TV műsort a legnézettebb kereskedelmi csatornán. A műsor céljai egybevágóak a Bank céljaival: egyszerűen, érthetően beszélni a pénzügyekről, pénzügyi szolgáltatóknak felelősséget vállalni és aktívan tenni a lakosság pénzügyi ismereteinek bővítéséért.

Környezetvédelem és energiatakarékosság

A Raiffeisen Bank az International Finance Corporation (IFC) garanciavállalásával olyan beruházások finanszírozásához nyújt hitelt, amelyek energiaracionalizálási célokat szolgálnak, és hozzájárulnak a károsanyag-kibocsátás csökkentéséhez. A társasházi felújítások – szigetelés, ablakcsere, fűtőkorszerűsítés – klasszikusan ebbe a kategóriába sorolhatóak. Kiemelten fontosak e területen a panelfelújítások.

A Bank energiaraționalizáló programjában az üzleti sikerek mellett a felújítások társadalmi és környezetvédelmi hatása is kiemelkedő. Eddig mintegy 1300 társasház finanszírozása közel 65 000 lakás korszerűsítését is jelentette, nagyban hozzájárulva a lakók életkörülményeinek javításához.

A Budapest, XV. kerületében található Késmárk utcai, 2007-ben átadott irodaházunk hűtési és fűtési rendszerét geotermikus energiával, gázhálózat nélkül oldottuk meg. Az irodaház kedvező tapasztalatai miatt a szintén a Késmárk utcába tervezett új irodaházunkat is geotermikus rendszerrel kívánjuk fölépíteni. A Késmárk utcai irodaházunk alatt található kútból oldjuk meg a WC-k öblítését és a kert öntözését.

Környezetvédelmi mutatószámok

Villamosenergia-felhasználás	12 GWatt/év
Földgázfelhasználás	360.000 m ³ /év
Üzemanyagköltség	30 millió HUF/hó (EN3)

A veszélyes hulladékok kezelése:

- a festékanyagok szakszerű kezelése outsource szerződés keretében működik
- az adathordozók (pl. floppyk, CD-k, DVD-k) speciális gyűjtőkonténerbe kerülnek, kezelésükről, szakszerű elszállításukról a banküzemeltetési főosztály gondoskodik
- a selejtezett informatikai eszközök elszállítását és megsemmisítését egy szerződött szakcég végzi, amely megfelelő engedélyekkel rendelkezik a veszélyes hulladékok begyűjtésére, szállítására és kezelésére.

Munkaügyi gyakorlat

2007-ben 2941 munkatárs dolgozott a Raiffeisen Bank zászlaja alatt, 95%-a volt teljes munkaidőben foglalkoztatott. Az új munkatársakkal 6 hónapos, határozott idejű munkaszerződést kötünk, ezt követően válhat határozatlan idejűvé a szerződés.

A 2007-ben mért fluktuáció 11,9% volt. A kilépések 30%-át a Bank, míg 70%-át a munkavállalók kezdeményezték. A kilépők 56%-a nő, 44%-a férfi volt.

Ahogy a teljes munkaidőben, úgy a részmunkaidőben foglalkoztatottak is ugyanolyan mértékben és egyaránt jogsultak minden juttatásra.

A szervezetet érintő jelentős változás esetén a munkatársak értesítése a Munkahelyi Tanács bevonásával és támogatásával történik.

A Raiffeisen Bank szakembereket (üzemorvosokat, munkavédelmi tanácsadót és munkahelyi pszichológust) foglalkoztat, továbbá a Munkahelyi Tanács (12 fő) feladatai között is szerepelnek a munkahelyi környezettel kapcsolatos témák.

A Raiffeisen Bank csoportos élet-, baleset- és betegségbiztosítást köt minden munkavállalójára, továbbá az üzemorvos is a munkavállalók rendelkezésére áll munkaidő alatt. Ezen felül a vezető és középvezető (kb. 450 fő) beosztású munkatársak számára évente egyszer biztosított a menedzserszűrésen való részvétel.

A munka- és tűzvédelmi oktatást a törvényi előírásoknak megfelelően megtartjuk, illetve a kockázatértékelési dokumentációt elkészítjük.

A Bank nem csak azokat a programokat támogatja, amelyek az adott munkakörhöz szorosan kapcsolódnak, hanem nyitott az egyéni elképzelésekre és az olyan képzések biztosítására is, amelyek a munkatársak jövőbeni karrierjét támogatják. A magasan kvalifikált munkaerő a Bank szempontjából kiemelt versenylőnyt jelent, míg a munkavállaló szempontjából a munkaerőpiaci értékét emeli.

A Bank minden új dolgozója részt vesz a Bank szervezetét és működését bemutató 2 napos tanfolyamon, ahol compliance oktatásban is részesül.

2007-ben az átlagéletkor 31,5 év volt. A nők 67%-ban, míg a férfiak 33%-ban képviseltették magukat.

A 6 tagú menedzsment között 1 nő vezető van. Szervezeti kultúránkból adódóan a tulajdonosok fontosnak tartják, hogy a hálózaton belül működő leányvállalatokat a helyi kulturális és gazdasági viszonyokat ismerő vezetők irányítsák, így Magyarországon is a felsővezetés minden tagja magyar állampolgár.

Az újonnan belépő munkatársak átlagos kezdőfizetése 280 000 Ft, ami a minimálbérhez viszonyítva 405,8%-os mértéket jelent.

Az átlagos oktatási órák száma az oktatáson résztvevők arányában 20,8 óra/fő/év.

Ügyfélelégedettségi felméréseink

Valamennyi ügyfélkörünkre vonatkozóan kétfévente komplex ügyfélelégedettségi felmérés készül. Évente több hullámban próbavásárlásokat végzünk, mind a fiók, mind a contact center, mind pedig a mobilbankár-hálózat kiszolgálási színvonalának monitoringjára. Ugyancsak kétfévente szervezünk dolgozói elégedettségi felmérést. Valamennyi kutatási eredmény a szektoron belül átlag feletti eredményt mutat, esetenként a legjobbat.

Alapadatok

2.1 A szervezet neve

Raiffeisen Bank Zrt.

2.2 Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások

Vállalati banki szolgáltatások, lakossági banki szolgáltatások, private banking szolgáltatások, önkormányzati szolgáltatások, lízing szolgáltatások, befektetési szolgáltatások, lakásszövetkezeti szolgáltatások, treasury szolgáltatások.

2.4 A szervezet központja

1054 Budapest, Akadémia u. 6.

2.5 Működési terület

Magyarország

2.6 A tulajdonosi kör és a szervezet jogi formája

A Raiffeisen Bank Zrt. 100%-ban a Raiffeisen International Bank Holding AG leányvállalata, amely a bécsi központú Raiffeisen Zentralbank Österreich AG teljes körűen konszolidált leányvállalata. Jogi forma: Zártkörűen működő részvénytársaság.

Működési szerkezet



A Raiffeisen Bank számokban/2007

102	Bankfiókunkban van gyereksarok
6	Díjat és kitüntetést kaptunk
65 000	Panellakást korszerűsítették energiaraționalizáló programunkban
31,5 év	Munkatársaink átlagéletkora

Vállalatirányítás

Egyszemélyes részvénytársaságként a Bank legfőbb döntéshozója az Egyedüli Részvényes. A közgyűlés hatáskörébe tartozó ügyekben az Egyedüli Részvényes írásban dönt, amelyről a vezető tisztségviselőket köteles értesíteni. A társaság ügyvezetését az Igazgatóság látja el, intézi a társaság ügyeit, képviseli a társaságot bíróságok és más hatóságok előtt, valamint harmadik személyekkel szemben, tagjai a társaság vezető tisztségviselői. Az Igazgatóság hatáskörét és feladatait és működési rendjét a Bank Alapító okirata tartalmazza. A Felügyelő bizottság ellenőrzi a társaság Igazgatóságát. A Bank Egyedüli Részvényese által megválasztott Felügyelő bizottság hatáskörét és feladatait a gazdasági társaságokról, és a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény, valamint a Bank Alapító okirata tartalmazza. A Felügyelő bizottság tagjainak egyharmada a munkavállalók képviselőiből áll. A másodlagos döntési hatáskör az elsődleges döntéshozó szervek (Egyedüli Részvényes, Igazgatóság) által a következő másodlagos döntéshozó szervekre delegált hatáskör:

- vezetőségi ülés
- végrehajtó hitelezési bizottság
- hitelbizottság
- marketing bizottság
- problémás hitelek bizottsága
- portfólió bizottság
- projekt bizottság
- csoportszintű kockázatkezelési és eszközforrás bizottság.

A szervezeti egységek szakmai együttműködésében mátrix kapcsolatok érvényesülnek. A szervezeti egységek közötti mátrix kapcsolatokat és a mátrix működéssel összefüggő feladatokat a szervezeti egységek leírása tartalmazza.

A bank ügyvezető szerve az Igazgatóság, amely 2007-ben 10 főből állt, közülük egy fő független.

Az Igazgatóság elnöke nem rendelkezik ügyvezetői szereppel. A legfőbb irányító testület az Igazgatóság, amelyhez javaslatot a menedzsmenten keresztül (közvetetten) lehet tenni. A Cyber Open Door (intranetes alkalmazás, ahol a menedzsmenthez névvel vagy név nélkül, kérdésekkel, felvetésekkel lehet fordulni), a Munkahelyi Tanács, az Intranet (a bankon belül használatos intranetes felület) és a 360°-os értékelés (évente minden középvezető írásban értékeli a munkatársakat, az azonos szintű vezetők és a felettesek) az alkalmazottak menedzsment és a középvezetők felé irányuló kommunikációját biztosító fórumok/csatornák.

A jelentés paraméterei

3.1 A jelentéstételi időszak meghatározása
2007-es naptári év

3.2 A legutóbbi jelentés dátuma (ha volt ilyen)

3.3 A jelentéstételi ciklus meghatározása Éves

3.4 Elérhetőség azok számára, akiknek kérdésük van a jelentéssel vagy a jelentés tartalmával kapcsolatban
pr@raiffeisen.hu

3.5 A jelentés tartalmának meghatározása
Működésünket a felelős vállalatirányítás keretén belül mutatjuk

be. Ide tartozik a társadalmi, gazdasági és környezeti felelősségtudat.

3.6 A jelentés határa

A jelentésben kizárólag a Raiffeisen Bank Magyarországon működő egységeinek és leányvállalatainak adatai szerepelnek

3.7 A kiterjedési körrel és a határokkal kapcsolatos bármilyen korlátozás bemutatása

Nincs ilyen korlátozás

3.8 Összehasonlíthatósági szempontok megadása

Nem releváns

3.10 Újraakadályozás indoklása

Nem releváns

3.11 Jelentős változások megadása

Nem releváns

GRI szerinti száma	Elérhetősége
1.1	Vezérigazgatói köszöntő
2.1, 2.2	Alapadatok
2.3	Működési szerkezet
2.4., 2.5, 2.6	Alapadatok
2.7	Vezérigazgatói köszöntő
2.8	Üzleti tevékenységünk Munkaügyi gyakorlatunk
2.9	Üzleti tevékenységünk
2.10	A jelentéstételi időszak alatt kapott kiütemezések és díjak
3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.10, 3.11	A jelentés paraméterei
3.12	GRI Tartalmi index
4.1, 4.2, 4.3, 4.4	Vállalatirányítás
4.14, 4.15	Társadalmi felelősségvállalásunk
EC – Gazdasági indikátorok	
EC5., EC7.	Munkaügyi gyakorlatunk
SO – Társadalmi indikátorok	
SO1.	Társadalmi szerepvállalásunk
SO3.	Munkaügyi gyakorlatunk
EN – Környezeti indikátorok	
EN3., EN5., EN6., EN24.	Környezetvédelem és energiatakarékosság
LA – Munkaügyi gyakorlat indikátorok	
LA1., LA2., LA3., LA5., LA6., LA8., LA10., LA11., LA13.	Munkaügyi gyakorlatunk
PR – Termékfelelősségi indikátorok	
PR5.	Ügyfelelégedettségi felméréseink