

Good CSR 2009 rövid jelentés



Magyarország egyik legjelentősebb pénzügyi szolgáltatójaként a Raiffeisen Banknak fontos szerepe van abban, hogy üzleti működése és jótékony célú tevékenysége révén lehetőségeihez mértén hozzájáruljon a társadalom jobbá tételéhez és a fenntarthatósághoz.

Örömmre szolgál, hogy 2008 őszétől elindult a Raiffeisen Közösen program, mely összefogja a bank társadalmi felelősségvállalási tevékenységét. A program célja, hogy a vállalat a munkatársak és az ügyfelek bevonásával segítse a rászorulókat.

Tudjuk, hogy a bank tevékenysége hatással van a társadalom életére, a környezetre, a jövőre, ezért törekszünk arra, hogy a társadalmi felelősségvállalás a bank egészét átható, a szervezeti kultúrába szervesen beépülő szemléletmód legyen. Ezért kezdeményezéseinket, jövőbeli lépéseinket ennek figyelembevételével igyekszünk megtenni.

dr. Felcsuti Péter, vezérigazgató

A jelentés paraméterei

Jelentéstételi időszak: 2008-as naptári év

Legutóbbi jelentés dátuma: 2007. GRI „C” típusú

Jelentéstételi ciklus: Éves

Elérhetőség: pr@raiffeisen.hu

A jelentés tartalma: Működésünket a felelős vállalatirányítás keretén belül mutatjuk be. Ide tartozik a társadalmi, gazdasági és környezeti felelősségadat.

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

Kiterjedési körrel és a határokkal kapcsolatos korlátozások: Nincs ilyen korlátozás

Összehasonlíthatóságot befolyásoló szempontok: Nem releváns

Információk újraközlésének indoklása: Nem releváns

Előző jelentés óta történő jelentős változások: Nem releváns

A jelentés GRI megfelelési szintje: „C”

Társadalmi és környezeti teljesítményünkről bővebb információt a honlapunkon találhat: www.kozosen.hu

Alapadatok

A szervezet neve: Raiffeisen Bank Zrt.

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.

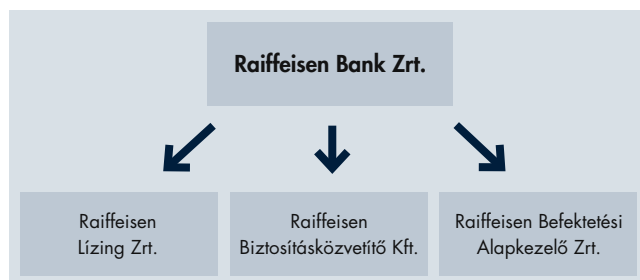
A szervezet központjának címe: 1054 Budapest, Akadémia u. 6.

Működési terület: Magyarország

A tulajdonosi kör és a szervezet jogi formája: A Raiffeisen Bank Zrt. 100%-ban a Raiffeisen International Bank-Holding AG (Raiffeisen International) leányvállalata, amely a bécsi központú Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) teljes körűen konszolidált leányvállalata. Jogi forma: Zártkörűen működő részvénytársaság.

A kiszolgált piacok: Magyarország

Szervezeti ábra



Üzleti tevékenységünk

A 2008-ban tapasztalt kedvezőtlen gazdasági légkör ellenére a magyarországi Raiffeisen Bank sikeres évet tudhat maga mögött. A legfontosabb piaci szegmensekben megőrizte, sőt javította piaci részesedését mind hitel, mind betétoldalon, a mérlegfőösszeg terén növekedést és piaci tényerést mutatott. A mérlegfőösszeg 25, a hitelállomány 19 százalékkal, a betétállomány pedig 23 százalékkal emelkedett az előző évhez képest. A hitelállomány legdinamikusabban a stratégiai fontosságú lakossági, valamint a kis- és középvállalati szektorban bővült. A Bank adózás utáni eredménye azonban már tükrözi a nehéz gazdasági körülményeket. 50 százalékkal kisebb értéket mutat, mint előző év végén, ám még mindig meghaladja a 14 milliárd forintot.

A 2008-as üzleti évben a Bank – a változó piaci környezethez igazodva – számos változtatást vitt véghez szervezeti struktúrájában. Egyik legfontosabb lépésként létrejött a Minőségirányítási főosztály, melynek feladata a Bank üzleti tevékenységére vonatkozó minőségirányítás koordinálása, ezzel együtt a támogató területek minőségi szempontoknak történő megfeleltetése.

Vállalatirányítás

Egyszemélyes részvénytársaságként a Bank legfőbb döntéshozója az Egyedüli részvényes. A Közgyűlés hatáskörébe tartozó ügyekben az Egyedüli Részvényes írásban dönt, amelyről a vezető tisztségviselőket értesíteni köteles. A társaság ügyvezetését az Igazgatóság látja el. Az Igazgatóság hatáskörét, feladatait a 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 munkavállalókat képviseli. A másodlagos döntési hatáskör az elsődleges döntéshozó szervek (Egyedüli részvényes, Igazgatóság) által delegált hatáskör, a következő másodlagos döntéshozó szervekre:

- Vezetőségi ülés
- Végrehajtó hitelezési bizottság
- Hitelbizottság
- Marketing bizottság
- Problémás hitelek bizottsága
- Portfólió bizottság
- Projekt bizottság
- Csoportszintű kockázatkezelési és eszköz-forrás bizottság.

A bank ügyvezető szerve az Igazgatóság, amely 2008-ban 9 főből állt. A törvényi szabályozás szerint a bankkal munkaviszonyban álló igazgatósági tagok (belső tagok) látnak el ügyvezetői feladatokat is. Az Igazgatóság elnöke nem rendelkezik ügyvezetői szerepkörrel.

Az Igazgatóságnak javaslatot a Managementen keresztül (közvetten) lehet tenni. Az alkalmazottak Management és középvezetők felé irányuló kommunikációját biztosító fórumok/csatornák: a Management előterjesztés, a Cyber Open Door (a vezetői nyitott ajtók gyakorlatának virtualizált támogatása), a Munkahelyi Tanács és a 180 fokos értékelés.

Elismeréseink

A Euromoney, brit pénzügyi szaklap 2008 januárjában a Raiffeisen Bank Private Banking üzletágát találta a legjobbnak a Magyarországon működő szolgáltatók között.

A 2008-ban Magyarországon harmadjára megrendezett „MasterCard – Az év bankja” versenyen a Raiffeisen Bank Az év társadalmilag felelős bankja és Az év legrokonszenvesebb bankja kategóriában második helyet ért el, Az év bankja kategóriában harmadik lett. A Bank az elmúlt három évben összesen 12 díjat nyert, amivel a harmadik legeredményesebb a pályázó bankok között.

A Budapesti Értéktőzsdén 2008. december 9-én átadott a „2008-as év legsikeresebb tőkepiaci szereplő” díjai közül a szakmai zsűri a Raiffeisen Banknak két díjat is ítelt: az „Év tőzsdéi kereskedő cége a származékos piacon” díjat és megosztva az „Innovációs díjat”.

Társadalmi szerepvállalásunk – A Raiffeisen Közösen program

CSR stratégiánk kialakítása során arra törekedtünk, hogy valós társadalmi problémákra találjunk megoldást. Első lépésként kutatást végeztünk ügyfeleink, munkatársaink és a lakosság körében. A gondolkodásba és a folyamatalkotásba civil szervezeteket is bevontunk.

A Bank célja 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 non-profit szféra és tágabb értelemben a természeti és épített környezet.

A racionálisabb döntéshozatalt folytató üzleti célcsoportok (vállalatok, önkormányzatok) felé irányuló tevékenységünk központi gondolata értelemszerűen a pénzügyi profizmus és a testre szabott megoldásokra épülő gördülékeny partneri viszony.

A 2008 őszétől elindított, újrafogalmazott támogatási stratégia alapján létrehoztuk a Raiffeisen Közösen programot, amellyel összefogjuk társadalmi felelősségvállalási tevékenységeinket.

A Raiffeisen Közösen program keretében pályázatot hirdettünk gyermekvédelemmel foglalkozó közhasznú társadalmi szervezetek számára, állami gondoskodásban élő, családon kívül nevelkedő gyermekek segítésére. A nyertes alapítványokat szakmai bizottság választotta ki.

Ugyancsak a Közösen program keretében indítottuk el azt a jótékony célú programot, melyben valamennyi OKOSkártya-birtokos minden vásárlása után 5 Ft-ot különítettünk el jótékony célra. Az így összegyűlt összegből kilenc csecsemőotthon jutott minőségi élelmiszerhez, a Gyermekekért Alapítvány közreműködésével.

2008-ban folytattuk legfontosabb kulturális támogatásainkat. A Raiffeisen Galérián ebben az évben is öt kortárs magyar képzőművész és egy fotóriporter munkáit mutattuk be.

Támogatásunkkal lehetővé vált, hogy a fővárostól távol élő fiatalok ingyenes buszjáratral múzeumi foglalkozáson tekinthessék meg a kortárs képzőművészet egyik emblemikus képviselőjének, Keith Heringnek budapesti kiállítását.

Több éve támogatója vagyunk a budapesti Vígszínháznak és a Pesti Színháznak. A 2008-2009-es évadban 18 vidéki városban indult immár hatodik éve a komolyzenei koncerteket bemutató Filharmónia-Raiffeisen Bérlet.

A Raiffeisen Zöld Bank program

2008-ban elindult a Raiffeisen Zöld Bank programja, melynek keretében fokozottan figyelünk arra, hogy mit tesz és mit tehet a Raiffeisen Bank, mint munkahely a környezet védelméért, valamint arra, hogy a munkatársak mivel járulhatnak hozzá a jövő megóvásához.

A Banknál megoldott a veszélyes hulladékok kezelése, a festékanyagok szakszerű kezelése, az adathordozók speciális gyűjtő konténerben történő szakszerű elszállítása. A selejtezett IT-eszközök elszállításáról és megsemmisítéséről egy szakképzett gondoskodik.

A veszélyes hulladékok összűlya:

Számítástechnikai adathordozók:	10 kg/év
Számítástechnikai eszközök:	303 kg/év
Tonerek:	720 kg/év

A PET palackok környezetbarát felhasználása érdekében üzembe helyeztünk egy palackzsugorító berendezést. Éves szinten mintegy 76 tonna fénymásoló papír kerül felhasználásra. Az irodaszerköltésünk 80%-át az iratrendezők (1500 db) és a lefűzhető irattartó tasakok (480 000 db) teszik ki. Ami érdekesség, hogy iratrendezőinket felújítjuk és újrahasznosítjuk. Összes anyagfelhasználásunk éves szinten kb. 100 tonna. A bizalmas iratok zárt rendszerű megsemmisítésével szelektív módon kezeljük a papírhulladékot, így éves szinten mintegy 11 tonna papírhulladék kerül újrahasznosításra.

Környezetvédelmi mutatószámok – 2008

Villamosenergia-felhasználás	39 600 GJ/év
Földgázfelhasználás	1404 GJ/év (360 000 m ³ /év)
Üzemanyagköltség	38 409,28 GJ/év

„Sikerés Magyarországért” Hitelprogramunk

A Raiffeisen Bank tovább bővítette „Sikerés Magyarországért” Önkormányzati Infrastruktúrafejlesztési Hitelprogramját, az önkormányzati feladatok ellátását szolgáló beruházások finanszírozásáért. A kedvezményes kamatozású, árfolyamkockázat nélküli, euró alapú finanszírozási program főbb célkitűzései a környezetvédelemmel és megújuló energiaforrások hasznosításával kapcsolatos beruházások, közoktatási célú beruházások valamint az egészségügyi szolgáltatások fejlesztése.

2008-ban több mint 300 Társasház és Lakásszövetkezet vette igénybe a Bank energiaracionalizáló hitelét. Ez a megújuló energiaforrások használatára épülő, energia-megtakarítással járó beruházások, valamint az ezek eredményeként lecsökkent energiaigény elérését szolgáló kamattámogatott hiteltermék. A felújítások társadalmi és környezetvédelmi hatása kiemelkedő: eddig 1600 társasház finanszírozása megközelítőleg 85 000 lakás korszerűsítését is eredményezte, jelentősen hozzájárulva a lakók életkörülményeinek javításához.

Munkaügyi gyakorlatunk

A Raiffeisen Bankcsoport munkatársi létszáma közel 14,2%-kal (500 fővel), 4002-re nőtt 2008-ban. Ebből a részmunkaidőben foglalkoztatottak létszáma 64 fő. 2008-ban 2685 nő és 1317 férfi dolgozott.

Az új munkatársak toborzását a Bank Humánpolitikai főosztálya végzi. Elsősorban képzett és szakmai tapasztalattal rendelkező munkatársakat vesz fel a pénzügyi, ugyanakkor trainee programjának keretén belül a pályakezdő diplomások számára is lehetőséget biztosít arra, hogy csatlakozzanak a Bankhoz.

A 2008. évi új belépők havi alaphérének átlaga: 270 146 Ft, ami a 2008. évre meghatározott (316/2005 Korm.rend.) teljes munkaidős havi minimálbér alap (69 000 Ft) 391,52%-a.

A munkatársak nagy szakértelemmel végzik munkájukat, biztosítva ezzel az ügyfelek kiszolgálásának és a csoport működésének magas színvonalát. Míg az új munkatársak beilleszkedését orientációs és szakmai tréningek segítik, a régebbi munkatársak új szakmai ismereteket adó és készségfejlesztő képzéseken növelik tudásukat. 2008-ban a munkatársak 698 képzésen, konferencián és tanfolyamon 1408 napot töltöttek. Az egy főre eső átlag képzési óraszám 24 óra/fő/év.

A Bank szervezeti kultúrájában és munkaügyi politikájában, valamint az ügyfelek felé irányuló üzleti politikájában is biztosítja és támogatja az emberi jogok érvényesítését és védelmét, pl. keresi és kéri munkavállalói és ügyfelei visszajelzéseit, lehetőséget ad az anonimitást megőrző bejelentésekre, ötletládát tart fenn.

Az ehhez kapcsolódó témaköröket a következő képzések érintik:

- ügyfélszolgálatos alaptréning (2008. évben kb. 8 csoport, csoportonként 12-14 fővel) – diszkriminációmentes ügyintézés, személyiségi jogok tiszteletben tartása, személyes adatok védelme;
- orientációs tréning (2008. évben az új belépők kb. 60-70%-a tehát hozzávetőlegesen 500 fő vett részt) – szervezeti alapértékek (diszkrimináció-mentesség, egyenlő elbánás, személyiségi jogok tiszteletben tartása, véleménynyilvánítás szabadsága – mint alapvető emberi jog), egyes üzletágaknál ezek a témák más-más hangsúllyal, de akár kiemelve is előfordulhattak.

A Banknál külsősként tevékenykedő kollégák nem vesznek részt az orientációs tréningben.

180°-os értékelés

2008-ban 350 főről készült 180°-os vezetői értékelés. Az értékelt személyek a Bank különböző vezetői szintjén dolgoztak, pl. főosztályvezetők, régióvezetők, fiókvezetők és azok helyettesei.

1-1 személyt minimum 15 fő értékelt, két fő csoportban: beosztott munkatársi kör, valamint a vele azonos szinten lévő vezetői kör.

A felmérés végeredményéről egyrészt egy statisztikai elemzés készült, másrészt egy rövid, pszichológus által elemzett értékelés, amely az erősségeket és a fejlesztendő területeket is tartalmazta.

A folyamat zárásaként a felmérésben résztvevő vezetők hosszabb távú egyéni fejlesztést kezdeményezhettek.

Ügyfélelégedettségi felméréseink

- Komplex ügyfélelégedettségi felmérés két évente
- Próbavásárlások évente több hullámban (fiók, contact center, mobilbank-hálózat)
- Két évente dolgozói elégedettségi felmérés

A GFK éves pénzügyi kutatása alapján, az „Elégedettség a főbankkal 2008” kategóriában átlagon felüli eredményt értünk el, 4,31-es pontszámmal (középtételek-saját ügyfélkörben-1. egyáltalán nem elégedett, 5-teljesen elégedett).

A vállalat számokban

10	csecsemőotthon 1000 lakója jutott minőségi élelmiszerhez adományainkon keresztül
11	tonna papírhulladék került újrahasznosításra
1408	napot töltöttek munkatársaink képzéseken
619 660	ügyfeleink száma

GRI Tartalmi Index

Indikátor száma	Indikátor helye a jelentésben
1.	Stratégia és analízis
1.1	Vezérgazdatói nyilatkozat
2.1, 2.2	Alapadatok
2.3	Szervezeti ábra
2.4, 2.5, 2.6, 2.7	Alapadatok
2.8	Üzleti tevékenységünk
2.9	Üzleti tevékenységünk
2.10	A jelentéstételi időszak alatt kapott díjak
3	A jelentés paraméterei
3.1	A jelentés paraméterei
3.2	A jelentés paraméterei
3.3	A jelentés paraméterei
3.4	A jelentés paraméterei
3.5	A jelentés paraméterei
3.6	A jelentés paraméterei
3.7	A jelentés paraméterei
3.8	A jelentés paraméterei
3.10	A jelentés paraméterei
3.11	A jelentés paraméterei
3.12	GRI tartalmi index
4	Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek
4.1	Vállalatirányítás
4.2	Vállalatirányítás
4.3	Vállalatirányítás
4.4	Vállalatirányítás
4.14	Társadalmi szerepvállalásunk
4.15	Társadalmi szerepvállalásunk

EC	Gazdasági teljesítményindikátorok
EC5	Munkaügyi gyakorlatunk
EN	Környezeti teljesítményindikátorok
EN1, EN2, EN3, EN4, EN24	A Raiffeisen Zöld Bank program
PR	Termékelelősség
PR5	Ügyfél elégedettségi felméréseink
LA	Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munka
LA1, LA10, LA12	Munkaügyi gyakorlatunk
HR	Emberi jogok
HR8	Munkaügyi gyakorlatunk