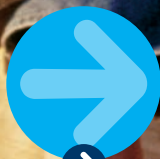


K&H Csoport fenntarthatósági jelentés 2007



dönts okosan

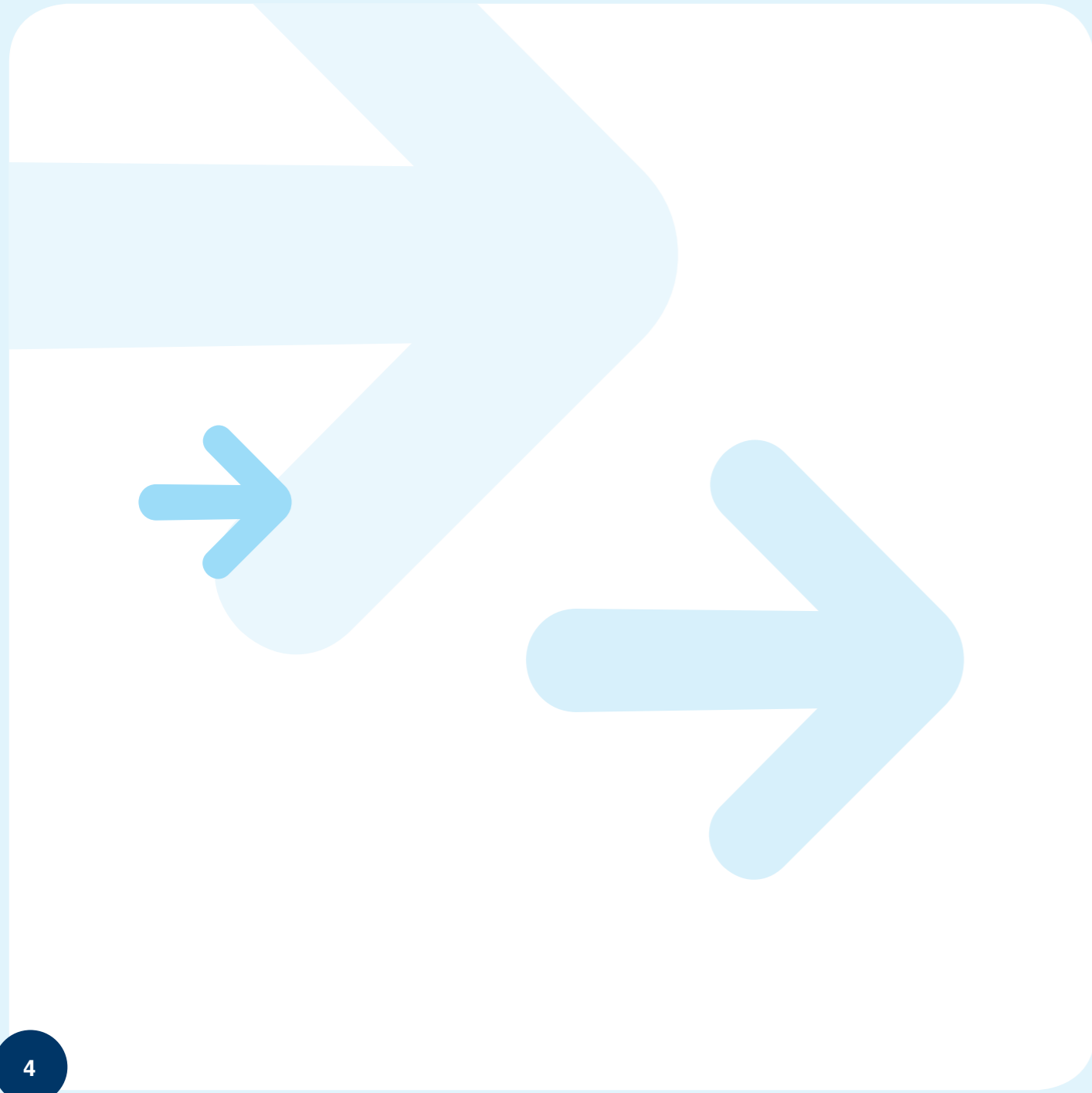


K&H Csoport
fenntarthatósági jelentés

2007

➔ tartalomjegyzék

I. bevezető	5
vezérigazgatói előszó	
II. bemutatkozás	7
a K&H Bank tulajdonosi struktúrája, vállalatirányítás	
III. eredmények	9
környezetvédelem	
erőforrás takarékoság	
szűkebb és tágabb környezeti hatások	
munkavédelem	
társadalom	
a szervezet felépítése	
belső szerepvállalás	
gyermekegészségügy	
oktatás	
előadóművészet	
sport	
szolgáltatásfejlesztés	
fogyasztói tanácsadás	
statisztikák	
díjaink	
befektetések	
IV. GRI Tartalmi Index	28



bevezető

→ vezérigazgatói előszó

Kedves Olvasó!

Büszkeséggel tölt el, hogy immáron második alkalommal nyújthatom át a K&H Csoport Fenntarthatósági jelentését.

Mostantól a Fenntarthatósági irányelvek című kiadványunk aktuális kiegészítéseként szeretnénk minden évben összegyűjteni az elmúlt év eredményeit.

Az előző évi jelentéshez képest számos újdonságról számolhatunk be. Ilyenkor leltár-készítés idején látszik csak igazán, milyen sok területen teszünk azért egész évben, hogy segítsünk a jelen és a jövő társadalmának abban, hogy teljes életet élhessenek.

Miközben vállalatunk töretlenül növekedési pályán van, több figyelem jut arra is, hogy összhangban működjünk a fenntartható fejlődés alapelveivel. És ez nem csak központi elhatározáson múlik, hanem minden egyes kolléga közreműködésén, aki megszervezi a környezetbarát autók beszerzését, kifejleszti az új, „zöld” termékeinket, vagy egyszerűen csak odafigyel arra, hogy ne nyomtasson ki semmit feleslegesen.

Ez a jelentés azt szeretné bemutatni, hogy profitorientált pénzügyi szempontként is lehet úgy működni, hogy felelősséget vállalunk környezetünkért és a környezetünkben élők iránt egyaránt. Mindig igyekszünk úgy okos döntéseket hozni, hogy azzal lehetővé tegyük mások számára a teljes élet megvalósítását.

Az éves leltár tehát készen áll, fogadják érdeklődéssel, és lapozzák legalább olyan nagy örömmel, mint amilyennel mi összeállítottuk.

Marko Voljč
vezérigazgató



bemutakozás



→ a K&H Bank tulajdonosi struktúrája

(2007. december 31-i állapot)

KBC Bank N.V.: 100 %

lakossági fiókok száma: 203

vállalati fiókok száma: 20

könyvvizsgáló: Ernst & Young

→ vállalatirányítás

a K&H Bank Igazgatósága

Singlovics Béla, az Igazgatóság elnöke (K&H Bank, elnök)

John Hollows

Jan Vanhevel

Luc Philips

Theo Roussis

Ignace Gheysens

Marko Voljč (K&H Bank, vezérigazgató)

dr. Bába Ágnes (K&H Bank, vezérigazgató helyettes)

a Felügyelő Bizottság

Riet Docx (a Felügyelő Bizottság elnöke)

Dirk Laureyns (KBC)

Csigó Imre (K&H Bank, kisvállalkozói hitelcentrum vezető)

a K&H Biztosító Igazgatósága

Jan Vanhevel, elnök

Johan Daemen

Walter Bogaerts

Marko Voljč



eredmények

→ környezetvédelem

erőforrás-takarékosság

Immár két éve fut hosszú távú energiagazdálkodási és racionalizálási programunk. A 3-5 éves program több jelentős része megvalósult vagy elkezdődött már 2007 végéig.

Számos olyan átalakítást hajtottunk végre, melyek a felhasználóktól és a dolgozói befolyástól függetlenül is képesek csökkenteni az energiafelhasználást. Ilyen például a teljes fiókhálózatra kiterjedő fűtés-felújítási program, melynek keretében csökkentjük a meddőteljesítményt, korszerű kazánokat szerelünk be, programozható termosztátokat és inverteres klímaberendezéseket alkalmazunk. Saját ellenőrzés alá vonjuk az elektromos energiafogyasztást, valamint energiatakarékos fényforrásokra állunk át.

Azokban az esetekben, ahol az energiafogyasztás függ a dolgozók magatartásától, igyekszünk helyre szabott megoldásokkal csökkenteni az áramfogyasztást, valamint többek között felhívjuk a figyelmet arra, hogy a személyi számítógépek stand-by üzemmód helyett teljesen kikapcsolt állapotban maradjanak munkaidőn kívül.

energiabajnokság

2007-ben a K&H Vígadó téri központi épülete benevezett az **Európai Energiabajnokságra**, melynek célja, hogy egy év alatt minél nagyobb mértékben csökkentjük az energiafelhasználást. A program először 2004-ben SAVE II. néven indult útjára az Európai Unió támogatásával. 2007-ben és 2008-ban 18 ország közel 400 vállalata vesz részt az immár Európai Energiabajnokság névre hallgató programban.

Többek között vállalati magazinunkban indított Zöld sarok című rovatunkkal hívjuk fel munkatársaink figyelmét arra, hogyan takaríthatnak meg kis odafigyeléssel jelentős mennyiségű energiát.

gépkocsi-használati politika

2007-ben született meg a döntés arra vonatkozóan, hogy időszerű egy új gépkocsi-használati politika kidolgozása, valamint gépjárműparkunk korszerűsítése. A 2008-ban beszerzésre kerülő modellek sokkal környezetbarátabbak lesznek az eddigieknél. A dízel üzemű autók kisebb fogyasztással és CO2 kibocsátással bírnak, mint az eddigiek, ezért kímélik a környezetet.

szűkebb és tágabb környezeti hatások

→ A K&H központi épületeiben 2007-ben is folytattuk a szelektív hulladékgyűjtést, illetve további két fiókunkban vezettük be. A K&H-nál 2007-ben mintegy 1188 tonna kommunális szemét keletkezett. Ebből 452 tonna került égetőműbe és 736 tonna a szemétszállítást végző cég lerakóhelyére.

→ A K&H Csoport működése során 2007-ben 1848 tonna üvegházhatást okozó gázt (CO2) bocsátott ki közvetlenül, illetve közvetett módon 5939 tonna gáz került a légkörbe.

környezetbarát projektek finanszírozása

Különösen környezetkímélő energiaforrást, biogáz-kiserőművet adtak át 2007. október végén a Jász-Nagykunszolnok megyei Kenderes-Bánalmán. A szerves hulladékból tiszta energiát előállító létesítmény mintegy egymilliárd forintos beruházás keretében valósult meg. A K&H hosszú lejáratú projektfinanszírozási hitel nyújtásával vesz részt a projektben. A teljes mértékben „zöld”, fosszilis energiahordozókat mellőző, 1 megawatt teljesítményű kiserőműnek köszönhetően évente 6000 tonnával kevesebb üvegházhatást kiváltó gáz kerül majd a légkörbe.



➔ munkavédelem

kímélő monitorok

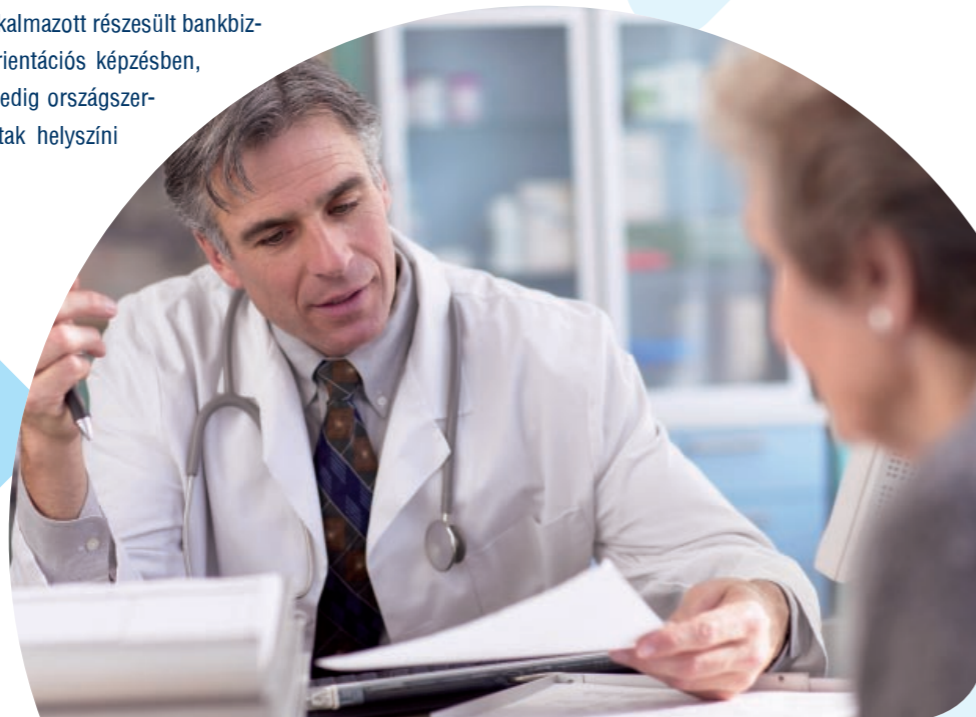
2007-ben az asztali számítógépek valamennyi hagyományos CRT monitorát LCD monitorra cseréltük. Ezeknek az a legfőbb előnye, hogy jóval kisebb sugárzást bocsátanak ki, és mindemellett jóval élelőbb képet adnak a hagyományos monitoroknál, tehát nem erőltetik meg a szemet.

munkabiztonság, bankbiztonság

Tűz- és munkavédelmi oktatáson 2007-ben összesen 2498 fő vett részt. 188 banki alkalmazott részesült bankbiztonsággal kapcsolatos orientációs képzésben, ugyanebben a témában pedig országsszerte 501 kollégának tartottak helyszíni oktatást.

egészségvédelem

Budapesten 2007-ben 3311 munkatársunk látogatta a foglalkozás-egészségügyi rendelést. Ebből 2020-an csak foglalkoztatás-egészségügyi vizsgálaton vettek részt, 1430 kolléga pedig szakellátásban is részesült. Vidéken 65 százalékban jelentek meg a dolgozók az üzemorvosi rendelésen.



➔ társadalom

a szervezet felépítése

a Csoport szervezeti hierarchia, nem, munkaidő és életkor szerinti megoszlása (2007. december 31-i adatok)

felsővezetői szint/ebből női munkavállaló	161 fő / 59 fő
kis- és középvezetői szint / ebből női munkavállaló	2460 fő / 1613 fő
beosztotti szint / ebből női munkavállaló	2096 fő / 1829 fő
határozatlan idő	4693 fő
határozott idő	24 fő
aktív	4242 fő
nem aktív	475 fő
férfi	1216 fő
nő	3501 fő
teljes munkaidőben foglalkoztatott (100%)	4646 fő
részmunkaidős 80%-100%	6 fő
részmunkaidős < 80%	65 fő
teljes aktív létszám	4242 fő
átlagéletkor	37,5 év
cégnél töltött átlagév	7,7 év

belső szerepvállalás

fejlesztés - tudásmenedzsment

13 547 munkanapnyi szakmai képzést, illetve készségfejlesztő programot tartottunk 2007-ben. Ezen tréningek összértéke ténylegesen meghaladta a **607 millió forintot**. A munkavállalók szakmai képzésére szánt keretösszeg évről évre nőtt, 2007-ben elérte a 742 millió forintot. Tavaly 88 kollégát támogattunk anyagiilag és munkaidő-kedvezményel annak érdekében, hogy el tudják végezni felsőfokú, iskola-rendszerű képzésben folytatott tanulmányaikat.

képzési programjaink

A K&H 2007-ben többek között olyan belső képzéseket indított, mint a lakossági fiókhálózatra vonatkozó TeleCenter képzés valamint a vállalati fiókhálózatnak szóló változásmenedzsment tréning és íráskészség-fejlesztő tréning. 2007-ben a K&H által munkatársainak biztosított képzésekből egy kollégára átlagosan **8,2** órányi képzés jutott. A munkatársak vállalaton belüli beilleszkedésének elősegítésére úgynevezett orientációs napokat szerveztünk. 2007-ben 15 ilyen alkalom volt, melyeken összesen 289 kolléga vett részt.

karriertervezés és fejlesztés

Annak érdekében, hogy a kulcspozíciókat tehetséges és kompetens munkavállalóink tölthessék be, az alábbi karrierfejlesztési programjaink keretében nyújtottunk lehetőséget az előrelépésre:

→ fiatal tehetség programunkban 21 munkatársunk vett részt a 2007-es évben

→ fiókvezetői utánpótlás programunkban tavaly összesen 26 fő szerzett képesítést

→ fiatal pályakezdő programunkban pedig 2007-ben 15 fiatal élt a fejlődés lehetőségével, valamint 8 friss diplomás szerzett néhány hónapos gyakorlatot vállalatunknál

program kismamáknak

„Welcome back” néven új programot indított a HR igazgatóság a gyermeküket nevelő, tartós távollélen lévő kollégáink számára. A program célja, hogy a kismamák legalább 50 százaléka újra munkába állhasson. 2007-ben sikerült megvalósítani ezt, hiszen a program bevezetésének eredményeképpen a korábbi kb. 20 százalékkal szemben 2007-ben 60 százalék körüli eredménnyel sikerült újra alkalmazásba vennünk a kismamákat (101-ből 62 kismama tért vissza).



jutalmak

A K&H Csoport a 2007-es évben munkatársai között több mint 2,710 milliárd forint egyéni, illetve csoportos jutalmat osztott szét.

juttatások

Munkavállalóink részére biztosított juttatásokat két csoportba soroljuk:

→ általános juttatások

→ cafeteria rendszerű, választható juttatások, melyek kerete 2007-ben megközelítőleg 1600 millió forint volt a K&H-nál.

belső kommunikáció

2007-ben heti rendszerességgel jelent meg a K&H csoportkép című belső magazinunk.

Munkatársaink a visszajelzést szolgáló fórumainkon 88 bejegyzést tettek a felső vezetés irányába.

A csapatépítő szándékkal megrendezett K&H családi nap 2007. évi rendezvényén 774 munkatársunk, és az ő 1143 családtagjuk élvezhette a színes programok nyújtotta kikapcsolódás lehetőségét.

szakszervezet

Pénzügyintézetünk közel 4000 dolgozója közül 1470 fő (a teljes munkaidőben foglalkoztatottak 37 százaléka) tagja a munkavállalók érdekeit képviselő K&H Szakszervezetnek, melynek további 1000 nyugdíjas tagja is van. A másik szakszervezet a PSZDSZ bizalmi csoportja 52% tagsággal rendelkezik.

A K&H Csoport 13 fős Központi Üzemi Tanáccsal rendelkezik és e mellett működő Munkavédelmi Bizottsággal, melynek munkájában 2007-ben 3 tag vett részt. Mindkét bizottság évente a törvény szerint legalább kétszer ül össze. Anyagi segítségnyújtásként jelentősen támogatjuk a szakszervezet által évente megszervezett K&H sportnapot, melyet a K&H Szakszervezet tisztségviselői szerveznek meg társadalmi munkában. 2007-ben 19. alkalommal 1462 kollégánk vett részt ezen a rendezvényen.

gyermekegészségügy



K&H gyógyvarázs

A K&H gyógyvarázs 2007. évi kiírására 86 pályázat érkezett, melyekből a bíráló zsűri, a kiírásnak megfelelően a gyermeksebészeti kérelmeket részesítette kiemelt figyelemben. A zsűri 2007-ben mindösszesen **25 millió forintot** ítelt oda egészségügyi gépekre, berendezésekre.

A K&H gyógyvarázs az indulás óta összesen **167 millió forinttal** 55 kórház és mentőszolgálat munkáját segítette gyógyító műszerek beszerzésével. Ebből 2007-ben **47 millió forintot** fordítottunk intézmények támogatására.

A támogatáson túl, a K&H gyógyvarázs program részeként 2007-ben 15 helyszínen szórakoztató gyermekprogram is ellátogatott a kórházak kis lakóihoz, ezzel is megkönnyítve számukra az ott eltöltött időt.

A K&H gyorssegély támogatási keretéből 2007-ben a Szemem Fénye Alapítvány részesült 2,5 millió forintos támogatásban.

támogatott intézmények 2007-ben:

- Gottsegen György Országos Kardiológiai Intézet, Gyerekszív Központ, Budapest
- Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum Gyermekklinika, Klinikai Genetikai Központ, Debrecen
- Országos Mentőszolgálat, Edelényi Mentőállomása
- Markhot Ferenc Kórház, Gyermekosztály, Eger
- Országos Mentőszolgálat, Ercsi Mentőállomása
- Pécsi Tudományegyetem Általános Orvostudományi Kar, Gyermekgyógyászati Klinika
- Országos Mentőszolgálat, Sopron Mentőállomás
- Országos Mentőszolgálat, Dél-alföldi Regionális Mentőszervezet, Szeged
- Komárom – Esztergom megyei 104 Mentőalapítvány, Tataháza
- Zala Megyei Kórház, Gyermekosztály, Zalaegerszeg

Az ügyfélajándékokra szánt mintegy tízmillió forint is további gyermek-egészségügyi intézményekhez került, hiányzó orvosi műszerek megvásárlására.

2007-ben az alábbi intézményeket támogattuk ebből az összegből:

Cegléd	Toldy Ferenc Kórház és Rendelőintézet
Kisvárd	Felső-Szabolcsi Kórház
Ásotthalom	Ásotthalom Község Önkormányzata
Kistelek	Kistelek Város Önkormányzata, Gyermekorvosi Rendelő
Mindszent	Mindszent Város Önkormányzata
Szarvas	Kőrös-szögi Kistérség Többcélú Társulata Szociális és Gyermekjóléti Intézménye
Szécsény	Szécsény Város Önkormányzat Rendelőintézete
Szeghalom	Szeghalom Város Önkormányzata

segítenek a K&H munkatársai

A K&H Csoport dolgozói 2007-ben 300 ezer forintot ajánlottak fel jótékony célra a belső szervezeti egységek karácsonyi vacsorájához biztosított munkáltatói hozzájárulásból. Ezt az összeget az Országos Mentőállomás és a Rakamazi Mentőállomás között osztottuk meg.

A K&H gyógyvarázs programban dolgozóink is aktívan szerepet vállalnak: Szent Iván éj napján, a hagyományos K&H családi nap keretein belül a munkatársak és családtagjaik saját kezűleg készítettek apró ajándéktárgyakat, amelyeket az Országos Rehabilitációs Intézetben gyógyuló gyermekek kaptak meg.

ügyfeleink is segítik a „kiskirályok” gyógyulását

A 2007-es évben a kártyaprogram és a közel 50 000 – K&H MasterCard lakossági dombornyomott kártyával rendelkező – ügyfél hazai és külföldi kártyás vásárlásai révén **8,9 millió** forintot juttattunk gyermek-egészségügyi intézményeknek. Az összegből a **Magyar Református Egyház Bethesda Gyermekkórháza** kapta meg az általa igényelt orvosi műszereket, amelyek az intézmény **Égésérült Gyermekeket Gyógyító Országos Központ** műtős és intenzív osztályos tevékenységét és **Rehabilitációs Osztály** működését segítették.

sok kicsi sokra megy

A Magyar Nemzeti Bank az 1 és 2 forintos érméket 2008. március 1-jén kivonta a forgalomból. A K&H gyógyvarázs program keretében minden K&H bankfiókban gyűjtődényeket állítottunk fel, hogy az érméket összegyűjthessük, és az akcióban befolyt pénzből egészségügyi berendezéseket vásárolhassunk. 2007. december végéig, a gyűjtés első hónapjában, már közel egymillió forintnyi 1 és 2 forintos érme gyűlt össze az ügyfelek jóvoltából – a program tehát igen biztató rajtot vett.



oktatás

A K&H 2007-ben négy alapítványon keresztül összesen **8 773 000 forintot** költött közép- és felsőfokú oktatási intézmények támogatására – ez az összeg tartalmazza a közvetlen és a közvetett, alapítványokon keresztül történő támogatást.

Emellett a már korábban pénzügyintézetünk támogatásával elkészült az **Ez kész! Pénz!** című rajzfilmsorozat, mely a gyerekek, fiatalok nyelvén, de a felnőttek számára is szórakoztató, informatív módon mutatja be a pénz működését, gazdaságban betöltött szerepét. A sorozat 2007 márciusáig volt látható az egyik legnagyobb kereskedelmi televízióban.

kulturális támogatások

→ a K&H már harmadik éve volt „a Sziget Bankja”

2007-ben is képviseltettük magunkat Európa legnagyobb zenei és kulturális fesztiválján, a Szigeten. Ezúttal igazi újdonsággal leptük meg a Sziget látogatóit: a K&H görtáncpálya nyitott új távlatokat a zenés-táncos szórakozásra fogékonyak előtt. A Sziget egyetlen görkoripályába oltott diszkójában bárki felhőtlenül szórakozhatott – és szórakozott is, hiszen rendkívül népszerű helyszínnek bizonyult. Mi sem bizonyítja ezt jobban, mint hogy a K&H görtánc aktivitás rangos szakmai elismerésben is részesült: 2007-ben elnyerte az arany lolliPOP-díjat.



Gyerek Sziget

Már évek óta támogatjuk a „kiskirályok” szórakozását az ingyenes Gyerek Szigeten. A közel egy hónapon át tartó programsorozat keretében a K&H okos gyermekök szigete sok sporteseménnyel, számháborúval várta a mesevilágba kalandozni vágyókat. S míg a kisebbek a hétfégi gazdag programok közül választhattak, addig a szülők kerekasztal-beszélgetéseken vehettek részt gyermeknevelésben jártas szakértőkkel. A hat hétfévén át tartó rendezvénysorozatot 2007-ben 260 ezren látogatták meg.

előadó-művészet

2007-ben **18 millió forinttal támogattuk** az alábbi színházak, művelődési házak, kulturális központok előadásait nagy számban vásárolt belépőjegyek révén.

- Székesfehérvár**, Vörösmarty Színház
- Veszprém**, Petőfi Színház
- Kaposvár**, Csiky Gergely Színház
- Eger**, Gárdonyi Géza Színház
- Kecskemét**, Katona József Színház
- Budapest**, Madách Színház
- Zalaegerszeg**, Hevesi Sándor Színház
- Szolnok**, Aba-Novák Művelődési Központ
- Miskolc**, Miskolci Nemzeti Színház
- Debrecen**, Kölcsey Központ
- Győr**, Győri Nemzeti Színház
- Pécs**, Pécsi Nemzeti Színház
- Szeged**, Szegedi Nemzeti Színház
- Békéscsaba**, Jókai Színház
- Nyírbátor**, Nyírbátori Művelődési Központ



sport

K&H országos olimpiai futónapok

A K&H olimpiai futónapokat öt vidéki megyeszékhelyen - Veszprémben, Kaposváron, Debrecenben, Kecskeméten és Szegeden rendeztük meg. 2004-ben, a program indulásakor a nevezések száma még hatezeröt száz körül volt, de a rendezvénysorozat 2007-re már közel 14 000 főre nőtte ki magát.



K&H nyárbúcsúztató éjszakai futóverseny

A 2003 óta megrendezésre kerülő K&H éjszakai futás 2007-ben is várta a mozgás és az egészséges életmód híveit, a tavalyi évben már 3000-en búcsúztatták velünk futva a nyarat.

K&H olimpiai maratonváltó

2007-ben a Parlament körül rendezett versenyen a 950 futó között neves sportolónk is részt vettek, hogy jelenlétükkel is felhívják a figyelmet a mozgás és az egészség-megőrzés fontos szerepére.



a Magyar Olimpiai Csapat Bankja

Eleget tettünk hosszú távú (2002-2008) támogatási szerződésünknek 2007-ben is, így tavaly is a Magyar Olimpiai Bizottság arany fokozatú főtámogatója, egyben a „Magyar Olimpiai Csapat Bankja” megisztelő cím tulajdonosa voltunk.

a Magyar Paralimpiai Csapat Bankja

A 2006-ban kötött megállapodásunk értelmében 2007-ben is támogattuk a paralimpikonok felkészülését és részvételét a 2008-as Paralimpiai Játékokon.

K&H kártyaprogram az olimpikonok és paralimpikonok támogatásáért

A 33 ezer K&H Visa Classic kártyás ügyfél vásárlásai révén összegyűlt 3 millió forint Horváth Viktor öttusázó, Nemcsik Zsolt vívó és Szabó Nikolett látássérült cselgáncsozó olimpiai, illetve paralimpiai felkészülését segíti. Az összeg a három sportoló között egyenlő arányban került felosztásra. Utóbb ugyanilyen mértékű támogatásban részesült Berki Krisztián tornász, Hadfi Dániel judózó és Szekeres Pál kerekesszékes vívó is.



szolgáltatásfejlesztés

beszélő pénzkidő automata

A K&H 2007-ben már 312 pénzkidő automatáján tette hozzáférhetővé e speciális szolgáltatást vak és gyengénlátó ügyfelei számára.

K&H TeleCenter

2007-ben féléves kísérleti jellegű program zajlott a K&H TeleCenterben az ügyfélszolgálaton elérhető szolgáltatások körének bővítése, az ügyféligenyek magasabb szintű kiszolgálása érdekében. A program magában foglalta a munkatársak magasabb szintű képzését és új szolgáltatások bevezetését egyaránt.

2007-ben együttműködést alakítottunk ki az RTL Klub televíziós csatornával, megkezdtük az egységes ügyfélszolgálati telefonszám kialakítására irányuló projektet.

e-bank

A K&H e-bankjának ügyfélköre 2007 októberében túllépte a 100 000 felhasználót. Az e-bank szolgáltatásunk népszerűségét és felhasználóbarát voltát mi sem jelzi jobban, mint hogy e-bankos ügyfélkörünk aktivitása a hazai átlag kétszerese.



K&H öko befektetési alap

Ennek az újításunknak tőke- és hozamvédett változata 2007. augusztus 1-től jegyezhető, és immár nyílt végű változata is elérhető. Az alap nem csak a mi intézetünk életébe hozott változást, hanem az egész bankszektor befolyásolta innovatív tartalmával. Múltán nyerte el az Év megtakarítási terméke 2007 címet, hiszen egy olyan, piacképes befektetési termékről van szó, mely maximálisan szem előtt tartja a fenntartható fejlődés alapelveit.

köszönet betét program

Ez a befektetési forma kiemelkedő előnyöket kínál azoknak, akik hosszabb távon ügyfeleink maradnak.

K&H dinamikus számlacsomag

Ezt a számlacsomagot azon vállalkozások számára ajánljuk, amelyek életpályája az indulást követő növekvő szakaszban van.

K&H lakásszerviz 24

Biztosító üzletágunk 2007-ben vezette be a lakásbiztosítások piacán újdonságnak számító segítségnyújtási szolgáltatást, melyet a K&H fészek és K&H start fészek otthonbiztosítással rendelkező ügyfelek díjmentesen vehetnek igénybe.

K&H fix plusz autó alap

A gépjármű felelősség-biztosítások piacán év végén zajló „átigazolási szezonban” bocsájtottuk ki. Előnye, hogy aki egy bizonyos összeg felett fektet be ebbe a megtakarítási formába, éves gépjármű felelősség-biztosítási díjának akár 100 százalékát is megkaphatja visszatérítésként.

akadálymentesítés

2007-re az ügyfélfogadási terek több mint 70 százaléka akadálymentessé vált.



fogyasztói tanácsadás

K&H ügyfélszolgálat

A korábbi évekhez hasonlóan 2007-ben is megbízható, gyors és pontos válasz kel felmerülő kérdéseikre a K&H Vállalati Ügyfélszolgálatán, a bankfiókokban, a K&H TeleCenteren és a K&H Cégvonalon keresztül.

A BSI angol minősítő szervezet által 2007 novemberében lebonyolított 4. sikeres ismétlő audit eredményeként a K&H Bank Vállalati ügyfélszolgálat ebben is megkapta az BS EN ISO 9001:2000 szabvány szerinti működés tanúsítványát, és továbbra is használhatja a minősítést igazoló akkreditációs jelet.



→ statisztikák

üzemi balesetek 2007	
munkabalesetek száma	11
baleseti táppénz (nap)	225

A K&H Biztosító ügyfélszolgálat havi 1500-3000 telefon és átlagosan napi 50-70 e-mailt fogad és dolgoz fel és személyesen 50 ügyfélt szolgál ki központi ügyfélszolgálati irodájában.

a panaszkezelési csoport által kezelt panaszok száma üzletáganként és kategóriánként (db)

üzletág	kategória	2007
lakossági	lakossági összesen	26 033
	lakossági bankszámla	6050
	lakossági megtakarítás és befektetés	559
	lakossági bankkártya	16 390
	lakossági hitelek	968
	lakossági elektronikus szolgáltatások	1649
	lakossági egyéb szolgáltatások	417
kkv	kkv összesen	4211
	kkv bankszámla	899
	kkv megtakarítás és befektetés	18
	kkv bankkártya	2298
	kkv hitelek	53
	kkv elektronikus szolgáltatások	764
	kkv egyéb szolgáltatások	179
vállalati	vállalati összesen	1364
	vállalati bankszámla	599
	vállalati megtakarítás és befektetés	55
	vállalati bankkártya	259
	vállalati hitelek	18
	vállalati elektronikus szolgáltatások	331
	vállalati egyéb szolgáltatások	102
egyéb	egyéb / nem besorolt	4
összes feldolgozott		31 612

→ díjaink

díjazások, elismerések

az év megtakarítási terméke

A Magyarországon működő kereskedelmi bankok versenyében tavaly a K&H innovatív termékei is elismerést kaptak - „Az év megtakarítási terméke” kategória első díját a **K&H öko alapjai** nyerték el. A hazai befektetési piacra a K&H 2007. augusztus 1-jén vezette be elsőként a társadalmilag felelős befektetéseket. Az elsőt – nyíltvégű formában – **K&H öko alap** elnevezéssel bocsátotta piacra. Ez az alap olyan vállalatok értékpapírjaiba kínál optimális befektetési lehetőséget, amelyek alternatív energiával, vízkezeléssel és a klímaváltozás kedvezőtlen hatásainak kivédésével foglalkoznak. Az öntudatos alapot október óta már garantált szerkezetben is kínálja az Alapkezelő, **K&H fix plusz öko alap** néven.

a K&H CSR tevékenységének elismerése

A Magyar Adományozói Fórum 2007 októberében átadta a Legkiemelkedőbb Üzleti Adományozó díját, melyet két területen is a K&H kapott: a „2006-ban a nettó árbevétel százalékos arányában mérve a legtöbb adományt nyújtó vállalat” és a “2006-ban az adózás előtti eredmény százalékos arányában mérve a legtöbb adományt nyújtó vállalat” kategóriában. A listára 455 millió forinttal kerültünk fel.

díjeső reklámjaink hatékonyságáért

A K&H 1 ezüst és 2 bronz díjat nyert az október 19-én tartott EFFIE reklámhatékonysági verseny díjkiosztóján.



A K&H mindhárom benyújtott pályázatát díjazta a szakmai grémium, így a K&H lekötött betét kampánnyal ezüst, a K&H Szigettel bronz és a K&H énkártya kommunikációval szintén bronz elismerést kapott.

loliPOP 2007

Arany loliPOP-díjat kapott 2007-ben a K&H. Az In-Store marketing szaklap által alapított díjat a legjobb BTL megoldás kategóriában érdemelte ki Csoportunk, a tavalyi Sziget fesztiválon való megjelenéséért. A K&H Görtánc helyszín nem csak szakmai sikert aratott, de a fesztivál látogatói körében is nagy népszerűségnek örvendett. A loliPOP-díjat évente egyszer, hat kategóriában ítéli oda a legkreatívabb marketing-megoldásoknak.

Superbrand 2007

A K&H Csoport ebben az évben is elnyerte a Superbrand minősítést, ezzel is megőrizve helyét a magyarországi vezető márkák között. A Nemzetközi Szakmai Bizottság megfogalmazása szerint „a Superbrand az a márka, amely saját területén kiemelkedő hírnevet szerzett. A fogyasztóknak a konkurens márkákhoz képest olyan érzelmi és/vagy kézzelfogható előnyöket nyújt, amit a vevők elvárnak és elismernek.”

→ befektetések

szegmens megnevezése	összeg
kulturális szponzoráció	57 000 000 Ft
sporttámogatás	89 000 000 Ft
egészségügyi támogatás	48 000 000 Ft
oktatás	134 000 000 Ft
összesen	328 000 000 Ft

2007-ben 328 millió forinttal támogattuk elsősorban az egészségügy, a sport, a kultúra és az oktatás területeit.



GRI Tartalmi Index

→ GRI Tartalmi Index

FI – A Fenntarthatósági irányelvek című kiadványban található

FJ – A Fenntarthatósági jelentés 2007 című kiadványban található

GRI indikátor	rövidített leírás	
1.	stratégia és analízis	
1.1	Nyilatkozat arról, hogy a fenntarthatóság miért fontos a szervezet és stratégiája számára	FJ 6, FI 6
1.2	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	FJ 6, FI 6
2.	szervezeti profil	
2.1	A szervezet neve	FJ 8, FI 8
2.2	Elsődleges márkák, termékek és/vagy szolgáltatások	FJ 22, FI 28
2.3	A szervezet működési szerkezete, ide értve a főbb részlegeket, működő cégeket, leányvállalatokat és vegyes vállalatokat	FJ 8
2.4	A szervezet központjának helyszíne	FI 8
2.5	Azoknak az országoknak a száma, amelyekben a vállalat működik, valamint nevük is, ahol a szervezetnek a legjelentősebb egységei vannak, vagy amelyek különösen fontosak a jelentésben bemutatott fenntarthatósági kérdések szempontjából	FI 8
2.6	A tulajdon természetű és jogi formája	FJ 8
2.8	A jelentéstevő szervezet mérete: Alkalmazottak száma; Nettó árbevétel; A teljes tőkésítés tartozásaira és részesedésekre lebontva; Gyártott termékek mennyisége vagy szolgáltatások mértéke.	FJ 13
2.9	A jelentéstételi időszak alatt kapott kitüntetések és díjak	FJ 26
2.10	A szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt változások	FJ 13
3.	a jelentés paraméterei	
3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása (pl. pénzügyi/naptári év), amelyre az információk vonatkoznak	FJ 2
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma (ha volt ilyen)	FJ 6
3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása (éves, kétéves stb.)	FJ 6
3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel vagy a jelentés tartalmával kapcsolatban	FI 31
3.5	Azon folyamat bemutatása amely során a jelentés tartalmának meghatározása történt	FJ 6

3.6	A jelentés határa (pl.: országok, divíziók, bérbe adott létesítmények, vegyes vállalatok, beszállítók)	FJ 8
3.7	GRI tartalmi index	FJ 28
4.	irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek	
4.1	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	FJ 8, 13
4.4	Milyen mechanizmusok léteznek arra, hogy a részvényesek és alkalmazottak javaslatokat tegyenek, vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára	FJ 15
4.6	Azok a legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetlenségek elkerülése	FI 11
4.8	Belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról és egyéb alapelveiről, amelyek a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítmény, vagy azok megvalósítási fokának megítéléséhez fontosak	FI 10
4.9	Melyek azok az eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű irányító testülete felügyeli azt, hogy hogyan azonosítják és menedzselik a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményt, beleértve a releváns kockázatok és lehetőségek kezelését, valamint a nemzetközileg elfogadott normák, viselkedési kódok és alapelvek figyelembe vételét és betartását	FI 12
4.10	Melyek azok a folyamatok és eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű vezetése saját teljesítményét értékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre	FJ 15, FI 10
4.11	Annak bemutatása, hogy az elővigyázatosság elve hogyan érvényesül a szervezet keretein belül	FI 13
4.12	Azon külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti vagy társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja vagy támogatója	FJ 15, FI 27
4.13	Tagság egyesületekben (pl. szakmai/ágazati egyesületek) és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	FJ 18, FI 27
4.14	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet bármilyen formájú párbeszédet folytat	FI 8
4.15	Az érintettek kiválasztásának módjai és alapelvei	FI 8
4.16	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása	FI 8
4.17	Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merültek fel	FI 8
5.	vezetési szemlélet és teljesítmény indikátorok	
EC	gazdasági teljesítmény indikátorok	
EC1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték, beleértve a bevételeket, működési költségeket, munkavállalói jövedelmet, adományokat és egyéb közösségi befektetéseket, a visszatartott nyereséget, a befektetőknek és az államnak tett kifizetéseket	FJ 14
EC8	Elsősorban közhasznú céllal megvalósított - kereskedelmi, természetbeni vagy közérdekű kötelezettségvállalás útján végrehajtott, infrastrukturális befektetések és szolgáltatások fejlesztése és hatása	FJ 11, FI 22
EC9	Jelentős és közvetlen gazdasági hatások megértése, beleértve a hatások mértékét is	FJ 11
EN	környezeti teljesítmény indikátorok	
EN3	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	FJ 10
EN5	Az energiatakarékosági és az energiahatékonysági intézkedések révén megtakarított energia mennyisége	FJ 10
EN6	A megújuló energiaforrások használatára épülő és energia-hatékony termékek és szolgáltatások előállítására irányuló kezdeményezések, valamint az ezek által megtakarított energia	FJ 10

EN16	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya	FJ 11
EN18	Az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését célzó kezdeményezések, és az elért kibocsátás csökkenések	FJ 10
EN22	Az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási módszer szerinti bontásban	FJ 11, FI 17
EN26	A termékek és szolgáltatások környezeti hatásainak mérséklését célzó kezdeményezések és a hatás mérséklésének mértéke	FJ 11, FI 17
EN29	A termékek és más, a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaadó szállításának jelentősebb környezeti hatásai	FJ 10, FI 17
LA	munkaügyi gyakorlat és tisztességes munka	
LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, a régiók szerint	FJ 13
LA3	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíds alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban	FJ 15, FI 21
LA6	Munkaadó képviselő aránya a hivatalos, vezetők és munkavállalók által közösen működtetett, egészségügyi és biztonsági kérdésekkel foglalkozó bizottságokban, amelyek részt vesznek, és tanácsot adnak a munkahelyi egészség és biztonság programokban	FJ 14, FI 21
LA7	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halálal végződő munkahelyi balesetek száma régióként	FJ 25
LA8	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés, és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	FJ 12, FI 18
LA11	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	FJ 14, FI 20
LA12	Azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	FJ 14, FI 20
LA13	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása nem, életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás, s a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint	FJ 13
HR	emberi jogok	
HR6	Olyan helyzetek, amelyekben fennáll a gyermekmunka alkalmazásának kockázata, illetve azok az intézkedések, amelyek a gyermekmunka kiküszöbölését célozzák	A Magyar Köztársaság Alkotmányának betartásával
HR7	Olyan helyzetek, amelyekben jelentős a kényszermunka és kötelező munkavégzés előfordulásának kockázata, illetve azok az intézkedések, amelyek a kényszermunkát és a kötelező munkavégzést kiküszöbölik	A Magyar Köztársaság Alkotmányának betartásával
SO	társadalom	
SO1	A tevékenység által a helyi közösségre gyakorolt hatásokat – ideértve a megjelenést, működést és kivonulást – értékelő és kezelő programok illetve gyakorlatok természete, mértéke és hatékonysága	FJ 16
SO4	Korrupciós eseményekkel kapcsolatos válaszlépések	FI 11
PR	termékfelelősség	
PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok és eredményeik	FJ 25, FI 29

www.kh.hu

