

K&H Csoport fenntarthatósági jelentés 2008



→ tartalomjegyzék

I. vezérigazgatói előszó	3
II. a K&H Csoport bemutatása	5
III. felelősségvállalás a közösség felé	7
környezetvédelem	
társadalmi szerepvállalás	
gyermekegészségügy	
sport	
előadó-művészet	
fiatalok oktatása	
a műtárggyűjtemény újjáépítése	
IV. felelősségvállalás a munkavállalók felé	16
belső szerepvállalás	
V. felelősségvállalás az ügyfelek felé	22
szolgáltatásfejlesztés	
termékek, szolgáltatások	
panaszkezelés	
VI. felelősségvállalás a beszállítókkal szemben	27
VII. felelősségvállalás a tulajdonosok, befektetők felé	29
pénzügyi adatok	
VIII. díjazások, elismerések	31

impreszum

K&H Csoport

központi cím: 1051 Budapest, Vigadó tér 1.
levelezési cím: 1851 Budapest
központi telefonszám: (06 1) 328 9000
fax: (06 1) 328 9696
e-mail: bank@kh.hu

kiadta

K&H Csoport
Kommunikációs igazgatóság
Budapest, 2009

felelős kiadó

Marko Voljč, vezérigazgató

Csak korlátozott számban nyomtatva.
A brosúra újrahasznosított papírból készült.



vezérigazgatói előszó

➔ vezérigazgatói előszó

Kedves Olvasó!

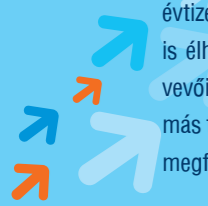
Ebben az évben már harmadik alkalommal tarthatja kezében a K&H Csoport fenntarthatósági jelentését, mely tény talán Önnek is biznyság arra, hogy a benne foglaltak valóban fontosak számunkra. 2008-ban megfogalmaztuk, és önálló kötetben adtuk ki fenntarthatósági irányelveinket: azon legfontosabb elképzeléseinket és céljainkat rögzítettük hosszú távon, melyek hatással vannak teljes tevékenységünkre.

Környezetünkért, a társadalomért tett erőfeszítéseinket az irányítja, hogy üzleti eredményeinket úgy kívánjuk elérni és növelni, hogy közben elősegítsük a társadalom tagjai számára a teljes élet megvalósítását. Arra törekszünk, hogy társadalmunk és a fizikai környezetünk évtizedek, vagy akár évszázadok múlva is élhető legyen, így a vállalatok dolgozói és vevői köre, valamint a nyersanyag, energia és más természeti kincsek, vagyis életterünk egyaránt megfelelő állapotban legyenek.

Ezért minden vállalatnak, aki hosszú távra tervez – márpedig a K&H és tulajdonosa, a KBC Csoport hosszú távra tervez Magyarországon – alapvető gazdasági érdeke tárgyi és humán környezete épségének megóvása, fejlesztése, mely alapfeltétele saját fenntartható üzleti fejlődésének.

Ezt tükrözik azok a területek is – a környezetvédelem, a gyermekegészségügy, a sport és a vonzó munkahely kialakítása – melyek kiemelt helyet foglalnak el CSR stratégiánkban. 2008-ban elért eredményeinket foglaltuk össze jelentésünkben, remélve, hogy tevékenységeink más vállalatok számára is példaértékűek lesznek, s ösztönzőleg hatnak működésükre.

Marko Voljč
vezérigazgató



**a K&H Csoport
bemutatása**

➔ a K&H Csoport bemutatása

a K&H Bank Igazgatósága

Singlovics Béla (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 (elnök)

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

K&H Biztosító tulajdonosi struktúrája

(2008. december 31-i állapot)

KBC Insurance N. V.: 100%

főbb tagságok szakmai szervezetekben

Magyar Bankszövetség

Magyar Biztosítók Szövetsége

Magyar Lízingszövetség

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara

Holland-Magyar Kereskedelmi Kamara

American Chamber of Commerce in Hungary

Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

Nemzetközi Kereskedelmi Kamara

Magyar Létesítménygazdálkodási Szövetség

Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány

Agrár-Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvány

Magyar Ingatlanszövetség

Magyar SEPA Egyesület

K&H Bank tulajdonosi struktúrája

(2008. december 31-i állapot)

KBC Bank N. V.: 100%

lakossági fiókok száma: 235

vállalati fiókok száma: 20

könyvvizsgáló: Ernst&Young



felelősségvállalás
a közösség felé

→ környezetvédelem

→ erőforrás-takarékosság

Hosszútávú energiagazdálkodási és racionalizálási programunkat három éve indítottuk útjára. Az azóta eltelt időszakban programjaink túlnyomó többsége megvalósult vagy elkezdődött.

Az energiafelhasználás csökkentésére felhasználóktól és dolgozóktól független programokat dolgoztunk ki. Invertes klímaberendezéseket, programozható termosztátokat, korszerű kazánokat szerelünk be fűtés-felújítási programunk keretében, amely a teljes fiókhálózatra kiterjed. Energiatakarékos fényforrásokat használunk, saját ellenőrzés alatt tartjuk az elektromos energiafogyasztást. Egyre több egységet vonunk be távmenedzsment hálózatunkba, ami központi ellenőrzést, irányítást, illetve beavatkozást jelent.

Helyre szabott megoldásokkal csökkentjük az energiafogyasztást, ahol a dolgozóktól függ a felhasználás, valamint felhívjuk a figyelmet, hogy a számítógépek teljesen kikapcsolt állapotban legyenek munkaidőn kívül.

→ energiabajnokság

Az Európai Energiabajnokság 2007-2008-as fordulójában 18 ország közel 400 vállalata vett részt, Magyarországról 9 intézmény nevezett. A verseny magyar összevetésében a K&H kapta idén a második helyezettnek járó elismerést.

A cég egy év alatt jelentős energia-megtakarítást ért el központi irodáiban, hiszen az előző év azonos időszakához képest 18,7 százalékkal csökkentette az energiafelhasználást.

→ környezetbarát flotta

2008-ban 470 új, dízelüzemű, alacsony széndioxid-kibocsátású, alacsonyabb fogyasztású autót szerezünk be, így flottánkat teljes egészében megújítottuk. Az autók száma nem csökkent, viszont olyan, környezetbarát modelleket választottunk az eddigi autók helyett, melyek jelentősen csökkentik a károsanyag-kibocsátást, és átlagosan 25%-kal kevesebb üzemanyagot használnak.

→ zöld fiók

Ócsán nyitottuk meg az első ügynevezett „zöld” fiókunkat. A fiók legnagyobb erénye, hogy nem használ fosszilis energiahordozókat, így egyáltalán nem szennyezi a levegőt. A K&H 2003 után épült fiókjait már az Európai Unió szabványának megfelelően, freonmentesen építették, de a régebbiek korszerűsítésre szorulnak, terveink szerint a K&H 2010-re freonmentes övezet lesz.

→ új székház

2008-ban döntés született arról, hogy Csoportunk új irodaépületbe költözteti központi egységeit. A tervek szerint 2011 végére készül el a két egymás melletti épület a Milleniumi Városközpontban, mely modern, a kor követelményeinek megfelelő munkakörnyezetet nyújt a K&H Csoport dolgozóinak. Két kiemelt területünk, a környezetvédelem és a vonzó munkahely kialakításának elve szellemében kerül fejlesztésre és kialakításra az új székház. Az épületek tervezésénél és megvalósításánál korszerű megoldásokat alkalmazunk a környezettudatos elveket maximálisan érvényesítve. A munkatársak számára egyszerre korszerű, dinamikus és egészséges munkakörülményeket, inspiráló környezetet teremtünk.

→ hulladékfelhasználás

2008-ban 1914 tonna szemét keletkezett, ebből 223 tonna hulladék került újrafelhasználásra, 122 tonna került égetőműbe, és 1669 tonna pedig a szemétszállításért felelős cég lerakóhelyére.

→ üvegházhatás

A K&H Csoport működése során 2008-ban 2519 tonna üvegházhatást okozó gázt (CO₂) bocsátott ki közvetlenül, illetve közvetett módon 2226 tonna gáz került a légkörbe. 2007-hez viszonyítva összességében 3043 tonnával kevesebb üvegházhatást okozó gázt bocsátottunk ki.

hulladék mennyisége és felhasználása (tonnában)	2008	2007	2006
összes hulladék	1914	2565	1403
szelektált és újrahasznosított	223	122	72
égetőbe	22	585	398
szemétszállítást végző cég lerakóhelyére	1669	1980	1005

	éves gázfelhasználás	CO ₂ kibocsátás	CO ₂ kibocsátás
	GJ	tonna/GJ	tonna
közvetlen energiafelhasználásból			
gázfogyasztásból	44 840	0,0561	2515,5
gázolajfogyasztásból	42	0,0740	3,1
összesen			2518,6
közvetett energiafelhasználásból			
áramfogyasztásból	67 895	0,0002	18,1
egyéb energia (távfűtés)	39 353	0,0561	2207,7
összesen			2225,8
mindösszesen			4744,5

➔ társadalmi szerepvállalás

gyermekegészségügy

➔ K&H gyógyvarázs

2008-ban 5 éves fennállását ünneplő K&H gyógyvarázs program indulása óta már több mint 234,5 millió forint értékben 74 kórház, mentőszolgálat munkájához járult hozzá műszerekkel és orvosi berendezésekkel. 2008-ban 69,1 millió forinttal támogattuk gyermek-egészségügyi intézmények munkáját, mely 22,1 millió forinttal több, mint 2007-ben. A K&H így igyekszik jobb lehetőségeket biztosítani az orvosok gyógyító munkájához – mert tudjuk, hogy okos döntést csak jó lehetőségek és körülmények között lehet hozni –, valamint így kíván tenni azért, hogy a jelen és a jövő társadalmának tagjai egyaránt teljes életet élhessenek.

2008-ban összesen 87 – 21 budapesti és 66 vidéki – gyermek-egészségügyi intézmény közül választotta ki a zsűri a nyertes pályázókat, és 7 intézmény között osztotta el a támogatásra szánt 25 millió forintot, amely így az ország 6 megyéjében segítette az orvosok és az ápoló személyzet munkáját. A K&H a program ötödik évében a 25 millió forintos pályázati keretösszeg mellett a jubileumi év ajándékként megduplázta az eszköz-támogatás értékét, hiszen a K&H Biztosító 1 évre szóló műszerbiztosítást kötött minden elnyert műszerre, összesen 25 millió forint értékben.

K&H
gyógyvarázs



➔ pályázati nyertes intézmények 2008-ban

- Semmelweis Egyetem, II. sz. Szülészeti és Nőgyógyászati Klinika Koraszülött Intenzív Osztály, Budapest
- Erzsébet Kórház-rendelőintézete, Hódmezővásárhely
- OMSZ Izsófalvai Mentőállomás
- Bács-Kiskun Megyei Önkormányzat Kórháza SZTE ÁOK Oktató Kórháza, Kecskemét
- Mohács Város Kórháza
- Pest Megyei Tüdőgyógyintézet Csecsemő- és Gyermekegészségügyi Osztály, Törökbálint
- Veszprém Megyei Csolnoky Ferenc Kórház, Veszprém

Az előző évek hagyományait követve a K&H Csoport öt gyermekgyógyító intézménynek vásárolt műszereket az ügyfelek megajándékozására szánt összegből karácsonykor:

- OMSZ Balkányi Mentőállomása
- Semmelweis Egyetem ÁOK Szemészeti Klinika, Budapest
- OMSZ Martonvásár Mentőállomás
- OMSZ Sarkad Mentőállomás
- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Hetényi Géza Kórház Rendelőintézet, Csecsemő- és Gyermekegészségügyi Osztály, Szolnok

A K&H gyorssegély támogatási keretéből 2008-ban a szegedi Gyermekegészségügyi Központ vásárolhatott életmentő műszert.



A támogatáson túl, a K&H gyógyvarázs program részeként 2008-ban 15 helyszínen szórakoztató gyermekprogram is ellátogatott a kórházak kis lakóihoz, ezzel is megkönnyítve számukra az ott eltöltött időt.

A Szépség és a Szörnyeteg című előadást ajándékozta a K&H gyógyvarázs fél évtizedes jubileumi éve alkalmából közel ezer meghívott vendégnek. Az ország minden pontjából érkeztek gyerekek, a legnagyobb gyermekgyógyító intézményektől kezdve a kisebb vidéki rehabilitációs alapítványokig.

→ **munkatársaink segítségével a gyermekek gyógyításában**

Dolgozóink továbbra is aktívan részt vesznek K&H gyógyvarázs programunkban, legyen szó akár pénzbeli, akár tevélyes hozzájárulásról. A dolgozók 2008-ban 420 ezer forintot – 120 ezer forinttal többet, mint előző évben – ajánlottak fel jótékony célra a belső szervezeti egységek karácsonyi vacsorájához biztosított munkáltatói hozzájárulásából. A program a felajánlásokból a komáromi Selye János Kórház Gyermekosztályát segítette létfontosságú eszközök beszerzésével. Az évek óta megrendezett K&H családi napra dolgozóink használaton kívüli játékokat, könyveket hoztak. Közel ezer darab könyv és játék gyűlt össze dolgozóink jóvoltából, melyeket 7 intézmény között osztottunk szét, ezzel is megkönnyítve a kis betegek számára a kórházban eltöltendő időt. A gyermekek kórházban tartózkodásakor a megfelelő orvosi kezelés mellett fontos a kellemes, szép és vidám környezet is. Ezért a K&H Medicina Egészségpénztár munkatársai és hozzátartozói különböző mesefigurákat festettek a Gottsegen György Kardiológiai Intézet Gyermekszív Központjának folyosóira, váróira. A K&H Alapkezelő munkatársai pedig az Egyesített Szent István és Szent László Kórház kertjének rendbetételében segítettek.

→ **ügyfeleink is segítik a kis betegek gyógyulását**

2008-ban is folytattuk kártyaprogramunkat, csaknem egy éven át, minden 1000 forint értékű K&H Mastercard bankkártyás vásárlás után saját jutalékunkból 1 forintot tettünk félre a gyermekek gyógyítására. Az így összegyűlt, közel 12,5 millió forintból három intézmény, a Fővárosi Önkormányzat Egyesített Szent István és Szent László Kórháza, Szent László Kórház Gyermekgyógyászati Osztály; a Fővárosi Önkormányzat Heim Pál Gyermekkorház és Rendelőintézet Madarász utcai Kórháza; a kaposvári Kaposi Mór Oktató Kórház kapott saját igényei alapján műszereket. Ez az összeg 3,6 millió forinttal több, mint 2007-ben.

A K&H fix plusz gyógyvarázs egészség befektetési alap kibocsátásakor a K&H Alapkezelő vállalta, hogy minden jegyzés után 10 forintos, az euró alapú befektetési jegyek után pedig 25 forintos támogatást nyújt a K&H gyógyvarázs gyermek-egészségügyi program számára, lemondva eredményének erről a részéről. A 3,5 millió forintos támogatásból a váci Jávorszky Ödön Kórház kapott műszercsomagot.

A K&H ügyfele, a Podium Productions 2008-ban két alkalommal is 100-100 darab tiszteletjegyet ajánlott fel beteg gyermekeknek, hogy ellátogathassanak a Disney On Ice jégmese előadásaira.

A Gravoform, a K&H Csoport egyik ügyfele, illetve beszállító partnere egy újszerű felajánlással gazdagította a K&H gyógyvarázs programot. A cég vállalta, hogy a 2008-as K&H gyógyvarázs nyertesek emléktábláit ingyen készíti el, így mintegy félmillió forinttal támogatták az idén ötödik alkalommal meghirdetett programot. A támogatásból az Országos Mentőszolgálat XII. Mentőállomása kapott a gyermekellátáshoz nélkülözhetetlen műszereket.

→ **sok kicsi sokra megy**

Amikor a Magyar Nemzeti Bank bejelentette az egy- és kétforintos érmék készpénzforgalomból való kivonását, a K&H úgy döntött, hogy az aprópénzek gyűjtésével újabb forrást teremt a gyermekek gyógyításának támogatására. Az akció országszerte 2007. december 1-jén indult, amikor a K&H Bank lakossági bankfiókjaiban és a K&H Lízingcsoport ügyfélszolgálatára érmegyűjtőket helyeztet ki. Az így befolyt közel 13,7 millió forintból rekordösszegű műszertámogatást adhatott a K&H gyógyvarázs program a Heim Pál Gyermekkorháznak. Alvásdiagnosztikai eszközöt vásároltunk számukra, így a kórház korszerűsítheti az alváslabort, és kialakíthatja Európa első akkreditált gyermek alváscentrumát.

sport

→ **K&H olimpiai futónapok**

A korábbi hagyományoknak megfelelően 2008-ban is öt vidéki megyeszékhelyen – Szeged, Kaposvár, Dunaújváros, Kecskemét, Veszprém – rendeztünk K&H olimpiai futónapokat. A K&H olimpiai maratonváltót és a K&H nyárbúcsúztató éjszakai futóversenyt pedig Budapesten szerveztük meg.

→ **munkatársaink is segítenek**

A K&H futónapokhoz kapcsolódóan hirdettük meg munkatársaink körében a lehetőséget, hogy a K&H futásokon megtett minden egyes kilométer után 500 forintot utalunk egy sportoló olimpiai felkészülésére. A résztvevők száma tovább növekedett az előző évekhez képest, 2008-ban több mint 26 000-en vettek részt a futásban, ebből 204 K&H dolgozó. Így a felajánlott kilométerpénz 500 000 forint volt, melyet Gerebics Roland sportlövő kapott meg.





→ a Magyar Olimpiai Csapat Bankja

A Pekingi Olimpia évében a Magyar Olimpiai Bizottság arany fokozatú főtámogatója és a „Magyar Olimpiai Csapat Bankja” címek birtokosaként minden támogatást megadtunk a sportolóknak az olimpiára való sikeres felkészüléshez.

→ a Magyar Paralimpiai Csapat Bankja

A paralimpikonok felkészülését 2006 óta támogatja Bankunk. 2008-ban parasport fotópályázatot hirdettünk a hivatásos- és hobbfotósok részére, hogy felhívjuk a figyelmet a parasportolók kivételes elhivatottságára, erőfeszítéseire és sikereire. Összesen 316 kép érkezett be.

→ K&H kártyaprogram az olimpikonok és paralimpikonok támogatásáért

Minden 1000 forint értékű K&H Visa Classic kártyás vásárlás után 1 forintot különítettünk el saját bevételeinkből. Az így összegyűlt összeg került felajánlásra fél évente 2-2 olimpikonnak és 1-1 paralimpikonnak. A teljes összeg 6 millió forint volt, melyet egyénileg használhattak fel a sportolók olimpiai felkészülésükhöz. 2008-ban támogatott sportolók: Sidi Péter, Pars Krisztián, Krajnyák Zsuzsa, Máté Gábor, Varga Gabriella, Juhász Veronika.



előadó-művészet

ismét „a Sziget Bankja” volt a K&H

Immár 2005 óta töretlen Európa egyik legnagyobb zenei fesztiváljának, a Sziget szervezőinek és a K&H-nak a kapcsolata. 2008-ban a Sziget akkor került megrendezésre, amikor Pekingben az Olimpia zajlott. Ezt olimpiai helyszín kialakításával tette emlékeztetessé a K&H, így a Szigeten élőben, óriás kivetítőkön követhették nyomon a szigetlakók az eseményeket. A sportterazon sportolási lehetőségek, rekreációs programok várták az érdeklődőket, de nem maradhatott ki a klasszikus pénzügyi szolgáltatások igénybevételi lehetősége sem. Az előző évek hagyományait követve kihelyezett bankfiók üzemelt, valamint pénzkiaadó automatákat telepítettünk.

a műtárggyűjtemény újjáépítése

Az előadó-művészet támogatása során fontosnak tartjuk, hogy olyan rendezvények mellé álljunk, amelyek dinamikus, aktív kapcsolódást nyújtanak mindenkinek, aki fiatalnak érzi magát. 2008-ban első alkalommal támogattuk a Balaton Sound rendezvényt, a Chill Out terasz névadó szponzoraként. A kapcsolódás mellé 2 bankautomatát is biztosítottunk az odalátogatóknak, amelyek a nap 24 órájában működtek a fesztivál négy napja alatt.

A K&H Banknál az évtizedek során jelentős képzőművészeti műtárgyállomány halmozódott fel, amelyekben számos mestermű is megtalálható volt. Szakértőkkel konzultálva kiderült, hogy az alkotások összessége szakmai koncepció híján nem tekinthető valódi gyűjteménynek. Ez vezetett ahhoz az elhatározáshoz, hogy a meglévő műtárgyakat értékesítsük, majd egy új, a K&H arculatának és értékeinek megfelelő gyűjteményt építsünk, melynek anyagi alapjait teljes egészében az értékesítésből származó bevételből fedezzük. Az összeget nem vonjuk ki a magyar kultúrából, hanem teljes egészében visszaforgatjuk a magyar képzőművészetbe. A kortárs képzőművészet támogatásaként alkotói ösztöndíj programot dolgoztunk ki fiatal képzőművészek számára. A program lényege, hogy a pályázatás eredményeként az arra méltónak és alkalmasnak tartott művészt folyamatos támogatásban részesítse, majd az ösztöndíj időszak végén egy vagy több alkotását beemelve a K&H gyűjteményébe.

fiatalok oktatása

A K&H 2008-ban összesen 1 920 000 forintot költött 20 oktatási intézmény támogatására – ez az összeg tartalmazza a közvetlen és közvetett, alapítványokon keresztül történő támogatást.



felelősségvállalás a munkavállalók felé

➔ belső szerepvállalás

➔ fejlesztés – tudásmenedzsment

2008-ban 36 488 munkanapnyi szakmai képzést, illetve készségfejlesztő és vezetői programot tartottunk Csoport szinten. Ez 5406 nappal több, mint az előző évben. A zömében szakmai képzések és készségfejlesztő tréningek összértéke ténylegesen meghaladta a 680 millió forintot, mely 64 millió forinttal emelkedett 2007-hez képest. Fókuszunkban a szakmai tudással alátámasztott tanácsadói szerep állt. Az e célt szolgáló programokra, illetve a belső és külső szakértőkre, oktatókra szánt keretösszeg évről évre nőtt, 2008-ban elérte a 360 millió forintot. Fejlesztő programjaink, melyek nemcsak az egyéni, hanem a közösségi igényeket is célba veszik (kompetenciák fejlesztése, nyelvi képzés, értékesítési tréningek stb.) meghaladták a 340 millió forintot.

Tavaly 69 kollégát támogattunk anyagilag és munkaidő-kedvezménnyel annak érdekében, hogy el tudják végezni felsőfokú tanulmányaikat, és további 120 kollégát egyéb iskolarendszerű képzésben folytatott tanulmányaikban.

➔ képzési programjaink

A K&H 2008-ban többek között olyan belső és külső képzéseket indított, mint a lakossági- és a vállalati fiókhálózatnak szóló speciális értékesítési tréning, a piaci változásokra figyelő és nyomon követő szakmai, frissítő oktatások.

2008-ban a K&H által munkatársainak biztosított képzésekből egy kollégára átlagosan 9 napnyi képzés jutott, 1,4 nappal több, mint 2007-ben. Új munkatársaink vállalaton belüli beilleszkedésének elősegítésére úgynevezett orientációs programokat szerveztünk, melyek nemcsak a Csoporttal, vállalati kultúránkkal ismertették meg a résztvevőket, hanem megalapozták, támogatták munkatársaink szakmai tudását is. 2008-ban 13 ilyen program volt, melyeken összesen 400 kollégánk vett részt, 111-el több, mint az előző évben.

→ **karriertervezés és fejlesztés**

Karrierfejlesztési programjaink keretében többféle lehetőséget nyújtottunk munkavállalóinknak 2008-ban is. Ezzel a lehetőséggel biztosítjuk, hogy a kulcspozíciókat tehetséges és kompetens munkavállalóink tölthessék be.

- Az első K&H fiatal tehetség programunkat 10 munkatársunk fejezte be sikeresen. A második programban 11 munkatársunk vett részt.
- A K&H hálózati vezetői program második köre sikeresen lezárult, melyet 11-en fejeztek be. A program harmadik köre 2008 októberében – a vállalati hálózattal kibővülve – 17 fővel indult el.
- Pályakezdő programunkba 4 fiatal került be 2008-ban.
- 2008-ban összesen 68 gyakornokot foglalkoztattunk.

→ **program kismamáknak**

2007-ben elindított „Welcome back” programunk folytatódott 2008-ban is. A kitűzött célokat jóval felülteljesítve, 2008-ban 77% volt a sikeres visszatérés aránya, ami a 2007-es 60%-os sikerességhez képest jelentős növekedés. Ez azt jelenti, hogy 130-ból 100 kismama állt újra munkába. A munkaviszony megszüntetésének oka főleg a földrajzi akadályok és az alacsony iskolai végzettség volt.

→ **véradás**

Az Országos Vérellátó Szolgálat szervezésében munkatársaink 4 alkalommal adtak vért Vigadó téri székházunkban. Pozsonyi úton lévő irodánkban pedig a Vöröskereszt szervezett véradást két alkalommal. 2008-ban összesen 126 egység vért adtak kollégáink az életmentő műtétekhez, ami több mint ötven liter vért jelent.



→ **kímélő monitorok**

Bankunkban 2008-ra valamennyi asztali számítógép LCD monitorral rendelkezett a korábbi monitorcsere kapcsán. Az újonnan beszerzett gépekhez már kizárólag kímélő monitorokat vásároltunk, mintegy 1000 darabot. A K&H Biztosítónál is elkezdődött már a monitorcsere, melynek várható befejezése 2009.

→ **juttatások**

A munkavállalóink részére biztosított juttatásokat két csoportba soroljuk:

- általános juttatások,
- cafeteria rendszerű, választható juttatások, melyek kerete 2008-ban megközelítőleg 1,7 milliárd forint volt, 100 millió forinttal több, mint 2007-ben.

→ **belső kommunikáció**

2008-ban heti rendszerességgel jelent meg K&H csoportkép című belső magazinunk. Munkatársaink a visszajelzést szolgáló fórumainkon 42 bejegyzést tettek a felsővezetés irányába.

A csapatépítő szándékkal megrendezett K&H családi napon 674 munkatársunk és 1268 családtagjuk élvezhette a színes programok nyújtotta kapcsolódási lehetőséget.



→ szakszervezet

A K&H Csoport dolgozói közül 1600 fő (a teljes munkaidőben foglalkoztatottak 40%-a) tagja a munkavállalók érdekeit képviselő K&H Szakszervezetnek, melynek további 1100 nyugdíjas tagja is van. A másik szakszervezet, a PSZDSZ bizalmi csoportja 0,49% tagsággal rendelkezik.

A K&H Szakszervezet 2008-ban tovább erősítette Csoporton belüli pozícióját. A KBC GSH-n belül az Üzemi Tanács-választáson többséget szerzett, melyet a K&H Csoportszolgáltató Központ Üzemi Tanács választásán megismételt.

A K&H Csoport 13 fős Központi Üzemi Tanáccsal, és az emellett működő 3 fős Munkavédelmi Bizottsággal rendelkezik. A vonatkozó törvény szerint mindkét bizottság kétszer ült össze 2008-ban.

A K&H Üzemi Tanácsa 2 főt delegált a KBC Európai Üzemi Tanácsába, melynek munkájában aktívan részt vett.

Az év folyamán egyre többen fordultak tanácsért, segítségért a K&H Szakszervezethez. Éves szinten több mint 1000 főt részesítettek szociális támogatásban.

A K&H sportnapot a szakszervezet tisztviselői szervezik meg társadalmi munkában évente egy alkalommal, melyet a K&H jelentős mértékben támogat anyagilag. 2008-ban 1500 kolléga vett részt a 20. alkalommal megrendezett sportnapon.

→ munkabiztonság, bankbiztonság

Tűz- és munkavédelmi oktatáson 2008-ban összesen 3773 fő vett részt. 349 új munkatárs – 161 munkatárssal több, mint 2007-ben – részesült bankbiztonsággal kapcsolatos orientációs képzésben, ugyanebben a témában pedig ország-szerte 657 kollégának tartottak helyszíni oktatást, 156 fővel többnek, mint 2007-ben.



→ egészségvédelem

2008-ban a K&H Bank budapesti rendelőiben 3897 dolgozói vizsgálatot, szakellátást végeztek. Ebből a foglalkozás-egészségügyi szolgálat a munkaköri alkalmassági vizsgálatok mellett foglalkozási-gondozó ellátást is végzett (főleg szív- és érrendszeri, légzőrendszeri, emésztőszervi betegek gondozása), valamint gyógyszereket írt fel és sürgős eseteket látott el, összesen 2285 alkalommal. A kapcsolódó szakorvosi ellátásokon (szemészet, nőgyógyászat, bőrgyógyászat, fül-orr-gégészet, reumatológia) 1612 esetet regisztráltak. A vidéki munkaköri alkalmassági vizsgálaton a megjelenés javuló tendenciát mutat, 75%-os volt a részvételi arány a tavalyi 65%-hoz képest.

2008-ban két alkalommal szerveztünk ingyenes szűrővizsgálatot, melyeken közel 500 munkatárs vett részt.

üzemi balesetek

2008	
munkabalesetek száma	7
baleseti táppénz (nap)	461

statisztikák a munkavállalók összetételéről

a Csoport szervezeti hierarchia, nem, munkaidő és életkor szerinti megoszlása (2008. december 31-i adatok)	
felsővezetői szint / ebből női munkavállaló	133 / 44
kis- és középvezetői szint / ebből női munkavállaló	2560 / 1678
beosztotti szint / ebből női munkavállaló	2156 / 1859
határozatlan idő	4831
határozott idő	18
aktív	4400
nem aktív	449
férfi	1269
nő	3580
teljes munkaidőben foglalkoztatott (100%)	4756
részmunkaidős 80%-100%	6
részmunkaidős < 80%	87
teljes aktív létszám	4400



felelősségvállalás az ügyfelek felé

→ szolgáltatásfejlesztés

A fenntarthatósági elvek a K&H termékeiben, szolgáltatásaiban is megjelennek.

→ beszélő pénzkiadó automata

A K&H 2008-ban is folytatta pénzkiadó automatáinak fejlesztését vak és gyengénlátó ügyfelei számára. 2008-ban már 367 automatán volt hozzáférhető ez a szolgáltatás, mely 60-nal több, mint az előző évben.

→ K&H e-bank

Év végére közel 200 ezer lakossági ügyfelünk használta népszerű, könnyen kezelhető e-bank szolgáltatásunkat, így megdupláztuk a 2007-es felhasználói táborot. Szinte teljes körű banki kiszolgálást nyújtunk ezen a felületen ügyfeleinket megkímélve a felesleges fióki sorban állástól.

→ K&H e-zóna

Bankfiókjaink újdonságnak számító szolgáltatást kínálnak ügyfeleinknek év vége óta a postai sárga csekkes befizetések helyett. Felhasználóbarát e-zóna terminálunk 18 bankfiókban könnyíti meg a banki ügyintézkést, így ügyfeleink jelentős időt takarítanak meg használatával.

→ akadálymentesítés

Fiókjaink akadálymentesítése tovább folytatódott 2008-ban, ma már 70%-ban akadálymentesek ügyfélfogadási tereink.

→ termékek, szolgáltatások

→ K&H öko alap

A K&H öko alap különlegessége, hogy úgy törekszik kiemelkedő részvénytulajdonosi teljesítmény elérésére, hogy közben a hagyományos pénzügyi/közgazdasági értékelést ötvözi szociális, etikai és környezetvédelmi kritériumokkal. A K&H fix plusz öko 3. zártvégű értékpapír befektetési alap olyan vállalatok eredményeiből kínál részesedést, amelyek aktívak az alternatív energiaforrások kifejlesztésében, a széndioxid kibocsátást csökkentő technikák előállításában és a vízgazdálkodással összefüggő beruházásokból profitálnak. A lejegyzett tőke értéke meghaladta az 1,5 milliárd forintot.

→ K&H gyógyvarázs egészség alap (forint és euró alapon is)

A K&H gyógyvarázs egészség alap zártvégű befektetési jegye a legnagyobb gyógyszeripari és gyógyászati segédeszközöket gyártó vállalatok részvényeinek árfolyam-emelkedéséből kínált részesedést. Tőke- és hozamvédett formában olyan vállalatok részvényei vannak az alapban, melyek átestek egy SRI (social responsible investment) szűrőn, mely biztosítja, hogy ezek a cégek etikailag is kifogástalanul működnek. Nem vesznek részt bizonyos iparágakban, mint pl. szerencsejáték, hadiipar, fegyver- és dohánygyártás, működésük során tiszteletben tartják az emberi és a munkavállalói jogokat. A K&H fix plusz gyógyvarázs alap értékesítése során a K&H Alapkezelő támogatást ajánlott fel a K&H gyógyvarázs program javára. A lejegyzett tőke értéke közel 1,4 milliárd forint és több mint 7 millió euró volt.



→ K&H társadalmilag felelős alap

A K&H társadalmilag felelős zártvégű befektetési alap háttérében olyan vállalatok állnak, amelyek megfelelnek a társadalmi felelősségvállalás szigorú kiválasztási követelményeinek. Emellett ezek a vállalatok a társadalom-tudatosságon túl is kiemelkedő és komoly cégek, amelyek akár egyenként is jó befektetési célpontok lehetnek. A lejegyzett tőkeérték megközelítette az 1 milliárd forintot.

→ K&H TeleCenter

2008-ban sikeresen megvalósítottuk a teljes integrációt, azaz a lakossági és a kkv ügyfélszolgálati osztály, valamint a bankkártya engedélyezési osztály összevonását. A CRM rendszer bevezetése 2008 márciusában kezdődött meg, elsőként a K&H TeleCenterben, valamint 8 lakossági fiókban pilot jelleggel. A módszer által lehetővé vált az ügyféligények jobb, korábbi felismerése, megértése, ezáltal azok magasabb szintű kiszolgálása. 2008-ban egységes ügyfélszolgálati telefonszámot vezettünk be a K&H Csoport tagjai számára. Annak megfelelően, hogy ügyfeleink melyik vezetőkes- vagy mobilhálózathoz telefonálnak, lehetőségük van az alábbi számok közül tetszőlegesen választani annak érdekében, hogy saját hálózaton belüli díjakon telefonálhassanak: (06 1) 335 3355 / (06 20) 335 3355 / (06 30) 335 3355 / (06 70) 335 3355.



➔ panaszkezelés

Az összes feldolgozott panaszok száma 25%-kal csökkent 2007-hez képest, elsősorban a lakossági üzletágban érkezett kevesebb panasz.

a panaszkezelési csoport által kezelt panaszok száma üzletáganként és kategóriánként (db)		
üzletág	kategória	2008
lakossági	lakossági összesen	19 543
	lakossági bankszámla	4 451
	lakossági megtakarítás és befektetés	539
	lakossági bankkártya	11 529
	lakossági hitelek	1 056
	lakossági elektronikus szolgáltatások	1 682
	lakossági egyéb szolgáltatások	286
kkv	kkv összesen	3 263
	kkv bankszámla	801
	kkv megtakarítás és befektetés	18
	kkv bankkártya	1 620
	kkv hitelek	43
	kkv elektronikus szolgáltatások	680
	kkv egyéb szolgáltatások	101
vállalati	vállalati összesen	1 501
	vállalati bankszámla	531
	vállalati megtakarítás és befektetés	33
	vállalati bankkártya	210
	vállalati hitelek	10
	vállalati elektronikus szolgáltatások	588
egyéb	egyéb / nem besorolt	0
összes feldolgozott		24 307



**felelősségvállalás
a beszállítókkal
szemben**



Szállító partnereink évente, kiemelt stratégiai partnereink félévente történő megkeresésével, és az úgynevezett előminősítési lapon történő adatszolgáltatásuk alapján valósul meg szakmai kategóriákba sorolásuk, és az előminősítési mutatók képzése.

→ az előminősítés szempontjai

- cégforma
- referencia
- gazdasági stabilitás
- minőségbiztosítás
- felelősségbiztosítás
- a K&H Csoport feltételeinek az elfogadása

Beszállítóink és szolgáltatóink termékeinek és elvégzett munkájának minősége nagymértékben befolyásolja a K&H Csoport teljesítményét és az ügyfelei által történő megítélését.

A K&H Csoport beszerzési politikájának célja a banküzemi és az egyéb üzemi folyamatok zavartalan lebonyolításához szükséges termékek, a világ élvonalába tartozó technológiák, illetve szolgáltatások a megfelelő helyen és időpontban, a szükségleteknek megfelelő mennyiségben és minőségben, a piacon éppen akkor elérhető legkedvezőbb áron, minimális kockázatvállalással történő rendelkezésre állásának a biztosítása.

A K&H Csoport határozott célja, hogy csak olyan vállalkozó partnerekkel dolgozzon együtt, amelyek pozitív együttműködési készségükkel, minőségi munkájukkal, a határidők pontos teljesítésével hozzájárulnak a K&H Csoport céljainak megvalósításához.

Az egyik előminősítési feltétel, hogy a szállító partnerek a szerződés alapján maguk és az alvállalkozók által szállított berendezéseknek a használatból történt kivonása után azok környezetszennyező alkatrészeit kötelesek ingyenesen kiszerezni, elszállítani és azok környezetkímélő megsemmisítéséről saját költségükre gondoskodni.

2008-ban az összes aktív szállító száma 5694 volt, ez 1018 partnerrel több, mint egy évvel ezelőtt.

A kiválasztásnál a fenti irányelveket maximálisan figyelembe vettük, nagy hangsúlyt fektetve a minősítő eljárásokra.



**felelősségvállalás
a tulajdonosok,
befektetők felé**

➔ pénzügyi adatok

K&H Bank

2008. december 31-én

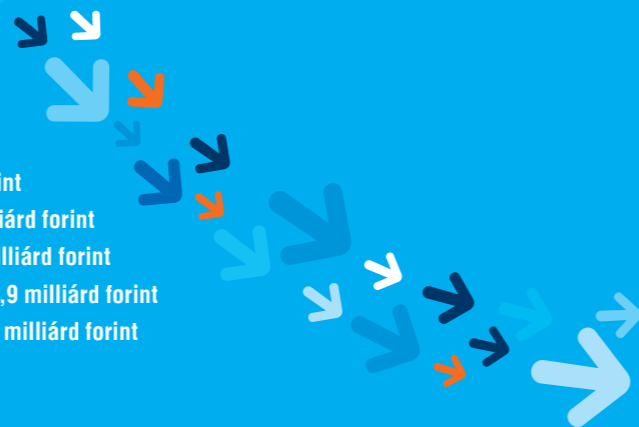
saját tőke (IFRS konszolidált, nem auditált): **198 milliárd forint**

mérlegfőösszeg (IFRS konszolidált, nem auditált): **3182 milliárd forint**

működési eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): **61 milliárd forint**

adózás előtti eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): **45,9 milliárd forint**

adózás utáni eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): **30 milliárd forint**



K&H Biztosító

2008. december 31-én

saját tőke (IFRS konszolidált, nem auditált): **8,9 milliárd forint**

mérlegfőösszeg (IFRS konszolidált, nem auditált): **93,3 milliárd forint**

biztosítástechnikai eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): **3,4 milliárd forint**

adózás előtti eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): **4,1 milliárd forint**

adózás utáni eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): **3,3 milliárd forint**

adózás utáni eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): **3,3 milliárd forint**



**díjazások,
elismerések**

➔ díjazások, elismerések

Az év bankja Magyarországon

A neves, több mint 80 éves nemzetközi magazin, a The Banker 2008-ban a K&H-nak ítélte „Az év bankja Magyarországon” megtisztelő címet, díjazva a K&H teljesítményét, eredményeit és innovatív megoldásait.



Az év leginnovatívabb bankja

A K&H kapta „Az év leginnovatívabb bankja” kategória első díját a Mastercard által meghirdetett versenyben. A kategóriában egy termékkel, a K&H infláció plusz betéti konstrukcióval, valamint egy új szolgáltatással a K&H e-zónával nyerte el a K&H a fődíjat. A K&H e-zóna terminál egy új, ügyfélbarát, és egyben edukatív megoldást kínál a postai sárga csekkes befizetések helyett és a banki ügyek intézésében. A K&H infláció plusz betét pedig egy egyedülálló konstrukció, mely az inflációt veszi alapul a kamat kiszámításánál. A K&H az első díj mellett két harmadik helyezést is nyert „Az év lakossági megtakarítási terméke” és „Az év lakossági hitelterméke” kategóriában.



CSR Best Practice 2007

A Magyar Public Relations Szövetség ismét a legpéldamutatóbb vállalati felelősségvállalás hazai gyakorlatait gyűjtötte egy csokorba a CSR Best Practice 2007 kiadványba. Az MPRSZ úgy ítélte meg, a K&H gyógyvarázs kezdeményezés gyakorlati példaként szolgálhat más vállalatok számára is saját CSR programjuk megfogalmazásában.

Energiabajnokság

A 2007-2008-as Európai Energiabajnokságban második helyezést ért el a K&H. A pénzügyintézet egy év alatt 18,7 százalékkal csökkentette az energiefelhasználást a cég központi irodáiban.



Effie

A marketingkommunikációs szakmai zsűri 2008-ban is díjazta a K&H reklámtevékenységét. Bronz Effievel lett gazdagabb az elismerések palettája, melyet a „Kicsi kamat, kicsi tánc!” lakossági lakáshitel kampányért vihettek haza a K&H.



➔ GRI – G3 index

FI – A fenntarthatósági irányelvek című kiadványban található

FJ – A fenntarthatósági jelentés 2008 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 4, FI 6
1.2	a kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	FI 6
2.	szervezeti profil	
2.1	a szervezet neve	FJ 6, FI 8
2.2	elsődleges márkák, termékek és/vagy szolgáltatások	FJ 24, FI 28
2.3	a szervezet működési szerkezete, ide értve a főbb részlegeket, működő cégeket, leányvállalatokat és vegyes vállalatokat	FJ 6
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 természetére és jogi formájára	FJ 6
2.8	a jelentéstevő szervezet mérete: alkalmazottak száma; nettó árbevétel; a teljes tőkésítés tartozásaira és részesedésekre lebontva; gyártott termékek mennyisége vagy szolgáltatások mértéke	FJ 30
2.9	a jelentéstételi időszak alatt kapott kitüntetések és díjak	FJ 32
2.10	a szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt változások	FJ 6
3.	a jelentés paraméterei	
3.1	a jelentéstételi időszak meghatározása (pl. pénzügyi/naptári év), amelyre az információk vonatkoznak	FJ 4
3.2	a legutóbbi jelentés dátuma (ha volt ilyen)	FJ 4
3.3	a jelentéstételi ciklus meghatározása (éves, két éves stb.)	FJ 4
3.4	elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel vagy a jelentés tartalmával kapcsolatban	FJ 2, FI 31
3.5	azon folyamat bemutatása amely során a jelentés tartalmának meghatározása történt	FJ 4

3.6	a jelentés határa (pl.: országok, divíziók, bérbe adott létesítmények, vegyes vállalatok, beszállítók)	FJ 6
3.12	GRI tartalmi index	FJ 33
4.	irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek	
4.1	a szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	FJ 6
4.4	milyen mechanizmusok léteznek arra, hogy a részvényesek és alkalmazottak javaslatokat tegyenek, vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára	FJ 17
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 teljesítményértékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre	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 6, FI 27
4.13	tagság egyesületekben (pl. szakmai/ágazati egyesületek) és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	FJ 6, 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 10, 30
EC8	elsősorban közhasznú céllal megvalósított – kereskedelmi, természetbeni vagy közérdekű kötelezettségvállalás útján végrehajtott – infrastrukturális befektetések és szolgáltatások fejlesztése és hatása	FJ 23, FI 22
EC9	jelentős és közvetlen gazdasági hatások megértése, beleértve a hatások mértékét is	FJ 23
EN	környezeti teljesítmény indikátorok	
EN3	közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	FJ 8
EN5	az energiatakarékosági és az energiahatékonysági intézkedések révén megtakarított energia mennyisége	FJ 8
EN6	a megújuló energiaforrások használatára épülő és energia-hatékony termékek és szolgáltatások előállítására irányuló kezdeményezések, valamint az ezek által megtakarított energia	FJ 8

EN16	a közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya	FJ 8
EN18	az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését célzó kezdeményezések, és az elért kibocsátás csökkenések	FJ 8
EN22	az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási módszer szerinti bontásban	FJ 8, FI 17
EN26	a termékek és szolgáltatások környezeti hatásainak mérséklését célzó kezdeményezések és a hatás mérséklésének mértéke	FJ 8, FI 17
EN29	a termékek és más, a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaerő szállításának jelentősebb környezeti hatásai	FJ 8, FI 17
LA	munkaügyi gyakorlat és tisztességes munka	
LA1	a munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, a régiók szerint	FJ 21
LA3	a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíds alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban	FJ 19, FI 21
LA6	munkaerő 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 20, FI 21
LA7	sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régióként	FJ 21
LA8	oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	FJ 17, FI 18
LA11	a képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	FJ 11, 17 FI 20
LA12	azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	FJ 11, 17 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 21
HR	emberi jogok	
HR2	azon jelentős beszállítók és alvállalkozók százalékos aránya, akiket emberi jogi szempontból, illetve ilyen irányú tevékenységeiket tekintve átvilágítottak	FJ 28
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 10
SO4	korruptív eseményekkel kapcsolatos válaszlépések	FI 11
PR	termékfelelősség	
PR5	a vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok és eredményeik	FJ 25, 26 FI 29

www.kh.hu



a KBC csoport tagja