



**K&H Csoport
fenntarthatósági jelentés 2009**

„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.”

→ tartalomjegyzék

I. vezérigazgatói előszó	3
II. K&H Csoport bemutatása	5
CSR Bizottság	8
III. felelősségvállalás a közösség felé	9
III.1. környezetvédelem	10
III.2. közösségi szerepvállalás	13
gyermekegészségügy	13
sport	15
előadó-művészet	17
fiatalok oktatása	17
a műtárggyűjtemény újjáépítése	18
IV. felelősségvállalás a munkavállalók felé	19
belső szerepvállalás	20
V. felelősségvállalás az ügyfelek felé	27
szolgáltatásfejlesztés	28
termékek, szolgáltatások	28
ügyfelek segítése	31
VI. felelősségvállalás a beszállítókkal szemben	34
VII. médiakapcsolatok	37
VIII. kapcsolat a pénzügyi elemzőkkel	38
IX. felelősségvállalás a tulajdonosok, befektetők felé	39
pénzügyi adatok	40
X. díjazások, elismerések	42

→ impresszum

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, 2010

felelős kiadó

Hendrik Scheerlinck, vezérigazgató

Csak korlátozott számban nyomtatva. A broszúra újrahasznosított papírból készült.



I. vezérigazgatói előszó



➔ Kedves Olvasó!

A K&H Csoport nevében köszönettel fogadjuk érdeklődését a sorban negyedik CSR jelentésünk iránt, melyben beszámolunk a társadalmi, környezeti és gazdasági fenntarthatóság érdekében a 2009-es évben tett erőfeszítéseinkről.

Magyarország második legnagyobb pénzintézeteként évekként elelőtt felismertük: elengedhetetlen, hogy továbbra is mindent megtegyünk társadalmi és természeti környezetünk épségéért, annak fejlesztéséért. Úgy gondoljuk, hogy a recesszió idején még inkább szükség van a felelős gazdasági szemléletre, a körültekintő és jövőorientált működésre. Tudjuk, hogy a társadalmi felelősségvállalás nem merül ki a jó ügyek támogatásában, hanem annál jóval több. Felelős intézményként tevékenységünk minden részletében erősíteni igyekszünk ezt a szemléletet: az ügyfélszolgálatától a termékfejlesztésen át a dolgozókról való gondoskodásig. Ennek érdekében társadalmi felelősségvállalási tevékenységünket 2009 elejétől az összes leányvállalatunk és üzletágunk bevonásával felállított szakmai testület, a CSR Bizottság felügyeli és irányítja.

Sikerként könyveljük el, hogy a kedvezőtlen gazdasági környezet ellenére nem torpant meg CSR stratégiánk és céljaink megvalósítása 2009-ben, sőt előre tudtunk lépni mind a négy kiemelt területen. Szakmai körökben is elismerést váltott ki a környezetvédelem terén új-

tott kimagasló teljesítményünk: a zöld fiókok fejlesztése, épületeink freonmentesítése. Folytak az új, környezetbarát székházunk fejlesztési munkálatai is, mellyel munkatársaink számára modern és barátságos munkahelyet alakítunk ki. A vonzó munkahely kialakítása érdekében munkatársaink számára változatlanul elérhetőek többek között karrierfejlesztési, képzési programjaink, a kismamák visszatérését segítő welcome back program, valamint újabb lépéseket tettünk a munka-magánélet egyensúlyának biztosítása érdekében. Mint a sport elkötelezett támogatója, 2009-ben is sikerrel rendeztük meg a K&H olimpiai futónapok rendezvénysorozatát, amely nagy tömegeket mozgató meg, és örömmel számolunk be arról, hogy újabb 4 évre meghosszabbítottuk együttműködési szerződésünket a Magyar Olimpiai, illetve a Magyar Paralimpiai Bizottsággal. Nem utolsó sorban büszkék vagyunk arra, hogy a gyermekegészségügy területén a K&H gyógyvarázs program segítségével immár 6. éve könnyítjük meg számos gyermek-egészségügyi intézmény munkáját, és járulunk hozzá, hogy a gyermekek mielőbb újra egészségesen játszassanak, tanulhassanak.

Bízunk abban, hogy elkötelezettségünk és erőfeszítéseink a felelős vállalati magatartás területén ösztönzőleg hatnak a gazdaság más szereplőire is.

Hendrik Scheerlinck
vezérigazgató

Budapest, 2010. június



II. K&H Csoport bemutatása

→ **a K&H Bank Igazgatósága**

(2009. december 31-i állapot)

Singlovics Béla (elnök)

John Hollows

Dirk Mampaey

Ronny Delchambre

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)

Amberboy-Kiss Attiláné

(K&H Bank, ügyfélkapcsolati manager)

→ **a K&H Biztosító Ügydöntő Felügyelő Bizottsága**

Johan Daemen (elnök)

Walter Bogaerts

Marko Voljč

→ **K&H Bank tulajdonosi struktúrája**

(2009. december 31-i állapot)

KBC Bank N. V.: 100%

lakossági fiókok száma: 242

vállalati fiókok száma: 20

könyvvizsgáló: Ernst & Young

→ **K&H Biztosító tulajdonosi struktúrája**

(2009. december 31-i állapot)

KBC Insurance N. V.: 100%

→ **főbb tagságok szakmai szervezetekben**

Magyar Bankszövetség

American Chamber of Commerce in Hungary

Holland Magyar Kereskedelmi Kamara (Eunite Kft.)

Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara

Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány

Agrár-Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvány

Magyar Kockázati- és Magántőke Egyesület

Magyar Forex Club

International Swaps and Derivatives Association (ISDA)

Nemzetközi Kereskedelmi Kamara (ICC)

Bankszövetség, Bankbiztonsági Munkacsoport

IIA

ISACA

Komárom Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara

Pénzügykutató Részvénytársaság

Fejér Megyei Kereskedelmi és Ipar Kamara

Csongrád Megyei Kereskedelmi és Ipar Kamara

Magyar Létesítménygazdálkodási Szövetség

The Trilateral Commission (Europe)

Akadémiai Klub Egyesület

Deloitte Zrt.

Nemzetközi Vállalatok Magyarországi Társasága

Panac Autóipari Klaszter Divízió

Project Management Institute (PMI)

Magyar SEPA Egyesület

SALDO Pénzügyi Tanácsadó és Informatikai Zrt.

K&K-PRO Bt. – Projektfinanszírozási Klub

Hírös Kulcs Kamarai Gazdaságfejlesztő és Szervezői Kft.

SOL MO Tanuló Szervezetek a Fenntarthatóságért

Alapítvány



→ **azonosított érintett csoportjaink**

- közösség
 - széles nagyközönség
 - helyi közösségek
 - kormányzat/önkormányzatok
 - oktatási intézmények
 - fogyasztóvédelmi és szabályozó szervezetek
 - közösségi média hálózatok
 - szabályozók (pénzügyi, munkaügyi, várostervezési)
 - üzleti és kereskedelmi szövetségek
- ügyfelek
 - panaszos ügyfelek
- munkavállalók
 - szakszervezetek
 - potenciális munkavállalók, frissen végzett diákok, pénzügy szakos hallgatók
- szállítók
- média
- pénzügyi elemzők
- tulajdonosok, befektetők

CSR Bizottság

A K&H Csoport Vezetői Bizottsága annak érdekében, hogy a K&H CSR stratégiájának megvalósítását, irányelveinek betartását figyelemmel kíséresse, illetve hogy a területeken történő aktivitásokat összehangoltan, az egész szervezetet áthatóan kezelje, egy minden leányvállalatot és üzletágot összefogó testület létrehívását határozta el. Ennek eredményeként a 2009. év elején megalakult a K&H Csoport Vállalati Társadalmi Felelősségvállalási Bizottsága, röviden a K&H CSR Bizottsága.

A 2008. év végén a KBC Csoport elvárásainak megfelelően, illetve az anyavállalatnál megvalósult gyakorlathoz hasonlóan a társadalmi felelősségvállalás irányítása és felügyelete átkerült a Kommunikációs igazgatóságtól a Működési kockázatok igazgatóságához. Ez a modell azt erősíti, hogy a CSR nem csupán kommunikációs feladat, hanem az egész vállalatot átható folyamat. Működtetése létfontosságú a szervezet életében, feltétele saját eredményes jövőbeni üzleti működésének. Hiánya, vagy nem megfelelő működése komoly károkat okozhat a cégnek, vagyis működési kockázatot képvisel. Ezért létfontosságú, hogy a szervezet minden tagja ismerje a fenntarthatósági irányelveket, azt, hogy ezek megvalósításához milyen lépéseket kell tenniük, akár üzleti területenként, akár személyenként.

A testületbe minden olyan igazgatóság, üzleti terület delegál tagot, amely érintett a K&H CSR területein tett lépéseiben. Figyelembe véve ezek változatosságát, elmondhatjuk, hogy a főbb üzleti területek és leányvállalatok, de a „kiszolgáló”, vagy éppen ellenőrző területek is képviseltetik magukat a Bizottságban. Ez több szempontból is hasznos. Egyrészt az irányelvek betartása/közvetítése közvetlenebb formát ölt, a munkatársakat könnyebb elérni, bevonni, hiszen az elveket példa útján jobban elfogadják, mintha írásban kérnék őket. Másrészt az irányelvek, a stratégia további formálásában, alakításában mindenki képviselheti az érdekeit, ötleteit. Emellett a CSR területen érintett szereplők feladatai és felelősségi körei is tisztázásra kerülnek, mindenki – nemcsak a bizottsági tagok, hanem az egész szervezet – számára érthető és látható módon.

A CSR Bizottság egy évben háromszor ülésezik. Amennyiben szükséges, az elnök összehívhat rendkívüli ülést. A Bizottság tagjain kívül minden alkalommal egy-egy üzletág, részterület is meghívásra kerül, amely beszámol a CSR területen hozott intézkedéseiről. A Bizottság tagjai, és a meghívott területek képviselői előterjesztést nyújthatnak be, melyet a Bizottság véleményez, majd továbbítja az érintett üzleti területeknek a döntést. Bár a Bizottság még csak 2009-ben alakult, de már most elmondhatjuk, hogy működése még inkább középpontba helyezi a CSR tevékenységet a K&H Csoportnál.



III. felelősségvállalás a közösség felé

→ környezetvédelem

Bár a K&H alaptevékenysége szerint nem tartozik a kiemelten környezetterhelő vállalatok közé, a környezetvédelmi szempontok érvényesítése mind a saját működésünkben, mind partnereinkkel szemben kiemelt fontosságú. Számos kezdeményezést indítottunk annak érdekében, hogy a működés során kibocsátott, üvegházhatásért felelős gázokat csökkentsük. A három éve indított energiagazdálkodási és racionalizálási programban kitűzött céljaink fokozatosan valósulnak meg.

→ erőforrás-takarékosság

A program fontos eleme az energiafelhasználás csökkentése, amely érdekében a felhasználóktól és a dolgozóktól független intézkedéscsomag került bevezetésre. Az egész fiókhálózatra kiterjedő fűtés-felújítási program keretében invertes klímaberendezéseket, programozható termosztátokat, korszerű kazánokat szerelünk be, továbbá a fényforrásokat fokozatosan energiatakarékos izzókra cseréljük. Az elektromos energiafogyasztást saját ellenőrzés alatt tartjuk, egyre több egységet vonunk be távmenedzsment hálózatunkba, amely központi irányítást, ellenőrzést, beavatkozást jelent. Fokozottan ügyelünk arra, hogy a munkatársakban tudatosítsuk az erőforrás-takarékosság, és az energiafogyasztás csökkentésének fontosságát, így például felhívjuk figyelmüket arra, hogy a számítógépek munkaidőn túl legyenek teljesen kikapcsolt állapotban. 2009-ben megkezdődött az új cégfelirati rendszer elő-

készítése, melynek keretében a cégfeliratokat fokozatosan LED-es technológiára cseréljük.

→ energiafelhasználás

Az Európai Energiabajnokság 2009-es fordulójára az elmúlt év sikeres szereplése után a K&H ismét benevezett. A versenyben a fiókhálózat mintegy 60%-a vett részt. Az eredmények fokozatosan kerülnek kiértékelésre. Vállalatunk újra jelentős energiamegtakarítást ért el, hiszen 16%-kal csökkent az energiafelhasználásunk az előző év azonos időszakához képest. A 14%-os fiókszám növekedés és a 4-6%-os áramdíj emelkedés mellett tehát 2009-ben is maradt a 2008-as energiadíj volumen.

→ zöld fiókok

A K&H Csoport jövőbe mutató kezdeményezései közé tartozik a „zöld fiókok” létrehozása, melyek nagyban hozzájárulnak az éghajlatváltozás mérsékléséhez. A program részeként a 2008-ban átalakított ócsai fiók után 2009-ben további négy fiók került átalakításra: kettő Budapesten vált környezetbaráttá, egy Vácott, egy pedig Fehérgyarmaton újult meg. Az átalakítás lényege, hogy a legkorszerűbb technológia beépítése folytán a fiókok nem használnak fosszilis energiahordozókat, így egyáltalán nem szennyezik a levegőt. A K&H 2003 után épült fiókjait már az Európai Unió szabványának megfelelően, freonmentesen építették, de a régebbiek korszerűsítésre szorulnak.

→ környezetbarát flotta

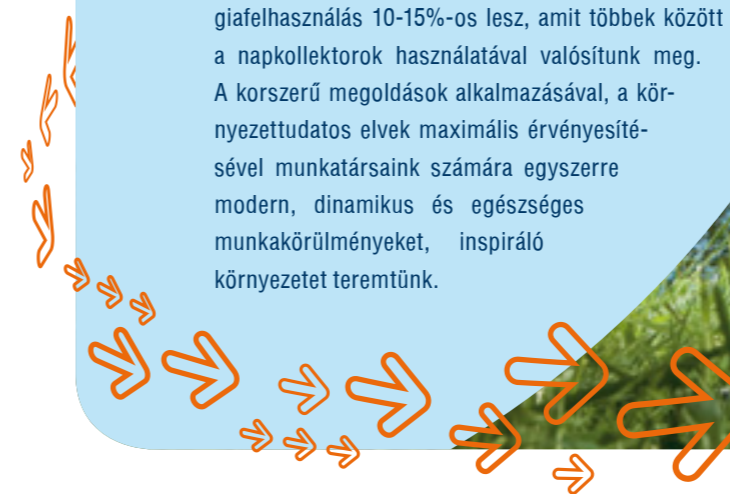
Bankcsoportunk az autóparkját 2008-ban teljesen meg-

újította: 470 járművét az EURO 4 követelményrendszernek eleget tevő, alacsony szén-dioxid kibocsátású, dízelmotorú autóparkra cserélte. A jövőben is csak ebbe, vagy magasabb minősítési osztályba sorolt gépjárműveket üzemeltet. Az autók dízel üzemanyagának biotartalma nagyobb mint 4,4%. A környezetbarát járművekkel nagyságrendileg 25%-kal csökkentettük a károsanyag-kibocsátást. A vállalat az üzleti utazásokból származó szennyezőanyag minimalizálására törekszik. Ennek érdekében a felhasználókat útvonaltervezéssel segíti, és javaslatokat tesz a gazdaságos vezetési stílus alkalmazása érdekében.

→ új székház

A K&H Csoport fenntarthatósági stratégiájában prioritásként szereplő két terület – a környezetvédelem, és a vonzó munkahely kialakítása – szellemében kerül fejlesztésre és kivitelezésre a vállalat új székháza.

A tervezett gépészeti, elektromos működési alapelvek, az akusztikai, ergonómiai és műszaki megoldások, a zöld tetőkertek és teraszok mind a környezetbarát működést biztosítják. Az új irodaház nagy előnye lesz, hogy a megújuló energiaforrások alkalmazásával az energiafelhasználás várhatóan 30-40%-kal csökken. Az alternatív energiafelhasználás 10-15%-os lesz, amit többek között a napkollektorok használatával valósítunk meg. A korszerű megoldások alkalmazásával, a környezettudatos elvek maximális érvényesítésével munkatársaink számára egyszerre modern, dinamikus és egészséges munkakörülményeket, inspiráló környezetet teremtünk.



környezetvédelmi célkitűzéseink a jövő évre vonatkozóan
Folytatjuk zöldfiók-programunkat. Terveink szerint 2010-ben újabb 4 egységünket alakítjuk át környezetbaráttá, korszerűvé. 2010 végére tervezzük hűtőkészülékeink teljes freonmentesítését, valamint a külső cégfelirat rendszer LED-es technológiára cserélését.

→ környezetvédelmi adataink

a papírfelhasználás és a vízfelhasználás alakulása a megelőző évhez képest				
	2009		2008	
	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás
papír (t)	4 373	667	4 523	936
víz (m ³)	4 373	41 088	4 523	40 224

Papírfelhasználásunkat a 2008-as évhez képest 269 tonnával sikerült csökkentenünk, míg vízfelhasználásunk 864 m³-rel nőtt az elmúlt évben, létszámárányosan 8,9-ről 9,39 m³-re éves szinten.

→ hulladék-felhasználás

a hulladék mennyisége és felhasználása (tonnában)	2009	2008	2007
összes hulladék	1922	1914	2565
szelektált és újrahasznosított	149	223	122
égetőbe	26	22	585
szemétszállítást végző cég lerakóhelyére	1747	1669	1980

A szelektív hulladék csökkenésének oka az, hogy a megelőző évekhez képest kevesebb újságot rendeltünk, valamint jelentősen csökkentettük a nyomtatásra kerülő papírmennyiséget.

→ üvegházhatás

üvegházhatású gázkibocsátás 2009-ben			
	éves gázfelhasználás	CO ₂ kibocsátás	CO ₂ kibocsátás
közvetlen energiafelhasználásból	GJ	tonna/GJ	tonna
gázfogyasztásból:	37 084	0,0561	2 080
gázolajfogyasztásból:	0	0	0
összesen:	37 084	0,0561	2 080
közvetett energiafelhasználásból			
áramfogyasztásból	65520	0,1019	6 679
egyéb energia (távfűtés)	39 619	0,0561	2 223
összesen			8902
mindösszesen			10982

→ közösségi szerepvállalás

gyermekegészségügy

→ K&H gyógyvarázs

A 2009-ben 6 éves fennállását ünneplő K&H gyógyvarázs

program indulása óta már 294,6 millió forint értékben 98 kórház és mentőszolgálat munkájához járult hozzá műszerekkel és orvosi berendezésekkel, melyből 150 millió forintot pályázat útján ítéltünk oda. 2009-ben közel 53 millió forinttal támogattuk 23 db gyermekegészségügyi intézmény munkáját. 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 hozzájárulni ahhoz, hogy a jelen és a jövő társadalmának tagjai egyaránt teljes életet élhessenek.

2009-ben összesen 99 – 19 budapesti és 80 vidéki – gyermekegészségügyi intézmény közül választotta ki a zsűri a nyertes pályázókat, 8 intézmény között osztva el a támogatásra szánt 25 millió forintot, amely így az ország 7 megyéjében segíti az orvosok és az ápoló személyzet munkáját.

→ pályázati nyertes intézmények 2009-ben

- Bajai Városi Kórház Csecsemő- és Gyermeosztály, Baja
- Országos Mentőszolgálat, Budapest
- SE ÁOK I. sz. Gyermekeklinika Gyermekek- és Serdülőpszichiátria Osztály, Budapest
- Kenézy Kórház Rendelőintézet, Debrecen
- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kórház, Miskolc
- Tolna Megyei Önkormányzat Balassa János Kórháza Gyermeosztály, Szekszárd
- Dr. Bugyi István Kórház, Szentes
- Fejér Megyei Szent György Kórház Újszülött, Csecsemő és Gyermeosztály, Székesfehérvár

Az előző évek hagyományait követve a K&H Csoport az ügyfelek megajándékozására szánt összegből karácsonykor műszereket vásárolt, 2009-ben 4 gyermekgyógyító intézménynek mintegy 8 millió forint értékben.

→ **a támogatott intézmények:**

- Magyarországi Református Egyház Bethesda Gyermekkórháza, Budapest
- Orosháza Városi Önkormányzat Kórháza, Orosháza
- OMSZ Túrkeve Mentőállomás, Túrkeve
- OMSZ Baktalórántháza Mentőállomás, Baktalórántháza

A K&H gyógyvarázs program részeként az előző évekhez hasonlóan 15 helyszínen szórakoztató gyermekprogramot is szerveztünk a kórházak kis lakóinak, ezzel is megkönnyítve számukra az ott eltöltött időt.

→ **munkatársaink segítsége a gyermekek gyógyulásában**

Dolgozóink továbbra is aktívan részt vesznek K&H gyógyvarázs programunkban, legyen szó akár pénzügyi, akár tevékeny hozzájárulásról. 2009-ben kollégáink 540 ezer forintot ajánlottak fel jótékony célra a belső szervezeti egységek karácsonyi vacsorájához biztosított munkáltatói hozzájárulásból. A program a felajánlásokból a mosonmagyaróvári Karolina Kórház és Rendelőintézetet segítette létfontosságú eszközök beszerzésével.

Egyéb adományokkal – papírházak, előadások a gyerekeknek, mikuláscsomagok – a budapesti Gottsegen György Országos Kardiológiai Intézetet és az Országos Idegtudományi Intézetet támogatták munkatársaink.

→ **ügyfeleink is hozzájárulnak a kis betegek felépüléséhez**

2009-ben is folytattuk bankkártyaprogramunkat. 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 több mint 16 millió forintból támogatott 6 intézmény saját igényei alapján kapott műszereket. Ez az összeg 3,5 millió forinttal több, mint 2008-ban.

→ **a juttatásban részesült intézmények:**

- Honvédelmi Minisztérium Állami Egészségügyi Központ Szülészeti és Nőgyógyászati Osztály, Budapest
- Országos Idegtudományi Intézet, Csecsemő- és Gyermek Idegsebészeti osztály, Budapest
- Szent Pantaleon Kórház Csecsemő- és Gyermekosztály, Dunaújváros
- OMSZ Encs Mentőállomás, Encs
- Szatmár-Beregi Kórház és Gyógyfürdő, Fehérgyarmat-Vásárosnamény
- OMSZ Sümeg Mentőállomás, Sümeg

A K&H ügyfele, a Podium Productions 2009-ben is 200 darab tiszteletjegyet ajánlott fel a Pető Intézet kis betegeinek, hogy ellátogathassanak a Disney On Ice jégmese előadásaira. Részükre a Gravoform – a K&H Csoport kisvállalkozói ügyfele – is támogatást nyújtott tornaeszközök adományozásával. A Private Banking üzletág ügyfelei jóvoltából több mint fél millió forinttal támogatta az OMSZ Zirc Mentőállomást.

A teljes élet elengedhetetlen feltétele az egészség. A gyógyuláshoz vezető út pedig a lelkünkön kereszt-

tül is vezet. Egy-egy kedves mesekönyv, baba vagy versenyautó segít lekötni a gyerekek figyelmét, megkönnyítve ezzel az orvosok munkáját is. 2009-ben a program egyik médiapartnerével közösen szerveztünk könyv és játékgyűjtést. Ennek eredményeként 1400 db mesekönyv és játék gyűlt össze, melyet 10 intézmény között osztottunk szét országsszerte. Karácsony előtt négy település (Békéscsaba, Cegléd, Esztergom, Nyíregyháza) bankfiókjában rendeztünk hasonló gyűjtőakciót. A közel 700 játékot, könyvet a helyi vagy a legközelebbi kórház gyermekosztályán gyógyuló kis betegek kapták meg.

sport

A K&H Csoport társadalmi felelősségvállalásának keretében a környezetvédelem, a gyermekegészségügy és a vonzó munkahely kialakítása mellett a sportra fordít kiemelt figyelmet.

→ **tömegsport**

A K&H Csoport, mint a sport elkötelezett támogatója, 2009-ben is folytatta K&H olimpiai futónapok rendezvénysorozatát. A futás szerelmesei tavasszal Dunaújvárosban, Veszprémben és Kecskeméten állhattak rajthoz. A futónapok maratoni- és félmaratoni váltóversenyére a szokott módon Budapesten került sor. A nyári pihenő után szeptemberben szintén a főváros adott otthont a K&H éjszakai futásnak, majd a szegedi futónapokat követően a kaposvári megmérettetéssel zárult a rendezvénysorozat. 2009-ben több mint 23 000-en vettek részt az eseményeken.

Munkatársaink közül is egyre többen néztek szembe a kihívással és futották le a hosszú kilométereket.

→ **az olimpiai és a paralimpiai mozgalom támogatása**

A K&H évek óta az olimpiai és a paralimpiai mozgalom támogatója, mert teljes mértékben azonosulni





tud annak értékeivel: a sportolókhoz hasonlóan a K&H munkatársai nap mint nap eltökélten és elhivatottan dolgoznak azért, hogy ügyfeleik kiválóan kezelhessék pénzügyeiket.

→ **„A Magyar Olimpiai Csapat Pénzintézete”,
„A Magyar Paralimpiai Csapat Pénzintézete”**

A nehéz gazdasági környezet ellenére fenntartjuk hosszú távú, sport iránti elkötelezettségünket. Ennek jegyében 2009-ben újabb 4 évre meghosszabbítottuk együttműködési szerződésünket a Magyar Olimpiai Bizottsággal, illetve a Magyar Paralimpiai Bizottsággal. A MOB-ot 2001, a MPB-t pedig 2006 óta támogatjuk. Az aláírt megállapodás értelmében a K&H 2012-ig a Magyar Olimpiai Csapat Arany Fokozatú főtamogatója és a Magyar Paralimpiai Csapat Ezüst Fokozatú tamogatója. A támogatás kiterjed a csapatoknak nyújtandó pénzügyi szolgáltatásokra, emellett a sportolók olimpiára, paralimpiára való felkészülését anyagi hozzájárulással is segíti a K&H, hogy a sportágak legjobbjai biztos háttérrel, zavartalanul tudjanak a megmérettetésekre összpontosítani.

→ **K&H kártyaprogram az olimpikonok és paralimpikonok támogatásáért**

A K&H Csoport 2006 őszén indította el olimpiai és paralimpiai kártyaprogramját, amely során

félévenként egyösszegű támogatást nyújt két kitűnő olimpikonnak és egy paralimpikonnak. A programban a K&H Visa Classic dombornyomott betéti kártyák birtokosainak vásárlásai után, a K&H 1000 forintoként 1 forintot a sportolók támogatására szánt keretbe különít el. Ezt a hozzájárulást a K&H saját eredményéből adja. Az olimpiákra való felkészülést támogató program ötödik fordulójának három díjazottja Fodor Zoltán birkózó, Huszár Erika rövidpályás gyorskorcsolyázó és Sors Tamás úszó, akik 1-1 millió forint támogatást kaptak a K&H kártyás ügyfelei jóvoltából. Az év második felében lezajlott hatodik forduló keretében Gyurta Dániel úszó, Marosi Ádám öttusázó és Dani Gyöngyi kerekesszékes vívó vehette át a felkészülésüket segítő 1-1 millió forintot. A támogatottak kiválasztása során a zsűri mindenkor a jelöltek elért sporteredményeit, sportolói és emberi magatartásukat, valamint várható eredményességüket tartja szem előtt.

A K&H 2006 és 2009 között összesen 18 millió forint egyéni támogatást nyújtott 18 olimpiai és paralimpiai sportolónak a kártyaprogram keretében.

előadó-művészet

→ **K&H, a Sziget bankja**

A K&H – hosszú távú szponzorstratégiájának részeként – 5 éve az „A Sziget bankja” cím tulajdonosa, és egyben a Sziget Fesztivál tamogatója. A K&H Csoport 2009-ben a K&H tanácsponttal várta a fesztiválózókat, ahol mindenki kiválaszthatta a számára legvonzóbb kon-

certeket a Sziget programkínálatából. Az odalátogatók óriáskivetítőn kaptak tanácsot a napi programokról, élő bejelentkezést láthattak az egyes színpadokról, betekintést nyerhettek a Sziget kulisszatitkaiba és tanácsadók segítségével saját programbeosztást állíthattak össze. A kedvenc helyszínek kiválasztásában segített a K&H mozgó riportereinek élő bejelentkezése, akik az egyes színpadok izgalmas eseményeiről tudósítottak, és riportot készítettek a fellépőkkel. A fesztiválózóknak pénzügyeik intézéséhez is kaphattak tanácsot a „Sziget bankja” bankfiókban minden nap, a tíz K&H pénzkidó automata pedig a nap 24 órájában a szigetlakók rendelkezésére állt. A sportolni vágyóknak a K&H sportterasz nyújtott aktív kikapcsolódási lehetőséget.

fiatalok oktatása

A K&H több módon is aktívan küzd a pénzügyi ismeretek széleskörű terjesztéséért, hogy megkönnyítse a mindennapi pénzügyekben való eligazodást, és segítse az okos pénzügyi döntések meghozatalát. Támogatási stratégiájának egyik kiemelt területe a fiatalok oktatása.

A K&H 2009-ben alapítványokon keresztül összesen 2 140 000 forintot költött 14 oktatási intézmény támogatására – ez az összeg tartalmazza a közvetlen és közvetett, alapítványokon keresztül történő támogatást. Ezen felül 165 intézménynek nyújtottunk fejlesztési támogatást, összesen 67 123 188 Ft értékben.

A 2006-ban a K&H támogatásával elkészült „Ez kész! Pénz!” című rajzfilmsorozat nagyszerű lehetőség a fiata-

lok tájékoztatására, hiszen könnyed, érthető formában juttatja el az alapvető gazdasági és pénzügyi ismereteket a gyerekekhez. Annak érdekében, hogy minél több fiatalhoz eljusson a film, a K&H 2009 őszén 4000 db dvd-t osztott szét a magyarországi általános iskolák között.

A pedagógusok munkájának megkönnyítése érdekében a K&H oktatási segédanyagot is biztosított a tanárok számára, amely alsó és felső tagozatos tanulók számára ajánlott epizódok szerint felosztva, játékos feladatokkal segít az ismeretanyag minél hatékonyabb feldolgozásában.

A rajzfilmhez kapcsolódóan videókészítési versenyt is meghirdetett a K&H. A pályázatra általános iskolás tanulók nevezhettek a rajzfilm mondanivalóját feldolgozó, a pénzhez valamilyen módon kapcsolódó, egyéni elkészített kisfilmekkel. A verseny első helyezette 150 000 forint, a második helyezett 100 000 forint, a harmadik helyezett és a pályázat két különdíjasa pedig egyenként 50 000 forint jutalomban részesült, melyet a K&H Bank a győztes nevére nyitott K&H trambulín bankszámlára helyezett el. A legtöbb pályázatot beküldő iskola számára 1 000 000 forint értékben biztosított számítógépeket, valamint egyenként 200 000 forinttal díjazott két további iskolát.

a műtárggyűjtemény újjáépítése

2008-ban döntés született arról, hogy a K&H Banknál az évtizedek során felhalmozódott jelentős képzőmű-

vészeti műtárgyállomány értékesítésével – a hazai képzőművészet legjelesebb képviselői által kialakított szakmai koncepció mentén – a K&H értékeinek jobban megfelelő műtárggyűjtemény szülessen. A gyűjtemény pénzügyi alapjait teljes egészében a korábbi műtárgyállomány értékesítéséből származó bevételből fedezzük, így az összeget visszaforgatjuk a magyar képzőművészetbe.

A K&H új gyűjteményi koncepciójának címe – „**művészet egy jobb, teljesebb világért**” – összefoglalja azt a preferált művészeti irányt, amelynek lényege azokkal a fogalmakkal írható le, amelyeket a K&H is kiemelt értékeinek tekint: vagyis a dinamizmus, a megújulni tudás és a legújabb kor jelenségeire való érzékeny reflektálás, a tartós értékteremtésre, azaz a megbízhatóságra való törekvés.

A műtárgyak beszerzésének sajátos módjaként és egyben a legfiatalabb képzőművész-generáció támogatására a K&H olyan alkotói ösztöndíj programot indított útjára, amelynek lényege, hogy a kiválasztott művész számára fél éven keresztül nyújtott havi 125 000 forint támogatás mellett az ösztöndíj időszak végén a művész egy vagy több alkotása bekerül a K&H gyűjteményébe. A 2009-ben meghirdetett két alkotói ösztöndíj pályázatra összesen közel 150 ifjú képzőművész jelentkezett.

A szakmai zsűri döntése alapján az alkotói támogatásban Sándor Krisztián festőművész és Földő Gábor grafikusművész részesült.

A „művészet egy jobb, teljesebb világért” kollekciónak első 24 darabja egy bemutató kiállítás keretében került a nagyközönség elé 2009 őszén.

IV. felelősségvállalás a munkavállalók felé



→ **belső szerepvállalás**

A K&H Csoport legfontosabb erőforrásának munkatársait tartja, és hisz abban, hogy csak elégedett, kellően motivált, és magas szakmai tudással rendelkező munkavállalókkal lehet sikeres. Éppen ezért a humán erőforrás menedzsment minden területén igyekszik a munkavállalók elvárásainak és a vállalat igényeinek összehangolását támogató környezetet teremteni.

→ **humán erőforrás fejlesztés, tudásmenedzsment**

Munkavállalóink számára széles palettán kínálunk képzéseket: vezetőképzés, értékesítési, nyelvi és számítástechnikai képzések, készségfejlesztő és szakmai oktatások egyaránt elérhetőek számukra.

2009-ben 29 043 munkanapnyi szakmai képzést, a piaci változásokra figyelő, és azokat nyomon követő szakmai, frissítő oktatásokat, illetve készségfejlesztő, értékesítési és vezetői programokat tartottunk csoportszinten. Egy kollégára átlagosan 7 napnyi képzés jutott.

A humán fejlesztő programokra és képzésekre fordított összeg 2009-ben összesen több, mint 400 millió forint volt, az 1 munkatársra eső összeg éves szinten átlagosan meghaladta a 100 000 forintot.

A humán erőforrás fejlesztésen belül 2009-ben is kiemelt prioritást élvezett az értékesítési szerep. A K&H Bank lakossági fiókhálózatának szóló, speciális értékesítési tréning különösen sikeres volt, melyen 1700 kolléga vett részt 7200 képzési napon. Fejlesztő programjaink, melyek nemcsak az egyéni, hanem

a közösségi igényeket is célba veszik (kompetenciák fejlesztése, nyelvi képzések, csapatkohéziót növelő tréningek, vezetőképzések, work-shopok stb.) meghaladták a 400 napot. A korábbi évek jó gyakorlata és a pozitív visszajelzések hatására 2009-ben is tartottunk orientációs napot belépő kollégáinknak, amely nemcsak a Csoporttal, vállalati kultúránkkal ismertette meg a résztvevőket, hanem megalapozta, tágitotta a munkatársak szakmai tudását is.

Csoportszinten tavaly 187 kollégát támogattunk anyagi és munkaidő-kedvezményrel annak érdekében, hogy el tudják végezni felsőfokú, illetve egyéb iskolarendszerű képzésben folytatott tanulmányaikat.

→ **karriertervezés és fejlesztés**

Karrierfejlesztési programjaink keretében többféle lehetőséget nyújtottunk munkavállalóinknak 2009-ben is. Ezzel a lehetőséggel biztosítjuk, hogy a kulcspozíciókat tehetséges és kompetens munkavállalóink tölthessék be. A K&H fiatal tehetség program (K&H YTP) második körét 2009-ben 11-en fejezték be. A KBC Talent Bankot és a K&H YTP programot harmonizáltuk, és a továbbiakban a tehetségeket a KBC Talent Bank keretein belül fejlesztjük.

A K&H hálózati vezetői program harmadik köre sikeresen zárta első programévét. A programban 2009-ben 15 tehetség vett részt.

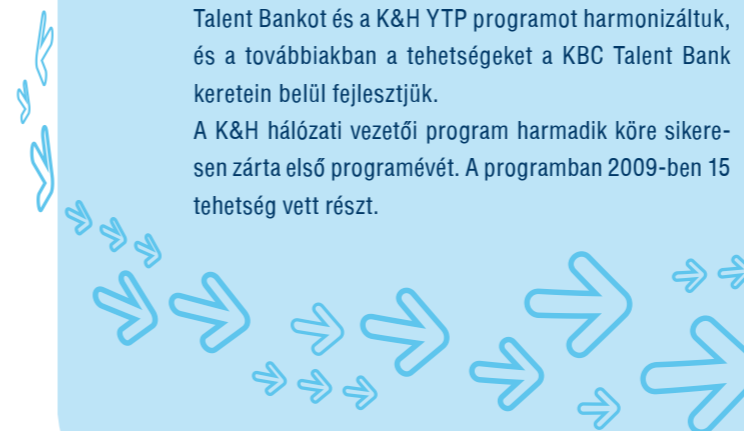
A karrierprogramok fejlesztései sokrétűek. A felsővezetők részt vesznek a Vezetői Akadémián, a tehetséges fiatalok számára pedig egyéni fejlesztési tervet készítünk. A fejlesztés részét képezik továbbá a szakmai workshopok, a többszintű vezetői/készségfejlesztő képzések, és a vezetők, kulcsszakértők számára egyéni coaching/mentoring program is elérhető.

→ **program kismamáknak**

A munkahelyi stressz csökkentésére és a munkamagánélet egyensúlyának megteremtésére 2007-ben életre hívott welcome-back program 2009-ben is folytatódott. A szülési szabadságról visszatérők segítségét célzó programban mintegy 358-an vesznek részt, ebből 2009. évben 84 fő kívánt visszatérni munkahelyére. 51 kollégát vissza tudtunk venni, amely 60,7%-os visszavételi arányt jelent. A korábbi évben tapasztalt magas visszavételi arányt (2008: 77%) a gazdasági válság hatására nem tudtuk tartani egyfelől a lecsökkent fluktuáció miatt, illetve kevesebb lett az üres álláshelyeink száma is. A welcome back program a K&H Biztosítónál kiegészül a gyermek születésekor 30 000 forint értékű Brendon utalvánnyal, a K&H Bank pedig szintén 30 000 forint értékben nyújt szociális támogatást a kismamáknak.

→ **véradás**

Az Országos Vérellátó Szolgálat szervezésében munkatársaink 2009-ben 4 alkalommal adtak vért Vigadó téri székházunkban. Összesen 120 egység vért adtunk életmentő műtétekhez, amely 54 liter vért jelent.



→ kímélő monitorok

A K&H számára fontos, hogy ergonómiai szempontoknak megfelelő, kellemes munkakörnyezetet teremtsen munkatársai részére. Ennek tükrében történt meg már a 2009-et megelőző években a banki monitorok cseréje korszerű, szemet kímélő LCD monitorokra. A biztosítóban működő monitorok cseréje a gépcserékkel egyidejűleg történik, várhatóan 2010. harmadik negyedév végéig.

→ juttatások

Munkatársaink 2009-ben is széles körű juttatásokban részesültek. Az elmúlt évhez képest a javadalmasági rendszerben nem történtek alapvető változtatások, azonban a teljesítményértékelésre még nagyobb hangsúly került azáltal, hogy már nem csak a jutalomnál, de a béremelésnél is fontos szerepet kap.

A juttatási rendszer két fő csoportra bontható. Az általános juttatások a Bank esetében kiterjednek a kötelező és időszakonként szervezett egészségügyi szűrésekre, szociális segélyekre, lakás- és személyi kölcsönökre. A munkatársak részére kedvező bankszámla-vezetési és bankkártya-használati csomagot nyújtunk, valamint a cafeterián felül minden kollégának biztosítunk havi 6500 forint értékű melegétkezési utalványt. Munkatársaink csoportos kockázati életbiztosításban részesülnek, illetve a K&H Biztosító további díjkedvezményeket tesz elérhetővé számukra.

A cafeteria jellegű, választható juttatások kerete 2009-ben csoport szinten 1,68 milliárd forint volt. A választható juttatások közé tartozik többek között az egészségpénztári hozzájárulás, önkéntes nyugdíjpénztári tagdíjtámogatás, élet- és megtakarítási biztosítások, üdülési hozzájárulás, oktatási támogatás, lakáscélú támogatás, helyi tömegközlekedés bérlet támogatása. A kisgyermekesek választhatnak beiskolázási támogatást is.

2009-ben nem volt általános béremelés.

→ belső kommunikáció

Vállalatunk törekszik arra, hogy folyamatos és kétirányú kommunikációval biztosítsa az információáramlást a szervezeten belül a munkatársakat és a vállalat egészét érintő kérdésekben. Legtöbbet használt belső kommunikációs csatornáink az intranet, az „all staff” e-mailek, belső újságunk, a hetente megjelenő K&H csoportkép, a negyedéves K&H kapocs, amely HR témában jelenik meg, valamint a projektekhez kapcsolódó, illetve üzletági eseti hírlevelek.

Munkatársaink a visszajelzést szolgáló K&H országcsapat fórumon 61 kérdést tettek fel 2009-ben.

→ szakszervezet

A K&H Csoport dolgozói közül 1600 fő tagja a munkavállalók érdekeit képviselő K&H Szakszervezetnek, melynek további 1100 nyugdíjas tagja is van. Az év folyamán a K&H Szakszervezet mintegy 1000 főt részesített szociális támogatásban.



Vállalatunk a szakszervezettel évente tárgyalást folytat a dolgozók juttatásairól és a bónusz rendszerről, egyéb, a munkaerőt érintő kérdésekről pedig rendszeres megbeszéléseken a szakszervezet javaslatait figyelembe véve döntünk.

A Központi Üzemi Tanács tagszáma 13 fő, a Munkavédelmi Bizottságot 3 fő képviseli. A vonatkozó törvény szerint mindkét bizottság kétszer ült össze 2009-ben.

2009-ben a dolgozói sportnapot, a K&H olimpiát a vállalat Humán erőforrás osztálya a K&H Szakszervezettel közösen rendezte meg. A résztvevők száma 1000 fő volt.

→ egészségvédelem

A vállalat minden munkatársa részére biztosítja az előzetes és időszakos munkaköri alkalmassági vizsgálatot. Budapesti rendelőiben foglalkozás-egészségügyi orvosi vizsgálat mellett szakellátások igénybevételére is van lehetősége a munkavállalóknak. A vizsgálatok alapján számos egészségügyi problémát korán fel lehet ismerni. A munkaegészségügyi szolgáltatásokon túl szemészet, nőgyógyászat, reumatológia, belgyógyászat, bőrgyógyászat, fül-orr-gégészeti szakrendelések elérhetőek a Vigadó téri rendelőben.

→ **egészségügyi vizsgálatokon részt vettek száma**

vizsgálat	2008	2009
foglalkozás-egészségügyi vizsgálat Budapesten	2285	1584
szakvizsgálat	1612	1625
vidéki telephelyen történt vizsgálatok	1059	1120

Ezen túlmenően a K&H olimpián mintegy 500 fő részvételével történt egészségügyi szűrővizsgálat.

→ **pandémiás terv**

A munkavállalókért érzett felelősségünk kiterjed az egészségügyi járványok figyelésére, és dolgozóink tájékoztatására az esetleges hatásokról, a járvány terjedéséről, a lehetséges kezelési módokról. Ennek keretében 2009-ben a nemzeti pandémiás terv ajánlásait követve

elkészítettük a K&H saját pandémiás tervét. 2009 folyamán a dolgozók több ízben kaptak tájékoztatást a H1N1 vírus terjedése kapcsán az influenza vírus veszélyeiről, a lehetséges védekezési módokról. Emellett higiéniai eszközök beszerzésével (antivirális kézmosószer) is támogatta a K&H dolgozói egészségének védelmét, valamint lehetőséget biztosított központi szervezésben a védőoltás beadására. A terv kitért a járványhelyzetben alkalmazható mindazon megoldásokra, amelynek segítségével csökkenthetőek a személyes kontaktusok, ezzel is akadályozva a vírus terjedését.

→ **munkabiztonság, bankbiztonság**

Tűz- és munkavédelmi oktatáson 2009-ben összesen 2236 fő vett részt. 68 munkatárs részesült bankbiztonsággal kapcsolatos orientációs képzésben, ugyan-

ebben a témában pedig országsszerte 150 kollégának tartottak helyszíni oktatást.

2009-ben 5 munkatársunk szenvedett munkabalesetet, 14 fő közúti balesetet.

→ **esélyegyenlőség/emberi jogok**

A Bank szervezeti kultúrájában és munkaügyi politikájában is biztosítja és támogatja az emberi jogok védelmét. A vállalati Kollektív szerződésben szabályozott jogokat a mindennapi HR eljárásokban érvényesítjük.

→ **statisztikák a munkavállalók összetételéről**

a Csoport szervezeti hierarchiájának megoszlása nem, munkaidő és életkor szerint	2008. dec. 31.	2009. dec. 31.
felsővezetői szint / ebből női munkavállaló	133 / 44	137 / 44
kis- és középvezetői szint / ebből női munkavállaló	2560 / 1678	2545 / 1676
beosztotti szint / ebből női munkavállaló	2156 / 1859	2019 / 1737
határozatlan idő	4831	4689
határozott idő	18	12
aktív	4400	4261
nem aktív	449	458
férfi	1269	1244
nő	3580	3457
teljes munkaidőben foglalkoztatott (100%)	4756	4599
részmunkaidős 80%-100%	6	68
részmunkaidős < 80%	87	53
teljes aktív létszám	4400	4261

→ **egyéb statisztikák a humán erőforrás bemutatására**

- átlagéletkor: 38,13 év
- vállalatnál átlagosan eltöltött idő: 9,35 év
- hiányzások oka, eltöltött napok száma a hiányzások indoka szerint

	2008	2009
baleset	463	646
betegség	39 391	38 617
szülési szabadság	89 285	81 812
egyéb fizetett szabadság (rendes szabadság is)	113 157	118 752
egyéb fizetetlen szabadság	7 670	6 289
összesen	249 966	246 116

- 2009-ben a Bank munkavállalóinak 97%-a, a Biztosító munkatársainak 87,4%-a vette ki a 10 napos, egybefüggő szabadságát (2008-as évben: Biztosító: 80,7%, Bank: 85%).

→ **fluktuációs adatok**

	Bank (%)		Biztosító (%)	
	2008	2009	2008	2009
kilépések aránya összesen	12	3,9	9,4	6,6
kilépések munkavállalói kezdeményezésre	7	3,6	7,5	4,7

Vállalatunk a munkaerő-elvándorlás csökkentése érdekében folyamatosan monitorozza a belső álláslehető-



ségeket, transzparenssé teszi a belső karrierlehetőségeket, piaci mediánokhoz igazítja a béreket, az egyéni kiemelkedő teljesítményeket pedig kimagasló kompenzációval jutalmazza. Teljesítményarányos bérezésre és jutalmazásra törekszik, és kitűnő munkakörülményeket teremt. Azok a dolgozók, akik mégis a távozás mellett döntenek, lehetőséget kapnak egy exit interjú lap kitöltésére, amelyek félévente kerülnek kiértékelésre. A távozók több mint a fele élt a lehetőséggel.

A kedvezőtlen gazdasági körülmények miatt szükségessé vált a létszám racionalizálása. Az elbocsátások mégsem voltak drasztikusak, célunk a foglalkoztatás szinten tartása és a létszámcsökkentés minimalizálása. Mindösszesen két alkalommal kellett aktívan szűkíteni a létszámot: 2008 végén befejeztük a lakossági gépjármű finanszírozási tevékenységünket, 2009 augusztusában pedig a devizahitelezés felfüggesztése miatt kényszerültünk elbocsátásokra, ám ezek a lépések az alkalmazotti állományunk mindössze 3,18 százalékát érintették.

2009-ben 64 fő vette igénybe a gondoskodó elbocsátás keretében nyújtott munkaerő-szolgálati irodánk szolgáltatásait, amely pályatanácsadást, pszichológiai-életvezetési tanácsadást, képzési tanácsadást, anyagi jellegű szociális és képzési támogatást, álláskeresési tréningen való részvételt foglal magában.

→ **potenciális munkavállalók, frissen végzett diákok, pénzügy szakos hallgatók**

Fontos csoportot jelent számunkra a jövő generációja, hiszen közülük kerülnek ki a jövőben a K&H munkatársai. 2009-ben összesen 34 fő egyetemi/főiskolai hallgatót foglalkoztattunk szakmai gyakorlat keretében. A tehetséges fiatalok felkutatása és megnyerése érdekében állásbörzéken veszünk részt, és évek óta sikeres pályakezdő gyakornoki programot működtetünk. 2009-ben négy – egyetemet végzett – tehetséges fiatal került be ebbe a speciális programunkba. Kezdő fiatal munkatársainknak versenyképes fizetést, és kiváló munkakörülményeket nyújtunk, valamint különböző tehetségprogramokban támogatjuk fejlesztésüket.



V. felelősségvállalás az ügyfelek felé



A fenntarthatósági törekvések az ügyfélkezelés terén, és a K&H termékeiben, szolgáltatásaiban is megjelennek. K&H e-bankkal, telefonos ügyfélszolgálatainkkal, személyes ügyfélkezeléssel, korrekt tájékoztatással, és az adminisztrációs folyamatok egyszerűsítésével támogatjuk az ügyféligenyek megfelelő és felelős kiszolgálását. A válságban érintett ügyfeleink számára adósvédelmi programot indítottunk. Prudens hitelezési politikát folytatunk, tevékenységünk és ügyfélkezelésünk során minden esetben arra törekszünk, hogy az etikus üzleti magatartás szabályainak megfelelően járjunk el.

→ szolgáltatásfejlesztés

→ beszélő pénzkiaadó automata

A K&H 2009-ben az összes 454 ATM-ből 322 olyan pénzkiaadó automatával rendelkezett, amelyet vak és gyengénlátó ügyfelei számára fejlesztett. A tavalyi évhez képest 45-tel csökkent ezen automatáink száma, amelynek oka, hogy a korábbi Diebold ATM-eket NCR gépekre cseréltük, melyek nem rendelkeznek még ezzel a funkcióval.

→ K&H e-bank

Év végére közel 275 ezer ügyfelünk használta a népszerű, könnyen kezelhető K&H e-bank szolgáltatásunkat. Ez jelentős növekedést mutat a megelőző évhez képest, amikor 200 ezer fő vette igénybe ezt a szolgáltatásunkat. Szinte teljes körű banki kiszolgálást nyújtunk, ezzel a fióki ügyintézés alternatíváját kínáljuk.

2009-ben egységesítettük az ügyfél azonosítást a K&H énonosító bevezetésével.

→ K&H e-zóna

Továbbra is 18 bankfiókban könnyíti meg ügyfeleinknek a banki ügyintéztést a K&H e-zóna terminál. A sárga csekk átutalások mellett a mobiltelefon-egyenleg feltöltése, és az eseti átutalási tranzakciók a legnépszerűbbek a terminálokon.

→ akadálymentesítés

2 újabb fiókban sikerült megoldanunk a helyszín akadálymentesítését, így ügyfélfogadási tereink 70%-ban akadálymentesek.

Az épülő székház tervezésénél és fejlesztésénél maximalsan figyelembe vesszük a mozgássérültek közlekedési korlátozottságát. Az irodaház személybejáratai – beleértve a bankfiókot és az ügyfélszolgálatokat is – akadálymentesek lesznek. Az előírásoknak megfelelő számban és elhelyezéssel létesítünk az irodai szinteken mozgássérült egészségügyi helyiségeket. A személygépkocsival érkező mozgássérülteknek külön parkolóhelyeket alakítunk ki a mélygarázsban, a személyfelvonók közelében.

→ termékek, szolgáltatások

→ K&H társadalmilag felelős alap

2009 januárjában indult el a K&H társadalmilag felelős tőke- és hozamvédett zártvégű alapunk. Az alap hát-



terében 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.

Így jelenleg már 6 olyan futó tőke- és hozamvédett alapunk van, amelynek a befektetési háttérben fontos szerepet játszik a társadalmi felelősségvállalás. Ez azt jelenti, hogy az alapok extra hozamlehetőségét biztosító részvénykosaraiban csak olyan vállalatok papírjai szerepelhetnek, melyek átestek egy úgynevezett SRI

(social responsible investment) szűrőn. Ez biztosítja, hogy a cégek etikailag is kifogástalanul működnek, nem vesznek részt pl. az alábbi iparágakban: szerencsejáték, hadiipar, fegyver- és dohánygyártás, valamint működésük során tiszteletben tartják az emberi és a munkavállalói jogokat.

4 alapot bocsátottunk ki öko témakörben, amelyek különlegessége az, hogy úgy nyújt részesedést a részvénypiaci teljesítményből, hogy közben a hagyományos pénzügyi/közgazdasági értékelést ötvözi szociális, etikai és környezetvédelmi kritériumokkal. Az alapok háttérben olyan vállalatok szerepelnek, amelyek aktívak



az alternatív energiaforrások kifejlesztésében, a széndioxid kibocsátást csökkentő technikák előállításában, és a vízgazdálkodással összefüggő beruházásokból profitálnak.

A **K&H gyógyszeripari egészség alapok** – amely forintban és euróban is kibocsátásra került – a legnagyobb gyógyszeripari és gyógyászati segédeszközök gyártó vállalatok részvényeinek árfolyam-emelkedéséből kínáltak részesedést tőke- és hozamvédett formában.

Így összességében több mint 12 milliárd forint értékű vagyonnal rendelkeznek azok az alapok, amelyeknél fontos kritérium a társadalmi felelősségvállalás.

→ folyamatos kínálatban a K&H öko alap

Több mint két éve szerepel a K&H kínálatában a K&H öko alap, amely egy nyíltvégű részvénytípusú alap. Az alap nyíltvégűségéből adódóan bármikor vásárolható, illetve visszaváltható a befektetés. Ezzel biztosíthatjuk befektetőink számára a folyamatos kínálatot az olyan

befektetések iránt, amelyben szerepet kap a társadalmi felelősségvállalás, és az öko gondolkodás. Természetesen elsősorban merész ügyfeleink figyelmébe ajánljuk, kellő kockázatvállalás mellett.

Az alap háttérében – a tőke- és hozamvédett alapokhoz hasonlóan – olyan cégek részvényeinek teljesítményéből érhető el a hozam, amelyek aktívak az alternatív energiaforrások kifejlesztésében, a széndioxid kibocsátást csökkentő technikák előállításában, és a vízgazdálkodással összefüggő beruházásokban.

→ ügyfelek segítése

2009 a válság éve volt, a gazdasági körülmények kedvezőtlenül alakultak. Felelős pénzügyi intézként mi minden erőnkkel, és rendelkezésünkre álló eszközzel arra törekszünk, hogy ügyfelkapcsolataink fennmaradjanak, alkalmazkodjunk ügyfeleink változó körülményeihez, és minden tőlünk telhető segítséget megadjunk.

A jelentős árfolyamingadozás-kockázat mérséklése vagy kivédése érdekében a K&H Bank által nyújtott devizahitelt évek óta forintra lehet átváltani. Amennyiben az ügyfél jövedelmi helyzetének romlása, munkanélkülivé válása vagy fizetési képességének tartós csökkenése, megváltozása miatt törlesztési nehézségekkel küzd, módosítható a hitel lejárat is, így a csökkentett törlesztőrészlet kevésbé terheli meg a családok havi kiadásait – akár hosszú távon is. További könnyítésként felajánlottuk, hogy a deviza alapú hitelek forintra történő

váltására és a futamidő meghosszabbítására nem számolunk fel díjat.

Emellett elsők között vezettük be 2009 márciusában a hiteltörlesztési nehézségekkel küszködők számára az adómentő csomagot, mely során teljes mértékben figyelembe véve az ügyfél egyéni helyzetét, szociális körülményeit, státuszának alakulását, személyre szabva határozzuk meg, hogy a következő egy-két évben mennyi legyen a havi törlesztőrészlete. Ez a megoldás nagy segítséget nyújthat olyan családoknak, egyéneknek, ahol egy vagy több kereső fél munkanélkülivé vált, és hozzájárulhat ahhoz, hogy a háztartások költségvetése ne kerüljön mínuszba hónapról-hónapra.

A 150 000 ingatlanfedezetű hitelszerződésünk közül csupán mintegy 900, azaz az állomány fél százalékának esetében kényszerültünk a kölcsön- és zálogszerződés felmondására, megszüntetésére. A Bank által kezdeményezett bírósági végrehajtás keretében hitelfedezeti ingatlanból 2009-ben egyetlen egy esetben sem került sor adós vagy jelzálogkötelezett kilakoltatásra.

2009. március 1. és december 31. között 5827 ügyletben hoztunk olyan döntést, amelyben az adósok megváltozott jövedelmi helyzete, vagy a válság által okozott egyéb körülmény miatt fizetéskönnyítést és járulékos szerződésmódosítást engedélyeztünk. Ebből 4584 ügylet kapcsán a konkrét szerződésmódosításra is sor került.

Fontosnak tartjuk a lakosság érdekeinek védelmét, így minden olyan javaslatot, kezdeményezést üdvözlünk,



amelynek az a szándéka, hogy a jelenlegi gazdasági helyzetben segítséget nyújtson a lakosság számára.

2009-ben elsők között írtuk alá a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexet.

Ugyancsak 2009-ben aláírtuk a Magyar Bankszövetség ajánlását a lakossági bankszámlák közötti bankváltás megkönnyítésére.

Számos önkormányzat és jegyző kezdeményezett együttműködést, továbbá 2 lakossági civil szervezet is megkeresett bennünket a témában, akiknek kérdéseit megválaszoltuk.

→ apróbetűk helyett

Ügyfeleink felé irányuló minden kommunikációnkban törekszünk arra, hogy közérthetően, szakzsargontól mentesen fogalmazzunk, és pontos, teljes körű információt nyújtsunk. Ennek a törekvésnek egyik

jelentős pillére, hogy 2009-től kampányainkhoz, fontosabb termékeinkhez „apró betűk helyett” anyagokat készítünk.

Ezek a kiadványok segítenek ügyfeleink részére átláthatóvá, könnyen érthetővé tenni termékeinket. A mai világban szükség van a közérthető, türelmes, ám hozzáértő magyarázatokra, és arra, hogy feltüntessük nemcsak a termékek előnyeit, de azokat a tulajdonságait is, amelyek esetleg nem mindenki számára kedvezőek. Ha lehetséges, ábrával és példával egészítjük ki a részletes tájékoztatókat, hogy ezzel is segítsük az adott termék működésének megértését. Így meglévő és potenciális ügyfeleink hiánytalan tudással válaszhatnak termékeink közül.

→ K&H TeleCenter

2009-ben bevezetésre került egy, az egységes ügyfélazonosítást biztosító rendszer az elektronikus azonosítású banki szolgáltatások területein. Az új módszer segítségével lehetőség nyílik ugyanazzal a 8 számjegyű ügyfélazonosító számmal, és a 6 jegyű ePIN kóddal a telefonos ügyfélszolgálatok, valamint az e-bank igénybevételére a lakossági-, a kkv és a nagyvállalati szegmensben. Az új azonosítási módszernek köszönhetően a K&H TeleCenter szolgáltatás igénybevétele egyszerűbbé, könnyebben használhatóvá vált.

→ panaszkezelés

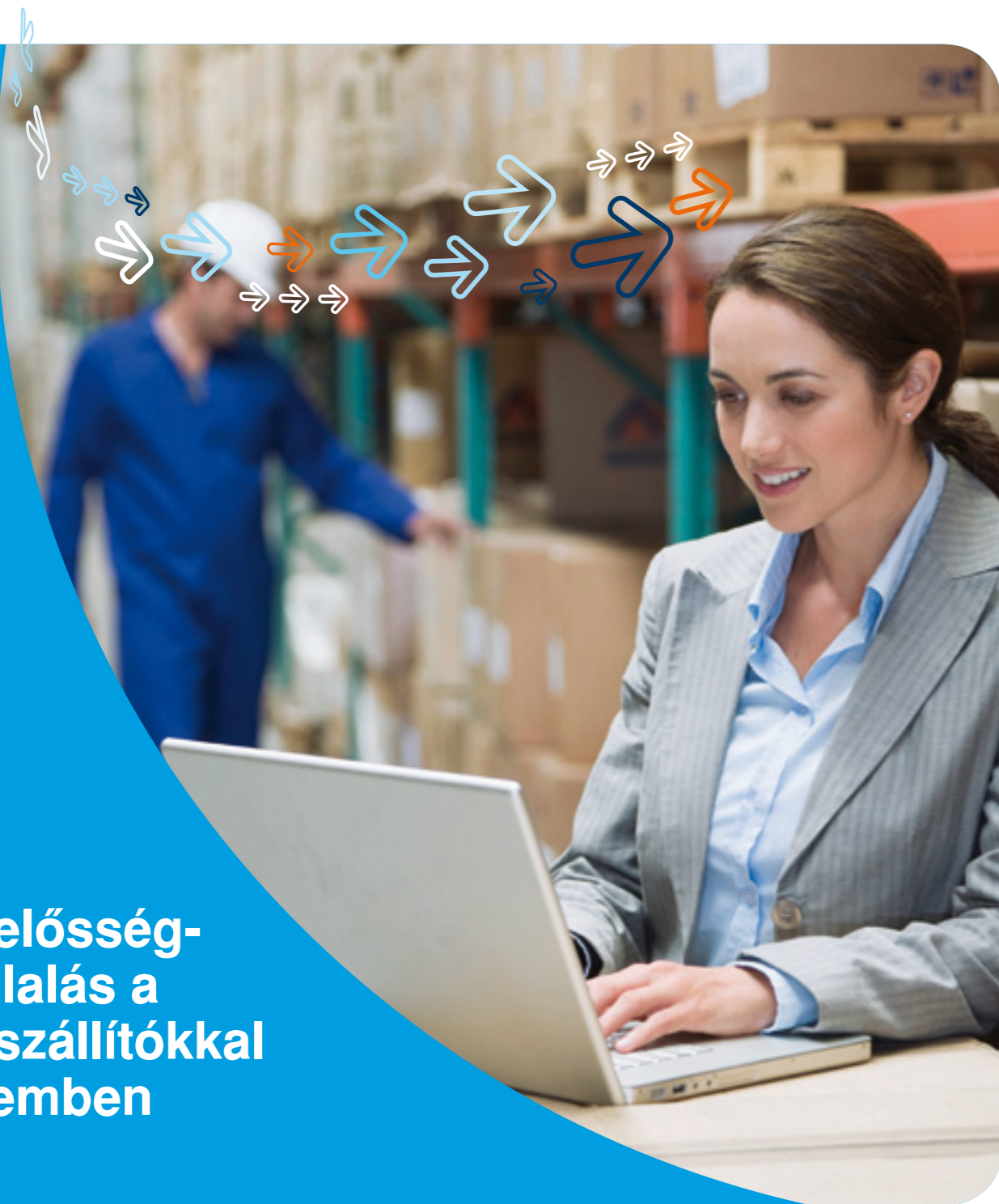
Az összes feldolgozott panaszok száma 5165-tel nőtt 2008-hoz képest. A lakossági üzletágban több, míg a kkv és a vállalati üzletágban kevesebb panasz érkezett

az elmúlt évhez képest. Szakembereink és tanácsadóink minden panaszt kivizsgálunk és egyénileg kezelnek.

→ panaszkezelési csoport által kezelt panaszok száma üzletáganként és kategóriáinként (db)

üzletág	kategória	2009
lakossági	lakossági összesen	25 375
	számla	4 982
	betét, befektetés	875
	bankkártya	16 107
	hitelek	1426
	e-bank	1574
	egyéb	411
kkv	kkv összesen	2684
	számla	817
	betét, befektetés	13
	bankkártya	1233
	hitelek	60
	e-bank	457
vállalati	vállalati összesen	1413
	számla	373
	betétek, befektetések	26
	hitelek	22
	bankkártya	351
	e-bank	387
egyéb	254	
egyéb	egyéb, nem besorolt	0
összes feldolgozott		29472

VI. felelősség- vállalás a beszállítókkal szemben



A K&H Csoport 2009-ben – megfelelően a hazai jogi környezet előírásainak – kidolgozta a társadalmi felelősségvállalási politikáját beszállítóival kapcsolatban, és egyben kötelezettséget vállalt arra, hogy ezen alapelvet el is fogadtatja velük.

→ a K&H beszerzési politikájának főbb irányelvei

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 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 – mint a KBC Csoport tagja – határozott törekvése, hogy csak olyan vállalkozó partnerekkel dolgozzon együtt, amelyek pozitív együttműködési készségükkel, minőségi munkájukkal, és a határidők pontos teljesítésével hozzájárulnak a K&H Csoport céljainak megvalósításához.

A beszerzési politika további alapkövetelménye, hogy érvényesítse és megvalósítsa a KBC olyan hosszú távú elvárásait, mint:

- a szállító partnerek számának az ésszerűség határain belül történő csökkentése,
- a beszerzések, illetve a beszerzett érték mintegy 80 százalékának keretszerződések alapján történő megvalósítása, az igénybevett termékek, eszközök és szolgáltatások szabványosítása,
- a mindenkor érvényes fenntarthatósági irányelveknek való megfelelés.

→ a beszállító partnerek előminősítési folyamata

Törekszünk arra, hogy beszállítóinkkal folyamatos párbeszédet folytassunk, és mindkét fél számára kölcsönösen előnyös partneri kapcsolatot alakítsunk ki, hiszen beszállítóink és szolgáltatóink termékeinek és elvégzett munkájának minősége nagymértékben befolyásolja a K&H Csoport teljesítményét, és az ügyfelei által történő megítélését. Ennek érdekében szállító partnereinket rendszeresen (kiemelt stratégiai partnereinket fél-évente) megkeressük, és az úgynevezett előminősítési lapon történő adatszolgáltatásuk alapján megtörténik a beszállítók szakmai kategóriákba sorolása, és az előminősítési mutatók képzése.

→ a fenntarthatósági irányelvek, és a környezetvédelmi szempontok érvényesítése a partnerekkel való együttműködésben

A K&H Csoport rendkívül fontosnak tartja a környezetbarát üzleti gyakorlatok alkalmazását, amelyeket érvényesít a szállítókkal való együttműködésében is. Így figyelünk arra, hogy partnereink betartsák a környezetvédelmi törvények és szabályok tág értelemben vett rendelkezéseit, és ne alkalmazzanak elavult, illetve a környezetre egyértelműen ártalmas technikát vagy módszereket. A partnerek ezen túl kötelesek betartatni a környezetvédelmi szabályokat saját képviselőikkel, alvállalkozóikkal.

A K&H Csoport partnerei számára is elvárás, hogy tudatában legyenek annak, hogy tevékenységük hatással van a környezetre. Éppen ezért értékkeljük, és pozitívumnak minősítjük, ha beszállítóink rendelkeznek környezetvé-

delmi politikai nyilatkozattal, és környezettudatos intézkedéseket hoznak. Például:

- a környezeti hatások mérése,
- erőfeszítések a környezeti hatások csökkentésére,
- a munkavállalók, alvállalkozók és vevők környezettudatosságának javítására irányuló kezdeményezések,
- illetve egy környezetirányítási rendszer létrehozása.

→ **aktív szállítóink 2009-ben**

2009-ben aktív szállítóink száma 5126 volt, ez 568 partnerrel kevesebb, mint egy évvel ezelőtt. A kiválasztásnál a fenti irányelveket maximálisan figyelembe vettük, nagy hangsúlyt fektetve a minősítő eljárásokra.

→ **emberi jogok betartása**

A K&H Csoport meglévő és potenciális beszállítói kötelesek biztosítani és betartani a munkavállalókra vonatkozó alapvető követelményeket, különösen:

- a munkavállalók érdekképviselési jogának biztosítását a munkaszervezeten belül,
- a kényszermunka alkalmazásának tilalmát,
- gyermekmunka tilalmát,
- nemi, faji, nemzetiségi, vallási, politikai és világnézeti hovatartozás alapján történő megkülönböztetés tilalmát, illetve a munkabérben nemi alapon történő, kifejezetten hátrányos megkülönböztetést.

A K&H Csoport követelményrendszere súlyos megsértésének minősül, különösen:

- a kényszermunka,
- gyermekmunka,

- a szakszervezetek munkája, illetve a kollektív tárgyalások akadályozását, vagy a munkavállalók nem biztonságos vagy egészségtelen munkakörülmények közötti alkalmazását bizonyító ítélet.

A K&H Csoport által pozitívan értékelendő:

- a munkavállalókra vonatkozó politikáról szóló nyilatkozat készítése,
- oktatási/képzési lehetőségek biztosítása,
- munkavállalói elégedettség meghatározott időközönkénti mérése,
- panaszkezelési eljárások alkalmazása.

→ **vállalásunk 2010-re a beszállítóinkkal szemben**

Anyavállalatunk, a KBC iránymutatása alapján, valamint a hazai jogi környezet szabályait figyelembe véve a környezetvédelmi szempontokkal és az emberi jogok betartásával kapcsolatos témák vonatkozásában kidolgoztuk a "Társadalmi felelősségvállalási nyilatkozatot", amelyet 2010-től minden szerződésünkbe beépítünk, azaz a beszállítóinkkal elfogadtatunk.

A nyilatkozat az alábbi fő területekre tér ki:

- etika,
- környezettudatosság,
- társadalmilag felelős üzleti gyakorlat,
- emberi jogi követelmények,
- munkavállalói politikával összefüggő követelmények,
- korrupcióellenes követelmények.

VII. médiakapcsolatok

Elkötelezett hívei vagyunk a nyílt és átlátható kommunikációnak, még nehéz körülmények között is. Célunk az, hogy gyorsan és pontosan megválaszoljuk az érdekeltek kérdéseit.

2009-ben 406 sajtómegkeresést kaptunk és válaszoltunk meg (2008-ban 506 sajtómegkeresésünk volt), és összesen 17 sajtótájékoztatót tartottunk. Habár a K&H cégformája szerint Zrt., így nem beszámolóköteles, mi negyedévente ismertettük a pénzügyi eredményeinket a sajtó munkatársaival.



VIII. kapcsolat a pénzügyi elemzőkkel

Rendszeresen – negyedévente – beszámoltunk a K&H Csoport pénzügyi eredményeiről. A jogszabályoknak megfelelően időben megjelentettük a K&H Csoport féléves és éves eredményét a kötelezően előírt helyeken: kozzetetelek.hu, Magyar Tőkepiac és a K&H weblapján.



IX.
felelősség-
vállalás a
tulajdonosok,
befektetők felé



➔ pénzügyi adatok

A K&H Csoport Magyarország második legnagyobb pénzügyi szolgáltatója. Tevékenységünk fontos részét képezi a tulajdonosaink, befektetőink felé vállalt felelősség, azaz olyan pénzügyi eredmények produkálása, amely biztosítja a vállalat folyamatos és stabil működését, valamint az elvárt profitot.

➔ K&H Csoport

A 2009-es évben a pénzügyi és működési döntéseinket alapvetően meghatározta az elhúzódó válság, a negatív gazdasági környezet. A romló makrogazdasági helyzet miatt jelentősebb céltartalékot képeztünk. Bár a cél-

tartalék előtti eredményünk 17%-kal nőtt az egy évvel ezelőtti adathoz képest, a céltartalékképzést követően az adózás előtti és adózás utáni eredményünk az egy évvel ezelőttihez képest csökkent. Adózás utáni eredményünk még így is pozitív eredményt mutat: 2009 végén 10 milliárd forint volt.

A K&H Csoport hitel-betét aránya a jelentős magyarországi bankok összevetésében továbbra is a legjobb a magyar piacon: december végére 91,1%-ot ért el. Költség és bevétel arányunk 58,7% volt.

➔ K&H Biztosító

A K&H Biztosító élet üzletága kiemelkedő évet zárt a tavalyi év folyamán. Az egyszeri díjas termékek esetében év közben harmadik helyet értünk el a piacon,

melyet az év végéig megőriztünk. A teljes piaci részesedés 5% fölé emelkedett, elérve minden idők legmagasabb értékét. Díjbevételek tekintetében valamennyi kategóriában – rendszeres díjas, egyszeri díjas termékek, illetve az életbiztosítási tartalékok növekedésében is – meghaladtuk a piac többi szereplőjének teljesítményét. A nem-élet üzletágunk a bevételek tekintetében a piac növekedési aránya alatt teljesített, azonban a körültekintő kockázatvállalásnak, és a gondos portfóliókezelésnek köszönhetően a nettó működési eredmény a 2008. évinél 41%-kal magasabb. A nettó kombinált kárhányad 83%-os mértékű, amely kiváló eredmény a piacon.

A K&H Bank nem auditált, konszolidált eredményei a Nemzetközi Számviteli Szabályok (IFRS) szerint:

- a K&H működési bevétele 2%-kal magasabb mint 2008-ban, megközelíti a 140 milliárd forintot
- a működési költségek 7%-kal 81 milliárd forintra csökkentek
- az adózás előtti eredmény 59%-kal 17 milliárd forintra csökkent, elsősorban a – 40 milliárd forint – céltartalék képzéshez kapcsolódóan
- az adózás utáni eredmény 61%-kal 10 milliárd forintra csökkent
- a mérlegfőösszeg 2009. december 31-én 3064 milliárd forint volt, mely 4%-kal kevesebb az előző év azonos időszaki adatánál (3182 milliárd forint)

A K&H a megtakarítások bankjaként tovább növelte lakossági és vállalati betétállományát, előbbi 4%-kal,

utóbbi 12%-kal nőtt 2008-hoz képest. A befektetési alapok területén piaci részesedésünk továbbra is 20% fölötti. 2009-ben jártak le a három évvel azelőtt lejegyzett garantált alapok futamidejei, több mint 100 milliárd forintot kezeltünk 17 befektetési alapon, melyből 13 került átalakításra. Az újrabefektetések átlagos aránya 66% volt.

A lakossági hitelek állománya 709 milliárd forint volt, amely az előző év szintjén maradt. Habár a nem teljesítő hitelek aránya a válság hatására nőtt, a bankszektori átlagnál kedvezőbb hitelportfólióval rendelkezünk mind lakossági, mind vállalati hitelek tekintetében.

főbb adataink

(IFRS konszolidált, nem auditált):

➔ K&H Bank (2009. december 31-én)

- saját tőke: 211 milliárd forint
- mérlegfőösszeg: 3064 milliárd forint
- működési eredmény céltartalék előtt: 56,8 milliárd forint
- adózás előtti eredmény: 17,0 milliárd forint

➔ K&H Biztosító (2009. december 31-én)

- saját tőke: 12,3 milliárd forint
- mérlegfőösszeg: 109,2 milliárd forint
- biztosítástechnikai eredmény: 4,9 milliárd forint
- adózás előtti eredmény: 5,3 milliárd forint
- adózás utáni eredmény: 4,2 milliárd forint

X. díjazások, elismerések



→ **környezetvédelmi díj a K&H-nak**

A Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) Környezetvédelmi és Fenntarthatósági Munkacsoportja 2009-ben – immár hetedik alkalommal – hirdette meg az „Üzleti Élet a Környezetért” pályázatát azért, hogy a hazai vállalatok környezettudatos tevékenységét bátorítsa. A nyílt pályázati kiírásban meghirdetett díjakat azon szervezetnek ítélték oda, amelynek környezetvédelem iránti elkötelezettsége kimagasló, illetve tevékenységéhez viszonyított környezetvédelmi teljesítménye példaértékű. A K&H Csoport a 32 induló közül a 3. helyezést érte el az éghajlatváltozás mérséklésével összefüggő projektjeiért, és a környezetvédelem területén elért eredményeiért.

→ **Magyarország legjobb kereskedelemfinanszírozója**

A Global Finance magazin értékelése alapján a K&H kapta 2009-ben a Magyarország legjobb kereskedelemfinanszírozója díjat. A győzteseket a 2009-ben bonyolított tranzakciók volumene, a szolgáltatások minősége, a versenyképes árazás és az innovatív megoldások alapján választották ki. A díjat a K&H Bank számára mind a rövid (ST),



mind a közép- és hosszú lejáratú (MLT) kereskedelemfinanszírozási szolgáltatások iránti töretlen elkötelezettségének köszönhetően ítélték oda.

→ **„Megújuló emberért” díj**

2009-ben negyedik alkalommal vehettük át a „Megújuló Emberért” díjat, annak elismeréseként, hogy jelentős mértékben hozzájárulunk dolgozóink életminőségének javításához, aktív kikapcsolódásukhoz.

→ **Magyar Adományozói Fórum díj**

A K&H 2008-ban „az előző évhez képest az adományozásra fordított összeget a legnagyobb mértékben növelő vállalat” kategóriában a III. helyezést érte el, a „2008. évben a nettó árbevétel és adózás előtti eredmény százalékos arányban mérve a legtöbb adományt nyújtó pénzügyi vállalat” kategóriában pedig a II. helyet szerezte meg.



GRI – G3 index

FI – a fenntarthatósági irányelvek című kiadványban található

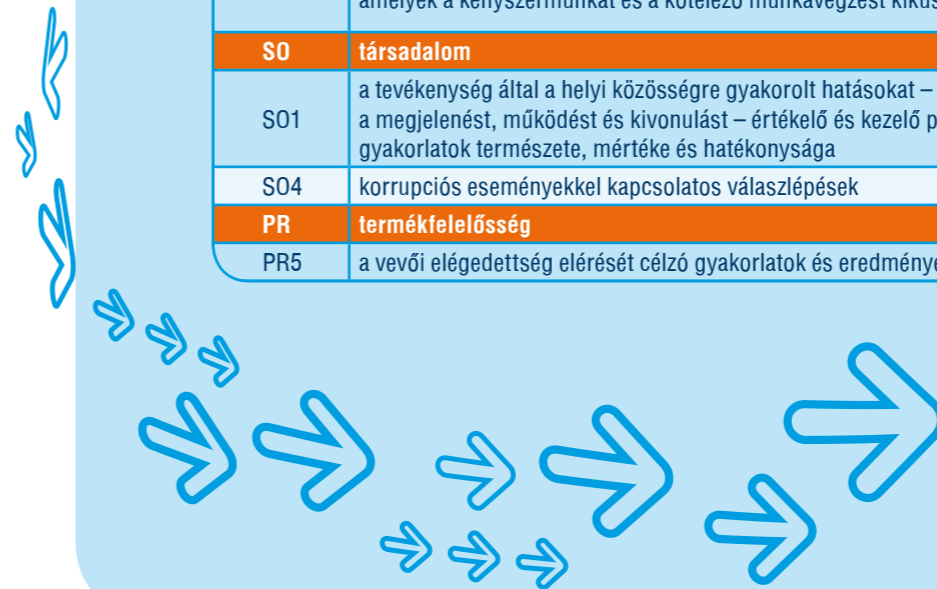
FJ – a fenntarthatósági jelentés 2009 című kiadványban található

GRI Indikátor	rövidített leírás	
1.	stratégia és analízis	
1.1	nyilatkozat arról, hogy a fenntarthatóság miért fontos a szervezet és stratégia számára	FI 6, FJ4
1.2	a kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	FI 6
2.	szervezeti profil	
2.1	a szervezet neve	FI 8, FJ 6
2.2	elsődleges márkák, termékek és/vagy szolgáltatások	FI 28, FJ 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 természete és jogi formája	FJ 6
2.8	a jelentéstevő szervezet mérete: alkalmazottak száma; nettó árbevétel; a teljes tőkésítés tartozásokra és részesedésekre lebontva; gyártott termékek mennyisége vagy szolgáltatások mértéke	FJ 24, 40
2.9	a szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt változások	FJ 6
2.10	a jelentéstételi időszak alatt kapott kitüntetések és díjak	FJ 42
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, kétéves stb.)	FJ 4
3.4	elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel vagy a jelentés tartalmával kapcsolatban	FI 31, FJ 2

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 44
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 8, 29
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, FJ 8
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	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	FI 27, FJ 6
4.13	tagság egyesületekben (pl. szakmai/ágazati egyesületek) és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	FI 27, FJ 6
4.14	azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet bármilyen formájú párbeszédet folytat	FI 8, FJ 7
4.15	az érintettek kiválasztásának módja 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 merülnek 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 13-15, 17, 18, 22, 40
EC8	elsősorban közhasznú céllal megvalósított – kereskedelmi, természetbeni vagy közérdekű kötelezettségvállalás útján végrehajtott, infrastrukturális befektetések és szolgáltatások fejlesztése és hatása	FI 22, FJ 28
EC9	jelentős és közvetlen gazdasági hatások megértése, beleértve a hatások mértékét is	FJ 28, 31
EN	környezeti teljesítmény indikátorok	
EN3	közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	FJ 10, 12
EN5	az energiatakarékossági 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 10-11
EN16	a közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya	FJ 13
EN18	az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését célzó kezdeményezések, és az elért kibocsátás csökkenések	FJ 10-12
EN22	az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási módszer szerinti bontásban	FI 17, FJ 12
EN26	a termékek és szolgáltatások környezeti hatásainak mérséklését célzó kezdeményezések, és a hatás mérséklésének mértéke	FI 17, FJ 10-12
EN29	a termékek és más, a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaerő szállításának jelentősebb környezeti hatásai	FI 17, FJ 10-13, 35
LA	munkaügyi gyakorlat és tisztességes munka	
LA1	a munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, a régiók szerint	FJ 25
LA3	a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíjs alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban	FI 21, FJ 22
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	FI 21, FJ 22
LA7	sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elveszett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal 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	FI 18, FJ 24
LA11	a képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	FI 20, FJ 20-21
LA12	azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	FI 20, FJ 20-22
LA13	az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása nem, életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás, és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint	FJ 25
HR	emberi jogok	
HR2	azon jelentős beszállítók és alvállalkozók százalékos aránya, akiket emberi jogi szempontból, illetve ilyen irányú tevékenységeiket tekintve átvilágítottak	FJ 36
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	
S01	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 13-18
S04	korruptciós eseményekkel kapcsolatos válaszlépések	FI 11
PR	terméklelőőség	
PR5	a vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok és eredmények	FI 29, FJ 33



www.kh.hu



a KBC csoport tagja