



K&H Csoport fenntarthatósági jelentés 2012



a KBC csoport tagja

impresszum

→ **K&H Csoport**

központi cím: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.

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, 2013

→ **felelős kiadó**

Hendrik Scheerlinck, vezérigazgató



tartalomjegyzék



impreszum.....	2
tartalomjegyzék.....	3
I. vezérigazgatói előszó.....	4
II. K&H Csoport bemutatása	5
CSR Bizottság.....	7
III. felelősségvállalás a közösség felé.....	8
környezetvédelem	8
új székház	8
erőforrás-takarékosság	8
energiafelhasználás.....	8
zöld fiókok.....	8
környezetvédelmi adataink	9
közösségi szerepvállalás.....	10
gyermekegészségügy.....	10
sport	11
fiatalok oktatása	12
műtárggyűjtemény újjáépítése	12
IV. felelősségvállalás a munkavállalók felé.....	13
jelenlegi munkavállalók.....	13
humán erőforrás-fejlesztés, tudásmenedzsment	13
karriertervezés és fejlesztés	13
kellemes munkakörnyezet	14
juttatások.....	14
egészségesebb munkatársak	14
program kismamáknak.....	14
munkavállalói statisztikák.....	15
munkabiztonság, bankbiztonság	16
belső kommunikáció.....	16
dolgozói sportnap.....	16
szakszervezet.....	16
potenciális munkavállalók, frissen végzett diákok, pénzügy szakos hallgatók.....	17
K&H diákkupa.....	17
V. felelősségvállalás az ügyfelek felé	18
ügyfelek segítése	18
akadálymentesítés.....	18
K&H TeleCenter	18
e-bank.....	18
panaszkezelés	19
termékek, szolgáltatások.....	20
társadalmilag felelős alapok	20
zöldhitel.....	20
VI. felelősségvállalás a beszállítókkal szemben.....	21
VII. felelősségvállalás a nyilvánosság felé	22
VIII. felelősségvállalás a tulajdonosok, befektetők felé.....	23
kapcsolat a pénzügyi elemzőkkel	23
pénzügyi adatok	23
K&H Bank.....	23
K&H Biztosító	23
IX. díjak, elismerések.....	24
GRI – G3 index.....	25



I. vezérigazgatói előszó



Immár hetedik alkalommal jelenik meg a K&H Csoport fenntarthatósági jelentése, amelyben számot adunk a fenntarthatóság jegyében tett intézkedéseinkről, azok fő eredményeiről.

A K&H Csoport célja, hogy dinamikus működése során úgy hozzon okos döntéseket, hogy közben a jelen és a jövő társadalmá számára elősegítse a teljes élet megvalósítását. Éppen ezért a megváltozott, nehéz gazdasági körülmények ellenére is fontosnak tartjuk, hogy intézkedéseink a jövőt szolgálják. A magas színvonalú pénzügyi szolgáltatások nyújtásán túl felelősséggel tartozunk a minket körülvevő gazdaság, társadalom és környezet fenntarthatósága iránt is. Ezt szem előtt tartva haladunk előre meghatározott céljaink felé.

Hosszú távú elkötelezettségünket mi sem bizonyítja jobban, minthogy kiemelt CSR területeink 2012-ben is változatlanok voltak: a környezetvédelem, a gyermekegészségügy és a sport mellett fokozott figyelmet fordítottunk a vonzó munkahely kialakítására. Az év során munkatársaink teljes mértékben birtokba vehették új székházunkat, amely a vonzó munkahely kialakítására vonatkozó törekvéseink egyik legjelentősebb szimbóluma, hiszen modern, dinamikus és egészséges feltételeket biztosít kollégáink számára a munkavégzéshez. Mindezek mellett jól tükrözi a környezetvédelem iránti elkötelezettségünket is; működtetése révén jelentősen csökkentjük energiafelhasználásunkat.

K&H gyógyvarázs pályázatunkkal 2012-ben immár kilencedik éve támogattuk a magyar gyermek-egészségügyet. Programunkban a műszertámogatások mellett ismét nagy hangsúlyt fektettünk a kis betegek lelki egészségére is. Munkatársaink, partnereink és ügyfeleink bekapcsolódásával anyagi felajánlásokkal, meseolvasásokkal, könyv- és játékadományokkal járultunk hozzá mielőbbi felépülésükhöz.

A 2012-es londoni játékokon a K&H olimpiai és paralimpiai kártyaprogram díjazottjai közül 24-en képviselték hazánkat. Felemelő érzés, hogy támogatásunkkal, felkészülésük elősegítésével mi is hozzájárulhattunk sikereikhez, Magyarország olimpiai sporttörténetének öregbítéséhez.

Bízunk benne, hogy társadalmi szerepvállalásunk révén valóban hozzájárulhatunk a bennünket körülvevő környezet javításához. Igyekezünk minden tőlünk telhetőt megtenni, hogy kiválasztott CSR területeinken mintaeértékű kezdeményezésekkel legyünk jelen, ezzel is ösztönözve másokat a felelősségteljes működésre.

Hiszünk benne, hogy a gazdaság és társadalom szereplőinek következetes és hosszú távú felelősségteljes, együttműködő magatartása biztosíthatja azt, hogy a közösség tagjai valóban teljes életet élhessenek.

Hendrik Scheerlinck
vezérigazgató



II. K&H Csoport bemutatása



→ a K&H Bank Igazgatósága

(2012. december 31-i állapot)

Singlovics Béla (elnök)

Marko Voljč

Guy Libot

Theo Roussis

Ignace Gheysens

Hendrik Scheerlinck (K&H Bank, vezérigazgató)

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

→ a Felügyelő Bizottság

(2012. december 31-i állapot)

Philip Marck (elnök)

Dirk Laureyns

Kovács Zsuzsanna

→ a K&H Biztosító Ügydöntő Felügyelő Bizottsága

(2012. december 31-i állapot)

Johan B.P. Daemen (elnök)

Hendrik Scheerlinck

Willem Hueting

Gombás Attila

→ a K&H Bank tulajdonosi struktúrája

(2012. december 31-i állapot)

KBC Bank N. V.: 100%

lakossági fiókok száma: 226

vállalati fiókok száma: 10

könyvvizsgáló: Ernst&Young

→ a K&H Biztosító tulajdonosi struktúrája

(2012. december 31-i állapot)

KBC Insurance N. V.: 100%

→ főbb tagságok szakmai szervezetekben

Magyar Bankszövetség

Magyar Biztosítók Szövetsége

Befektetési Alapkezelők és Vagyonkezelők Magyarországi Szövetsége

Magyar Lízingszövetség

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara

American Chamber of Commerce in Hungary

Magyar Forex Club

International Swaps and Derivatives Association (ISDA)

Nemzetközi Kereskedelmi Kamara (ICC)

Institute of Internal Auditors (IIA)

Information Systems Audit and Control Association (ISACA)

Magyar Létesítménygazdálkodási Szövetség

The Trilateral Commission (Europe)

Akadémiai Klub Egyesület

Magyar SEPA Egyesület

SALDO Pénzügyi Tanácsadó és Informatikai Zrt.

Projektfinanszírozási Klub K&K pro Bt.

SoL Mo. Tanuló Szervezetek a Fenntarthatóságért Alapítvány

The Association of Chartered Certified Accountants (ACCA)

Hungarian Business Leaders Forum (HBLF)

Magyar Szálloda Szövetség

Magyar Gabonafeldolgozók, Takarmánygyártók és Kereskedők Szövetsége

Magyar Állattenyésztők Szövetsége

Baromfi és Tojástermelők Szövetsége

TEJ Szakmaközi Szervezet és TermékTanács



→ **azonosított érintett csoportjaink**

● **ügyfelek**

meglévő ügyfelek
panaszos ügyfelek

● **közösség**

széles nagyközönség
helyi közösségek
kormányzat / önkormányzatok
oktatási intézmények
fogyasztóvédelmi és civil szervezetek
közösségi média hálózatok
szabályozók (pénzügyi, munkaügyi, várostervezési)
üzleti és kereskedelmi szövetségek

● **munkavállalók**

jelenlegi munkavállalók
szakszervezetek
potenciális munkavállalók
frissen végzett diákok, pénzügyi szakos hallgatók

● **szállítók**

● **média**

● **pénzügyi elemzők**

● **tulajdonosok, befektetők**



CSR Bizottság



A K&H Csoport társadalmi felelősségvállalási tevékenységének irányítására, felügyeletére létrehozott CSR Bizottság immár negyedik éve működik.

A CSR Bizottság a 2012. év folyamán nyomon követte a 2013-ig elérendő célok időarányos alakulását, illetve új témákat is napi-rendjére tűzött.

Az elmúlt évek két kiemelt témája a munkába visszatérő kismamák segítése, valamint a környezetvédelem, és az energiafelhasználás csökkentése volt. 2013. év végéig szóló előirányzatunk szerint a szülési szabadság után visszatérni kívánó kismamák legalább 60%-át szeretnénk munkába állítani, 2012-ben ez az arány elérte a 70%-ot. Az elektromos energiafelhasználás tekintetében 1,5-2,0%-os csökkenést irányoztunk elő 2013 végéig. Ugyan 2011 novembere és 2012 novembere között 3,3%-kal kevesebb energiát használtunk fel, a 2012. évi elektromos energia fogyasztásunk összességében növekedett az új székház beüzemelésének energiaterhei miatt.

2012-ben került a Bizottság fókuszába a dohányzással kapcsolatos előírások változtatása, ennek eredményeként vállalatunk nemdohányzó munkahelyként deklarálta magát. Ugyancsak ebben az évben dolgoztuk ki a reputációs keretszabályzatunkat, amelyben helyet kapott a K&H társadalmi felelősségvállalási tevékenysége és a Bizottság is, mint ezen tevékenység irányító szerve. Továbbra is kiemelt feladatunknak tekintjük, hogy a K&H CSR tevékenységét minél jobban megismerjék vállalatunk dolgozói is.



III. felelősségvállalás a közösség felé



környezetvédelem

Bár a K&H alaptervékenysége szerint nem tartozik a kiemelten környezetterhelő vállalatok közé, működésünkben a környezetvédelmi szempontok érvényesítése nagy hangsúlyt kap.

→ új székház

A 2011-ben átadott új székház minden szempontból megfelel az elvárásoknak: nemcsak vonzó munkahely, de hosszú távon energiafelhasználásunkat is jelentősen csökkenthetjük majd általa, ezzel megfelel környezetvédelmi célkitűzéseinknek.

→ erőforrás-takarékosság

A 2012-es év legjelentősebb lépése e téren a bankfiók-beruházásokhoz kapcsolódik. Ennek keretében bevett gyakorlattá vált a LED-es fényforrások telepítése, melyeket korábban csak kísérleti jelleggel használtunk.

2012-ben is nagy figyelmet fordítottunk arra, hogy dolgozóink minél több információval rendelkezzenek a környezettudatosság terén. Munkatársaink felé folyamatosan jeleztük javaslatainkat, amelyek beépültek a mindennapi munkavégzésükbe: így a munkaidő letelte után lekapcsolják a lámpákat, csak indokolt esetben nyomtatnak és szelektíven gyűjtik a hulladékot a székházban.

→ energiafelhasználás

Az új székházban jelentős mennyiségű energiát takarítottunk meg, de ennek eredménye valójában hosszú távon jelentkezik majd. Villamosenergia-felhasználásunk és gázfogyasztásunk 2011 negyedik negyedévében és 2012 első negyedévében átmenetileg növekedett, mivel az új székházba fokozatosan, több ütemben költöztünk át, és közel fél éven át párhuzamosan használtuk a régi és új épületeket. Az új székház valódi csökkentett energiafelhasználásról teljes évi adatokkal majd csak a 2013-as év befejezése után adhatunk számot.

A 2012-es év végére befejeztük az új székházunk beépített rendszereinek beállítását, vagyis optimalizáltuk és összehangoltuk működésüket. Ennek köszönhetően az épület elektromos energiafelhasználása a tervezett értékek alatt maradt.

A fiókhálózat tekintetében – a széleskörűen telepített épületmenedzsment rendszereknek köszönhetően – további energiatakarékossági beállításokat végeztünk.

→ zöld fiókok

2012-ben zöld fiókjaink száma 8 volt. Természetesen továbbra is célunk, hogy a meglévő fiókok átalakításával – és újonnan épült fiókjainkkal – a fosszilis energiahordozókat teljes mértékben kiiktassuk, és ez által is csökkentjük a levegőszennyezést. A technológia ráadásul nemcsak a környezetet kíméli, de az áramfelhasználást is jelentősen csökkenti.



→ környezetvédelmi adataink

a papírfelhasználás és a vízfelhasználás alakulása

	2008		2009		2010		2011		2012	
	FTE*	felhasználás	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás
papír (t)	4 523	936	4 373	667	4 376	717	4261	564	4182	516
létszámarányos felhasználás (t)		0,21		0,15		0,16		0,11		0,12
víz (m ³)	4 523	40 224	4 373	41 088	4 376	38 660	4261	36 925	4182	35 852
létszámarányos felhasználás (m ³)		8,89		9,40		8,83		8,67		8,57

* FTE: full-time equivalent, teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő

2012-ben az összes e-bankos ügyfelünk esetében áttértünk az elektronikus számlakivonatra, így 150 000 darabbal kevesebb papír alapú számlakivonatot küldünk ki havonta.

2011-hez képest papírfelhasználásunk 48 tonnával csökkent, ami azt jelenti, hogy 800 fát mentettünk meg a kivágástól és 15 millió liter vizet spóroltunk meg.

Vízfelhasználásunk is mérséklődött, szintén 2011-hez viszonyítva 1 073 m³ vizet spóroltunk meg, ami 10 000 fürdéssel, 100 000 mosogatással vagy éppen 6 500 autómosással egyenértékű vízmennyiséget jelent.

a hulladék mennyisége és felhasználása (tonnában)

	2008	2009	2010	2011	2012
szelektált és újrahasznosított	223	149	159	167	188
égetőbe	22	26	16	9	43
szemétszállítást végző cég lerakóhelyére	1 669	1 747	1 047	1 046	1 040
összes hulladék	1 914	1 922	1 222	1 222	1 271

éves gázfelhasználás (GJ)

	2008	2009	2010	2011	2012
közvetlen energiafelhasználásból					
gáz fogyasztásból	44 840	37 084	36 200	35 900	74 459
gázolaj fogyasztásból	42	0	0	0	0
összesen:	44 882	37 084	36 200	35 900	74 459
közvetett energiafelhasználásból					
áram fogyasztásból (kWh/GJ)	67 895	65 520	65 465	65 432	69 717
egyéb energia (távfűtés)	39 353	39 619	39 393	39 110	16 003
összesen	107 248	65 520	104 858	104 542	85 720
mindösszesen	152 130	102 604	141 058	140 442	160 179



CO₂ kibocsátás (tonna)

	2008	2009	2010	2011	2012
közvetlen energiafelhasználásból					
gáz fogyasztásból	2 516	2 080	2 031	2 014	4 154
gázolaj fogyasztásból	3	0	0	0	0
összesen	2 519	2 080	2 031	2 014	4 154
közvetett energiafelhasználásból					
áram fogyasztásból (kWh/GJ)	6 880	6 679	6 674	668	6 850
egyéb energia (távfűtés)	2 208	2 223	2 210	2 194	2 126
összesen	9 088	8 902	8 884	8 862	8 976
mindösszesen	11 606	10 982	10 915	10 876	13 130

A 2012-es adatok több mint duplájára nőttek az előző évekhez viszonyítva, ennek oka, hogy párhuzamosan használtuk az új és régi épületeket.

Közösségi szerepvállalás

2012-ben a K&H Csoport 3 területen volt jelen közösségi kezdeményezései révén: gyermekegészségügy, sport, fiatalok oktatása

→ gyermekegészségügy

2012-ben a K&H immár 9 éve támogatta elkötelezetten a magyar gyermekegészségügyet a K&H gyógyvarázs program révén.

● országos műszerpályázat

A kilencedik alkalommal meghirdetett országos pályázaton a csecsemő és gyermek kardiológiai tevékenységet végző, valamint a fogyatékkal élő gyermekeket segítő intézmények kaptak kiemelt figyelmet a támogatások odaítélése során. Felhívásunkra rekord számú, összesen 105 darab pályázat érkezett az ország egész területéről. Az elbírálás eredményeként 11 intézmény részesülhetett az összesen 25 millió forint értékű pályázati eszköz- és műszertámogatásból.

● kártyaprogram

2011-ben összesen 7 millió forint gyűlt össze ügyfeleink K&H MasterCard bankkártyákkal történő vásárlása után, amelyből 2012-ben 3 kórház és 2 mentőállomás vehetett orvosi műszereket, berendezéseket.

● karácsonyi műszerfelajánlás

Ügyfeleink és üzleti partnereink megajándékozására szánt összeget immár hagyományosan a K&H gyógyvarázs számára ajánlottuk fel 2012-ben is. A 8 millió forintos támogatásból 3 intézmény számára biztosítottunk a munkájukhoz szükséges eszközöket.

● programok az önkéntesség jegyében

dolgozói- és partnerfelajánlások

A K&H gyógyvarázs programba a kezdetektől fogva igyekszünk bevonnunk kollégáinkat, partnereinket is.

Kisvállalkozói ügyfelünk, a Gravoform évek óta elkötelezett támogatója programunknak. Felajánlása révén 2012-ben 530 000 forint támogatást kapott a budapesti Gézengúz Alapítvány.

A K&H privát banki üzletága és ügyfelei 2012-ben immár negyedszerre csatlakoztak a K&H gyógyvarázs programhoz. Felajánlásukkal a Csongrád Megyei Egészségügyi Ellátó Központ makói kórházát támogatták összesen 496 000 forint értékben műszerekkel.



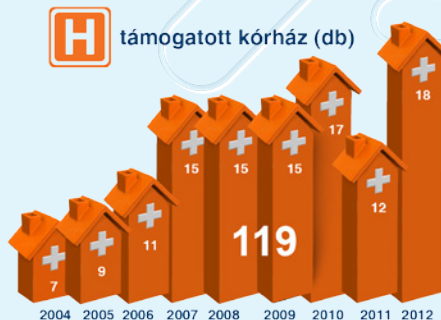
Munkatársaink 2012-ben is felajánlhatták a dolgozói karácsonyi vacsorájukhoz biztosított munkáltatói hozzájárulást illetve a 2011. évi személyi jövedelemadójuk 1 %-át a K&H gyógyvarázs program részére. Az így összegyűlt támogatásból az Országos Mentőszolgálat balatonfüredi állomása és a Keszthelyi Városi Kórház vásárolhatott a munkavégzésükhöz szükséges orvosi műszereket, eszközöket.

a K&H gyógyvarázs számokban

beérkezett pályázatok (db)



támogatott kórház (db)



támogatott mentőállomás (db)



245 támogatott intézmény

Nyáron és ősszel a K&H bankfiókokban szervezett könyv- és játékgyűjtési akcióban összegyűlt több mint 5 200 db ajándékot 33 kórház gyerekosztályának juttattuk el.

meseolvasó kisdoktorok

A K&H gyógyvarázs indulása óta törekszünk arra, hogy ne csak műszerekkel és eszközökkel támogassuk a gyermekek egészségügyi ellátásával foglalkozó intézményeket, hanem a kicsik lelki gyógyulásához is hozzájáruljunk. Meseolvasó kisdoktorok sorozatunk keretében önkéntesek, elsősorban középiskolai csoportok látogatnak meg gyermekosztályokat, hogy meseolvasással tegyék könnyebbé a betegek számára a kórházban töltött időt. 2012-ben 16 városban, 133 önkéntes bevonásával került sor meseolvasásra, amelyhez mintegy 50 kollégánk is csatlakozott.

→ sport

2012 a Londoni Olimpiai és Paralimpiai Játékok éve volt. Ennek megfelelően kiemelt figyelmet fordítottunk olimpiai, paralimpiai támogatásunkra és sporteseményeinkre. A 2012-es volt a Magyar Olimpiai Bizottsággal a harmadik közös olimpiánk, és a Magyar Paralimpiai Bizottsággal a második paralimpiánk.

● K&H olimpiai és paralimpiai kártyaprogram

Az olimpiai, paralimpiai játékok évében is folytattuk kártyaprogramunkat. Márciusban a K&H olimpiai és paralimpiai kártyaprogram zsűrijének döntése alapján Kovács Sarolta, Csernoviczki Éva és Pálos Péter lettek a kártyaprogram 10. fordulójának díjazottjai. A Londoni Olimpiai és Paralimpiai Játékok előtt utolsó alkalommal, a nagyközönség segítségével választottuk ki díjazottjainkat. A szavazatok alapján a három nyertes Szatmári András vívó, Császár Gábor kézilabdázó és Osváth Richárd kerekesszékes vívó lettek. Díjazottjaink fejenként 1-1 millió forint egyszeri támogatásban részesültek olimpiai, paralimpiai felkészülésük elősegítésére.



A K&H olimpiai és paralimpiai kártyaprogram 34 díjazottja közül összesen 24 sportoló képviselte hazánkat a londoni játékokon. Közülük 9 olimpikon és 9 paralimpikon végzett pontszerző helyen. Őszintén örülünk, hogy eredményeikhez mi is hozzájárulhattunk! Az élsport támogatása mellett a K&H 2003 óta tömegsport események támogatásában is szervesen részt vesz. 2012-ben is megrendeztük az országos K&H olimpiai futó- és kerékpáros napokat, így biztosítva programokat azok számára, akik nemcsak pénzügyeikben, de szabadidejükben is okos döntéseket akarnak hozni, és az aktív időtöltés mellett teszik le voksukat.

● **K&H olimpiai futónapok**

2012-ben négy alkalommal rendeztük meg a K&H olimpiai futónapokat. A budapesti K&H olimpiai maraton és félmaraton váltó mellett Szegeden, Kecskeméten és Kaposváron találkozhattak a K&H-val a futás szerelmesei. A négy eseményen összesen 17 500 futó versenyzett.

● **K&H olimpiai kerékpáros napok**

2012-ben a K&H olimpiai kerékpáros nap rendezvényt is sorozattá bővítettük, így Dunaújvárosban, Budapesten és a Velencei-tó körül is lehetőség nyílt a közös kerékpározásra. A három eseményen együtt több mint 7 300 ember pattant nyeregbe.

→ **fiatalok oktatása**

Több kutatás is alátámasztja, hogy a magyar felnőtt társadalom pénzügyileg alulinformált. A K&H Vigyázz, Kész, Pénz! általános iskolák számára meghirdetett pénzügyi vetélkedővel elsődleges célunk, hogy a jövő társadalmának tagjai mielőbb elsajátítsák az alapvető pénzügyi ismereteket annak érdekében, hogy felnőttként tudatosabban hozzák meg gazdasági döntéseiket, és ezáltal is teljesebb életet élhessenek.

2012 májusában került sor a 2011/12-es K&H Vigyázz, Kész, Pénz! verseny budapesti országos döntőjére. Az egyes korcsoportok vetélkedését a budapesti Városligeti Magyar-Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola, a mányi Hársfadombi Általános Iskola, a pécsi Sztárai Mihály Általános Iskola és a Mezőberényi Kistérségi Általános Iskola csapatai nyerték. A gyerekek különböző játékokat és technikai eszközöket, az iskolák irodatechnikai berendezést, sportszercsomagot, valamint könyvcsomagot nyertek, a felkészítő pedagógusok munkáját ajándékutalvánnyal jutalmaztuk.

A K&H Vigyázz, Kész, Pénz! általános iskolai pénzügyi versenyt a 2012/13-as tanévben is meghirdettük. A jelentkezési rekord 2012-ben ismét megdőlt, ugyanis a versenyen több mint 3000 diák, 718 csapatban mérte össze tudását.

a K&H Vigyázz, Kész, Pénz! tudásverseny résztvevőinek száma

	2010/11	2011/12	2012/13
iskolák száma	89	226	236
csapatok száma	150	539	718
diákok száma	600	2 700	3 034

→ **műtárggyűjtemény újjáépítése**

A K&H 2012-ben is folytatta „művészet egy jobb, teljesebb világért” művészeti gyűjteményének építését, és továbbra is támogatta az alkotóművészek új generációjának pályakezdését, művészi fejlődését. A K&H Csoport 2012-ben újra meghirdette alkotói ösztöndíj pályázatát fiatal képzőművészek számára. A pályázaton egyrészt fél évre szóló havi 125 000 forintos alkotói támogatást lehet nyerni, másrészt a K&H az ösztöndíjra pályázó művészeketől műtárgyakat is megvásárol. A pályázat eredményhirdetésére 2013-ban került sor.



IV. felelősségvállalás a munkavállalók felé



Munkatársaink motiváltsága és képzése elengedhetetlenül szükséges vállalatunk hosszú távú, színvonalas működéséhez. Vállalati stratégiánk szerves része munkavállalóink érdekeinek képviselője, szakmai előmenetelük biztosítása. A képzések célja kettős: egyrészt egy naprakész és versenyképes termék- és rendszerismerettel rendelkező csapat létrehozása, másrészt hogy ügyfeleinket kiváló szolgáltatásokkal, tettekre kész és elkötelezett munkatársakkal szolgáljuk ki.

A fenntarthatósági stratégia kiemelt területe a vonzó munkahely kialakítása, amelynek részei a kötetlen dolgozói események is. Ilyen rendezvények például a dolgozói sportnap és a karácsonyi évértékelő összejövetel.

Jelenlegi munkavállalók

→ Humánerőforrás-fejlesztés, tudásmenedzsment

Munkatársaink, vezetőikkel folytatott karriertervezést követően, az előző évekhez hasonlóan számos képzési lehetőség közül választhatták ki az élethelyzetüknek, céljaiknak, szakmai motivációjuknak leginkább megfelelőt. Tanulmányi szerződés keretében támogattuk nyelvi és szakmai továbbképzésüket, továbbá részvételüket szakmai konferenciákon, kompetencia és készségfejlesztő tréningeken. Mind munkavállalóink, mind helyi képviselőink számára rendszeres és modulszerű termékoktatásokat szerveztünk.

Helyi képviselőink számára különösen fontos azon oktatási formák megszervezése, amelyek naprakész tudást biztosítanak, így tudásfelújító termékoktatásokat, előadás-technikai oktatásokat, valamint a biztosítás közvetítői tevékenységükhöz kötelező hatósági képzéseket és vizsgákat szerveztünk számukra. Továbbra is nagyon népszerűek voltak a saját szakértő kollégák által tartott képzések, hiszen azokon nemcsak naprakész, de bankspecifikus információkat és piaci ismereteket is kaptak a résztvevők.

A Bank munkatársai számára 2012-ben összesen 915 (2011-ben: 1 003, 2010-ben: 1 164) képzést szerveztünk. Az egy főre eső képzési napok száma a banki munkavállalók esetében 7,95 nap/fő volt (2011-ben: 8,9 nap/fő 2010-ben: 8,9 nap/fő). A csökkenés oka a szigorú költséggazdálkodás és a külső, klasszikus csapatépítések elmaradása volt. Képzésekre a Bankban összesen 280 millió forintot költöttünk (2011-ben: 434 millió), az egy főre eső összeg éves szinten átlagosan 81 000 Ft volt (2011-ben 124 000 Ft/fő, 2010-ben 131 000 Ft/fő). A költségeket tudatosan csökkentettük, elsősorban a belső képzéseket, oktatásokat, tréningeket és bankszakmai napokat részesítettük előnyben. Rendszeresen mérjük a képzéseken részt vett munkatársaink visszajelzéseit is, 2012-ben a Bankban a képzést pozitívan értékelők éves átlaga 96% (2011-ben 96,7%, 2010-ben 96,2%) volt.

Tanulmányi szerződés keretében a Bankban 2012-ben összesen 121 kollégánk tanulmányainak finanszírozásához járultunk hozzá (2011-ben 134 fő).

→ Karriertervezés és fejlesztés

Vállalatunk számára nagyon fontos, hogy a tehetséges, vezetői potenciállal rendelkező kollégákat megtaláljuk, és számukra megfelelő karrierfejlesztési programot biztosítsunk, amely túlmutat a rendszeres képzési programokon. Tapasztalataink szerint a TOP 100 vezetői pozíció és a hálózati kulcsmunkaköröket betöltő vezetők utánpótlásának ez a leghatékonyabb és legmegbízhatóbb módja. 2012-ben összesen 75 fő vett részt a KBC Talent Bank elnevezésű karrierprogramban, a K&H Hálózati Vezetői Programban pedig 14 kolléga. A programokban résztvevők közül 6-an top100 vezetői pozícióba kerültek kinevezésre, 5-en pedig fiókvezetők lettek. A KBC Talent Bank keretein belül 2012-ben 16 tehetség vett részt a mentori programban, melynek célja, hogy tapasztalt vezetők vezetői fejlődésükben támogassák fiatalabb kollégáikat. Alapelvünk, hogy lehetőleg ne a saját területükről válasszanak



maguknak mentort a tehetségek, hogy más vezetői szemléletet is megismerjenek, beleláthassanak egy másik terület működésébe. A mentori szerep egyre népszerűbb és elterjedtebb a munkavállalók körében; presztízsertékét mutatja, hogy a felsővezetők közül is többen vállalkoznak erre a szerepre.

→ **kellemes munkakörnyezet**

2012 első negyedévére befejeződött az átköltözés az új székházba. Az itt dolgozó 2 500 munkatársunk a kor követelményeinek mindenben megfelelő, modern munkakörnyezetben végezheti munkáját. A korszerű irodák és munkaállomások mellett olyan szolgáltatásokkal könnyítjük meg munkavállalóink mindennapjait, mint például a kerékpáros öltözők és zuhanyzók, valamint a mélygarázsban helyet kapott autósosó.

Az egészséges munkakörnyezetet a hűtő-fűtő álmennyezet valamint a számítógépes géppark cseréje, az étkezés kellemes környezetét pedig a panoráma teraszos étterem biztosítja.

A helyi képviselők nagy öröme, hogy a részükre szervezett képzések helyszíne sok esetben az új székház volt, így ők is megismerhették annak előnyeit, és lehetőségük nyílt, hogy nagyobb betekintést nyerjenek a vállalati központ mindennapi életébe.

→ **juttatások**

2012. április 1-én 2% általános bérfeljlesztést hajtottunk végre egyénileg differenciáltan a kompetencia értékelés eredménye és a piaci béreállás alapján, a G4-G7 szintű beosztotti munkatársak esetén.

→ **egészségesebb munkatársak**

A K&H mindig is nagy figyelmet fordított munkatársai egészségének megóvására, és az ezt ösztönző programok támogatására. A rendszeres orvosi alkalmassági vizsgálat mellett szemészeti, reumatológiai és bőrgyógyászati ellátást is biztosítottunk a székházunkban dolgozóknak. Ezeket kívül ingyenes ultrahanggal kibővített nőgyógyászati, fül-orr-gégészeti ellátást is biztosítunk külső telephelyi rendelőben. A K&H Csoport 2012-ben 32,9 millió Ft-ot (2011-ben 28,5 millió Ft) fordított egészségvédelemre és egészségügyi szolgáltatásokra.

Vállalatunk több fronton is elkötelezettséget vállalt a sport, a mozgás mellett, és ezt az üzenetet dolgozói felé is közvetíti. A rendszeres mozgás az egészséges életmód elengedhetetlen része, ezért vállalatunk igyekszik a dolgozók ilyen irányú törekvéseit is támogatni: az új székház környékén működő fitness és konditermek szolgáltatásait az alkalmazottak kedvezményes áron vehetik igénybe. A prevenció másik, immár ismétlődő eleme, hogy 2012-ben is megszerveztük az influenza elleni védőoltás beadatását, 30 munkatársunk élt a lehetőséggel.

egészségügyi vizsgálatokon részt vettek száma

	2008	2009	2010	2011	2012
foglalkozás-egészségügyi vizsgálat Budapesten	2 285	1 584	1 800	2 399	2 051
szakvizsgálat	1 612	1 625	1 930	1 506	1 953
vidéki telephelyen történt vizsgálatok	1 059	1 120	1 280	1 560	1 209

A fent jelzett vizsgálatokon túl átfogó egészségvédelmi szűrőprogramot is biztosítottunk munkavállalóink számára, két helyszínen: Budapesten, a központi épületben, valamint a vidéki kollégák részére Siófokon, a K&H olimpia keretében.

A szűrőprogramokon 1 309 kolléga vett részt, összesen 35 343 vizsgálat igénybevételével.

→ **program kismamáknak**

K&H welcome back néven 5 évvel ezelőtt indult programunk 2012-ben tovább folytatódott. A munkába visszatérő kismamáknak lehetőségük van részmunkaidős munkavégzésre, vagy egyedi munkarend kialakítására és otthoni munkavégzésre is. 2012-ben 101 kismama jelezte visszatérési szándékát (2011-ben 89 fő), ebből 68 kismama tért vissza aktívan a munkába (2011-ben 62 fő).



→ munkavállalói statisztikák

statisztikák a munkavállalók összetételéről K&H Bankcsoport

szervezeti hierarchia nem, munkaidő és életkor szerinti megoszlása	2012
felsővezetői szint / ebből női munkavállaló	129 / 46
szakértői, kis- és középvezetői szint / ebből női munkavállaló	2 068 / 1429
beosztotti szint / ebből női munkavállaló	1 650 / 1427
határozatlan idősz / ebből női munkavállaló	3 824 / 2 887
határozott idősz / ebből női munkavállaló	23 / 15
aktív	3 425
nem aktív	422
férfi	945
nő	2 902
teljes munkaidőben foglalkoztatott (100%) / ebből női munkavállaló	3 732 / 2 803
részmunkaidős 80%-100% / ebből női munkavállaló	5 / 4
részmunkaidős < 80% / ebből női munkavállaló	110 / 97
teljes aktív létszám	3 424

- átlagéletkor: 39,1 év (férfi: 37,56 év, nők: 39,6 év)
- vállalatnál átlagosan eltöltött idő: 10,4 év
- nők aránya a szervezetben: 75,4%
- vezetői pozícióban lévő nők aránya: 30%
- egyetemi vagy főiskolai végzettségű munkatársaink aránya 55% (8,78% rendelkezik FEBI végzettséggel)
- éves fluktuáció: 10 %

hiányzások okai, eltöltött napok száma a hiányzások indoka szerint

	2012
baleset	198
betegség	17 230
szülési szabadság	92 710
egyéb fizetett (rendes szabadság is)	105 313
egyéb fizetetlen	5553
összesen	221 004

fluktuációs adatok (% , 2012. december 31-i adatok alapján)

	Bank	Biztosító
kilépések aránya összesen	10	19,8
kilépések munkavállalói kezdeményezésre	4,8	11,9

Vállalatunk életében fontos szerepet kap a munkatársainktól érkezett visszajelzések kezelése és feldolgozása az elkötelezett dolgozói bázis kialakítása érdekében. A relatív alacsony fluktuáció is azt mutatja, hogy dolgozóink hosszú távon elkötelezettek a K&H iránt és kölcsönösen számíthatunk egymásra.



Bankcsoport:

2012-ben 285 fő csatlakozott a vállalathoz. A távozó kollégák száma 353 fő, közülük 53 fő ment el nyugdíjba. A távozó munkatársaknak lehetőségük van egy ún. Exit lap kitöltésére, amelyben távozásuk okát és jövőre vonatkozó terveiket oszthatják meg (mely szektorban, milyen munkakörben helyezkednek el). 2012-ben a távozók 86%-áról rendelkezünk exit információval.

Biztosító:

2012-ben 131 fő csatlakozott a vállalathoz, ebből 60 fő határozott időre, kampány jellegűen felvett munkatárs. A távozó kollégák száma 63 fő, közülük 1 fő ment el nyugdíjba. A távozó kollégák 14%-a élt az Exit lap kitöltésének lehetőségével.

→ munkabiztonság, bankbiztonság

Vállalatunk a törvényi kötelezettségeknek megfelelően hangsúlyt fektet minden olyan képzésre, amellyel a veszélyes helyzetek, balesetek megelőzhetőek. Az ilyen jellegű oktatások nagy része e-learning formájában, interneten keresztül történik.

A jogszabályi környezetnek megfelelően 2012-ben csak az új belépők számára tartottunk tűz- és munkavédelmi oktatásokat.

2012-ben tűzvédelmi oktatáson 406 fő, munkavédelmi tanfolyamon 367 fő vett részt. 110 munkatárs részesült bankbiztonsággal kapcsolatos orientációs képzésben, és ugyanebben a témában országszerte 82 bankfiókban tartottunk gyakorlati megközelítésű biztonsági képzést, ahol videofelveleles esettanulmányokon keresztül mutattuk be és elemeztük az esetleges vészhelyzeteket. 2012-ben sem bankrablás, sem bankrablási kísérlet nem volt a K&H-nál.

Vállalatunknál kevés munkahelyi baleset történik. 2012-ben csupán 8 alkalommal jelentettek munkabalesetet (2011-ben 13 alkalommal). Ezeket az eseteket alaposan kivizsgáltuk, és a veszélyforrásokat igyekeztünk kiiktatni.

→ belső kommunikáció

A vállalatunknál használt belső kommunikációs csatornák már hosszú évek óta hatékonyan segítik a munkatársak közötti folyamatos információáramlást. Az immár elektronikus formában megjelenő K&H csoportkép kiadvány kéthetente jut el minden munkatársunkhoz, benne a fontos vállalati hírekkel és tudnivalókkal. A különböző területek közötti rendszeres kommunikációt a K&H évindító rendezvények és a dolgozói levelek biztosítják. 2012-ben tovább folytatódott a „Csevegj a vezérigazgatóval” program; a négy regionális és két budapesti eseményen több mint 500 munkatársunk vett részt.

→ dolgozói sportnap

2012-ben 980 kollégánk volt jelen az immár 24. alkalommal megrendezett sportnapon, Siófokon. A K&H olimpia elnevezésű rendezvényen 18 sportágban mérték össze tudásukat kollégáink, miközben ingyenes szűrővizsgálaton is részt vehettek.

szakszervezet

A K&H Szakszervezet 1450 fő aktív munkavállaló és 950 fő nyugdíjas dolgozó érdekeit képviseli. Feladatai többek között az egyeztetés a vállalat vezetésével a dolgozók juttatásairól, jövedelmezéséről és a szociális keretmegállapodásokról. A szervezet működését a 40 főből álló Titkárok Tanácsa valamint az Országos Szakszervezeti Bizottság (OSZB) vezeti.

2012-ben a K&H szakszervezet több hónapos egyeztető munkája eredményeként született meg a Kollektív Szerződés módosítása, amelyet a törvényi változások miatt volt szükséges frissíteni.

2012-ben összesen 869 banki dolgozó, banki nyugdíjas és szakszervezeti tag kapott szociális és elhelyezkedési támogatást, és minden korábbi kedvezményt is sikerült megtartani. A Kollektív Szerződésben rögzítettek szerint továbbra is jubileumi jutalomban és oklevélben részesül minden 25 éve, vagy annál is régebben a Banknál dolgozó munkatársunk. Az előző évekhez képest nem változott az Üzemi Tanács és a Munkavédelmi Bizottság feladatköre sem.



A másik szakszervezet, a PSZDSZ K&H tagszervezete. Képviselői 2012-ben részt vettek a munkáltatóval folytatott, a dolgozók jövedelméről, juttatásairól szóló tárgyalásokon. Egyeztetést folytattak a munkáltatóval az új munkaköri besorolásokhoz igazított javadalmazási politikát illetően, vizsgálva ezeknek a munkavállalókra gyakorolt hatását. Az év második felében rendszeresen konzultáltak az új Munka Törvénykönyve kapcsán történt Kollektív Szerződés módosításokról. Emellett a Szociális Bizottságok által elbírált, dolgozóknak juttatott támogatások keretére is tettek javaslatot.

potenciális munkavállalók, frissen végzett diákok, pénzügy szakos hallgatók

A K&H a tehetségek felkutatása és a potenciális pályakezdő diákokkal való kapcsolattartás érdekében 6-15 hetes szakmai gyakorlatot biztosít egyetemi és főiskolai hallgatók számára.

2012-ben 6 hetes szakmai gyakorlaton 115 diák vehetett részt, 15 hetes gyakorlat keretein belül pedig 45 főt tudtunk fogadni, így a megelőző évhez képest összességében növekedett a szakmai gyakorlatukat a K&H-nál töltő diákok száma.

A K&H pályakezdő program keretében 2012-ben 4 fő számára biztosítottunk helyet, akik a 12 hónapos rotációs program során megismerkedtek a K&H Csoport különböző területeivel, és bővíthették tudásukat. Jelenleg mind a négyen a harmadik negyed-évüket töltik a Bank négy különböző területén.

→ K&H diákkupa

2012-ben negyedik alkalommal zajlott le a K&H diákkupa, a gazdasági hallgatók országos online bankszimulációs versenye. A megmérettetésnek 227 csapatban összesen 681 fő vágott neki, 26 felsőoktatási intézményből. A győztes a Pécsi Tudományegyetemről érkezett Equilibrium csapata lett, amelynek tagjai a KBC Bank látogatásával egybekötött 3 napos szakmai úton vehettek részt Brüsszelben.



V. felelősségvállalás az ügyfelek felé



Vállalatunk szakképzett ügyfélszolgálattal, folyamatosan fejlődő elektronikus és telefonos ügyintézővel, e-bank, e-posta szolgáltatással várja ügyfeleit.

Ügyfelek segítése

2012-ben is törekedtünk a válságban érintett ügyfeleink fizetési problémáira megoldást találni, szem előtt tartva a bankok és a kormány között kötött megállapodás elveit. Hitelezett lakossági ügyfeleink számos törlesztést könnyítő alternatívát vehettek igénybe: devizában való végtörlesztés, törlesztőrészlet fizetésének átmeneti felfüggesztése, fizetési haladék, saját banki fizeteskönnyítés konstrukció, futamidő hosszabbítás, hitelkiváltás, részletfizetés, valamint az állami mentőcsomag részeként kínált árfolyamrögzítés és hitelkonverzió.

2012-ben összesen 3 215 ügylet esetében tudott a K&H saját banki fizeteskönnyítési konstrukciót nyújtani. Az év végéig körülbelül 15 000 jelzáloghitel esetében került az állami árfolyamrögzítés beállításra. Az állami mentőcsomag részeként kínált hitelkonverzió lehetőségével a Bank jogosult ügyfeleinek körülbelül 25%-a élt. A Bank csatlakozott a Nemzeti Eszközkezelő programjához, és jogosult ügyfeleit proaktívan megkeresi, hogy felkínálja a lehetőség igénybevételét.

Kiemelt figyelmet fordítunk ügyfeleink tájékoztatására: a termékeink és szolgáltatásaink kapcsán felmerülő esetleges kockázati tényezőket igyekszünk körültekintően feltárni és megismertetni velük. A bankfiókokban és az interneten közzétett információk füzetekben folyamatosan tájékoztatjuk őket azokról a lehetőségekről, amelyeket fizetési nehézségeik esetén igénybe vehetnek. A Bank az év folyamán többször is célzottan megkereste ügyfeleit levélben, telefonon vagy személyesen, hogy törlesztéskönnyítési megoldást kínáljon részükre.

→ akadálymentesítés

2012-ben fiókjaink mintegy 78%-a akadálymentesen is megközelíthető volt, és 430 ATM automatánkból 399 darabot már beszélő funkcióval is felszereltünk. Így mozgássérült, illetve látássérült ügyfeleink is tudják segítség nélkül, biztonságosan használni fiókjainkat és automatáinkat.

Kísérleti jelleggel megkezdtuk egyes fiókjaink hallássérült ügyfeleink számára történő akadálymentesítését is.

→ K&H TeleCenter

Ügyfeleink hívásait szakképzett ügyfélszolgálat várja az év minden napján, 0-24 óráig. Az online ügyfélszolgálat* népszerűségének hatására csökkent a K&H TeleCenterhez forduló ügyfelek száma, 2012-ben kollégáink összesen 505 500 hívást fogadtak. A hívások során 237 326 esetben elektronikus azonosítás is történt, ezáltal is csökkentve a visszaélések lehetőségét, és növelve ügyfeleink és partnereink biztonságát. 2012-ben a Széchenyi Pihenő Kártya ügyfélszolgálatra érkező hívások száma 69 244 db volt. A hatékonyság növelés érdekében a kimenő hívásokhoz kapcsolódóan bevezetésre került az automatikus hívásindító rendszer.

*Ügyfeleinknek lehetőségük van online, a weboldalunkon keresztül visszahívást igényelni egy kívánt időpontban, hogy időpontot egyeztessenek valamely bankfiókhoz.

→ e-bank

A K&H e-bank szolgáltatása egyre nagyobb népszerűségnek örvend ügyfeleink körében. A lakossági ügyfelek tekintetében 2012-ben 16%-kal, a kkv ügyfelek körében pedig 15%-kal növekedett az e-bank szolgáltatás igénybevétele.

2012 júliusától – törvényi kötelezettségünknek eleget téve – kedvező változást vezetünk be a belföldi forint átutalások teljesítésében, egy új, korszerűbb átutalási rendszer bevezetésének köszönhetően lehetőség nyílik az egy napon belüli átutalás teljesítésre.



→ panaszkezelés

A K&H minden ügyfélszolgálati területe végez panaszkezelést, ügyfeink többfajta módon nyújthatnak be panaszt. 2012-ben a K&H Csoporthoz összesen 33 290 panaszos megkeresés érkezett. A legtöbb beérkezett reklamáció az előző évekhez hasonlóan továbbra is a bankkártyás tranzakciókkal, illetve a bankkártyák elfogadásával volt kapcsolatos. A K&H Lízingcsoporthoz 2012-ben 1 595, a Biztosítóhoz 1 180 panasz érkezett.

2012 júliusában felmérést végeztünk panaszos ügyfeink körében a reklamációkezelés folyamatára vonatkozóan. 100 panaszos ügyfelünk válasza alapján a következő eredménnyel zárult a felmérés: 90% szerint munkatársaink a panaszkezelési eljárás során segítőkészek voltak, az ügyfelek 72%-a úgy gondolja, hogy panaszára elfogadható megoldást találtak. Külön kiemelandó, hogy a válaszadók 72%-a ajánlaná a K&H szolgáltatásait ismerősei számára.

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

üzletág	kategória	2008	2009	2010	2011	2012
lakossági	lakossági összesen	19 543	25 375	18 575	15 901	16 509
	számla	4 451	4 982	4 735	4 157	4 219
	betét, befektetés	539	875	179	351	425
	bankkártya	11 529	16 107	10 710	8 143	6 389
	hitelek	1 056	1 426	1 493	2 002	2 835
	e-bank	1 682	1 574	960	809	1 744
	SZÉP kártya	-	-	-	-	430
	egyéb	286	411	498	439	467
kkv	kkv összesen	3 263	2 684	2 108	2 035	3 076
	számla	801	817	1 506	769	1 068
	betét, befektetés	18	13	9	22	25
	bankkártya	162	1 233	420	689	801
	hitelek	43	60	25	18	29
	e-bank	680	457	102	479	754
	SZÉP kártya	-	-	-	-	317
	egyéb	101	104	46	58	82
vállalati	vállalati összesen	1 501	1 413	1 082	878	752
	számla	531	373	523	227	163
	betétek, befektetések	33	26	34	23	12
	hitelek	210	22	10	3	0
	bankkártya	10	351	40	166	91
	e-bank	588	387	403	380	344
	SZÉP kártya	-	-	-	-	85
	egyéb	129	254	72	79	57
egyéb	egyéb, nem besorolt	0	0	14 847	9 359	10 178
	K&H Lízing	nincs	nincs	nincs	1 130	1 595
	K&H Biztosító	nincs	nincs	nincs	1 120	1 180
mindösszesen		24 307	29 472	36 612	30 423	33 290



termékek, szolgáltatások

→ társadalmilag felelős alapok

2012-ben a K&H Alapkezelő egy társadalmilag felelős alapot működtetett, a nyíltvégű öko alapot. Különlegessége, amely egyben meg is különbözteti a többi befektetési alaptól, hogy a mögöttes befektetésben megjelenik a fenntartható fejlődés és a társadalmi felelősségvállalás gondolata.

A K&H öko alap egy magasabb kockázati besorolású, nyíltvégű részvényalap, amelynek célja, hogy a hazai befektetők számára könnyen elérhetővé tegye a társadalmilag felelős befektetéseket. Az alap optimális befektetési lehetőséget kínál olyan vállalatok értékpapírjaiba, amelyek alternatív energiával, vízkezeléssel, és a klímaváltozás kedvezőtlen hatásainak csökkentésével foglalkoznak. Az alap mögött közvetlenül olyan KBC részvényalapok állnak, amely alapokban lévő részvények átmentek az SRI (Socially Responsible Investments) szűrőn is. Az alapban jelenleg kezelt vagyon 400 millió forint.

→ zöldhitelek

2012-ben továbbra is elérhető volt lakossági ügyfeleink számára a 2011-ben bevezetett zöldhitelek, amely energia-megtakarítást eredményező, lakáskorszerűsítési beruházásokra igényelhető finanszírozási mód. A kölcsönhöz egy összegben, akár a beruházás megkezdése előtt juthatnak hozzá ügyfeleink, ami nagymértékben segíti az ilyen jellegű beruházások megvalósítását, hiszen az anyag, gép, berendezés megvásárlásának kezdeti költségei jelentősen meghaladják a beszereléshez szükséges élőmunka költségét. K&H zöldhitelek igénylése esetén az épülethez kapcsolódó energiatanúsítvány díját 25 ezer forint összeghatárig visszatérítjük. A K&H zöldhitelek mellé a korszerűsített ingatlan biztosítására K&H fészek „zöld” otthonbiztosítást is kínálunk.



VI. felelősségvállalás a beszállítókkal szemben



A 2012-es év során is fokozottan ügyeltünk arra, hogy olyan vállalkozópartnerekkel dolgozzunk együtt, akik tudatában vannak tevékenységük környezetre gyakorolt hatásával. Aktív szállítóink száma 3 953 volt.

A Beszerzési Szabályzat „Szerződések kötelező elemei és Általános szerződési feltételek” (ÁSZF) még 2011-ben kiegészítésre került a „Társadalmi felelősségvállalási nyilatkozattal”, amely magában foglalja az etikai, a környezettudatos és a társadalmilag felelős üzleti tevékenységet, valamint az emberi jogi és munkavállalói politikával összefüggő követelményeket. A „Társadalmi felelősségvállalási nyilatkozatot” 2012-ben kiegészítettük a „Korrupcióellenes követelmények” résszel is.

2012-ben a hatályos szerződéseink 65%-a tartalmazta a „Társadalmi felelősségvállalási nyilatkozatot”.



VII. felelősségvállalás a nyilvánosság felé



A K&H Csoport folyamatosan törekszik arra, hogy a sajtó nyilvánosságán keresztül is tájékoztassa partnereit, ügyfeleit a vállalat életével kapcsolatos fontos hírekről, eseményekről és változásokról.

2012-ben 14 alkalommal tartottunk sajtótájékoztatót és 265 sajtóközleményt adtunk ki. Munkatársaink 402 alkalommal reagáltak a média részéről érkező megkeresésekre.

Az általunk kiadott sajtóközleményeket rendszeresen közzétesszük weboldalunkon, így azok a nyilvánosság és a sajtó munkatársai számára bármikor elérhetők, visszakereshetők.



VIII. felelősségvállalás a tulajdonosok, befektetők felé



kapcsolat a pénzügyi elemzőkkel

2012-ben is háromhavonta adtunk tájékoztatást vállalatunk pénzügyi eredményeiről. A kozzetetelek.hu és a K&H weboldalán a jogszabályoknak megfelelően a K&H Csoport féléves és éves eredményeit is időben közzétettük.

pénzügyi adatok

A K&H nem auditált, konszolidált eredményei a Nemzetközi Számvetési Szabályok (IFRS) értékelési elvei szerint:

→ K&H Bank

2012. december 31-én:

saját tőke: **215 milliárd forint**

mérlegfőösszeg: **2 462 milliárd forint**

adózás utáni eredmény: **20,5 milliárd forint**

→ K&H Biztosító

2012. december 31-én:

saját tőke: **10,3 milliárd forint**

mérlegfőösszeg: **106,2 milliárd forint**

biztosítástechnikai eredmény: **2,4 milliárd forint**

adózás utáni eredmény: **1,9 milliárd forint**



IX. díjak, elismerések



→ az év bankára 2012

A „MasterCard – Az év bankja” program a Magyarországon működő kereskedelmi bankok versenyé. 2012-ben Hendrik Scheerlinck, a K&H Bank vezérigazgatója kapta „Az év bankára 2012” megtisztelő címet. Az első helyezetteket a Magyarországon működő pénzügyi intézetek vezetői titkos szavazással 35 jelölt közül választották ki.

→ az „Év projektje”

Az ingatlanszektor kiemelkedő teljesítményeit elismerő REsource Property Award díjátadón, 2012-ben a K&H új székháza nyerte el az „Év Projektje” kategória díját.

→ Mentor Oscar 2012

A mentorálás és coaching területén kiemelkedő személyeket és vállalatokat díjazó Mentor Oscar kitüntetést kapott 2012-ben a K&H Bank. Az elismerést minden évben azoknak a szervezeteknek és egyéneknek ítéli oda, akik jelentős eredményeket értek el a mentoring és a coaching szemléletű vezetés terjesztésében és/vagy felhasználásában a munkájuk során hazánkban. A Mentor Oscar szakmai kitüntetés tovább öregbíti a K&H vonzó munkahely hírnevét.

→ Arany Lollipop

A Kreatív Csoport évek óta Lollipop díjjal jutalmazza a BTL és kommunikációs megoldások legjobbjait. 2012-ben a K&H Csoport és az Extreme Rendezvényügynökség az események kategóriában, az ügyfélpartik, dolgozói rendezvények, csapatépítés alkalmak kategóriában nyert el első helyezést a K&H székházavató ünnepségével.

→ Az Év Fogyasztóbarát Biztosítója

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF), a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ), a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME) és a Tetszett Magyar Fogyasztóvédelmi Elégedettségi Monitor Kft. (Tetszett) 2011-ben alapította díját a fogyasztóbarát pénzügyi szervezetek elismerésére, és ügyfelek érdekeit szem előtt tartó fejlesztések ösztönzésére. A K&H Biztosító lett az Év Fogyasztóbarát Biztosítója, a díjat független szakmai zsűri szavazta meg 2012-ben a pénzügyi intézetnek.



GRI – G3 index

FI - A fenntarthatósági irányelvek című kiadványban található

FJ - A fenntarthatósági jelentés 2012 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 3, FJ4
1.2	a kulcsfontosságú hatások. Kockázatok és lehetőségek bemutatása	FI 3
2.	szervezeti profil	
2.1	a szervezet neve	FI 4, FJ5
2.2	elsődleges márkák, termékek és/vagy szolgáltatások	FJ 5
2.3	a szervezet működési szerkezete, ide értve a főbb részlegeket, működő cégeket, leányvállalatokat és vegyes vállalatokat	FJ 5
2.4	a szervezet központjának helyszíne	FI 12, FJ2
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 4
2.6	a tulajdon természete és jogi formája	FI 4
2.8	a jelentéstevő szervezet mérete: alkalmazottak száma; nettó árbevétel; a teljes tőkésítés tartozásokra és részesedésekre lebontva; gyártott termékek mennyisége vagy szolgáltatások mértéke.	FJ 15, 23
2.9	a szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt változások.	FJ 5
2.10	a jelentéstételi időszak alatt kapott kitüntetések és díjak	FJ 24
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	FJ 2, FI12
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 5
3.12	GRI tartalmi index	FJ 25
4	irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek	
4.1	a szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	FJ 5
4.4	milyen mechanizmusok léteznek arra, hogy a részvényesek és alkalmazottak javaslatokat tegyenek, vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára	FJ 5, 16
4.6	azok a legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetetlenségek elkerülése	FI 7
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 6, FJ4
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 7, FJ 7
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 6
4.11	annak bemutatása, hogy az elővigyázatosság elve hogyan érvényesül a szervezet keretein belül	FI 9
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 11, FJ 5
4.13	tagság egyesületekben (pl. szakmai/ágazati egyesületek) és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	FI 11, FJ 5
4.14	azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet bármilyen formájú párbeszédet folytat	FI 5, FJ 6
4.15	az érintettek kiválasztásának módja és alapelvei	FI 4
4.16	az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása	FI 4
4.17	kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merülnek fel	FI 4



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 10-12, 14
EC8	elsősorban közhasznú céllal megvalósított - kereskedelmi, természetbeni vagy közérdekű kötelezett-ségvállalás útján végrehajtott, infrastrukturális befektetések és szolgáltatások fejlesztése és hatása	FJ10-12
EC9	jelentős és közvetlen gazdasági hatások megértése, beleértve a hatások mértékét is	
EN	környezeti teljesítmény indikátorok	
EN3	közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	FJ 8-9
EN5	az energiatakarékossági és az energiahatékonysági intézkedések révén megtakarított energia mennyisége	FJ 8-9
EN6	a megújuló energiaforrások használatára épülő és energia-hatékony termékek és szolgáltatások előállítására irányuló kezdeményezések, valamint az ezek által megtakarított energia	FJ 9-10
EN16	a közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya	FJ 10
EN18	az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését célzó kezdeményezések, és az elért kibocsátás csökkenések	FJ 10
EN22	az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási módszer szerinti bontásban	FJ 9
EN26	a termékek és szolgáltatások környezeti hatásainak mérséklését célzó kezdeményezések és a hatás mérséklésének mértéke	FI 7, FJ 8-9
EN29	a termékek és más, a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaerő szállításának jelentősebb környezeti hatásai	FI 7
LA	munkaügyi gyakorlat és tisztességes munka	
LA1	a munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, a régiók szerint	FJ 15
LA3	a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíjs alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban	FJ 14
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 16-17
LA7	sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régióként	FJ 15, 16
LA8	oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	FJ 14
LA11	a képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	FJ 13-14
LA12	azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	FJ 13-14
LA13	az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása nem, életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás, és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint	FJ 15
HR	emberi jogok	
HR2	azon jelentős beszállítók és alvállalkozók százalékos aránya, akiket emberi jogi szempontból, illetve ilyen irányú tevékenységeiket tekintve átvilágítottak	FJ 21
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 4, FJ 10-12, FJ 18-19
SO4	korrupciós eseményekkel kapcsolatos válaszlépések	FI 8
PR	termékfelelősség	
PR5	a vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok és eredmények	FJ 19

