



# K&H Csoport fenntarthatósági jelentés 2010



felelősségvállalás  
**a teljes életért**  
dönts okosan!



a KBC csoport tagja

→ 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, 2011

**felelős kiadó**

Hendrik Scheerlinck, vezérigazgató

# I. vezérigazgatói előszó

## → kedves Olvasó!

Örömmel üdvözlöm a K&H Csoport ötödik alkalommal megjelentetett fenntarthatósági jelentésének első lapjain. A jelentés összeállításakor évről évre az a cél vezérel bennünket, hogy átláthatóvá tegyük, rendszerbe foglalva mutassuk be a K&H Csoportnak a fenntarthatóság jegyében végzett szerteágazó tevékenységét. Magyarország második legnagyobb pénzügyintézeteként magától értetődő számunkra, hogy a magas színvonalú pénzügyi szolgáltatások biztosításán túl felelősséggel tartozunk a minket körülvevő gazdasági, társadalmi és környezeti fejlődés fenntarthatósága iránt is. 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.

A K&H Csoport 2010-ben az előző évek szellemében folytatta a CSR stratégia által kitűzött célok megvalósítását, előrelépve mind a négy kiemelt területen. Környezetvédelmi intézkedéseinknek köszönhetően folytatódott a zöld fiókok kialakítása, a fiókok freonmentesítése, 2010 végére pedig csaknem tizedére sikerült csökkenteni országszerte a cégfeliratok energiafelhasználását. Büszkéek vagyunk arra, hogy a hagyományos K&H olimpiai futónapok rendezvénysorozata mellett 2010-ben először a kerékpárosokat is mozgásra invitáltuk Budapesten, általános iskolásoknak meghirdetett versenyekkel pedig hozzájárultunk ahhoz, hogy a felnövekvő generáció tudatosabban kezelje saját pénzügyeit. Személyesen is egyik legfontosabb ügyünknek tekintem, hogy a K&H gyógyvarázs program segítségével immár hetedik éve könnyítjük meg számos gyermekegészségügyi intézmény munkáját, és járulunk hozzá, hogy a gyermekek mielőbb újra **teljes életet** éljenek.

Az elmúlt év bizonyítékul szolgál arra, hogy a társadalmilag felelős gondolkodásnak nemcsak gazdasági fellendülés alatt van helye; recesszió idején a megosztottnál is nagyobb figyelmet kell, hogy kapjon. Bízom abban, hogy a fenntarthatósági jelentés egyes fejezeteit olvasva munkatársainkat, ügyfeleinket és partnereinket is hasonló büszkeség tölti el, megerősítve bennünket abban, hogy helyes úton járunk.

**Hendrik Scheerlinck**  
vezérigazgató



## II. K&H Csoport bemutatása

### → a K&H Bank Igazgatósága

(2010. december 31-i állapot)

Singlovics Béla (elnök)

Marko Voljč

Dirk Mampaey

Guy Libot

Theo Roussis

Ignace Gheysens

Hendrik Scheerlinck (K&H Bank, vezérigazgató)

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

### → a Felügyelő Bizottság

(2010. december 31-i állapot)

Ronny Delchambre (elnök)

Dirk Laureyns

Amberboy-Kiss Attiláné

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

(2010. december 31-i állapot)

Johan B.P. Daemen

Walter J.M. Bogaerts

Hendrik Scheerlinck

### → K&H Bank tulajdonosi struktúrája

(2010. december 31-i állapot)

KBC Bank N. V.: 100%

lakossági fiókok száma: 243

vállalati fiókok száma: 10

könyvvizsgáló: Ernst&Young

### → K&H Biztosító tulajdonosi struktúrája

(2010. december 31-i állapot)

KBC Insurance N. V.: 100%

### → főbb tagságok szakmai szervezetekben

Magyar Bankszövetség

Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány

Agrár-Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvány

Magyar Kockázati- és Magántőke Egyesület

International Swaps and Derivatives Association (ISDA)

Nemzetközi Kereskedelmi Kamara (ICC)

American Chamber of Commerce in Hungary

Magyar Létesítménygazdálkodási Szövetség

The Trilateral Commission (Europe)

Project Management Institute (PMI)

Magyar Biztosítók Szövetsége

### → azonosított érintett csoportjaink

#### • ügyfelek

meglévő ügyfelek

panaszos ügyfelek

#### • közösség

széles nagyközönség

helyi közösségek

kormányzat / önkormányzatok

oktatási intézmények

fogyasztóvédelmi és szabályozó szervezetek

közösségi média hálózatok

szabályozók (pénzügyi, munkaügyi, várostervezési)

üzleti és kereskedelmi szövetségek

#### • munkavállalók

jelenlegi munkavállalók

szakszervezetek

potenciális munkavállalók

frissen végzett diákok, pénzügy szakos hallgatók

#### • szállítók

#### • média

#### • pénzügyi elemzők

#### • tulajdonosok, befektetők



## CSR Bizottság

A K&H CSR tevékenységét, stratégiáját az immár két éve működő CSR Bizottság irányítja. 2010 folyamán beazonosítottuk a főbb érdekeltségi csoportokat (key stakeholders), a kiemelt területeken pedig elérendő, számszerűsített célokat határoztunk meg az ügyvezetett kulcs teljesítménymutatók (key performance indicators) segítségével. Ilyen módon a 2013-ig elérendő mutatókat fogalmazzuk meg. A HR területén az ismételten dolgozni kívánó kismamák visszavételével kapcsolatban (2013. december 31-ig a visszatérni kívánó kismamák 60 %-át vissza kívánjuk venni), a környezetvédelem területén pedig az elektromos energiafelhasználás csökkentésével kapcsolatban (az elektromos fogyasztás évi 1,5-2%-os csökkentése) számszerűsítettük az elvárásokat.

A CSR tudatosság növelése érdekében a felsővezetők számára több alkalommal szervezett oktatást a CSR Bizottság az elért eredményekről.

2010-ben ezen túl a HR képzési modulokba beépítettük a CSR jellegű ismereteket, a csapatépítéseken választhatóvá tettük a CSR jellegű tevékenységeket, ezek eredményeit a Bizottság nyomon követi.



## III. felelősségvállalás a közösség felé

### → környezetvédelem

Új technológiák alkalmazásával és meglévő erőforrások modernizálásával folyamatosan csökkentjük az energiafelhasználást és a károsanyag-kibocsátást. Ennek érdekében meglévő erőforrásainkat fokozatosan alakítjuk energiatakarékosra, központi irányítás alá vonjuk az energiafogyasztást, új székházunkban pedig már jelentősnek lesz mondható az alternatív energiafelhasználás is. 2010-ben emellett specifikusan az ingatlangazdálkodási és logisztikai területen is érvénybe lépett a KBC átfogó környezetvédelmi politikája, ami elsősorban a partnerekkel szemben támasztott elvárásrendszert szigorította.

A hűtőberendezések hűtőközegére vonatkozó irányelveink mentén 2010-ben tovább folytattuk a teljes hálózat freonmentesítési programját. A program előreláthatólag 2011 első negyedévének végén befejeződik, és így a K&H bankfiókhálózata teljes mértékben freonmentes lesz.

#### → erőforrás-takarékosság

Több éve zajló energiagazdálkodási és racionalizálási programunk keretében 2010-ben új cégfelirati rendszert vezettünk be. A LED-es technológia mindamelllett, hogy tartósabb (kevesebb karbantartást igényel, és nem szükséges cserélni a fényforrásokat), alacsonyabb hőbocsátást, és csaknem negyedannyi felületen bocsát ki fényt, jelentősen csökkentve ezzel a környezet fényszennyezését. 2010-ben a meglévő 245 egységből 199-ben teljes, 12 egységben pedig részlegesen valósult meg a cégfeliratok cseréje. A fennmaradó egységekben eredetileg is energiatakarékos megoldással világították meg a feliratokat, illetve a 2011-re tervezett átfogó felújítási munkálatok keretében zajlik a csere. 2009-ben országosan megközelítőleg 1,013 MW energiát használtunk fel a cégfelirati rendszer megvilágítására; a csere eredményeképpen 2011-ben minderre 87 %-kal kevesebb energiát kell elhasználnunk.

2010 egyik fontos eredménye volt a hűtési alapjelek megemlése, melyet nyári időszakban 1 Celsius-fokkal emeltünk. Az intézkedés az IT géptermet is érintette.

Megkezdődött az elektromos távmérések kiépítésének előkészítése is. Az új rendszer lehetővé teszi, hogy valós időben a teljes banki fiókhálózatból információt kapjunk az elektromos fogyasztás mértékéről. Az adatok kielemezésével a jövőben lehetővé válik egyelőre rejtett energiapazarlások felismerése és kiiktatása is.

A központi energiagazdálkodási intézkedések sikere attól is függ, hogy a dolgozók mennyire csatlakoznak a vállalat ez irányú erőfeszítéseéhez. A figyelemfelkeltés érdekében ezért a belső újságban több részes cikksorozat készült a dolgozói takarékosági lehetőségekről, amely pozitív fogadtatásra talált.

### → energiafelhasználás

Energiafelhasználásának csökkentésével a K&H évről évre állandó részvevője az Európai Energiabajnokságnak. A Kyotói Egyezmény szellemében Európa CO<sub>2</sub> kibocsátásának csökkentése érdekében rendezett verseny célja, hogy a versenyzők egy éven át minél több megtakarítást érjenek el kizárólag az ott dolgozók hozzáállásának megváltoztatásával, új eljárások és szokások bevezetésével. A versenyben a K&H korábbi, 2008-ról 2009-re teljesített 16%-os energiafelhasználási megtakarítását növelte, a kiértékelések függvényében várhatóan 3-4 %-kal.

### → zöld fiókok

2010-ben újabb bankfiók vált zöld fiókká, mellyel tovább folytatódott a K&H Csoport éghajlatváltozás-mérséklése iránt elkötelezett programja. A legkorszerűbb technológia beépítése folytán a K&H fiókjai teljesen mellőzik a fosszilis energiahordozókat, így egyáltalán nem szennyeznek levegőt. A jelenleg közvetlen CO<sub>2</sub> kibocsátás nélkül üzemelő 6 bankfiokon túl 2010-ben megkezdődött két fiók ilyen jellegű átalakításának előkészítése is Hajdúszoboszlón, illetve Békéscsabán.

### → új székház

Teljes mértékben a fenntarthatósági stratégia prioritásai, a vonzó munkahely és a környezetvédelem jegyében zajlik a K&H Csoport új székházának kivitelezése. Az épületkomplexum alapkövét 2010 februárjában helyezték el, a bokrétaünnepségére 2010 novemberében került sor. A tervek szerint 2011 végére készül el a két egymás melletti épület a budapesti Millennium Városcsopontban. Az új székház tervezésénél, kivitelezésénél a gépészeti és elektromos működési alapelvek, illetve berendezések, az akusztikai, ergonómiai és műszaki megoldások, a zöld tetőkertek és teraszok mind a környezetbarát működést biztosítják. Az épületkomplexum nagy előnye lesz, hogy a megújuló energiaforrások alkalmazásával az energiafelhasználás várhatóan mintegy 20%-kal csökken. Az alternatív energiafelhasználás 15%-os lesz, amit hőszivattyúk alkalmazásával valósítunk meg. Az új technológiák és korszerű megoldások lehetővé teszik, hogy a környezetbarát munkahely egyben egészséges és kellemes munkakörnyezet is legyen.

### → környezetvédelmi adataink

a papírfelhasználás és a vízfelhasználás alakulása						
	2010		2009		2008	
	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás
papír (t)	4 376	717	4 373	667	4 523	936
létszámárányos felhasználás (t)		0,16		0,15		0,21
víz (m <sup>3</sup> )	4 376	38 660	4 373	41 088	4 523	40 224
létszámárányos felhasználás (m <sup>3</sup> )		8,83		9,39		8,90

A papírfelhasználás 2010-ben 50 tonnával (7,5%) nőtt a 2009-es felhasználáshoz képest, a Biztosítónál megnövekedett nyomtatvány-felhasználás miatt. A vízfogyasztást 2 428 köbméterrel tudtuk csökkenteni az előző évhez képest. A 38 660 köbméter vízfogyasztás még a 2008-as adatnál is alacsonyabb, 1 564 köbméterrel.

a hulladék mennyisége és felhasználása (tonnában)				
	2010	2009	2008	2007
összes hulladék	1 222	1 922	1 914	2 565
szelektált és újrahasznosított	159	149	223	122
égetőbe	16	26	22	585
szemétszállítást végző cég lerakóhelyére	1 047*	1 747	1 669	1 980

\*becslés alapján

2010-ben az előző évekhez képest jelentősen csökkenteni tudtuk a termelt hulladék mennyiségét, így elmondható, hogy az utóbbi négy évben felére csökkentettük a hulladékot. Fontos eredmény, hogy csökkenő hulladékmennyiség mellett az elmúlt évben 7,7%-ról 13%-ra növeltük a szelektált és újrahasznosított hulladék arányát az összes hulladékon belül.

Az előző évhez képest 2010-ben közel 1000 GJ-lal csökkentettük a közvetlen energiafelhasználásból származó gázfelhasználást, és 2010-ben némileg csökkent az áram- valamint a távfűtésből származó energiafelhasználás is.

üvegházhatás						
	2010			2009		
	éves gázfelhasználás	CO <sub>2</sub> kibocsátás	CO <sub>2</sub> kibocsátás	éves gázfelhasználás	CO <sub>2</sub> kibocsátás	CO <sub>2</sub> kibocsátás
	GJ	tonna / GJ	tonna	GJ	tonna / GJ	tonna
<b>közvetlen energiafelhasználásból</b>						
gázfogyasztásból	36 200	0,0561	2 031	37 084	0,0561	2 080
gázolajfogyasztásból	-	0	0	0	0	0
összesen	36 200	0,0561	2 031	37 084	0,0561	2 080
<b>közvetett energiafelhasználásból</b>						
áramfogyasztásból (kWh / GJ)	65 465	0,000367	6 674	65 520	0,1019	6 679
egyéb energia (távfűtés)	39 393	0,0561	2 210	39 619	0,0561	2 223
összesen	104 858		8 884	105 139		8 902
<b>mindösszesen</b>	<b>141 058</b>		<b>10 915</b>	<b>142 223</b>		<b>10 982</b>

## → közösségi szerepvállalás

A K&H Csoport 2010-ben közösségi kezdeményezéseit, támogatási stratégiáját a KBC egységes közösségi szerepvállalási politikájához hangolta, mely az alábbi pillérekre támaszkodik: egészségügyi programok támogatása, lehetőségek teremtése gyerekek számára és önkéntes dolgozói kezdeményezések.

### gyermekegészségügy

#### → K&H gyógyvarázs

A K&H Csoport a magyar gyermekegészségügy elkötelezett támogatója, és évről évre tudatosan törekszik arra, hogy a terület változó igényeinek megfelelő lehetőséget kínáljon fel az egyes intézetek és szakemberek számára. A K&H gyógyvarázs program indulása óta összesen több mint 330 millió forinttal segítette 113 intézmény (86 kórház és 27 mentőszolgálat) munkáját műszerekkel és orvosi berendezésekkel, melyből 175 millió forintot pályázat útján ítélte oda. Ebből 2010-ben összesen 17 intézmény részesült műszertámogatásban, mintegy 45 millió forint értékben. Az anyagi támogatás mellett szórakoztató programokkal, ajándékokkal és könyvekkel is segítette a kisgyerekek gyógyulását és a szakemberek munkáját a K&H.



### → országos műszerpályázat

A K&H gyógyvarázs program 2010-ben hetedik alkalommal meghirdetett országos műszerpályázata során 16 megye 69 gyermek-egészségügyi intézménye közül a szakmai zsűri döntése alapján 8 megye 7 kórházi osztályának és 2 mentőállomásának adományozott gyermekgyógyászati és mentési eszközöket, összesen 25 millió forint értékben.

### → szórakoztató gyermekprogram

A K&H gyógyvarázs program részeként az előző évekhez hasonlóan szórakoztató gyermekprogramot is szerveztünk a kórházak kis lakóinak, ezzel is megkönnyítve számukra az ott eltöltött időt. 2010-ben országgszerte 15 kórházban szórakoztatta a gyerekeket mutatóványaival Barlai Tamás, Európa-díjas bűvész. A program az elmúlt évek során összesen 88 helyszínen több mint 3 000 gyermeknek nyújtott varázslatos élményt a kórház falai között.

Áprilisban az ország minden pontjáról látott vendégül beteg gyerekeket a K&H gyógyvarázs. Az Óz, a nagy varázsló című előadást közel 300 gyerek és kísérője nézhette meg a Budapest Bábszínházban.

### → karácsonyi műszertámogatás

A K&H Csoport évek óta a karácsonyi ajándékozásra fordítandó pénzt a K&H gyógyvarázs pályázatra jelentkező intézmények között osztja szét, hogy ezzel is támogassa a gyermekegészségügyet. 2010-ben 3 kórház vásárolhatott műszereket a 8 millió forintos keretből. Ügyfeleink, partnereink és munkatársaink egy nyilvános honlapon szavazhattak, segítségükkel döntöttük el, melyik kórház milyen mértékben részesüljön az összegből.

### → gyorssegély

2010 márciusában Magyarország egyik legfontosabb gyermekgyógyászati központjának, a Heim Pál Gyermekkórháznak kirablása miatt 2,5 millió forintot adományozott a K&H gyógyvarázs program az intézménynek. A támogatás is hozzájárult ahhoz, hogy a kórház élete visszatérjen a megszokott kerékvágásba, és a helyreállítás, valamint a berendezések beszerzése után az orvosok és ápolók a legfontosabb feladatra, a gyermekek gyógyítására tudják fordítani minden energiájukat.

### → munkatársaink segítsége a gyógyításban

Dolgozóink a rendelkezésükre álló eszközökkel maguk is támogatják a K&H gyógyvarázs programot. 2010-ben munkatársaink személyi jövedelemadójuk 1%-ának felajánlásából összesen 1 672 736 forint értékű támogatásban részesült a jászberényi Szent Erzsébet Kórház. A belső szervezeti egységek karácsonyi vacsorájához biztosított munkáltatói hozzájárulásból pedig 300 ezer forintot ajánlottak fel dolgozóink jótékony célra 2010-ben. A felajánlást a program a Szemem Fénye Alapítvány által működtetett Dóri Ház (pécsi gyermekhospice intézmény) részére juttatta el.

2010 decemberében a felajánlások mellett 120 db, munkatársaink által önkéntes munkaként összeállított mikuláscsomagot juttattunk el a Bethesda Kórház kis betegeinek.

### → ügyfeleink is segítik a kis betegek gyógyulását

A K&H bankkártya-programján keresztül a bank ügyfeleinek vásárlása is hozzájárul a beteg gyermekek gyógyulásához. A korábbi évek gyakorlatához hasonlóan 2010-ben is minden 1 000 forint értékű K&H MasterCard bankkártyás vásárlás után saját jutalékkülből 1 forintot tettünk félre a gyermekek gyógyítására. A 2009-es év gyűjtését 2010 májusában rekordösszegű támogatással, 16,3 millió forinttal zártuk, mely 3,9 millió forinttal magasabb az előző évinél, így 6 intézmény részesülhetett a támogatásból.

A K&H Alapkezelő 2010-ben másodjára bocsátott ki olyan alapot, amelynek jegyzése után a K&H gyógyvarázs programot támogatja. A K&H Alapkezelő által felajánlott 7 millió forintból a gyulai Pándy Kálmán Megyei Kórház gyermekosztálya egy, az orvosi diagnosztikában alpműszernek számító EEG készüléket vásárolhatott.

A K&H private banking igazgatóság 2010 karácsonyán további 413 250 forint értékben ajándékozott életmentő eszközöket az OMSZ Sárvár Mentőállomásnak.

A szakemberek tudása, a korszerű műszerek és technikák, valamint az ápolók teljes figyelme mellett egy-egy apró ajándék is nagyban hozzájárul a gyerekek gyógyulásához, és az orvosok munkáját is segíti. A K&H gyógyvarázs program 2010 őszén országsszerte 22 bankfiókban gyűjtött gyermekkönyveket és játékokat a kórházban fekvő kis betegeknek. Az egy hónapos gyűjtési akció során az ügyfeleink által felajánlott több mint 5 200 db ajándékot 22 kórház gyermekosztályán osztottuk szét, így még karácsony előtt számos gyermek részesülhetett a meglepetésekből.

A K&H gyógyvarázs program és a Neo FM összefogásában 2010 júniusában a budapesti Egészségliget rendezvényen 2 199 könyv és játék gyűlt össze, melyet tíz intézménybe juttattunk el.

2010-ben a K&H ügyfele, az egyik magyarországi sportklub is részt vállalt a kis betegek lelkének ápolásában. Az év elején a sportklub a K&H gyógyvarázs program keretében közel 200 használaton kívüli, de még jó állapotú könyvet és játékot gyűjtött, melyet a Madarász utcai Gyermekkórház kis betegei részére ajánlottunk fel.

#### → meseolvasás

A K&H Csoport közösségi szerepvállalásának két fő területét, az oktatás és az gyermekegészségügy támogatását fogja át az a kezdeményezés, mely 2010-ben indult el kísérleti jelleggel. A Budai Középiskola diákjai a K&H gyógyvarázs felkérésére a karácsony közeledtével két alkalommal látogattak el a Semmelweis I. számú Gyermekklinikára, ahol a mesét olvastak a kis betegeknek.

## sport

Fenntartható fejlődés elképzelhetetlen egészséges környezet és egészséges emberek nélkül. A K&H Csoport ezért emelte ki fenntarthatósági stratégiájában a sport támogatását. Aktivitásaink – pénzbeli és egyéb támogatásaink – az élsport mellett a tömegsport területét is lefedik.

#### → tömegsport

2010-ben nyolcadik éve rendeztük meg hagyományos tömegfutó rendezvényeinket, a K&H olimpiai futónapokat. Április és szeptember között öt vidéki nagyvárosban és Budapesten egyéni és csapatversenyben összesen 16 800-an – köztük 104 K&H dolgozó – álltak rajthoz.

2010-ben újabb tömegsport-rendezvénysorozatot indított útjára a K&H Csoport: október 2-án Budapesten első alkalommal vehettek részt a kerékpározás és a mozgás szerelmesei a K&H olimpiai kerékpáros napon.

#### → a Magyar Olimpiai Csapat Pénzintézete, a Magyar Paralimpiai Csapat Pénzintézete

2010-ben folytatódott az együttműködés a Magyar Olimpiai Bizottsággal, illetve a Magyar Paralimpiai Bizottsággal, így a MOB-ot immár kilenc, az MPB-t pedig négy éve támogatjuk.

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

A K&H Csoport ötödik éve nyújt egyösszegű támogatást két kitudnő olimpikonnak és egy paralimpikonnak. 2010-ben a program történetében először fordult elő, hogy két sportoló azonos mennyiségű szavazatot kapott a zsűritagoktól, 2010-ben így Kiss Balázs birkózó és Csúri Ferenc paraúszó a sikeres felkészülést segítő 1-1 millió forintot, Verrasztó Evelyn úszó és Káté Gyula ökölvívó pedig 500-500 ezer forintot kapott.

A program indulása óta a K&H így 2006 és 2010 között összesen 21 millió forint egyéni támogatást nyújtott 22 olimpiai és paralimpiai sportolónak.



## előadó-művészet

### → K&H, a Sziget Bankja

A K&H hat éve támogatja Magyarország egyik legjelentősebb kulturális rendezvényét, a Sziget fesztivált. A Sziget bankjaként 2010-ben a már megszokott banki szolgáltatásokon és tanácsadáson túl különleges programokkal vártuk a fesztiválzókat. A „K&H széf Menő Manóval” nyereményjátékban a szerencsések sátor-nagytakarítást nyerhettek, vagy Erős Manó nyakából nézhették végig kedvenc koncertjüket. A fesztiválzóok pénzügyeikhez is kaptak tanácsot a Sziget bankja bankfiókban, a 10 K&H pénzkiaadó 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 fontosnak tartja, hogy a felnövekvő generáció tagjai mielőbb elsajátítsák az alapvető pénzügyi ismereteket, felnőttként könnyen eligazodjanak a pénzügyekben, tudatosabban hozzák meg gazdasági vonatkozású döntéseiket, hogy ezáltal is **teljesebb életet** élhessenek. Támogatási stratégiánk egyik fontos eleme ezért a fiatalok pénzügyi ismereteinek bővítése.

A K&H hozzájárulásával elkészült Ez kész! Pénz! című rajzfilmsorozathoz kapcsolódóan Ez kész! Film! elnevezésű videóképzési-versenyt hirdettünk a 2009 / 2010-es tanévben, melyre általános iskolás tanulók nevezhettek a rajzfilm mondanivalóját feldolgozó, a pénzhez kapcsolódó, egyénileg elkészített kisfilmekkel. A K&H versenyére összesen 170 pályázat érkezett, 41 iskolából. A videók elkészítésén több mint 600 gyerek dolgozott. A K&H Csoport 2010 áprilisában összesen 1,8 millió forint értékű pénz- és tárgyi nyereménnyel jutalmazta a legjobb munkákat és a legaktívabb iskolákat országshoz.

A 2010 / 2011-es tanévben a Vigyázz, Kész, Pénz! országos tudásversenyen adhatnak számot az általános iskolások pénzügyi ismereteikről. A K&H Csoport a verseny során nemcsak a diákokat, hanem az iskolákat és a pedagógusokat is díjazza. A háromfordulós verseny kérdései az Ez kész! Pénz! rajzfilmsorozat által ismertetett pénzügyi tananyagra épülnek, a döntőbe jutott csapatok 2011 májusában, Budapesten mérhetik össze tudásukat.

## a műtárggyűjtemény újjáépítése

A K&H Csoport a hazai képzőművészet legjelesebb képviselői által kialakított szakmai koncepció alapján növeli évről évre műtárggyűjteményét. A K&H „művészet egy jobb, teljesebb világért” című gyűjteménye keresztmetszetét adja a 21. század eleje hazai művészeti tendenciáinak, és megjeleníti a K&H által vallott olyan alapértékeket, mint a dinamizmus, a megújulni tudás és a tartós értékteremtés. Az immár 41 darabból álló gyűjteményt a nagyközönség is megtekinthette 2010 szeptemberében egy-egy héten keresztül Győrött és Szegeden, november 25. és 29. között pedig Budapesten.

Annak érdekében, hogy a legfiatalabb művészgeneráció tevékenységét is folyamatosan figyelemmel kísérhessük, alkotói ösztöndíj programunkat is folytattuk. 2010-ben Kovács Budha Tamás képzőművész és Navratil Judit festőművész részesült fél éven keresztül a havi 125 000 forint alkotói támogatásban. Az ösztöndíjidőszak végén a nyertes művész egy-egy alkotása a K&H gyűjteményét gazdagítja.



## a K&H dolgozóinak aktív szerepvállalása

2010-ben a K&H dolgozói nemcsak az egyes programok aktivitásaiban vállaltak részt, hanem személyes munkájukkal is hozzájárultak az élhető környezet fenntartásához. Az év folyamán munkatársaink önkéntesen felújították a látogatói táblákat, illetve új táblákat helyeztek ki a Börzsöny területére (Kóspallag-Nagyirtáspusztá), valamint újrifestették a madáretetőt és az esőbeállót is. Munkatársaink közreműködésével szépült meg 2010-ben a zuglói Róna utcai bölcsőde, ahol több helyiség festése, dekorálása mellett 60 tuját ültettek és virágkaspókat helyeztek el. A programban összesen 69 K&H dolgozó vett részt.

## rendkívüli segítség természeti katasztrófák károsultjai számára

2010-ben természeti és egyéb katasztrófák – árvíz, vihar és vörösiszap-tragédia – miatt több alkalommal is kerültek vészhelyzetbe emberek. A K&H Csoport a megszokott ügymeneten túl további kedvezményekkel, engedményekkel segítette a bajba jutott lakosokat, hogy mielőbb **teljes életet** élhessenek.

Az országsgzerte óriási károkat okozó árvíz és belvíz károsultjainak megsegítésére a K&H munkatársai 1 632 700 forintot gyűjtöttek össze önkéntesen, amit a K&H Csoport ugyanennyivel egészített ki, így összesen 3 265 400 forinttal segítettek a rendkívüli időjárás sújtotta lakosokat. A K&H Biztosító egyszerűsítette és ezzel gyorsította a kárrendezés menetét. A viharkároknál a károsultak számára lehetővé tettük, hogy már a kárszakértő felmérése előtt elkezdjék a kárelhárítást. 2010 során bevezettük erre a katasztrófhelyzetre a telefonos kárrendezést is. Azoknak az árvíz-károsultaknak, akik kénytelenek voltak elhagyni lakóingatlanjaikat, lakhatási támogatást nyújtottunk, illetve minden olyan károsultnak, akinél szükséges, kárelőleget utaltunk.

A K&H Csoport számos engedménnyel segített azoknak az ügyfeleinek, akik a vörösiszap által sújtott térségben élnek. A Kolontáron, Devecseren és Somlövásárhelyen lakó ügyfelek kérésére a Bank haladékat, illetve egyéb fizetéskönnyítést adott a lakossági hitelek törlesztésére, valamint eltekintett egyes díjak felszámolásától (kártyák letiltása, pótlása, számlakivonatok újranyomtatása). A K&H Biztosító emellett 150 000 forintos gyorssegélyben részesítette a lakásbiztosítással rendelkező ügyfeleit. A munkatársai által önkéntesen összegyűjtött 3 826 000 forintot a K&H Csoport megduplázta, így összesen 7 652 000 forintot utalt el a Magyar Vöröskeresztnek.

Az anyagi támogatás mellett a vörösiszap-katasztrófa által érintett területekre szájmazskot, kézfertőtlenítőt és gumikesztyűt juttattunk el.

A januárban földrengés sújtotta Haiti lakosai számára gyűjtést rendeztünk. A K&H Csoport munkatársai által önkéntesen felajánlott 853 712 forintot a Magyar Vöröskereszt számára juttattuk el.

## IV. felelősségvállalás a munkavállalók felé

### → **belső szerepvállalás**

A K&H Csoport fenntarthatósági stratégiájában prioritásként kezeli a vonzó munkahely megteremtését. Ennek eléréséhez elégedett, kellően motivált és magas szakmai tudással rendelkező munkavállalókra, valamint támogató környezetre van szükség.

#### → **humán erőforrás fejlesztés, tudásmenedzsment**

Munkavállalóink számára számos különböző szintű és tartalmú képzést és oktatást biztosítunk: vezetőképzés, értékesítési, nyelvi és számítástechnikai képzések, készségfejlesztő és szakmai oktatások. Helyi képviselőink számára pénzügyi, biztosítási tevékenységük folytatásához szükséges kötelező hatósági képzéseket és vizsgákat szervezünk, valamint termékoktatásokat és eladás-technikai készségfejlesztéseket tartunk rendszeresen.

A humán fejlesztő programokra és képzésekre fordított összeg 2010-ben meghaladta a 495 millió forintot, ami 135 millió forinttal több, mint 2009-ben. Az egy főre eső összeg éves szinten átlagosan 133 ezer forint volt – 33 ezer forinttal több, mint 2009-ben. Az egy főre eső képzési napok száma a tavalyi adathoz képest arányaiban jelentősen nőtt, míg 2009-ben átlagosan 7 napnyi képzés jutott egy munkatársra, 2010-ben már átlagosan 9 nap.

2010-ben összesen 1 164 képzést szerveztünk. A K&H Biztosítónál 2010-ben 28 féle képzést tartottunk, amely 479 munkanapnyi oktatást jelentett.

A mennyiség mellett a képzések minősége továbbra is fókuszban maradt. A már amúgy is magas résztvevői elégedettséget sikerült tovább növelnünk, 2010-ben a résztvevők 96,2%-a volt elégedett a kapott képzéssel, ami közel 2%-kal több, mint 2009-ben.

A tanulmányi szerződéses pályázatokra 2010-ben összesen 65-en jelentkeztek, ami valamivel magasabb a korábbi évekhez képest. Össességében 2010-ben 152 kolléga tanulmányaihoz tudott finanszírozással hozzájárulni a K&H Csoport.

#### → **karriertervezés és fejlesztés**

A K&H HR irányelvei a tehetséges kollégákat három csoportba sorolja be (Young Potentials, High Potentials, Top Potentials), ami lehetővé teszi, hogy a résztvevők egyénre szabott fejlesztési eszközöket vegyenek igénybe a K&H Csoport elvárásait figyelembe véve, éves személyes fejlesztési terv alapján.

2010-ben karrierfejlesztési programok keretében 216 fő továbbképzésére összesen mintegy 105,4 millió forintot fordított a K&H Csoport, ami több mint 100%-os növekedés a megelőző évihez képest (2009-ben 132 fő képzésére 50 millió forintot költöttünk).

A K&H pályakezdő program 12 hónapja során a legfiatalabb tehetségek rotációs rendszerben ismerkednek meg a K&H Csoport különböző területeivel. 2010-ben a hatodik K&H fiatal tehetség programban 4 fiatal vesz részt.

Jelenleg is zajlik a harmadik K&H hálózati vezetői program második programéve. A képzésben 2010-ben 15 tehetség vett részt. A K&H hálózati vezetői program célja a lakossági fiókvezetők hosszú távú belső utánpótlásának biztosítása.

A KBC Talent Bank célja a KBC rendszeréhez igazodva a kiemelten tehetséges, vezetői potenciállal rendelkező, jól teljesítő kollégák kiválasztása és szakterületek közötti, a rendszeres képzési programokon túlmutató fejlesztése annak érdekében, hogy mindenkor rendelkezésre álljon a kulcsmunkaköröket megfelelő szakmai áttekintő képességgel és vezetői készségekkel betölteni képes vezetői kör és utánpótlás. A KBC Talent Bank programjában 2010-ben 80 munkavállaló vett részt.

A K&H vezetői akadémia programjai 2010-ben 117 fő részvételével zajlottak. A felsővezetők részére tervezett képzés célja a vezetői kultúra, vezetői készségek fejlesztése, valamint támogatást nyújtani a teljesítménykultúra és változások irányításához.

#### → **program kismamáknak**

Harmadik éve zajlik a K&H welcome back programja, melynek célja segítséget nyújtani a munka és magánélet egyensúlyának megteremtéséhez. A szülési szabadságról visszatérők segítségét célzó programban 2010-ben 491-en vettek részt, ebből 2010-ben 155-en mentek szülési szabadságra, és 87 fő kívánt visszatérni munkahelyére. 58 kollégát vissza tudtunk venni, ez 67%-os visszavételi arányt jelent, amely meghaladja a 2009-es visszavételi arányt (60,7%). A K&H Biztosítónál 2010-ben 3 fő jelezte visszatérési szándékát, akik valamennyien újra munkába tudtak állni (100%-os visszavételi arány). A welcome back program a K&H Biztosítónál kiegészül a gyermek születésekor 30 ezer forint értékű vásárlási utalvánnyal, a K&H Bank pedig 40 ezer forint értékben nyújt szociális támogatást a kismamáknak. A welcome back program és a kismamák visszatérésének sikerét ugyanakkor a kölcsönös kapcsolattartás is biztosítja.

#### → **véradás**

2010-ben összesen 94 munkatársunk jelentkezett véradásra, akiktől mintegy 423 liter vért tudtak levenni az Országos Vérellátó Szolgálat szakemberei. Életmentő műtétek elvégzésekor ez 282 ember számára elegendő mennyiség.

#### → **kellemes munkakörnyezet**

A biztonságos és ergonomikus munkakörnyezet hosszútávon a vállalat hatékonyságához is hozzájárul. A K&H ennek érdekében a korábbi években megkezdte a banki monitorok cseréjét korszerű, szemet kímélő monitorokra. 2010-ben újabb 200 eszközt cseréltünk le LCD monitorra, a teljes gépparkot tekintve így év végére a hagyományos monitorok aránya 2 %-ra csökkent.

#### → **juttatások**

2010-ben először kapott hangsúlyos szerepet az éves kompetencia értékelés eredménye az általános bérfeljesztési keret felosztásában. Fokozottan ügyeltünk ezen felül a differenciálásra, a kiemelkedő teljesítmények kiemelkedő elismerésére, mind az alapbérben, mind jutalmazásban.

2010-ben a Biztosítónál 3,1%-os általános béremelésre került sor, a Banknál pedig április 1-jén január 1-jére visszamenőleges hatállyal 4% általános bérfeljesztést hajtottunk végre egyénileg differenciáltan, a kompetencia értékelés eredménye és a piaci bérbeállítás alapján. A K&H felsővezetői 2010-ben lemondtak a béremelésről.

A cafeteria jellegű, választható juttatások kerete 2010-ben csoportszinten 1,7 milliárd forint volt – 20 millió forinttal több, mint 2009-ben. Új juttatási formaként jelent meg 2010-ben a jogszabályi lehetőségek bővülésével a kultúra utalvány és az utazási költségtérítés kiegészítése, valamint választhatóvá tettük a hideg étkezési utalványt. A ruhavásárlási juttatás átalakult „egyéb elszámolható juttatás”-ra, így többféle árucikk elszámolására nyílt módjuk a kollégáknak.



### → **belső kommunikáció**

A hetente megjelenő K&H csoportkép és a havonta megjelenő K&H kapocs című kiadványainkat elektronikus úton juttatjuk el munkatársaink részére.

2010-ben a dolgozókat elsősorban a válság témaköre érdekelte: a gazdasági környezet és a K&H stratégiája, valamint humánpolitikai kérdések voltak a leggyakoribb témák a belső kommunikációs csatornákon. Mintegy 700 munkatársunk – az összes dolgozó 18%-a – vett részt 2010-ben a „Csevegj a vezérigazgatóval” programban, melynek keretében régiónként 1-1 alkalommal, valamint a központi épületben kötetlen beszélgetésre invitálta őket a K&H vezérigazgatója. Kérdések megfogalmazására az évindító rendezvénysorozaton is lehetőségük nyílt a kollégáknak: a K&H országcsapata tartott prezentációt öt helyszínen, majd a munkatársak a vezetőségtől kérdezhettek. Ezeken a rendezvényeken az összes dolgozó körülbelül 30%-a vett részt.

### → **szakszervezet**

A K&H Csoport dolgozói közül 1 500 fő tagja a munkavállalók érdekeit képviselő K&H Szakszervezetnek, melynek további 1 100 nyugdíjas tagja is van. Az év folyamán a K&H Szakszervezet mintegy 500 főt részesített szakszervezeti szociális segélyben a Bank által biztosított forrásból, további 245 főt pedig szakszervezeti alapítványi segélyben. A szakszervezetek tárgyalnak a vállalattal minden évben a dolgozók juttatásairól és a javadalmazásról, a munkaerő-politikai kérdésekben a vállalat a szakszervezet javaslatát figyelembe véve dönt.

A Központi Üzemi Tanács tagszáma 13 fő, a Munkavédelmi Bizottságot 5 fő képviseli. A vonatkozó törvény szerint mindkét bizottság kétszer ült össze 2010-ben.

### → **dolgozói sportnap**

2010-ben a dolgozói sportnapot, a K&H olimpiát 22. alkalommal rendeztük meg, ahol 950 kolléga mérette meg magát 12 sportágban. A rendezvényen munkatársaink ingyenes egészségügyi vizsgálatokon is részt vehettek.

### → **egészségvédelem**

Egészségvédelemre, egészségügyi szolgáltatásokra és ellátásokra 2010-ben összesen mintegy 32,5 millió forintot fordított a K&H Csoport. Dolgozóink számára a munkaegészségügyi szolgáltatásokon túl különböző szakrendelések is elérhetők. Szakrendeléseken 2010-ben összesen 1 930 fő jelent meg, a legtöbben a szemészeti vizsgálatot vették igénybe.

**egészségügyi vizsgálatokon részt vettek száma**

vizsgálat	2008	2009	2010
foglalkozás-egészségügyi vizsgálat Budapesten	2 285	1 584	1 800
szakvizsgálat	1 612	1 625	1 930
vidéki telephelyen történt vizsgálatok	1 059	1 120	1 280

A fenti adatokon túl a K&H olimpián mintegy 160 fő vett részt további egészségügyi szűrővizsgálaton.

2010-ben higiéniai eszközök beszerzésével (antivirális kézmosószer) is támogatta a K&H dolgozói egészségének védelmét, központi szervezésben pedig lehetőség nyílt az influenza elleni védőoltás beadatására, mellyel 200 fő élt.

### → **munkabiztonság, bankbiztonság**

2010-ben a tűzvédelmi oktatásban bevezettük, a munkabiztonsági oktatás területén pedig előkészítettük az e-learning oktatást. A helyszíni bankbiztonsági oktatás keretében bevezettük a notebookon keresztüli esettanulmányok (videofelvételek) bemutatását. A szemléletes bemutató által jobban sikerül felkészíteni a kollégákat egy-egy megszokottól eltérő helyzet kezelésére.

Tűzvédelmi oktatáson 2010-ben összesen 4 277 fő, munkavédelmi oktatáson 1 825 fő vett részt, 94 munkatárs részesült a Bankbiztonság orientációs képzésében, ugyanezen témában országsszerte 45 fiókban végeztünk helyszíni oktatásokat, ugyanakkor 43 fiók konkrét ellenőrzése zajlott le. Az oktatások összességében a teljes bankfiókkállomány 19%-át érintették.

2010-ben 14 munkatársunk szenvedett munkabalesetet, 13 fő pedig közúti balesetet. A balesetek adatai alapján az érintett helyszíneket átvizsgáltuk, a veszélyforrásokat felderítettük, és a kollégák figyelmét felhívtuk azokra.

### → esélyegyenlőség / emberi jogok

A mindennapi gyakorlat során ügyelünk arra, hogy az emberi jogok és az esélyegyenlőség biztosítva legyen a K&H Bankcsoportnál. Ez érvényesül a kiválasztás, a karrierprogramok, képzések, bérezés és a munkaviszony-megszüntetések területén egyaránt.

statistikák a munkavállalók összetételéről (fő)		
a Csoport szervezeti hierarchia és nemek szerinti megoszlása	2010. dec. 31.	2009. dec. 31.
felsővezetői szint / ebből női munkavállaló	127 / 43	137 / 44
szakértői, kis- és középvezetői szint / ebből női munkavállaló	2 183 / 1 546	2 545 / 1 676
beosztotti szint / ebből női munkavállaló	2 078 / 1 775	2 019 / 1 737
határozatlan idő / ebből női munkavállaló	4 362 / 3 345	4 689
határozott idő / ebből női munkavállaló	26 / 19	12
aktív	3 956	4 261
nem aktív	491	458
férfi	1 024	1 244
nő	3 364	3 457
teljes munkaidőben foglalkoztatott (100%) / ebből női munkavállaló	3 864 / 2 863	4 599
részmunkaidős 80%-100% / ebből női munkavállaló	7 / 3	68
részmunkaidős < 80% / ebből női munkavállaló	85 / 76	53
teljes aktív létszám	3 956	4 261

### → egyéb statisztikák a humán erőforrás bemutatására

- átlagéletkor: 38,68 év
- vállalatnál átlagosan eltöltött idő: 7,72 év

hiányzások oka, eltöltött napok száma a hiányzások indoka szerint	2010	2009
baleset	571	646
betegség	37 673	38 617
szülési szabadság	98 282	81 812
egyéb fizetett (rendes szabadság is)	118 126	118 752
egyéb fizetetlen	2 997	6 289
összesen	257 649	246 116



### fluktuációs adatok

	Bank (%)		Biztosító (%)	
	2010	2009	2010	2009
kilépések aránya összesen	8,0%	3,9	5,6%	6,6
kilépések munkavállalói kezdeményezésre	3,6%	3,6	3,8%	4,7

2010-ben a távozás mellett döntő dolgozók több mint fele élt azzal a lehetőséggel, hogy egy exit interjúlap kitöltésével értékeljék a K&H-nál töltött időt. További 20% pedig szóban jelezte jó és rossz tapasztalatait.

Nagymértékű létszámcsökkentésre 2010-ben nem került sor, az egyedi elbocsátások oka az egyes szervezeti egységek engedélyezett létszámkeretének átlépése volt. Az üres álláshelyeket először mindig vállalaton belül hirdettük meg: 2010-ben 73%-ban belső munkatársakat tudtunk kinevezni a megüresedő pozíciókra.

2010-ben 21 fő vette igénybe a gondoskodó elbocsátás keretében nyújtott munkaerő-szolgálati irodánk szolgáltatásait, amely pályatanácsadást, pszichológiai-életvezetési tanácsadást, képzési tanácsadást, szociális és képzési anyagi támogatást, álláskeresési tréningben való részvételt foglal magában. A gondoskodó elbocsátás program sikerességét jelzi, hogy a munkaerő-szolgálati iroda szolgáltatásait 2010-ben igénybe vevők 86%-ának sikerült már elhelyezkedni a munkaerőpiacon.

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

A tehetségek felkutatása és ápolása érdekében évente 3 állásbörzén veszünk részt: a Corvinus Egyetemen, a Pécsi Tudományegyetemen, valamint a Debreceni Egyetemen. A frissdiplomások és a munkavállalók számára nyújtott lehetőségek megjelennek az ÁllásStart kiadványban.

A legtehetségesebb diákok szakmai gyakorlaton vehetnek részt a K&H-nál, közülük sokan munkavállalóink lesznek a későbbiek folyamán. Vidéki hálózati és központi szervezeti egységeinkhez egyaránt fogadtunk hallgatókat, akik többféle programban vehettek részt. A végzettek számára a K&H frissdiplomás program biztosít magas színvonalú szakmai gyakorlatot. Kezdő fiatal munkatársainknak versenyképes fizetést, és kiváló munkakörülményeket nyújtunk, valamint különböző tehetségprogramokban támogatjuk fejlesztésüket. 2010-ben 110 főt, közel háromszor több hallgatót fogadtunk szakmai gyakorlatra mint 2009-ben (34 fő).

#### → **K&H diákkupa**

2010-ben a K&H immár második alkalommal hirdette meg főiskolások és egyetemisták számára a K&H diákkupa bankszimulációs versenyt. A verseny célja a K&H, mint pénzintézet és mint munkahely vonzerejének további erősítése lehetséges jövőbeli munkavállalóink és ügyfeleink felé. A verseny népszerűségét jelzi, hogy 2010-ben 50%-kal több, immár 240 3 fős csapat regisztrált. A győztes csapatok K&H bankszámlát, pénzjutalmat, Sziget fesztivál belépőjegyet és fődíjként egy brüsszeli szakmai utat nyertek, ahol anyabankunk, a KBC vezetőivel és kollégáival is megismerkedhetnek.

## V. felelősségvállalás az ügyfelek felé

A K&H magas színvonalú ügyfélszolgálattal, elektronikus és telefonos ügyintézésel, e-bankkal és az adminisztrációs folyamatok egyszerűsítésével biztosítja az ügyfelek hatékony és felelős kiszolgálását. 2010-ben kiemelt figyelmet fordítottunk a válságban érintett ügyfeleinkre: az adós-védelmi program mellett bevezettük a proaktív fizetéskönnyítést, amikor az érintett ügyfeleket a bank keresi meg személyre szabott könnyítési lehetőségekkel.

### → ügyfelek segítése

2010-ben a pénzügyi és gazdasági válság tovább éreztette hatását. Felelős pénzügyi intézkedésként célunk, hogy meglévő ügyfélkapcsolatainkban minimalizáljuk a válság hatásait, felmérjük ügyfeleink helyzetét, majd számukra és a vállalat számára is kölcsönösen előnyös kompromisszum keretében segítsük az alkalmazkodást a megváltozott pénzügyi helyzethez.

Ügyfeleink segítése érdekében a K&H rugalmas és az ügyfél igényeihez, lehetőségeihez igazodó ügykezelést biztosít, valamint széles fórumon tájékoztatja ügyfeleit a könnyítési lehetőségekről (honlapon, levelezésben, fiókhálózatban).

A hiteltörlesztési nehézségekkel küszködők számára 2010-ben is elérhető az adósmentő csomag, melynek részeként 12-24 hónap időtartamra fizetéskönnyítést biztosítunk, ami az érintett ügyfélkör számára jelentős törlesztő részlet csökkenést jelent, illetve az ügyfél igénye szerint, futamidő hosszabbítással is kombinálható. A kisebb összegű lejárt tartozásokra részletfizetés kérhető, illetve igényelhető a hiteltörlesztés felfüggesztése 3-6 hónapig. Lakáscélú hitelek esetében a végtörlesztés, előtörlesztés költségeit csökkentjük, illetve elengedjük, valamint lehetőséget biztosítunk a hitel eredeti devizanemében történő elő- és végtörlesztésre. Biztosítjuk a devizahitelek forintra történő átváltását, ezáltal kiszámíthatóbbá válik az előírt hiteltörlesztések havi mértéke. Igény esetén, refinanszírozási lehetőséget is ajánlunk.

A jelzáloghitellel rendelkező ügyfelek részére a K&H 2010 októberétől bevezette a proaktív fizetéskönnyítési programot. Az ügyfelek részére a Bank átmeneti időszakokra (12-24 hónapra) törlesztő részletcsökkentést ajánlott fel, a szükséges szerződésmódosítási eljárás kapcsán a közjegyzői okirat díját a Bank hitelezi az ügyfél részére.

Elmondhatjuk, köszönhetően az óvatos hitelezési politikánknak, hogy hitelezett ügyfeleink köréből megközelítően 7-8% kényszerült arra, hogy részt vegyen valamelyik (reaktív, vagy proaktív) programban.

A folytatódó válság ellenére, a Bank által kezdeményezett bírósági végrehajtás keretében 2010-ben egyetlen esetben sem került sor adós vagy jelzálogkötelezett kilakoltatására a hitelfedezeti ingatlanból. A meglévő 136 385 ingatlanfedezetű hitelszerződésünknek csupán 1 %-ában, mindösszesen 1 385 esetben kényszerültünk a kölcsön- és zálogszerződés felmondására, megszüntetésére.

A K&H 2010-ben számos esetben válaszolt civil szervezetek hivatalos megkeresésére, akik többnyire fizetési haladékokat, részletfizetési lehetőséget vagy fizetéskönnyítést kértek az általuk képviselt ügyfeleknek. A Banki Hitel Károsultjainak Egyesületétől 35, a Magyar Máltai Szeretetszolgálatától 8 ilyen megkeresés érkezett.

#### → K&H TeleCenter

A telefonos ügyfélszolgálat 2009-ben 840 000, míg 2010-ben 670 000 hívást fogadott. 2010-ben a telefonos ügyfélszolgálat feladatköreit bővítve centralizáltuk a kkv ügyfelek behajtási folyamatainak egy részét. Ennek értelmében az észlelt tartozásokra a TeleCenter munkatársai figyelmeztetik az ügyfeleket, megakadályozva, hogy akár kisebb összegű, figyelmetlenség okozta tartozás miatt rossz adósként regisztrálják őket.

#### → panaszkezelés

Szakembereink és tanácsadóink minden panaszt megvizsgálunk, és egyénileg kezelnek. 2010-ben összesen 36 612 panaszt nyújtottak be a Bankhoz.

A Biztosító Panaszirodájában 2010-ben 743 panaszt regisztráltak és kezeltek.

A panaszkezelési rendszer hatékonyságát jelzi, hogy 2010-ben a K&H Bank munkatársai egy panaszt átlagosan 10, a K&H Biztosító szakemberei 8 napon belül oldottak meg.

panaszkezelési csoport által kezelt panaszok száma üzletáganként és kategóriánként (db)			
üzletág	kategória	2009	2010
lakossági	<b>lakossági összesen</b>	25 375	18 575
	számla	4 982	4 735
	betét, befektetés	875	179
	bankkártya	16 107	10 710
	hitelek	1 426	1 493
	e-bank	1 574	960
	egyéb	411	498
kkv	<b>kkv összesen</b>	2 684	2 108
	számla	817	1 506
	betét, befektetés	13	9
	bankkártya	1 233	420
	hitelek	60	25
	e-bank	457	102
	egyéb	104	46
vállalati	<b>vállalati összesen</b>	1 413	1 082
	számla	373	523
	betétek, befektetések	26	34
	hitelek	22	10
	bankkártya	351	40
	e-bank	387	403
	egyéb	254	72
biztosító	<b>biztosító összesen</b>	322	743
egyéb	<b>egyéb, nem besorolt</b>	0	14 847
<b>összes feldolgozott</b>		29 794	37 355

## → termékek, szolgáltatások



### → K&H társadalmilag felelős alap

2010-ben a K&H Alapkezelő 7 olyan alapot működtetett közel 15 milliárd forint értékben, amelyek esetében megjelenik a társadalmi felelősségvállalás gondolata. Ezek közül 1 nyíltvégű, 6 pedig tőke- és hozamvédett formában működik.

A K&H társadalmilag felelős tőke- és hozamvédett zártvégű alap háttérében olyan vállalatok állnak, amelyek megfelelnek a társadalmi felelősségvállalás szigorú kiválasztási követelményeinek.

A több mint három éve folyamatosan elérhető nyílt végű K&H öko alap optimális befektetési lehetőséget kínál olyan vállalatok értékpapírjaiba, amelyek alternatív energiával, vízkezeléssel, és a klímaváltozás kedvezőtlen hatásainak csökkentésével foglalkoznak. Az alap mögött közvetlenül KBC részvényalapok állnak, amely alapokban lévő részvények átestek az SRI szűrőn is.

A K&H öko 3. alap háttérében olyan vállalatok szerepelnek, amelyek aktívak az alternatív energiaforrások kifejlesztésében, a széndioxid kibocsátást csökkentő technikák előállításában, és a vízgazdálkodással összefüggő beruházásokból profitálnak.

Három további, tőke- és hozamvédett alapunk mögött – ebből egy euróban lett kibocsátva – a gyógyszeripari szektor áll, és ennek a növekedéséből részesedhetnek a befektetők tőkevédelem mellett. Ezek közül két alap esetében – K&H gyógyvarázs egészség alap és K&H tőkevédett gyógyszeripari alap – a K&H Alapkezelő a jegyzés arányában felajánlást is tett a K&H gyógyvarázs program részére. 2010 tavaszán az Alapkezelő 7 millió forintos eszközzademánnyal segítette a gyulai kórház gyermekosztályát.



## VI. felelősségvállalás a beszállítókkal szemben

A beszállítóink és szolgáltatóink termékeinek és elvégzett munkájának minősége nagymértékben befolyásolja a K&H Csoport teljesítményét, és az ügyfelei által történő megítélését. 2010-ben aktív szállítóink száma 4 265 volt, ez a beszerzési volumenek ésszerű összevonása miatt 861 partnerrel kevesebb, mint 2009-ben. A kiválasztásnál ügyeltünk arra, hogy a beszállítók tudatában legyenek annak, hogy tevékenységük hatással van a környezetre.

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

### → társadalmi felelősségvállalási nyilatkozat

A hazai jogszabályokat is figyelembe véve 2010-ben kidolgoztuk a „Társadalmi felelősségvállalási nyilatkozatot”, és folyamatosan beépítjük a meglévő és új beszállítói szerződésekbe. A nyilatkozat magába foglalja az etikai, a környezettudatos és társadalmilag felelős üzleti tevékenység, a korrupcióellenes, valamint az emberi jogi és munkavállalói politikával összefüggő követelményeket. 2010-ben a szerződések megközelítőleg 50%-a már tartalmazta a nyilatkozatot.

## VII. médiakapcsolatok

2010-ben a K&H csoportszinten összesen 20 sajtótájékoztatót tartott különböző témákban, kollégáink pedig mintegy 297 sajtómegkeresésre válaszoltak. A kiadott sajtóközleményeket a média munkatársai és az érdeklődők utólagosan is elérhetik a weboldalunkról.

## VIII. kapcsolat a pénzügyi elemzőkkel

2010-ben 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 – [kozvetetelek.hu](http://kozvetetelek.hu), Magyar Tőkepiac és a K&H weblapján.

## IX. felelősségvállalás a tulajdonosok, befektetők felé

### → pénzügyi adatok

#### főbb adataink:

##### → K&H Bank (2010. december 31-én)

- saját tőke (IFRS konszolidált, nem auditált): 219 milliárd forint
- mérlegfőösszeg (IFRS konszolidált, nem auditált): 3 223 milliárd forint
- adózás előtti eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): 36,1 milliárd forint
- adózás utáni eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): 27,2 milliárd forint

##### → K&H Biztosító (2010. december 31-én)

- saját tőke (IFRS konszolidált, nem auditált): 8,4 milliárd forint
- mérlegfőösszeg (IFRS konszolidált, nem auditált): 102,2 milliárd forint
- biztosítástechnikai eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): 0,7 milliárd forint
- adózás előtti eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): 0,8 milliárd forint
- adózás utáni eredmény (IFRS konszolidált, nem auditált): 0,7 milliárd forint

## X. díjazások, elismerések

### → a legjobb külföldi tulajdonú bank Magyarországon

Az EMEA Finance magazin 2010-ben is a K&H-nak adományozta a „Best Foreign Bank in Hungary”, azaz a “legjobb külföldi tulajdonú bank Magyarországon” címet. A K&H továbbra is az egyetlen magyarországi pénzintézet, amely ebben az elismerésben részesült, hiszen az EMEA Finance magazin 2008 áprilisában döntött arról, hogy létrehozza ezt a kategóriát. A tavalyi díj odaítélése után a zsűri idén is úgy döntött, hogy a bank 2009-es teljesítményét elismerve, ezúttal is a K&H-nak adományozza a címet.

### → Magyarország legjobb kereskedelemfinanszírozója

A Global Finance magazin értékelése alapján a tavalyi évhez hasonlóan 2010-ben is a K&H kapta a Magyarország legjobb kereskedelemfinanszírozója díjat. A győzteseket a lebonyolított tranzakciók volumene, a szolgáltatások minősége, a versenyképes árazás és az innovatív megoldások alapján választották ki.

### → MasterCard – Az év lakossági megtakarítási terméke 2010

Harmadik helyezést ért el a K&H prémium nagy esélyesek alap a MasterCard – Az év bankja program 2010-es megmérettetésében. Az elismerés azért is kiemelkedően megtisztelő a K&H számára, mivel a Magyarországon működő kereskedelmi bankok versenyében a hétköznapi ember által igénybe vett szolgáltatásokat és azok minőségét értékelik.

### → MasterCard – Az év ifjú bankára

Második helyezést ért el a MasterCard 2010-ben második alkalommal megrendezett nívós pályázatán Horváth István, a K&H Alapkezelő munkatársa. Az év ifjú bankára díjjal olyan szakembereket ismernek el, akik fiatal koruk ellenére egy-egy intézmény, valamint az egész szektor számára kiemelten fontos feladatot végeznek, illetve értékes eredményeket értek el az adott évben.



## → GRI – G3 index



FI – A fenntarthatósági irányelvek című kiadványban található

FJ – A fenntarthatósági jelentés 2010 című kiadványban található

GRI Indikátor	rövidített leírás	
<b>1.</b>	<b>stratégia és analízis</b>	
1.1	nyilatkozat arról, hogy a fenntarthatóság miért fontos a szervezet és stratégia számára	FI 6, FJ 3
1.2	a kulcsfontosságú hatások. Kockázatok és lehetőségek bemutatása	FI 6
<b>2.</b>	<b>szervezeti profil</b>	
2.1	a szervezet neve	FI 8, FJ 4
2.2	elsődleges márkák, termékek és / vagy szolgáltatások	FI 28, FJ 20
2.3	a szervezet működési szerkezete, ide értve a főbb részlegeket, működő cégeket, leányvállalatokat és vegyes vállalatokat	FJ 4
2.4	a szervezet központjának helyszíne	FI 8, FJ 2
2.5	azoknak az országoknak a száma, amelyekben a vállalat működik, valamint nevük is, ahol a szervezetnek a legjelentősebb egységei vannak, vagy amelyek különösen fontosak a jelentésben bemutatott fenntarthatósági kérdések szempontjából	FI 8
2.6	a tulajdon természetére és jogi formájára	FJ 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 16, 23
2.9	a szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt változások	FJ 4
2.10	a jelentéstételi időszak alatt kapott kitüntetések és díjak	FJ 24
<b>3.</b>	<b>a jelentés paraméterei</b>	
3.1	a jelentéstételi időszak meghatározása (pl. pénzügyi / naptári év), amelyre az információk vonatkoznak	FJ 3
3.2	a legutóbbi jelentés dátuma (ha volt ilyen)	FJ 3
3.3	a jelentéstételi ciklus meghatározása (éve, kétéves, stb.)	FJ 3
3.4	elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel vagy a jelentés tartalmával kapcsolatban	FI 34, FJ 2
3.5	azon folyamat bemutatása, amely során a jelentés tartalmának meghatározása történt	FJ 3
3.6	a jelentés határa (pl.: országok, divíziók, bérbe adott létesítmények, vegyes vállalatok, beszállítók)	FJ 4
3.12	GRI tartalmi index	FJ 25
<b>4.</b>	<b>irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek</b>	
4.1	a szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	FJ 4
4.4	milyen mechanizmusok léteznek arra, hogy a részvényesek és alkalmazottak javaslatokat tegyenek, vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára	FJ 5
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 5
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, FJ 5
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 4, 6
4.13	tagság egyesületekben (pl. szakmai / ágazati egyesületek) és / vagy nemzeti / nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	FI 27, FJ 4
4.14	azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet bármilyen formájú párbeszédet folytat	FI 8, FJ 4
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
<b>5.</b>	<b>vezetési szemlélet és teljesítmény indikátorok</b>	

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 8-12, 14, 23
EC8	elsősorban közhasznú céllal megvalósított – kereskedelmi, természetbeni vagy közérdekű kötelezettségvállalás útján végrehajtott, infrastrukturális befektetések és szolgáltatások fejlesztése és hatása	FI 22
EC9	jelentős és közvetlen gazdasági hatások megértése, beleértve a hatások mértékét is	FJ 20
EN	környezeti teljesítmény indikátorok	
EN3	közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	FJ 8
EN5	az energiatakarékosági és az energiahatékonysági intézkedések révén megtakarított energia mennyisége	FJ 7
EN6	a megújuló energiaforrások használatára épülő és energia-hatékony termékek és szolgáltatások előállítására irányuló kezdeményezések, valamint az ezek által megtakarított energia	FJ 6, 7
EN16	a közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya	FJ 8
EN18	az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését célzó kezdeményezések, és az elért kibocsátás csökkenések	FJ 8
EN22	az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási módszer szerinti bontásban	FI 17, FJ 7
EN26	a termékek és szolgáltatások környezeti hatásainak mérséklését célzó kezdeményezések és a hatás mérséklésének mértéke	FI 17, FJ 6-8
EN29	a termékek és más, a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaerő szállításának jelentősebb környezeti hatásai	FI 17
LA	munkaügyi gyakorlat és tisztességes munka	
LA1	a munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, a régiók szerint	FJ 16
LA3	a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíjazott alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban	FI 21, 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	FI 21, FJ 15
LA7	sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régióként	FJ 16
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 16
LA11	a képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	FI 20, FJ 13, 14
LA12	azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	FI 20, 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 16
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 8-12, FJ 18, 19
SO4	korruptciós eseményekkel kapcsolatos válaszlépések	FI 11
PR	termékfelelősség	
PR5	a vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok és eredmények	FI 29, FJ 18-20