



felelősségvállalás
a teljes életért
dönts okosan!

K&H Csoport

fenntarthatósági jelentés

2011



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, 2012

felelős kiadó

Hendrik Scheerlinck, vezérigazgató



→ **tartalomjegyzék**

impreszum	2
I. vezérigazgatói előszó	4
II. K&H Csoport bemutatása	5
CSR Bizottság	6
III. felelősségvállalás a közösség felé	7
környezetvédelem	7
új székház	7
erőforrás-takarékosság	7
energiafelhasználás	7
zöld fiókok	8
környezetvédelmi adataink	8
közösségi szerepvállalás	10
gyermekegészségügy	10
sport	12
előadó-művészet	13
fiatalok oktatása	13
műtárggyűjtemény újjáépítése	13
IV. felelősségvállalás a munkavállalók felé	14
jelenlegi munkavállalók	14
humán erőforrás fejlesztés, tudásmenedzsment	14
karriertervezés és fejlesztés	14
kellémes munkakörnyezet	15
juttatások	15
egészségesebb munkatársak	15
program kismamáknak	16
munkavállalói statisztikák	16
munkabiztonság, bankbiztonság	17
belső kommunikáció	18
dolgozói sportnap	18
szakszervezet	18
potenciális munkavállalók, frissen végzett diákok, pénzügy szakos hallgatók	19
K&H diákkupa	19
V. felelősségvállalás az ügyfelek felé	20
ügyfelek segítése	20
akadálymentesítés	20
K&H TeleCenter	21
e-bank	21
panaszkezelés	21
termékek, szolgáltatások	22
társadalmilag felelős alapok	22
zöld hitel	23
VI. felelősségvállalás a beszállítókkal szemben	24
VII. felelősségvállalás a nyilvánosság felé	25
VIII. felelősségvállalás a tulajdonosok, befektetők felé	26
kapcsolat a pénzügyi elemzőkkel	26
pénzügyi adatok	26
IX. díjazások, elismerések	27
GRI – G3 index	28

I. vezérigazgatói előszó

Köszönöm, hogy kezébe vette a K&H Csoport 2011-es évről szóló fenntarthatósági jelentését, és megtisztel bennünket figyelmével! Idén hatodik alkalommal mutatjuk be részletesen a fenntarthatóság jegyében végzett egész éves tevékenységünket.

Ebben a hosszabb idő óta nehéz gazdasági helyzetben is fontosnak tartjuk, hogy töretlenül tovább vigyük a korábbi években elindított kezdeményezéseinket. Valljuk, hogy a magas színvonalú pénzügyi szolgáltatáson túl felelősséggel tartozunk a minket körülvevő gazdaság, társadalom és környezet fenntarthatósága iránt is. A K&H Csoport célja, hogy dinamikus működése során úgy hozzon okos döntéseket, hogy közben a jelen és jövő társadalmá számára elősegítse a teljes élet megvalósítását.

Kiemelt CSR területeink változatlanok: 2011-ben is a környezetvédelem, a gyermek-egészségügy és a sport területére koncentráltunk, valamint kiemelt figyelmet fordítottunk a vonzó munkahely kialakítására és fenntartására. Az új székházba való költözéssel jelentős lépéseket tettünk az energiafelhasználásunk csökkentése érdekében, és egyúttal mintegy 2 500 munkatársunk számára teremtettünk modern, dinamikus és egészséges munkakörülményeket. 2011-ben jubileumot ünnepeltünk, hiszen immár tíz éve járultunk hozzá támogatóként a Magyar Olimpiai Csapat, öt éve pedig a Magyar Paralimpiai Csapat sikereihez. Bankkártya-programunkat megújítottuk, és az őszi fordulóban már teljes mértékben a nagyközönségre bíztuk a támogatásban részesülő sportolók kiválasztását. Az önkéntesség évében a gyermekegészségügy területén kiemelt hangsúlyt fektettünk a közösségi összefogásra. Munkatársaink, partnereink és ügyfeleink is aktívan részt vettek a programban: mesét olvastak, valamint játékokat és könyveket gyűjtöttek a kórházban fekvő kis betegeknek.

Büszkék vagyunk arra, hogy a társadalmi felelősségvállalás területén tett erőfeszítéseinkért 2011-ben nemzetközi elismerésben részesültünk: a Global Banking & Finance Review üzleti portál nekünk ítélte „a CSR programok területén legjobb szereplő Magyarországon 2011-ben” díjat. Így tudjuk, hogy jó úton haladunk, és ez újabb lendületet ad számunkra, hogy a nehéz körülmények ellenére is folytassuk kezdeményezéseinket. Bízunk abban, hogy tevékenységünk ösztönzőleg hat a gazdaság más szereplőire is.

Hendrik Scheerlinck
vezérigazgató



II. K&H Csoport bemutatása

→ a K&H Bank Igazgatósága

(2011. 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

(2011. december 31-i állapot)

- Philip Marck (elnök)
- Dirk Laureyns
- Kovács Zsuzsanna

→ a K&H Biztosító Ügydöntő Felügyelő Bizottsága

(2011. december 31-i állapot)

- Johan B.P. Daemen (elnök)
- Hendrik Scheerlinck
- Walter J.M. Bogaerts

→ K&H Bank tulajdonosi struktúrája

(2011. december 31-i állapot)

- KBC Bank N. V.: 100%
- lakossági fiókok száma: 236
- vállalati fiókok száma: 10
- könyvvizsgáló: Ernst&Young

→ K&H Biztosító tulajdonosi struktúrája

(2011. december 31-i állapot)

- KBC Insurance N. V.: 100%

→ főbb tagságok szakmai szervezetekben

- Magyar Bankszövetség
- 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)
- Komárom Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara
- Pénzügykutató Részvénytársaság
- Magyar Létesítménygazdálkodási Szövetség
- The Trilateral Commission (Europe)
- Akadémiai Klub Egyesület
- Deloitte Zrt.
- Magyar SEPA Egyesület
- SALDO Pénzügyi tanácsadó és Informatikai Zrt.
- Projektfinanszírozási Klub K&K pro Bt.
- Hírös Kulcs Kamarai Gazdaságfejlesztő és Szervezői Kft.
- SOL MO Tanuló Szervezetek a Fenntarthatóságért Alapítvány
- The Association of Chartered Certified Accountants (ACCA)
- Hungarian Business Leaders Forum (HBLF)
- Magyar Biztosítók Szövetsége
- Magyar Szálloda Szövetség

→ azonosított érintett csoportjaink

- ügyfelek
 - meglévő ügyfelek
 - panaszos ügyfelek
- közösség
 - széles nagyközönség
 - helyi közösségek
 - kormányzatok / 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 2009-ben hozta létre CSR Bizottságát, amely rendszeresen ülésezik, és irányítja, felügyeli a Csoport társadalmi felelősségvállalási tevékenységét.

2011-ben a korábbi években elindított kezdeményezéseinket folytattuk, valamint a Bizottság napirendre tűzte az előző év során számszerűsített, 2013-ig elérendő célok időarányos alakulásának vizsgálatát. A HR területén az ismételten dolgozni kívánó kismamák visszavételével, a környezetvédelem területén pedig az elektromos energiafelhasználás csökkentésével kapcsolatos eredmények alakulását vizsgáltuk. 2011-ben a szülési szabadság után visszatérni kívánók közel 70%-át sikerült újra munkába állítanunk, amivel sikerült jelentősen meghaladnunk az előirányzott 60%-os mutatót. Az energiafelhasználás tekintetében a 2013-ig kitűzött céljaink eléréséhez az új székházunk megépítésével jelentős lépéseket tettünk, azonban az ennek eredményeként várható energia megtakarítás a 2011-es évben még nem realizálódott az új és a régi székház közel fél éven át tartó párhuzamos használata miatt.

Változatlanul fontosnak tartjuk nyomon követni a CSR ismeretek képzésbe történő integráltságát, így belső tréneink CSR alapismereti oktatásban részesültek.

Minden évben visszatérő feladat anyavállalatunk, a KBC Csoport egységes közösségi szerepvállalási politikájának tudatosítása a munkatársaink körében a belső kommunikációs csatornákon, és az azokhoz kapcsolódó eredmények nyomon követése az egyes szakterületeknek címzett kérdőívek segítségével.

III. felelősségvállalás a közösség felé

→ környezetvédelem

→ új székház

Az új székházunk kialakításánál a vonzó munkahely megteremtése és a környezetvédelem iránt érzett elkötelezettség elsődleges helyen szerepelt, és a tervezésnél az energiafelhasználás jelentős csökkentésére törekedtünk.

Az új székháznak köszönhetően hosszú távon várhatóan összességében 30-40%-kal csökkenni fog az energiafelhasználás a korábbi évekhez képest. A hőszivattyúk egész évben lehetővé teszik a környezetbarát energia kiaknázását, használatukkal a fűtési célokra fordított energiafelhasználás jóval alacsonyabb, mint az egyéb hagyományos fűtési technológiáknál. A Duna kavicságyába fúrt kutak gépészeti célokhoz biztosítják a szükséges vízmennyiséget, csökkentve ezzel a hálózati víz használatát. A hűtő-fűtő álmennyezet, valamint az energiatakarékos lámpatestek is jelentős megtakarítást eredményeznek. Vízta-
karékosság céljából az esővizet is hasznosítjuk a zöldfelületek öntözésénél.

Az új székházban dolgozó munkatársaink számára épületismertetőben gyűjtöttük össze az irodaház környezettudatos és takarékos használatára vonatkozó elvárásokat, ezzel is elősegítve a zöld gondolkodásmód beépülését a vállalat működésébe.

→ erőforrás-takarékosság

2011-ben sikeresen befejeztük a teljes fiókhálózatunk freonmentesítését, amely részeként korszerű, energiatakarékos klímaberendezéseket telepítettünk. Néhány fiók esetében kísérleti jelleggel megkezdtuk a LED-es fényforrások telepítését is.

2011-ben sikerült az előző évben elkezdett cégfelirati rendszer korszerűsítését is befejezni, így már az összes cégfeliratunk LED-es technológiával működik.

A környezetvédelemért hatékonyan akkor tudunk lépéseket tenni, ha a környezetbarát intézkedések beépülnek a vállalati gondolkodásmódba. 2011-ben is folyamatosan kommunikáltuk javaslatainkat munkatársaink részére, melynek eredményeként kollégáink ügyelnek arra, hogy a munkaidő lejárta után kikapcsolják a számítógépeket, lekapcsolják a villanyt, a székházban szelektíven gyűjtik a hulladékot, valamint csak indokolt esetben nyomtatnak, hiszen a kis döntéseknél is lényeges a környezetbarát gondolkodás.

→ energiafelhasználás

Az energiafelhasználásunk csökkentése érdekében az új székházba költözéssel hosszútávon jelentős lépéseket tettünk, azonban villamosenergia felhasználásunk és gázfogyasztásunk 2011-ben átmenetileg növekedett, megközelítőleg 5-6%-kal, mivel az új székházba fokozatosan, több ütemben költöztünk át, és közel fél éven át párhuzamosan használtuk a régi és az új épületet is.

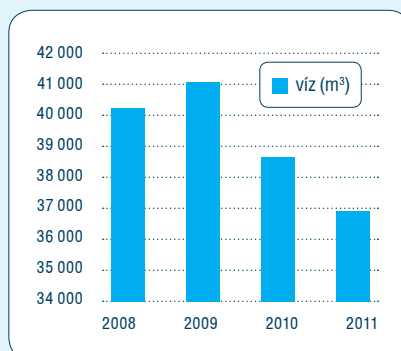
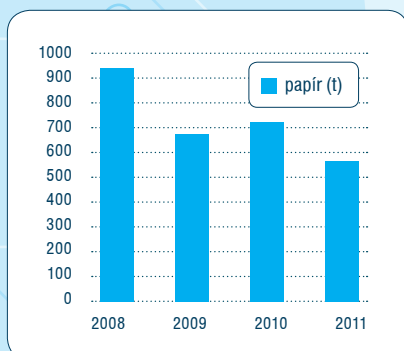


→ **zöld fiókok**

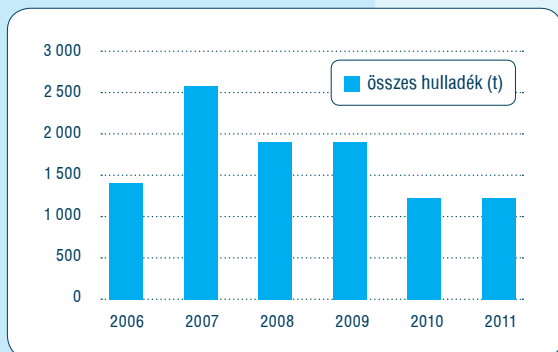
2011-ben újabb 3 bankfiókot alakítottunk át zöldfiókká Siklóson, Hajdúszoboszlón és Békéscsabán. A megelőző években átalakított fiókokkal együttvéve összesen 9 K&H zöldfiók működik hazánkban, amelyek a fosszilis energiahordozók kiiktatásának köszönhetően egyáltalán nem szennyezik a levegőt.

→ **környezetvédelmi adataink**

a papírfelhasználás és a vízfelhasználás alakulása								
	2008		2009		2010		2011	
	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás
papír (t)	4 523	936	4 373	667	4 376	717	4 261	564
létszámarányos felhasználás (t)		0,21		0,15		0,16		0,11
víz (m ³)	4 523	40 224	4 373	41 088	4 376	38 660	4 261	36 925
létszámarányos felhasználás (m ³)		8,89		9,40		8,83		8,67

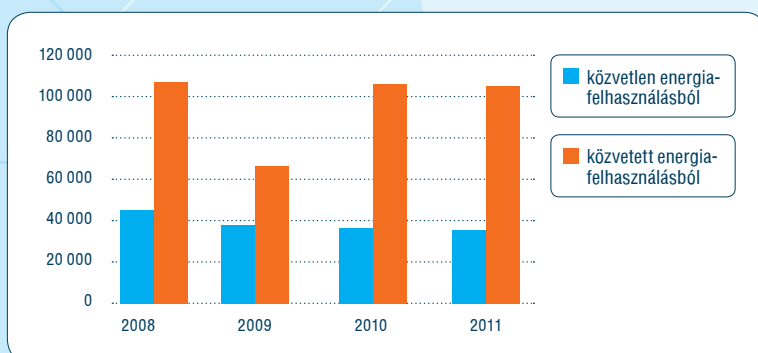


a hulladék mennyisége és felhasználása (tonnában)						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
szelektált és újrahasznosított	72	122	223	149	159	167
égetőbe	nincs adat	585	22	26	16	9
szemétszállítást végző cég lerakóhelyére	1 005	1 980	1 669	1 747	1 047	1 046
összes hulladék	1 403	2 565	1 914	1 922	1 222	1 222



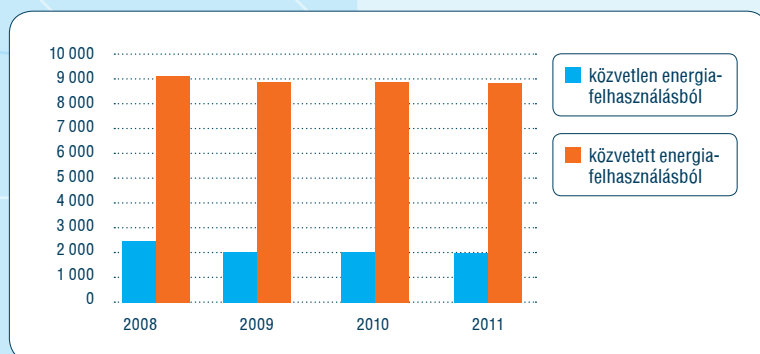
A hulladék-felhasználási kimutatást tekintve 2011-ben is folytatódott a pozitív változás: 8 tonnával nőtt a szelektált és újrahasznosított szemét mennyisége, és körülbelül 44%-kal csökkent az égetőbe szállított hulladék.

éves gázfelhasználás (GJ)				
	2008	2009	2010	2011
közvetlen energiafelhasználásból				
gáz fogyasztásból	44 840	37 084	36 200	35 900
gázolaj fogyasztásból	42	0	-	0
összesen	44 882	37 084	36 200	35 900
közvetett energiafelhasználásból				
áram fogyasztásból (kWh/GJ)	67 895	65 520	65 465	65 432
egyéb energia (távfűtés)	39 353	39 619	39 393	39 110
összesen	107 248	65 520	104 858	104 542
mindösszesen	152 130	102 604	141 058	140 442



2011-ben sikerült tovább csökkenteni a közvetlen energiafelhasználásból származó gázfogyasztás mértékét összesen 300 GJ-vel. A 2010-es adatokhoz viszonyítva az áram és a távfűtés energiafelhasználást is csökkenteni tudtuk.

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



→ közösségi szerepvállalás

2011-ben a K&H Csoport közösségi kezdeményezései – a korábbi évekhez hasonlóan – 4 fő területen valósultak meg: gyermek-egészségügy, sport, előadó-művészet és fiatalok oktatása.

gyermekegészségügy

→ K&H gyógyvarázs

Vállalatunk immáron 8 éve elkötelezett támogatója a gyermek-egészségügynek. Tudatosan ügyelünk rá, hogy az egészségügy változó igényeinek megfelelő támogatást nyújtsunk az intézeteknek. 2011-ben a gyermekszemészet és a gyermek fül-orr-gégészet került előtérbe. 2011 az önkéntesség éve volt, így törekedtünk rá, hogy a műszeradományokon kívül a közösséget, a társadalom tagjait és munkatársainkat is minél inkább aktívan is bevonjuk a segítségnyújtásba.

→ országos műszerpályázat

2011-ben 7 megye 8 kórháza, illetve rendelőintézete, és 4 mentőállomás gyermekgyógyász főorvosa vehette át a K&H gyógyvarázs pályázat során elnyert, mintegy 25 millió forint összértékű gyermekgyógyászati és mentési eszközöket.

„A K&H gyógyvarázs támogatása révén egy korszerű binocularis szemtűkőr eszközt szerezhettünk be, amely segítségével



sokkal könnyebben és gyorsabban tudjuk végezni a gyerekeknél a szemfenék vizsgálatát. A hordozható kivitel lehetővé teszi a rendelőn kívüli használatot is, így konzíliumok során is alkalmazhatjuk. A fennmaradó összegből a mindennapi szemészeti alapvizsgálatok során nélkülözhetetlen próbakeret és próba lencsesor került megvásárlásra, amelyek nagyban hozzájárulnak osztályunk hatékonyabb működéséhez., – Dr. Czigány Róbert, a nagykanizsai Kanizsai Dorottya Kórház Szemészeti Osztályának osztályvezető főorvosa, a pályázat egyik nyertese.

→ karácsonyi műszertámogatás

Az ügyfeleink és üzleti partnereink ajándékozására szánt összeget 2011 karácsonyán is a K&H gyógyvarázs program számára ajánlottuk fel: 2 kórház és 3 mentőállomás részére összesen 8 millió forint értékben vásároltunk életmentő eszközöket.

→ kártyaprogram

A korábbi évekhez hasonlóan 2011-ben is folytattuk bankkártya-programunkat, amely során minden 1 000 forint értékű K&H MasterCard bankkártyás vásárlás után saját bevételünkből egy forintot különítettünk el a K&H gyógyvarázs program számára. A 2010-es évben befolyt 18,1 millió forintból 2011 májusában 10 kórház és mentőállomás számára tudtunk orvosi műszereket, illetve berendezéseket vásárolni.

→ programok az önkéntesség jegyében meseolvasó kisdoktorok

A gyermekek lelki egészségét is szem előtt tartjuk, ezért minden évben szórakoztató gyermekprogramokkal segítjük a kis betegek gyógyulását. 2011-ben a meseolvasó kisdoktorok program keretében középiskolai osztályok látogattak el önkéntesként egy-egy közeli kórházba, hogy mesét olvassanak a beteg gyermekeknek. Országsszerte 15 alkalommal, összesen több mint 100 diák járult hozzá a mese gyógyító erejével ahhoz, hogy könnyebben teljen a kicsik számára a kórházi tartózkodás.

ügyfeleink segítése a gyógyításban

Országos fiókhálózatunk 50 fiókjában játék- és könyvgyűjtést is hirdettünk, és ügyfeleinknek köszönhetően mintegy 5 000 darab játékot és 2 000 darab könyvet, összesen 135 ládányi csomagot tudtunk átadni 35 kórház kis betegei számára.

Májusban 900 fociabdát adományoztunk három intézetnek, melyek a központi idegrendszer károsodása következtében mozgássérült gyermekek fejlesztésével foglalkoznak.

Kisvállalkozói ügyfelünk, a Gravoform felajánlásából pedig 500 000 forintos támogatást kapott a móri mentőállomás.

A K&H private banking igazgatóság 2011 karácsonyán immár harmadik alkalommal kapcsolódott a K&H gyógyvarázs programhoz, és ügyfelei döntése alapján ezúttal a Soproni Erzsébet Kórház Csecsemő- és Gyermeosztály részére vásárolt egy 533 400 forint értékű műszert.

munkatársaink segítése a gyógyításban

Munkatársaink is szívükön viselik a beteg kisgyermek sorsát, és a saját eszközeikkel támogatják a K&H gyógyvarázs programot. 2011-ben összesen 1,5 millió forint értékben ajánlották fel 2010. évi személyi jövedelemadójuk 1%-át a K&H gyógyvarázs program számára. Ebből az összegből a Peter Cerny Alapítvány kapta meg a pályázaton igényelt berendezést.

A belső szervezeti egységek karácsonyi vacsorájához biztosított munkáltatói hozzájárulást 2011-ben is felajánlhatták dolgozóink, így a Szemem Fénye Alapítvány gyermekhospice tevékenységét 627 000 forinttal tudtuk támogatni.

Karácsonyra készülődve munkatársaink is csatlakoztak a meseolvasáshoz: közel 50 önkéntes kollégánk látogatott el egy-egy kórház gyermekosztályára, és mesét olvastak a kis betegeknek.

2011-ben összesen 141 munkatársunk jelentkezett véradásra, akikből mintegy 63,45 litert vettek le az Országos Vérellátó Szolgálat szakemberei.



sport

A K&H Csoport 2011-ben is segítséget nyújtott az élsportolók felkészüléséhez a 2012-es londoni olimpiai és paralimpiai játékokra, és jubileumot is ünnepeltünk, hiszen a K&H tíz éve a Magyar Olimpiai Csapat, öt éve pedig a Magyar Paralimpiai Csapat Pénzintézete.

„A K&H Csoport immár hosszú ideje a Magyar Olimpiai Bizottság és a Magyar Paralimpiai Bizottság elkötelezett támogatója. 2006 óta a K&H egyéni támogatásban részesíti a magyar élsportolókat, a K&H olimpiai és paralimpiai kártyaprogram révén, hogy segítse őket a hazai és a nemzetközi versenyekre való felkészülésükben. Már túl vagyunk a jubileumi 10. díjátadó ünnepségen is. Örülünk annak, hogy a K&H azonosulni tud a Magyar Olimpiai Bizottság és a Magyar Paralimpiai Bizottság értékrendszerével. A pénzintézet segítségével az olimpiakonok és paralimpiakonok nyugodt körülmények között tudnak felkészülni a hamarosan kezdődő londoni megmérettetésre. A sportolók és a Magyar Olimpiai Bizottság nevében köszönjük a támogatást!” (Borkai Zsolt, a Magyar Olimpiai Bizottság elnöke)

„A K&H Bank, a Magyar Paralimpiai Bizottság gyémántfokozatú szponzoraként a gyakorlatban is tanúbizonyságát adja annak, mennyire fontos számára a társadalmi szerepvállalás, a szegregáció megszüntetése a társadalomban. A K&H olimpiai és paralimpiai kártyaprogram erkölcsileg és anyagilag is nagyon komoly segítséget jelent paralimpiakonjaink számára. A jubileumhoz tiszta szívünkkel gratulálunk, és hasonlóan sikeres folytatást kívánunk!” (Gömöri Zsolt, a Magyar Paralimpiai Bizottság elnöke)

Az élsport mellett olyan tömegsport-rendezvényeket is rendszeresen támogatunk, melyek a mozogni vágyó nagyközönséget célozzák.

→ K&H olimpiai futónapok

2011-ben immáron nyolcadik alkalommal, 5 vidéki városban került megrendezésre a K&H olimpiai futónap-sorozat: Szegeden, Kaposváron, Kecskeméten, Dunaújvárosban, és Veszprémben. A mozgásra vágyók ezenkívül a budapesti K&H olimpiai maraton és félmaraton váltófutáson mérették meg magukat májusban. A futónapokon összesen 18 600 fő vett részt, köztük 180 munkatársunk is.

→ K&H olimpiai kerékpáros nap

2011 szeptemberében második alkalommal került megrendezésre a K&H nagyszabású szabadidősport rendezvénye, a budapesti 2. K&H olimpiai kerékpáros nap. A tavalyi évhez képest megduplázódott a résztvevők száma, mintegy 10 000 fő látogatott el az eseményre, családok, baráti társaságok, fiatalok és idősebbek egyaránt. A mozogni vágyók olimpiakonokkal, a kerékpársport ismert alakjaival, illetve a klasszikus és az extrém szakágak képviselőivel is találkozhattak.

→ K&H kártyaprogram az olimpiakonok és a paralimpiakonok támogatásáért

A K&H olimpiai és paralimpiai kártyaprogramja 2006-ban indult újtárra, és az elmúlt évek során összesen 28 sportoló felkészülését támogattuk 27 millió forinttal. Vállalatunk 2011-ben 6 kiváló sportolónak adta át az egyösszegű támogatását. Tavasszal az olimpiakon jelöltek esetén két külön kategória is bevezetésre került: az olimpiakon „Reménység” kategória, azaz a pályájuk elején lévő sportolók támogatása, valamint a „Felnőtt” kategória, ahol a már kiváló eredményeket elért élsportolókat díjazzuk.



Tavasszal 1 millió forinttal támogattuk „Reménység” kategóriában Kapás Boglárka úszót, „Felnőtt” kategóriában Mészáros Anett cselgáncsozót, a paralimpiai sportolóink közül pedig Vereczkei Zsolt paraúszó felkészüléséhez tudtunk anyagilag hozzájárulni.

A program során először teljes mértékben a nagyközönség döntésére volt bízva a sportolók kiválasztása az őszi fordulóban. Az olimpikon „Reménység” kategóriában Pásztor Bence kalapácsvetőnek, „Felnőtt” kategóriában Kis Gergő úszónak, paralimpikon kategóriában pedig Tóth Tamás paraúszónak adhattuk át az 1-1 millió forintos támogatást, hogy segítsük a 2012-es londoni olimpiai és paralimpiai játékokra való felkészülésüket.

előadó-művészet

→ K&H, a Sziget Bankja

2011-ben hetedik éve várta a K&H banki és pénzügyi szolgáltatásokkal a Sziget Fesztivál látogatóit. Összesen 6 készpénzfelvételt biztosító, éjjel-nappal használható ATM-et működtettünk.

fiatalok oktatása

A K&H Csoport kiemelten fontosnak tartja a fiatalok pénzügyi oktatását, hogy felnőttként jobban eligazodjanak a pénz világában, és tudatos döntéseket hozzanak. Ennek jegyében a 2010/2011-es tanévben újjá indítottuk az általános iskolások számára az egész tanéven át zajló, háromfordulós K&H Vigyázz, Kész, Pénz! országos tudásversenyt, amelyre az első évben 89 iskolából 150 csapat és összesen 600 tanuló jelentkezett. A 2011/2012-es tanévben folytattuk a kezdeményezést, és az országos pénzügyi vetélkedőre ezúttal 4 kategóriában (1-2., 3-4., 5-6., illetve 7-8. osztályos) nevezhettek a 3-5 fős általános iskolás csapatok. Az előző évhez képest háromszor több, 226 iskolából 539 csapat jelentkezett a versenyre, a versenyben részt vevő tanulók száma pedig megkétszereződött: összesen 2700 kisdíák dolgozott az első forduló feladatain. A legügyesebbek a 2012 márciusában induló regionális középdöntőkön – Zalaegerszeg, Győr, Miskolc, Szeged, Budapest, Pécs, Debrecen, Kecskemét – mérhették össze tudásukat; a döntőre pedig májusban, Budapesten került sor. A verseny során a K&H Csoport nemcsak a diákokat, hanem az iskolákat és a pedagógusokat is díjazta.

műtárggyűjtemény újjáépítése

A K&H továbbra is fenntartja korábban megfogalmazott célját, és folytatja „művészet egy jobb, teljesebb világért” gyűjteményének építését. 2011-ben újabb 7 műtárgy került a kollekcióba. Az összeállítás a gyűjtemény egészéhez hasonlóan tükrözi mindazokat az értékeket, amelyeket a K&H vállalatként is vall, vagyis a dinamizmust, a megújulni tudást, a társadalmi mozzanatok iránti érzékenységet éppúgy, mint a tartós értékteremtésre, és a megbízhatóságra való törekvést.

A piaci műtárgyvásárlás során – a közreműködő művészeti tanácsadó testület javaslata alapján – három művész, Révész László, Csiszér Zsuzsi és Ferenczy Zsolt egy-egy alkotásával bővült a műtárggyűjtemény.

2011-ben a K&H alkotói ösztöndíj program keretében Miklós Hajnal festőművész részesült fél éven keresztül havi 125 000 forintos támogatásban, és a pályázat új elemeként a K&H Csoport három további művésztől, Csató Józseftől, Missetics Mátyástól, és Szabó Klára Petrától vásárolt meg egy-egy alkotást a fiatal művészhelyeségek támogatása érdekében. Az előző ösztöndíj időszak lezárásaként Navratil Judit festőművész egyik alkotása is bekerült a gyűjteménybe.

IV. felelősségvállalás a munkavállalók felé

A vállalat hosszútávon is magas színvonalú működéséhez elengedhetetlenek a kellőképpen képzett és motivált kollégák. Vállalati stratégiánk tervezésekor mindig szem előtt tartjuk kollégáink érdekeit is, és számtalan képzést biztosítunk számukra, hogy elősegítsük szakmai előmenetelüket. Ennek eredményeként munkatársaink felkészültek, termék- és rendszerismeretük naprakész.

A vonzó munkahely kialakítását kiemelt területként kezeljük a fenntarthatósági stratégiánkban.

→ jelenlegi munkavállalók

→ humánerőforrás fejlesztés, tudásmenedzsment

Munkatársaink számára széles palettán kínálunk képzéseket, hogy lehetőséget adjunk a szakmai előmenetelre. Vezetőképzés, nyelvi képzés, készségfejlesztői és szakmai oktatások egyaránt elérhetőek számukra. Helyi képviselőink részére pénzügyi, biztosítási tevékenységük folytatásához a szükséges kötelező hatósági képzéseket és vizsgákat megszervezzük, ezen felül termékotlatási és különböző eladás technikai készségfejlesztéseket is tartunk. A legnépszerűbb programjaink azok, amelyeket saját szakértő kollégáink tartanak, bank specifikussá téve a piaci ismereteket, információkat.

2011-ben a Bank munkatársai számára 476 féle képzés volt elérhető, és összesen 1003 képzést szerveztünk (2010-ben: 1164). A Biztosító munkatársai 2011-ben 23 féle képzésen vehettek részt (2010-ben: 28).

A Bank esetében az egy főre eső képzési napok száma az előző évhez képest nem változott, 2011-ben is 9 napnyi képzés jutott egy munkatársra, azonban a képzésekre fordított összegben megtakarítást tudtunk elérni: összesen 434 millió forintot költöttünk erre a célra (2010-ben: 480 millió forint), az egy főre eső összeg éves szinten átlagosan 124 ezer forint volt (2010-ben: 131 ezer forint).

A képzések minőségére 2011-ben is ügyeltünk, a résztvevők elégedettségi mutatója 96,7% volt.

A saját képzéseinken túl tanulmányi szerződéses pályázatot hirdetünk meg évente kétszer, melynek keretében átvállaljuk az iskolarendszerű vagy képesítést adó képzések finanszírozását a tanulmányi szerződések megkötése mellett. 2011-ben összesen 134 kollégánk tanulmányát tudtuk támogatni, köztük 47 új támogatást igénylő jelentkezőjét is.

→ karriertervezés és fejlesztés

Karrierfejlesztési programjaink célja a tehetséges, vezetői potenciállal rendelkező, kiválóan teljesítő kollégák kiválasztása, rendszeres képzési programokon túlmutató fejlesztése, és a szakterületek közötti rotálása. Mindez nélkülözhetetlen annak érdekében, hogy rendelkezésre álljon a Top 100 vezetői pozíciókat, valamint a hálózati kulcsmunkaköröket betölteni képes vezetői kör és utánpótlás. Ezeket a célokat szolgálja a KBC Talent Bank és a K&H Hálózati vezetői programunk, melyben a 2011-es év során 74, illetve 15 munkatársunk vett részt. Közülük 7 fő kolléga került kinevezésre a Top 100 pozícióba, 2 fő pedig fiókvezetőnek.



2011-es évben összesen 238 fő vett részt karrierfejlesztési programban, 22 fővel több, mint 2010-ben, és összesen 49,2 millió forintot fordított a K&H Csoport erre a célra. 2010-ben ez az összeg 105,4 millió forint volt, a a felsővezetők részére szervezett vezetői akadémia miatt.

→ **kellemes munkakörnyezet**

2011-ben elkészült a K&H Csoport új székháza, amely mintegy 2500 munkavállalónk számára biztosít a kor követelményeinek megfelelő, modern és egészséges munkakörnyezetet. Kollégáink kényelmét szolgálják a korszerű irodákon, munkaállomásokon és tárgyalókon túl a tusolókkal ellátott kerékpáros öltözők, az irodaszinteken található zuhanyzók, és a panoráma teraszos étterem. Az irodákban hűtő-fűtő álmennyezetek biztosítják a megfelelő hőmérsékletet a munkához. A mélygarázsban külön autómosó is a munkatársak rendelkezésére áll.

Az irodai belső berendezések esztétikusak, kényelmesek, ugyanakkor praktikusak. A biztonságos és ergonómikus munkakörülmények megteremtése érdekében tett intézkedéseink további elemeként 2011-ben 300 munkaállomást modernizáltunk a GLOW Workstation program keretében, valamint évek óta folyamatosan korszerűsítjük a monitorokat. Idén 850 darab monitort cseréltünk le 22"-os LCD monitorokra, a teljes gépparkot tekintve így 2011 végére a hagyományos monitorok aránya 0,47%-ra csökkent. 100 speciális területen az alkalmazottaknak dupla 22"-os monitort bocsátottunk a rendelkezésükre. 2012-ben terveink szerint tovább folytatjuk a géppark korszerűsítését.

→ **juttatások**

Munkatársaink elégedettsége és motiváltsága érdekében 2011-ben is ügyeltünk a kiemelkedő teljesítmények elismerésére. Mindemellett figyelmet fordítottunk a munkahelyek megtartására, ennek elősegítése érdekében az éves béremelést az alacsonyabb besorolású munkatársakra korlátoztuk.

2011-ben a Biztosítónál adminisztratív és alacsonyabb bérezésű szakértői munkakörben átlagos differenciált 3%-os béremelésre került sor. A Bankban 2011. április 1-jétől 3%-os általános bérfelvezést hajtottunk végre egyénileg differenciáltan a kompetencia értékelés eredménye és a piaci bérbeállítás alapján a beosztott, szakértő és alsóvezető munkatársak esetén. A felsővezetők 2011-ben nem részesültek béremelésben.

A Bankban a javadalmazási rendszerben nem történt változás, de hangsúlyos elem volt a belső besorolási rendszer átalakítása.

→ **egészségesebb munkatársak**

A munkatársak egészsége elengedhetetlen a vállalat megfelelő működéséhez, ezért ügyelünk arra, hogy kollégáink rendszeres egészségügyi vizsgálatokon vegyenek részt. 2011-ben közel 600 fővel többen látogattak el a szűrésekre, mint 2010-ben. A K&H Csoport 28,5 millió forint összeget fordított 2011-ben egészségvédelemre és egészségügyi szolgáltatásokra.

A rendszeres mozgás is az egészséges életmód elengedhetetlen része, ezért az új székház környékén működő fitness és konditerem szolgáltatásait az alkalmazottak kedvezményes áron vehetik igénybe.

2011-ben is megszerveztük az influenza elleni védőoltás beadatását, 99 munkatársunk élt is a lehetőséggel.



egészségügyi vizsgálatokon részt vettek száma

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

A táblázatban szereplő adatokon túl a Csoport dolgozói sportnapján, a K&H olimpián is mintegy 100 munkatársunk vett részt szűrővizsgálaton.

→ program kismamáknak

K&H welcome back néven 4 éve programot indítottunk a szülési szabadságon lévő kollégáink számára. 2011-ben 488 kismama vett részt a programban, a Biztosítónál 100%-os volt a visszavételi arány, és 10 kollégánknak tért vissza a munkába. A Bankba 89 fő jelezte visszatérési szándékát, ebből 62 munkatársunk tudott ismét munkába állni, így 69,66%-os visszavételi aránnyal sikerült meghaladnunk a 2010-es eredményt (67%). A visszatérést követően a Biztosítónál és a Banknál is lehetőségük van a kollégánknak részmunkaidős állás igénylésére, a Banknál pedig esetenként egyedi munkarendről való megállapodás alapján részmunkaidőben otthoni munkavégzésre is van lehetőség.

→ munkavállalói statisztikák

statisztikák a munkavállalók összetételéről

a Csoport szervezeti hierarchia nem, munkaidő és életkor szerinti megoszlása	2008	2009	2010	2011
felsővezetői szint / ebből női munkavállaló	133 / 44	137 / 44	127 / 43	147 / 57
szakértői, kis- és középvezetői szint / ebből női munkavállaló	2560 / 1678	2545 / 1676	2183 / 1546	2176 / 1511
beosztotti szint / ebből női munkavállaló	2156 / 1859	2019 / 1737	2078 / 1775	1931 / 1660
határozatlan idő	4 831	4 689	4362 / 3345	4222 / 3210
határozott idő	18	12	26/19	32 / 18
aktív	4 400	4 261	3 956	3 798
nem aktív	449	458	491	456
férfi	1 269	1 244	1 024	1 026
nő	3 580	3 457	3 364	3 228
teljes munkaidőben foglalkoztatott (100%)	4 756	4 599	3423 / 2506	3693 / 2711
részmunkaidős 80%-100%	6	68	8 / 5	8 / 5
részmunkaidős < 80%	87	53	82 / 73	97 / 87
teljes aktív létszám	4 400	4 261	4 400	3 798

- átlagéletkor: 38,5 év
- vállalatnál átlagosan eltöltött idő: 9,6 év
- vezetői pozícióban lévő nők aránya: 38,8%



hiányzások okai, eltöltött napok száma a hiányzások indoka szerint				
	2008	2009	2010	2011
baleset	463	646	571	499
betegség	39 391	38 617	37 673	28 103
szülési	89 285	81 812	98 282	94 270
egyéb fizetett (rendes szabadság is)	113 157	118 752	118 126	119 231
egyéb fizetetlen	7 670	6 289	2 997	5 304
összesen	249 966	246 116	257 649	247 407

fluktuációs adatok				
Bank	2008	2009	2010	2011
kilépések aránya összesen	12	3,9	8	13,5
kilépések munkavállalói kezdeményezésre	7	3,6	3,6	4,1
Biztosító	2008	2009	2010	2011
kilépések aránya összesen	9,4	6,6	6,4	6
kilépések munkavállalói kezdeményezésre	7,5	4,7	5,6	7

A vállalatunknál a távozó munkavállalóknak lehetőségük van úgynevezett Exit lap kitöltésére, amelyben kifejthetik távozásuk okát, valamint megoszthatják, hogy mely szektorba, mely céghez távoznak. 2011-ben a Bank esetében a távozók 80%-a élt a lehetőséggel.

2011-ben, a kedvezőtlen gazdasági körülmények következtében a K&H kénytelen volt csökkenteni a munkaerőt. A Bankcsoport 215 fővel mérsékelte az alkalmazottainak a számát, a Biztosító 22 főt bocsájtott el az első félévben.

Az egész év alatt összesen 331 fő távozott a Bankcsoporttól, ebből 126 fő ment el nyugdíjba. Ezen felül 86 fő ment el szülési szabadságra. A Biztosítótól összesen 52 alkalmazott távozott.

2011-ben összesen 71 fő élt a gondoskodó elbocsátás program szolgáltatásaival. Szolgálati tanácsadással segítettünk a változások okozta átmeneti problémák kezelésében, valamint felkészítettük az elbocsátott alkalmazottakat a munkaerőpiacon való sikeres megjelenésre. A programunk eredményességét bizonyítja, hogy 88,8%-a az igénybevevőknek sikeresen elhelyezkedett a munkaerő piacon.

→ munkabiztonság, bankbiztonság

2011-ben a bankbiztonsági oktatást e-learning keretében minden munkavállaló számára megtartottuk. A sikerre való tekintettel a munkabiztonság témában is áttértünk az e-learning formára.

Tűzvédelmi oktatásban 4 374-en, munkavédelmi tanfolyamon pedig 4 103 fő vett részt. Bankbiztonsági ellenőrzésre és oktatásra 49 fiókban került sor, azaz közel 21%-át érintette a bankfiókoknak.

2011-ben 13 alkalommal jelentettek munkabalesetet, a további balesetek elkerülése érdekében a K&H Csoport évente oktatást tart, és felhívja az alkalmazottak figyelmét az esetleges veszélyforrásokra, illetve a baleseteket kiváltó okokra.



→ **belső kommunikáció**

K&H csoportkép című kiadványunk kéthetente jelenik meg, és elektronikus úton juttatjuk el munkatársaink részére.

A belső kommunikációs csatornákon 2011-ben a K&H stratégiája, a folyamatosan változó gazdasági környezet hatásai, az új székházba való beköltözésünk, valamint humánpolitikai kérdések voltak a leggyakoribb témák.

2011-ben is folytatódott a „Csevegj a vezérigazgatóval” program, melynek során mintegy 600 munkatársunk – az összes dolgozó 15%-a – vett részt a régióként, valamint a központi épületekben megszervezett kötetlen beszélgetéseken.

Kérdések megfogalmazására évindító rendezvénysorozatunkon is lehetősége nyílt a kollégáknak: a K&H országcsapata tartott prezentációt 4 helyszínen, majd a munkatársak a vezetőségtől kérdezhettek. Ezekon a rendezvényeken több mint 1 100-an, az összes dolgozó körülbelül 30%-a vett részt.

Az új székházba való beköltözéssel kapcsolatos belső információáramlás elősegítésére elektronikus hírlevelet indítottunk, melynek 2011-ben 13 száma jelent meg. Emellett a kollégáknak egy központi e-mail cím és az intraneten található új székház fórum is rendelkezésükre állt arra, hogy a költözés kapcsán felmerült kérdéseikre választ kapjanak. A fórumra közel 150 kérdés érkezett.

→ **dolgozói sportnap**

2011-ben 982 kollégánk vett részt a 23. alkalommal megrendezett dolgozói sportnapon, a K&H olimpián. Munkatársaink 17 sportágban mérlethették meg magukat, és ingyenes szűrővizsgálatokon is részt vehettek.

→ **szakszervezet**

A K&H Szakszervezet jelenleg 1450 munkavállalónak és 950 nyugdíjasnak képviseli az érdekeit személyes megkeresés, vagy – ha szükséges – törvény előtti képvisellel. Tárgyalásokat folytat a vállalattal a dolgozók juttatásairól, jövedelmezéséről, szociális keret megállapodásokról, valamint egyéb keretek éves megállapodásairól. 2011-ben összesen 1030 fő számára tudott szociális és elhelyezkedési támogatást nyújtani. A szakszervezet 2011-ben három jelentős megállapodásra is jutott a vállalattal a próbaidő hosszabbítás, a rugalmas munkaidő bevezetése, valamint az új munkaköri besorolási rendszer kapcsán.

A másik szakszervezet, a PSZDSZ K&H tagszervezete 5,9% tagsággal rendelkezik. Képviselői 2011-ben részt vettek a munkáltatóval folytatott, a dolgozók jövedelméről, juttatásairól szóló tárgyalásokon. Rendszeres egyeztetést folytattak a munkáltatóval a próbaidőt, illetve az új munkaköri besorolásokat illetően, vizsgálva ezek munkavállalókra gyakorolt hatását. A Szociális Bizottságok által elbírált, dolgozóknak juttatott támogatások keretére tettek javaslatot.

A vállalaton belül Központi Üzemi Tanács, Munkavédelmi Bizottság, Bérbizottság, Szociális Bizottság, Segélyezés Bizottság és Kollektív Szerződés Tárgyalóbizottság is működik. A Központi Üzemi Tanács 13 taggal ülészik, és minden jelentős átszervezéssel, munkaszervezetet érintő kérdéssel kapcsolatban javaslatokat tehet és véleményezhet. A Munkavédelmi Bizottság 5 fővel működik, és a munkavégzéssel kapcsolatos kérdésekben intézkedik. A Központi Üzemi Tanács és a Munkavédelmi Bizottság 2011-ben kétszer ülésezett.





→ **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.

2011-ben 6 hetes szakmai gyakorlaton 119 diák vehetett részt, 15 hetes gyakorlat keretein belül pedig 12 főt tudtunk fogadni, így a megelőző évhez képest összességében növekedett a szakmai gyakorlati programunkon résztvevő diákok száma.

A K&H pályakezdő program keretében 2011-ben 4 fő számára biztosítottunk helyet, akik a 9-12 hónapos rotációs program során megismerkedtek a K&H Csoport különböző területeivel, és bővíthették tudásukat. Jelenleg már mind a négyen a bank alkalmazottai junior marketing menedzser, junior folyamatmenedzser, junior vállalati stratégiai tanácsadó és lakossági portfólióelemző pozícióban.

→ **K&H diákkupa**

2011-ben immár harmadik alkalommal került megrendezésre a főiskolások és az egyetemisták között a K&H bankszimulációs versenye. A vetélkedő egyre nagyobb népszerűségét bizonyítja, hogy míg 2009-ben 456 fő, 2010-ben 713 fő, 2011-ben már 743 diák szállt versenybe 3 fős csapatokban. A győztes csapat KBC Bank látogatással egybekötött, 3 napos brüsszeli szakmai úton vehetett részt.



V. felelősségvállalás az ügyfelek felé

Vállalatunk folyamatosan fejlődő elektronikus és telefonos ügyintézőssel, e-bank szolgáltatással és szakképzett ügyfélszolgálatlal várja ügyfeleit. 2011-ben az e-bank szolgáltatásunk népszerűségét látva bevezettük e-posta szolgáltatásunkat is, amely lehetővé teszi a hitelesített dokumentumok elektronikus kezelését, hogy még inkább megkönnyítsük és felgyorsítsuk ügyfeleink ügyintézését.

→ ügyfelek segítése

2011-ben is törekedtünk a válságban érintett ügyfeleink terheit könnyíteni, és megoldást találni a problémájukra. Mindemellett elmondható, hogy a korábbi évek prudens hitelezési politikájának köszönhetően a K&H Bankcsoport nem teljesítő hiteleinek aránya a bankszektori átlagnál kedvezőbb.

Számos törlesztést könnyítő megoldási alternatívát vehettek igénybe hitelezett lakossági ügyfeleink: devizakonverzió, devizában való végtörlesztés, törlesztőrészlet fizetésének átmeneti felfüggesztése, fizetési haladék, fizetéskönnyítés, futamidő hosszabbítás, hitelkiváltás, részletfizetés, valamint az állami konstrukcióként kínált árfolyamrögzítés és fix árfolyamon történő végtörlesztés.

2011-ben összesen 4069 ügyfélnek tudott a K&H Csoport fizetéskönnyítést nyújtani, és 1976 ügyfél számára tudott futamidő hosszabbítást biztosítani. A deviza jelzáloghitelek végtörlesztésével az ügyfeleink 28%-a élt, melynek a K&H Bankcsoport adózás előtt eredményére gyakorolt hatása 33,5 milliárd forint volt.

Kiemelt figyelmet fordítunk ügyfeleink tájékoztatására hitelfelvétel előtt, felmérjük az esetleges kockázati tényezőket, és az ügyfelek elé tárjuk. Bankfiókokban és az interneten közzétett információk füzetek által folyamatosan kommunikáljuk ügyfeleink felé azon lehetőségeket, melyeket az ügyfelek igényelhetnek, ha fizetési nehézséggel találják magukat szembe.

Ügyfelek nem fizetése miatt elindított bírósági végrehajtás keretében történtek kilakoltatások, melyeknél 5 esetben a Bank, 8 esetben a bankon kívüli harmadik fél volt a kérelmező.

2011-ben 4-5 civilszervezet kereste fel a K&H-t összesen 40 alkalommal, minden esetben fizetni nem képes ügyfél vagy felmondott ügylet kapcsán. A leggyakrabban a Pénzügyi Békéltető Testület és a Banki Hitelkárosultak Egyesülete vette fel a kapcsolatot a Bankkal.

→ akadálymentesítés

2011-ben fiókjaink mintegy 81%-a akadálymentesen megközelíthető, és 429 ATM automatánk mindegyikét már beszélő funkcióval is felszereltük. Így mozgássérült, illetve a vak és gyengénlátó ügyfeleink is tudják segítség nélkül, biztonságosan használni fiókjainkat és automatáinkat.



→ **K&H TeleCenter**

Szakképzett ügyfélszolgálat várja az ügyfelek hívását 0-24 óráig az év minden napján. Az online ügyfélszolgálat népszerűségének hatására csökkent a K&H TeleCenterhez forduló ügyfelek száma, 2011-ben összesen 633 000 hívást fogadtak, míg 2010-ben 662 000-t. A hívások során 237 500 esetben elektronikus azonosítás is történt, ezáltal is csökkentve a visszaélések lehetőségét, és növelve ügyfeleink és partnereink biztonságát. 2011-ben megkezdtük az erőforrások hatékony és ügyfélorientált elosztásának automatizálását, telefonos bankáraink rendelkezésre állási idejének növelésével, beosztások és munkaidő felhasználások rendszer általi irányításával, valamint a bejövő-kimenő hívások kezelésének automatizálásával.

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

2011-ben a Széchenyi Pihenő Kártya ügyfélszolgálati feladatait is felvállalták a K&H TeleCenter munkatársai.

→ **e-bank**

A K&H e-bank szolgáltatás egyre nagyobb népszerűségnek örvend az ügyfeleink körében. A lakossági ügyfelek tekintetében idén 18%-kal, a kkv ügyfelek körében pedig 17%-kal növekedett az e-bank szolgáltatásunk igénybevétele.

Ügyfeleink kényelme érdekében, és a nemzetközi trendeket követve a kkv szegmens részére bevezettük az e-posta szolgáltatásunkat is, amely lehetővé teszi a hitelesített elektronikus dokumentumok kezelését. Ezek a papír alapú kivonattal teljesen egyenértékű hivatalos elektronikus dokumentumok, melyet a hatóságok elfogadnak. Ezáltal 2011-ben 98,5 tonnával kevesebb papírt használtunk fel.

→ **panaszkezelés**

Ügyfeleink számtalan módon nyújthatnak be panaszt. 2011-ben összesen 22 szakképzett munkatársunk dolgozott a panaszkezelési csoportnál, ezenfelül a Bank minden ügyfélszolgálati területe végez panaszkezelést. A K&H Bankhoz összesen 28 173 panaszt nyújtottak be 2011-ben ügyfeleink. A legtöbb beérkezett reklamáció bankkártyás tranzakcióval volt kapcsolatos. A K&H Lízingcsoporthoz 1 130, a Biztosítóhoz pedig 1 120 panasz érkezett, amelyet a munkatársak sikeresen megoldottak.

A K&H Bank a „Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban Díj 2011” versenyen 3. helyezést ért el az elektronikus ügyfélszolgálat kategóriában.

2011-ben a lízinges panaszkezelés flotta modulja kiváló ISO minősítést kapott. A K&H Vállalati ügyfélszolgálat elégedettségi felmérésén 120 ügyfél megkérdezése alapján az 5-ös skálán 4,8-as értékelést kapott.

panaszkezelési csoport által kezelt panaszok száma üzletáganként és kategóriánként (db)					
üzletág	kategória	2008	2009	2010	2011
lakossági	lakossági összesen	19 543	25 375	18 575	15 901
	számla	4 451	4 982	4 735	4 157
	betét, befektetés	539	875	179	351
	bankkártya	11 529	16 107	10 710	8 143
	hitelek	1 056	1 426	1 493	2 002
	e-bank	1 682	1 574	960	809
	egyéb	286	411	498	439
kkv	kkv összesen	3 263	2 684	2 108	2 035
	számla	801	817	1 506	769
	betét, befektetés	18	13	9	22
	bankkártya	162	1 233	420	689
	hitelek	43	60	25	18
	e-bank	680	457	102	479
	egyéb	101	104	46	58
vállalati	vállalati összesen	1 501	1 413	1 082	878
	számla	531	373	523	227
	betétek, befektetések	33	26	34	23
	hitelek	210	22	10	3
	bankkártya	10	351	40	166
	e-bank	588	387	403	380
	egyéb	129	254	72	79
egyéb	egyéb, nem besorolt	0	0	14 847	9 359
	K&H Lízing	nincs	nincs	nincs	1 130
	K&H Biztosító	nincs	nincs	nincs	1 120
összes feldolgozott:		24 307	29 472	36 612	30 423

A lakossági hitelekkel kapcsolatos panaszok közül 2011-ben 162 árfolyamrögzítéssel illetve végtörlesztéssel összefüggésben érkezett.

→ termékek, szolgáltatások

→ társadalmilag felelős alapok

2011-ben a K&H Alapkezelő 2 társadalmilag felelős alapot működtetett, valamint további 2 alap futamideje az év első felében lejárt. Különlegességük, amely egyben meg is különbözteti őket a többi befektetési alaptól, hogy a mögöttes befektetésben megjelenik a fenntartható fejlődés és a társadalmi felelősségvállalás gondolata.

A K&H fix plusz öko alap 1,6 milliárd forint vagyonnal rendelkező tőke- és hozamvédett alap. 2013. augusztus 16-ig ígéri a befektetett tőke védelmét, és 140%-os részesedést kínál olyan vállalatok értékpapírjaiból, amelyek alternatív energiával foglalkoznak. Már több mint négy éve folyamatosan elérhető.





A K&H öko alap egy magasabb kockázati besorolású, nyíltvégű részvénytársaság, amely optimális befektetési lehetőséget kínál olyan vállalatok értékpapírjaiba, amelyek alternatív energiával, vízkezeléssel, és a klímaváltozás kedvezőtlen hatásainak csökkentésével foglalkoznak. Az alap mögött közvetlenül olyan KBC részvénytársaságok állnak, amelyek alapokban lévő részvények átmentek az SRI (Socially Responsible Investments) szűrőn is. Az alapon jelenleg kezelt vagyon 400 millió forint.

A K&H társadalmilag felelős alap 1,1 milliárd forintnyi értékkel 2011. február 11-i dátummal lejárt. Az alap befektetői 15,4%-os hozamot értek el, amely 7,12%-os éves hozamnak felel meg.

A K&H fix plusz öko 3 alap a védett időszak végén 15%-os hozamot nyújtott a teljes, 3 éves futamidőre, majd az átmeneti periódus végén, 2011 júliusában beolvadt a K&H háromszor fizető emlékező 2 alapba, így már nem számít társadalmilag felelős alapnak.

→ **zöld hitel**

2011-ben bevezettük a zöld hitelt azon lakossági ügyfeleink számára, akik energia-megtakarítást eredményező lakáscélú beruházáshoz keresnek hitelt. Az épülethez kapcsolódó energiatanúsítvány díját megtérítjük, a kölcsönhöz pedig egy összegben, akár a beruházás 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.





VI. felelősségvállalás a beszállítókkal szemben

A 2011-es év során is fokozottan ügyeltünk arra, hogy olyan vállalkozópartnerekkel dolgozzunk együtt, akik tudatában vannak tevékenységük környezetre gyakorolt hatásával. Aktív szállítóink száma 4 213 volt.

A Beszerzési Szabályzat „Szerződések kötelező elemei és Általános szerződéses feltételek” (ÁSZF) kiegészítésre került a Társadalmi felelősségvállalási nyilatkozattal.

2011-ben ügyvédek és jogászok tevékenységének igénybevételekor a beszállító partnerek előminősítési folyamatába kiegészítésre került a speciális „Ügyvédi előminősítés”.

2011-ben minden új szerződésbe beépítettük a még 2010-ben kidolgozott „Társadalmi felelősségvállalási nyilatkozatot”, amely magában foglalja az etikai, a környezettudatos és társadalmilag felelős üzleti tevékenységet, a korrupcióellenes, valamint az emberi jogi és a munkavállalói politikával összefüggő követelményeket. Így 2011-ben a hatályos szerződéseink közel 60%-a már tartalmazta a nyilatkozatot.





VII. felelősségvállalás a nyilvánosság felé

Tisztában vagyunk a sajtókapcsolatok jelentőségével, ezért 2011-ben munkatársaink 367 sajtómegkeresésre reagáltak, és 15 alkalommal tartottunk sajtótájékoztatót. Közösségi média felületen 5 megkeresésre válaszoltunk.

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

A nyilvánosság és a sajtó munkatársai számára az általunk kiadott sajtóközleményeket közzétesszük a rendszeresen frissülő weboldalunkon, így bármikor visszakereshetőek.



VIII. felelősségvállalás a tulajdonosok, befektetők felé

→ kapcsolat a pénzügyi elemzőkkel

2011-ben is három havonta adtunk tájékoztatást vállalatunk pénzügyi eredményeiről. A Magyar Tőkepiac, 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 Számviteli Szabályok (IFRS) értékelési elvei szerint:

→ K&H Bank (2011. december 31-én)

- saját tőke: 194 milliárd forint
- mérlegfőösszeg: 2874 milliárd forint
- adózás utáni eredmény: 1,0 milliárd forint

→ K&H Biztosító (2011. december 31-én)

- saját tőke: 6,8 milliárd forint
- mérlegfőösszeg: 103,7 milliárd forint
- biztosítástechnikai eredmény: 2,2 milliárd forint
- adózás utáni eredmény: 1,9 milliárd forint

IX. díjazások, elismerések

→ az Év Bankja Magyarországon 2011

A The Banker Magazin 2011-ben újból a K&H-nak ítélte a „The Bank of the Year in Hungary-2011”, azaz „az Év Bankja Magyarországon 2011” címet eredményeiért és innovatív megoldásaiért. A neves magazin a pénzügyi eredmények, növekedési arányok és a teljesítményi mutatók kiértékelése alapján döntött, valamint vizsgálta, hogy a bankok a helyi gazdasági szektorban új sztenderdeket állítanak-e fel innovatív, költséghatékony üzletfejlesztéssel vagy új technológiák bevezetésével. Nem először részesül a K&H ebben az elismerésben, hiszen már 2008-ban is elnyerte a megtisztelő címet.

→ ezüst EFFIE reklámhatékonysági díj

2011-ben a K&H 2010-es biztosítási ismertségnövelő és kötelező gépjármű felelősségbiztosítás integrált kommunikációs (kgfb) kampánya ezüst EFFIE díjat nyert a reklámhatékonysági versenyen a pénzügyi szektorban. A neves szakmai zsűri a kampányt kiemelkedően magasán értékelte, a pénzügyi kategóriában arany díjat nem osztott, viszont először osztott biztosítási területen ezüst EFFIE-t Magyarországon.

A díj a reklám és kommunikációs szakma egyik legkiemelkedőbb elismerése világszerte, amely a reklámok valódi célját, az elért piaci eredményt és a hatékonyságot egyben díjazza. 2011-ben a K&H Csoport a hetedik EFFIE-díjjal térhetett haza.

→ a CSR programok területén legjobb szereplő Magyarországon 2011-ben

A Global Banking & Finance Review, a bankvilág és a pénzügyi szektor híreivel foglalkozó nemzetközi online portál a K&H-nak ítélte oda a “Best in CSR Programmes Hungary 2011” azaz „a CSR programok területén legjobb szereplő Magyarországon 2011-ben” díjat. A mérvadó üzleti portál – melynek olvasói a Fortune magazin ötszáz listáján szereplő cégek, bankok, pénzügyi intézmények és jegybankok döntéshozói mintegy 120 országból – azokat az intézményeket díjazta, amelyek a lehető legtöbbet teszik ügyfeleikért, környezetükért.

→ GRI – G3 index

FI – A fenntarthatósági irányelvek című kiadványban található

FJ – A fenntarthatósági jelentés 2011 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, FJ 4
1.2	a kulcsfontosságú hatások. Kockázatok és lehetőségek bemutatása	FI 3
2.	szervezeti profil	
2.1	a szervezet neve	FI 4, FJ 5
2.2	elsődleges márkák, termékek és / vagy szolgáltatások	FJ 22
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, 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 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 6, 26
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 27
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 (éve, kétéves, stb.)	FJ 4
3.4	elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel vagy a jelentés tartalmával kapcsolatban	FJ 2, FI 12
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 28
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 6
4.6	azok a legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetlenségek 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, FJ 4
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 6
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, FJ 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 5
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 10-13, 15, 26
EC8	elsősorban közhasznú céllal megvalósított - kereskedelmi, természetbeni vagy közérdekű kötelezettségvállalás útján végrehajtott, infrastrukturális befektetések és szolgáltatások fejlesztése és hatása	FJ 10
EC9	jelentős és közvetlen gazdasági hatások megértése, beleértve a hatások mértékét is.	FJ 22
EN	környezeti teljesítmény indikátorok	
EN3	közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	FJ 9
EN5	az energiatakarékossági 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 7,8
EN16	a közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya	
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 8
EN26	a termékek és szolgáltatások környezeti hatásainak mérséklését célzó kezdeményezések és a hatás mérséklésének mértéke	FI 7, FJ 7-9
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 16
LA3	a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíjs alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban	FJ 15
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 18
LA7	sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régióként	FJ 17
LA8	oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	FJ 15
LA11	a képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	FJ 14,15
LA12	azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	FJ 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 24
HR6	olyan helyzetek, amelyekben fennáll a gyermekmunka alkalmazásának kockázata, illetve azok az intézkedések, amelyek a gyermekmunka kiküszöbölését célozzák	A Magyar Köztársaság Alkotmányának betartásával
HR7	olyan helyzetek, amelyekben jelentős a kényszermunka és kötelező munkavégzés előfordulásának kockázata, illetve azok az intézkedések, amelyek a kényszermunkát és a kötelező munkavégzést kiküszöbölik	A Magyar Köztársaság Alkotmányának betartásával
SO	társadalom	
SO1	a tevékenység által a helyi közösségre gyakorolt hatásokat - ideértve a megjelenést, működést és kivonulást - értékelő és kezelő programok illetve gyakorlatok természete, mértéke és hatékonysága	FJ 10-13, FJ 20-21
SO4	korruptió eseményekkel kapcsolatos válaszlépések	FI 8
PR	termékfelelősség	
PR5	a vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok és eredmények	FJ 21-22