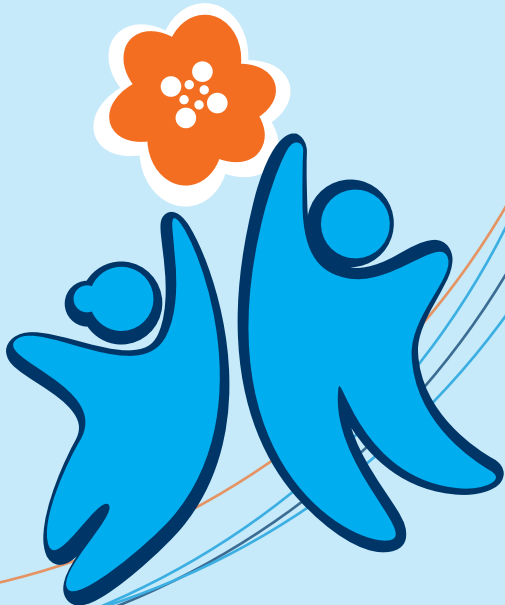
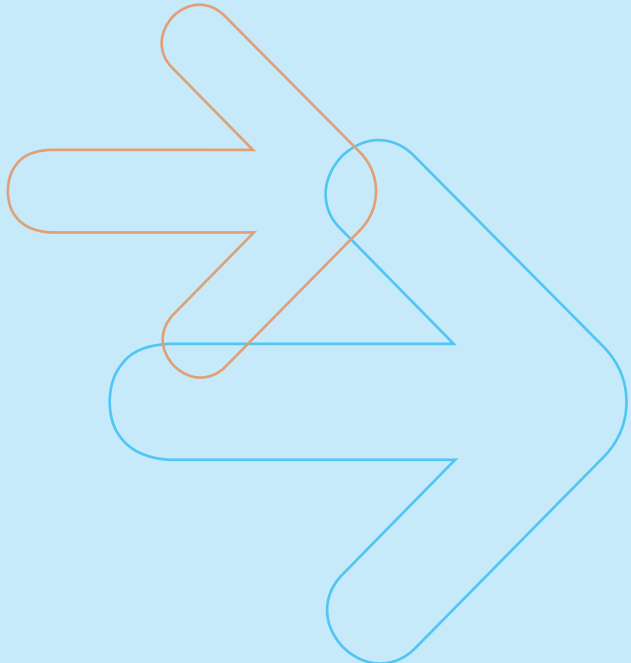




K&H Csoport

fenntarthatósági jelentés

2013



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: kh@kh.hu

→ kiadta

K&H Csoport

Kommunikációs igazgatóság

Budapest, 2014. június 30.

→ felelős kiadó

Hendrik Scheerlinck, vezérigazgató





tartalomjegyzék

impresszum	2
tartalomjegyzék	3
I. vezérigazgatói előszó	4
II. K&H Csoport szervezetei és tagságai	6
A K&H Csoport Vállalati Fenntarthatósági és Felelősségvállalási Irányítóbizottsága	8
III. felelősségvállalás az ügyfelek felé	9
ügyfelek segítése	9
akadálymentesítés	10
K&H TeleCenter, online ügyintézés	10
e-bank, mobilbank	10
panaszkezelés	10
termékek, szolgáltatások	11
társadalmilag felelős alapok	11
fogyasztóvédelmi eljárások	11
IV. felelősségvállalás a közösség felé	12
környezetvédelem	12
főbb aktivitások, új irányvonalak 2013-ban	12
új székház hatása a környezetvédelemben	12
energiafelhasználás	12
zöld fiókok	13
környezetvédelmi adataink	14
gyermekegészségügy	15
sport	16
fiatalok oktatása	17
előadóművészet	17
V. felelősségvállalás a munkavállalók felé	18
jelenlegi munkavállalók	18
humán erőforrás-fejlesztés, tudásmenedzsment	18
karriertervezés és fejlesztés	19
kellemes munkakörnyezet	19
juttatások	19
egészségesebb munkatársak	19

program kismamáknak	20
munkavállalói statisztikák	20
munkabiztonság, bankbiztonság	21
belső kommunikáció	21
dolgozói események	21
szakszervezet	21
potenciális munkavállalók, frissen végzett diákok, pénzügy szakos hallgatók	22
VI. felelősségvállalás a beszállítókkal szemben	23
VII. felelősségvállalás a nyilvánosság felé	24
VIII. felelősségvállalás a tulajdonosok, befektetők felé	25
kapcsolat a pénzügyi elemzőkkel	25
pénzügyi adatok	25
IX. díjak, elismerések	26
GRI – G3 index	28





I. vezérigazgatói előszó

Kedves Olvasó!

A K&H Csoport célja, hogy felelős vállalként, okos döntésekkel legyen jelen a Bankot körülvevő gazdasági, társadalmi és természeti környezetben, és ezzel hozzájáruljon a jelen és jövő társadalmá számára a teljes élet megteremtéséhez. Felelősséggel tartozunk a bennünket körülvevő környezetért, és igyekszünk ezt mindennapi működésünk minden területén szem előtt tartani, legyen szó akár a magas színvonalú pénzügyi szolgáltatások biztosításáról, akár az energiatakarékos épületekről, vagy a társadalmi ügyek támogatásáról.

Ügyfeleink okos pénzügyi döntéseit 2013-ban szolgáltatásainkkal, személyre szabott tanácsadással igyekeztünk elősegíteni.

Devizahiteleseknek szóló programjainkat több tízezer ügyfelünk vette igénybe, így saját banki fizetőkönnyítő megoldásunkat, a Nemzeti Eszközkezelő által nyújtott szerződési lehetőséget, valamint az árfolyamgátat.

2013-ban megújítottuk e-bank, és elindítottuk mobilbank szolgáltatásainkat. A K&H e-bank online szolgáltatásai most már olyan felhasználóbarát felületen keresztül érhetőek el, amely egyben még biztonságosabb csatornát

kínál ügyfeleinknek napi pénzügyeik intézéséhez, a számlaegyenleg információk elérésétől a bankkártya szolgáltatások beállításáig. 2013 júliusától a K&H legfontosabb e-bank szolgáltatásai okos telefonokra optimalizált, kényelmes felületen keresztül is igénybe vehetők.

Szakmai tevékenységünket több díjjal is elismerték. Az Euromoney magazin 2013-ban a K&H-t választotta Magyarország legjobb bankjának, és a megtisztelő Év bankja Magyarországon címet is megkaptuk a The Banker magazintól. Ugyanakkor a K&H Biztosító az Év Biztosítója címét nyerte el a biztositas.hu portál szavazásán.

A K&H hosszú távú gondolkodását és elkötelezettségét mi sem bizonyítja jobban, minthogy 2013-ban is arra a négy kiemelt területre koncentráltunk, ami az elmúlt években már beépült társadalmi felelősségvállalási politikánkba és a köztudatba. Ennek szellemében az elmúlt évben is a gyermekegészségügyre, a környezetvédelemre, a sportra valamint a vonzó munkahely kialakítására fókuszáltunk.

A gyermekegészségügy támogatása területén a 2013-as év kiemelkedő volt, hiszen K&H gyógyvarázs programunk 10 éves jubileumát ünnepelte. A kerek évforduló apropóján lehetőségünk nyílt a számvetésre is, és örömmel nyugtáztuk, hogy egy évtized alatt összesen 270 gyermek-egészségügyi intézményt és mentőállomást támogattunk 492 millió forint értékben különböző eszközökkel és műszerekkel. Az évforduló alkalmából 2013-ban jubileumi különdíjat is osztottunk, amelyet a Májbeteg Gyermekekért Alapítványnak ítéltünk oda. Az új programelemként a nagyközönség felé meghirdetett K&H gyógyvarázs mesedoktorok kedvező fogadtatásra talált, és már eddig is több ezer önkéntes mesedoktor vitt gyógyító meséket a gyermekkórházak falai közé.

A környezetvédelem területén szintén jelentős előrelépést tettünk 2013-ban. Régi központi épületeink teljes felszámolásával, az új, környezettudatos szem-



pontok alapján tervezett székház használatba vételével jelentősen csökkentettük energiafelhasználásunkat. Az új, tudatosan tervezett és kialakított irodaépület révén kollégáink számára is vonzó munkahelyet teremtettünk. Székházunk 2013-ban is számos szakmai díjat nyert, amelyek közül kiemelkedő, hogy a miénk az első és egyetlen arany LEED® fokozatú minősítésű irodaház Magyarországon.

További, jelentős lépésnek tartjuk a vonzó munkahely kialakítása terén, hogy 2013-ban 5 munkaállomásos gyermekbarát iroda kezdte meg működését székházunkban, amellyel a kisgyermekes szülők számára könnyítjük meg a munka és a magánélet összeegyeztetését. Családbarát törekvéseinket a szakma is elismerte, hiszen 2013-ban megkaptuk a „Sokszínű és családbarát munkahely TOP 10” díjat. Bízom benne, hogy az idei évben is tovább tudunk haladni a megkezdett úton, melynek célja a K&H helyi beágyazottságának elmélyítése, és az, hogy a K&H legyen a példa a vállalati fenntarthatóság és felelősség területén!

Hendrik Scheerlinck
vezérigazgató





II. K&H Csoport szervezetei és tagságai

→ a K&H Bank Igazgatósága (2013. december 31-i állapot)

Danny De Raymaeker (elnök)

Marko Voljč

Christian Leysen

Diego Du Monceau

Hendrik Scheerlinck (K&H Bank, vezérigazgató)

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

→ a Felügyelő Bizottság (2013. december 31-i állapot)

Singlovics Béla (elnök)

Jan Gysels

Kovács Zsuzsanna

→ a K&H Biztosító Ügydöntő Felügyelő Bizottsága (2013. december 31-i állapot)

Danny De Raymaeker (elnök)

Hendrik Scheerlinck

Johan B.P. Daemen

Gombás Attila

→ a K&H Bank tulajdonosi struktúrája (2013. december 31-i állapot)

KBC Bank N. V.: 100%

lakossági fiókok száma: 219

vállalati fiókok száma: 10

könyvvizsgáló: Ernst&Young

→ a K&H Biztosító tulajdonosi struktúrája (2013. 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

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.

SoLMO. Tanuló Szervezetek a Fenntarthatóságért Alapítvány

The Association of Chartered Certified Accountants (ACCA)

Hungarian Business Leaders Forum (HBLF)

Magyar Szálloda Szövetség

Magyar Gabonafeldolgozók, Takarmánygyártók és Kereskedők Szövetsége

Magyar Állattenyésztők Szövetsége

Baromfi és Tojástermelők szövetsége

TEJ Szakmaközi Szervezet és TermékTanács



→ **azonosított érintett csoportjaink**

● **ügyfelek**

meglévő ügyfelek
panaszos ügyfelek
potenciális ügyfelek

● **közösség**

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

● **munkavállalók**

jelenlegi munkavállalók
szakszervezetek
potenciális munkavállalók
frissen végzett diákok, hallgatók

● **frissen végzett diákok, hallgatók**

● **beszállítók**

● **média**

● **pénzügyi elemzők**

● **KBC tulajdonosok, befektetők**



a K&H Csoport Vállalati Fenntarthatósági és Felelősségvállalási Irányítóbizottsága

A K&H Csoport társadalmi felelősségvállalási tevékenységének irányítására és felügyeletére 2009-ben létrehozott Vállalati Társadalmi Felelősségvállalási Bizottság összetétele és működése átalakult.

Az új Vállalati Fenntarthatósági és Felelősségvállalási Irányítóbizottság felelős a K&H Csoport magyarországi társadalmi felelősségvállalási tevékenységéért, és képviseli a vállalat elkötelezettségét az országszerte megvalósuló aktivitások kapcsán. A Bizottság meghatározza azokat a témákat, célokat és irányelveket, amelyek a leglényegesebbek országos szinten a KBC Csoport által kialakított nemzetközi keretrendszeren belül. Országos szinten figyelemmel kíséri és ellenőrzi a kezdeményezéseket, a teljesítményt és az előrehaladást, és jóváhagyja a fenntarthatósági jelentés tartalmát.

A Bizottság továbbra is kiemelt feladatának tekinti, hogy a K&H társadalmi felelősségvállalási tevékenységét vállalatunk dolgozói minél jobban megismerjék a belső hírlevelek, a csoportújság és a különböző, dolgozókat is bevonó társadalmi felelősségvállalási akciókon keresztül. Az elmúlt évek kiemelt témái voltak a munkába visszatérő kismamák segítése, a környezetvédelem és az energiateljesítmény csökkentése. A kismamák esetében a cél az volt, hogy 60%-uknak biztosítsuk a visszatérés lehetőségét 2013. december 31-ig. Ez a cél teljesült, mivel 2012-ben a kismamák 70%-a, 2013-ban pedig 61%-a tudott visszatérni. Az energiateljesítmény csökkentésében 1,5-2%-os csökkenést tűztünk ki célul 2013. december 31-ig. Ez 2012-höz viszonyítva jelentősen csökkent, mivel előző évben párhuzamosan használtuk régi és új székházainkat. Ugyanakkor 2011-hez viszonyítva is kiemelkedő, több mint 15%-os energiacsökkenést értünk el 2013-ban.





III. felelősségvállalás az ügyfelek felé

Vállalatunk 2013-ban is képzett ügyfélszolgálati munkatársakkal, elektronikus és telefonos ügyintézással, e-bankkal, mobilbankkal, és e-posta szolgáltatással igyekezett kielégíteni az ügyfelek igényeit.

ügyfelek segítése

A K&H Bank 2013-ban is törekedett arra, hogy az ügyfelek érdekeit szem előtt tartva olyan hiteltermékeket alakítson ki, amelyekkel a piacon megjelenő igényeket gyorsan és hatékonyan ki tudja szolgálni. Nagy hangsúlyt fektettünk az Otthontemertési állami kamattámogatott hitelek nyújtására, illetve az ügyféligényeknek megfelelően a hosszú kamatperiódusú hitelek elérhetőségére, ami kiszámítható törlesztőrésztet biztosít a családok számára.

Hitelezési folyamatainkat 2013-ban átalakítottuk. Az ügyfelek igényeinek megfelelően jelentősen felgyorsítottuk és egyszerűsítettük a hitelnyújtás folyamatát, így az érdeklődők rövid idő alatt információt kaphatnak a kölcsönigénylésük jóváhagyásáról. Olyan előzetes hitelbírálati rendszert vezettünk be, amelyben az ügyfelek nem csak a hitelképességükre vonatkozólag kaphatnak gyors visszajelzést (tehát hogy elkölthető jövedelmük alapján milyen adósságszolgálati képességgel rendelkeznek), hanem a kölcsön fedezetéül felajánlott ingatlan értékével kapcsolatban is.

2013-ban a K&H Bank tovább erősítette szerepét a minőségi tanácsadás területén, amivel nem titkolt szándékunk, hogy elsőként jussunk az ügyfelek eszébe, ha pénzügyekről van szó az élet bármely területén. A 2013-as évben elért eredmények nagyon jó alapot adnak ahhoz, hogy a K&H Bank a következő években is jelentős előrelépést tudjon elérni a jelzáloghitelezés területén, és a velünk kapcsolatba kerülő ügyfelek elégedetten, jó érzéssel gondoljanak ránk.

A K&H nem teljesítő lakossági hiteleinek aránya továbbra is azt jelzi, hogy a gazdasági válság még nem ért véget és az ügyfelek törlesztésének segítése továbbra is fontos a lakossági hitelezésben. A Bank 2013-ban is kiemelt figyelmet fordított nehéz anyagi helyzetbe került ügyfeleinek támogatására. Az MNB követeléskezelési ajánlásának megfelelően olyan weboldalt alakítottunk ki, ahol egy helyen elérhetőek a követeléskezelésre vonatkozó információk. A fizetési nehézséggel küzdő ügyfelek az interneten és a fiókokban is megtalálható információs füzetekből is tájékozódhatnak a számos elérhető törlesztéskönnyítési megoldásról. Ilyenek például a törlesztő részletfizetésének átmeneti felfüggesztése, a fizetési haladék, a fizetéskönnyítési konstrukció, a futamidő hosszabítás, a hitelkiváltás, a részletfizetés, az állami mentőcsomag részeként kínált árfolyamrögzítés vagy a Nemzeti Eszközkezelő programja.

Az egyes törlesztéskönnyítési megoldások optimalizálása érdekében az ügyfelek helyzete körültekintően felmérésre kerül, és a Bank valamint az ügyfél közösen választja ki a legmegfelelőbb megoldást. Az árfolyamgát konstrukciót 2013 végéig a Bank jogosult ügyfeleinek 44,4%-a igényelte, összesen 23 603 esetben, 160 milliárd forint értékben. A banki fizetéskönnyítő program keretében pedig 12 245 hitelt strukturáltunk át, amely hitelállományunk 19,6%-át teszi ki és 108 milliárd forint állományt érint. A Nemzeti Eszközkezelő programjára 2 231 kérelem érkezett, és 1 437 szerződést kötöttünk ügyfeleinkkel.



→ akadálymentesítés

Igyekszünk lehetővé tenni, hogy mozgássérült, gyengén látó és hallássérült ügyfeleink is segítség nélkül, biztonságosan tudják használni fiókjainkat. 2013-ban két új akadálymentes fiókot adtunk át. Ahogy 2012-ben, úgy tavaly is fiókjaink mintegy 78%-a volt megközelíthető akadálymentesen, és megkezdtük egyes fiókjaink hallássérültek számára történő akadálymentesítését is.

2012-höz képest 4,5%-kal nőtt beszélő funkcióval rendelkező ATM berendezéseink száma, így 2013-ban 433 ATM-ből 417 darabot már látássérült ügyfeleink is önállóan használhattak.

→ K&H TeleCenter, online ügyintézés

Ügyfeleink az év minden napján a 0-24 óráig működő K&H TeleCentert hívhatják kérdéseikkel, problémáikkal. Az ügyfelekkel folytatott átlagos beszélgetési idő 2013-ban 4 perc volt.

A K&H TeleCenterhez forduló ügyfelek száma 2013-ban 5%-kal csökkent, kollégáink összesen 480 415 db hívást fogadtak. A hívások során továbbra is igyekeztünk csökkenteni a visszaélések lehetőségét, így 225 548 alkalommal elektronikus azonosítás is történt. 2013-ban a Széchenyi Pihenő Kártya ügyfélszolgálatra érkező hívások száma 53 587 db volt.

→ e-bank, mobilbank

2013-ban korszerűsítettük a K&H lakossági és vállalkozói e-bankot, illetve bevezettük a K&H mobilbankot. A változás számos újítást hozott, leginkább az egyszerű használhatóság, megjelenés, funkcionalitás tekintetében. Bevezettük a több tranzakció egyidejű aláírását, a számla történetet pedig 2 évre terjesztettük ki. A szolgáltatás körét a társszámlásokra is kiterjesztettük, a kis-és középvállalkozók esetében pedig egy új jogosultsági rendszert vezettünk be.

A K&H e-bankot 241 950 ügyfél használta havonta többször, ez 31%-os növekedést jelent az előző évhez képest. A szolgáltatásra regisztráltak száma összesen 456 558, amely a banki ügyfélszám megközelítőleg 58%-a. A környezetvédelmet szem előtt tartva 2013-ban az e-bankkal rendelkező ügyfelek nem kaptak papír alapú bankszámla kivonatot, kivéve, ha azt külön kérelmezték.

→ panaszkezelés

A K&H minden ügyfélszolgálati területe végez panaszkezelést, ügyfeleink több módon nyújthatnak be panaszt. 2013-ban a K&H Csoporthoz összesen 30 547 panasz megkeresés érkezett. A legtöbb beérkezett reklamáció az előző évekhez hasonlóan bankszámlával, bankkártyás tranzakciókkal, illetve a bankkártyák elfogadásával volt kapcsolatos. A K&H Lízingcsoporthoz 2013-ban 1 329, a K&H Biztosítóhoz 1 596 panasz érkezett.

2013 júliusában felmérést végeztünk panaszos ügyfeleink körében a reklamációkezelés folyamatára vonatkozóan, amelyben 2 585 panaszos ügyfelünk vett részt. A válaszadók 96%-a szerint munkatársaink a panaszkezelési eljárás során segítőkészek voltak, az ügyfelek 75%-a úgy gondolja, hogy panaszára elfogadható megoldást találtak.



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

üzletág	kategória	2013	2012	2011	2010	2009	2008
lakossági	számla	6 434	4 219	4 157	4 735	4 982	4 451
	betét, befektetés	561	425	351	179	875	539
	bankkártya	5 857	6 389	8 143	10 710	16 107	11 529
	hitelek	2 873	2 835	2 002	1 493	1 426	1 056
	e-bank	2 584	1 744	809	960	1 574	1 682
	SZÉP kártya	159	430	-	-	-	-
	egyéb	561	467	439	498	411	286
	lakossági összesen	19 029	16 509	15 901	18 575	25 375	19 543
kkv	számla	1 623	1 068	769	1 506	817	801
	betét, befektetés	47	25	22	9	13	18
	bankkártya	731	801	689	420	1 233	162
	hitelek	34	29	18	25	60	43
	e-bank	1 215	754	479	102	457	680
	SZÉP kártya	18	317	-	-	-	-
	egyéb	104	82	58	46	104	101
	kkv összesen	3 772	3 076	2 035	2 108	2 684	3 263
vállalati	számla	100	163	227	523	373	531
	betétek, befektetések	9	12	23	34	26	33
	hitelek	52	0	3	10	22	210
	bankkártya	2	91	166	40	351	10
	e-bank	229	344	380	403	387	588
	SZÉP kártya	11	85	-	-	-	-
	egyéb	39	57	79	72	254	129
	vállalati összesen	442	752	878	1 082	1 413	1 501
egyéb	egyéb, nem besorolt	4 379	10 178	9 359	14 847	0	0
	K&H Lízing	1 329	1 595	1 130	nincs	nincs	nincs
	K&H Biztosító	1 596	1 180	1 120	nincs	nincs	nincs
összes feldolgozott:	30 547	24 307	30 423	36 612	29 472	24 307	

termékek, szolgáltatások

→ társadalmilag felelős alapok

A K&H Csoport társadalmi felelősségvállalásának fontosságát jól tükrözi a Bank portfóliója is. 2013-ban is folytattuk nyíltvégű öko alapunk működtetését, amelyet 837 ügyfelünk vett igénybe. Az alap vagyona 2013. év végére 2012-höz viszonyítva 138%-kal nőtt. Ez a portfólió optimális befektetési lehetőséget kínál olyan vállalatok értékpapírjaiba, amelyek alternatív energiával, vízkezeléssel, és a klímaváltozás kedvezőtlen hatásainak csökkentésével is foglalkoznak. Az alap mögött álló KBC részvényalapokban foglalt részvények átmentek az SRI (Socially Responsible Investments) szűrőn.

→ fogyasztóvédelmi eljárások

2013-ban 7 alkalommal vizsgálta a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete és a Magyar Nemzeti Bank a K&H Bank tevékenységét, valamint 8 alkalommal indult vizsgálat a Gazdasági Versenyhivatal részéről.





IV. felelősségvállalás a közösség felé

A K&H Csoport célja, hogy dinamikus működése során úgy hozzon okos döntéseket, hogy közben a jelen és a jövő társadalma számára hozzájáruljon a teljes élet megvalósításához. Ezt a célkitűzést a K&H négy fő társadalmi felelősségvállalási területen kívánja megvalósítani, amelyek a gyermekegészségügy, a sport, a környezetvédelem és a vonzó munkahely kialakítása. Emellett a K&H Csoport 2013-ban 4 támogatási területen volt aktív: gyermekegészségügy, sport, fiatalok oktatása, előadóművészet.

Környezetvédelem

→ főbb aktivitások, új irányvonalak 2013-ban

A még környezettudatosabb működés érdekében további energiatakarékossági lépéseket tettünk fiókhálózatunkban. Távvezérlő rendszeren keresztül elindítottuk fiókhálózatunk energiafogyasztásának ellenőrzését, valamint újabb zöld fiókokat létesítettünk.

→ új székház hatása a környezetvédelemben

2013-ban az új székház teljes mértékben átvette a központi épület szerepét – ebben az évben már nem használtuk párhuzamosan régi központi épületeinket, valamint a székház végleges beszállítása is lezárult.

Az új székház avatása óta sorra nyeri el a szakmai díjakat – 2013-ban is számos elismerésben részesült. A székház K és H épülete is megkapta a LEED® minősítés arany fokozatát, így a székház lett az első arany LEED® fokozatú irodaház Magyarországon, Közép-Kelet Európában pedig az ötödik, amely a helyszínválasztástól a berendezésig az előírt nemzetközi rendszer szabályainak megfelelően épült. Ezen kívül az épület megkapta az Alumínium Ablak és Homlokzat Egyesület (ALUTA) nívódíját, az Építőipari Nívódíjat, valamint dobogós helyezést ért el az Év Irodaháza, és az Év Irodája versenyen. Székházunk szinte valamennyi szakmai díjat elnyert az elmúlt

két év során, és elmondható, hogy a K&H Csoport központi épületének dolgozói hazánk egyik legkörnyezettudatosabb irodaházában végzik mindennapi munkájukat.

Az új székháznak köszönhetően csökkent a közlekedéssel okozott környezetterhelés is, mivel munkatársainknak már nem kell több épület között ingázni.

→ energiateljesítmény

Energiateljesítményünk a korábbi évekhez képest jelentősen csökkent. Elsősorban a központi szervezeti egységek új székházba történő összevonásának köszönhetően 2013-ban a gázfogyasztásunk 23%-kal, áramfogyasztásunk 18,9%-kal, távhő felhasználásunk pedig 68,9%-kal csökkent a 2012-es évhez képest. 2013-ban új székházunk energiateljesítménye a tervezett értékek alatt maradt. Ivóvízfogyasztás tekintetében az ivóvíz csapokra szerelt gazdaságos szűrők, az esővízzel történő öntözés, valamint a Duna vizének gépészeti célú felhasználása is hozzájárultak a székház alacsonyabb fogyasztásához, így országos szinten 16%-kal csökkent a vízfogyasztásunk.

2012-höz viszonyítva energiateljesítményünk nagy részben annak köszönhetően csökkent, hogy megszűnt a régi épületek és az új székház párhuzamos használata. 2013-as energiateljesítményi értékeinket így a 2011-es adatokhoz érdemes viszonyítani, mivel a 2012-ben mért energiateljesítmény a párhuzamos használat miatt volt kiemelkedően magas.

A 2011-hez viszonyított és a teljes energiateljesítmény tekintetében kimutatható több mint 15%-os energiateljesítmény-csökkenés nagyrészt az új székházban használt hőszivattyús rendszernek, időprogramozott világítástechnikának, valamint korszerű árnyékolástechnikának köszönhető. Az új székházban -15°C és +34°C közötti külső hőmérsékleti tartományban a hűtési, illetve fűtési energia zömét hőszivattyúkkal állítjuk elő.



2012-höz képest 85%-kal nőtt a szelektált hulladék mennyisége, ami egyértelműen a székházban bevezetett szelektív hulladékgyűjtésnek köszönhető.

CO₂ kibocsátásunk 2012-höz képest 16%-kal csökkent.

A gázfogyasztás előző évihez képest 2013-ban kimutatható 23%-os csökkenése az új székház további beszállításának, valamint több bankfiók esetében a hőszivattyús rendszerek alkalmazásának köszönhető.

→ zöld fiókok

2013-ban két budaörsi fiókunkat egy új ingatlanban vontuk össze. Az új épületet a K&H Csoport építtette, így lehetőségünk nyílt valamennyi szerkezetet az A, illetve az A+ energiasztály szempontjai szerint tervezetni és építtetni. Az épületnél a következő zöld megoldásokat alkalmaztuk:

- levegő-víz hőszivattyú fűtési és hűtési célokra
- korszerű, alacsony hő-átbocsátással rendelkező ablakok
- modern, gazdaságos árnyékolástechnika
- LED-es fényforrások minden lámpatestben - kül-, és beltéren egyaránt

Zöld fióknak tekinthetők továbbá a budapesti Corvin üzletközpontban, valamint a Gazdagréten lévő új fiókjaink is. A fentiekkel együtt 2013-ban összesen 12 zöld fiókot üzemeltettünk.



→ környezetvédelmi adataink

a papírfelhasználás és a vízfelhasználás alakulása

	2013		2012		2011		2010		2009	
	FTE*	felhasználás	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás
papír (t)	4 138	411	4 182	516	4 261	461	4 376	717	4 373	667
létszámarányos felhasználás (t)		0,10		0,12		0,11		0,16		0,15
víz (m ³)	4 138	30 096	4 182	35 852	4 261	36 925	4 376	38 660	4 373	41 088
létszámarányos felhasználás (m ³)		7,27		8,57		8,67		8,83		9,40

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

a hulladék mennyisége és felhasználása (tonna)

	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
szelektált és újrahasznosított	347	188,25	167	159	149	223	122
égetőbe	6,16	43,2	9	16	26	22	585
szemétszállítást végző cég lerakóhelyére	1 016,2	1 040	1 046	1 047	1 747	1 669	1 980
összes hulladék	1 369,36*	1 271,45	1 222	1 222	1 922	1 914	2 565

*A növekedés oka a fiókhálózatban 2013-ban elindított iratselejtezés volt.

éves energia felhasználás (Giga joule)

	2013	2012	2011	2010	2009
közvetlen energiafelhasználásból					
gáz fogyasztásból	57 325	74 459	35 900	36 200	37 084
gázolaj fogyasztásból	0	0	0	0	0
összesen:	57 325	74 459	35 900	36 200	37 084
közvetett energiafelhasználásból					
áram fogyasztásból (kWh/GJ)	56 519	69 717	65 432	65 465	65 520
egyéb energia (távfűtés)	4 985	16 003	39 110	39 393	39 619
összesen	61 504	85 720	104 542	104 858	65 520
mindösszesen	118 829	160 179	140 442	141 058	102 604



CO₂ kibocsátás (tonna)

	2013	2012	2011	2010	2009
közvetlen energiafelhasználásból					
gázfogyasztásból	3 216	4 154	2 014	2 031	2 080
gázolaj fogyasztásból	0	0	0	0	0
összesen	3 216	4 154	2 014	2 031	2 080
közvetett energiafelhasználásból					
áramfogyasztásból (kWh/GJ)	5 730	6 850	6 668	6 674	6 679
egyéb energia (távfűtés)	2 115	2 126	2 194	2 210	2 223
összesen	7 845	8 976	8 862	8 884	8 902
mindösszesen	11 061	13 130	10 876	10 915	10 982

2013-ban jelentősen nőtt a gázfelhasználás 2011-hez képest, aminek oka az, hogy 2011-ben a fűtési energiát jelentős mértékben fedeztünk még távhőből, ezért a gáz felhasználás relatíve alacsony volt. 2013-ban a távhőt már részben hőszivattyúval, részben pedig gázzal váltottuk ki, s meleg ivóvizet is gázzal állítottunk elő a székházban.

gyermekegészségügy

2013 kiemelkedő év volt a K&H gyógyvarázs történetében: a program 10 éves jubileumát ünnepelte. A K&H gyógyvarázs 2004 és 2013 között számos gyermekegészségügyi intézményt támogatott: összesen 270 intézmény gazdagodhatott 492 millió forint értékű orvosi eszközökkel. A jubileumi évben a minden évben kiosztásra kerülő támogatások mellett 5 millió forint értékű jubileumi különdíjat is felajánlottunk. Így 2013-ban több mint 40 millió forint értékű műszerekkel segítettük 15 kórház és 10 mentőállomás működését, hozzájárulva ezzel az orvosok okos döntéseinek meghozatalához, és közel 50 000 gyermek gyorsabb, pontosabb vizsgálatához, ezzel mielőbbi gyógyulásához.

→ országos műszerpályázat

A tizedik alkalommal meghirdetett országos pályázat elbírálása során kiemelt figyelemben részesültek a halmozottan sérült gyermekeket ellátó és segítő, valamint gyermekfogászati ellátást nyújtó intézmények. Felhívásunkra összesen 89 pályázat érkezett az ország gyermekeket ellátó egészségügyi intézményeitől. Az elbírálás eredményeként közülük 11-en részesülhettek az összesen 20 millió forint értékű eszköz- és műszertámogatásból.

→ jubileumi különdíj

A 10 éves évforduló kapcsán a K&H 5 millió forintos jubileumi különdíjat ajánlott fel, amelyet a Májbeteg Gyermekekért Alapítvány kapott. Az alapítvány a külföldi májtranszplantációra szoruló kisgyermek műtétéhez kapcsolódó járulékos költségeit fedezte a támogatási összegből. A K&H gyógyvarázs jubileumi támogatása 2013 év végéig 4 kisgyermek májtranszplantációjához járult hozzá.

→ kártyaprogram

2013-ban összesen 8,1 millió forint gyűlt össze ügyfeink K&H MasterCard bankkártyákkal történő vásárlása utáni bevételünkből, amelyből 2 kórház, 1 mentőállomás, illetve 2 védőnői szolgálat vehetett orvosi műszereket, berendezéseket.

→ karácsonyi műszerfelajánlás

Karácsonykor 2013-ban is a K&H gyógyvarázsnak ajánlottuk fel az ügyfeink és üzleti partnereink megajándékozására szánt összeget. A 4,8 millió forintos támogatásból 2 kórház és 2 mentőállomás számára biztosítottunk a munkájukhoz szükséges eszközöket.





→ **dolgozó- és partnerfelajánlások**

A K&H gyógyvarázs program célkitűzése számos kollégánk, partnerünk számára támogatandó értékkel bír. Kisvállalkozói ügyfelünk, a Gravoform 2013-ban is csatlakozott a magyar gyermekegészségügy jobbá tételéhez, felajánlása révén 600 000 forint támogatást kapott a Soproni Erzsébet Oktató Kórház és Rehabilitációs Intézet.

A K&H privát banki üzletága és ügyfelei 2013-ban közel 500 000 forinttal támogatták a komlói mentőállomást.

Munkatársaink közül sokan 2013-ban is felajánlották a dolgozói karácsonyi vacsorájukhoz biztosított munkáltatói hozzájárulást, amely 438 785 forint értékű eszközökkel a héhalmi mentőállomás műszerparkját bővítette. A dolgozók közül szintén sokan adták 2012. évi személyi jövedelemadójuk 1%-át a K&H gyógyvarázs program részére, amely 1 132 657 forinttal a Pestszentlőrinc-Pestszentimre Egészségügyi Szolgáltató Non-Profit Kiemelten Közhasznú Kft. munkáját segítette.

Bár a K&H Csoport 2013-ban nem szervezett könyv-, és játékgyűjtést, partnereink felajánlásait 4 kórház gyermekosztályára is eljuttattuk. A Budapest Sportiroda és az Atmedia adományait a Szent Rókus Kórház, a Jahn Ferenc Dél-pesti Kórháza, a Dr. Kenessey Albert Kórház és a Szent Lázár Megyei Kórház kapta.

→ **K&H gyógyvarázs mesedoktorok**

A K&H gyógyvarázs indulása óta nagy hangsúlyt fektetünk a kórházban fekvő gyerekek lelki egészségére is. A K&H gyógyvarázs meseolvasó programeleme 2010-ben indult el, amelynek keretében középiskolások és K&H dolgozók látogattak el a kórházakba, hogy megkönnyítsék a beteg gyerekek kórházi napjait, hozzájáruljanak gyógyulásukhoz. A kezdeményezés sikerén felbuzdulva 2013 augusztusában a nagyközönség felé is meghirdettük a kórházi meseolvasó lehetőséget. A K&H gyógyvarázs mesedoktorok programra év végéig 22 000 önkéntes regisztrált, és a programhoz csatlakozó 39 kórházban összesen 5 000 alkalommal olvastak fel mesedoktoraink.

→ **K&H gyógyvarázs mesedoktorok a weben**

A K&H gyógyvarázs mesedoktorok program kedvező fogadtatásán és sikerén felbuzdulva decemberben új elemmel bővítettük a kezdeményezést, és elindítottuk a weben keresztül történő meseolvasást. Így a lelkes mesemondók immár elektronikusan is beküldhetik

videóikat, amin kedvenc történeteiket olvassák fel. A kórházakban fekvő beteg gyerekek a videókat a K&H gyógyvarázs nyilvános YouTube csatornáján keresztül tudják megnézni. A mesénzéshez a K&H számítógépet ajánlott fel a programhoz csatlakozó 20 kórház gyermekosztálya számára. A feltöltött több mint 70 mesét december végéig közel 8 000 alkalommal nézték meg a gyerekek.

sport

A K&H kiemelt figyelmet szentel az élsport és a tömegsport segítésére is, ezzel is hozzájárulva ahhoz, hogy a jelen és a jövő társadalmának tagjai egészséges, teljes életet élhessenek. Tömegsport rendezvényeinkkel a mozgás szeretetét, közösségformáló erejét, ezzel együtt az egészséges, sportos életmódot népszerűsítjük.

→ **Magyar Paralimpiai Csoport Pénzintézete**

A 2012-es Olimpiai és Paralimpiai Játékokat követően a K&H megújította együttműködését a Magyar Paralimpiai Bizottsággal, így a 2016-os Riói Játékok a harmadik közös paralimpiánk lesz. A támogatás meghosszabbításával a K&H 2016-ig a Magyar Paralimpiai Bizottság ezüst fokozatú támogatója, a „Magyar Paralimpiai Csoport Pénzintézete” marad. Együttműködésünk a Magyar Olimpiai Bizottsággal 2013-ban lezárult.

→ **K&H olimpiai futónapok**

2013-ban három alkalommal rendeztük meg a K&H olimpiai futónapokat. A budapesti K&H olimpiai maraton és félmaraton váltó mellett Kecskeméten és Kaposváron állhattak rajthoz a futás szerelmesei. 2013-ban a három eseményen összesen 12 800 futó versenyzett.

→ **K&H olimpiai kerékpáros napok**

2013-ban ismét megrendeztük K&H olimpiai kerékpáros napunkat is, amely keretében a Velencei-tavat biciklizték körül a résztvevők. Az eseményen 1 200-an pattantak nyeregbe.

fiatalok oktatása

2013-ban is folytattuk K&H Vigyázz, Kész, Pénz! vetélkedőnket, amellyel az általános iskolás gyerekek pénzügyi ismereteit kívánjuk bővíteni, ezzel segítve őket, hogy felnőttként okos pénzügyi döntéseket hozzanak.

A 2012/2013-as verseny budapesti országos döntőjén 32 csapat és 152 diák versengett. A 2011/12-es tanévhez képest 29%-kal több csapat és 10%-kal több diák nevezett a versenyre. A gyerekek különböző játékokat, iskoláik irodatechnikai berendezéseket, oktatást segítő eszközöket kaptak, a felkészítő pedagógusok munkáját pedig ajándékutalvánnyal jutalmaztuk.

A K&H Vigyázz, Kész, Pénz! pénzügyi vetélkedőt a 2013/14-es tanévben negyedszer hirdettük meg általános iskolások számára. A versenyre ez alkalommal másfélszer annyi csapat jelentkezett, mint előző évben, így a 2012/13-as tanévben felállított rekordunk ismét megdőlt. A 2013/14-es tanévben 224 településről 350 iskola 4700 diákja méri össze tudását, 1081 csapatban.

a K&H Vigyázz, Kész, Pénz! pénzügyi vetélkedő résztvevőinek száma

	2013/2014	2012/2013	2011/2012	2010/2011
iskolák száma	350	223	226	89
csapatok száma	1 081	696	539	150
diákok száma	4 700	3 000	2 700	600

Az a 109 iskola, amelyik 2012/2013 és 2013/2014-ben is jelentkezett, a tavalyi tanévben összesen 382 csapatot, idén összesen 420 csapatot nevezett.

A megkérdezett pedagógusok véleménye szerint is hasznos a verseny, mert általa a gyerekek jól hasznosítható pénzügyi tudást szereznek. Mindemellert kifejezetten dicsérték a feladatokat, hiszen a tudást játékos keretek között kapják meg a gyerekek, ezért a felkészüléssel eltöltött időt is élvezik. A felkészítő pedagógusok elmondása alapján a középdöntőkről továbbjutástól függetlenül pozitív érzéssel távoztak a versenyzők, és tervezik a nevezést a következő tanévben is.

előadóművészet

→ társasági adó

A K&H Csoport Társasági Adójából (TAO) 2013-ban egy milliárd forinttal támogatott 29, előadó-művészeti tevékenységet végző társulatot, művészeti szervezetet, színházat, zenekart.

→ Budapesti Fesztiválzenekar

A Társasági Adóból történő támogatás mellett a K&H szponzorálta a Budapesti Fesztiválzenekar Európai Hidak koncert sorozatát is, amelynek nyitó koncertjére több száz ügyfelünket is meghívtuk.





V. felelősségvállalás a munkavállalók felé

Fenntarthatósági stratégiánk egyik alappillére a vonzó munkahely kialakítása, hiszen a K&H Csoport legfontosabb erőforrásának munkatársait tartja. Célunk, hogy minden területen megfeleljünk munkavállalóink elvárásainak, hogy elégedett, motivált, és magas szakmai tudással rendelkező munkavállalói csapatot hozunk létre. Ezért kiemelten figyelünk kollégáink érdekeire, és különböző képzésekkel növeljük tudásukat, segítjük előmenetelüket. Dolgozóink elkötelezettsége, elégedettsége szempontjából fontosnak tartjuk az informális összejöveteleket is, amelyekre nagy hangsúlyt fektettünk 2013-ban is. A munka és a magánélet megteremtésében is segítséget nyújtunk számukra, ezzel is hozzájárulva, hogy teljes életet élhessenek.

jelenlegi munkavállalók

→ humánerőforrás-fejlesztés, tudásmenedzsment

Munkavállalóink 2013-ban is számos képzés közül választhatták ki azt, amely legjobban szolgálta szakmai tudásuk fejlesztését és sikeres pályafutásukat. A külső helyszíni klasszikus csapatépítések helyett az együttműködést fejlesztő és a szakmai napokat részesítettük előnyben, továbbá belső képzéseket, oktatásokat, tréningeket alkalmaztunk. Ezen kívül szorgalmaztuk kollégáink részvételét különböző szakmai konferenciákon, és készségfejlesztő tréningeken. Az összképzési napok száma 15%-kal, az anyagi ráfordítás mértéke 24%-kal nőtt 2012-höz képest. Az egy munkavállalóra eső képzési napok száma 7%-kal, költsége pedig 25%-kal emelkedett az előző évhez viszonyítva.

Banki dolgozóink szakmai és nyelvi továbbképzését tanulmányi szerződés keretében támogattuk, amiben összesen 90 fő vett részt. A tanulmányi szerződések 2012-höz képest csökkenő száma annak eredménye, hogy az új belépő munkavállalóink rendelkeznek a munkakör betöltéséhez szükséges felkészültséggel.



A K&H Biztosító munkatársainak tudását belső oktatók által vezetett értékesítési és termékismereti képzésekkel, külső szakemberek által szervezett szakmai tréningekkel és konferenciákkal, valamint számítástechnikai képzésekkel igyekeztünk fejleszteni. Támogattuk felsőoktatási tanulmányait, kötelező hatósági képzéseiket és vizsgáikat, valamint részt vehettek nyelvoktatásokon is. Emellett kompetencia és személyiségfejlesztő tréningekkel segítettük munkavállalóinkat, hogy minél eredményesebben megbirkózhassanak a kihívásokkal. A Biztosító esetében a képzési napok száma 130%-kal nőtt, a ráfordítás értéke pedig 2,3-szor több volt, mint előző évben. Tanulmányi szerződést 14 munkatársunkkal kötöttünk.

	2013	2012	2011
Bank			
egy főre eső képzési napok száma	8,5	7,95	8,9
ráfordítás (Ft)	346 000 000	280 000 000	434 000 000
ráfordítás/fő/év (Ft)	102 000	81 000	124 000
képzést pozitívan értékelők (%)	97,6	96	96,7
tanulmányi szerződés saját munkatárssal (fő)	90	121	134
Biztosító			
egy főre eső képzési napok száma (saját dolgozó)	7,29	3,43	5,79
egy főre eső képzési napok száma (helyi képviselő)	7,19	4,97	3,1
ráfordítás (Ft)	29 900 000	13 000 000	19 900 000
ráfordítás/fő/év (Ft)	91 717	40 880	75 954
képzést pozitívan értékelők (%)	95,62	91,15	94,66
tanulmányi szerződés saját munkatárssal (fő)	14	11	6

→ karriertervezés és fejlesztés

Vállalatunk számára nagyon fontos, hogy megtaláljuk a tehetséges, vezetői potenciállal rendelkező kollégákat, és megfelelő karrierfejlesztési programot biztosítsunk számukra, amely túlmutat a rendszeres képzéseken. Tapasztalataink szerint a TOP 100 vezetői pozíció és a hálózati kulcsmunkaköröket betöltő vezetők utánváltásának ez a leghatékonyabb és legmegbízhatóbb módja.

2013-ban a vezetői potenciállal rendelkező kollégákat célzó KBC Talent Bank karrierfejlesztési programunkban a Banktól 56 kolléga, a Biztosítótól pedig 2 fő vett részt. K&H Hálózati vezető programunkban 13 munkatársunk tudását fejlesztettük. A résztvevők közül 4 TOP 100 pozícióba, 4 pedig fiókvezetői pozícióba került.

→ kellemes munkakörnyezet

A vonzó munkahely alapfeltétele, hogy a munkavállaló jól érezze magát munkakörnyezetében. A székház modern kialakítása, a kerékpáros tárolók, öltözők, valamint a mélygarázsban található gépkocsi mosó jelentősen növeli munkavállalóink komfortérzetét.

A kisgyermekes szülők mindennapjainak megkönnyítése céljából 2013. július 1-től 5 munkaállomásos gyermekbarát iroda kezdte meg működését a székházban. Így a K&H azon munkatársai, akik néhány órára vagy 1-2 napra nem tudják gyermekük elhelyezését megoldani, ebben az irodában végezhetik munkájukat, miközben gyermekük saját felügyeletük alatt egy játszósarokban tölti az időt.

A családbarát munkahelyre irányuló törekvést 2013-ban a szakma is elismerte: a K&H megkapta az mtd Tanácsadó Közösség által alapított „Sokszínű és családbarát TOP 10 munkahely” díjat. Az elismerést olyan vállalatok kapják, amelyek prioritásként kezelik a sokszínű, befogadó és családcentrikus munkahelyek kialakítását.

→ juttatások

2013-ban is növeltük munkatársaink jövedelmét, az átlagos béremelés a Banknál 2013. április 1-től 1%, évközi emelésre további 1% állt rendelkezésre. A Biztosítónál a béremelés átlagos mértéke 2013. április 1-től 1% volt, évközi emelésekre további 0,5% lett biztosítva. Az infláció mértéke 2013-ban 1,7% volt.

2013-ban a Rugalmas Juttatási Rendszerünk legnépszerűbb eleme a SZÉP kártya feltöltés volt, összesen 2 634 fő választotta ezt a juttatást. Ezt követte az egészségpénztári hozzájárulás, majd a nyugdíjpénztári hozzájárulás. A 2013-as évben összesen 15 féle béren kívüli juttatásfajta közül választhattak kollégáink.

→ egészségesebb munkatársak

A K&H számára kiemelten fontos, hogy biztosítsa a teljes életet a jelen és jövő társadalmának tagjai számára. Ezért 2013-ban is nagy hangsúlyt fektetünk munkavállalóink egészségének megőrzésére is. Ennek érdekében dolgozóink rendszeres orvosi alkalmassági vizsgálaton vettek részt, valamint szemészeti, bőrgyógyászati és reumatológiai ellátást biztosítottunk a székházunkban dolgozóknak. Ezen kívül a K&H Csoport dolgozói nőgyógyászati és fül-orr-gégész szakrendelést is igénybe vehetnek a foglalkozás-egészségügyi szolgáltató magasabb felszereltségű Váci úti rendelőjében.

Szemüveges kollégáink részére két évente szemüveg hozzájárulást biztosítunk, 2013-ban 760 főnek nyújtottunk ilyen jellegű támogatást. E mellett 2013-ban is megszerveztük az influenza elleni védőoltást, melyet 30 fő igénybe is vett.

A K&H Csoport 2013-ban 33,7 millió forintot (2012-ben 32,9 millió forint) fordított egészségvédelemre és egészségügyi szolgáltatásokra.

A sportos, egészséges életmód támogatása megkülönböztető figyelemben részesül a K&H Csoport vállalati politikájában. Évek óta sportolási kedvezményekkel ösztönözzük dolgozóink rendszeres testmozgását: az új székház környékén működő fitness és konditermek szolgáltatásait kollégáink kedvezményes áron vehetik igénybe. Emellett a K&H kerékpáros és futónapjain dolgozóink térítésmentesen vehetnek részt.



egészségügyi vizsgálatokon részt vettek száma

	2013	2012	2011	2010	2009	2008
foglalkozás-egészségügyi vizsgálat Budapesten	2 929	2 051	2 399	1 800	1 584	2 285
szakvizsgálat	2 123	1 953	1 506	1 930	1 625	1 612
vidéki telephelyen történt vizsgálatok	1 321	1 209	1 560	1 280	1 120	1 059

→ program kismamáknak

A Bankban dolgozó kismama kollégáink gyermekük megszületését követően gyermekenként 40 000 forint szociális támogatásban részesülnek, melyet 34 fő igényelt a múlt évben. A Biztosító munkatársai közül pedig 13 fő 30 000 forint értékű vásárlási utalványt kapott. E mellett 2007 óta működtetjük K&H welcome back elnevezésű programunkat, amely a gyermeknevelés alatti kapcsolattartás mellett a visszailleszkedést is segíti és amelynek keretében a munkába visszatérő 60 kismamának 2013-ban is lehetősége nyílt részmunkaidős munkavégzésre, amennyiben ezt igényelték és a munkakör sajátosságai lehetővé tették.

→ munkavállalói statisztikák

statisztikák a munkavállalók összetételéről K&H Csoport (2013)

szervezeti hierarchia nem, munkaidő és életkor szerinti megoszlása	Bank	Biztosító
felsővezetői szint/ebből női munkavállaló	36/8	5/0
szakértői, kis- és középvezetői szint/ebből női munkavállaló	1 036/584	115/59
beosztotti szint/ebből női munkavállaló	2 320/1 866	205/178
határozatlan idősz/ ebből női munkavállaló	3 378/2 254	309/227
határozott idősz/ ebből női munkavállaló	14/4	16/10
aktív	3 392	327
nem aktív	351	23
férfi (aktív)	943/934	90
nő (aktív)	2 800/2 458	237
teljes munkaidőben foglalkoztatott (100%)/ebből női munkavállaló	3 288/2 369*	317
részmunkaidős 80%-100%/ ebből női munkavállaló	9/8	7/7
részmunkaidős < 80%/ ebből női munkavállaló	95/81	3/0
teljes aktív létszám	3 392*	327

*KBC GSH nélkül

● átlagéletkor:

- Bank: 40,1 év (férfi: 38,2 év, nő: 40,9 év)
Biztosító: 37,6 év (férfi: 38,9 év, nő: 36,9 év)
- vállalatnál átlagosan eltöltött idő: Bank: 10,6 év,
Biztosító: 5,8 év
- nők aránya a szervezetben: Bank: 72,5%, Biztosító: 72,9%
- vezetői pozícióban lévő nők aránya: Bank: 22,2%,
Biztosító: 0%
- egyetemi vagy főiskolai végzettségű munkatársaink aránya:
Bank: 55,8%, Biztosító: 47,9%
- éves fluktuáció: Bank: 10,7%, Biztosító: 15,5%

hiányzások okai, eltöltött napok száma a hiányzások indoka szerint (2013)

	Bank	Biztosító
baleset	234	12
betegség	15 119	2 051
szülési szabadság	84 856	4 004
egyéb fizetett (rendes szabadság is)	103 109	7 821
egyéb fizetetlen	5 757	-
összesen	209 075	13 888

fluktuációs adatok (% , 2013. december 31-i adatok alapján)

	Bank	Biztosító
kilépések aránya összesen	10,7%	15,5%
kilépések munkavállalói kezdeményezésre	4,9%	9,8%

A Bankhoz 326 új munkatársat vettünk fel, 367 munkatársunk munkaviszonya szűnt meg, valamint 50 munkatársunk ment nyugdíjba. A Biztosítóhoz 2013-ban 91 fő csatlakozott (ebből 26 kampányra felvett, határozott idejű szerződéssel) és 104 fő távozott (ebből 10 kampányra felvett). A távozó munkatársakkal a területileg illetékes HR tanácsadó exit interjút készít, amelyben megoszthatják távozásuk okát és jövőre vonatkozó terveiket (mely szektorban, milyen munkakörben helyezkednek el). 2013-ban 144 bankcsoporti és biztosítós kollégáról rendelkezünk exit információval.



Kollégáink főként karrierlehetőség és magasabb fizetés reményében léptek ki a K&H Csoporttól, valamint magas arányban távoztak külföldre költözés miatt. A távozás okaként egyforma arányban jelölték meg a kollégák a szakmai szempontokat, a munkakörülményeket, az anyagi és az egyéb szempontokat. Pozitívumként többen említették a jó munkakörülményeket és a kollégákkal való jó kapcsolatot. Negatívumként az anyagiakat, karrierlehetőséget és a munkamennyiség megnövekedését vetették fel.

→ munkabiztonság, bankbiztonság

Új munkavállalóink a belépést követően kötelező jelleggel részt vesznek tűz- és munkavédelmi oktatáson, régi kollégáink számára pedig minden évben ismétlődő oktatásokat szervezünk az ismeretek felfrissítése céljából.

2013-ban tűz- és munkavédelmi oktatáson mintegy 4 600 fő vett részt. Bankbiztonsággal kapcsolatos témában országsszerte tartottunk ellenőrzéseket és helyszíni oktatásokat. A munkavédelem területén az állami Dohányzás elleni törvénynek eleget téve látható módon megjelenítettük bankfiókjainkban a „Nemdohányzó munkahely és intézmény” státuszt.

Szerencsére 2013-ban is elenyésző volt a munkahelyi balesetek száma, mindössze 7 alkalommal jelentettek ilyet, míg úti balesetet 16 kollégánk szenvedett. Az eseteket a további balesetek megelőzése céljából kivétel nélkül kivizsgáltuk.

→ belső kommunikáció

A K&H Csoportnál használt belső kommunikációs csatornák hatékonyan juttatják el az összes munkavállaló számára a vállalati információkat. Az összes dolgozónk számára évente megtartott évindító események, valamint az elektronikus formában mindenkihez eljutó dolgozói levelek segítségével rendszeresen tájékoztatjuk őket a személyi és szervezeti változtatásokról, illetve a K&H különböző programjairól. A TOP 40 vezetők részére havonta, a TOP 100 kollégák számára pedig évente egyszer külön szakmai és vezetői eseményt szervezünk. Az elektronikus formában megjelenő K&H csoportkép kiadvány kéthetente látja el a dolgozókat vállalati hírekkel és tudnivalókkal.

2013-ban tovább folytatódott a „Csevegj a vezérigazgatóval” program; a 3 regionális és 2 budapesti eseményen több mint 500 munkatársunk vett részt.

→ dolgozói események

Helyi képviselők számára évente egyszer kerül sor évértékelő rendezvényre, valamint fiókcsoport szintű csapatépítésre.

Munkavállalóink számára 2013-ban is megrendeztük K&H mozdulj! sportnapunkat, amelyen 960 kollégánk volt jelen. Dolgozóink 20 sportágban mérték össze tudásukat, miközben ingyenes egészségügyi szűrővizsgálaton is részt vehettek.

szakszervezet

A K&H Szakszervezete a Bankcsoport összes egységében rendelkezik tagdíjfizető főállású munkavállalókkal, gyermekeikkel otthon lévő kismamákkal, illetve nyugdíjasokkal. A Szakszervezet 1 100 fő aktív munkavállaló és 500 fő nyugdíjas dolgozó érdekeit képviseli. Legfőbb feladata az egyeztetés a vállalat vezetőségével a dolgozók juttatásairól, jövedelmezéséről és a szociális keretmegállapodásokról. A Szakszervezet tagja a Bankok, Biztosítók Dolgozóinak Szakszervezeti Szövetségének, valamint a Nemzetközi Szakszervezeti Szövetségnek.

2013-ban fő tevékenységei közé tartoztak a Kollektív Szerződés folyamatos karbantartása, a bértárgyalás illetve a jóléti keretek meghatározása. Ezen kívül a Szakszervezet több kollégának segítséget nyújtott munkaügyi problémáik megoldásában a hálózati átszervezések közben illetve nyugdíjba vonuló munkatársainkat is támogatta. Az Üzemi Tanács és a Munkavédelmi Bizottság az előző évek gyakorlatához híven folytatta működését. A bankcsoporton belül működő Üzemi Tanácsokat az Országos Csoport Üzemi Tanácsa koordinálja. A KBC Európai Üzemi Tanácsában 3 fő képviseli Magyarországot.

A Szociális Bizottság a munkavállalók szociális támogatását végzi. 2013-ban összesen 800 kérelem érkezett a Bizottsághoz, amelynek eredményeképp a 2012. évvel megegyező összegben, 42 millió forint értékben részesültek támogatásban munkavállalóink. A segélyek fajtái: temetési, szociális, beiskolázási, valamint létszámleépítéshez kapcsolódó képzési és szociális támogatás. A leépítésre került munkavállalókat a Munkaerő Szolgálati Iroda (MESZI) támogatja és segíti, elhelyezkedésüket.



potenciális munkavállalók, frissen végzett diákok, pénzügy szakos hallgatók

A K&H nyitott a végzős, valamint a pályakezdő, frissdiplomás fiatalokkal szemben, és a pénzügyi világban tapasztalatot szerezni vágyókat különböző kezdeményezésekkel igyekszik bevonni a szakmába.

A tehetséges diákok felkutatása érdekében 6-15 hetes szakmai gyakorlatot biztosítottunk egyetemi és főiskolai hallgatók számára. 2013-ban 25 felsőoktatási intézménnyel volt szakmai gyakorlatos együttműködési keretmegállapodásunk. Az év során 118 diák vett részt 6 hetes, valamint 150 hallgató 15 hetes szakmai gyakorlaton.

A K&H pályakezdő program keretében a 2012/2013-as tanévben végzettek közül 3, míg a 2013/2014-es tanévben diplomázók közül 4 fő számára biztosítottunk helyet, akik a 9-12 hónapos rotációs program keretében megismerkedhettek a K&H Csoport különböző területeivel. A program végeztével 4 fő folytatta nálunk pályafutását, önkormányzati kapcsolattartó, digitális disztribúciós menedzser, folyamatmenedzser, valamint vállalati kapcsolattartó asszisztens pozícióban.

2013-ban már 5. alkalommal rendeztük meg a K&H diákkupát, amelyre főiskolai és egyetemi hallgatók jelentkezhetnek. A versenyre nevezők létszáma rekordot döntött: 855 diák jelentkezett a versenyre, 3 fős csapatokat alkotva. A verseny első két fordulójában online bankszimuláción vettek részt a versenyzők, az élő döntőbe 10 csapat került be, ahol a K&H vezetői zsűrizték az indulókat. A nyertes csapat Belgiumba utazhatott egy hosszú hétvégére, ahol a KBC központját is meglátogatták.





VI. felelősségvállalás a beszállítókkal szemben

2013-ban 3 045 aktív beszállítóval dolgoztunk együtt. Továbbra is szem előtt tartottuk, hogy partnereink is társadalmilag felelősen gondolkodjanak. A 2013-ban kötött szerződések mindegyike tartalmazta az úgynevezett Társadalmi Felelősségvállalási Nyilatkozatot, amely magában foglalja az etikai, a környezettudatos és a társadalmilag felelős üzleti tevékenységet, valamint az emberi jogi és munkavállalói politikával összefüggő követelményeket. A nyilatkozat 2013. február 7-től egy pontosított „Korrupcióellenes követelmények” fejezettel egészült ki.





VII. felelősségvállalás a nyilvánosság felé

A sajtókapcsolatok jelentőségét kiemelten kezeljük kommunikációnk során, és folyamatosan tájékoztatjuk partnereinket, ügyfeleinket a vállalatunkkal kapcsolatos hírekről, eseményekről a médián keresztül is.

2013-ban összesen 300 sajtóközleményt adtunk ki és 11 alkalommal tartottunk sajtótájékoztatót. Az év során 361 alkalommal reagáltunk a média részéről érkező megkeresésekre.

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

A közösségi média cégcsoportunk kommunikációjában is új távlatokat nyitott. Folyamatosan figyeljük a K&H-t érintő hozzászólásokat, posztokat, 2013-ban 29 esetben válaszoltunk ügyfélészrevételekre ilyen csatornán.





VIII. felelősségvállalás a KBC tulajdonosok, befektetők felé

kapcsolat a pénzügyi elemzőkkel

2013-ban is negyedévente adtunk tájékoztatást vállalatunk pénzügyi eredményeiről. A kozzetetelek.hu és a K&H weboldalán a jogszabályoknak megfelelően a K&H Csoport féléves és éves eredményeit is időben közzétettük.

pénzügyi adatok

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

→ K&H Bank

	2013. december 31.	2012. december 31.	változás 2012-höz képest
saját tőke*	212 milliárd Ft	215 milliárd Ft	-1,4%
mérlegfőösszeg*	2 562 milliárd Ft	2 462 milliárd Ft	+4%
adózás utáni eredmény*	17,4 milliárd Ft	20,5 milliárd Ft	-15,1%

*IFRS konszolidált, nem auditált



→ K&H Biztosító

	2013. december 31.	2012. december 31.	változás 2012-höz képest
saját tőke*	10,5 milliárd Ft	10,3 milliárd Ft	+1,9%
mérlegfőösszeg*	116,6 milliárd Ft	106,2 milliárd Ft	+9,79%
biztosítástechnikai eredmény*	2,9 milliárd Ft	2,4 milliárd Ft	+20,83%
adózás utáni eredmény*	2,2 milliárd Ft	1,9 milliárd Ft	+15,79%

*IFRS konszolidált, nem auditált

→ adók

	Bank	Biztosító	összesen
társasági adó, helyi iparüzési adó, innovációs járulék	3 765 millió Ft	470 millió Ft	4 234 millió Ft
hitelintézetek járadék (támogatott hitelekhez)	401 millió Ft	0	401 millió Ft
bankadó (korrigált mérlegfőösszeghez kapcsolódó)	15 841 millió Ft	0	15 841 millió Ft
biztosítási adó	0	368 millió Ft	368 millió Ft
pénzügyi tranzakciós illeték	15 264 millió Ft	0	15 264 millió Ft
pénzügyi tranzakciós illeték (egyszeri külön befizetés)	7 932 millió Ft	0	7 932 millió Ft
munkáltató által fizetendő járulékok*	6 609 millió Ft	610 millió Ft	7 219 millió Ft
összesen	49 812 millió Ft	1 448 millió Ft	51 259 millió Ft

* bér, jutalom, rugalmas juttatások rendszere, reklámajándék, természetbeni juttatások és minden személyi jellegű kifizetés járuléka; rehabilitációs hozzájárulás



IX. díjak, elismerések

Kifejezett örömmel tölt el bennünket, hogy 2013-ban számos díjat nyertünk. Az elismerések egy része új székházunkat illette, de emellett pénzügyi, szakmai tevékenységünkkel is több díjat érdemeltünk ki. Ezen kívül szakmai körökben is elismerésre talált a vonzó munkahely megteremtésére irányuló törekvésünk.

→ Euromoney Kiválósági Díj 2013 - Magyarország legjobb bankja

Az Euromoney tekintélyes nemzetközi pénzügyi folyóirat 1992 óta rendszeresen, minden évben értékeli a különböző régiók, országok pénzügyi piaci szereplőit, és a kimagasló teljesítményt az év legjobbja díjjal ismeri el. A döntési folyamat során figyelembe veszik a méretet, a tevékenységi kört, a nyereségességet, de fontos a növekedésre való képesség és a versenytársakkal összehasonlított relatív teljesítmény is, valamint az, hogy a vállalat sikeresen igazodott-e a változó piaci viszonyokhoz és ügyféligényekhez. 2013-ban is több száz bank vett részt a nemzetközi megmérettetésen, amelyen a K&H-t választották Magyarország legjobb bankjának.

→ The Banker magazin - Az év bankja Magyarországon

A The Banker nemzetközi szakmai magazin 2008 és 2011 után idén immár harmadszorra ítélte a K&H-nak az „Év bankja Magyarországon” címet. A nemzetközi Év bankja díjat világszerte minden évben közel 150 kiválasztott pénzügyi intézménynek ítélik oda, egy részletes kérdőív kitöltése alapján, amelyben a The Banker szakértői értékelik a pénzügyi eredményeket, a növekedési arányokat és a teljesítménymutatókat. Az adatok mellett azt is vizsgálják, hogy a bankok a helyi gazdasági szektorokban állítanak-e fel új sztenderdeket, innovatív, költséghatékony vagy új technológiák bevezetésével.

→ Év Biztosítója

A K&H Csoport biztosítási ága is rangos elismerésekben részesült 2013-ban. A biztositas.hu portal által meghirdetett versenyen a lakossági vagyonbiztosítással foglalkozó társaságok szálltak versenybe az ügyfelek online szavazataiért. A versenyen 25 000 online értékelés alapján a K&H Biztosító került ki győztesen, így kiérdemelte az Év Biztosítója megtisztelő címet.

→ Business Superbrands

A hat éve működő Business Superbrands program a magyarországi üzleti élet azon cégeit, márkáit díjazza, amelyek más vállalkozások, szervezetek számára nyújtanak kiemelkedő szolgáltatásokat. A 16 tagú, független szakemberekből álló zsűri a Dun&Bradstreet adatbázisa, valamint a szakmai kamarák és szövetségek segítségével határozott arról, hogy mely üzleti márkák kaphatják meg a Business Superbrands védjegyet. A bizottság döntése szerint a nagyvállalati és kkv ügyfelek számára nyújtott szolgáltatásai alapján a K&H Bank elnyerte a Business Superbrands 2013 elismerést.

→ Ügyfélbarát Biztosító 2013-ban – második hely

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF), a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ), a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME) és a Tetszett Magyar Fogyasztóvédelmi Elégedettségi Monitor Kft. (Tetszett) 2011-ben alapította díját a fogyasztóbarát pénzügyi szervezetek elismerésére, és az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó fejlesztések ösztönzésére. Az alapítók célja az volt, hogy segítsenek a fogyasztóknak egyre tudatosabbá válni, és a megfontolt ügyfeleknek is megkönnyítsék a tájékozódást a biztosítási piacon.

A 2012-es év után, amikor a Biztosító elnyerte az Év Fogyasztóbarát Biztosítója kitüntető címet, 2013-ban is elismerte a zsűri a K&H Biztosító fogyasztóbarát törekvéseit, a második helyezéssel, amivel a közérthető és átlátható ügyfél-tájékoztatást, a felhasználóbarát online felületeket és ügyfélszolgálati csatornák létrehozását, valamint ezek folyamatos fejlesztését díjazta.

→ LEED® minősítés arany fokozat

Elsőként az új székház K épülete nyerte el a LEED® minősítést, amely így az első arany LEED® fokozatú irodaház címmel büszkélkedhet Magyarországon. Az év során a H épület is megszerezte a minősítést, így a teljes székház olyan arany fokozatú irodaház, amely a helyszínválasztástól a teljes kivitelezésen át a berendezésig az előírt környezettudatosági és fenntarthatósági kritériumok alapján kialakított nemzetközi rendszer szabályainak megfelelően épült.



→ ALUTA nívódíj

A K&H Csoport székháza elnyerte az Alumínium Ablak és Homlokzat Egyesület (ALUTA) nívódíját, amellyel azokat az építészeti alkotásokat ismerik el, amelyek az alumínium-üveg homlokzatépítésben korszerű, kreatív, a műszaki-technológiai kialakításban újszerű, racionális és minősített szerkezetek alkalmazásával születtek.

→ Építőipari Nívódíj

A K&H példaértékűen megtervezett és kivitelezett irodaházi együttese a Millennium Városközpont egyik meghatározó eleme lett. Ezt ismerte el a magyar építészszakma, amikor az irodaépületek kategóriában Építőipari Nívódíjat adományozott mindkét (K és H) épületnek. Indoklásukban kiemelik, hogy az épület nem csak építészeti újszerű és innovatív, de gépészeti rendszerei, homlokzati struktúrája, árnyékolási rendszere is egyedülálló, és számos, Magyarországon még alig ismert újítást is alkalmaz.

→ Dobogós helyezés az Év Irodaháza, és az Év Irodája versenyen

Az iroda.hu szakportál harmadszor kiírt Év irodája versenyén a K&H székháza több kategóriában is előkelő helyezést ért el.

A K&H Csoport székháza az Év Irodaháza 2012 Közönségdíj kategóriájában a 2. helyezést, az Év irodája 2012 Különdíj kategóriában pedig a 3. helyezést nyerte el. Az Év irodája 2012 Különdíj kategóriában a 3. helyezést nyerte el a székház. Az Év irodája különdíjakkal a zsűri nem az előre megállapodott szempontrendszert használta, hanem a helyszíni bejárások során egy-egy különleges megoldást, vagy éppen a komplexitást díjazta. A székház esetében nagyra értékelte a zsűri a bútorok kiválasztásának egyediségét, a bútorok magas minőségét ergonomiai szempontból is, valamint azt, hogy a székházba való költözés során óriási tömeget, közel 2200 főt kellett mozgatni.

→ Sokszínű és Családbarát szervezetek TOP 10

Az mtd Tanácsadó Közösség 2013-ban immár harmadik alkalommal indította el benchmark kutatását, amelyben azt vizsgálta, hol tart ma Magyarország a sokszínű, befogadó és családbarát munkahelyek kialakítása, és a konkrét esélyegyenlőségi intézkedések, jövőbeli tervek tekintetében. A kutatás kiemelt témája ez alkalommal a munka és magánélet egyensúlyának megteremtése, a mindkét nem és minden

generáció számára családbaráttnak mondható foglalkoztatási gyakorlatok feltérképezése volt. A kutatás alapján állt össze az a lista, amelynek első 10 helyezettje – köztük a K&H Csoport is – megkapta a „Sokszínű és Családbarát TOP 10” szervezet elismerést.

→ Mintaértékű CSR projekt

A Magyar Public Relations Szövetség „CSR Best Practice 2012” pályázatán a K&H Vigyázz, Kész, Pénz! pénzügyi vetélkedője nyerte a Mintaértékű CSR projekt kategória díját. A zsűri azzal indokolta döntését, hogy a vetélkedővel a bank hozzájárult a társadalmilag felelős üzleti magatartás magyarországi elterjedéséhez.

→ Arany Lollipop

Nagy örömünkre szolgál, hogy 2013-ban ötletes reklámunkért is szakmai elismerésben részesültünk. Viszik a nappalit című vírusvideókkal elnyertük a kommunikációs és reklámszakma egyik legnagyobb magyarországi kitüntetését, az Arany Lollipop díjat. A Széll Kálmán téren játszódó kisfilm, amelyet a YouTube-on november végéig több mint 630 ezren néztek meg, a lakásbiztosítások jelentőségére hívta fel a figyelmet.

→ Bronz EFFIE

2013-ban a K&H Csoport bronz EFFIE reklámhatékonysági díjat kapott olimpiai betét reklámkampánya elismeréseként a pénzügyi szolgáltatások kategóriában.





GRI – G3 index

FI- A fenntarthatósági irányelvek című kiadványban található
FJ-A fenntarthatósági jelentés 2013 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 6
2.2	elsődleges márkák, termékek és/vagy szolgáltatások	FJ 11
2.3	a szervezet működési szerkezete, ide értve a főbb részlegeket, működő cégeket, leányvállalatokat és vegyes vállalatokat	FJ 6
2.4	a szervezet központjának helyszíne	FI 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 természeté 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 20, 25
2.9	a szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt változások.	FJ 6
2.10	a jelentéstételi időszak alatt kapott kitüntetések és díjak	FJ 26
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 6

GRI Indikátor	rövidített leírás	
3.12	GRI tartalmi index	FJ 28
4	irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek	
4.1	a szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	FJ 6
4.4	milyen mechanizmusok léteznek arra, hogy a részvényesek és alkalmazottak javaslatokat tegyenek, vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára	FJ 6, 21
4.6	azok a legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetetlenségek elkerülése	FI 7
4.8	belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról és egyéb alapelveiről, amelyek a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítmény, vagy azok megvalósítási fokának megítéléséhez fontosak	FI 6, 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 8
4.10	melyek azok a folyamatok és eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű vezetése saját teljesítményét értékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre	FI 6, FJ 8
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 6
4.13	tagság egyesületekben (pl. szakmai/ágazati egyesületek) és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	FI 11, FJ 6
4.14	azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet bármilyen formájú párbeszédet folytat	FI 5, FJ 7
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



GRI Indikátor	rövidített leírás	
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 15-17, 19, 25
EC8	elsősorban közhasznú céllal megvalósított - kereskedelmi, természetbeni vagy közérdekű kötelezettségvállalás útján végrehajtott, infrastrukturális befektetések és szolgáltatások fejlesztése és hatása	FJ 15-17
EC9	jelentős és közvetlen gazdasági hatások megértése, beleértve a hatások mértékét is.	FJ 11
EN	környezeti teljesítmény indikátorok	
EN3	közvetlen energiafelhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	FJ 12-15
EN5	az energiatakarékossági és az energiahatékonysági intézkedések révén megtakarított energia mennyisége	FJ 12-15
EN6	a megújuló energiaforrások használatára épülő és energia-hatékony termékek és szolgáltatások előállítására irányuló kezdeményezések, valamint az ezek által megtakarított energia	FJ 12-15
EN16	a közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya	FJ 13, 15
EN18	az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését célzó kezdeményezések, és az elért kibocsátás csökkenések	FJ 13, 15
EN22	az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási módszer szerinti bontásban	FJ 14
EN26	a termékek és szolgáltatások környezeti hatásainak mérséklését célzó kezdeményezések és a hatás mérséklésének mértéke	FI 7, FJ 12-15
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 20
LA3	a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíjs alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban	FJ 19

GRI Indikátor	rövidített leírás	
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 21
LA7	sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régióinként	FJ 20
LA8	oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	FJ 18-19, 21
LA11	a képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	FJ 18-19
LA12	azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	FJ 18-21
LA13	az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása nem, életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás, és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint	FJ 20
HR	emberi jogok	
HR2	azon jelentős beszállítók és alvállalkozók százalékos aránya, akiket emberi jogi szempontból, illetve ilyen irányú tevékenységeiket tekintve átvilágítottak	FJ 23
HR6	olyan helyzetek, amelyekben fennáll a gyermekmunka alkalmazásának kockázata, illetve azok az intézkedések, amelyek a gyermekmunka kiküszöbölését célozzák	Magyarország Alaptörvényének 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	Magyarország Alaptörvényének betartásával
SO	társadalom	
SO1	a tevékenység által a helyi közösségre gyakorolt hatásokat – ideértve a megjelenést, működést és kivonulást – értékelő és kezelő programok illetve gyakorlatok természete, mértéke és hatékonysága	FJ 4, 15-17, 9-10
SO4	korruptió eseményekkel kapcsolatos válaszlépések	FI 8
PR	termékfelelősség	
PR5	a vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok és eredmények	FJ 9-11