K&H Csoport

fenntarthatósági jelentés

2017

tartalom

I. kik vagyunk?
II. fenntarthatóság az üzletben
III. kiemelt felelősség-vállalási tevékenységek
IV. díjak
V. GRI-G4 index

» vezérigazgatói köszöntő

David Moucheron
K&H Csoport vezérigazgató

Mi, a 2017-ben 30 éves fennállását ünneplő K&H-nál akként cselekszünk, hogy a ma meghozott felelős döntéseink a jelen társadalma mellett a jövő generációjának gazdasági, társadalmi és természeti környezetét, teljes életet is támogassák. A most felnövő generáció, mint a fiatalság mindig dinamikus, tele van energiával, tetterővel, és mint a fény, örökkön utat tör magának. A K&H Bank nekik építi a jövőt fenntarthatósági tevékenységével is.

Fenntarthatósági jelentésünkből 2017-es évünk legjelentősebb eredményeit ismerheti meg. Négy kiemelt felelősségvállalási területünkön - vállalkozásösztönzés, pénzügyi oktatás, környezetvédelem, és egészség – ebben az évben is tovább folytattuk átfogó, hosszú távú programjaink megvalósítását. Még nagyobb figyelmet fordítottunk arra, hogy vonzó, korunk igényeinek megfelelő munkahelyi környezetet alakítsunk ki azok számára, akiknek mindennapi munkája biztosítja ügyfeleink elégedettségét és stabil pénzügyi eredményeinket. Ennek köszönhetően a legmagasabb munkavállalói elkötelezettséggel rendelkezünk a KBC Csoporton belül, és külön öröm számunkra, hogy évről évre több fiatal tehetség képzeli el szakmai jövőjét nálunk. Kollégáink és ügyfeleink elégedettsége mellett számos szakmai díjat is átvehettünk, amelyek komoly elismerései elkötelezettségünknek, törekvéseinknek és mintegy 4100 munkatársunk odaadó, lendületes munkájának.

Köszönjük, hogy figyelmet szentel mindazon lépések megismerésének, amelyeket 2017-ben a társadalom támogatásának tudatában végeztünk, kiegyensúlyozott, releváns és átlátható módon reagálva annak szükségleteire és elvárásaira. Minden évben arra törekszünk, hogy még többet tegyünk ügyfeleink, munkatársaink és más érdekcsoportjaink, a jövő társadalma álmainak megvalósítása és értékei megvédése érdekében.

„A most felnövekvő generáció tele van energiával, tetterővel, és mint a fény, örökkön utat tör magának. A K&H Bank nekik építi a jövőt fenntarthatósági tevékenységével.”

» I. kik vagyunk?

- Magyarország egyik vezető pénzügyi szolgáltatója
- egyszerű, rugalmas, gyors és könnyen elérhető bankbiztosító
- több területen átívelő, átfogó és hosszú távú fenntarthatósági programmal és felelős döntésekkel vagyunk jelen a minket körülvevő gazdasági, társadalmi és természeti környezetben, ezzel hozzájárulva ahhoz, hogy a jelen és a jövő társadalma egyaránt teljes életet élhessen

1 millió lakossági, kkv és vállalati **ügyfél**

több mint 4000 munkatárs

4000 magyar beszállítónak és mintegy 700 banki és biztosítási ügynöknek biztosítunk megrendelést

2017. december 31-i adatok

stratégia

A fenntarthatóság szerves részét képezi a vállalati stratégia négy pillérének, valamint mindennapi üzleti tevékenységeinknek.

A fenntarthatóság csak akkor valósítható meg, ha felelős vállalathoz méltó fellépéssel sikerül a társadalom bizalmát is megőrizni, amelyben működünk.

felelősségteljes viselkedés minden munkatársunktól
csökkentjük a társadalomra gyakorolt kedvezőtlen hatásunkat
növeljük a társadalomra gyakorolt kedvező hatásunkat

» pénzügyi eredmények

„Stabil pénzügyi teljesítményünk annak köszönhető, hogy nap mint nap a változó ügyféligények kiszolgálására fókuszálunk.”
David Moucheron, *K&H Csoport vezérigazgató*

a K&H Bank 41,8 milliárd forintos **rekordszintű nyereséget ért el** 2017-ben

a K&H Biztosító eredménye **2,9 milliárd** forint volt

a bankcsoport 60 ezer új ügyfelet szerzett és növelte hitelpiaci részesedését

mérlegfőösszege 2017-ben átlépte a **3000 milliárd forintos** értékhatárt

több mint **2000 milliárd forintnyi** kihelyezett hitel- és hiteljellegű állomány

2017. december 31-i adatok

öregek otthonának nyújtott hitelek **59 millió forint**

iskoláknak és oktatási intézményeknek nyújott hitelek **373 millió forint**

kórházaknak nyújtott hitelek **1 milliárd 749 millió forint**

2017. december 31-i hitelállomány adatok

II. fenntarthatóság az üzletben

felelősségvállalás az ügyfelek felé

A mai, gyorsan változó világban folyamatosan jelennek meg új trendek és technikai megoldások, amelyeknek köszönhetően az ügyfelek elvárásai is változnak. A K&H Csoport a jövőben is meg kíván felelni ügyfelei elvárásainak, rugalmas és könnyen elérhető bankbiztosítóként.

- segítünk megvalósítani ügyfeleink álmait és megvédeni értékeiket
- az ügyfél fejével gondolkodunk, és folyamatosan digitális megoldásokat fejlesztünk
- középpontban az ügyféligény:

gyors és egyszerű hozzáférés

digitalizáció

egyszerűsítés

» innovatív termékeink és szolgáltatásaink

kkv távbanki szolgáltatás, online számlanyitás	online személyi kölcsön igénylés	K&H Trade Club (üzleti partnerkereső) nagyvállalati ügyfeleinknek	K&H lakossági e-bank	K&H mobilbank
pénztár-mentes fiókok	eletronikus dokumentum kezelés nagyvállalati ügyfeleknek	K&H e-portfólió	K&H mobilinfo	K&H biometrikus aláírás a bankfiókokban
mobilalkalmazáson keresztül nyomonkövethető kárügy	készpénz befizető ATM	K&H mobiltárca	K&H mozgó bank	kárbejelentés online

» egyformán – a K&H Bank akadálymentesítési stratégiája

2006: az ENSZ elfogadta a fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezményt, amely Magyarországon 2008-ban lépett hatályba

2015: Magyarországon országgyűlési határozat született a fogyatékosságügyi programról

2020-ig befejezzük a már megkezdett akadálymentesítést mind a fizikai, mind az online csatornáinkon. Elkötelezettek vagyunk abban, hogy megismerjük a fogyatékkal élő emberek szükségleteit, hogy minden ügyfelünk méltóságát megőrizve tudja igénybe venni szolgáltatásainkat, termékeinket.

2017

- 2 új akadálymentes bankfiókot nyitottunk (WestEnd, DunaPlaza)
- fiókjaink 74%-a közelíthető meg teljesen vagy részben akadálymentesen
- fogyatékos ügyfeleink számára a személyes segítségnyújtást helyezzük előtérbe az ügyfélkiszolgálás során
- honlapunk és e-bankunk gyengén látóknak akadálymentes

felelősségvállalás a beszállítókkal szemben

2776
aktív beszállító

minden új szerződésben:
viselkedési kódex

nagyértékű tender esetén:
társadalmi felelősségvállalási kérdőív

1. társadalmi, etikai és környezetvédelmi szempontokat megjelenítő kritériumok integrálása
2. a környezetet a lehető legkisebb mértékben terhelő termékek és szolgáltatások beszerzése
3. olyan szállítókkal való együttműködés, akik elősegítik a K&H fenntartható fejlődés felé tett lépéseit
4. olyan szállítókkal való együttműködés, akik magukra nézve elfogadják az ENSZ globális megállapodásában foglalt elveket

» felelősségvállalás a munkavállalók felé

munkavállalói elkötelezettségi kérdőív legfontosabb eredményei:

		2017	Δ 2016
felsővezetés	a felsővezetés a vállalat legértékesebb erőforrásaként bánik az alkalmazottakkal	42%	+8%
karrier lehetőségek	a vállalat jó jövőbeli előrelépési lehetőségeket biztosít számomra	45%	+6%
munka /magánélet egyensúlya	a munkám és a magánéletem közötti egyensúly jó	62%	+8%

karriertervezés és fejlesztés

130 ezer karrieroldal látogató

21 ezer pályázó

580 új munka-vállaló

353 Y generáció

26 Z generáció

K&H karrierstart program

250 pályázó

11 résztvevő

zynternship AWARDS EZÜST FOKOZATÚ MINŐSÍTÉS

szakmai gyakorlat

126 szakmai gyakorlatos diák

» juttatások

a bank szektor átlagán felüli béremelés
6%

» 45 millió forint szociális támogatásokra

program kismamáknak

40 ezer
forint
szociális támogatás
- **65 fő** részesült támogatásban

K&H
welcome back
86% tért vissza
27% rész-munkaidő

» képzés

képzési ráfordítás
450 millió forint

976
képzés

529
féle tantermi
képzés

353
e-learning
képzés

158
képzési
videofilm

munkakörtől független, informális előadások

tudás-megosztó fórumok

együtt-működést fejlesztő programok

ingyenes e-learning tananyagok

szakmai képzés-fejlesztés

célcsoport-specifikus képzések

készség-fejlesztő tréningek

támogatás szakdolgozat-íróknak

munkakör alapú képzési csomagok

vezetői fejlesztés

számítás-technikai oktatások

egyénre szabott támogatás

» munkabiztonság, bankbiztonság

- országszerte helyszíni képzések
- tűz-, munkavédelmi és bankbiztonsági kérdésekről szóló elektronikus oktatási anyagok
- kötelező tűz- és munkavédelmi oktatás új munkavállalóinknak, ciklikusan ismétlő oktatások régi kollégáinknak
- országszerte bankbiztonsági ellenőrzések, helyszíni oktatások

tűz- és munkavédelmi oktatás »

munkavédelem 641 »

tűzvédelem 641

munkahelyi balesetek száma 12

úti balesetek száma (botlás és megcsúszás) 18

az eseteket a megelőzése céljából kivétel nélkül kivizsgáltuk

» kiváló munkakörülmények

laptopok
2197

Kerékpárosbarát munkahely
új bicikli parkolók

Surf Studio @K&H
inspiráló, innovatív megoldások bemutatása dolgozóinknak

távoli elérés
1939

pihenő szoba

használd a saját készüléked
1130

5 munka-állomásos gyerekbarát szoba

szülői gyerekfelügyelet és munkavégzés

egészségesebb munkatársak

foglalkozás-egészségügyi vizsgálat Budapesten	2278
szakvizsgálat	1586
vidéki telephelyen történt vizsgálatok	1559

43,3
millió forint
ráfordítás

nőgyógyászati, bőrgyógyászati, reumatológiai és fül-orr-gégész szakrendelés vehető igénybe foglalkozás-egészségügyi szolgáltatónknál

szemüveg hozzájárulás 905 főnek

sportos, egészséges életmód támogatása

» III. kiemelt felelősségvállalási tevékenységek

pénzügyi oktatás

környezetvédelem

vállalkozásösztönzés

egészség

» pénzügyi oktatás

» K&H trendmonitor
segítünk a gazdasági hírek mögé látni: elemzések, vélemények piaci aktualitásokról, befektetési lehetőségekről, személyes pénzügyekről

» K&H befektetői klub
feltárjuk azokat a mélyebb gazdasági és pénzpiaci információkat, amelyek támpontokat nyújthatnak a lakossági befektetőknek és segíthetik a befektetési döntések meghozatalát

» K&H e-portfólió
naprakész információkkal 360 fokos áttekintést adunk a személyes megtakarítási és befektetési portfólióról

» K&H elemzői klub
könnyen követhető formában segítjük a hazai és nemzetközi gazdasági folyamatok és azok összefüggéseinek megértését
LinkedIn – 487 követő, Facebook – 335 tag

» fiatalok oktatása
a fiatalok pénzügyi ismereteinek szélesítése érdekében 8 Youtube vloggert kértünk fel, hogy az ő nyelvükön, egyszerűen és közérthetően beszéljenek alapvető pénzügyi témákról
8 videó, 325 ezer megtekintés

» K&H Vigyázz, kész, pénz! pénzügyi vetélkedő

- a 2017-2018-as iskolaévben nyolcadik alkalommal rendeztük meg a K&H Vigyázz, kész, pénz! általános iskolás diákoknak szóló pénzügyi oktatási programunkat és vetélkedőnket, amivel arra kívánjuk bíztatni a gyerekeket, hogy ismerkedjenek meg a pénzügyek alapjaival
- a fiókvezetők részvételével bankfióki mentorprogramot is összeállítottunk az iskolák számára: több mint 3780 csapat, 220 bankfiók

2017/2018. évi vetélkedőn	467 iskola	288 település	2035 csapat	8113 diák
8 év alatt összesen:	1106 iskola	608 település	2200 pedagógus	38 ezer diák

„Először is, szeretném nagyon megköszönni a lehetőséget, amit a verseny adott, mert nagy ötletnek tartjuk a gyerekek ilyen módon történő bevonását a pénzügyi világba. A felkészülést mi, szülők komolyan vettük és a gyerekek nagyon élvezték, örömmel nézték a mesefilmet és gyakoroltak velünk a kérdésekkel kapcsolatos feladatokban. A középdöntő pedig hatalmas élmény volt nekik: nemcsak a győzelem, de az egész lebonyolítás, a hangulat, a kedves hozzáállás és az egész rendezvény!”

Dr. Halász Júlia, egyetemi docens
Szent István Egyetem, Budai Campus
Kertészettudományi Kar
Genetika és Növénynemesítés Tanszék

» környezetvédelem

fenntartható működésének részeként a K&H Csoport külön hangsúlyt fektet energiafelhasználása hatékonyságára

K&H székházban napelemes rendszer kialakítása » 170 napelem panel

20 zöldfiók » nincs direkt fosszilis energia felhasználásuk

a papírfelhasználás alakulása

2017 -12%

hulladék mennyisége szemétégetőbe

2017 -2%

CO_2 kibocsátás

2017 -23%

» K&H a fenntartható agrárium ösztöndíjpályázat

a pénzdíjjal azon hallgatók tanulmányait és kutatómunkáját szeretnénk támogatni, akik az agrárium hosszú távú, egészséges és fenntartható növekedését is szem előtt tartják, és ezzel a segítséggel új folyamatokat gondolnak ki, megváltoztatva a jövőt és a szakma általános arculatát is

64	8	1,2
pályázat	ifjú agrár szakember	millió forint

» vállalkozásösztönzés

a lakossági igények és a vállalkozói lehetőség összekapcsolásán, összehangolásán dolgozunk

» K&H üzletet ide!

391 ezer oldalmegtekintés	19 ezer üzleti ötlet	55 ezer szavazat	8 ezer kkv-s érdeklődés

» K&H családi vállalkozások kiválósági díj

35
pályázat

» **Next Generation** kerekasztal beszélgetések

» Start it @K&H

olyan segítséget nyújtunk a hazai startupok számára,
amely a kezdés pillanatában a legnagyobbat lendítheti rajtuk

- inkubátor-program
- közösségi iroda a belváros szívében
- tapasztalt szakmai mentorcsapat
- nemzetközi tapasztalat-szerzés
- 18 jelentkező, 4 nyertes cég

» egészség

Az egészségnek két fontos vetülete van, egyrészt a megelőzés, az egészséges életmód, a sport, másrészt a gyógyítás, a felépülés. Az életünk során mindkettőre szükségünk van. Annak érdekében, hogy teljes életet éljünk, a K&H mindkét területen aktívan tesz.

» K&H gyógyvarázs gyermekegészségügyi program

» **országos műszerpályázat**
a K&H által biztosított forrásokból gyermek-egészségügyi berendezéseket vásárolunk kórházak számára

14 év	416 alkalom	626 millió forint
2017	20 millió forint	23 intézmény
K&H gyógyvarázs **területi pályázat**	**23 nyertes** egészségügyi intézmény	közel **220 ezer** szavazat

» mesedoktorok program

2013 óta az ország egyik legnagyobb önkéntes kezdeményezésévé vált

48 876
regisztrált meseolvasó

16 690
meseolvasás

46
kórházban

665
mesevideó

80 846
letöltés

40
kórház

kollégáink
173
alkalommal olvastak mesét

» K&H mozdulj!

» paralimpiai kártyaprogram

9 jelölt	**11 ezer** szavazat	**3** nyertes

11 év	**19** sportoló	**3** segítő

felnőtt kategória
Hajmási Éva
paralimpiai ezüstérmes vívó

„Ezúttal nem rajtam múlt a győzelem, hanem azokon, akik hozzásegítettek szavazataikkal. Köszönöm nekik! A támogatás, amellett, hogy speciális művégtagom költségeit is segít fedezni, segít célom elérésében, a Tokiói paralimpiára való kijutásban és abban, hogy nap mint nap azzal foglalkozzak, amit szívből szeretek: a vívással”

reménység kategória
Konkoly Zsófia
paralimpiai bronzérmes úszó

segítő kategória
Kálmán Edgárné
Kálmán Krisztina atléta segítője

» tömegsportrendezvények

az elmúlt 15 évben összesen 261 ezer résztvevő
2017-ben összesen 19 ezer résztvevő az eseményeken, 500 dolgozó

K&H mozdulj! futónap

résztvevők száma: 14 300 fő

K&H mozdulj! kerékpáros nap

résztvevők száma: 2200 fő

K&H mozdulj! velencei tóátúszás

résztvevők száma: 2400 fő

Irányítóbizottság

az Irányítóbizottság felelős a K&H Csoport magyarországi társadalmi felelősségvállalási tevékenységéért, képviseli a vállalat elkötelezettségét az országszerte megvalósuló aktivitások során

Felelősségvállalási irányítóbizottság

- meghatározza a felelősségvállalási témákat
- figyelemmel kíséri a kezdeményezéseket
- ellenőrzi az előrehaladásukat
- felügyeli az irányelveket
- jóváhagyja a fenntarthatósági jelentést

» kapcsolódó szabályzatok a K&H-nál

üzleti etika
- a K&H Bank magatartási szabályzata
- etikai kódex

szociálisan érzékeny témák
- egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása az ügyfélkapcsolat során
- lakossági hitelkockázati szabályzat – 12-13. sz. Függelék Behajtási technikák ill. folyamatok
- magáncsőd
- vállalati hitelezési politika (része a Vállalati döntési szabályzatnak)

emberi jogok
- kollektív szerződés (6A és 6B §)

környezetvédelem
- a K&H Márkacsoport és a KBC csoport magyarországi érdekeltségeinek környezeti politikája
- a K&H Márkacsoport és a KBC csoport magyarországi érdekeltségeinek energiapolitikája

» IV. díjak

2017

- The Banker „Az év bankja Magyarországon” (6. alkalommal)
- Global Finance „Legjobb Kereskedelem-finanszírozó Bank Magyarországon”
- Superbrands (ötödik alkalommal)
- Az Év Biztosítója szolgáltatás kategóriában (2. alkalommal)
- Családbarát Vállalat Mentor Szervezet
- Zynternship Awards – ezüst
- EFFIE platina leghatékonyabb kampány
- EFFIE arany Image és Üzleti kommunikáció (b2b) kategória
- Effie ezüst Bevezető kampány kategóriában
- Az év társadalmilag felelős bankja Mastercard
- Prizma Kreatív PR – arany Pénzügyi szolgáltatások kategória
- Prizma Kreatív PR – bronz PR vezérelt integrált kommunikációs kampány kategória
- Sándor Imre PR díj
- Lollipop ezüst B2B promóciók

» V. GRI-G4 index

általános standard adatközlés		**oldalszám**
stratégia és analízis		
G4-1	vezérigazgatói köszöntő	3
G4-3	a szervezet neve	1
G4-4	márkák, termékek, szolgáltatások	10
G4-9	a szervezet mérete	3
G4-10	munkavállalalói állomány összetétele	3
G4-12	a szervezet ellátási láncának bemutatása	12
G4-13	jelentős változások a tárgyidőszakban	7, 11, 27
G4-15	támogatott kezdeményezések	5-6, 8-19, 20-33
G4-18	a jelentés tartalmának meghatározása	2, 3
G4-19	lényeges szempontok	3,5
az érintettek bevonása		
G4-24	azon érintett csoportok, amelyek felé a szervezet elkötelezettek	11-13, 34
G4-25	az érintett csoportokkal való kapcsolatot meghatározó alapelvek	3, 5, 6, 9, 11-19, 35
G4-26	érintetti menedzsmenti rendszer	34
a jelentés profilja		
G4-28	jelentéstételi időszak	1
G4-32	megfelelési szint	38
irányítás		
G4-35	gazdasági, környezetvédelmi és társadalmi jogkörök delegálása	34

etika és fedhetetlenség		
G4-56	a szervezet értékei, alapelvei, standardjai, elvárt viselkedési normái	35
kategória: gazdaság		
közvetett gazdasági hatások		
G4-DMA	általános adatközlés a vezetői stílusról	3
G4-EC7	támogatott infrastrukturális beruházások és szolgáltatások fejlesztése és hatása	10-11, 18
G4-EC8	jelentős közvetett gazdasági hatások, beleértve azok mértékét is	24-32
kategória: környezetvédelem		
energia		
G4-DMA	általános adatközlés a vezetői stílusról	3, 24
G4-EN3	energiafogyasztás a szervezeten belül	24
G4-EN6	az energiafogyasztás mérséklése	24
emisszió		
G4-DMA	általános adatközlés a vezetői stílusról	24
G4-EN15	közvetlen módon kibocsátott üvegházhatású gázok	24
G4-EN19	üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentése	24
szennyvíz és hulladék		
G4-DMA	általános adatközlés a vezetői stílusról	24
G4-EN23	az összes hulladék súlya típus, tömeg és kezelés szerint	24

kategória: társadalom		
alkategória: munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkavégzés		
foglalkoztatás		
G4-DMA	általános adatközlés a vezetői stílusról	13
G4-LA3	a szülői szabadság után munkába visszatérők és megtartottak aránya nemek szerinti bontásban	15
munkabiztonság		
G4-DMA	általános adatközlés a vezetői stílusról	17
G4-LA9	képzések átlagos éves óraszáma	17
képzés és oktatás		
G4-DMA	általános adatközlés a vezetői stílusról	16
G4-LA10	a képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	14
sokszínűség és esélyegyenlőség		
G4-DMA	általános adatközlés a vezetői stílusról	11

alkategória: emberi jogok		
G4-HR3	a hátrányos megkülönböztetés alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	11, 15
alkategória: társadalom		
helyi közösségek		
G4-SO1	helyi közösségekre hatást gyakorló tevékenység aránya, hatásai, fejlesztési programok	23, 25-33
szállítók értékelése társadalmi hatás szempontból		
G4-DMA	általános adatközlés a vezetői stílusról	12
alkategória: termékfelelősség		
ügyfelek egészsége és biztonsága		
G4-DMA	általános adatközlés a vezetői stílusról	9