



Raport de responsabilitate socială corporativă 2009/2010



Cuprins

1. Mesajul Președintelui	2
2. Despre raport	3
3. Despre Erste Group	4
4. Despre Fundația ERSTE	5
5. Despre BCR	6
5.1. Acționariat	7
5.2. Structură	7
5.3. Guvernanță corporativă	9
5.4. Performanță financiară	11
5.5. Premii și recunoaștere	12
6. Comunitatea BCR	13
6.1. Dialogul cu părțile cointeresate (stakeholderii)	14
6.2. Etică și conformitate	20
6.3. Angajații BCR	22
6.4. Mediu	26
7. BCR ca parte a comunității	27
7.1. Implicarea în comunitate: strategie și proiecte principale	28
7.2. Alinierea afacerilor noastre la nevoile comunităților în care ne desfășurăm activitatea	35
Index GRI	38





Mesajul Președintelui

În anul 1970, Milton Friedman afirma în mod categoric: “unica responsabilitate socială a unei companii constă în utilizarea resurselor sale și angajarea în afaceri menite să-i sporească profiturile, păstrând regulile jocului. Asta înseamnă că se angajează într-o competiție deschisă și liberă, fără înșelăciune sau fraudă.” Deși există mulți oameni de afaceri care încă sunt de acord cu acest punct de vedere, sunt bucuroși să constate că majoritatea companiilor de succes din lume a înțeles între timp că responsabilitatea acestora presupune mult mai mult decât a fi profitabile și a respecta legea.

Noi, BCR, considerăm că atunci când afacerile noastre sunt solide și bine guvernate putem să transferăm rezultatele financiare pozitive într-o activitate comunitară sustenabilă. Ca parte a unui grup financiar internațional, al cărui acționar principal este Fundația Erste, împărtășirea, respectarea și promovarea principiilor responsabilității sociale corporative reprezintă mai mult decât simple îndatoriri. Acestea reprezintă chiar esența viziunii noastre în afaceri.



Un angajament la nivelul întregii companii

Începând din 2008, BCR a adoptat un nou model de afaceri. Acesta demonstrează un angajament pentru responsabilitate, manifestat la toate nivelurile companiei.

Filozofia noastră de afaceri este cel mai bine exprimată de pilonii activității noastre, cei 5 C: **Colegii** (să fim organizația în care lucrează cu mândrie și plăcere cei mai buni oameni); **Clienții** (să fim banca din România pe care clienții noștri o recomandă); **Compania** (să oferim acționarilor noștri permanent cea mai mare rentabilitate de pe piață); **Controlul** (banca pe care o conducem se află întotdeauna sub control) și, nu în ultimul rând, **Comunitatea** (să fim un participant activ la dezvoltarea comunităților din care facem parte).

Toți cei cinci 5 se circumscriu misiunii și scopului BCR: să fim cea mai bună bancă din România și să îi ajutăm pe clienții noștri să își îndeplinească aspirațiile.

Provocări și drumul înainte

Anul 2010 a fost o perioadă plină de provocări, dar întreaga echipă BCR a demonstrat angajament și profesionalism. De asemenea, BCR și-a înțeles datoria de a susține proactiv clienții în această perioadă. Mai mult, în pofida dificultăților, am continuat să investim în domeniile noastre strategice de implicare în comunitate: educație, antreprenariat și solidaritate socială, cu rezultate remarcabile în ultimii doi ani. Vom continua să facem acest lucru, întrucât scopul nostru este acela de a realiza schimbări pozitive durabile în comunitățile în care lucrăm și trăim.

Primul nostru raport extins de responsabilitate socială corporativă (Corporate Social Responsibility, CSR) reprezintă un pas important pentru noi: acesta oferă, pentru prima dată, o viziune clară asupra modului în care BCR încorporează principiile responsabilității sociale la toate nivelurile afacerilor noastre. De asemenea, demonstrează stabilitate, credibilitate și transparență, în conformitate cu standardele de raportare ale Global Reporting Initiative.

Nu în ultimul rând, acest raport reprezintă o invitație la dialog adresată tuturor stakeholderilor noștri. Vrem ca România și BCR să crească responsabil, având în permanență în vedere impactul băncii noastre asupra societății românești.

Dominic Bruynseels, CEO BCR



Despre raport

2. Despre raport

Acesta este primul raport extins de Responsabilitate Socială Corporativă al Băncii Comerciale Române (BCR). Pentru redactarea raportului am utilizat cel mai recunoscut standard de raportare socială și de mediu, liniile directoare ale Global Reporting Initiative (GRI).

Un raport anterior GRI de tip C (scurt) a fost publicat în anul 2009, pentru perioada de raportare august 2008 – septembrie 2009. Comparatia dintre cele două rapoarte este limitată, întrucât datele din prezentul raport și cele din raportul anterior se suprapun doar în puține cazuri. BCR își propune să raporteze despre CSR anual. Prezentul raport nu a fost asigurat de o terță parte, dar intenționăm ca în viitor să obținem asigurări privind rapoartele noastre.

Prin publicarea raportului de față, ne dorim să subliniem cele mai semnificative aspecte ale afacerii noastre, care au impact în viața angajaților, clienților, acționarilor, investitorilor noștri și comunității în sens larg. Raportul reprezintă efortul unei echipe formate din colegi din diverse zone ale băncii: Resurse Umane, Comunicare, Marketing, Juridic, Managementul Relațiilor cu Clienții, Audit, Antifraudă, Conformitate și Real Estate Management. Astfel, ne dorim să arătăm cum am încorporat principiile responsabilității sociale corporative în modelul nostru de business.

Planificarea raportului și procesul de redactare au fost coordonate de către Direcția de Comunicare, cu sprijinul Braun&Partners CSR Management.

Limitele raportului

Datele din raport se referă la BCR (banca) și la performanțele sale economice, sociale și de mediu din anul 2009 și din primele trei trimestre ale anului 2010. Următoarele subsidiare nu au fost incluse în acest raport: BCR Leasing IFN SA, Bucharest Financial Piazza SRL, BCR Pensii, BCR Banca pentru Locuințe SA, BCR Chișinău SA, Anglo Romanian Bank Ltd, BCR Partener IFN SA, Suport Colect SRL, BCR Procesare SRL, BCR Fleet Management SRL, BCR Real Estate Management SRL, good.bee

Service RO SRL și Financiară SA.

Pentru a demonstra schimbările și tendințele privind performanțele și realizările noastre, echipa de raportare a încercat să ofere date care acoperă o perioadă de trei ani. Pentru că anumite categorii de informații au fost incluse mai târziu în sistemul intern de raportare, acest lucru nu a fost întotdeauna posibil.

Tehnicile de măsurare a datelor și bazele de calcul privind performanța financiară se bazează pe situațiile contabile oficiale, în timp ce restul informațiilor provin din sistemul intern de gestionare a datelor. Nu au avut loc schimbări semnificative față de perioada de raportare anterioară cu privire la obiectul, limitele sau metodele de măsurare, nici în privința dimensiunii, structurii sau acționariatului băncii.

Feedbackul este binevenit

Sunteți bineveniți să adresați întrebări, comentarii sau sugestii cu privire la acest raport către:

Echipa Comunitate:

Ana Ilinca Macri, Șef Departament Comunicare Internă și Comunitate - Anallinca.Macri@bcr.ro

Alexandra Corolea, Specialist Afaceri Comunitare - Alexandra.Corolea@bcr.ro

Georgiana Mirela Mincu, Specialist Afaceri Comunitare - Georgiana.Mirela.Mincu@bcr.ro

Departamentul Comunicare Externă

Nicoleta Deliu, Specialist Relații publice - Nicoleta.Deliu@bcr.ro

Ne găsiți și pe:

Twitter - @infobcr

sau pe **Facebook** - <http://www.facebook.com/BCRRomania>



Despre Erste Group

3. Despre Erste Group

Din anul 2006, BCR este membră a Erste Group. Erste Group este unul dintre liderii în furnizarea de servicii financiare din Europa Centrală și de Est. Peste 51.000 de angajați deservesc 17,5 milioane de clienți, în cadrul a 3.000 de sucursale din 8 țări (Austria, Republica Cehă, Slovacia, România, Ungaria, Croația, Serbia și Ucraina).

Erste Group a fost înființat în anul 1819, fiind prima bancă de economii din Austria ("Erste österreichische Spar-Casse"). În anul 1997, Erste Group a anunțat public strategia de extindere a afacerilor sale retail în Europa Centrală și de Est (ECE). De atunci, baza de clienți a Erste Group a sporit, prin numeroase achiziții și prin creștere organică, de la 600.000 la 17,5 milioane. 95% dintre clienți sunt cetățeni ai Uniunii Europene. Afilierea la UE conferă țărilor din regiune un cadru de reglementare stabil, care sprijină dezvoltarea economică a acestora. Astăzi, Erste Group este unul dintre cei mai mari furnizori de servicii financiare din Europa Centrală și de Est, din punctul de vedere al numărului clienților și al activelor totale, axându-se întotdeauna pe retail și corporate banking.

Modelul de Afaceri Erste

Focusul afacerii: retail și corporate banking. Având o vechime de aproape 200 de ani, Erste Group este, în principal, o bancă de economii și de creditare care utilizează depozitele pentru finanțarea împrumuturilor pe care le acordă. Ca atare, este mai puțin dependent de finanțarea externă.

Focusul geografic: Europa Centrală și de Est (ECE).

Cu doisprezece ani în urmă, Erste Group a definit

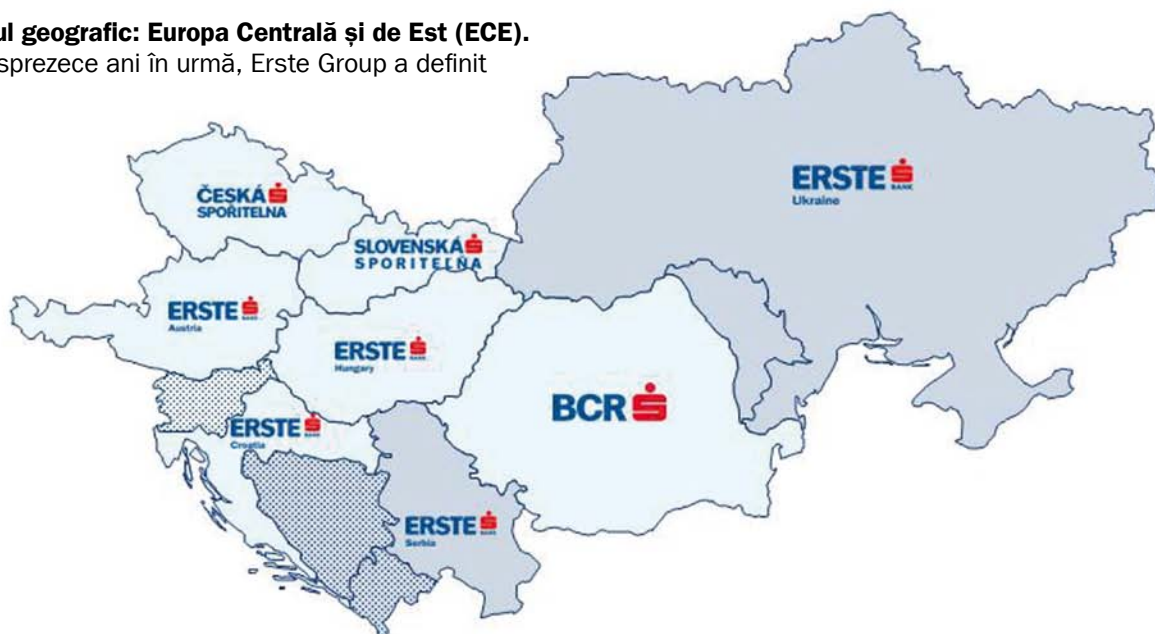
ECE drept piața sa domestică extinsă. Astăzi, 95% dintre cei 17,5 milioane de clienți ai Grupului trăiesc în statele membre UE. Aceasta ne conferă stabilitatea cadrului UE, precum și potențialul de dezvoltare pe termen lung al acestor țări, pe măsură ce acestea urmăresc să ajungă din urmă standardele de trai medii ale celor 15 state membre UE inițiale.

Eficiență. Noua noastră structură de grup reflectă segmentarea responsabilităților și mărește eficiența globală în cadrul Grupului: afacerile retail și IMM sunt gestionate pe plan local, în timp ce Group Corporate & Investment Banking și Group Markets sunt gestionate de compania holding centrală.

Principalul acționar al Erste Group este Fundația ERSTE, succesorul legal al Erste österreichische Spar-Casse (prima bancă austriacă de economii). Fundația ERSTE deține în prezent o participație de 26,1% în Erste Group și utilizează dividendele sale pentru plasamente în interes comun în Europa Centrală și de Est.

În 2008, Erste Group și Fundația ERSTE au înființat good.bee, o platformă bancară socială comună, care permite accesul la servicii financiare pentru micii antreprenori, inclusiv cei sociali, promovând dezvoltarea economică locală, crearea de noi locuri de muncă, precum și susținerea celor existente.

Una dintre cele mai bine cunoscute inițiative bancare sociale din Austria este Die Zweite Sparkasse (a doua bancă de economii), o bancă pentru persoane care nu au acces în mod normal la conturi bancare.





Despre Fundația ERSTE

4. Despre Fundația ERSTE

Fundația ERSTE este acționarul principal al Erste Group.

În 2003, Fundația ERSTE a evoluat din “Erste oesterreichische Spar-Casse”, prima Bancă de Economii din Austria. În prezent, Fundația ERSTE deține 25,3% din capitalul social al Erste Group. Fundația investește o parte din dividendele sale în dezvoltarea societății civile din Austria și Europa Centrală și de Sud-Est. Fundația ERSTE susține participarea socială și implicarea societății civile. Obiectivul Fundației este să unească oamenii și să ofere informații despre istoria recentă a unei regiuni care a cunoscut schimbări dramatice începând cu 1989. Fiind o fundație activă, își dezvoltă propriile proiecte în cadrul a trei programe: Dezvoltare Socială, Cultură și Europa.

În Austria, fundațiile băncilor private de economii se angajează să servească binele comun, având de asemenea o responsabilitate specială în calitate de acționari majoritari ai băncilor lor. Prin urmare, Fundația ERSTE investește o parte din dividendele sale în dezvoltarea Erste Group. Independența și succesul Erste Group garantează viitorul acționarului său majoritar și angajamentul său față de binele comun.

Câteva dintre cele mai importante proiecte ale Fundației ERSTE în România:

Tinerii sunt viitorul Europei.

Academia Școlilor din Europa Centrală (aces) oferă tinerilor din România și din alte țări din Europa Centrală și de Sud-Est șansa de a socializa și lega prietenii dincolo de granițe și de a se implica activ în proiecte școlare internaționale. Programul susține dezvoltarea unei rețele de școli în Europa Centrală. Cu un concurs anual de proiecte dezvoltate în parteneriate între școli, Academia încurajează schimbul de experiență și cooperarea între școlile din regiune. În prezent, participanți din 15 țări lucrează împreună pe teme de interes comun și generează noi perspective de abordare a problemelor de relevanță regională și europeană. Anul acesta, tema competiției aces este “Să construim punți de legătură în societate - fii voluntar în comunitatea ta!”

Democrația are nevoie de exprimare liberă și de opinie critică.

Bursa pentru Excelență în Jurnalism își propune să îmbunătățească calitatea presei prin încurajarea

jurnalismului critic, de investigație. În fiecare an, zece jurnaliști din România și din alte opt țări din Europa de Sud-Est sunt selectați în urma unei competiții deschise pentru a primi finanțare și sprijin profesional pentru a-și dezvolta propriile proiecte de investigație pe o temă dată. Jurnaliștii primesc o bursă de 2.000 de euro, o indemnizație de călătorie de până la 2.000 de euro pentru realizarea cercetării și șansa de a participa la un program de șapte luni de dezvoltare profesională.

Toți membrii unei societăți trebuie să aibă șanse egale.

Premiul Fundației ERSTE pentru Integrare Socială oferă recunoașterea publică proiectelor de integrare socială din România și din alte 11 țări din regiune, care produc o schimbare în bine și susțin crearea unei societăți cu șanse egale pentru toată lumea. Prin promovarea unor proiecte de succes implementate de organizațiile din țările participante, Fundația ERSTE promovează ideea unei societăți egale pentru toți, necesitatea integrării și schimbării sociale. Pe lângă premiile în bani, proiectele selectate primesc recunoaștere regională, suport PR, posibilitatea de a participa la workshop-uri menite să le permită dezvoltarea de diverse competențe și sunt incluse în Rețeaua de Integrare Socială a Fundației ERSTE.

Premiul Fundației ERSTE pentru Integrare Socială este cel mai important premiu de acest gen din Europa Centrală și de Sud-Est.

Educația este o cale de a ieși din sărăcie.

Pentru unii din cei mai dezavantajați copii din regiune, îmbunătățirea accesului la școlarizare și oferirea de sprijin corespunzător pot face o mare diferență. Fundația ERSTE a înființat KomenskyFond pentru a contribui la atenuarea sărăciei prin intermediul educației. Proiectele KomenskyFond din România oferă training-uri pentru dezvoltarea aptitudinilor, cărți școlare, abonamente la mijloace de transport în comun, ajutor la rezolvarea temelor, consiliere profesională - toate modalitățile practice de acoperire a lipsei oportunităților, atât de importante într-un moment de creștere a șomajului în rândul tinerilor din întreaga lume.

Vizitează site-ul Fundației: www.erstestiftung.org



ERSTE Stiftung



Despre BCR

5. Despre BCR

BCR, membră a Erste Group, este în prezent cel mai important grup financiar din România, având operațiuni în străinătate, precum și filiale în domeniile leasing, economii și împrumuturi pentru locuințe (bancă de locuințe) și pensii private. Grupul BCR include BCR (banca) și următoarele subsidiare: BCR Leasing IFN SA, Bucharest Financial Piazza SRL, BCR Pensii, BCR Banca pentru Locuințe SA, BCR Chișinău SA, Anglo Romanian Bank Ltd, BCR Partener IFN SA, Suport Colect SRL, BCR Procesare SRL, BCR Fleet Management SRL, BCR Real Estate Management SRL, good.bee Service RO SRL și Financiera SA. Raportul acoperă doar BCR (banca).

Banca Comercială Română este o bancă comercială universală, care deservește deopotrivă clienți persoane fizice (retail) și persoane juridice (corporate). BCR este lider în furnizarea de servicii financiare din România și cel mai valoros brand financiar român, gestionând active în valoare de peste 16 miliarde euro.

Banca Comercială Română, denumită în continuare "BCR" sau "Banca", are identitate juridică română, înființată în mod legal sub formă de societate pe acțiuni. Sediul său social se află în București, Bd. Regina Elisabeta, nr. 5.

Având în jur de 8.500 de angajați, BCR oferă gama completă de servicii bancare:

- managementul conturilor,
- produse de economisire,

- credite retail,
- tranzacții locale și internaționale,
- tranzacții de schimb valutar,
- finanțarea capitalului de lucru,
- facilități pe termen mediu și lung,
- finanțarea întreprinderilor mici și mijlocii,
- garanții bancare,
- acreditive.

BCR oferă, de asemenea, servicii bancare prin internet, prin telefon și soluții de e-commerce. Banca utilizează finanțări corporative și contribuții ale acționarilor, standarde privind clienții, linii directe pentru dezvoltarea afacerilor, standarde contabile în cadrul unui sistem unitar și consolidat, deopotrivă pentru sine și pentru subsidiarele sale.

Serviciile BCR sunt disponibile pe întreg teritoriul României.

Rețeaua BCR cuprinde 667 de sucursale și agenții retail (dedicate persoanelor fizice și microîntreprinderilor) în toată țara, în orașe cu peste 10.000 de locuitori. Clienții corporate - întreprinderi mici și mijlocii (IMM-uri), precum și întreprinderi mari - sunt deserviți în 48 de centre comerciale dedicate. BCR operează cea mai largă rețea națională de ATM-uri și POS-uri – peste 2.000 de bancomate și peste 18.000 de terminale electronice operaționale la comercianți pentru plățile cu carduri.

Informații suplimentare privind serviciile BCR sunt disponibile pe site-ul www.bcr.ro.





Despre BCR

5.1. Acționariat

În septembrie 2010, structura acționariatului Băncii BCR era următoarea:

EGB Ceps Holding GmbH (companie deținută 100% de Erste Group prin intermediul EGB Ceps Beteiligungen GmbH):	69,3%
SIF Moldova:	6%
SIF Banat - Crișana:	6%
SIF Transilvania:	6%
SIF Muntenia:	6%
SIF Oltenia:	6,1%
SC Actinvest SA:	0,002%
SC Certinvest SA:	0,0001%
SC Carina Import Export SRL:	0,0006%
SC Milord Impex SRL:	0,0002%
SC Yoyo Impex SRL:	0,0003%
SC Cozamin SRL:	0,0013%
Persoane fizice:	0,57%

5.2. Structură

Suntem o companie mare, cu numeroase direcții și departamente. Prin urmare, este important să avem o viziune clară asupra responsabilităților fiecăruia, astfel încât să putem funcționa împreună ca un mecanism, în beneficiul acționarilor și clienților noștri. Vă invităm să aflați cum suntem structurați.

Despre BCR

Structura organizatorică a administrației centrale a BCR (valabilă la 30 septembrie 2010)

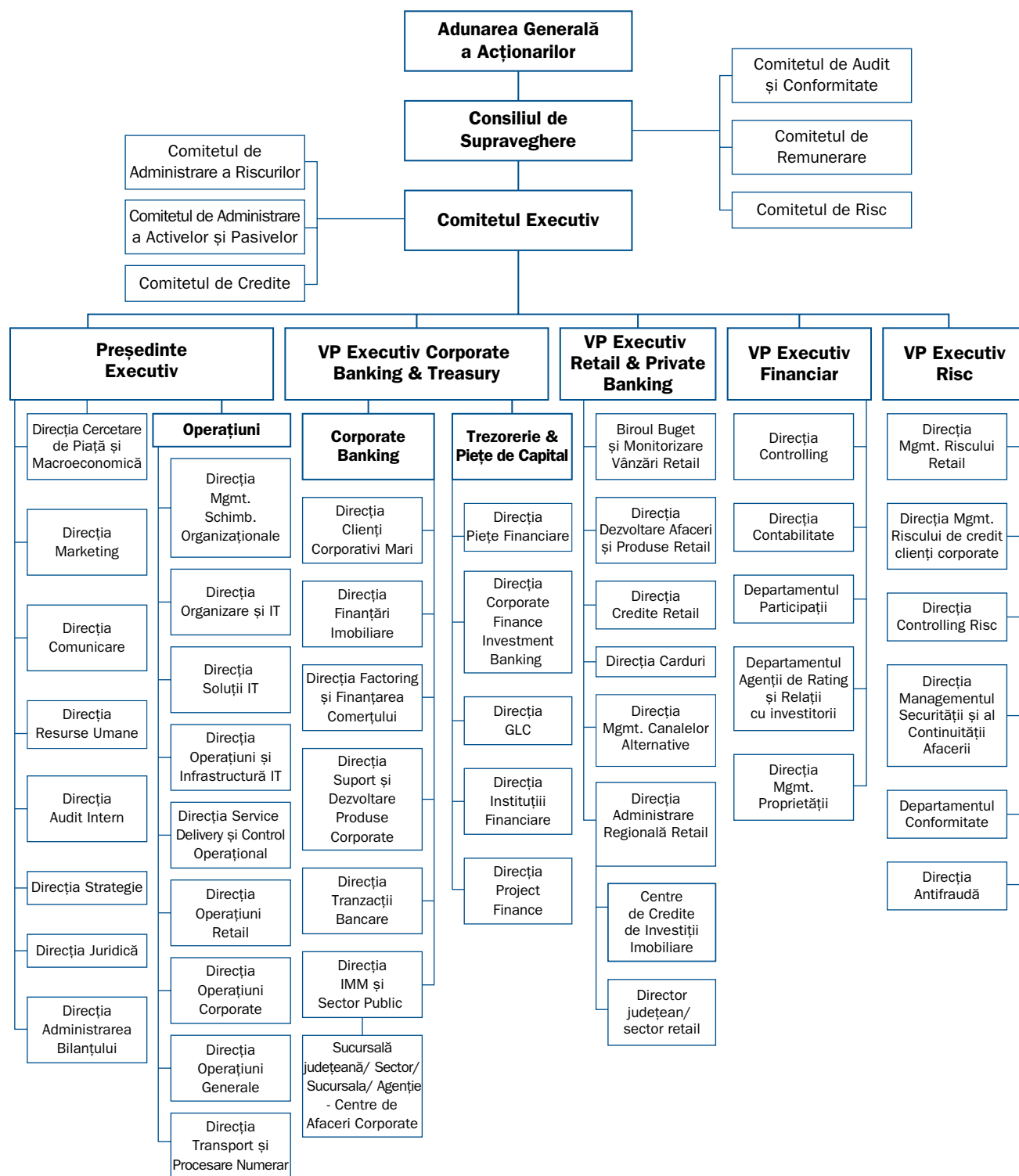


Figura1: Organigrama BCR



Despre BCR

BCR are o structură la două niveluri: central și teritorial.

La nivel central, Banca este organizată în șapte linii de afaceri (business lines) de bază. Una este subordonată direct Președintelui Executiv, iar celelalte șase acoperă domeniile retail & private banking, corporate banking, finanțe și managementul riscurilor, trezorerie & piețe de capital și operațiuni.

La nivel teritorial, serviciile retail și corporate sunt organizate pe opt regiuni. Fiecare dintre regiunile de retail este coordonată de un Director Regional Retail, direct subordonat Vice-Președintelui Executiv Retail & Private Banking. Regiunile corporate sunt coordonate de directori regionali corporate, direct subordonați Directorului Executiv al Direcției IMM-uri și Sectorul Public.

Entitățile funcționale ale Centralei asigură cadrul organizatoric legal pentru executarea serviciilor băncii. Entitățile funcționale și unitățile teritoriale răspund de aplicarea legislației relevante și reglementărilor naționale, precum și a regulamentelor interne ale BCR.

Unitățile teritoriale

Unitățile teritoriale sunt dedicate integral activităților de front-office și dețin responsabilități de afaceri fie retail, fie corporate. Sucursalele rețelei nu au personalitate juridică. Unitățile retail sunt sucursale județene, sucursale sau agenții și, începând cu septembrie 2010 au fost grupate în opt regiuni retail: Nord Vest, Vest, Sud Vest, Sud, București, Sud Est, Nord Est și Centru. Fiecare regiune acoperă mai multe județe, în funcție de zona geografică. Regiunea București este împărțită în șase sectoare.

Clienții corporate (IMM-uri și companii mari) sunt deserviți de 48 de centre de afaceri dedicate, grupate, de asemenea, în cele opt regiuni menționate.

5.3. Guvernanță corporativă

Principalul for de luare a deciziilor al băncii este Adunarea Generală a Acționarilor (AGA), care reprezintă toți acționarii. Aceasta este structurată și funcționează în conformitate cu reglementările naționale și Actul Constitutiv al BCR. Cele mai importante aspecte cu privire la AGA sunt

următoarele:

- acțiunile emise de Bancă au valoare egală și acordă deținătorilor drepturi egale;
- organul de guvernare al Băncii este AGA. Toți acționarii pot participa la adunările generale, personal sau printr-un reprezentant;
- membrii Comitetului Executiv și cei ai Consiliului de Supraveghere participă deopotrivă la AGA;
- AGA este convocată de Comitetul Executiv;
- AGA poate fi convocată, de asemenea, la solicitarea scrisă a unuia sau mai multor acționari, cu condiția ca aceștia să reprezinte cel puțin cinci procente din capitalul social, iar solicitarea să se efectueze în legătură cu chestiuni de competență AGA.

Responsabilitățile principale ale AGA includ:

- discutarea, aprobarea sau modificarea situațiilor financiare anuale, după consultarea rapoartelor Consiliului de Supraveghere, Comitetul Executiv și auditorului financiar, inclusiv a rapoartelor comitetelor Consiliului de Supraveghere și stabilirea de dividende, rezerve sau alte alocări;
- alegerea și revocarea membrilor Consiliului de Supraveghere;
- evaluarea performanței membrilor Consiliului de Supraveghere și Comitetului Executiv și descărcarea membrilor Consiliului de Supraveghere și Comitetului Executiv de gestiunea acestora aferentă execuției financiare anterioare;
- aprobarea bugetului și planului de afaceri pentru următorul exercițiu financiar;
- adoptarea de decizii privind schimbările la nivelul obiectelor de activitate principale ale Băncii.

Fiind condusă de un Consiliu de Supraveghere și de un Comitet Executiv, Banca este organizată în sistem dual, îndeplinind cerințele legislației bancare și comerciale deopotrivă în vigoare.

Consiliul de Supraveghere (CS) asigură supravegherea, conducerea și coordonarea Comitetului Executiv în conformitatea cu legea, prevederile Actului Constitutiv al BCR și hotărârile Adunărilor Generale ale Acționarilor și în baza propriilor sale Reguli Interne. CS înființează și menține un Comitet de Remunerare, un Comitet de Risc și un Comitet de Audit și Conformitate, ale căror responsabilități și reguli de conducere și funcționare sunt stabilite în conformitate cu Actul Constitutiv al BCR și propriile reguli interne aprobate de CS. De asemenea, CS poate înființa alte comitete, în măsura în care consideră necesar acest lucru.



Despre BCR

Comitetul Executiv (CE) asigură conducerea generală a companiei, în conformitate cu legea. CE acționează sub controlul CS. În conformitate cu prevederile Actului Constitutiv al BCR, membrii CE sunt autorizați să conducă operațiunile curente și sunt împuterniciți să angajeze juridic Banca.

Obligațiile și responsabilitățile membrilor CE sunt stipulate în Actul Constitutiv al BCR, Regulamentul Intern al Comitetului Executiv, Cartea Operațională și legislația aplicabilă. Responsabilitățile specifice ale fiecărui membru al CE sunt stabilite de Consiliul de Supraveghere în conformitate cu principiile Erste Group privind guvernarea corporativă. CE poate înființa, de asemenea, comitete, în cazul în care consideră acest lucru necesar și adecvat. De asemenea, CE răspunde de evaluarea performanței Băncii în ceea ce privește responsabilitatea socială, în baza rapoartelor periodice transmise de către echipa Comunitate, din cadrul Direcției de Comunicare.

Principiile de selecție și remunerare aplicabile CS și CE sunt prevăzute în cardul "Politicii de Selecție și Remunerare a Personalului de Conducere din Grupul BCR". Procesul de determinare a calificărilor și expertizei membrilor celor două organe de guvernare se bazează pe cerințele legislației române, prevederile Actului Constitutiv al BCR și principiile Erste Group. În privința procesului de selecție,

condițiilor de eligibilitate și criteriilor de independență, acestea sunt armonizate cu cerințele europene și din România și pun accent specific pe cele două niveluri de conducere.

Membrii CS trebuie să dețină:

- reputație și experiență profesională adecvată cu natura, obiectul și complexitatea activității bancare și responsabilităților alocate,
- cunoștințe teoretice și practice, pentru a putea lua decizii în cunoștință de cauză cu privire la toate aspectele aferente activităților îndeplinite, astfel încât activitatea lor să fie conformă cu regulile unei practici bancare prudente și sănătoase.

În plus, cererile membrilor CS și CE deopotrivă sunt analizate, verificate și aprobate în final de Banca Națională a României.

Remunerarea membrilor CS și CE, managerilor principali și personalului executiv se efectuează în conformitate cu Directiva privind Cerințele de Capital III (CRD III) a Uniunii Europene și Regulamentul 18 al Băncii Naționale a României.

Președintele Comitetului Executiv este directorul executiv al Băncii. Acesta răspunde de conducerea executivă generală, sub supravegherea și îndrumarea Consiliului de Supraveghere.

Top Managementul BCR, începând din luna septembrie 2010:



Dominic Bruynseels,
Președinte Executiv



Oana Petrescu,
Vicepreședinte Executiv,
Retail și Private Banking



Wolfgang Schoiswohl,
Vicepreședinte Executiv
Corporate Banking
& Treasury



Helmuth Hintringer,
Vicepreședinte
Executiv Financiar



Michael Beitz,
Vicepreședinte
Executiv Risc



Christian Bruckner,
Chief Operating Officer



Despre BCR

5.4. Performanța financiară

Avem față de stakeholderii noștri obligația de a rămâne o companie profitabilă, puternică și de încredere. Acționarii, angajații, clienții, partenerii, comunitatea au nevoie să știe că se pot baza pe noi în orice moment.

Strategia noastră este să construim pe baza punctelor noastre forte - un model de afaceri echilibrat, o bună lichiditate, o politică solidă de creditare, o bază largă de clienți și un personal excelent - în vederea consolidării poziției noastre de

lider pe piața de servicii financiare din România.

Ne concentrăm în permanență pe eficiență, managementul corespunzător al riscurilor și costurilor, dar în tot acest timp avem în vedere angajații noștri și comunitățile în care ne desfășurăm activitatea.

Controlul este, de asemenea, vital pentru gestionarea corespunzătoare a afacerilor noastre, pentru reducerea riscului și identificarea oportunităților de dezvoltare. Compania noastră se află întodeauna sub control.

Date financiare

Conform IFRS (milioane lei)	T3 2010	T3 2009	Variație
Venituri nete din dobândă	2.886,9	2.689,7	7,3%
Provizioane de risc pentru împrumuturi și avansuri	(1.590,3)	(1.486,0)	7,0%
Venituri nete din onorarii și comisioane	430,9	477,2	-9,7%
Rezultatul operațional net	232,1	325,6	-28,7%
Cheltuieli Administrative Generale	(1.245,5)	(1.269,1)	-1,9%
Alte rezultate din exploatare	(158,2)	(81,2)	94,9%
Rezultat din activele financiare - la valoarea justă prin profit sau pierdere	1,1	35,4	-97,0%
Rezultat din activele financiare - disponibile pentru vânzare	35,2	143,6	-75,5%
Profit înainte de impozitare	592,2	835,2	-29,1%
Impozit pe profit	(97,5)	(140,2)	-30,4%
Profit după impozitare	494,7	695,0	-28,8%
Participații minoritare	0,2	(4,5)	>100%
Profitul net al perioadei financiare	494,5	699,5	-29,3%
Profit operațional total	2.304,4	2.223,4	3,6%
	T3 2010	T3 2009	Variație
Total active	70.483,4	70.818,3	-0,5%
Număr total de clienți	4.325.000*	4.623.000	-6,45%
Număr de sucursale	667	657	1,5%

Nicio asistență financiară nu a fost primită din partea guvernului în perioada acoperită de raport.



Despre BCR

5.5. Premii și recunoaștere

- BCR a fost nominalizată drept “Banca Română a Anului 2009” de către publicația The Banker.
- În anul 2009, la Gala Premiilor Euromoney desfășurată la Londra, BCR a fost desemnată “Cea mai bună bancă din România în domeniul Private Banking” de către prestigioasa revistă Euromoney.
- BCR a fost numită “Banca Anului 2009” în domeniul Imobiliar de către EuropaProperty.com, cu ocazia celei de-a cincea ediții a Premiilor Imobiliare Sud-Est Europene (South-Eastern European Real Estate Awards), una dintre cele mai prestigioase din regiune.
- Dominic Bruynseels a fost numit “Cel mai bun banker al anului 2009” de către Piața Financiară.
- În 2009, la Gala română a Bancherilor de Top, BCR a primit premiul pentru “Stabilitatea performanței și continuitate ca lider de piață”.
- În 2009, la Gala Anuală a Premiilor “e-Finance”, Click 24 Banking BCR a câștigat două din cele 10 premii acordate revista “e-Finance”, pentru cele mai bune performanțe în online banking.
- În 2009, BCR a fost declarată a doua cea mai generoasă companie din România, cu ocazia evenimentului Top Donatori organizat de Forbes România.
- Premiul Good CSR pentru cel mai bun Raport Scurt de CSR din România, primit în noiembrie 2009.
- Argint pentru Excelență acordat de Romanian PR Awards pentru programul “Finanțele Mele”, categoria “Responsabilitate socială și dialog cu partenerii”, primit în octombrie 2009.
- Campania Școala de Bani a primit numeroase medalii de aur în competiții naționale și internaționale prestigioase: Golden World Awards for Excellence, medii sociale, categoria PR; European Sabre Awards, categoria Servicii Financiare și Romanian PR Awards, categoria Comunicare Corporativă. Școala de Bani a primit, de asemenea, o nominalizare la Cannes.
- Cel mai de încredere brand bancar din România, premiu oferit de Readers Digest în 2010.
- Distincția Superbrand Românesc, oferită de Superbrands România, cu ocazia Consumer Superbrands 2010.
- BCR a primit Premiul Voluntarul Anului 2010 oferit de Junior Achievement România (JAR) pentru cei mai mulți voluntari implicați în programele educaționale JAR
- BCR a fost aleasă să reprezinte România la categoria Responsabilitate Socială, în cadrul prestigioasei competiții European Business Awards 2010.

Proiect susținut de



ȘCOALA
,
DE BANI

Înveți
și câștigi





Comunitatea BCR

6. Comunitatea BCR



Credem că BCR este, pe lângă cea mai mare bancă din România, o comunitate în sine. Clienții, angajații, partenerii – toți formează această comunitate lucrând împreună și împărtășind valori, obiective și aspirații comune.

Vă invităm să ne cunoașteți mai bine – să aflați care sunt principiile pe care le respectăm, cum dialogăm cu stakeholderii noștri sau cum este să lucrezi în BCR.



Comunitatea BCR

6.1. Dialogul cu părțile co-interesate (stakeholderii)



Dialogul cu stakeholderii este crucial pentru alinierea modelului nostru de afaceri la nevoile reale ale angajaților, clienților noștri și ale comunităților în care muncim și trăim. Prin urmare, BCR caută în mod constant oportunități de dialog în baza cărora să stabilească măsuri de îmbunătățire a performanței sale.

Stakeholderii noștri, grupurile cel mai influențate de activitățile noastre și care, la rândul lor, influențează BCR, sunt angajații, clienții, acționarii, partenerii noștri de afaceri, ONG-urile, comunitățile locale și organizațiile din industria bancară.



Comunitatea BCR

6.1.1. Dialogul cu angajații

Implicarea într-un dialog permanent cu angajații constituie un obiectiv important pentru noi. Suntem o bancă cu peste 660 de sucursale și peste 8.500 de angajați. Asta înseamnă foarte mulți parteneri de dialog. Pentru a purta un dialog semnificativ și relevant cu cât mai mulți dintre ei, am dezvoltat o serie de instrumente și canale de comunicare internă.

Sondajul de Opinie al Angajaților

Unul dintre instrumentele principale este Sondajul de Opinie al Angajaților (SOA). Sondajul este realizat de o companie de consultanță externă, pentru a asigura confidențialitatea deplină.

Toți angajații pot să participe la sondajul online. Chestionarul este structurat pe diverse aspecte esențiale legate de relațiile de muncă, precum mediul de lucru și colaborare, conducere, comunicare, carieră și formare profesională sau managementul performanței. Răspunsurile individuale sunt păstrate confidențiale. Rezultatele sondajului conferă o imagine completă a opiniilor și atitudinilor angajaților băncii, cu privire la aspectele care merg bine și cele care necesită îmbunătățiri. În baza acestor rezultate, se dezvoltă anual un plan de măsuri concrete, în vederea optimizării resurselor disponibile și a condițiilor de muncă.

În 2009, am realizat primul sondaj de acest fel. Acesta a înregistrat o **rată de răspuns de 68%**. Rezultatele finale ale SOA au ajutat conducerea să identifice punctele forte ale organizației, zonele de dezvoltare viitoare și să ia măsuri concrete de îmbunătățire.

În 2009, **satisfacția generală** a angajaților cu privire la mediul de lucru era de **3,47** (pe o scară de la 1 la 5, unde 1 înseamnă “foarte nesatisfăcut(ă)” iar 5 înseamnă “foarte satisfăcut(ă)”. Acest scor se situează peste media înregistrată în România.

Una dintre constatările cheie ale sondajului a fost **nivelul ridicat de loialitate** a angajaților BCR. Ei au un sentiment important de apartenență față de bancă și consideră că BCR este una dintre cele mai bune companii din industria bancară. De asemenea, rezultatele arată că percep banca drept un promotor al standardelor ridicate. Conform răspunsurilor lor, experiența, popularitatea și tradiția pe piață constituie principalele puncte forte ale BCR.

În 2009, 77% din angajații care au participat la sondaj consideră că BCR este o companie responsabilă.

Deși majoritatea angajaților consideră că există o bună colaborare în cadrul echipei sau departamentului lor, ei cred că există loc de îmbunătățire în ceea ce privește colaborarea dintre sediul central și rețeaua teritorială. O serie de acțiuni punctuale a fost dezvoltată în vederea abordării acestui aspect.

Iată doar câteva dintre acțiunile principale întreprinse în vederea îmbunătățirii colaborării și comunicării:

- Road Show-uri în toată țara – conferințe locale cu angajații pe tematici specifice (valori, servirea clienților etc.), menite să promoveze și să consolideze procesul de comunicare la nivelul tuturor liniilor de afaceri;
- Evenimente pentru lideri, dedicate managerilor;
- Evenimente tip Open House: discuții informale între membrii Comitetului Executiv și angajații din diverse zone ale băncii;
- Evenimente tip Birthday Lunch: membrii CE iau prânzul în fiecare lună cu angajații care își serbează ziua de naștere în luna respectivă;
- Online chat cu membrii CE: comunicare online directă cu toți angajații, prin intermediul Intranetului, pe teme propuse de aceștia;
- Activități de voluntariat, care să ajute oamenii să lucreze mai bine în echipă și să alimenteze sentimentul de mândrie și de apartenență la organizație;
- Evenimente tip Open Days: evenimente interne informale organizate de diverse direcții pentru colaboratorii din alte zone ale băncii.

Mai mult, angajații BCR au avut ocazia să-și exprime opiniile privind aceste acțiuni punctuale prin intermediul unei secțiuni interactive create pe Intranet, dedicate SOA.

În luna octombrie 2010, s-a derulat cea de-a doua ediție a sondajului SOA. De data aceasta, s-a obținut o rată de răspuns mai ridicată în comparație cu anul trecut (73,5%); rezultatele complete vor fi disponibile în semestrul al doilea din anul 2011.

Evenimentele tip Open House

E-mailurile sau telefoanele pot fi eficiente în afaceri, dar noi credem că cel mai bun instrument în cazul dialogului cu angajații este comunicarea față în față. Prin urmare, evenimentele de tip Open House au fost concepute pentru a oferi angajaților și conducerii ocazia de a comunica direct.



Comunitatea BCR



La aceste evenimente sunt invitați angajați din front office, back office, retail și corporate, astfel încât să asigurăm o diversitate de opinii și experiențe din diverse zone ale băncii. Numărul de participanți este de până la 15 angajați pe întâlnire, pentru a permite acestora și membrilor Comitetului Executiv să poarte un dialog real și constructiv.

De regulă, subiectele abordate la aceste întâlniri sunt sugestii pentru servicii noi, pentru dezvoltarea produselor și serviciilor existente sau soluții de îmbunătățire a colaborării la nivelul băncii. Opiniile și sugestiile sunt colectate în decursul întâlnirilor și transmise mai apoi direcțiilor responsabile, pentru a fi analizate și pentru a da un feedback, care este transmis mai apoi angajaților. Ca urmare a întâlnirilor Open House, s-au găsit soluții pentru anumite reclamații, s-a îmbunătățit cooperarea dintre front office și back office și s-au conceput și implementat produse și servicii noi.

Proiecte interne speciale

BCR Progres

Ne dorim ca toți angajații să aibă ocazia de a contribui la îmbunătățirea produselor serviciilor BCR. Astfel, în primăvara anului 2010, am lansat BCR Progres - o platformă permanentă deschisă tuturor angajaților care doresc să-și împărtășească soluțiile de îmbunătățire.

O componentă principală a proiectului BCR Progres este o aplicație IT personalizată, care facilitează schimbul de informații. Toate ideile introduse în aplicație sunt analizate, iar cele mai bune sunt selectate pentru implementare. Ca urmare, au fost implementate noi servicii și mai multe procese interne de lucru au fost îmbunătățite.

În primele cinci luni, BCR Progres a adunat în total **530 de idei**, în medie, înregistrându-se 5-6 idei noi

în fiecare zi. **52 de idei** (10%) au fost aprobate pentru implementare de către responsabili de proces.



Colegii care au contribuit cu cele mai bune idei au fost premiați. Premiul "**Îmbunătățirea experienței clientului**" a fost oferit pentru cele mai bune idei de îmbunătățire a experienței clientului în relația cu BCR. Premiul "**Procese eficiente și lupta împotriva birocrăției**" a fost acordat acelor colegi care au venit cu idei ingenioase pentru optimizarea proceselor și reducerea birocrăției. Cele mai bune propuneri privind dezvoltarea produselor, îmbunătățirea activității și reducerea costurilor au primit premiul "**Managementul riscului**".

În iunie 2011 vor fi premiați colegii ale căror idei, odată implementate, au avut un impact pozitiv în ceea ce privește experiența clienților, optimizarea proceselor sau reducerea costurilor.

6.1.2. Dialogul cu acționarii

Acționarii noștri au la dispoziție mai multe canale prin care pot transmite recomandări și îndrumări către BCR. Principalul canal prin care acționarii furnizează în mod direct recomandări și îndrumări Consiliului de Supraveghere și Comitetului Executiv este Adunarea Generală a Acționarilor (vezi capitolul Guvernanță corporativă).

Conform practicii BCR, cel puțin două Adunări Generale ale Acționarilor sunt organizate în fiecare



Comunitatea BCR

an, pentru discutarea rezultatelor financiare anuale, evaluarea performanței Consiliului de Supraveghere și Comitetului Executiv din anul anterior, precum și pentru aprobarea bugetului și a planului de afaceri pentru anul următor. Cu aceste ocazii, acționarii discută aspecte importante direct cu membrii CS și CE, inclusiv cu privire la performanțele economice, sociale și de mediu ale băncii.

6.1.3. Dialogul cu membrii comunităților locale

Dialogul permanent cu membrii comunităților locale este posibil datorită celor 8.500 de ambasadori ai BCR. Angajații noștri sunt încurajați să fie modele de urmat în comunitățile în care muncesc și trăiesc și să ne transmită care sunt problemele și îngrijorările de la nivel local.

Există o comunicare constantă între departamentul Comunicare Internă și Comunitate și angajații din toată țara, care semnalează, prin intermediul unei aplicații online, problemele și oportunitățile de parteneriat cu școlile locale, instituțiile publice, ONG-uri și comunitățile de afaceri, la care BCR răspunde în conformitate cu strategia noastră de implicare în comunitate.

6.1.4. Dialogul cu ONG-urile

În anii 2009 și 2010, BCR a fost partenerul principal al ONG Fest, cel mai mare eveniment național dedicat ONG-urilor din România, organizat de Fundația pentru Dezvoltarea Societății Civile (FDSC). ONG Fest a fost o oportunitate excelentă pentru noi să continuăm dialogul cu ONG-urile și să primim feedback cu privire la strategia și inițiativele noastre de implicare în comunitate. În cadrul

festivalului, BCR a invitat în fiecare an reprezentanții ONG-urilor pentru a identifica împreună cele mai urgente nevoi ale sectorului non-profit, precum și oportunitățile de colaborare.

În 2009, BCR a organizat un seminar despre cum poate industria bancară să contribuie la dezvoltarea programelor ONG-urilor, pe lângă sponsorizările oferite. Dialogul a generat o serie de sugestii de produse și soluții personalizate pentru ONG-uri. În urma acestor idei, BCR a lansat în același an Pachetul Comunitate: primul produs bancar din România adresat în special ONG-urilor și instituțiilor religioase – citiți mai multe detalii la pagina 36. De asemenea, am implementat o soluție de debit direct pentru donații direct de la ATM-urile BCR sau prin serviciile e-banking și phone-banking ale BCR – citiți mai multe detalii la pagina 33.

În cadrul ediției 2010 a ONG Fest, BCR a organizat două seminarii, având ca teme încurajarea antreprenoriatului social în România și dezvoltarea voluntariatul corporativ.

Seminarul despre antreprenoriatul social a condus la o serie de concluzii și oportunități de implicare pentru BCR și s-a concentrat pe inițiativele antreprenoriale ale ONG-urilor. A reieșit că, deși domeniul are potențial în România, cadrul legislativ român referitor la inițiativele antreprenoriale ale ONG-urilor se află încă la nivel de dezbateră. Vestea bună a fost că aceste inițiative sunt o modalitate prin care ONG-urile ar putea obține independență financiară, asigurând astfel o dezvoltare durabilă a activității lor și resursele financiare destinate programelor pentru beneficiarii lor. A rezultat, de asemenea, că BCR, în calitate de bancă și companie responsabilă, poate sprijini antreprenoriatul în rândurile ONG-urilor prin intermediul unor produse dedicate, acordării de granturi și, mai ales, prin implicarea voluntarilor BCR în oferirea de consultanță privind planurile de afaceri ale ONG-urilor și oportunitățile de dezvoltare. Citiți mai multe despre conceptul de antreprenoriat social și strategia BCR cu privire la acest domeniu specific la pagina 31.

Seminarul privind voluntariatul corporativ a fost realizat împreună cu Provobis, unul dintre cele mai importante ONG-uri din România în domeniul voluntariatului. Împreună cu alte 20 de organizații, BCR a discutat despre oportunitățile de dezvoltare a voluntariatului corporativ în contextul Anului European al Voluntariatului 2011.

Principalele concluzii rezultate în urma acestui dialog au fost următoarele:





Comunitatea BCR

- majoritatea ONG-urilor și companiilor din România nu utilizează un sistem de Management al Voluntarilor în cadrul programelor de voluntariat;
- nu există standarde comune pentru voluntariat;
- voluntarii simt nevoia să facă lucruri mai semnificative, care să le valorifice cunoștințele și experiența, nu doar plantări și acțiuni ecologice;
- trebuie organizate seminarii comune ONG-uri – companii prin care să se identifice oportunitățile de voluntariat și nevoile specifice ale ONG-urilor;
- programele de voluntariat corporativ trebuie să armonizeze interesele voluntarilor și nevoile ONG-urilor.

Ideile și sugestiile primite cu ocazia celor două seminarii au fost încorporate în strategia BCR privind antreprenoriatul social și voluntariatul: citiți mai multe detalii la paginile 28 și 31.

6.1.5. Implicarea în organizații profesionale

BCR este implicată în dezvoltarea de strategii publice, în calitate de membră în diverse asociații și organizații profesionale și camere de comerț.

Organizația	Implicarea BCR
Asociația Română a Băncilor	• Promovarea principiilor politicii bancare în domenii de interes general pentru membrii săi, promovarea cooperării între bănci și cu instituțiile naționale și internaționale și asociațiile bancare din alte țări, instruirea de experți în sistemul bancar; • găsirea unor soluții comune la problemele cu care se confruntă diverse segmente de activitate, aplicarea normelor și regulamentelor de lucru ale Băncii Naționale a României, împreună cu regulile și practicile internaționale, în vederea definirii unei practici uniforme privind furnizarea de servicii și produse bancare; • elaborarea unor propuneri menite să îmbunătățească cadrul juridic al sistemului bancar și să asigure dialogul permanent și buna cooperare cu instituțiile (Banca Națională a României, Comisiile pentru Buget, Finanțe și Bănci ale celor două Camere ale Parlamentului, Ministerul Finanțelor Publice), comunitatea de afaceri și alte instituții și organisme naționale și internaționale.
Asociația Națională a Exportatorilor și Importatorilor din România	Sprijinirea îmbunătățirii cadrului juridic aplicabil companiilor românești implicate în activități de import și export, în vederea sporirii volumului de afaceri.
Asociația Administratorilor de Fonduri din România	• Promovarea conceptului de plasament colectiv în titluri de valoare, precum și a activității membrilor asociației; • participarea la instruirea și dezvoltarea cadrelor organizaționale, juridice și profesionale; • dezvoltarea unor legături strânse cu organizațiile guvernamentale și neguvernamentale, atât naționale cât și internaționale, în vederea încurajării schimbului de experiență și bune practici specifice din domeniu, în scopul promovării Pieței române de Capital.



Comunitatea BCR

Programul Națiunilor Unite pentru Mediu - Inițiativa Financiară	• Dezvoltarea și promovarea legăturilor între sustenabilitate și performanța financiară, în vederea identificării, promovării și adoptării celor mai bune practici de mediu și sustenabilitate instituțiilor financiare; • BCR și alte aproximativ 200 de instituții financiare lucrează pentru a înțelege impactul aspectelor de mediu și sociale asupra performanței financiare, în cadrul unui parteneriat global între Programul de Mediu al Națiunilor Unite și sectorul financiar global.
Asociația de Plăți Electronice din România	Promovarea plăților electronice, inclusiv propuneri legislative; campanii pentru creșterea încrederii publicului în utilizarea de instrumente de plată fără lichidități; integrarea pieței românești de plăți electronice în cadrul pieței internaționale.
Institutul Bancar Român	Susținerea programelor de instruire a resurselor umane din sectorul financiar-bancar (cu implicarea Băncii Naționale a României și Asociației Române a Băncilor).
Asociația Investitorilor Privati	• Încurajarea colaborării dintre agenții economici care promovează bunele practici în materie de guvernanta corporativă, etică în afaceri și alte practici adecvate unei economii de piață moderne; • implicarea în activitatea Consiliului Economic și Social și participarea la negocierile privind contractul colectiv de muncă la nivel național; • susținerea principiilor stipulate în documentele Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică și în Tratatul de la Lisabona; • promovarea principiilor sistemului economic modern, în care investițiile, distribuția și prețurile bunurilor și serviciilor sunt determinate de buna funcționare a pieței libere; • promovarea cooperării cu autoritățile publice, sindicatele precum și cu alte entități juridice sau fizice.
Asociația Română de Factoring - afiliere în curs de realizare	• Susținerea și implementarea cadrului de reglementare juridic și fiscal privind activitatea de factoring; • dezvoltarea factoringului și a activităților specifice aferente.
Consiliul Investitorilor Străini	• Promovarea comunicării, cooperării și dialogului permanent cu autoritățile din România; • cooperarea cu autoritățile române în vederea depășirii dificultăților și obstacolelor care pot exista în cadrul relațiilor economice cu alte țări; • promovarea intereselor comunității de afaceri internaționale din România; • colaborarea cu diverse agenții, în vederea îmbunătățirii mediului de afaceri românesc.

De asemenea, BCR este afiliată camerelor de comerț, industrie și agricultură naționale și locale înființate pentru a reprezenta și susține interesele membrilor lor și ale comunității locale de afaceri.

Implicarea BCR în camerele de comerț, industrie și agricultură locale presupune:

- reprezentarea și apărarea intereselor

comunității locale de afaceri în relația cu autoritățile române și cu organizațiile similare din străinătate;

- colaborarea în vederea elaborării de studii privind evoluția economică a regiunii;
- implicarea în organizarea de târguri comerciale, expoziții, forumuri de afaceri, pentru a promova comunitatea de afaceri locală.



Comunitatea BCR

6.1.6. Dialogul cu clienții

O parte importantă a misiunii noastre este să îi ajutăm pe clienții noștri să își realizeze aspirațiile, urmărind totodată să ne recomande. În acest scop, ne străduim în permanență să ne îmbunătățim serviciile și să fim un partener de încredere pe termen lung. Credem că doar cunoscând cerințele clienților noștri și combinând soluțiile adecvate cu o atitudine onestă, le putem oferi servicii bancare accesibile.

Unul dintre instrumentele principale pe care le utilizăm este Sondajul privind Satisfacția Clienților. Acesta este un sondaj cantitativ, realizat anual începând din 2005. Scopul său este să măsoare cât mai exact și schimbările nivelului de satisfacție al clienților retail ai BCR cu privire la calitatea serviciilor, oferta de produse și servicii BCR și canalele de distribuție.

Sondajul este aplicat în rândurile a două eșantioane reprezentative:

- eșantionul total (2.377 de clienți ai BCR și ai companiilor concurente): eșantion reprezentativ național (urban și rural) pentru populația adultă (în vârstă de minim 18 ani, client al cel puțin unei bănci și care a efectuat cel puțin o tranzacție bancară în ultimul an).
- eșantionul de clienți BCR: eșantion reprezentativ național (urban și rural) pentru clienții BCR (cu vârstă de minim 18 ani, clienți BCR și care au efectuat cel puțin o tranzacție bancară în ultimul an).

Satisfacția globală privind serviciile BCR a fost de 87% în anul 2008 și 83% în anul 2009. La data redactării raportului, rezultatele pe anul 2010 nu erau încă disponibile.

BCR a îmbunătățit, de asemenea, calitatea servirii prin centralizarea sesizărilor clienților. Calitatea acestui serviciu este atent monitorizată și urmărește să crească satisfacția clienților și să îmbunătățească procesul de comunicare. Un proiect privind eficiența forței de vânzare retail a fost implementat la nivel național, având la bază o abordare modernă și standardizată privind menținerea și îmbunătățirea relațiilor cu clienții. Printre beneficiile principale ale proiectului se numără creșterea vânzărilor, îmbunătățirea productivității personalului și implementarea de modele de servire pentru fiecare segment de clienți.

6.2. Etică și conformitate

6.2.1. Codul de Etică al BCR

În momentul acceptării unui post în BCR, fiecare angajat devine răspunzător de respectarea cadrului intern de reglementare, inclusiv a **Codului de Etică al BCR**. Acesta reprezintă un angajament al întregii echipe BCR de a respecta cele mai înalte standarde de integritate personală și profesională cu privire la toate aspectele activității acestora, precum și legile, reglementările și cele mai bune practici care guvernează sectorul bancar.

Codul de Etică al BCR reprezintă o sumă de valori, principii și norme etice gândite în ideea respectării demnității, integrității, precum și garantării unor relații echitabile atât între angajați, cât și cu societatea în ansamblu. Acesta abordează aspecte precum: integritate morală, obiectivitate, echitate, drepturile omului, competență profesională și prudență, comportamentul profesional, conflictul de interese, prevenirea și combaterea corupției, confidențialitatea, practici corecte de angajare și promovare, hărțuire și intimidare, atitudinea angajaților față de clienții BCR, relațiile cu piața financiară; combaterea spălării banilor și finanțării terorismului; practici responsabile de marketing și vânzări.

În 2009, BCR a aderat, de asemenea, la Codul de Etică Bancară elaborat de Asociația Română a Băncilor.

6.2.2. Principiul prudenței și gestionarea conflictelor de interese

Principiul prudenței este abordat de către Departamentul Conformitate care investighează conformitatea propunerilor de produse și servicii bancare noi și a reglementărilor interne aflate în stadiu de proiect, colaborând totodată cu direcțiile de Risc. Departamentul Conformitate gestionează totodată și cazurile de **conflicte de interese** în baza Codului de Etică, cod care furnizează oportunitatea și mijloacele de atenuare a situațiilor respective.

6.2.3. Prevenirea corupției

Atitudinea BCR față de fraudă este aceea de toleranță zero. Așa cum se precizează și în Codul de Etică, BCR se angajează să își conducă afacerile într-un mod legal, corect, onest, demonstrând integritate și probitate.



Comunitatea BCR

BCR se așteaptă ca toți angajații și partenerii săi de afaceri să își îndeplinească obligațiile rezultând din raporturi contractuale și să își asume responsabilitățile ce decurg din acestea în conformitate cu prevederile legale. BCR nu va tolera, indiferent de situație, nicio fraudă sau activitate ilegală în interiorul băncii sau în afara ei, din partea angajaților, colaboratorilor, partenerilor și furnizorilor săi.

De asemenea, BCR este hotărâtă să investigheze toate suspiciunile de fraudă sau ilegalitate și, dacă este cazul, să întreprindă acțiuni disciplinare sau să înainteze problema către autorități pentru investigații suplimentare ce pot conduce la punerea sub acuzare a persoanelor în cauză.

Prevenirea corupției este gestionată în BCR de către Direcția Antifraudă, înființată în 2009. Responsabilitățile sale principale constau în prevenirea, împiedicarea, investigarea fraudelor și practicilor interzise și promovarea politicilor și procedurilor anticorupție la nivelul întregii organizații.

210 angajați (în anul 2009) și 53 de angajați (în anul 2010) au beneficiat de instruire tip “train the trainer” (formare de formatori) privind politicile și procedurile anticorupție ale BCR.

Procedura Whistlerblower

Procedura internă Whistlerblower a fost introdusă în BCR pentru a permite angajaților să-și exprime îngrijorarea privind neglijența profesională, abuzurile și/sau delicturile din mediul lor de lucru, fără teama de victimizare, discriminare sau dezavantajare ulterioară. Această procedură permite fiecărui angajat să transmită o reclamație, inclusiv sesizări anonime, cu privire la încălcări ale reglementărilor interne și externe sau alte nereguli, astfel încât direcțiile responsabile din BCR să ia măsurile corespunzătoare.

Procedura a intrat în vigoare în iulie 2009. Fluxul urmat de o sesizare primită în cadrul procedurii este următorul:

- sesizarea este procesată de un angajat al Departamentului Conformitate;
- cazul este analizat împreună cu direcțiile implicate, fără divulgarea identității persoanei care a transmis sesizarea;
- au loc discuții suplimentare cu angajatul care a făcut plângerea, dacă sesizarea este semnată;
- au loc discuții cu alți angajați implicați sau care pot furniza informații relevante despre obiectul investigației, fără divulgarea identității persoanei care a transmis sesizarea;
- elaborarea unui raport privind cursul investigației și rezultatul acesteia;
- trimiterea răspunsului privind soluționarea cazului către angajatul care a efectuat sesizarea.



6.3. Angajații BCR



Angajații constituie principalul punct forte al BCR. Urmărim să angajăm și să păstrăm cei mai buni profesioniști de pe piață astfel încât să îmbunătățim continuu activitatea și să creăm valoare adăugată pentru companie, clienții noștri și comunitate. Performanța angajaților este recunoscută și recompensată în mod corespunzător. În plus, BCR îi încurajează pe angajații săi să își dezvolte cariere pe termen lung în cadrul companiei.



Comunitatea BCR

6.3.1. Sindicate

Contractele colective de muncă la nivelul BCR acoperă 100% din angajați. În 2009, a fost creat un parteneriat între BCR și Sindicate, care are la bază următoarele principii:

- **angajamentul față de succesul companiei:** parteneriatele eficiente sunt cele în care sindicatele și patronatul manifestă o viziune comună asupra strategiei de afaceri a companiei și un angajament comun față de succesul acesteia;
- **recunoașterea intereselor legitime:** parteneriatele reale recunosc că sindicatele și patronatul vor manifesta anumite interese și puncte de vedere diferite. Trebuie să existe premisele pentru soluționarea acestor diferențe, într-o atmosferă de încredere;
- **angajamentul față de securitatea la locul de muncă;**
- **focus pe calitatea vieții la locul de muncă:** parteneriatul trebuie să aibă la bază o viziune extinsă asupra problemelor organizaționale și de muncă care ar trebui abordate de sindicate și patronat. Scopul este îmbunătățirea termenilor și condițiilor de lucru precum și creșterea oportunităților de participare a angajaților la luarea deciziilor cu privire la sarcinile lor de muncă;
- **transparența:** în cadrul parteneriatelor reușite, managerii împărtășesc cu sindicatele informațiile privind afacerile în timp util și organizează sesiuni consultative cu sindicatele și personalul;
- **principiul avantajului reciproc:** cheia unui parteneriat eficient constă într-o colaborare menită să aducă îmbunătățiri performanței de afaceri, termenilor și condițiilor și nivelului satisfacției angajaților.

6.3.2. Evaluarea performanței

În vederea promovării și susținerii unei culturi organizaționale axate pe performanță, BCR a implementat în 2009 un Sistem de Performanță și Dezvoltare. Toți angajații au acces la o aplicație online care sprijină procesul de evaluare anuală și contribuie la realizarea unei transparențe sporite privind performanța sistemului de management și motivația angajaților.

Performanța fiecărui angajat este înțeleasă în BCR ca o sumă de indicatori. Măsurarea acesteia presupune o viziune complexă asupra acțiunilor fiecărui angajat și include două categorii de rezul-

tate: (1) gradul de îndeplinire al obiectivelor individuale ale angajatului și (2) nivelul de conduită profesională a angajatului, evaluat în baza setului de competențe BCR.

În primul trimestru al anului 2010 s-au realizat analize de performanță aferentă anului 2009 pentru 97% din angajații BCR.

6.3.3. Programe de training

Programele de training sunt una dintre investițiile în perfecționarea continuă a angajaților BCR. Există programe de instruire și dezvoltare a carierei la toate nivelurile: execuție, middle management și top management.

Programe de training pentru funcții manageriale.

În 2009, au fost implementate trei programe de training pentru cele trei nivele de management, totalizând 1.652 de participanți:

- Managementul performanței;
- Leadership;
- Manager pentru prima oară.

În anul 2010 au fost implementate două programe de instruire majore pentru manageri:

- Managementul schimbării;
- Managementul timpului & Feedbackul ca un instrument pentru dezvoltarea personală.

Programe de training pentru rețeaua retail. În 2009, rețeaua retail a înregistrat o medie de 4,83 zile de training/angajat, cu un număr total de 21.007 de participanți (unii angajați participând la mai multe traininguri). Programele au urmărit să îmbunătățească servirea clienților și abilitățile de vânzare, inclusiv ale noilor angajați.

În perioada ianuarie – septembrie 2010, rețeaua retail a înregistrat o medie de 3,54 zile de instruire/angajat, cu un număr total de 12.624 de participanți. Principalele programe au urmărit îmbunătățirea abilităților de vânzare și informarea angajaților cu privire la noile produse și servicii.

Programe de instruire pentru rețeaua corporate. În 2009, rețeaua corporate a înregistrat o medie de 3,68 zile de instruire/angajat, cu un număr total de 2.353 de participanți. Principalele programe de instruire au avut ca temă produsele corporate și managementul riscurilor IMM.

În perioada ianuarie – septembrie 2010, rețeaua



Comunitatea BCR

corporate a înregistrat o medie de 1,8 zile de instruire/angajat, cu un număr total de 783 de participanți. Principalele programe de instruire au urmărit dezvoltarea abilităților și cunoștințelor angajaților privind analiza creditelor, vânzările B2B (Business to Business), managementul trezoreriei și numerarului sau instrumentele IT.

Număr mediu de zile de training pe an/angajat și numărul total de participanți:

	Nr. mediu de zile de instruire/angajat	Nr. de participanți
2009	4,63	28 943
Ianuarie - septembrie 2010	3,29	16 535

6.3.4. Sănătate și securitate

Sănătatea și securitatea angajaților este un aspect important pentru noi. BCR acordă o atenție specială serviciilor de sănătate în muncă, precum și serviciilor de prevenție și curative. În această privință, BCR oferă angajaților săi o gamă completă de servicii de sănătate. Contractul de sănătate în muncă asigură, drept bonus pentru angajați, examinări de specialitate și teste de laborator. Politica BCR privind **sănătatea și securitatea** nu acoperă doar angajații: BCR furnizează servicii de îngrijire a sănătății inclusiv pentru membrii familiilor angajaților (drept bonus în cadrul contractului de sănătate în muncă).

La momentul redactării raportului, BCR era singura bancă din România certificată **OHSAS 18001** (Sistemul de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale), din anul 2005. Certificarea a fost acordată de Moody International care asigură, de asemenea, supraveghere și audituri anuale. În 2009, BCR a obținut recertificarea pentru încă 3 ani.

Biroul Securitate și Sănătate în Muncă (SSM) din BCR a elaborat o politică internă privind managementul securității și sănătății ocupaționale. Politica a fost îmbunătățită în anul 2009, când a fost adăugat un nou obiectiv: BCR să devină un loc de muncă unde nu se fumează.

Contractul Colectiv de Muncă negociat direct cu sindicatul și în vigoare la data redactării raportului, includea un capitol dedicat "Sănătatea și Securitatea la Locul de Muncă", unde angajatorul își asumă responsabilitatea asigurării tuturor măsurilor necesare în vederea protejării vieții și sănătății

angajaților.

În 2010, BCR și sindicatul au creat un parteneriat privind angajatele gravide. Capitolul II, art. 18-27 se referă la angajatele gravide și la protecția maternității în baza Ordonanței 96/2003. Biroul SSM monitorizează condițiile de lucru ale angajate-lor gravide.

Beneficiile acordate femeilor gravide care lucrează în BCR sunt următoarele:

- acoperirea parțială a costurilor nașterii fiecărui copil (echivalentă cu salariul la data nașterii),
- indemnizația de naștere acordată de societatea de asigurare care livrează servicii de sănătate ocupațională,
- pachet de servicii medicale, în baza căruia anumite teste prenatale sunt gratuite sau acoperite în proporție de 50%; pachetul acoperă și nou-născutul;
- în baza recomandării medicului, angajatele beneficiază pe durata sarcinii și a concediului de maternitate de program de lucru redus de 6 ore/zi, dar sunt remunerate conform programului normal de lucru;
- pe toată durata sarcinii, angajatele au dreptul la 16 ore de concediu pe lună pentru teste medicale.

Comitetele de Sănătate și Securitate

Comitetele de Sănătate și Securitate ale BCR funcționează în baza Regulamentului privind "Organizarea și Funcționarea Comitetului de Sănătate și Securitate". Scopul comitetelor constă în consultarea și implicarea angajaților și /sau reprezentanților acestora în discutarea deciziilor cu privire la aspectele de sănătate și siguranță. Acestea analizează situația și iau decizii prin emiterea de propuneri către biroul SSM și Comitetul Executiv, în vederea aprobării acestora. Există un Comitet de Sănătate și Securitate în Centrala BCR și unul în fiecare județ.

Membrii comitetului sunt:

- reprezentanți ai angajaților având responsabilități specifice privind securitatea și sănătatea;
- angajatorul prin reprezentantul său și/sau reprezentanții săi legali;
- medicul de medicina muncii;
- secretarul.

Înainte de a participa la lucrările comitetelor, reprezentanții angajaților sunt instruiți în acest



Comunitatea BCR

domeniu. Instruirea are loc pe durata programului de lucru și este asigurată de biroul SSM.

Reprezentanții comitetelor cu responsabilități specifice privind securitatea și sănătatea desfășoară următoarele activități:

- colaborează cu Biroul SSM în vederea soluționării sau îmbunătățirii problemelor de sănătate și securitate ocupațională ale unității funcționale sau centrului de instruire pe care îl(o) reprezintă;
- însoțesc echipa/persoana care efectuează evaluarea riscurilor;
- ajută angajații să înțeleagă necesitatea aplicării măsurilor privind securitatea și sănătatea;
- informează CE despre propunerile angajaților privind îmbunătățirea condițiilor de lucru;
- monitorizează implementarea măsurilor aferente planului de prevenire și protecție;
- informează autoritățile competente despre cazurile de nerespectare a aspectelor de securitate și sănătate, în conformitate cu prevederile legale;
- se întrunesc cel puțin o dată pe trimestru și participă la întâlniri operaționale, ori de câte ori este necesar.

Accidente de muncă

Au existat opt accidente în trafic în 2008 pe durata efectuării navetei, înregistrate drept accidente de muncă în conformitate cu legea. De asemenea, în 2009 s-au produs nouă accidente în trafic pe durata efectuării navetei. În 2010, în primele nouă luni, s-au produs două accidente în trafic pe durata navetei și un accident de muncă pe durata programului de lucru.

Nivelul de risc al BCR este scăzut, conform raportului de evaluare elaborat de Institutul Național de Cercetare Dezvoltare pentru Protecția Muncii "Alexandru Darabont". Cu toate acestea, începând din 2009, angajații primesc, în caz de accident de muncă, o indemnizație de asigurare pentru servicii de sănătate ocupațională, oferită de asigurator.

6.3.5. Statistici privind angajații

Forța de muncă totală

Număr de angajați	Total
31 dec. 2008	9.099
31 dec. 2009	8.719
30 sept. 2010	8.312

Angajați care au plecat din BCR	Total	% rata fluctuației angajaților la nivelul întregii Bănci
2008	715	7,5%
2009	251	2,8%
T3 2010	356	4,2%

*Rata procentuală de fluctuație a angajaților % se calculează în funcție de numărul de angajați plecați voluntar: acordul părților, demisie, motive disciplinare.

Nu a existat niciun caz de discriminare raportat în BCR în perioada de raportare.

6.3.6. Recunoașterea valorii și a contribuției angajaților

În vederea dezvoltării continue a culturii organizaționale, o nouă **schemă de recunoaștere a angajaților** a fost lansată în 2009: Premiile Star BCR. Scopul acesteia este să ofere recunoaștere colegilor care, zi de zi, își depășesc sarcinile de lucru, făcând o diferență reală pentru BCR și inspirându-i pe ceilalți colegi să adopte aceeași atitudine.

Acest program oferă recunoaștere oficială angajaților BCR cu o vechime de peste 6 luni în cadrul organizației, care sunt nominalizați de colegii lor pentru că dau viață valorilor BCR în activitatea zilnică și pentru că aduc o contribuție reală la rezultatele



Comunitatea BCR

propriului departament sau ale companiei în general.

Nominalizările se axează pe realizările consecutive la nivel individual și de echipă deopotrivă, care conduc la îndeplinirea unuia dintre Obiectivele BCR - cei cinci C (Companie, Clienți, Colegi, Comunitate și Control). Realizările recompensate trebuie să se situeze peste sarcinile de lucru uzuale ale angajatului. Oricine poate nominaliza un coleg; toți angajații, mai puțin managementul de top, pot fi nominalizați.

În 2009 s-au primit în total 500 de nominalizări. După evaluarea acestora în funcție de criteriile stabilite, comitetul de selecție (manageri din alte zone ale companiei decât persoana nominalizată) a ales finaliștii. Membrii CE au selectat 45 de câștigători finali. Toți finaliștii au beneficiat de recunoaștere în cadrul unui eveniment special iar câștigătorii au primit trofee și premii.

6.4. Mediu

Suntem pe deplin conștienți că schimbarea climatică este o realitate. Aceasta înseamnă că trebuie să facem mai mult în fiecare an pentru a minimaliza impactul activității noastre asupra mediului.

În 1992, BCR s-a afiliat la Programul Națiunilor Unite pentru Mediu – Inițiativa Financiară (UNEP FI), fiind una dintre cele 200 de instituții financiare din lume care a aderat la principiile definite în Declarațiile UNEP FI. Banca noastră este singura instituție financiară română afiliată la acest parteneriat global unic între UNEP și sectorul financiar privat.

Din 2009, activitățile de mediu ale BCR s-au axat pe utilizarea mai eficientă a electricității, combustibililor și apei. În acest scop, banca a lansat ECO BCR – un proiect menit să sporească nivelul de conștientizare asupra aspectelor de mediu în rândurile angajaților. Acest lucru s-a realizat ca urmare a participării BCR la cursul ESRA (Environmental & Social Risk Analysis, Analiza Riscurilor de Mediu & Sociale), curs organizat de Inițiativa Financiară UNEP, în vederea îmbunătățirii expertizei noastre în acest domeniu particular.

6.4.1. Procedura de mediu în BCR

Pentru elaborarea unei Proceduri de mediu proprii utilizată ca parte a analizei pentru acordarea de credite către clienții corporate și IMM, BCR a luat în considerare Politicile Operaționale ale Corporației Financiare Internaționale și Procedurile de Mediu ale

Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare.

În conformitate cu prevederile propriei sale Proceduri de mediu, BCR admite și acceptă importanța fundamentală a unei abordări integrate a factorilor de mediu, dar și a celor sociali. BCR utilizează procedura pentru a investiga respectarea proiectelor care aplică pentru finanțare cu standardele minime de mediu, protecție socială și securitate la locul de muncă aplicabile în România și aliniate la reglementările UE.

6.4.2. Eficiența energetică

Consumul total de energie al BCR pe perioada raportării a fost de 26.269.614 kWh, din care 21.337.162 kWh reprezintă electricitate, iar 4.932.452 kWh gaze naturale.

În vederea reducerii consumului de energie, în anul 2009 am început să dotăm 650 dintre sucursalele noastre cu firme luminoase cu leduri, în loc de firme luminoase cu neon. Drept urmare, am economisit 1.637.025 kWh de energie.

Prin intermediul campaniilor de comunicare internă, depunem eforturi pentru a convinge angajații că, prin respectarea anumitor sfaturi privind încălzirea, iluminatul și utilizarea birourilor, putem crea condiții de lucru mai bune și putem ajuta la promovarea unei culturi a sustenabilității.

6.4.3. Program de reciclare a hârtiei

Din 2009, BCR și-a extins continuu gama de soluții și servicii fără hârtie, cum ar fi serviciul nostru de e-banking. În plus, am introdus, în 2010, sistemul de reciclare în sediile cele mai mari, în total șase clădiri. Pentru 2011, este planificată introducerea sistemului de reciclare în toate sucursalele mari din țară. Rezultate pentru perioada raportării sunt descrise în tabelul de mai jos:

Sedii BCR	6
Număr de cutii de colectare	67
Număr de saci colectați anual 1 sac are 240 l	1.597,5
Volum metri cubi de hârtie reciclată/an	383,4



BCR ca parte a comunității

7. BCR ca parte a comunității



Suntem un partener de încredere al comunităților care ne acordă “licența” pentru a ne desfășura activitatea.

Misiunea BCR cu privire la implicarea în comunitate constă în valorificarea expertizei și resurselor noastre pentru a contribui la dezvoltarea durabilă a comunităților. BCR urmărește să fie un model, o sursă de inspirație și un catalizator pentru toți stakeholderii săi din acest punct de vedere.

Pe lângă inițierea sau sprijinirea unor programe de responsabilitate socială cu impact, obiectivul nostru este ca fiecare angajat BCR să devină un ambasador al implicării în comunitate. Activitatea de sponsorizare reprezintă un instrument care permite BCR să își realizeze această misiune.

În plus față de activitatea de implicare în comunitate, BCR își aliniază strategia de afaceri la nevoile comunității, dezvoltând în permanență produse inovatoare pentru clienții noștri, pentru a-i ajuta astfel să-și realizeze visurile și aspirațiile. Totodată, BCR este un actor important al dezvoltării economice, prin sprijinirea în mod proactiv a membrilor comunității de afaceri.



BCR ca parte a comunității

7.1. Implicare în comunitate: strategie și proiecte principale

Activitatea de implicare în comunitate din BCR este coordonată de către Departamentul Comunitate și Comunicare Internă din cadrul Direcției Comunicare. Departamentul raportează periodic Comitetului Executiv care aprobă, de asemenea, strategia și cele mai importante proiecte.

7.1.1. Strategie

Direcțiile strategice ale BCR în ceea ce privește implicarea în comunitate sunt următoarele:

- **Educație** (cu două subcomponente: educație financiară și accesul la educație al copiilor proveniți din familii dezavantajate);
- **Antreprenoriat** (cu două subcomponente: educație antreprenorială și încurajarea inițiativelor antreprenoriale ale ONG-urilor - sprijinirea ONG-urilor să dezvolte afaceri care să le permită să devină independente și să-și realizeze misiunea);
- **Solidaritate socială** (în cadrul unor campanii de matching, angajații BCR donează sume de bani pentru o cauză, iar BCR dublează sau completează suma donată de angajați).

7.1.2. Voluntariat

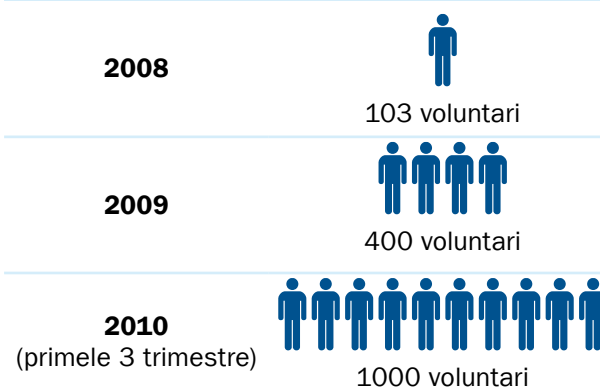
Dincolo de programele inițiate sau susținute de BCR în vederea unei dezvoltări reale și durabile a societății, ne dorim ca fiecare angajat BCR să fie un ambasador și un susținător al implicării în comunitate.

Astfel, începând din luna septembrie 2010, în conformitate cu Procedura de voluntariat în BCR, **fiecare angajat al băncii are dreptul la o zi pe an** pentru inițiative individuale de voluntariat, în plus față de cele organizate de bancă.

Pe lângă încurajarea angajaților să se implice în acțiuni individuale de voluntariat, BCR sprijină în principal programele care implică voluntariatul corporativ.



Voluntari BCR în cifre



7.1.3. Educație financiară

Credem că educația este fundația societății noastre. Totul se poate învăța, inclusiv gestionarea sănătoasă a banilor și a resurselor. În acest sens, ne propunem să ajutăm copiii și tinerii să înțeleagă principiile unui management sănătos al banilor pe care îi dețin în prezent dar și al celor pe care îi vor câștiga în viitor, în calitate de adulți responsabili.

Programul nostru principal din acest domeniu este **Finanțele mele**, un program de educație financiară de trei ani pentru elevii din licee, dezvoltat de BCR în parteneriat cu Junior Achievement România. Programul oferă elevilor informații despre etapele unei planificări financiare adecvate, principiile economisirii și investițiilor, împrumuturi – avantaje și dezavantaje, tipurile și costurile împrumuturilor, precum și sfaturi cu privire la o carieră în sectorul bancar. Prin intermediul unei serii de sesiuni de instruire susținute de voluntari BCR, tinerii dobândesc competențe de gândire analitică cu privire la viitoarele decizii financiare pe care le vor face în contextul unei economii globale.

În 2009, am introdus conceptul de **voluntar mentor**. Angajații BCR care s-au implicat deja în acțiuni de voluntariat în cadrul programului au însoțit unul sau mai mulți colegi la lecțiile Finanțele mele și le-au împărtășit sfaturi și secrete despre cum să predai mai eficient educație financiară liceenilor.

Mai mult, am dorit să facem educația financiară accesibilă și publicului larg. Astfel, în 2009, am încheiat un parteneriat cu TVR, care a transmis o serie de 14 ediții Finanțele mele, cu imagini din cadrul lecțiilor susținute de voluntarii BCR la clasă.



BCR ca parte a comunității

„Prezența voluntarilor BCR în rândurile elevilor constituie o parte esențială a programelor implementate de Junior Achievement și partenerii săi în școlile din România. Aceștia reprezintă o valoare adăugată, întrucât investesc energie,

competențe, know-how, timp și pasiune. Consultanții voluntari de la BCR nu au adus doar valoare, ci au format cea mai largă echipă de consultanți voluntari din țară. Datorită lor, inițiativa noastră se bucură de continuitate și consistență.”

Stefania Popp, Director General Junior Achievement

Anul școlar	Liceeni beneficiari	Profesori beneficiari	Voluntari BCR implicați
2008-2009	3.573	52	103
2009-2010	5.102	75	300
2010-2011 (în desfășurare)	Peste 5.000 (rezultat planificat)	75	300 (rezultat planificat)

Banca Copiilor Responsabili

În luna mai 2010, BCR și Asociația Hercules din Costești, județul Argeș, au lansat Banca Copiilor Responsabili, un proiect pilot de educație financiară, menit să încurajeze copiii să își administreze eficient economiile. Cei 55 de copii implicați în faza pilot au depus mici sume de bani, pe care apoi le-au retras cu diferite rate ale dobânzii, în funcție de scopul retragerii. De exemplu, dacă au dorit să cumpere o carte, dobânda a fost mai mare decât dacă au retras bani pentru dulciuri. Metodologia proiectului a fost elaborată de voluntarii BCR.

Copiii implicați în proiect au avut vârsta cuprinsă între 7 și 15 ani și au provenit din familii dezavantajate din Costești. În prima fază, copiii au participat la seminarii privind efectuarea de economii. În cea de-a doua etapă, aceștia au vizitat sucursala BCR Argeș, unde au învățat mai multe despre principiile funcționării unei bănci. Ca urmare a acestei experiențe, ei au stabilit roluri, responsabilități, reguli de funcționare și instrumente de lucru. Astfel, cu sprijinul voluntarilor BCR, ei au creat o “bancă”, condusă de copii pentru copii, unde unii sunt casieri, supervizori, iar alții clienți sau clienți potențiali.

Cel mai tânăr “bancher” a fost Sevastița Rocianu, o tânără de 13 ani care a fost aleasă de copii în funcția de Director Executiv al Băncii Copiilor Responsabili. Primele depozite în “conturile” Băncii Copiilor Responsabili au fost înregistrate la data de 19 mai și au totalizat 122 lei. Până la sfârșitul proiectului, copiii au făcut nu mai puțin de 240 de depozite, economisind în total 16.458 lei. Sumele depuse au fost de la 2 lei la 200 de lei.

7.1.4. Accesul la educație al copiilor dezavantajați

În România, peste 25% din copii trăiesc în sărăcie. Scopul nostru este să îi sprijinim pe copiii și tinerii proveniți din familii dezavantajate să devină viitori cetățeni activi, care vor contribui la dezvoltarea societății. În acest scop, sprijinim inițiativele integrate, care au în vedere problemele reale cu care se confruntă acești copii, precum atitudinea negativă a părinților față de școală sau lipsa de resurse financiare în vederea asigurării accesului la oportunități educaționale.

BCR Speranțe





BCR ca parte a comunității

Există mulți copii dotați cu talent muzical, care nu-și pot dezvolta abilitățile din cauza dificultăților financiare. BCR dă credit talentului acestora și le oferă accesul la o educație de calitate. BCR Speranțe este un program anual dezvoltat de BCR, în parteneriat cu Salvați Copiii și Romani CRISS. Programul furnizează asistență financiară copiilor talentați, în vederea dezvoltării talentului acestora. Astfel, aceștia au posibilitatea să-și continue educația muzicală cu profesori individuali și să participe la competiții și festivaluri muzicale.

Copiii sunt selectați de un juriu de muzicieni consacrați, în cadrul unei caravane naționale. După aceea, copiii intră într-o etapă de pregătire intensă și înregistrează albumul muzical BCR Speranțe. Fiecare ediție găzduiește o gală caritabilă, în cadrul căreia sunt prezentați copiii și unde BCR își încurajează angajații, clienții și partenerii de afaceri să sprijine financiar programul.

În 2010, a fost selectată cea de-a doua generație de copii beneficiari ai programului. În prezent, 17 copii talentați primesc ajutor financiar și consiliere, pentru a deveni muzicieni de succes.

Parteneriat strategic cu Salvați Copiii România

BCR sprijină activitățile organizațiilor dedicate îmbunătățirii accesului la educație al copiilor din medii vulnerabile. În acest scop, BCR a încheiat încă din 2008 un parteneriat pe termen lung cu **Salvați Copiii România**.

Programul "A Doua Șansă" este principalul program Salvați Copiii România susținut de BCR. Programul este destinat reintegrării copiilor din medii defa-

vorizate în școli și în societate. Până acum, peste **10.000 de copii** au beneficiat de consiliere socială, asistență materială, asistență medicală, consiliere psihologică, integrare în locuințe de tip familial, activități educaționale și de socializare în cele 18 centre ale organizației Salvați Copiii România aflate în București și în 13 alte orașe. Între timp, familiile acestor copii beneficiază de asistență socială, consultanță juridică și informații despre instruire, angajare și continuarea studiilor.

În decembrie 2009, BCR și Salvați Copiii România au deschis un **Centru pentru Educație Emoțională și Comportamentală** pentru copii și adolescenți. Sediul centrului este asigurat de BCR în mod gratuit pentru o perioadă de zece ani (2009-2019), în cadrul sediului BCR Unirea. Centrul de Educație Emoțională și Comportamentală oferă un mediu prietenos și servicii gratuite pentru copiii și adolescenții cu probleme psihologice, cum ar fi copii care au trecut prin traume, copii proveniți din familii dezmembrate sau defavorizate social sau economic. Totodată, sunt vizați și părinții acestora.

În primul an de funcționare, 500 de copii și familiile acestora au beneficiat de consiliere în cadrul centrului. În plus, peste 600 de specialiști din sistemele de sănătate, educație și protecție socială au beneficiat de instruire.

Donează o Carte

Donează o Carte a fost o campanie internă de donare de cărți. BCR și angajații au donat peste **4.600 de cărți** școlilor din comunități dezavantajate. Cărțile donate de angajații BCR au ajuns în două școli care nu aveau biblioteci.

Centrul pentru Educație Emoțională și Comportamentală





BCR ca parte a comunității

7.1.5. Educația antreprenorială

Credem ca antreprenoriatul este o modalitate de a contribui la dezvoltarea durabilă a societății și de a utiliza resursele într-un mod inovator, pentru a contribui la o schimbare pozitivă în comunitate. Prin intermediul proiectelor din acest domeniu, dorim să creăm și să dezvoltăm o cultură antreprenorială în rândul tinerilor. În plus, ne axăm pe acele inițiative care oferă posibilitatea angajaților BCR să fie voluntari și să-și valorifice expertiza în acest domeniu.

START! Business este principalul nostru proiect de educație antreprenorială, dezvoltat împreună cu Junior Achievement. Pe bază de voluntariat, angajații BCR asigură consultanță echipelor de studenți care doresc să învețe din practică cum se conduce o afacere. Pe durata primei ediții, 200 de studenți din 15 universități și-au testat și dezvoltat abilitățile antreprenoriale în cadrul programului. Două proiecte de afaceri au primit titlul “Investiția anului” și un grant BCR de 1.500 euro fiecare pentru dezvoltarea ideii de afaceri. Mai mult, o echipă a participat, cu sprijinul BCR, la competiția European Enterprise Challenge 2010 din Sofia.

Cea de-a doua ediție a fost lansată în octombrie 2010 și s-a încheiat în luna mai 2011.

“START! Business a constituit, pe de o parte, o bună oportunitate pentru noi de a evalua serviciul pe care dorim să-l lansăm, iar pe de altă parte o oportunitate de întâlnire cu investitori potențiali, interesați de acest proiect și alte servicii oferite de tânăra noastră companie.”

Mara Turculeț, Echipa EcoFun

“Mărturisesc că, pentru mine, acest proiect constituie un succes personal, în care am investit emoții, timp, energie și cunoștințe”.

Elena A. Popescu, voluntar BCR

7.1.6. Sprijinirea antreprenoriatului social

Afacerile sociale, un concept economic dezvoltat de Prof. Muhammad Yunus, câștigător al Premiului Nobel pentru Pace, prezintă un potențial enorm de îmbunătățire a condițiilor de viață ale persoanelor defavorizate și cu siguranță va genera schimbări sociale pozitive, de care societatea are realmente nevoie. Afacerile sociale înseamnă modele inovatoare de afaceri, destinate soluționării problemelor sociale prin mijloace antreprenoriale. Profitul este

reinvestit pentru dezvoltarea afacerii cu scopul de a soluționa problema socială la care răspunde. Afacerile sociale devin un segment important de business și pentru Erste Group. BCR sprijină, de asemenea, ONG-urile sau antreprenorii care desfășoară activități economice care răspund unei nevoi sociale.

În 2010, BCR a sponsorizat prima conferință internațională pe tema antreprenoriatului social din România: **Solutions**, care a avut loc la Bran, în perioada 23 - 26 septembrie. Conferința a reunit peste 100 de studenți, antreprenori și experți care au dezbătut acest nou domeniu de acțiune din România.

Mai mult, **BCR a devenit partener Motivation**, singura organizație din România care oferă scaune cu roțile personalizate la prețuri rezonabile, în același timp reușind să obțină un profit. Banii obținuți din această afacere sunt utilizați în vederea sprijinirii programelor educaționale ale fundației, adresate persoanelor cu nevoi speciale. BCR a oferit un grant în valoare de 20.000 euro, sumă care a ajutat organizația să își dezvolte afacerea socială.

Un proiect prin care BCR încurajează antreprenoriatul în rândul ONG-urilor este **Livada BCR**, derulat împreună cu organizația Mai Mult Verde. Livezile sunt plantate de voluntari BCR în beneficiul organizațiilor care au grijă de persoane dezavantajate. Livezile sunt proprietatea organizației beneficiare, iar ulterior devin o sursă valoroasă de fructe pentru consumul beneficiarilor sau venituri rezultate din comercializarea fructelor. Astfel, organizația este mai independentă financiar și poate oferi mai mult beneficiarilor săi.





BCR ca parte a comunității

Prima livadă a fost plantată în anul 2009 pe terenul deținut de Asociația Prietenia, o organizație de lângă București care are în îngrijire 90 de persoane cu dizabilități. 200 de voluntari au plantat 700 de meri și pruni, care în curând vor deveni o sursă de venit pentru organizație. Asociația Prietenia intenționa de multă vreme să pună bazele unei bioferme, dar se confrunta cu lipsa de resurse umane și financiare.

În anul 2010, istoria s-a repetat în Brașov, unde alți 150 de voluntari BCR au plantat 600 de pomi și arbuști fructiferi pentru 100 de persoane în vârstă și orfani aflați în îngrijirea “Centrului Castanul”.

Caravana Afacerilor Sociale

Organizată în decursul Anului European pentru Combaterea Sărăciei și Excluziunii Sociale 2010, Caravana Afacerilor Sociale a urmărit promovarea afacerilor sociale și încurajarea inițiativelor antreprenoriale sociale în șase Capitale din Europa Centrală și de Est. Caravana a fost o inițiativă a Fundației ERSTE, Erste Group, good.bee, Ministerului Federal al Muncii, Afacerilor Sociale și Protecției Consumatorilor din Austria și Grameen Creative Lab. BCR a fost partenerul local pentru evenimentul din București.

Finalul Caravanei Afacerilor Sociale a avut loc în București, în toamnă. Aici, Profesorul Muhammad Yunus a purtat discuții despre conceptul de afaceri sociale cu reprezentanți din domeniile afaceri, politică, cultură și societate civilă. În cadrul acestui eveniment, BCR a anunțat că va alocă 3 milioane de euro pentru finanțarea afacerilor sociale din România. Această sumă face parte din linia de finanțare în valoare de 10 milioane euro pe care Erste Group a anunțat că o va destina sprijinirii afacerilor sociale din Europa Centrală și de Est. Procesul de depunere a cererilor și managementul întregului flux vor fi supervizate de către good.bee, platforma de servicii bancare sociale a Fundației ERSTE și a Erste Group.



“Caravana stimulează înființarea de noi afaceri sociale. Acesta nu reprezintă doar un pas important către egalitate socială și dezvoltare durabilă în Europa, dar și o contribuție la eforturile noastre de eradicare a sărăciei mondiale până în anul 2030. Caravana constituie începutul unei mișcări masive menite să rezolve problemele sociale în Europa Centrală și de Est.”

Prof. Muhammad Yunus

“Afacerile sociale reprezintă un concept nou, foarte interesant, iar BCR intenționează să-l implementeze în România. Noi dorim să purtăm discuții cu cei interesați să dezvolte acest concept prin înființarea de întreprinderi sociale practice și sustenabile. Așteptăm cu interes dezvoltarea acestor inițiative în viitor și am alocat fonduri în vederea sprijinirii activităților acestora.”

Dominic Bruynseels, CEO BCR

7.1.7. Solidaritatea socială

Prin solidaritate socială înțelegem nu numai să avem grijă de cei mai puțin norocoși, ci și să ne încurajăm angajații și partenerii de afaceri să se implice. Scopul nostru este să catalizăm resursele din comunitate pentru o cauză socială. Proiectele dezvoltate de BCR în acest domeniu au fost posibile cu implicarea angajaților BCR și au beneficiat, de asemenea, de sprijinul unora dintre partenerii noștri de afaceri, care au răspuns invitației BCR de a se implica.

BCR este partenerul principal al proiectului **Banca de Alimente**, inițiat de Crucea Roșie România în 2009. Acesta constă în colectarea și distribuirea de alimente greu perisabile primite de la donatori și sponsori către persoane cu venituri scăzute (pensionari, persoane cu dizabilități, familii monoparentale etc.). Cei care doresc să ajute pot cumpăra produsele cu emblema Băncii de Alimente din magazinele partenerilor și le pot dona apoi în containere speciale, aflate lângă casele de marcat.

BCR a oferit un sprijin financiar inițial de 10.000 euro și a asigurat implementarea unui sistem de donații online pe www.crucearosie.ro, la cele mai înalte standarde de securitate.

Dar implicarea noastră principală a constat în atragerea altor parteneri și suporteri. Astfel, la invitația adresată de BCR, magazine precum Metro și Real s-au afiliat la proiect alături de celelalte magazine partenere - Carrefour și Mega Image.



BCR ca parte a comunității

Mai mult, ne încurajăm în mod constant angajații să doneze și să se implice în acțiuni de voluntariat pentru Banca de Alimente. Angajații BCR donează o sumă, iar BCR dublează sau completează suma respectivă. Cu banii adunați, se cumpără alimente pentru familiile cu dificultăți financiare. Ulterior, voluntarii BCR fac pachete cu alimente și le distribuie beneficiarilor. Până în luna septembrie 2010, unul din trei angajați BCR donase și/sau participase la acțiuni de voluntariat în București și în alte șase județe: Prahova, Vrancea, Brăila, Timiș, Buzău și Constanța. Aproximativ **16,5 tone de alimente** în valoare de peste 22.000 euro au ajuns la peste 1.500 de familii care trăiesc în condiții dificile.

Campaniile de Crăciun, Paște și 1 Iunie au avut la bază conceptul de matching: angajații au identificat o cauză socială locală pentru care au adunat bani; BCR a contribuit de asemenea cu o sumă, în completarea celei donate de angajați. Banii strânși au fost utilizați pentru ajutarea unor categorii defavorizate: persoane în vârstă, familii sărace, copii instituționalizați.

Iată rezultatele campaniilor din 2009 și 2010:

- **Campania Crăciun 2009:** angajații BCR au donat 30.000 de euro, iar banca a dublat suma. 70 de ONG-uri și peste 4.000 de beneficiari cu o situație materială precară au beneficiat de campanie;
- **Campania Paște 2010:** o treime din angajații noștri au fost implicați în donații sau activități de voluntariat pentru 7.000 de beneficiari și 54 de organizații. Suma donată de angajați a fost de 27.000 de euro, iar contribuția băncii a fost de 30.000 de euro.
- **Campania de 1 Iunie, 2010:** 1.800 de

angajații și-au reunit forțele și au organizat petreceri și excursii pentru 1.500 de copii (orfani, proveniți din familii sărace sau suferind de boli severe). Scopul campaniei a fost să ofere copiilor o zi memorabilă pentru a-i face să uite pentru un timp dificultățile cu care se confruntă. Contribuția angajaților a fost de 17.000 euro, iar a băncii a fost de 32.000 euro.

Sumele oferite de BCR în cadrul campaniilor de Paște și de 1 Iunie provin din campania de marketing legat de o cauză Dar din Dar, despre care puteți citi mai multe la capitolul Marketing responsabil (pagina 36).

Campanie de sprijin pentru persoanele afectate de inundații

Inundațiile din iunie 2010 au lăsat în urmă sute de familii fără adăpost. BCR a inițiat imediat o campanie de sprijinire a victimelor inundațiilor. De asemenea, ne-am încurajat angajații, clienții și subsidiarele să se implice.

Primul pas a constat în oferirea unui ajutor imediat victimelor inundațiilor, prin intermediul partenerilor noștri tradiționali, Salvați Copiii și Crucea Roșie. Între timp, o campanie de strângere de fonduri a fost inițiată printre angajații BCR.

În plus, BCR a identificat clienții afectați de inundații și le-a oferit proactiv soluții de reeșalonare a plăților ratelor, pentru cei care aveau credite. Mai mult, BCR a oferit celorlalți clienți o metodă ușoară de a ajuta: posibilitatea de a dona pentru reconstruirea caselor, prin intermediul ATM-urilor BCR și





BCR ca parte a comunității

canalelor alternative: e-banking și phone banking.

Subsidiarele BCR s-au alăturat, de asemenea, la acest efort. BCR Leasing a donat echipamente pentru eforturile de reconstrucție, iar BCR Chișinău a inițiat o campanie de strângere de fonduri de la angajați și a contribuit la efortul național de strângere de fonduri.

Campania s-a încheiat în toamna anului 2010, când BCR și Fundația Habitat pentru Umanitate au organizat o acțiune de voluntariat pentru reconstrucția și renovarea caselor afectate de inundații din nordul Moldovei. La lucrările de reconstrucție au participat 45 de voluntari BCR din Regiunea N-E. Experiența a fost o muncă de echipă și o lecție de viață. Voluntarii au avut șansa să se întâlnească cu beneficiarii, să vadă condițiile în care trăiesc, acest lucru motivându-i enorm. Voluntarii și-au unit forțele și au reușit să construiască patru case în doar trei zile. Nu a fost ușor: voluntarii au descărcat cărămizi, au turnat ciment, au construit pereți, toate acestea la o temperatură scăzută.

Ajutor financiar oferit de BCR:

- 20.000 euro prin intermediul organizațiilor Crucea Roșie și Salvați Copiii;
- 40.000 euro pentru reconstrucția completă a două case și reabilitarea altor două;
- peste 9.000 euro donați de angajații BCR;
- 12.000 euro donați de clienții BCR direct de la ATM-urile BCR și prin intermediul Click 24 Banking BCR și Alo 24 Banking BCR.

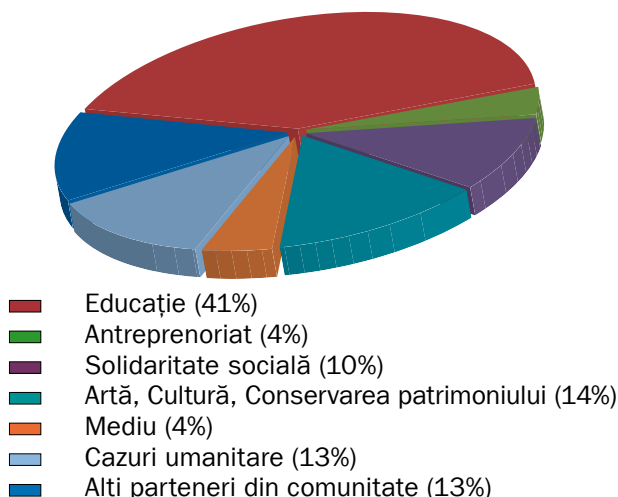
7.1.8 Cheltuieli de sponsorizare – investiții în dezvoltarea durabilă a comunităților în care lucrăm și trăim

BCR este unul dintre cei mai importanți contributory corporativi la dezvoltarea comunității. Timp de aproape 16 ani, BCR a contribuit anual cu sume importante la dezvoltarea durabilă a comunității, prin sprijinirea de proiecte aliniate priorităților naționale și viziunii noastre. Bugetul de sponsorizări este gestionat în BCR de Direcția Comunicare, prin Departamentul de Comunitate și Comunicare Internă, în acord cu strategia de implicare în comunitate și cu procedura internă aprobate de CE.

Activitatea de sponsorizare a BCR se desfășoară în conformitate cu legea 92/1998 actualizată. De asemenea, activitatea de sponsorizare a BCR este reglementată de două documente interne: o politică de sponsorizare și o procedură de sponsorizare.

Politica descrie direcțiile strategice, sponsorizările eligibile, precum și criteriile de selecție și cerințele proiectelor. Procedura descrie procesul de primire, aprobare și evaluare a unei sponsorizări.

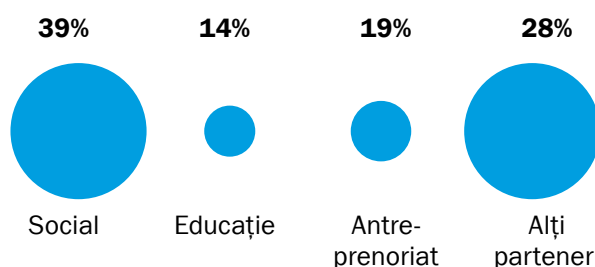
Cheltuieli de sponsorizare în 2009



Începând din 2009, în conformitate cu noua strategie de implicare în comunitate, bugetul de sponsorizare a fost direcționat în principal către domeniile educație, solidaritate socială și antreprenoriat. Au fost sprijinite, de asemenea, domeniile tradiționale de implicare ale BCR, precum artă, cultură sau conservarea patrimoniului. Bugetul de sponsorizare al anului 2009 a totalizat 4.800.000 lei.

Cheltuieli de sponsorizare în 2010

În 2010, în urma consultării cu stakeholderii, strategia de implicare în comunitate a fost revizuită și modificată. Scopul noii strategii constă în consolidarea impactului sponsorizărilor furnizate de BCR asupra comunității, prin definirea clară a direcțiilor strategice de implicare și direcționarea cheltuielilor către aceste zone. Bugetul de sponsorizare al anului 2010 a totalizat 3.626.524 lei.



* Diverse evenimente și organizații locale propuse de colegi: școli, licee, ambasade, primării etc.



BCR ca parte a comunității

7.2. Alinierea afacerilor noastre la nevoile comunităților în care ne desfășurăm activitatea

În calitate de actor corporativ responsabil, pe lângă investițiile în proiecte de implicare în comunitate, ne străduim să ne alinem afacerile astfel încât să răspundem nevoilor stakeholderilor noștri. În acest scop, oferim clienților noștri informații, produse și servicii care să îi ajute să își îndeplinească aspirațiile și care să contribuie la dezvoltarea durabilă și sănătoasă a sectorului de afaceri. Mai mult, suntem în permanență interesați de inovare și suntem întotdeauna deschiși către noi modalități de abordare a cauzelor sociale prin intermediul produselor și serviciilor noastre.

7.2.1. Răspuns proactiv la nevoile clienților noștri din sectorul retail

În 2009 și 2010 BCR s-a axat pe managementul proactiv al clienților cu dificultăți de rambursare, în principal prin renegocierea termenilor împrumuturilor. În plus, BCR a introdus asigurarea opțională de protecție a plăților, reprezentând un produs de asigurare a venitului atașat împrumuturilor negarantate către consumatori, care acoperă riscurile de șomaj, dizabilitate totală sau permanentă sau incapacitate temporară de muncă.

În mai 2009, BCR a lansat “Ghidul Banilor Tăi”: un program menit să asiste clienții în identificarea celor mai bune soluții pentru gestionarea finanțelor acestora. Ca urmare, un consultant dedicat, bine instruit este acum disponibil în fiecare unitate BCR,

gata să acorde consultanță gratuită tuturor clienților noștri care au nevoie de o astfel de îndrumare.

BCR a fost, de asemenea, singura bancă ce a oferit soluții clienților afectați de inundațiile severe care au lovit România în vara anului 2010. Aceștia le-au fost oferite opțiuni de reeșalonare a creditelor sau posibilitatea amânării plății ratelor pentru o perioadă de până la șase luni.

7.2.2. Partener de încredere pentru sectorul de afaceri

În aprilie 2010, BCR a lansat o serie națională de evenimente intitulate “Echilibrul banilor”, care oferă soluții clienților corporate pentru menținerea unei afaceri echilibrate. BCR dorește să aibă un dialog pe termen lung și relevant cu clienții, pentru construirea în timp a unor parteneriate solide și personalizate. Pentru seria de evenimente la nivel național, BCR a ales trei teme de interes major: inițierea și dezvoltarea unor proiecte europene de succes, acoperirea riscului valutar și a riscului de rată a dobânzii și soluții de cash management și finanțarea comerțului.

BCR sprijină, de asemenea, sectorul IMM prin furnizarea unei game largi de soluții financiare, menite să ajute clienții să-și consolideze competitivitatea la nivel local și internațional. Oferta BCR se bazează pe diverse programe structurale, în valoare de aproximativ 4.8 miliarde euro, precum și pe o serie de programe naționale în valoare totală de 265 milioane euro. În plus, BCR a sprijinit companiile să-și recapete stabilitatea financiară, acordându-le împrumuturi de capital de lucru și investiții și termene atractive.





BCR ca parte a comunității

În aprilie 2009, BCR a semnat un protocol de colaborare cu Ministerul IMM-urilor, Comerțului și Mediului de Afaceri, în vederea susținerii dezvoltării sectorului IMM din România.

În iunie 2009, BCR a lansat o gamă complexă de soluții financiare pentru IMM-uri: linia de credit și creditul de investiții BCR RESTART precum și creditul pentru capital de lucru BCR Restart Micro pentru microîntreprinderi.

BCR a acordat credite către IMM-uri în cadrul "Programului Național Multianual 2002 – 2009", prin cofinanțarea programelor de investiții în valoare de peste 33 milioane lei.

7.2.3. Servicii inovatoare și îmbunătățite

Soluție pentru realimentarea cardurilor de transport public din București la ATM-urile BCR. BCR a implementat o soluție care oferă deținătorilor de carduri, indiferent de banca emitentă a cardului, posibilitatea încărcării cardului lor de Transport Activ direct de la ATM-urile BCR. BCR a instalat 90 de ATM-uri care permit alimentarea simplă și rapidă a cardului de transport, în 27 de stații de metrou.

Pachetul Comunitate. În urma dialogului cu reprezentanții ONG-urilor din România, BCR a dezvoltat "Pachetul Comunitate", un produs destinat exclusiv ONG-urilor și asociațiilor religioase. Acesta oferă un comision de administrare zero și reduceri de 100% a unor comisioane. Este o ofertă unică pe piața bancară românească prin complexitate și numărul beneficiarilor potențiali vizați – peste 20.000 de asociații și fundații. La sfârșitul semestrului al treilea al anului 2010, existau 1.350 de Pachete Comunitate active.

Srijinirea trecerii la tranzacțiile fără numerar.

"Click 24 Banking" este serviciul de internet banking al BCR, accesibil de pe portalul BCR: www.bcr.ro. La sfârșitul lunii septembrie 2010, BCR avea peste 692.000 de utilizatori internet banking înregistrați. BCR a înregistrat o tendință ascendentă atât cu privire la numărul utilizatorilor activi, cât și la volumul de tranzacții. Procentajul tranzacțiilor online din totalul tranzacțiilor a crescut de la 5,1% în 2008 la 12,4% în primul semestru din 2010.

7.2.4. Finanțarea unor proiecte importante de dezvoltare

BCR administrează în mod continuu programe externe de finanțare, care oferă acces la fonduri.

Aceste programe au ca obiectiv sporirea competitivității companiilor, reducerea disparităților dintre regiunile economice din România, precum și consolidarea relațiilor cu clienții și sprijinirea stabilității sociale, prin contribuția la crearea de noi locuri de muncă.

BCR EU Office a obținut peste 4.000 de proiecte, totalizând aproximativ 2.5 miliarde euro în cei patru ani de funcționare a acestuia. În plus, BERD a continuat să sprijine implementarea de proiecte sustenabile de energie în România, în baza unui nou împrumut în valoare de 10 milioane euro de la BCR, în martie 2010.

În iulie 2009, BCR a semnat un contract de cooperare cu Agenția Rurală pentru Dezvoltare Rurală și Pescuit, în baza căruia banca poate acorda împrumuturi din Fondul de Împrumuturi pentru Investiții în Agricultură al Programului Fermierul, în valoare de peste 178 milioane lei.

Mai mult, BCR a furnizat o finanțare în valoare de peste 5,5 milioane euro în cadrul primului proiect de management al sistemului integrat de colectare a deșeurilor organice din România. Împrumutul a fost contractat de Compania Supercom, în calitate de Operator unic al serviciilor de colectare și transport al deșeurilor menajere, în cadrul unui proiect dezvoltat în Județul Dâmbovița și va fi utilizat în vederea achiziționării de echipamente pentru colectarea și transportul deșeurilor menajere. Acest proiect este în special important pentru dezvoltarea infrastructurii de mediu locale și pentru respectarea standardelor UE privind managementul deșeurilor.

7.2.5. Marketing responsabil

Codul de etică intern al BCR susține promovarea responsabilă și afirmă că orice publicitate de natură să inducă în eroare în orice manieră (inclusiv prin modul de prezentare, persoana căreia îi este adresată, influențarea comportamentului său economic, afectarea intereselor consumatorilor) sau care poate afecta interesele ori imaginea unei firme concurente, este interzisă. De asemenea, angajații BCR trebuie să ofere clienților informații complete despre produsele și serviciile oferite, beneficiile acestora și angajamentele reciproce implicate de o viitoare relație de afaceri. Etica de afaceri și legea publicității impun o promovare decentă, corectă și responsabilă a produselor și serviciilor noastre.

Activitatea de marketing a BCR respectă reglementările legale: Legea 677/2001 (pentru



BCR ca parte a comunității

protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal), Legea 11/1991 (privind concurența neloială), OUG 174/2008 (privind protecția consumatorilor), OUG 50/2010 (privind contractele de credit).

Campanii de marketing în beneficiul unor cauze

Încorporând în mod activ principiile responsabilității sociale la toate nivelurile de activitate, în 2009 și 2010 BCR a desfășurat câteva campanii de marketing în beneficiul unor cauze.

Campania Școala de Bani constituie o platformă online menită să promoveze produsele BCR și să informeze publicul larg despre principiile unei administrări sănătoase a bugetului. Platforma îmbină lecțiile de teorie și exercițiile practice, cuprinse în două ghiduri: “Ghid de conversație între buzunar și ban” și “Ghidul de creștere a banilor”. În plus, combină elemente de divertisment cu instrumente utile în gestionarea portofelului familiei.

Campania de afinitate a fost o inițiativă menită să atragă atenția asupra cauzelor sociale existente în România și un apel la solidaritatea bancă-clienți.

Pentru fiecare tranzacție efectuată la comercianți cu cardul de debit Student BCR în perioada octombrie – decembrie 2009, BCR a donat 0,2% din suma totală partenerului nostru, Salvați Copiii România. Suma de 7.000 euro a fost donată organizației Salvați Copiii ca urmare a acestei campanii.

Campania “Dar din Dar”: între 7 și 21 decembrie 2009, BCR a desfășurat o campanie promoțională pentru persoane fizice, cu ocazia sărbătorilor de iarnă. De sărbători, fiecare serviciu promoțional a adus o reducere sau un bonus clienților BCR, iar comunității, o donație având aceeași valoare. Sumele rezultate în urma campaniei au fost direcționate către campaniile de matching desfășurate în anul 2010. Ca urmare a acestei campanii, BCR a donat peste 60.000 de euro beneficiarilor campaniilor, echivalentul beneficiilor furnizate clienților (reduceri sau bonusuri). Adăugând sumele donate de angajații băncii (peste 45.000 de euro), o sumă de peste 100.000 de euro a ajuns la peste 8.500 de beneficiari cu ocazia sărbătorilor de Paște și a zilei de 1 Iunie, când angajații BCR au fost încurajați să ajute persoanele aflate în dificultate.



Index GRI

Index GRI

Mai jos furnizăm informații privind indicatorii GRI care pot fi găsiți în acest raport și la ce pagini. Mai multe informații privind indicatorii GRI sunt disponibile pe site-ul www.globalreporting.org.

	Indicator	Numărul paginilor
Strategie și analiză		
Declarație din partea CEO-ului companiei privind relevanța responsabilității sociale corporative pentru companie și strategia sa în acest sens	1.1	2; 32
Descrierea principalelor impacturi, riscuri și oportunități	1.2	3
Profilul organizației		
Numele organizației	2.1	6
Principalele branduri, produse și/servicii	2.2	6
Structura operațională a organizației	2.3	7-9
Adresa sediului central	2.4	6
Numărul țărilor în care operează compania și numele țărilor în care compania are activități de business majore sau relevante din punctul de vedere al temelor abordate în acest raport	2.5	6
Forma de proprietate și natura legală	2.6	5-6
Piețele deservite de companie	2.7	6
Dimensiunea companiei	2.8	6
Schimbări majore intervenite de la raportul anterior (mărimea companiei, forma de proprietate, acționariat)	2.9	3
Premii primite de companie în perioada raportării	2.10	12
Parametrii raportului		
Perioada raportării	3.1	3
Data celui mai recent raport	3.2	3
Periodicitatea raportării	3.3	3
Persoane de contact	3.4	3
Procesul realizării raportului	3.5	3
Limitele raportului	3.6	3
Restricții privind scopul și limitările raportului	3.7	3
Raportarea asupra asociațiilor în participațiune, a subsidiarelor, facilităților în leasing, operațiunilor externalizate și altor entități care pot afecta în mod semnificativ comparabilitatea de la o perioadă la alta și/sau între organizații	3.8	3



Index GRI

Tehnicilor de măsurare și bazele de calcul, inclusiv ipotezele și tehnicile aplicate în cazul estimărilor pentru furnizarea informației din raport	3.9	3
Detalierea eventualelor reveniri asupra informațiilor din rapoartele anterioare și motivația acestor reveniri	3.10	N/A
Schimbări majore intervenite de la raportul anterior (obiectiv, limite, metode de măsurare)	3.11	3
Indexul GRI	3.12	38-41
Politica privind asigurarea externă a raportului	3.13	3
Guvernanță corporativă, Angajamente		
Structura de conducere a organizației, inclusiv entitățile subordonate cel mai înalt for de guvernanță responsabile pentru sarcini specifice, cum ar fi stabilirea strategiei de organizare sau de supraveghere	4.1	9
Indicați dacă forul suprem de guvernare are, de asemenea, atribuții executive	4.2	9
Pentru organizațiile care au o structură de board unitară, menționați numărul de membrilor celui mai înalt for de guvernanță, care sunt independenți și/sau membri non-executivi	4.3	9
Mecanisme prin care acționarii și angajații pot oferi recomandări sau direcții celui mai înalt for de guvernanță corporativă	4.4	16-17
Legătura dintre performanța organizației și retribuirea membrilor celui mai înalt for de guvernanță și managerilor executivi	4.5	10
Procese funcționale prin care managementul superior se asigură de evitarea conflictelor de interese	4.6	20
Procesul de determinare a calificării și expertizei managementului superior în vederea ghidării strategiei economice, de mediu și sociale ale companiei	4.7	10
Declarații de misiune sau de valori, coduri de conduită și principii dezvoltate de companie și relevante pentru performanța economică, de mediu și socială și în ce măsură sunt puse în aplicare	4.8	20
Procedurile prin care managementul superior supraveghează identificarea și managementul aspectelor legate de performanța economică, de mediu și socială, inclusiv riscurile și oportunitățile relevante, precum și aderarea la sau conformitatea cu standarde internaționale, principii sau coduri de conduită	4.9	10; 17
Procese pentru evaluarea performanțelor managementului superior, în special cu privire la performanțele economice, de mediu și sociale	4.10	17
Cum este abordat principiul prudenței de către organizație	4.11	20
Carte, principii sau coduri externe referitoare de performanța economică, de mediu și socială, la care organizația subscrie	4.12	20
Afilieri în asociații (cum ar fi asociațiile industriei) și/sau organizații internaționale sau naționale de advocacy	4.13	18
Lista de stakeholderi (grupuri co-interesate) implicați de către organizație	4.14	14
Identificarea și selectarea stakeholderilor implicați	4.15	14-20



Index GRI

Abordarea companiei în ceea ce privește dialogul cu stakeholderii, inclusiv frecvența dialogului în funcție de tipul și grupul de stakeholderi	4.16	15-20
Subiectele cheie și preocupările reieșite din dialogul cu stakeholderii și modul în care organizația a răspuns la acestea	4.17	15-20
Performanță economică		
Valoarea economică directă generată și distribuită, inclusiv veniturile, costurile de funcționare, remunerarea angajaților, donații și alte investiții în comunitate, veniturile reținute și plățile către furnizorii de capital și guverne	EC1	11; 27-37
Implicațiile financiare și alte riscuri și oportunități pentru activitățile organizației rezultate din schimbările climatice	EC 2	36
Asistență financiară semnificativă primită de la guvern	EC4	11
Dezvoltarea și impactul investițiilor în infrastructură și a serviciilor oferite pentru binele public prin intermediul contribuțiilor comerciale, în natură sau pro bono	EC 8	36
Performanța de mediu		
Consumul direct de energie, în funcție de sursa de energie primară	EN3	26
Consumul indirect de energie în funcție de sursa de energie primară	EN4	26
Inițiative de a reduce consumul indirect de energie și reducerile realizate	EN7	26
Practicile de muncă și munca decentă		
Forța de muncă totală în funcție de tipul contractului și de regiune	LA1	25
Numărul total și rata de rotație a personalului	LA2	25
Procentajul de angajați acoperiți de contractele colective de muncă	LA4	23
Procentajul de angajați reprezentați în comisii formale de sănătate și securitate, care ajuta la monitorizarea și consilierea privind sănătatea și siguranța la locul de muncă	LA6	24
Rata de accidentare, boli profesionale, absenteism și numărul total de decese legate de locul de muncă	LA7	25
Teme de sănătate și de siguranță cuprinse în acorduri formale cu sindicatele	LA9	24
Media orelor de instruire pe an per angajat pe categorii de angajat	LA10	24
Procentajul de angajați care primesc regulat consiliere referitoare la performanță și la dezvoltarea carierei	LA12	23
Drepturile omului		
Numărul total de incidente de discriminare și acțiunile întreprinse	HR4	25
Societate		
Procentajul de angajați instruiți despre politicile și procedurile anti-corupție	S03	20-21
Acțiunile întreprinse ca răspuns la incidente de corupție	S04	20-21
Poziții publice referitoare la anumite politici; participarea la dezvoltarea de politici publice sau implicarea în activități de lobby	S05	18-19



Index GRI

Responsabilitate legată de produse		
Practici referitoare la satisfacția clienților, inclusiv rezultatele cercetărilor de măsurare a satisfacției clienților	PR5	20; 35-36
Aderarea voluntară la legi, standarde și coduri voluntare referitoare la comunicare și marketing	PR6	36-37

Am dori să mulțumim pentru sprijinul acordat tuturor colegilor BCR care au contribuit la finalizarea acestui raport:

Echipa de proiect:

Corneliu Cojocar – Director, Direcția Comunicare



Ana Ilinca Macri, Șef Departament, Departamentul Comunicare și Comunicare Internă, Direcția Comunicare



Ionuț Stanimir, Șef Departament, Departamentul Comunicare Externă, Direcția Comunicare



Alexandra Corolea, Specialist Afaceri Comunitare, Direcția Comunicare



Nicoleta Deliu, Specialist Relații Publice, Direcția Comunicare



Colaboratori:

Mirela Dîmbean Creta - Secretar General, Departamentul Group Secretariat, Direcția Juridică





Ortansa Elena Bălan, Șef Departament, Departamentul Participații



Ana Maria Costea, Specialist Comunicare Internă, Direcția Comunicare



Ioana Paula Roventă, Supervizor, Biroul Organizare, Direcția Managementul Schimbărilor Organizaționale



Ioana Alexandru, Medic Medicina Muncii, Biroul Sănătate și Securitate, Direcția Resurse Umane



Nicoleta Mihaela Farkas, Specialist Marketing, Direcția Marketing



Clementina Mladin, Specialist Asistență Vânzări, Echipa Standarde de Servire, Direcția Managementul Segmentelor Retail



Mirela Laurenția Moiş, Specialist documentare conducere, Direcția Juridică



Dania Crizantema Cârlescu, Asistent Manager, Direcția Resurse Umane



Irina Simsensohn, Expert Dezvoltare, Direcția Resurse Umane



Laura Cornelia Marcu, Specialist HR, Direcția Resurse Umane





Carmen Dibuș, Expert Juridic, Direcția Juridică



Alina Gabriela Radu, Analist mediu înconjurător senior, Direcția Managementul Riscurilor Clienți Corporate



Elena Jugănar, Coordonator, Echipa Business Lines Controlling, Direcția Controlling



Gelu Bucur, Manager Facilități, BCR Real Estate Management



Alina Camelia Petcu, Specialist Marketing, Direcția Marketing



Simona Pârvănescu, Analist Controlling, Direcția Controlling

Luminița Narcisa Țigănaș, Coordonator, Echipa Actionariat și Autorizări Aprobări, Direcția Juridică

Ioana Besoiu, Consultant Conformitate, Departamentul Conformitate

Georgiana Mirela Mincu, Specialist Afaceri Comunitare, Direcția Comunicare

Alexandra Pamella David, Șef Proiect, Direcția Antifraudă

Adina Iovu, Șef departament, Departamentul Funcții Suport, Direcția Audit Intern

Consilierea a fost oferită de B&P Braun&Partners CSR Management.

Feedbackul este binevenit

Echipa Comunitate:

Ana Ilinca Macri,
Șef Departament,
Departamentul Comunitate și Comunicare Internă,
Direcția Comunicare
Anailinca.Macri@bcr.ro

Alexandra Corolea,
Specialist Afaceri Comunitare, Direcția Comunicare
Alexandra.Corolea@bcr.ro

Georgiana Mirela Mincu,
Specialist Afaceri Comunitare, Direcția Comunicare
Georgiana.Mirela.Mincu@bcr.ro

Departamentul Comunicare Externă

Nicoleta Deliu,
Specialist Relații Publice, Direcția Comunicare
Nicoleta.Deliu@bcr.ro

Ne găsiți și pe:

Twitter - @infobcr

sau **Facebook** -
<http://www.facebook.com/BCRRomania>

Numere de contact pentru serviciul clienți

0801 0801 227
gratuit, de la orice operator național

+400 21 407 42 00
tarif normal, de la orice operator național
și din străinătate

