

Good™
CSR
2009

CIB BANK

RÖVID FENNTARTHATÓSÁGI
JELENTÉS 2008

 **CIB BANK**

A FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉSSSEL KAPCSOLATOS STRATÉGIÁNK SAROKKÖVE, HOGY A PIACI SZEREPLŐK TÖBBSÉGÉHEZ KÉPEST A CIB CSOPORT ALAPVE-TŐEN MÁS MEGKÖZELÍTÉSSEL IGYEK-SZIK FELÉPÍTENI A FELELŐSSÉGVÁL-LALÁST: ELSŐSORBAN NEM REAKTÍV, HANEM JÖVŐBE MUTATÓ, RÉSZBEN AZ ÉRINTETTJEI MEGLÁTÁSAIRA, ELVÁRÁSAIRA ÉPÍTŐ KEZDEMÉNYEZÉ-SEKEN DOLGOZIK, OLYANOKON, AMELYEK TALÁN CSAK HOSSZÚ ÉVEK MÚLTÁN TÉRÜLNEK MEG. MÁRA NYILVÁNVALÓVÁ VÁLT, HOGY A GLOBÁLIS PÉNZÜGYI RENDSZER ÉS A VILÁGGAZDASÁG AZ 1929-ES NAGY GAZDASÁGI VILÁGVÁLSÁG ÓTA A LEG-SÚLYOSABB KRÍZISÉT ÉLTE, ÉLI ÁT. A LIKVIDITÁSI ÉS HITELVÁLSÁG TERMÉ-SZETESEN A REÁLGAZDASÁGOT SEM HAGYTA ÉRINTETLENÜL. EZEKRE A KIHÍVÁSOKRA FELELŐS PÉNZINTÉZETKÉNT OLYAN VÁLASZO-KAT KELL ADNUNK, AMELYEK A LEGIN-KÁBB ÉRINTETT ÜGYFELEK SZÁMÁRA SEGÍTSÉGET ADNAK A SZÁMUKRA IS NEHÉZ IDŐSZAK ÁTVÉSZELÉSÉBEN.

ARRA KÉREM, TISZTELT OLVASÓ, OLVASSA ÁT FIGYELMESEN RÖVID JELENTÉSÜNKET, OSSZA MEG VE-LÜNK GONDOLATAIT, ÉSZREVÉTELEIT, HOGY AZOK FIGYELEMBEVÉTELÉVEL MÉG JOBB TELJESÍTMÉNYT TUDJUNK NYÚJTANI AZ IDEI ÉVBEN – VALAMENY-NYI ÉRINTETTÜNK MEGELÉGEDÉSÉRE.

**DR. SURÁNYI GYÖRGY
ELNÖK**

ÜZLETI TEVÉKENYSÉGÜNK

Az első negyedévet még mélységében át-ható fúziós folyamatok és az utolsó ne-gyedévet uraló globális válság körülmé-nyei közepette is jól teljesített a CIB Cso-port 2008-ban. Mérlegének főösszegét 19 százalékkal, 3000 milliárd forint fölé tornász-ta, működési eredményét pedig 31 száza-lékkal, 75 milliárd forintra gyarapította. Ez a CIB 30 éves történetének legkiválóbb működési eredménye.

A szokásosnál is szigorúbb, a válság által erősen befolyásolt céltartalék-képzési poli-tika következtében a csoport adózás utáni eredménye 28,2 milliárd forint lett.

KOMMUNIKÁCIÓ A MUNKATÁRSAINKKAL

Bankunk lényegesnek tartja, hogy a dol-gozók és a vállalat közötti kommunikáció jól működjön, dolgozóink minél gyorsab-ban és pontosan informálódjanak a válla-latot és magukat érintő kérdésekről. Ebből a szempontból a 2008-as év egyik legfontosabb kihívása az Inter-Európa Bankkal való egyesülés volt. A folyamat során a megszokottnál nagyobb szükség volt az egységes és következetes belső kommunikációra, amit nagyrészt sikerült is megvalósítanunk. A kommunikáció gör-dülékenysége és pontossága mellett na-gyon fontos számunkra minden visszajel-zés, a valódi párbeszéd a munkavállalók-kal, munkavállalói csoportokkal.

Ebben a tekintetben 2008-ban két fontos, új fejlemény következett be:

- A dolgozói érdekképviselőt szempontjából 2008 legfontosabb eseménye a szak-szervezet megalakulása volt. A CIB Cso-port történetében ez volt az első alkalom, hogy formális dolgozói érdekképviselőt alakult. Év végén munkatársaink 9,7 szá-zaléka, azaz 355 fő volt tagja a szakszer-vezetnek. Az év második felének egyik ki-

emelt feladata volt az üzemi tanácsi vá-lasztások kiírása és sikeres lebonyolítása. Az üzemi tanács működésének tapasztalatai alapján fogjuk mérlegelni a kollek-tív szerződésről szóló egyeztetések meg-kezdését.

- „Számít a véleményed” elnevezéssel 2008 júniusában programot indítottunk az Informatikához érkező bejelentések kezelé-sével kapcsolatos elégedettség mérésére.

TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS

A CIB 2007-ben vezette be teljesítmény-menedzsment-rendszerét (TMR), amely-nek segítségével az év elején kitűzhető-k a feladatok minden munkavállaló és veze-tő számára, és ennek alapján vizsgálha-tók az egyéni teljesítmények. A 2008-as célkitűzéseket és teljesítéseket már ebben az új rendszerben tudták rögzíteni a veze-tők, s ehhez tudta kapcsolni a bankcso-port a mozgóbér- és bónuszki fizetéseket is. Ezzel párhuzamosan bevezetésre ke-rült a GÓL-rendszer is, ami az értékesítési hálózatban dolgozó munkatársak teljesít-ményértékelését alakította át. Három cél-kitűzésünket szerettük volna ezzel a lépés-sel megvalósítani: az értékesítési stratégia és az ösztönzés szorosabb összehango-lását; az értékesítési teljesítmény növelé-sét; a fiókvezetői érdekeltség megteremté-sét a fióki munkakörök optimális megszer-vezésében. Az első éves értékelés bebizo-nyította, hogy a GÓL-rendszer bevezeté-se sikeres volt, hiszen rövid fejlesztési idő alatt egy csekély erőforrással is jól működ-tethető rendszert hoztunk létre.

EREDMÉNYES ÉRINTETTI PÁRBESZÉD: ÚJ SZÁMLATERMÉKEK NON-PROFIT SZERVEZETEKNEK ÉS TÁRSASHÁZAKNAK

Bankunk támogatásával megvalósult civil párbeszéd hatására 2008 végén három új számlatípussal jelentünk meg a piacon.

2008-BAN KAPOTT DÍJAINK

- Zöld béka-díj
- Effie díj – két ezüst Effie-s reklámfilm
- MasterCard – Az év bankja 2008 – az év bankja és az év lakossági elektronikus banki szolgáltatása
- Superbrand díj
- Generali dicséző oklevél
- CIO 2008 díj
- Legjobb Lakossági Internetbank 2008 – Aranyfokozat

KELETKEZETT ÉS FELOSZTOTT GAZDASÁGI ÉRTÉKTÖBBLET (MRD FORINT)

	2007	2008
Összes megtermelt érték (A)	192,441	269,148
Összes fogyasztás (B)	118,686	184,562
Alaptevékenységből származó bruttó értéktöbblet (A-B=C)	73,754	84,586
Tárgyi eszközök értékesítésének bevétele (D)	0,183	0,443
Teljes keletkezett bruttó értéktöbblet (C+D=E)	73,937	85,029
Tulajdonosok (osztalék)	2,500	0
Munkavállalók (bérkifizetések)	27,232	34,614
Állam (közvetlen és közvetett adók)	12,616	14,193
Civil szféra (adományok és juttatások)	0,272	0,564
Vállalati szféra (eredménytartalék és amortizáció)	31,316	35,657
Teljes felosztott értéktöbblet	73,937	85,029

A non-profit tevékenységet folytató szervezetek a működésükhöz illeszkedő két új számlacsomag – a CIB Non-profit Classic és a CIB Non-profit Plusz Számla – közül választhatnak, míg a társasházak és a lakás-szövetkezetek a CIB Társasházi Számlát vehetik igénybe. A CIB non-profit számlákat közhasznú társaságok, egyesületek, kamarák, alapítványok és egyházak választhatják.

A CIB Non-profit Classic Számlát elsősorban a kevés tranzakciót végző, adománygyűjtő, míg a CIB Non-profit Plusz Számlát a havonta sok tranzakciót kezdeményező, tevékenységüket jellemzően a meglévő vagyonuk kamataiból fedező közhasznú szervezeteknek alakította ki a bank.

A CIB Társasházi Számlát társasházaknak, illetve lakásszövetkezeteknek ajánlja a hitelintézet annak érdekében, hogy pénzügyeiket személyre szabott feltételek mellett intézhessék.

ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG ÉS PANASZKEZELÉS

A 2008-as év folyamán, a „100% figyelem” program részeként, kiterjedt felmérést készítettünk a CIB Csoporthoz beérkezett panaszokról és az ügyfél-elégedettségéről. Ehhez ügyfeleink panaszait, a „100% figyelem” keretében végzett lakossági és kkv-kutatásokat, valamint spontán kérdőíveket használtunk fel.

Több mint 12 000 lakossági és 1 000 kkv-ügyfelet kerestünk meg telefonon, szólítottunk meg fiókjainkban, illetve kértünk fel kérdőív kitöltésére on-line felületeinken. A felmérésből azt láttuk, hogy 2008 különösen kritikus év volt bankunk számára.

Az év elején, a bankkegyesülés kapcsán sokasodtak meg az ügyfélpanaszok, az év második felében pedig a globális pénzügyi válság miatt ingott meg az általános bizalom a bankvilággal szemben.

Ügyfeleink mindkét időszakban a szokásosnál érzékenyebben reagáltak az esetleges hibákra, a nem megfelelően kommunikált helyzetekre vagy éppen a tájékoztatás hiányosságaira. Ebben a két periódus-

ban a korábbinál lényegesen nagyobb esély volt arra, hogy esetleg megszűnik bankunk iránt tanúsított lojalitásuk.

A panaszkezelési work-flow tavaly januári bevezetése óta a korábbinál háromszor több panaszra van rálátásunk. A panaszok száma a 2008-as év elején jelentősen megnőtt, az integrációs időszakot követően – a második negyedévtől – a korábbi szintre állt vissza, majd a pénzügyi válság hatására az év végére ismét emelkedett. Így a 2007-es 8415 vizsgált panasszal szemben tavaly 16335 panasz érkezett hozzánk. A PSzÁF-megkeresések száma 274 volt.

PÉNZMOSÁS ÉS KORRUPCIÓ ELLENI KÜZDELEM

Külön szakértő csapat koordinálja a pénzmosság elleni tevékenységet. Feladatuk a gyanús tranzakciók kiszűrése, a munkatársak pénzmosság elleni tevékenységgel kapcsolatos képzése, a pénzmosság-gyanús tranzakciókról szóló bejelentések továbbítása az illetékes nyomozóhatósághoz, valamint az információáramlás biztosítása. A 2008. év során a korábbiakhoz képest is jelentősen többet fordított a bankcsoport arra, hogy ezt a tevékenységet a lehető legeredményesebben tudja elvégezni.

Az év során a CIB Csoport minden munkavállalója részt vett abban a távoktatási programban, amely a pénzmosság megelőzését szolgálja, és sikeres vizsgát is tettek. Mindezt kiegészítette az év során elfogadott, kötelező érvényű magatartási szabályok gyűjteménye, amely külön fejezetben rendelkezik az ajándékozásról és a korrupció tilalmáról. Ez utóbbi témakörben 2008-ban még nem volt képzés.

ENERGIAFELHASZNÁLÁSUNK

A megújuló energiaforrások kihasználása érdekében 2006 óta négy épületünk tetejére telepítettünk napkollektorokat, hogy gazdaságosabban, környezetkímélőbb módon és fenntarthatóan oldjuk meg irodaházaink melegvízellátását. A projekt első szakasza rendkívül sikeresnek bizo-

A CIB BANK SZÁMOKBAN

66%

női munkavállalók száma

3,24 tonna

egy főre eső energiafelhasználásból származó CO₂-kibocsátás

98,17%

hazai beszállítók aránya

32,7 óra

egy főre eső éves átlagos képzési órák száma

nyult, s számításaink szerint a beruházás a vártnál rövidebb idő alatt – a tervezett 11 év helyett a jó hatásfok és a növekvő energiaárak mellett már nyolc év alatt – fog megtérülni. Napkollektoraink 2008-ban annyi energiát termeltek, amely fedezné egy átlagos magyar háztartás hét éves földgázfelhasználását, és mintegy 1,5 millió forint költségmegtakarítást sikerült elérnünk. A 2008-as évben így 11166 m³ földgázt, a teljes éves felhasználás 1,06 százalékát takarítottunk meg, ezzel pedig 22 tonnával csökkentettük károsanyag-kibocsátásunkat.

FLUKTUÁCIÓ A CIB CSOPORTBAN

	2006	2007	2008
Új belépők száma	886	698	889
Kilépők száma	416	423	747

A CIB CSOPORT ALKALMAZOTTAINAK SZÁMA (FŐ)

	2006	2007	2008
Határozott idejű	161	137	144
Határozatlan idejű	2 738	2 933	3 513
Összesen	2 898	3 070	3 657

December 31-i adatok.

ENERGIAFELHASZNÁLÁSUNK

	Me.	2006	2007	2008
Energiafelhasználás összesen	GJ	88 353	101 730	131 696
Villamosenergia-felhasználás	kWh	11 416 187	14 472 439	20 162 303
Egyéb megújuló energia	kWh	-	73 000	115 189
Földgázfelhasználás	m ³	854 682	854 649	1 053 435
Üzemanyag-fogyasztás	l	443 249	646 967	728 890
Egy főre eső energiafelhasználás	GJ/fő	30,7	33,14	35,7

SZERVEZETI VÁLTOZÁSOK

A tavalyi évet jellemző változások legfőbb mozgatórugója az a stratégiai fordulat volt, amelynek nyomán az eddigieknél is nagyobb súlyt helyezünk az ügyfélkapcsolatok minőségére. Folyamataink, szervezeti felépítésünk átalakításával az volt a célunk, hogy a lehető legjobb szolgáltatásokat nyújtsuk ügyfeleinknek. Az új szervezeti felállásban javítani kívántuk döntéshozatali folyamatainkat, hogy az üzleti kihívásokra együttműködően, gyorsan és hatékonyan tudjunk reagálni.

Ennek érdekében 2008-ban a következő változások léptek érvénybe:

- a vezérigazgató munkáját két vezérigazgató-helyettes segítette;
- június 1-jétől megszűntek a divíziók, és a bank területei négy fő funkcionális csoportba tagozódtak;
- a folyamat- és ügyvitel-szervezési feladatok decentralizálódtak;
- létrejött egy új szervezeti egység Pénzügyi folyamatszabályozás néven.

Ez a terület az anyavállalati elvárások szerint épül fel, az európai és az olasz törvények alapján szabályozza, valamint kontrollálja a beszámoló-készítéssel és az információszolgáltatással összefüggő legfontosabb alapfolyamatok kockázatát.

VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

A 2008. év folyamán megtörtént szervezeti átalakulás részben érintette a döntéshozatali és ellenőrzési szerveket is. A bank legfőbb döntéshozó szerve a közgyűlés, amely a részvényesek összességéből áll.

A közgyűlés struktúrája annyiban módosult, hogy az alkalmazottak 2008-tól két főt delegálhatnak a legfelsőbb szintű irányítótestület munkáját előkészítő gyűlésre.

A többi szerv nem változott, így felépítésük a következő:

- A bank ügyvezető szerve az igazgatóság, amelynek tagjai vagy a tulajdonosi csoport, vagy a CIB Bank alkalmazásában voltak.
- A felügyelőbizottság a bank ellenőrző testülete, elnöke Norbert Becker, az Intesa Sanpaolo bankcsoport képviselője.
- Az Audit Bizottság a felügyelőbizottság szakmai tevékenységét támogatja a belső ellenőrzési feladatok vonatkozásában.
- A Végrehajtó Bizottság az igazgatóság által meghatározott kérdésekben jogosult döntéshozatalra.
- A döntéshozó bizottságok a bank igazgatósága által delegált jogkörben a teljes CIB Csoport önálló döntéshozó és kezdeményező szervei:
 - Ügyvezetőség
 - Eszköz-forrás Bizottság
 - Hitel Bizottság
 - Problémás Követelések Bizottsága
 - A döntés-előkészítő és napi működést koordináló bizottságok
- Könyvvizsgáló

CSR MEGKÖZELÍTÉSÜNK

A CIB Csoport társadalmi felelősségvállalási tevékenységének alapja az érintettekkel folytatott folyamatos párbeszéd.

Már 2006-ban elfogadott CSR stratégiánk megalkotása során meghatároztuk, hogy kiket tekintünk érintettjeinknek: mindazokat, akikre bankunk tevékenysége és működése hatással lehet, és/vagy akik hatással lehetnek vállalatunkra. Ezek közül – működésünk szempontjából – kiemelt jelentősége van a következő három csoportnak: munkavállalók, ügyfelek, és a tulajdonos. A három kiemelt jelentőségű érintetti csoporton kívül további érintettjeinket is azonosítottuk: ezek a beszállítók, a civil szervezetek, helyi közösségek és szakmai szervezetek.

ALAPADATOK

A szervezet neve:
CIB Bank Zrt.

Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások:

Vállalati banki szolgáltatások, befektetési banki szolgáltatások, lakossági banki szolgáltatások, lízing szolgáltatások

A szervezet központjának helyszíne:
1027 Budapest, Medve utca 4-14.

Működési terület:
Magyarország

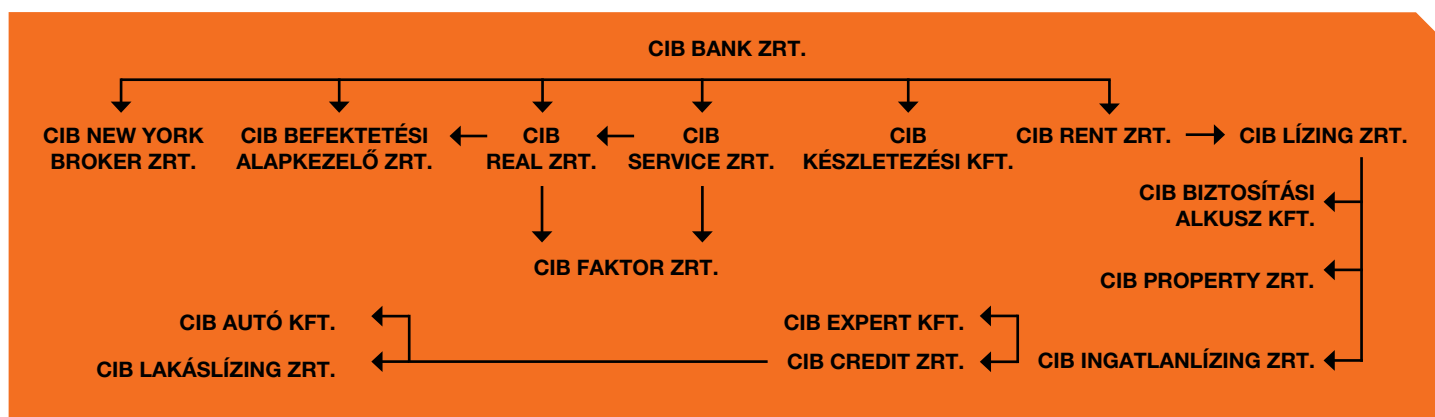
A tulajdonosi kör és a szervezet jogi formája:

Zártkörűen működő részvénytársaság, Intesa Sanpaolo Holding International S.A., 89,098%, Intesa Sanpaolo S.p.A. 10,902%

A kiszolgált piacok:
Magyarország

A CIB CSOPORT FELÉPÍTÉSE 2008. DECEMBER 31-ÉN

A jelentés paraméterei és a GRI tartalmi index a <http://www.goodcsr.com/> oldalon elérhetőek.



A JELENTÉS PARAMÉTEREI

Jelentéstételi időszak:	2008-as naptári év.
Legutóbbi jelentés dátuma:	2009. szeptember (teljes körű jelentés - GRI B+)
Jelentéstételi ciklus:	Éves.
Elérhetőség:	fenntarthatosag@cib.hu
A jelentés tartalma:	A jelentés tartalmának meghatározásakor a felelős működés legfontosabb részterületeit tartottuk szem előtt: vállalatirányítás, munkáltatói felelősség, ügyfelekkel szembeni felelősség, szélesebb társadalmi felelősség és környezeti felelősség.
A jelentés határa:	A jelentés a CIB Csoport magyarországi egységeiről és leányvállalatairól tartalmaz információkat.
Kiterjedési körrel és a határokkal kapcsolatos korlátozások:	Nincs ilyen korlátozás.
Összehasonlíthatóságot befolyásoló szempontok:	Az előző évhez képest méretünkben, eredményeinkben jelentős változásokat okozott az Inter-Európa Bankkal 2008. január elsején történt összeolvadás.
Információk újraközlésének indoklása:	Nem releváns.
Előző jelentés óta történt jelentős változások:	Nem releváns.
A jelentés GRI megfelelési szintje:	„C”

GRI TARTALMI INDEX

Indikátor	Helye a jelentésben
1	Stratégia és analízis
1.1	Vezérigazgatói köszöntő
2	Szervezeti profil
2.1	Alapadatok
2.2	Alapadatok
2.3	Szervezeti ábra
2.4	Alapadatok
2.5	Alapadatok
2.6	Alapadatok
2.7	Alapadatok
2.8	Üzleti tevékenységünk
2.9	A jelentés paraméterei
2.10	2008-ban kapott díjaink
3	A jelentés paraméterei
3.1	A jelentés paraméterei
3.2	A jelentés paraméterei
3.3	A jelentés paraméterei
3.4	A jelentés paraméterei
3.5	A jelentés paraméterei
3.6	A jelentés paraméterei
3.7	A jelentés paraméterei
3.8	A jelentés paraméterei
3.10	A jelentés paraméterei
3.11	A jelentés paraméterei
3.12	GRI tartalmi index
4	Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek
4.1	Vállalatirányítás
4.2	Vállalatirányítás
4.3	Vállalatirányítás
4.4	Vállalatirányítás
4.14	CSR megközelítésünk
4.15	CSR megközelítésünk
EC	Gazdasági teljesítményindikátorok
EC1	Üzleti tevékenységünk
EN	Környezeti teljesítmény-indikátorok
EN3	Energiafelhasználásunk
EN4	Energiafelhasználásunk
EN6	Energiafelhasználásunk
SO	Társadalom
SO3	Pénzmosás és korrupció elleni küzdelem
PR	Termékfelelősség
PR5	Ügyfél-elégedettség és panaszkezelés
LA	Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munka
LA1	Munkatársak száma a CIB Csoportban
LA2	Kommunikáció a munkatársainkkal
LA4	Fluktuáció a CIB Csoportban
LA12	Teljesítményértékelés