



2014

K&H Csoport

fenntarthatósági jelentés

impreszum

→ K&H Csoport

központi cím: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.

levelezési cím: 1851 Budapest

központi telefonszám: (06 1) 328 9000

fax: (06 1) 328 9696

e-mail: kh@kh.hu

→ kiadta

K&H Csoport

Kommunikációs igazgatóság

2015. június 30.

→ felelős kiadó

Hendrik Scheerlinck, vezérigazgató



tartalomjegyzék

impresszum	2
tartalomjegyzék	3
I. vezérigazgatói előszó	4
II. K&H Csoport szervezetei és tagságai	6
A K&H Csoport Vállalati Fenntarthatósági és Felelősségvállalási Irányítóbizottsága	8
III. felelősségvállalás az ügyfelek felé	9
ügyfelek segítése	9
K&H TeleCenter	10
e-bank, mobilbank, online ügyintézés	11
akadálymentesítés	11
termékek, szolgáltatások	11
társadalmilag felelős alapok	11
panaszkezelés	12
fogyasztóvédelmi eljárások	13
IV. felelősségvállalás a közösség felé	14
környezetvédelem	14
energiafelhasználás	14
egyenlítő-elvek	15
környezetvédelmi adataink	15
zöld fiókok	16
gyermekegészségügy	16
sport	18
fiatalok oktatása	19
előadó-művészet	20
V. felelősségvállalás a munkavállalók felé	21
jelenlegi munkavállalók	21
humán erőforrás-fejlesztés, tudásmenedzsment	21
karriertervezés és fejlesztés	22
kellemes munkakörnyezet	22
juttatások	23
egészségesebb munkatársak	23

program kismamáknak	23
munkavállalói statisztikák	24
munkabiztonság, bankbiztonság	25
belső kommunikáció	25
dolgozói események	25
szakszervezet	25
potenciális munkavállalók, frissen végzett diákok, pénzügy szakos hallgatók	26
VI. felelősségvállalás a beszállítókkal szemben	27
VII. felelősségvállalás a nyilvánosság felé	28
VIII. felelősségvállalás a tulajdonosok, befektetők felé	29
kapcsolat a pénzügyi elemzőkkel	29
pénzügyi adatok	29
IX. díjak, elismerések	30
GRI – G3 index	32



→ I. vezérigazgatói előszó

Kedves Olvasó!

A K&H Csoport 2014-ben is nagy hangsúlyt helyezett a társadalmi felelősségvállalásra, hogy az ügyfeleink számára nyújtott minőségi pénzügyi és biztosítási szolgáltatás mellett a társadalom tagjait is segítsük közösségi szerepvállalásunkkal.

A 2014-es év az elszámolás és a forintosítás előkészítésének jegyében telt, annak érdekében, hogy a törvényi feltételeknek meg tudjunk felelni. Ügyfeleink ügyintézésének megkönnyítése, valamint a környezetvédelem végett átalakítottuk a szerződéskötés dokumentációját, illetve folyamatosan nagy gondot fordítunk a gazdasági nehézségek miatt nem teljesítő banki ügyfeleink helyzetének rendezésére is.

A K&H Biztosító ügyfelei 2014-től az Ügyfélportálon keresztül bármikor hozzáférhetnek dokumentumaikhoz, Ügyfélélmény csapatunk segítségével pedig a visszajelzések alapján is tudjuk fejleszteni termékeinket, szolgáltatásainkat.

2014 szeptemberében új kezdeményezést indítottunk a rászorulóknak megsegítésére. K&H a hátrányos helyzetűekért programunk mind a négy támogatási területünkön átível, és célja a Magyarországon leghátrányosabb helyzetű térségekben élők megsegítése – különös tekintettel a gyerekekre.

A kezdeményezéshez a K&H Alapkezelő is csatlakozott, új, K&H mozdulj! nevű társadalmilag felelős alapjából 2 millió forintot különített el négy általános iskola és egy óvoda tornaterme sportfelszerelésének bővítésére.

Pénzügyi szolgáltatásainkat 2014-ben is számos díjjal ismerték el – ismét a K&H kapta meg az Euromoney nemzetközi pénzügyi folyóirattól a Magyarország legjobb bankja elismerést, valamint a Banker szakmai magazin is immár negyedszer ítélte nekünk Az év bankja Magyarországon elismerést. Emellett a European Business Awards Nemzeti Bajnok díját is ügyfélközpontság kategóriában a K&H Csoport kapta.

Ügyfeleink magas színvonalú kiszolgálása mellett az előző évek szellemében 2014-ben is a környezetvédelemre, a gyermekegészségügy és a sport támogatására, valamint a vonzó munkahely kialakítására helyeztük a hangsúlyt. Ezen kívül közösségi szerepvállalásunk keretében kiemelt figyelmet fordítottunk a fiatalok oktatására és az előadó-művészetre is.

A gyermekegészségügyért tett erőfeszítéseinket nemzetközi szinten is elismerték, K&H gyógyvarázs mesedoktorok programunk 2014-ben elnyerte a kommunikációs szakma Oscarjának számító Nemzetközi PR Szövetség Golden World Award díját. Társadalmi felelősségvállalási tevékenységünket pedig a Magyar Public Relations Szövetség CSR Best Practice díjjal jutalmazta.

Munkatársainkat tartjuk a legfontosabb erőforrásunknak, így komoly erőfeszítéseket teszünk annak érdekében, hogy vonzó munkakörnyezetet alakítsunk ki számukra.



Kezdeményezéseinket a kormány Családbarát Munkahely díjjal, a Három Királyfi, Három Királynő Mozgalom pedig Családbarát Vállalat 2014 különdíjjal ismerte el. A biciklivel munkába járókat segítő infrastruktúra és szemlélet elismeréseként a K&H 2014-ben megkapta a Kerékpárosbarát Munkahely díjat is a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumtól.

Bízom benne, hogy fenntarthatósági jelentésünk segítségével Önök is teljes képet kapnak arról, hogyan látjuk a társadalmi környezetben betöltött helyzetünket, és mivel járulunk hozzá az itt élők jobb jövőjéhez, teljes életéhez.

Üdvözlettel:
Hendrik Scheerlinck
vezérigazgató



II. K&H Csoport szervezetei és tagságai

a K&H Bank Igazgatósága (2014. december 31-i állapot)

Luc Gijssens - elnök (Executive Director & CEO, International Markets, KBC Group N.V.)
Hendrik Scheerlinck (K&H Bank, vezérigazgató)
dr.Bába Ágnes (K&H Bank, vezérigazgató-helyettes)
Martin Jarolim (Senior General Manager, Core Communities Banking & Int'l Markets, KBC Group N.V.)
Christine Van Rijssseghem (Chief Risk Officer, KBC Group N.V.)
Jan Gysels (General Manager Banking, KBC Group N.V.)

a Felügyelő Bizottság (2014. december 31-i állapot)

Singlovics Béla - elnök
Christian Leysen
Kovács Zsuzsanna
Diego du Monceau

a K&H Biztosító Ügydöntő Felügyelő Bizottsága (2014. december 31-i állapot)

Luc Gijssens - elnök
Hendrik Scheerlinck
Johan B.P. Daemen
Gombás Attila

a K&H Bank tulajdonosi struktúrája (2014. december 31-i állapot)

KBC Bank N. V.: 100%
lakossági fiókok száma: 210
vállalati fiókok száma: 11
könyvvizsgáló: Ernst&Young

a K&H Biztosító tulajdonosi struktúrája (2014. december 31-i állapot)

KBC Insurance N. V.: 100%
könyvvizsgáló: Ernst&Young

főbb tagságok szakmai szervezetekben

Magyar Bankszövetség
Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara
American Chamber of Commerce in Hungary
Magyar Forex Club
International Swaps and Derivatives Association (ISDA)
Nemzetközi Kereskedelmi Kamara (ICC)
Institute of Internal Auditors (IIA)
Information Systems Audit and Control Association (ISACA)
Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Magyar Létesítménygazdálkodási Szövetség
The Trilateral Commission (Europe)
Akadémiai Klub Egyesület
Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ)
Magyar SEPA Egyesület
Projektfinanszírozási Klub K&K pro Bt.
Hírös Kulcs Kamarai Gazdaságfejlesztő és Szervezői Kft.
SoLMo. Tanuló Szervezetek a Fenntarthatóságért Alapítvány
The Association of Chartered Certified Accountants (ACCA)
Hungarian Business Leaders Forum (HBLF)
Magyar Szálloda Szövetség
Magyar Gabonafeldolgozók, Takarmánygyártók és Kereskedők Szövetsége
Magyar Állattenyésztők Szövetsége
Baromfi és Tojástermelők szövetsége
TEJ Szakmaközi Szervezet és Terméktanács



→ azonosított érintett csoportjaink

● ügyfelek

meglévő ügyfelek
panaszos ügyfelek
potenciális ügyfelek

● közösség

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

● munkavállalók

jelenlegi munkavállalók
- szülés után visszatérő kollégák

szakszervezetek

- potenciális munkavállalók

● frissen végzett diákok, hallgatók

● szállítók

● média

● pénzügyi elemzők

● KBC tulajdonosok, befektetők



A K&H Csoport Vállalati Fenntarthatósági és Felelősségvállalási Irányítóbizottsága

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

A Bizottság kiemelt feladatának tekinti, hogy a K&H Csoport társadalmi felelősségvállalási tevékenységét vállalatunk dolgozói minél jobban megismerjék a belső hírlevelek, a csoport-újtság és a különböző, dolgozókat is bevonó társadalmi felelősségvállalási akciókon keresztül.

Az elmúlt év kiemelt témái voltak a KBC reputációs index eredményei, a K&H a hátrányos helyzetűekért program elindítása és annak eredményei, valamint a dolgozói önkéntesség. Mindezek azt a célt szolgálják, hogy a K&H Csoport dinamikus működése során úgy hozzon okos döntéseket, hogy közben a jelen és a jövő társadalmá számára felelősségteljesen járuljon hozzá a teljes élet megvalósításához.



→ III. felelősségvállalás az ügyfelek felé

Ügyfelek segítése

→ K&H Bank

Fenntartva a korábbi évek gyakorlatát, a K&H Bank a 2014-es évben is célul tűzte ki ügyfelei magas színvonalú kiszolgálását és az **ügyfélbarát megközelítést**, így folytatta **folyamatainak egyszerűsítését**, biztosítva ezzel az ügyintézés további gyorsítását. Jelentős erőforrásokat fordítottunk a **digitalizációra**, amely ügyfeleink **minőségi, kényelmes és gyors kiszolgálását** segíti elő, valamint azt, hogy elvárásaikat minél jobban megismerjük, és így ajánlatainkkal elébe mehessünk igényeiknek.

A Bank 2014-ben kiemelkedő hangsúlyt fektetett arra, hogy több ponton is **egyszerűsítse jelzáloghitelzési folyamatát**. A fejlesztések előnyeit ügyfeleink a hiteligenylési folyamat kezdetétől a végéig egyaránt élvezhetik.

Az év folyamán **átláthatóbbá tettük termékpalettánkat**: a bonyolult termékeket átdolgoztuk, újakra, könnyebben érthetőkre cseréltük. Szinte egész évben kampányidőszakot hirdettünk, amelynek során az ügyfeleknek nem kellett megfizetniük a hitelfelvétellel kapcsolatos költségek nagy részét.

Kollégáink folyamatos képzésével és a szakmai napok szervezésével még magasabb szintre emeltük **hiteltanácsadásunk színvonalát**. **Létrehoztuk az indikatív előlapot**, amely átláthatóan és tömören foglalja össze a több oldalas hitelszerződést megelőző tájékoztató legfontosabb tartalmi elemeit. Ennek nagy előnye, hogy a könnyebb megértés mellett a termékvariációk is összehasonlíthatóvá válnak.

A dokumentumegyszerűsítés keretében jelentősen **csökkentettük a benyújtandó dokumentumok számát**, aminek eredményeként ügyfeleink időt, energiát és pénzt is spórolnak. Az egyszerűsítések során arra is törekedtünk, hogy a hiteligenylés benyújtását köve-

tően **sokkal gyorsabban választ tudjunk adni** ügyfeleink kérelmére, majd pozitív válasz esetén a lehető leghamarabb folyósítsuk számukra az igényelt hitelösszeget.

Már meglévő ügyfeleink számára októberben elindult az **Adómentes Munkáltatói Lakás-célú Támogatás nevű szolgáltatásunk**, amellyel a jogszabályi előírásoknak megfelelően tudjuk céges ügyfeleinket kiszolgálni, ha adómentes támogatásban szeretnék részesíteni munkavállalóikat. Ezzel párhuzamosan megoldottuk, hogy a nálunk hitellel rendelkező munkavállalók díjmentesen nyithassanak zárt technikai számlát, amelyre biztonságos és átlátható módon tudják fogadni a munkáltatójuk által küldött támogatásokat, és saját igényeik szerint használhassák fel ezen összegeket.

A továbbra is fennálló gazdasági nehézségek miatt **nem teljesítő ügyfeleink helyzetének rendezésére** az elmúlt esztendőben is komoly gondot fordítottunk. A Magyar Nemzeti Bank elvárásainak megfelelően mind az egyedi ügykezelésben, mind az általános tájékoztatásban (weboldal, információs füzetek, ismertető anyagok) **széleskörűen tájékoztattuk ügyfeleinket lehetőségeikről**, és együttműködtünk velük az optimális megoldás megtalálásában. Az ügyfelek, egyéni helyzetének körültekintő felmérését követően, **számos megoldás** közül választhattak (pl. árfolyamrögzítés, Nemzeti Eszközkezelő program, futamidő hosszabbítás, fizetéskönnyítés, fizetési haladék, törlesztés átmeneti felfüggesztése). 2014 végéig 3725 hitelügylethez kapcsolódóan továbbítottunk kérelmet a **Nemzeti Eszközkezelőnek**, az **árfolyamrögzítés** lehetőségét pedig az elmúlt években a jogosult ügyfeleink közel fele igénybe vette.

A 2014-es év emellett a lakossági jelzáloghitelhez kapcsolódó **elszámolás és a forintosítás előkészítésének** jegyében telt, annak érdekében, hogy a törvényi feltételeknek maximálisan meg tudjunk felelni és ezáltal is **kiérdemeljük ügyfeleink további töretlen bizalmát**.



→ K&H Biztosító

A K&H Biztosító 2014-ben is képzett ügyfélszolgálati munkatársakkal, elektronikus és telefonos ügyintézésel, valamint új, **Ügyfélportál** szolgáltatással igyekezett megfelelni az igényeknek. Saját **Ügyfélélmény csapatot** hoztunk létre, amely a visszajelzéseket segít beépíteni a szolgáltatások, folyamatok és fejlesztések során a mindennapi, ügyfél centrikus működésbe, és ösztönzi a szervezetet a folyamatos, igényekhez alkalmazkodó megújulásban.

Arra törekszünk, hogy ügyfeleink érdekeit szem előtt tartva olyan biztosítási termékeket és szolgáltatásokat alakítsunk ki, amelyekkel gyorsan és hatékonyan meg tudunk felelni a piacon megjelenő igényeknek. 2014-ben több terméket is felülvizsgáltunk, új fedezeteket alakítottunk ki. Mind az élet, mind pedig a nem-életbiztosítási termékpalaunk is **új termékekkel bővült**, így egy **szélesebb termékportfólióval** állunk ügyfeleink rendelkezésére.

A digitalizáció és a papírmentes, **környezettudatos szerződéskötés** jegyében helyi képviselőink 2014-ben már táblagépen készíthették el a biztosítási ajánlatot, amelyet az ügyfelek azonnal alá is tudtak írni. Ezáltal egyszerűsödött és felgyorsult a szerződéskötés folyamata, és a helyi képviselőknek is kevesebbet kellett utaznia egy szerződéskötésért, ezzel is kímélve környezetünket.

Az életbiztosítási területen számos termékhez alakítottunk ki **kalkulátort**, amellyel ügyfeleink számára rugalmas és személyre szabott ajánlatokat tudunk kínálni.

Visszajelzések alapján az életbiztosítási szerződéskötés folyamatába tartozó **egészségügyi kockázat elbírálást** telefonos ágra tereltük. Ezáltal ügyfeleink egészségügyi állapotát diszkrét körülmények között, a számukra alkalmas, előre egyeztetett időpontban mérhetjük fel.

Egyszerűsítettük a szerződéskötési folyamatot, így sokkal kevesebb a nyomtatandó papír mennyisége, és sokkal kevesebb helyen kell aláírni a dokumentumokat.

→ K&H TeleCenter

Ügyfeleink az év minden napján, 0-24 óráig működő K&H TeleCentert hívhatják kérdésekkel, problémáikkal. Az ügyfelekkel folytatott átlagos beszélgetési idő 2014-ben 3 perc 50 másodperc volt.

A K&H TeleCenterhez forduló ügyfelek száma 2014-ben 8,8%-kal csökkent, kollégáink összesen 438 150 db hívást fogadtak. Az azonosított hívások csökkenésének egyik fő oka, hogy az ügyfeleket az elektronikus csatornák használatára ösztönözzük.

A hívások legnagyobb része hibabejelentéshez, egyenleglekérdezéshez, tranzakció indításhoz, illetve az e-bank szolgáltatás használatához kapcsolódott. 2014-ben a Széchenyi Pihenő Kártya ügyfélszolgálatra érkező hívások száma 42 000 db volt.

	2014	2013	%-os változás
átlagos beszélgetési idő	3 p 50 mp	4 perc	-4,2%
vesztett hívások aránya	5,10%	12,10%	-57,9%
átlagos hívás megválaszolási idő	0:27	0:58	-53,4%
Széchenyi Pihenő Kártya ügyfélszolgálaton kezelt hívások	42 000	53 587	-21,6%
K&H TeleCenter kezelt hívásainak száma	438 150	480 415	-8,8%
központi szám (3353355)	371 000	384 149	-3,4%
telefonközpont	67 150	96 266	-30,2%
elektronikus azonosítással kezelt hívások	228 500	343 000	-33,4%
bankáron keresztül	61 000	89 000	-31,5%
automatán keresztül	167 500	254 000	-34,1%



→ e-bank, mobilbank, online ügyintézés

2014-ben folyamatos volt az előző évben megújult K&H lakossági és vállalkozói e-bank és mobilbank alkalmazás optimalizálása, amelynek középpontjában az ügyfélelégedettség növelése és a kiszolgálás tökéletesítése állt. Ennek köszönhetően év végére a bejelentett hibák 90%-kal csökkentek. A folyamatos optimalizálás mellett számos újdonságot vezetünk be, amelyek fő célja a megfelelő ügyfélélmény biztosítása mellett a támogatása volt. Ügyfélkapcsolat-kezelő alkalmazásunknak köszönhetően ügyfeleink személyre szabott ajánlatainkról már az e-bankban is értesülhetnek, és lehetőségük nyílik otthonukból elektronikus formában szerződést kötni előminősített személyi hitel, hitelkártya vagy folyószámla hitelkeret termékünkre.

2014-ben a K&H e-bankot átlagosan negyed millió ügyfél használta havonta, mely több mint 10%-os növekedést jelent az előző évhez képest. A szolgáltatásra szerződők száma 2014. december végén meghaladta a fél milliót, azaz ügyfélkörünk fele rendelkezik e-bankkal.

A K&H Biztosító ügyfelei számára 2014-ben elindult az **Ügyfélportál**, amelyen keresztül bármikor könnyen és egyszerűen hozzáférhetnek nem-életbiztosítási dokumentumaikhoz. Így környezetbarát módon, elektronikusan, egy helyen elérhetik biztosítási szerződéseikhez kapcsolódó kötvényeiket és díjértésteítőiket.

2014-ben továbbfejlesztettük az **online kárbejelentésre alkalmas felületünket** is. Itt a gyors, azonnali kárbejelentésen kívül ügyfeleink pár adat megadásával tájékoztatást kaphatnak arról is, hogy milyen fedezeteket tartalmaz a lakásbiztosításuk. E mellett kialakítottuk a **telefonos egyezségi kárrendezés folyamatát** is, amellyel a kárrendezési idő jelentősen lecsökkent.

→ akadálymentesítés

Igyekszünk lehetővé tenni, hogy mozgássérült, gyengén látó és hallássérült ügyfeleink is segítség nélkül, biztonságosan tudják használni fiókjainkat.

2014-ben egy új akadálymentes fiókot adtunk át, így fiókjainknak már mintegy 80%-a akadálymentesen is megközelíthető. E mellett tovább folytattuk fiókjaink hallássérültek számára történő akadálymentesítését is. 2014-re 433 ATM automatánkból 420 darabot beszélő funkcióval szereltünk fel, hogy látássérült ügyfeleink is önállóan használhassák azokat.

termékek, szolgáltatások

→ társadalmilag felelős alapok

A K&H Csoport társadalmi felelősségvállalásának fontosságát jól tükrözi a Bank portfóliója is. A K&H 2010 óta kínál ügyfeleinek úgynevezett társadalmilag felelős alapot, amellyel az ökológiai és társadalmi kihívásokra kívánja felhívni a figyelmet.

Nyíltvégű öko alapunk vagyona a 2014-es év végére elérte az 1,1 milliárd forintot. Ez a portfólió optimális befektetési lehetőséget kínál olyan vállalatok értékpapírjaiba, amelyek alternatív energiával, vízkezeléssel, és a klímaváltozás kedvezőtlen hatásainak csökkentésével is foglalkoznak. Az alap mögött álló KBC részvényalapokba foglalt részvények átmentek az SRI (Socially Responsible Investments) szűrőn.

2014 őszén – szintén a társadalmi felelősségvállalás jegyében – bocsátottuk ki a K&H mozdulj! tőkevédett alapot, amely világszintű, sportszergyártásban, forgalmazásban és sport italok gyártásában érdekelt cégek részvényeiből álló kosár árfolyamának futamidő alatti emelkedéséből nyújt részesedést. Az alap azonban nemcsak egy kedvező befektetés, hanem egyben része a K&H a hátrányos helyzetűekért programnak is, így az alap bevételéből 2 millió Ft-ot adományoztunk az ország hátrányos helyzetű térségeiben iskolák és óvodák számára sportszerek beszerzésére.



→ panaszkezelés

A K&H minden ügyfélszolgálati területe végez panaszkezelést, ügyfeink többfajta módon és több csatornán nyújthatnak be panaszt. 2014-ben a K&H Csoporthoz összesen 27 764 panaszos megkeresés érkezett. A legtöbb beérkezett reklamáció bankszámlával és bankkártyás tranzakciókkal volt kapcsolatos. 2014-ben a K&H Lízing beolvadt a K&H Bankba, így a két egység panaszkezelése is egységessé vált. Ügyfeink többsége személyesen vagy telefonon jelezte felénk panaszát, de továbbra is sokan nyújtják be reklamációjukat írásban, azaz postai vagy elektronikus úton.

2014 májusában felmérést végeztünk panaszos ügyfeink körében a reklamációkezelés folyamatára vonatkozóan, amelyben 637 panaszos ügyfelünk vett részt. Összességében a válaszadók 38%-a volt elégedett magával a reklamációkezelési eljárással, és 52%-uk elégedett volt a probléma megoldásával is.

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

üzletág	kategória	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
lakossági	számla	6469	6434	4219	4157	4735	4982	4451
	betét, befektetés	362	561	425	351	179	875	539
	bankkártya	6097	5857	6389	8143	10 710	16 107	11 529
	hitelek	2286	2873	2835	2002	1493	1426	1056
	e-bank	1768	2584	1744	809	960	1574	1682
	SZÉP kártya	126	159	430	-	-	-	-
	egyéb	413	561	467	439	498	411	286
	lakossági összesen	17 596	19 029	16 509	15 901	18 575	25 375	19 543
	kkv	számla	1166	1623	1068	769	1506	817
betét, befektetés		17	47	25	22	9	13	18
bankkártya		740	731	801	689	420	1233	162
hitelek		27	34	29	18	25	60	43
e-bank		609	1215	754	479	102	457	680
SZÉP kártya		126	18	317	-	-	-	-
egyéb		75	104	82	58	46	104	101
kkv összesen		2644	3772	3076	2035	2108	2684	3263
vállalati		számla	53	100	163	227	523	373
	betétek, befektetések	1	9	12	23	34	26	33
	hitelek	0	52	0	3	10	22	210
	bankkártya	17	2	91	166	40	351	10
	e-bank	104	229	344	380	403	387	588
	SZÉP kártya	0	11	85	-	-	-	-
	lízing	3184	1320	1595	1130	-	-	-
	egyéb	35	39	57	79	72	254	129
	vállalati összesen	211	442	752	878	1082	1413	1501
egyéb	egyéb, nem besorolt	2129	4379	10 178	9359	14 847	0	0
	K&H Biztosító	2000	1596	1180	1120	nincs	nincs	nincs
összes feldolgozott:		27 764	30 547	24 307	30 423	36 612	29 472	24 307



→ fogyasztóvédelmi eljárások

2014-ben 10 ügyfél nyújtott be 17 olyan panaszt a Magyar Nemzeti Bankhoz, amely alapján egyedi fogyasztóvédelmi vizsgálat indult. A vizsgálatok alapján bírság kiszabására egyetlen esetben sem került sor. Egy 2013-ban indult és 2014 januárjában lezárult panaszos ügy kapcsán a Banknak egy lízing konstrukciójához kapcsolódóan 400 000 Ft bírságfizetési kötelezettsége keletkezett.

Az MNB saját hatáskörében indított 2013-as átfogó fogyasztóvédelmi vizsgálatának eredményeképp 2014-ben, a Lízing üzletág panaszkezeléséhez kapcsolódóan 15 millió Ft bírságfizetési kötelezettségünk keletkezett. A 2014-es átfogó fogyasztóvédelmi vizsgálat márciusban indult el és még jelenleg is folyamatban van.

Az MNB fogyasztóvédelmi célvizsgálatot indított a pénzforgalmi szolgáltatásokhoz kapcsolódóan végrehajtott, a fogyasztókat hátrányosan érintő, egyoldalú díj-, jutalék- és költségmódosítások vonatkozásában a jogszabályi kötelezettségek betartását vizsgálva. Ezt a vizsgálatot az MNB 156 pénzügyi szervezetnél folytatta le, ezek eredményeképpen 136 pénzügyi szervezet vonatkozásában összesen 1,86 milliárd Ft összegben szabott ki büntetést. 139 pénzügyi szervezetnek visszatérítési kötelezettsége is keletkezett fogyasztó ügyfeleivel szemben. A K&H vonatkozásában, annak jogszerű eljárása következtében az MNB sem bírság kiszabásáról nem rendelkezett, sem visszafizetési kötelezettséget nem állapított meg.

Szintén témavizsgálat keretében kereste meg a bankokat az MNB 2014 novemberében, a teljes hiteldíj mutató meghatározásával kapcsolatos gyakorlatuk vonatkozásában. Ez a vizsgálat még nem zárult le.

2014 februárjában a Gazdasági Versenyhivatal indított fogyasztóvédelmi eljárást a K&H ellen, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt, a K&H mix megtakarítás kapcsán. A GVH határozata 80 millió Ft-os bírságot állapított meg.



→ IV. felelősségvállalás a közösség felé

A K&H Csoport célja, hogy dinamikus működése során úgy hozzon okos döntéseket, hogy közben a jelen és a jövő társadalmá számára hozzájáruljon a teljes élet megvalósításához. Ezt a célkitűzést a K&H négy fő társadalmi felelősségvállalási területen kívánja megvalósítani, amelyek a környezetvédelem, a gyermekegészségügy, a sport és a vonzó munkahely kialakítása. Emellett a K&H Csoport 2014-ben is a már évek óta támogatott 4 közösségi szerepvállalási területen volt aktív: gyermekegészségügy, sport, fiatalok oktatása, előadó-művészet.

2014 szeptemberében a K&H Csoport meghirdette a K&H a hátrányos helyzetűekért programot, amely az eddigi támogatási területein átívelő kezdeményezés a rászorulókat megsegítésére. A program keretében mind a négy fő támogatási területünkön külön aktivitásokat indítottunk a Magyarország 47 leghátrányosabb helyzetű kistérségeiben élők – különösen a gyerekek – megsegítésére. A K&H a hátrányos helyzetűekért program létrehozása során szakmai együttműködést alakítottunk ki az Emberi Erőforrások Minisztériumának Társadalmi Felzárkóztatásáért Felelős Helyettes Államtitkárságával és az Magyar Tudományos Akadémia szakértőjével.

A K&H Csoport közösség felé irányuló társadalmi felelősségvállalási tevékenységét a Magyar PR Szövetség CSR Best Practice kitüntetéssel ismerte el, kiemelve az egész társadalmat megmozgató K&H gyógyvarázs programot.

környezetvédelem

→energiafelhasználás

Főként a korábbi évek környezetbarát beruházásainak, illetve részben a rendkívül enyhe 2014-es időjárásnak köszönhetően tovább csökkent a Bankcsoport ökológiai lábnyoma. Az új székház beüzemelése óta a 2014-es volt az első olyan év, amikor mind energiafelhasználásunk, mind pedig üvegházhatású gázkibocsátásunk szintje alacsonyabb volt, mint bármelyik korábbi évben.

Az elmúlt években két környezetvédelmi célértéket fogalmaztunk meg: eszerint törekszünk arra, hogy mind az áramfogyasztásunkat, mind pedig a szén-dioxid-kibocsátásunkat évi 1,5%-kal csökkentsük. Ezen célokat 2014-ben is teljesítettük, áramfogyasztásunk 3%-kal, szén-dioxid-kibocsátásunk pedig 12,2%-kal esett vissza, ez utóbbi köszönhető a 2014-es év rendkívül alacsony gáz felhasználásának (-37,7%). Teljes energiafelhasználásunk a korábbi évhez képest 16,6%-kal csökkent.

Mind a fiókhálózatban, mind pedig a székházban folytattuk a világítások LED fényforrásokra cserélését. Így a fiókelőcsatlakozások alkalmával már kizárólag ezt a technológiát alkalmaztuk, illetve a székház közös tereinek világítótesteit is kizárólag LED-es fényforrásokkal váltottuk fel. A fiókhálózat esetében lecseréltük a teljes utcai cégfelirati rendszert is, kizárólag LED-es megvilágításúakra.

A fiókhálózatban tovább fejlesztettük az energiafogyasztás távfelügyeleti ellenőrzését, így a fiókok energiafogyasztását online és napi szinten tudjuk monitorozni, illetve azonnal tudunk intézkedni kiugróan magas vagy alacsony fogyasztás esetén.



→ az Egyenlítő-elvek

A K&H a KBC Csoport tagjaként még 2004-ben elfogadta az Egyenlítő-elveket, demonstrálva, hogy proaktív szerepet kíván játszani a fenntartható üzletfejlesztésben. A kereskedelmi bankok és az International Financial Corporation (IFC, a Világbank leányvállalata) által kidolgozott Egyenlítő-elvek olyan iránymutatásokat tartalmaznak, amelyek a projektfinanszírozással kapcsolatos társadalmi és környezetvédelmi kérdésekhez kapcsolódnak.

A K&H csak olyan projektek finanszírozása mellett vállal elkötelezettséget, amelyekben a hitelfelvevő – környezetvédelmi és társadalmi politikáját, szabványait és értékelését tekintve – képes és hajlandó megfelelni az Egyenlítő-elveknek.

2014-ben a K&H Bank egyetlen, az Egyenlítő-elvek hatálya alá tartozó nagy infrastrukturális projekt refinanszírozásában vett részt. A projekt egy repülőtér fejlesztését és működtetését célozta; környezeti és társadalmi hatásait korlátozottan tartjuk, és kockázatai megfelelő intézkedésekkel könnyen csökkenthetők (vagyis a B kategóriába tartozik).

Emellett a K&H Bank számos kisebb projektet is finanszírozott a megújuló energiatermelés területén. Ezeknek az egyenkénti beruházási értéke nem érte el a tízmillió amerikai dolláros határt, vagyis nem szerepelnek az Egyenlítő-jelentésben.

→ környezetvédelmi adataink

a papírfelhasználás és a vízfelhasználás alakulása

	2014		2013		2012		2011		2010	
	FTE*	felhasználás	FTE*	felhasználás	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás	FTE	felhasználás
papír (t)	4037	332	4138	411	4182	516	4261	461	4376	717
létszámarányos felhasználás (t)		0,08		0,10		0,12		0,11		0,16
víz (m ³)	4037	28 864	4138	30 096	4182	35 852	4261	36 925	4376	38 660
létszámarányos felhasználás (m ³)		7,15		7,27		8,57		8,67		8,83

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

A belső folyamatok egyszerűsítésével tovább tudtuk csökkenteni papírfelhasználásunkat, amely 2014-ben mind abszolút értékben, mind pedig létszámarányosan alacsonyabb lett valamennyi korábbi év hasonló adatánál.

a hulladék mennyisége és felhasználása (tonna)

	2014	2013	2012	2011	2010
szelektált és újrahasznosított	267,3	347	188,25	167	159
égetőbe	30,3	6,16	43,2	9	16
szemétszállítást végző cég lerakóhelyére	781,24	1016,2	1040	1046	1047
összes hulladék	1078,84	1369,36	1271,45	1222	1222

A Bankcsoport által termelt hulladék mennyisége számottevően, 21,2%-kal csökkent, annak ellenére, hogy a tavalyi évben jelentős mértékű selejtezési kampányt folytattunk. Egyedül az égetőbe szállított hulladék tömege haladta meg az előző évi adatot, ami elsősorban a selejtezéseknek volt köszönhető. A csökkenő hulladékmennyiség természetesen egyenes következménye a papírfelhasználás mérséklődésének is.



éves energiafelhasználás (Gigajoule)

	2014	2013	2012	2011	2010
közvetlen energiafelhasználásból					
gázfogyasztásból	35 672	57 325	74 459	35 900	36 200
összesen:	35 672	57 325	74 459	35 900	36 200
közvetett energiafelhasználásból					
áramfogyasztásból (kWh/GJ)	54 696	56 519	69 717	65 432	65 465
egyéb energia (távfűtés)	27 759	27 890	25 152	39 110	39 393
összesen:	82 455	84 409	85 720	104 542	104 858
mindösszesen:	118 829	160 179	140 442	141 058	102 604

Gázfogyasztásunk 2014-ben a korábbi évhez képest 37,7%-kal csökkent. Ebben nagy szerepe volt annak, hogy az enyhe időjárás miatt a székházban a friss levegő előmelegítésén kívül fűtési céllal gázt egyáltalán nem használtunk fel. A központi épület fűtését kizárólag hőszivattyúval meg tudtuk oldani.

Áramfogyasztásunk 3,23%-kal, távhőfogyasztásunk pedig minimális mértékben csökkent a korábbi évhez képest. 2014-ben összesen 16,6%-kal kevesebb energiát használtunk fel, mint 2013-ban.

CO₂ kibocsátás (tonna)

	2014	2013	2012	2011	2010
közvetlen energiafelhasználásból					
gázfogyasztásból	2060	3216	4154	2014	2031
összesen	2060	3216	4154	2014	2031
közvetett energiafelhasználásból					
áramfogyasztásból (kWh/GJ)	5546	5730	6850	6668	6674
egyéb energia (távfűtés)	2105	2115	2126	2194	2210
összesen	7651	7845	8976	8862	8884
mindösszesen	9711	11 061	13 130	10 876	10 915

Szén-dioxid kibocsátásunk 2013-hoz képest 11%-kal csökkent, amely nagyságrendileg megegyezik a teljes energiafogyasztásnál tapasztalt csökkenéssel.

→ zöld fiókok

2014 januárjában adtuk át új budaörsi fiókunkat. Az épületet a K&H Bank építette, így módunk nyílt valamennyi szerkezetet az A és A+ energiasztály szempontjai szerint tervezni és építeni. Az épületnél a következő zöld megoldásokat alkalmaztuk:

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

A budaörsi fiókkal együtt 2014-ben összesen már 13 zöld fiókot üzemeltettünk.

gyermekegészségügy

2014-ben 11. alkalommal indítottuk útjára K&H gyógyvarázs gyermek-egészségügyi programunkat. 2014-ben 18 kórház és 14 mentőállomás részesült összesen több mint 38 millió Ft értékű eszköztámogatásban. Ezzel 302-re nőtt a K&H gyógyvarázs támogatott intézményeinek száma, míg az adományozott beszerzések összege átlépte az 530 millió Ft-ot.

A hátrányos helyzetűek kiemelt támogatásaként a K&H gyógyvarázs programban is külön elbírálásban részesülnek a leghátrányosabb helyzetű kistérségek egészségügyi intézményei. A K&H gyógyvarázs 2014-es pályázati évében az országos pályázat, a karácsonyi támogatás, valamint a partneri és dolgozói felajánlások kapcsán összesen 5, a leghátrányosabb helyzetű kistérségekben működő intézményt támogattunk, 4,3 millió Ft értékű orvosi eszközökkel, berendezésekkel.



→ országos műszerpályázat

A 11. alkalommal meghirdetett országos pályázat elbírálása során a gyermek-sürgősségi ellátást nyújtó intézmények pályázatai részesültek kiemelt figyelemben. Felhívásunkra 2014-ben összesen 102 gyermek-egészségügyi intézmény adta be jelentkezését, az elbírálás eredményeként közülük 16-an részesültek az összesen 20 millió Ft értékű eszköz- és műszertámogatásból.

→ kártyaprogram

2014-ben ügyfeleink K&H MasterCard bankkártyákkal történő vásárlása utáni bevételünkéből 10,2 millió Ft gyűlt össze a K&H gyógyvarázs javára, amelynek köszönhetően két kórház és öt mentőállomás kapott a gyermekek ellátásához szükséges orvosi műszereket.

→ karácsonyi műszerfelajánlás

Karácsonykor 2014-ben is a K&H gyógyvarázsnak ajánlottuk fel ügyfeleink és üzleti partnereink megajándékozására szánt összeget. Az 5 millió Ft-os támogatásból három kórház és egy mentőállomás számára biztosítottunk munkájukhoz szükséges eszközöket.

→ dolgozói- és partnerfelajánlások

A K&H gyógyvarázs programhoz 2014-ben is számos kollégánk, partnerünk csatlakozott. Kisvállalkozói ügyfelünk, a Gravoform 2014-ben 0,5 millió Ft értékű orvosi műszerekkel támogatta a Miskolci Semmelweis Kórház szülészetiét.

A K&H privátbanki üzletága és ügyfelei 2014-ben 0,6 millió Ft értékben vásárolt eszközöket a Debreceni Egyetem Gyermekgyógyászati Intézetének.

Munkatársaink közül sokan 2014-ben is felajánlották dolgozói karácsonyi vacsorájukhoz kapott munkáltatói hozzájárulásukat, amely eredményeképp 1,1 millió Ft gyűlt össze a baktalórántházi és az orosházi mentőállomás számára. A dolgozók közül szintén sokan adták 2013. évi személyi jövedelemadójuk 1%-át a K&H gyógyvarázs program részére. Az így összegyűlt 1 millió Ft-ból vásárolt eszközök a jászapáti mentőállomás műszerparkját bővítették.

Partnereink nemcsak pénzadományokkal, hanem könyvekkel és játékokkal is szerettek volna hozzájárulni a gyermekek mielőbbi gyógyulásához. A Budapest Sportiroda és az Atmedia adományait a Semmelweis Egyetem I. Sz. Gyermekgyógyászati Klinika valamint az ózdi Almási Balogh Pál kórház kapta.

→ K&H gyógyvarázs mesedoktorok

A K&H gyógyvarázs indulása óta nagy hangsúlyt fektetünk a kórházban fekvő gyerekek lelki egészségére is. A K&H gyógyvarázs mesedoktorok programja töretlen sikerrel folytatódott 2014-ben is. A programra regisztráltak száma 2014. év végére elérte a 32 000 főt, akik közül 2014-ben 4000-en személyesen meg is látogatták az ország 44 kórházának kis betegeit.

A 2013 decemberében újtára indított K&H gyógyvarázs mesedoktorok a weben programhoz 2014-ben is sokan – köztük vállalatok is - csatlakoztak, és számos kedves történetet vettek videóra, hogy az internet segítségével elküldjék meséjüket a kórházban fekvő beteg gyerekeknek. Év végéig 205 mesevideó került fel a K&H gyógyvarázs Youtube csatornájára, amit 30 kórház beteg gyermekei összesen 22 000 alkalommal néztek meg a K&H által felajánlott számítógépeken.

A K&H gyógyvarázs mesedoktorok programja 2014-ben egyedüli magyar programként elnyerte a Nemzetközi PR Szövetség Golden World Award díját.



sport

A K&H Csoport társadalmi felelősségvállalásának és ezen belül közösségi szerepvállalásának keretében kiemelt figyelmet fordít a sportra, ezzel is hozzájárulva a jelen és a jövő társadalmának egészséges, teljes életéhez. Az élsportolók elhivatottságát, eltökéltségét és kiváló teljesítményét követendő példának tartjuk, így 2014-ben is büszkén viseltük a „Magyar Paralimpiai Csoport Pénzintézete” címet, valamint a K&H mozdulj! paralimpiai kártyaprogram keretén belül két paralimpikont egyénileg is támogattunk ösztöndíj formájában. Tömegsport rendezvényeinkkel pedig a mozogni vágyó nagyközönségnek kínáltunk változatos programokat.

→ Magyar Paralimpiai Csoport Pénzintézete

A 2013-ban aláírt szerződés alapján a K&H 2016-ig a Magyar Paralimpiai Bizottság ezüst fokozatú támogatója, a „Magyar Paralimpiai Csoport Pénzintézete”. Teljeskörű pénzügyi szolgáltatásokkal segítjük a szervezetet és a parasportolókat, hogy azok biztos háttérrel, zavartalanul készülhessenek a nemzetközi megmérettetésekre és a 2016-os rioi paralimpiára.

→ K&H mozdulj! paralimpiai kártyaprogram

A K&H mozdulj! paralimpiai kártyaprogramnak köszönhetően 2014-ben két paralimpikon sportolót tudtunk 1-1 millió Ft-os egyéni támogatásában részesíteni, amelyet öt hónapon keresztül, havi egyenlő járadék formájában kaptak meg. A K&H mozdulj! paralimpiai kártyaprogram támogatási összege a K&H Visa Classic dombornyomott betéti kártyákkal történő vásárlásokból adódik össze: ügyfeleink minden elköltött 1000 Ft-ja után 1 Ft-ot különítünk el saját bevételünkből. Az így összegyűlt összeggel a parasportolók teljes életéhez kívánunk hozzájárulni, segítve őket felkészülésükben, kiemelkedő teljesítményeik elérésében. A nyerteseket a közönség internetes szavazással választotta, amelynek során több mint 135 000 szavazat érkezett a Magyar Paralimpiai Bizottság jelöltjeire. Felnőtt kategóriában Biacsik Ilona értelmi sérült síkfutó, míg reménység kategóriában Csontos Piroska értelmi sérült síkfutó és távolugró nyerte meg a versenyt.

A két parasportoló díjazása mellett további 1 millió Ft-ot ajánlottunk fel a Magyar Paralimpiai Bizottság „K&H paralimpiai reménységek” pályázatára. Ebben olyan fiatal fogyatékkal élő tehetséges sportolók nyerhetnek támogatást, akik nemzetközi versenyen még nem vettek részt, de eredményeik alapján jelentős eséllyel rendelkeznek.

→ K&H mozdulj! futónapok

2014-ben három helyszínen rendeztük meg a K&H mozdulj! futónapokat: a futás szerelmesei Kecskeméten és Kaposváron állhattak rajthoz, valamint a budapesti maraton és félmaraton váltón is próbára teheték erejüket. A három eseményen összesen 14 100 futó versenyzett. Ez 1300 fővel több, mint amennyien 2013-ban indultak.

→ K&H mozdulj! kerékpáros napok

A K&H kerékpáros napjai évek óta nagy népszerűségnek örvendenek, így 2014-től két hétvégén is biciklizni hívtuk a mozogni vágyókat. Májusban a Velencei-tavat kerülhették meg egy nap alatt a résztvevők, míg augusztusban a K&H mozdulj! 2 napos Balaton-kerülő bringatúrán a Balatont kerékpározhatták körbe a vállalkozó szelleműek. A két eseményen összesen 1400 nevező vett részt, míg 2013-ban 1200-an versenyeztek.

→ K&H mozdulj! velencei túátúzás

A K&H Csoport a sport további támogatása érdekében 2014-ben újabb tömegsportot vont be sporteseményei közé. A K&H mozdulj! velencei túátúzás és velencei-tavi túratríatlon keretében 3 távon indulhattak el az úszást és a túrázást kedvelők. Az eseményen 1500-an vettek részt.

→ sporteszköz-pályázat hátrányos helyzetű kistérségek számára

A K&H a hátrányos helyzetűekért program keretében hirdette meg a K&H Csoport 2014 szeptemberében sporteszköz-pályázatát, amin a 47 leghátrányosabb helyzetű kistérség



közül az Abaúj-hegyközi, a Bodrogi és a Sellyei kistérség óvodái és általános iskolái pályázhattak sportszerekre és mozgáskoordinációt fejlesztő eszközökre. A pályázat nyertesek az alsóberecki óvoda, valamint a gönci, a sellyei, a tiszakarádi és a vajszlói általános iskola lettek. A K&H Csoport felajánlása nyomán az öt intézmény együttesen 2 millió Ft értékű sporteszköz támogatásban részesült, amelyet a K&H mozdulj! tőkevédett alap bevételeiből különítettünk el.

→ látássérültek triatlonversenye

A KBC (a K&H anyavállalata) csoportosított közösségi szerepvállalási politikájának egyik elemeként 2011 óta működik együtt a Time4Society (T4S) belga non-profit szervezettel, közös programjuk neve: „a KBC a társadalomért”.

A magyar K&H-s kollégák a K&H mozdulj! sportprogram keretében, a T4S hazai irodája, a Brandshift közvetítésével csatlakozott a SUHANJ! Alapítvány által szervezett triatlonversenyhez, amely az épek és fogyatékkal élők együttes sportolási lehetőségét népszerűsítette. A triatlonversenyen hét látássérült fiatal állt rajthoz kilenc K&H-s kolléga fizikai segítségével.

fiatalok oktatása

A K&H Vigyázz, Kész, Pénz! pénzügyi vetélkedőt a 2013/14-es tanévben negyedszer hirdettük meg általános iskolások számára. A program célja, hogy ösztönözze az általános iskolás gyerekeket pénzügyi ismereteik megalapozására és bővítésére, ezzel is hozzásegítve őket, hogy felnőttként okos pénzügyi döntéseket hozzanak.

A versenyre ez alkalommal másfélszer annyi csapat jelentkezett, mint előző évben, így a 2012/13-as tanévben felállított rekordunk ismét megdőlt. A 2013/14-es tanévben 224 településről 350 iskola 4700 diákja mérte össze tudását, 1081 csapatban.

A vetélkedő a 2014/2015-ös tanévben is meghirdetésre került, amelyre a jelentkezők száma ismét rekordot döntött, hiszen az előző évhez képest másfélszer többen jelentkeztek az általános iskolai diákok. 272 település 435 iskolájából 1667 csapat jelentkezett és küldte el az első, online fordulós feladatok megoldását, vagyis több mint 6800 kisdíák mérte össze pénzügyi tudását országwide.

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

	2014/2015	2013/2014	2012/13	2011/12	2010/11
iskolák száma	435	350	223	226	89
csapatok száma	1667	1081	696	539	150
diákok száma	6800	4700	3000	2700	600

A K&H Csoport a K&H Vigyázz, Kész, Pénz! pénzügyi vetélkedő során is kiemelten kezeli a hátrányos helyzetű kistérségeket és a rászoruló diákokat. A program egyik elemeként, a 2014/15-ös tanév során egy több állomásos roadshow-n iskolákat keresett fel a K&H pedagógus szakértővel és bankfióki munkatárssal annak érdekében, hogy bemutassa azokat a segédanyagokat, amelyekkel a helyi pedagógusok játékos formában, a tanórai anyagok közé beépítve tudják oktatni a pénzügyi alapismereteket, a pénzügyi tudatosságot. Az első ilyen pedagógus továbbképzésre 2014. december 9-én Szerencsen került sor.

A K&H emellett a K&H Vigyázz! Kész! Pénz! pénzügyi vetélkedőre való felkészüléshez szükséges anyagokat nyomtatott formában is elérhetővé teszi az érintett településeken, és igény szerint anyagi támogatást nyújt a verseny közép- és döntőjében, döntőjében való részvételhez.

A K&H Vigyázz, Kész, Pénz! pénzügyi vetélkedő elnyerte a Magyar Public Relations Szövetség Sándor Imre PR fődíját.



előadó-művészet

→ társasági adó és szponzoráció

A K&H Csoport Társasági Adójából (TAO) 2014-ben 2 milliárd forinttal 32 előadó-művészeti tevékenységet végző társulatot, művészeti szervezetet, színházat, zenekart, valamint különböző sportszervezeteket támogatott.

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

Emellett 2014 szeptemberében harmadik alkalommal került megrendezésre a Színházak éjszakája, amely nemcsak 27 fővárosi színház közreműködésével zajló sokszínű kulturális esemény, hanem a budapesti színházi évad nyitása is volt, a K&H főtámogatásával.

→ hátrányos helyzetű diákok kulturális programokon

A K&H a hátrányos helyzetűekért program részeként a K&H az előadó-művészet területén színházi és zenei produkciók megtekintését teszi lehetővé olyan hátrányos helyzetű gyerekek számára, akik csak kivételes esetben tudnak egyébként eljutni kulturális programokra. Az adott előadásra szóló jegyek mellett a K&H utazási lehetőséget is biztosít, illetve uzsonnacsomaggal kedveskedik a diákoknak.

A K&H a hátrányos helyzetűekért program jóvoltából 2014-ben 6 településről több mint 300 általános iskolás gyerek vehetett részt különböző kulturális eseményeken.

→ műtárggyűjtemény bővítése

A hazai vállalatok közül elsőként építettük újjá képzőművészeti gyűjteményünket, amely mára az ország egyik legkorszerűbb vállalati kollekciónak vált. A gyűjteményi koncepció címe - művészet egy jobb, teljesebb világért - azt a preferált művészeti irányt jelzi, amely a K&H kiemelt értékeit testesíti meg, vagyis a dinamizmust, a megújulni tudást és a legújabb kor jelenségeire való érzékeny reflektálást, mindeközben pedig a tartós értékteremtésre, azaz a megbízhatóságra való törekvést.

2014-ben a K&H Csoport hetedik alkalommal meghirdetett alkotói ösztöndíj pályázatának nyerteseként Jagicza Patrícia Linda festőművész részesült támogatásban fél éven keresztül. A pályázathoz kapcsolódó műtárgyvásárlási program keretein belül egyben 4 tehetséges művésztől – Jagicza Patriciától, Zékány Diától, Herbert Anikótól és Varga Zsoltól – összesen 5 alkotást vásárolt meg a pénztintézet.



V. felelősségvállalás a munkavállalók felé

Fenntarthatósági stratégiánk egyik alappillére a vonzó munkahely kialakítása, hiszen a K&H Csoport legfontosabb erőforrásának munkatársait tartja. Célunk, hogy minden területen megfeleljünk dolgozóink elvárásainak, hogy elégedett, motivált, és magas szakmai tudással rendelkező munkavállalói csapatot hozunk létre. Ezért kiemelten figyelünk kollégáink érdekeire, és különböző képzésekkel növeljük tudásukat, segítjük előmenetelüket. Dolgozóink elkötelezettsége, elégedettsége szempontjából fontosnak tartjuk az informális összejöveteleket is, amelyekre nagy hangsúlyt fektettünk 2014-ben. Segítséget nyújtunk számukra a munka és a magánélet összhangjának megteremtésében, ezzel is hozzájárulva ahhoz, hogy teljes életet élhessenek.

jelenlegi munkavállalók

→ humánerőforrás-fejlesztés, tudásmenedzsment

K&H Bank

Munkavállalóink 2014-ben is számos képzés közül választhatták ki azt, amely legjobban szolgálta szakmai tudásuk fejlesztését és sikeres pályafutásukat. A külső helyszíni klaszszikus csapatépítések helyett az együttműködést fejlesztő és a szakmai napokat részeseítettük előnyben, továbbá belső képzéseket, oktatásokat, tréningeket alkalmaztunk. Szorgalmaztuk kollégáink részvételét különböző szakmai konferenciákon, és készségfejlesztő tréningeken is.

Nagy hangsúlyt fektettünk a munkakörtől független, informatív előadások szervezésére, illetve a különböző tudásmegosztó fórumok fejlesztésére. Ingyenes e-learning anyagainknak köszönhetően fejlődött kollégáink angol nyelvtudása, bővültek Microsoft Office ismereteik. Esetenként egyénre szabott képzésen vehettek részt dolgozóink.

Banki dolgozóink szakmai és nyelvi továbbképzését tanulmányi szerződés keretében támogattuk, amiben összesen 88 fő vett részt. Ebben az évben is számos esetben nyújtottunk szakmai segítséget szakdolgozatot író kollégáinknak.

K&H Biztosító

A K&H Biztosító dolgozóinak szakmai tudását belföldi és külföldi konferenciákkal és számítástechnikai képzésekkel, értékesítésben dolgozó munkatársaink ismereteit pedig belső oktatók által vezetett értékesítési és termékismereti tréningekkel fejlesztettük.

2014-ben indítottunk újtára egy átfogó angol nyelvi képzést, melynek keretében egyéni, illetve csoportos formában tanulhattak a kollégák. A munkakör, és az ehhez szükséges nyelvi szint függvényében eltérő mértékű támogatást kaptak az egyes munkavállalók.

A K&H Biztosító dolgozói közül jelenleg 65 főnek van élő tanulmányi szerződése, amely közel négyszerese a tavalyinak. Ezek többségében az angol nyelvi képzéshez köthetőek, illetve jelentős részben felsőfokú tanulmányokhoz kapcsolódnak.

A fentiekén túl kompetencia és személyiségfejlesztő tréningekkel segítettük munkavállalóinkat.



2014-ben először rendeztük meg a K&H Csoport munkavállalói számára a K&H újíts! innovációs napot. Rendhagyó rendezvénysorozatunk célja, hogy különböző tudományos területekről és iparágakból érkező előadók segítségével munkatársaink a hétköznapi rutinból kilépve, a megszokott nézőpontok helyett új, friss gondolatokkal találkozzanak, és inspirációt nyerjenek az újító kezdeményezésekhez.

	2014	2013	2012	2011
Bank				
egy főre eső képzési napok száma	9,2	8,5	7,95	8,9
ráfordítás (Ft)	332 000 000	346 000 000	280 000 000	434 000 000
ráfordítás/fő/év (Ft)	99 000	102 000	81 000	124 000
képzést pozitívan értékelők (%)	97,6	97,6	96	96,7
tanulmányi szerződés saját munkatárssal (fő)	88	90	121	134
Biztosító				
egy főre eső képzési napok száma (saját dolgozó)	3,88	7,29	3,43	5,79
egy főre eső képzési napok száma (helyi képviselő)	9,72	7,19	4,97	3,1
ráfordítás (Ft)	23 000 000	29 900 000	13 000 000	19 900 000
ráfordítás/fő/év (Ft)	70 769	91 717	40 880	75 954
képzést pozitívan értékelők (%)	96	95,62	91,15	94,66
tanulmányi szerződés saját munkatárssal (fő)	65	14	11	6

→ karriertervezés és fejlesztés

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

2014-ben a vezetői potenciállal rendelkező kollégákat célzó KBC Talent Bank karrierfejlesztési programunkban a Banktól 47 kolléga, a Biztosítótól pedig 2 fő vett részt, közülük tízen kerültek Top 100 pozícióba. K&H hálózati vezető programunkban 13 munkatársunk tudását fejlesztettük, a résztvevők közül hatan fiókvezetői vagy kkv klasztervezetői pozícióba kerültek.

→ kellemes munkakörnyezet

● székház

A székház öltözőinek kapacitása 2014-ben már lehetővé tette, hogy a kollégák több mint 12%-a kerékpárral tudjon munkába járni. A kapacitásnövelés, illetve számos apróbb intézkedés hatására az elmúlt időszakban rendkívül népszerű lett munkatársaink körében a kerékpározás. Számos felsővezető is rendszeresen jár két keréken munkába, az öltözők kihasználtsága pedig évszaktól függetlenül folyamatosan magas. Felmérésünk szerint 2014-ben kollégáink mintegy 460 000 km-t tettek meg kerékpárral, kizárólag munkába járási céllal. Nagyrészt ezen fejlesztések és intézkedések eredményeként a K&H Bank 2014 év végén egyedüli pénzintézetként elnyerte a Kerékpárosbarát Munkahely 2014 díjat.

● gyermekbarát iroda

A kisgyermekes szülők mindennapjainak megkönnyítése céljából 2013-ban 5 munkaállomásos gyermekbarát iroda kezdte meg működését a székházban. Így a K&H azon munkatársai, akik néhány órára, vagy 1-2 napra nem tudják gyermekük elhelyezését megoldani, ebben az irodában végezhetik munkájukat, miközben gyermekük saját felügyeletük alatt egy játszósarokban tölti az időt. Eddig mintegy 70 munkatársunk vette igénybe az iroda szolgáltatásait. 2014-ben az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiírt Családbarát vállalat pályázaton nagyvállalati kategóriában elnyert 200 000 Ft-os támogatást, valamint további 220 000 Ft-ot az iroda eszközállományának (bútorok, játékok, könyvek) bővítésére fordítjuk.



● fiókhálózat

Az új belső elrendezésű fiókokban a korábbiakhoz képest jóval nagyobb az egy főre jutó alapterület és jóval nyitottabb, tágasabb a belső tér kialakítása. A bútorok kiválasztásánál is a legújabb ergonómiai fejlesztéseket vesszük figyelembe, így a munkavégzéshez modern, kellemes környezetet tudunk teremteni kollégáinknak.

→ juttatások

2014-ben is növeltük munkatársaink jövedelmét, az átlagos béremelés a Banknál 2014. április 1-től 0,5% volt. A Biztosítónál a béremelés átlagos mértéke 11% volt. E mellett 2014. áprilisában kifizetésre került kollégáink részére a 2013-as évre vonatkozó teljesítményfüggő jövedelem is.

Rugalmas Juttatási Rendszerünkbe (RJR) 2014-ben a bölcsődei szolgáltatás támogatása is bekerült, így az év során összesen 16 féle elem közül választhattak kollégáink. 2014-ben is a SZÉP kártya feltöltés volt juttatási rendszerünk legnépszerűbb eleme, összesen 2616 fő választotta. Ezt követte az egészségpénztári hozzájárulás, és ezek mellé zárkózott fel szorososan a lakáscélú támogatás, miután a korábban már elérhető lehetőségek mellett a más banktól felvett hitelek törlesztése is lehetővé vált a keretből.

→ egészségesebb munkatársak

A K&H számára kiemelten fontos, hogy hozzájáruljon a teljes élethez a jelen és a jövő társadalmának tagjai számára, ezért nagy hangsúlyt fektetünk munkavállalóink egészségének megőrzésére is. Ennek érdekében dolgozóink 2014-ben ismét részt vettek a rendszeres orvosi alkalmassági vizsgálaton, illetve szemészeti, bőrgyógyászati és reumatológiai ellátást is biztosítottunk a székházunkban dolgozó kollégáinknak.

A K&H Csoport dolgozói nőgyógyászati és fül-orr-gégész szakrendelést is igénybe vehetnek a foglalkozás-egészségügyi szolgáltató magas felszereltségű Váci úti rendelőjében.

Szemüveges kollégáink részére kétfévente szemüveg-hozzájárulást biztosítunk, 2014-ben 730 főnek nyújtottunk támogatást.

A K&H Csoport a 2013-as év 33,7 millió Ft-os összege után 2014-ben 46 millió Ft-ot fordított egészségvédelemre és egészségügyi szolgáltatásokra.

A sportos, egészséges életmód támogatása megkülönböztetett figyelemben részesül a K&H Csoportnál. Évek óta sportolási kedvezményekkel ösztönözzük dolgozóink rendszeres testmozgását: az új székház környékén működő fitness és konditermek szolgáltatásait kollégáink kedvezményes áron vehetik igénybe. Emellett a K&H mozdulj! kerékpáros és futónapjain dolgozóink térítésmentesen indulhatnak.

egészségügyi vizsgálatokon részt vettek száma

	2014	2013	2012	2011	2010
foglalkozás-egészségügyi vizsgálat Budapesten	2478	2929	2051	2399	1800
szakvizsgálat	1698	2123	1953	1506	1930
vidéki telephelyen történt vizsgálatok	1404	1321	1209	1560	1280

→ program kismamáknak

A Bankban dolgozó kollégáink gyermekük megszületését követően gyermekenként 40 000 Ft szociális támogatásban részesülnek, míg a Biztosító munkatársai vásárlási utalványt kapnak. 2014-ben a Bankban 49 fő, a Biztosítónál pedig 8 fő részesült ilyen támogatásban.

2007 óta működtetjük K&H welcome back elnevezésű programunkat kifejezetten azon dolgozóinknak, akik gyermekük születése után visszatérnek a munkába. Ezeknek a kisgyermekes szülőknek 2014-ben is lehetősége volt részmunkaidős munkavégzésre, a Bank munkavállalói közül 18 fő, a Biztosító dolgozói közül pedig 4 fő élt ezzel a lehetőséggel.



→ munkavállalói statisztikák

statisztikák a munkavállalók összetételéről K&H Csoport (2014)

szervezeti hierarchia nem, munkaidő és életkor szerinti megoszlása	Bank	Biztosító
felsővezetői szint / ebből női munkavállaló	36/8	4/0
szakértői, kis- és középvezetői szint / ebből női munkavállaló	1055/588	150/89
beosztotti szint / ebből női munkavállaló	2251/1835	168/140
határozatlan idő / ebből női munkavállaló	3327/2425	288/206
határozott idő / ebből női munkavállaló	15/6	34/26
aktív	3342	322
nem aktív	373	50
férfi	928 (911 aktív)	93
nő	2787 (2431 aktív)	229
teljes munkaidőben foglalkoztatott (100%) / ebből női munkavállaló	3218/2324	310/220
részmunkaidős 80%-100% / ebből női munkavállaló	11/9	1/1
részmunkaidős < 80% / ebből női munkavállaló	113/98	11/8
teljes aktív létszám	3342	322

	2014	2013
Bank		
átlagéletkor (ffi/nő)	40,03 év (38,95 év /41,11 év)	39,55 év (38,2 év/40,9 év)
vállalatnál átlagosan eltöltött idő	11,1 év	10,6 év
nők aránya a szervezetben	72,74%	72,5%
vezető pozícióban lévő nők aránya	7,27%	22,2%
egyetemi vagy főiskolai végzettségű munkatársak aránya	56,02%	55,8%
Biztosító		
átlagéletkor (ffi/nő)	38 év (38,3 év/ 37,9 év)	37,9 év (38,9 év/ 36,9 év)
vállalatnál átlagosan eltöltött idő	6,3 év	5,8 év
nők aránya a szervezetben	71,12%	72,9%
vezető pozícióban lévő nők aránya	46,94%	0%
egyetemi vagy főiskolai végzettségű munkatársak aránya	45,34%	47,9%

hiányzások (2014)

	2014	2013
Bank		
baleset	468	234
betegség	16 317	15 119
szülési szabadság	87 927	84 856
egyéb fizetett (rendes szabadság is)	104 631	103 109
baleset	4940	5757
összesen:	214 283	209 075
Biztosító		
baleset	16	12
betegség	12 508	2051
szülési szabadság	12 105	4004
egyéb fizetett (rendes szabadság is)	10 558	7821
baleset	122	-
összesen:	24 059	13 888

fluktuációs adatok (% , 2014. december 31-i adatok alapján)

	2014	2013
Bank		
kilépések aránya összesen	11,6%	10,7%
kilépések munkavállalói kezdeményezésre	6,0%	4,9%
Biztosító		
kilépések aránya összesen	19%	15,5%
kilépések munkavállalói kezdeményezésre	11,1%	9,8%

A Bankhoz 358 új munkatársat vettünk fel, miközben 402 munkatársunk munkaviszonya szűnt meg, ebből 12 kollégának a határozott idejű szerződése járt le. 2014-ben 64-en vonultak cégünkötől nyugdíjba. A Biztosítóhoz 2014-ben 61 fő csatlakozott és 67 fő távozott, közülük 11 munkavállalónak szűnt meg a határozott idejű szerződése.



A távozó munkatársakkal a területileg illetékes HR tanácsadó exit interjút készít, amelyben megoszthatják kilépésük okát és jövőre vonatkozó terveiket (mely szektorban, milyen munkakörben helyezkednek el). Összesen 219 munkatársunkról rendelkezünk exit információval. Kilépő kollégáink több mint fele a banki és pénzügyi szektorban folytatja pályafutását. Legtöbben a jelenleginél magasabb alapbér érdekében váltanak, de a távozóknak alig több mint 1/3-a váltott magasabb pozícióba.

A távozás elsődleges okaként a karrierlehetőségek és az önmegvalósítás hiányát, továbbá szakmai és anyagi szempontokat említettek. Sokan nem találták már vonzónak napi munkafeladataikat, többen a belső folyamatokat említették negatívumként. 2014-ben is többen távoztak külföldre költözés miatt. Pozitívumként leginkább a sokszínű juttatási csomagot, a munkakörülmények magas színvonalát, a korszerű munkaeszközöket, a vonzó munkáltatói hírnevet és a kollégákkal való jó kapcsolatot emelték ki.

→ munkabiztonság, bankbiztonság

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

2014-ben tűz- és munkavédelmi oktatáson összesen közel 1800 fő vett részt. Bankbiztonsággal kapcsolatos témában országsszerte tartottunk bankbiztonsági ellenőrzéseket, helyszíni oktatásokat.

Szerencsére 2014-ben is elenyésző volt a munkahelyi balesetek száma, mindössze 10 alkalommal jelentettek ilyet, míg közúti balesetet 15 kollégánk szenvedett. Az eseteket a további balesetek megelőzése céljából, kivétel nélkül kivizsgáltuk.

→ belső kommunikáció

A K&H Csoportnál használt belső kommunikációs csatornák hatékonyan juttatják el az összes munkavállaló számára a vállalati információkat. Az összes dolgozónk számára évente megtartott évindító események, valamint az elektronikus formában mindenkire eljutó dolgozói levelek segítségével rendszeresen tájékoztatjuk őket a személyi és szervezeti változtatásokról, illetve a K&H különböző programjairól.

A TOP 40 vezetők részére havonta, a TOP 100 kollégák számára pedig évente egyszer külön szakmai és vezetői eseményt szervezünk. Helyi képviselők számára évente egyszer kerül sor évertékelő rendezvényre, valamint fiókcsoport szintű csapatépítésre.

Az elektronikus formában megjelenő K&H csoportkép kiadvány kéthetente látja el a dolgozókat vállalati hírekkel és tudnivalókkal.

2014-ben tovább folytatódott a „Csevegj a vezérigazgatóval” program; a 4 regionális és 2 budapesti eseményen összesen 850 munkatársunk vett részt.

→ dolgozói események

Munkavállalóink számára 2014-ben is megrendeztük a K&H mozdulj! sportnapokat, amelyen 980 kollégánk vett részt. Dolgozóink 19 sportágban mérték össze tudásukat, miközben ingyenes egészségügyi szűrővizsgálaton is részt vehettek.

szakszervezet

A K&H Szakszervezete a Bankcsoport összes egységében rendelkezik tagdíjfizető főállású munkavállalókkal, gyermekeikkel otthon lévő kismamákkal, illetve nyugdíjasokkal. A Szakszervezet 1100 fő aktív munkavállaló és 500 fő nyugdíjas dolgozó érdekeit képviseli. Legfőbb feladata az egyeztetés a vállalat vezetésével a dolgozók juttatásairól, jövedelmezéséről és a szociális keret megállapításokról. A Szakszervezet tagja a Bankok, Biztosítók Dolgozóinak Szakszervezeti Szövetségének, valamint a Nemzetközi Szakszervezeti Szövetségnek.

2014-ben fő tevékenységei közé tartoztak a Kollektív Szerződés folyamatos karbantartása, a bértárgyalás, illetve a jóléti keretek meghatározása. Ezen kívül a Szakszervezet több kollégának segítséget nyújtott munkaügyi problémáik megoldásában a hálózati átszervezések közben, illetve nyugdíjba vonuló munkatársainkat is támogatta. Az Üzemi Tanács



és a Munkavédelmi Bizottság az előző évek gyakorlatához híven folytatta működését. A Bankcsoporton belül működő Üzemi Tanácsokat az Országos Csoport Üzemi Tanácsa koordinálja. A KBC Európai Üzemi Tanácsában 3 fő képviseli Magyarországot.

A Szociális Bizottság a munkavállalók szociális támogatását végzi. 2014-ben összesen 800 kérelem érkezett a Bizottsághoz, amelynek eredményeképp a 2013. évvel megegyező összegben, 42 millió Ft értékben részesültek támogatásban munkavállalóink. A segélyek fajtái: temetési, szociális, beiskolázási, valamint létszámleépítéshez kapcsolódó képzési és szociális támogatás. A leépítésre került munkavállalókat a Munkaerő Szolgálati Iroda (MESZI) támogatja és segíti elhelyezkedésüket.

potenciális munkavállalók, frissen végzett diákok, pénzügy szakos hallgatók

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

A tehetséges diákok felkutatása érdekében rövid- és hosszútávú szakmai gyakorlatot biztosítunk egyetemi és főiskolai hallgatók számára. 2014-ben 91 diák vett részt rövidtávú, 171 diák pedig hosszútávú szakmai gyakorlaton.

A 10. K&H pályakezdő program keretében a 2013/2014-es tanévben diplomázók közül ismét 4 fő számára biztosítottunk helyet, akik a 9-12 hónapos rotációs program során megismerkedhettek a K&H Csoport különböző területeivel. A 2013/2014-es program végétével mind a 4 fő nálunk folytatta pályafutását.

2014-ben újdonság volt a K&H vállalati pályakezdő program, ahol szintén rotáció során szerezték tudást a Vállalati divízióon belül a fiatalok, és a jövőben vállalati értékesítési területen folytatják pályafutásukat.

2014-ben megrendeztük a 6. K&H diákkupát is, mely a főiskolai és egyetemi hallgatók országos online bank szimulációs versenye. A programra 708 diák jelentkezett, 3 fős csapatokat alkotva. A nyertes csapat Belgiumba utazhatott egy hosszú hétvégére, ahol a KBC központját is meglátogatták.



→ VI. felelősségvállalás a beszállítókkal szemben

2014-ben 2950 aktív beszállítóval dolgoztunk együtt.

A korábbi elveknek megfelelően, ebben az évben is minden megkötött új szerződésünkben szerepelt a „Társadalmi felelősségvállalási nyilatkozat”, illetve 2014. július elsejétől a „Viselkedési kódex” is.

2014. július elsejétől a nagy értékű tendereink során minden ajánlattevő kitölti anyavállalatunk, a KBC kiválasztási eljárásának részét képező, vállalati társadalmi felelősségvállalásról (CSR) szóló kérdőívet.

Ezzel a következőket kívánjuk elérni:

- társadalmi, etikai és környezetvédelmi szempontokat megjelenítő kritériumok integrálása,
- a környezetet a lehető legkisebb mértékben terhelő termékek és szolgáltatások beszerzése,
- olyan szállítókkal való együttműködés, akik elősegítik a KBC fenntartható fejlődés felé történő előrelépését,
- olyan szállítókkal való együttműködés, akik magukra nézve elfogadják az ENSZ Globális Megállapodásában foglalt elveket.



VII. felelősségvállalás a nyilvánosság felé

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

2014-ben összesen 283 sajtóközleményt adtunk ki és 24 alkalommal tartottunk sajtótájékoztatót. Az év során 298 alkalommal reagáltunk a média részéről érkező megkeresésekre.

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

A közösségi média segítségével még proaktívabb, közvetlenebb kapcsolatot tudunk kialakítani ügyfeleinkkel. Folyamatosan figyeljük a K&H-t érintő hozzászólásokat, posztokat, cikkeket és blogbejegyzéseket, reaktív és proaktív módon is igyekszünk becsatlakozni a közösségi hálók párbeszédébe.

Közösségi kommunikációnkban kiemelten fontosnak tartjuk a válaszreakcióink gyorsaságát.



→ VIII. felelősségvállalás a tulajdonosok, befektetők felé

kapcsolat a pénzügyi elemzőkkel

2014-ben is negyedévente adtunk tájékoztatást vállalatunk pénzügyi eredményeiről. A kozzetelek.hu és a K&H weboldalán a jogszabályoknak megfelelően a K&H Csoport féléves és éves eredményeit is időben közzétettük.

pénzügyi adatok

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

→ K&H Bank

	2014. december 31.	2013. december 31.	2012. december 31.	változás 2013- hoz képest
saját tőke*	179 milliárd Ft	212 milliárd Ft	215 milliárd Ft	-15,6%
mérlegfőösszeg*	2442 milliárd Ft	2562 milliárd Ft	2462 milliárd Ft	-9,6%
adózás utáni eredmény*	-29,1 milliárd Ft	17,4 milliárd Ft	20,5 milliárd Ft	-267%

*IFRS konszolidált, nem auditált

→ K&H Biztosító

	2014. december 31.	2013. december 31.	2012. december 31.	változás 2013- hoz képest
saját tőke*	11,9 milliárd Ft	10,5 milliárd Ft	10,3 milliárd Ft	+1,3%
mérlegfőösszeg*	123,9 milliárd Ft	116,6 milliárd Ft	106,2 milliárd Ft	+6,2%
biztosítástechnikai eredmény*	2,6 milliárd Ft	2,9 milliárd Ft	2,4 milliárd Ft	-10,3%
adózás utáni eredmény*	1,9 milliárd Ft	2,2 milliárd Ft	1,9 milliárd Ft	-13,63%

*IFRS konszolidált, nem auditált

→ adók

	Bank	Biztosító	összesen
társasági adó + helyi iparűzési adó + innovációs járulék	8 millió Ft	632 millió Ft	640 millió Ft
hitelintézeti járadék (támogatott hitelekhez)	319 millió Ft	0	319 millió Ft
bankadó (korigált mérlegfőösszeghez kapcsolódik)	15,8 milliárd Ft	0	15,8 milliárd Ft
biztosítási adó	0	382 millió Ft	382 millió Ft
pénzügyi tranzakciós illeték	20,1 milliárd Ft	0	20,1 milliárd Ft



→ IX. díjak, elismerések

2014-ben is számos díjjal ismerték el a K&H munkáját. Ezek egy része pénzügyi, szakmai tevékenységünket illetve, de családbarát munkahely megteremtésére irányuló törekvésünkkel, társadalmi felelősségvállalási aktivitásainkkal és kommunikációs gyakorlatunkkal is több díjat érdemeltünk ki.

→ Magyarország legjobb bankja

A K&H Bank egymás utáni második alkalommal kapta meg a Euromoney Kiválósági Díj „Magyarország legjobb bankja” elismerést a Euromoney nemzetközi pénzügyi folyóirattól. A kitüntetést azok kapják meg az egyes régiókban, országokban, akiket méretük, tevékenységi körük, nyereségességük, növekedésük és a versenytársakkal összehasonlított teljesítményük alapján a leginkább méltónak tartanak rá. A döntés során figyelembe veszik a piaci viszonyokhoz és az ügyfelek igényeihez való igazodást is.

→ Az év bankja Magyarországon

A The Financial Times által kiadott „The Banker” nemzetközi szakmai banki és pénzügyi magazin idén negyedik alkalommal ítélte a K&H-nak „Az év bankja Magyarországon” elismerést. „Az év bankja” díjjal minden évben a világ közel 150 legkiválóbb pénzügyi intézményét tüntetik ki. Az értékelés során a „The Banker” szakértői a pénzügyi eredmények, a növekedési arányok és a teljesítménymutatók mellett vizsgálják a bankok helyi gazdaságban betöltött szerepét, az általuk alkalmazott innovatív, új vagy költséghatékony technológiákat is.

→ European Business Awards - Nemzeti Bajnok

A European Business Awards „Ügyfélközpontúság” kategóriájának magyar nyertese lett a K&H Csoport. A megmérettetésen Európa 33 országának 24 000 vállalata vett részt. A K&H az elismerést ügyfélközpontú stratégiájával, ügyfelei számára nyújtott pénzügyi termékeivel és szakmai szolgáltatásaival nyerte el.

→ Superbrands

Magyarországon 2004-ben indult a Superbrands program, amely elismerés azon márkákat díjazza, amik kiemelkedő sikereket értek el, illetve biztosítják e kivételes eredmények fenntartását. A Superbrands elismerést a K&H Bank 2014-ben immár negyedik alkalommal nyerte el, 2005-ben a K&H Bank, 2007-ben a K&H Csoport, 2013-ban pedig a K&H Bank kvv és vállalati banki területei tudhatták magukénak a kiváló minősítést.

→ MasterCard – az év bankára 2014

A MasterCard 2014-ben immár kilencedik alkalommal hirdette meg „Az év bankja” versenyt, amely a hazánkban jelenlévő kereskedelmi bankok megmérettetése. A szakmai zsűri nyolc kategóriában hirdet nyertest, míg a pénzintézetek vezetői titkos szavazással döntöttek el, kinek ítéljék oda a „MasterCard – az év bankára 2014” elismerést. A szavazás eredményeként „Az év bankára 2014” címet a K&H Bank vezérigazgatója, Hendrik Scheerlinck kapta. Hendrik Scheerlinck a második alkalommal nyerte el a „MasterCard – az év bankára” címet.

→ Családbarát munkahely

Állami elismerést kapott a K&H Bank a Kormány által meghirdetett Családbarát Munkahely pályázaton. A munka és magánélet összeegyeztetését segítő vállalatoknak járó Családbarát Munkahely 2014 címet a K&H az eddig megvalósított intézkedéseinek köszönhetően kapta meg.



→ Családbarát vállalat

A Három Királyfi, Három Királynő Mozgalom Családbarát Vállalat 2014 Különdíját kapta meg a K&H nagyvállalati kategóriában. Az indoklás szerint a Bank kiemelkedően sokat tett a családbarát munkakörülményekért. A K&H számos családbarát intézkedése közül a legfontosabbak a juttatáspolitikai elemei – mint például a szüléskor adott egyösszegű támogatás, a széleskörű szociális támogatási rendszer, vagy a cafeteria rendszer számos eleme, a kötetlen munkaidő lehetősége, vagy a kismamák visszatérését segítő K&H welcome back program. Az intézkedések sorából kiemelkedő a központi székház épületében működő gyermekbarát munkahelyi szoba, amely lehetővé teszi a munkavégzést azon munkatársak számára is, akik nem tudják máshogy megoldani gyermekeik felügyeletét.

→ Kerékpárosbarát Munkahely

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium a Kerékpáros Magyarország Szövetséggel együttműködésben 2014-ben nyolcadszor hirdette meg a Kerékpárosbarát Munkahely pályázatot, amellyel arra igyekeznek ösztönözni a vállalkozásokat, hogy a megfelelő infrastruktúra kialakításával és aktív szemléletformálással tegyék vonzóbbá a biciklis közlekedést. A megtisztelő Kerékpárosbarát Munkahely címet 2014-ben összesen 39 munkahely nyerte el. A kollégák kerékpáros munkába járását megkönnyítő fejlesztéseikért – pl. kerékpáros parkoló, zuhanyzó – és intézkedéseikért a K&H egyedüli pénzintézetként szerezte meg az elismerést 2014-ben.

→ Golden World Award

A 80 országban jelenlévő Nemzetközi PR Szövetség 2014-es Golden World Award versenyén egyedüli magyarként nyert díjat a K&H gyógyvarázs mesedoktorok programja. A Golden World Award díjat 24 éve kapják a legkiválóbb, világszinten is példa értékű public relations programok. A 2014-es pályázatra összesen 415 nevezés érkezett a világ minden tájáról, az egészségügyi kategóriában 9 program került short listre, amelyek közül a K&H gyógyvarázs mesedoktorok programot díjazták.

→ CSR Best Practice

Nívós elismerésben részesült a K&H Csoport társadalmi felelősségvállalási tevékenysége: a Bank egyike annak a 6 vállalatnak, amelyek elnyerték a Magyar PR Szövetség CSR Best Practice 2014 kitüntetését. A hivatalos indoklás szerint a K&H Csoport felelős gondolkodása kiemelkedő a hazai vállalatok tekintetében, hiszen hasznosítható, jó gyakorlatokat alkalmaz, amelyek közül az egyik legfigyelemreméltóbb és az egész társadalmat megmozgató a K&H gyógyvarázs program.

→ Sándor Imre PR fődíj

A Magyar Public Relations Szövetség által meghirdetett pályázaton, kommunikációs kampány kategóriában Sándor Imre PR fődíjat nyert a K&H Csoport a K&H Vigyázz, Kész, Pénz! általános iskolásoknak szervezett pénzügyi vetélkedővel. Az idén harmadik alkalommal meghirdetett pályázat díjával a legjobb ügynökségi és vállalati hírnévmenedzsment munkákat és kampányokat ismerik el. A szakmai zsűri hét szempont szerint értékelte a pályázatokat, melyek közül kiemelt figyelmet fordított minden esetben a választott stratégiára, annak gyakorlati megvalósítására és a kommunikációs eszközök használatára, minőségére.

→ EFFIE

2013 júniusi személyi kölcsön kampányával a K&H Csoport bronz díjat nyert a 2014-es EFFIE reklámhatékonysági versenyen, a magyar marketingkommunikációs szakma Oscarján. A 13 éves EFFIE-díj a reklám és kommunikációs szakma egyik legkiemelkedőbb elismerése világszerte, az egyetlen olyan szakmai megmérettetés, amely együtt kezeli a kreativitást az üzleti, marketing- és reklámcélok sikeres megvalósításával. A 2014-es elismerés a K&H Csoport a kilencedik EFFIE-díja.



→ GRI – G3 index

FI- A fenntarthatósági irányelvek című kiadványban található

FJ- A fenntarthatósági jelentés 2014 című kiadványban található

GRI Indikátor	rövidített leírás	
1	stratégia és analízis	
1.1	nyilatkozat arról, hogy a fenntarthatóság miért fontos a szervezet és stratégia számára	FI 3, FJ 4
1.2	a kulcsfontosságú hatások. Kockázatok és lehetőségek bemutatása	FI 3
2.	szervezeti profil	
2.1	a szervezet neve	FI 4, FJ 6
2.2	elsődleges márkák, termékek és/vagy szolgáltatások	FJ 11
2.3	a szervezet működési szerkezete, ide értve a főbb részlegeket, működő cégeket, leányvállalatokat és vegyes vállalatokat	FJ 6
2.4	a szervezet központjának helyszíne	FI 12, FJ 2
2.5	azoknak az országoknak a száma, amelyekben a vállalat működik, valamint nevük is, ahol a szervezetnek a legjelentősebb egységei vannak, vagy amelyek különösen fontosak a jelentésben bemutatott fenntarthatósági kérdések szempontjából	FI 4
2.6	a tulajdon természete és jogi formája	FI 4
2.8	a jelentéstevő szervezet mérete: alkalmazottak száma; nettó árbevétel; a teljes tőkésítés tartozásokra és részesedésekre lebontva; gyártott termékek mennyisége vagy szolgáltatások mértéke.	FJ 24,29
2.9	a szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt változások.	FJ 6
2.10	a jelentéstételi időszak alatt kapott kitüntetések és díjak	FJ 30
3	a jelentés paraméterei	
3.1	a jelentéstételi időszak meghatározása (pl. pénzügyi/naptári év), amelyre az információk vonatkoznak	FJ 4
3.2	a legutóbbi jelentés dátuma (ha volt ilyen)	FJ 4
3.3	a jelentéstételi ciklus meghatározása (éve, kétéves, stb.)	FJ 4
3.4	elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel vagy a jelentés tartalmával kapcsolatban	FJ 2, FI 12
3.5	azon folyamat bemutatása, amely során a jelentés tartalmának meghatározása történt	FJ 4
3.6	a jelentés határa (pl.: országok, divíziók, bérbe adott létesítmények, vegyes vállalatok, beszállítók)	FJ 6
3.12	GRI tartalmi index	FJ 32

GRI Indikátor	rövidített leírás	
4	irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek	
4.1	a szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	FJ 6
4.4	milyen mechanizmusok léteznek arra, hogy a részvényesek és alkalmazottak javaslatokat tegyenek, vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára	FJ 6, 21
4.6	azok a legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetlenségek elkerülése	FI 7
4.8	belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról és egyéb alapelveiről, amelyek a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítmény, vagy azok megvalósítási fokának megítéléséhez fontosak	FI 6, FJ 4
4.9	melyek azok az eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű irányító testülete felügyeli azt, hogy hogyan azonosítják és menedzselik a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményt, beleértve a releváns kockázatok és lehetőségek kezelését, valamint a nemzetközileg elfogadott normák, viselkedési kódok és alapelvek figyelembe vételét és betartását	FI 7, FJ 8
4.10	melyek azok a folyamatok és eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű vezetése saját teljesítményét értékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre	FI 6, FJ 8
4.11	annak bemutatása, hogy az elővigyázatosság elve hogyan érvényesül a szervezet keretein belül	FI 9
4.12	azon külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti vagy társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja vagy támogatója	FI 11, FJ 6
4.13	tagság egyesületekben (pl. szakmai/ágazati egyesületek) és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	FI 11, FJ 6
4.14	azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet bármilyen formájú párbeszédet folytat	FI 5, FJ 7
4.15	az érintettek kiválasztásának módja és alapelvei	FI 4
4.16	az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása	FI 4
4.17	kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merülnek fel	FI 4



GRI Indikátor	rövidített leírás	
5.	vezetési szemlélet és teljesítmény indikátorok	
EC	gazdasági teljesítmény indikátorok	
EC1	a keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték, beleértve a bevételeket, működési költségeket, munkavállalói jövedelmet, adományokat és egyéb közösségi befektetéseket, a visszatartott nyereséget, a befektetőknek és az államnak tett kifizetéseket	FJ 16-19, 23, 29
EC8	elsősorban közhasznú céllal megvalósított - kereskedelmi, természetbeni vagy közérdekű kötelezettségvállalás útján végrehajtott, infrastrukturális befektetések és szolgáltatások fejlesztése és hatása	FJ 16-19
EC9	jelentős és közvetlen gazdasági hatások megértése, beleértve a hatások mértékét is.	FJ 11
EN	környezeti teljesítmény indikátorok	
EN3	közvetlen energiafelhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	FJ 14-16
EN5	az energiatakarékossági és az energiahatékonysági intézkedések révén megtakarított energia mennyisége	FJ 14-16
EN6	a megújuló energiaforrások használatára épülő és energia-hatékony termékek és szolgáltatások előállítására irányuló kezdeményezések, valamint az ezek által megtakarított energia	FJ 14-16
EN16	a közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya	FJ 14-16
EN18	az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését célzó kezdeményezések, és az elért kibocsátás csökkenések	FJ 14-16
EN22	az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási módszer szerinti bontásban	FJ 15
EN26	a termékek és szolgáltatások környezeti hatásainak mérséklését célzó kezdeményezések és a hatás mérséklésének mértéke	FI 7, FJ 14-16
EN29	a termékek és más, a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaerő szállításának jelentősebb környezeti hatásai	FI 7
LA	munkaügyi gyakorlat és tisztességes munka	
LA1	a munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, a régiók szerint	FJ 22
LA3	a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíjs alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban	FJ 23
LA6	munkaerő képviselő aránya a hivatalos, vezetők és munkavállalók által közösen működtetett, egészségügyi és biztonsági kérdésekkel foglalkozó bizottságokban, amelyek részt vesznek, és tanácsot adnak a munkahelyi egészség és biztonság programokban	FJ 25

GRI Indikátor	rövidített leírás	
LA7	sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régióként	FJ 24
LA8	oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	FJ 21-22, 25
LA11	a képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	FJ 21-22
LA12	azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	FJ 21-25
LA13	az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása nem, életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás, és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint	FJ 24
HR	emberi jogok	
HR2	azon jelentős beszállítók és alvállalkozók százalékos aránya, akiket emberi jogi szempontból, illetve ilyen irányú tevékenységeiket tekintve átvilágítottak	FJ 27
HR6	olyan helyzetek, amelyekben fennáll a gyermekmunka alkalmazásának kockázata, illetve azok az intézkedések, amelyek a gyermekmunka kiküszöbölését célozzák	Magyarország Alaptörvényének betartásával
HR7	olyan helyzetek, amelyekben jelentős a kényszermunka és kötelező munkavégzés előfordulásának kockázata, illetve azok az intézkedések, amelyek a kényszermunkát és a kötelező munkavégzést kiküszöbölik	Magyarország Alaptörvényének betartásával
S0	társadalom	
S01	a tevékenység által a helyi közösségre gyakorolt hatásokat - ideértve a megjelenést, működést és kivonulást - értékelő és kezelő programok illetve gyakorlatok természete, mértéke és hatékonysága	FJ 9-10, 16-19
S04	korruptációs eseményekkel kapcsolatos válaszlépések	FI 8
PR	termékfelelősség	
PR5	a vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok és eredmények	FJ 9-12

