



Mai mult decât banking

BANCA  TRANSILVANIA®

Raport de sustenabilitate 2019-2020

Cuprins

- 3 #SuntemCeeaCeFacem, Mesajul Directorului General
- 4 Detalii despre Raportul BT în domeniul sustenabilității

1 #ThinkBig: Grupul Financiar BT, liderul pieței în România

- 6 Povestea noastră
- 9 Cifre și realizări cheie în 2019-2020
- 12 Acționarii noștri
- 13 Guvernanța corporativă
- 17 Etică și responsabilitate în afaceri
- 24 Performanță economică
- 25 Premii și afilieri

2 #HumanBanking în contextul COVID-19

- 28 Business: Ce am făcut pentru
continuarea activității
- 29 Echipă: Noua realitate, banking și la
bancă, și acasă
- 30 Linia întâi: Alături de medici și
comunități
- 32 Banking de la distanță: BT, accelerator
de soluții de banking online
- 35 Clienți: Solidari cu clienții noștri

3 #MaiMultDecatBanking: Angajamentul nostru pentru creștere responsabilă

- 39 Manifesto și piloni
- 40 Perspectiva sustenabilității
- 40 Angajamentul nostru pentru un viitor sustenabil.
Cu gândul la ce urmează
- 42 Analiza de materialitate
- 44 Temele materiale
- 47 Comunicarea cu stakeholderii noștri

4 #CrestemRomania Business-ul BT în 2019 – 2020

- 51 Peste 3 milioane de clienți lucrează cu noi
- 53 Finanțăm sustenabil
- 63 Focusul nostru: banking-ul online
- 66 Incluziune și acces la produse și servicii financiare

5 #OameniiDeLaBT

- 69 Echipa noastră
- 71 Politica de remunerare
- 72 Beneficii și dezvoltare profesională
- 77 Diversitate și egalitate de șanse
- 79 Sănătate și securitate în muncă

6 #AfaceriCuSuflet

- 82 Implicare și responsabilitate socială
- 87 Achiziții responsabile

7 #ThinkGreen BT, acționează cu grijă pentru mediu

- 89 Gestionarea deșeurilor
- 90 Consumul de energie
- 91 Emisii

- 93 Indexul de Conținut GRI

#SuntemCeeaCeFacem, Mesajul Directorului General

Stimați acționari, clienți, parteneri și membri ai echipei BT,

Ca lider al pieței bancare și principal finanțator al economiei românești, avem o mare responsabilitate, iar așteptările față de Banca Transilvania sunt pe măsură. Contribuim la creșterea industriei bancare, iar prin Grupul Financiar BT oferim acces la servicii și produse pentru peste 3 milioane de clienți. Știm că performanța non-financiară este la fel de importantă ca și cea financiară, tocmai de aceea creșterea responsabilă este parte din angajamentul nostru. Ca membru responsabil al comunității, ne dorim să susținem în continuare spiritul antreprenorial și să contribuim tot mai mult la dezvoltarea și transformarea mediului economic și de afaceri din România. Prosperitatea este rezultatul creșterii economice și al inovațiilor digitale și tehnologice, iar această prosperitate trebuie construită cu gândul la viitor.

Călătoria noastră pe drumul sustenabilității a început cu ani în urmă, acțiunile noastre fiind adunate sub umbrela **Think**. De ce Think? Pentru că trebuie să avem mentalitatea potrivită alături de #CURAJ pentru a putea să schimbăm lucrurile. Începând cu 2021 informații despre

progresul nostru vor fi prezentate într-un raport anual, despre oameni, performanță și mediu.

Vă invit să parcurgeți aceste informații despre ceea ce am făcut în 2020, an care va rămâne marcat de debutul pandemiei COVID-19 și în care am rămas alături și solidari cu clienții, investitorii și partenerii noștri de afaceri, iar de-a lungul anului să vedeți progresul nostru. Sunt detalii despre ce facem noi dincolo de banking pentru România, oameni, business și mediu.

Vă mulțumim că susțineți BT în călătoria pentru sustenabilitate pentru că astfel generăm impact pozitiv în economie și societate, iar prin stakeholderi, multiplicăm efectul.

Suntem ceea ce facem. Să facem bine.

Ömer Tetik

Director General Banca Transilvania



Detalii despre Raportul BT în domeniul sustenabilității

Capitol cu capitol, în acest raport veți descoperi detalii despre abordarea noastră dincolo de banking, din perioada 1 ianuarie 2019 – 31 decembrie 2020 și care a fost impactul nostru în economie, societate și mediu.

Raportul oferă informații ce acoperă o serie de indicatori de sustenabilitate specifici, necesari pentru a înțelege dezvoltarea, performanța și impactul activității noastre. Informațiile prezentate pe tot parcursul acestui raport includ aspecte de mediu, sociale și de personal, respectarea drepturilor omului, combaterea corupției și a dării de mită, inclusiv: o descriere succintă a modelului nostru de afaceri, o descriere a politicilor noastre cu privire la aspectele menționate anterior, procedurile de diligență aplicate, rezultatele politicilor, principalele riscuri legate de aceste aspecte care decurg din operațiunile noastre și indicatori-cheie de performanță nefinanciară relevanți pentru activitatea pe care o desfășurăm, și, mai ales, care a fost impactul nostru în economie și societate.

Dorim să prezentăm un raport exhaustiv de sustenabilitate al Grupului Financiar Banca Transilvania, urmărind standardele Global Reporting Initiative (GRI). Raportul este rezultatul unei munci de echipă, a aproape 20 de persoane din cadrul Băncii Transilvania, care acoperă domenii-cheie din activitatea noastră – prin experiență, expertiză și certificare pentru raportare non-financiară conform Standardelor GRI.

- Pentru pregătirea raportului am ținut cont de cerințele Ordinului Ministerului Finanțelor Publice 3.456/2018 și Ordinului Băncii Naționale a României nr. 7/2016. Metodologia este în linie cu

Standardele Inițiativei Globale de Raportare (Global Reporting Initiative Standards), opțiunea „de bază” (Core), iar raportarea s-a desfășurat cu sprijinul echipei de consultanți The CSR Agency.

- La bază stau rezultatele analizei de materialitate desfășurate în noiembrie-decembrie 2020, obținute printr-o analiză internă a impactului economic, social și de mediu al Grupului BT și o etapă de consultare a stakeholderilor noștri – angajați, clienți, acționari, autorități de reglementare, instituții financiare, investitori/analști, furnizori, parteneri de afaceri, organizații non-guvernamentale etc.
- În ansamblul său, Raportul se referă la Banca Transilvania și la subsidiarele reprezentative ale acesteia de pe teritoriul României, dar în ceea ce privește informațiile financiare, acestea au fost prezentate în manieră consolidată la nivelul întregului Grup Financiar BT, din considerente de coerență cu situațiile financiare IFRS.
- Informațiile din raport se referă la următoarele companii din Grupul Financiar BT: Banca Transilvania, BT Mic, BT Leasing, BT Asset Management, BT Capital Partners, BT Direct și Improvement Credit Collection. Acolo unde informațiile prezentate sunt relevante pentru o singură companie a GFBT, acest lucru a fost menționat în secțiunea respectivă.
- Pentru a facilita prezentarea informațiilor numerice, o parte dintre indicatorii prezentați în raport au fost rotunjiți sau convertiți dintr-o unitate de măsură în alta/din euro în lei. De aceea, există posibilitatea ca în anumite situații, între valorile prezentate și cifrele absolute să existe mici diferențe. Factorii de conversie utilizați la transformări au fost menționați pe parcursul raportului, în secțiunile relevante.

Așteptăm cu interes întrebări sau sugestii cu privire la conținutul acestui raport la adresa:

ESGreporting@btrl.ro

Sediul central:

Str. George Barițiu, nr. 8, Cluj-Napoca, România

www.bancatransilvania.ro

Conținut interactiv

www.exempluwebsite.ro : link extern

buton *Cuprins*: link pagina de Cuprins a raportului



Pe parcursul raportului, la începutul fiecărui capitol a fost evidențiată contribuția noastră la atingerea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă.

Lista de Obiective poate fi vizualizată apăsând butonul disponibil pe prima pagină a fiecărui capitol.

Totodată, contribuția la atingerea Obiectivelor a fost prezentată și la nivelul Indexului de Conținut GRI.

Fiecare Obiectiv conține un link care prin accesare redirecționează cititorul către pagina oficială sdgs.un.org.

1. #ThinkBig

Grupul Financiar BT, liderul pieței în România

- Povestea noastră
- Cifre și realizări cheie în 2019-2020
- Acționarii noștri
- Guvernanță corporativă
- Etică și responsabilitate în afaceri
- Performanță economică
- Premii și afilieri

CONSILIERI CLIEŢI



Povestea noastră

Povestea Băncii Transilvania a început acum aproape 30 de ani, la inițiativa unor oameni de afaceri din Cluj. Am transformat provocările întâlnite pe parcurs în oportunități și am crescut pas cu pas alături de mediul de afaceri din România, ghidați de dorința de a face lucrurile bine, cu responsabilitate pentru clienții și partenerii noștri. BT a devenit cea mai mare bancă din Europa de Sud-Est și principalul finanțator al economiei românești.



1993

Banca a fost înființată în Cluj-Napoca, cu un capital de 2 milioane de dolari.

1994

BT își începe activitatea odată cu deschiderea Sucursalei Cluj, cu o echipă de 13 persoane.

1997

Banca Transilvania devine prima bancă listată la Bursa de Valori București.

1999

Prima colaborare cu Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) pentru susținerea IMM-urilor locale.

2001

BERD intră în acționariatul Băncii și devine acționariat semnificativ (15%).

2003

Banca Transilvania se consolidează ca grup financiar (Grupul Financiar Banca Transilvania); are loc prima reinventare a BT și extinderea la nivel național, de la 40 la 500 de agenții.

2008

A doua reinventare a BT; Banca își adaptează modelul de business la criza financiară internațională.

2012

BT intră în top 3 jucători la nivel național, în funcție de active.

2015-2016

A treia reinventare a BT: achiziția și integrarea Volksbank România.

2016

BT devine a doua bancă de pe piața din România.

2017-2018

Are loc achiziția și integrarea Bancpost.

2018

BT devine cea mai mare bancă din România.

2020

A patra reinventare BT: adaptarea modelului de business la provocările aduse de contextul COVID-19.

Misiune

Misiunea noastră este să susținem mediul de afaceri și comunitățile oriunde și oricând, online și prin intermediul rețelei teritoriale, oferindu-le experiențe pozitive și ajutându-i să își transforme visele în realitate.

Viziune

Ne dorim să avem un impact puternic și să contribuim la dezvoltarea sustenabilă a României, prin finanțare și banking responsabil, iar toate acestea nu pot fi realizate fără un set de valori puternice, adânc înrădăcinate în cultura și tradiția BT:

- Respect**
știm că totul începe și merge înainte cu respectul față de oameni și aspirațiile lor
- Curaj**
mergem mereu mai departe, indiferent de obstacolele pe care le întâlnim pe parcurs
- Responsabilitate**
ca lider al sistemului bancar, cunoaștem foarte bine rolul pe care îl avem în relația cu clienții, acționarii și societatea românească în ansamblul ei
- Bancă prietenoasă**
suntem deschiși și onești cu toți partenerii noștri, conștienți că banking-ul merge mai bine cu zâmBT

Grupul Financiar Banca Transilvania (în continuare „Grupul” sau „GFBT”) cuprinde Banca Transilvania S.A. și subsidiarele acesteia cu sediul în România și în Republica Moldova.

Principalele domenii de activitate ale Grupului sunt: bancar, Banca Transilvania S.A. (în continuare „Banca” sau „BT”) și Victoriabank S.A., leasing și credite de consum și microfinanțare, BT Leasing Transilvania IFN S.A., BT Direct IFN S.A, BT Microfinanțare IFN S.A. și BT Leasing MD S.R.L., și managementul activelor, BT Asset Management S.A.I. S.A. și servicii de investiții financiare, BT Capital Partners S.A. De asemenea, Banca deține controlul în cinci fonduri de investiții pe care le și consolidează.

Structura GFBT

Companie	Prezentă în	Inclusă în raportul de sustenabilitate	Motivul neincluserii
Banca Transilvania S.A.	România	✓	-
BT Microfinanțare IFN S.A.	România	✓	-
BT Leasing Transilvania IFN S.A.	România	✓	-
BT Direct IFN S.A.	România	✓	-
BT Asset Management S.A.I. S.A.	România	✓	-
BT Capital Partners S.A.	România	✓	-
Improvement Credit Collection S.R.L.	România	✓	-
BT Building S.R.L.	România	*	activitate nesemnificativă
BT Solution Agent de Asigurare S.R.L.	România	*	activitate nesemnificativă
BT Asiom Agent de Asigurare S.R.L.	România	*	activitate nesemnificativă
BT Safe Agent de Asigurare S.R.L.	România	*	activitate nesemnificativă
BT Intermedieri Agent de Asigurare S.R.L.	România	*	activitate nesemnificativă

Timesafe S.R.L.	România	*	activitate nesemnificativă
BT Pensii SAFPF	România	*	activitate nesemnificativă
BT Investment	România	*	activitate nesemnificativă
VB Investment Holding	Olanda	*	activitate nesemnificativă
Victoriabank S.A.	Moldova	*	Desfășoară activitate în Republica Moldova (stat terț UE) și se supune unor reglementări legislative diferite în privința raportării nefinanciare
BT Leasing MD S.R.L.	Moldova	*	Desfășoară activitate în Republica Moldova (stat terț UE) și se supune unor reglementări legislative diferite în privința raportării nefinanciare

Informații detaliate despre activitatea filialelor GFBT pot fi consultate accesând Raportul Consiliului de Administrație al Băncii Transilvania 2019 , la paginile 15-18, și Raportul Consiliului de Administrație al Băncii Transilvania 2020 , la paginile 33-36.

*au fost incluse doar în prezentarea informațiilor financiare

Banca Transilvania

Banca Transilvania S.A. este o societate pe acțiuni, înregistrată în România, listată la Bursa de Valori București. Banca și-a început activitatea ca societate bancară în 1993, fiind autorizată de către Banca Națională a României („BNR”) să desfășoare activități în domeniul bancar. Banca și-a început activitatea în 1994 și serviciile desfășurate de aceasta se referă la activități bancare pentru persoane juridice și persoane fizice.

La finalul anului 2020, Banca își desfășura activitatea printr-o rețea de 509 agenții (508 în România, 1 în Italia), deservind mai mult de 3.000.000 de clienți persoane fizice, microîntreprinderi, întreprinderi mici și mijlocii și clienți corporativi medii și mari.

■ 2019 ■ 2020

Agenții
509 | 509

ATM-uri
>1.600 | >1.738

POS-uri
>59.800 | >72.000

Terminale e-Commerce
>1.200 | >2.300

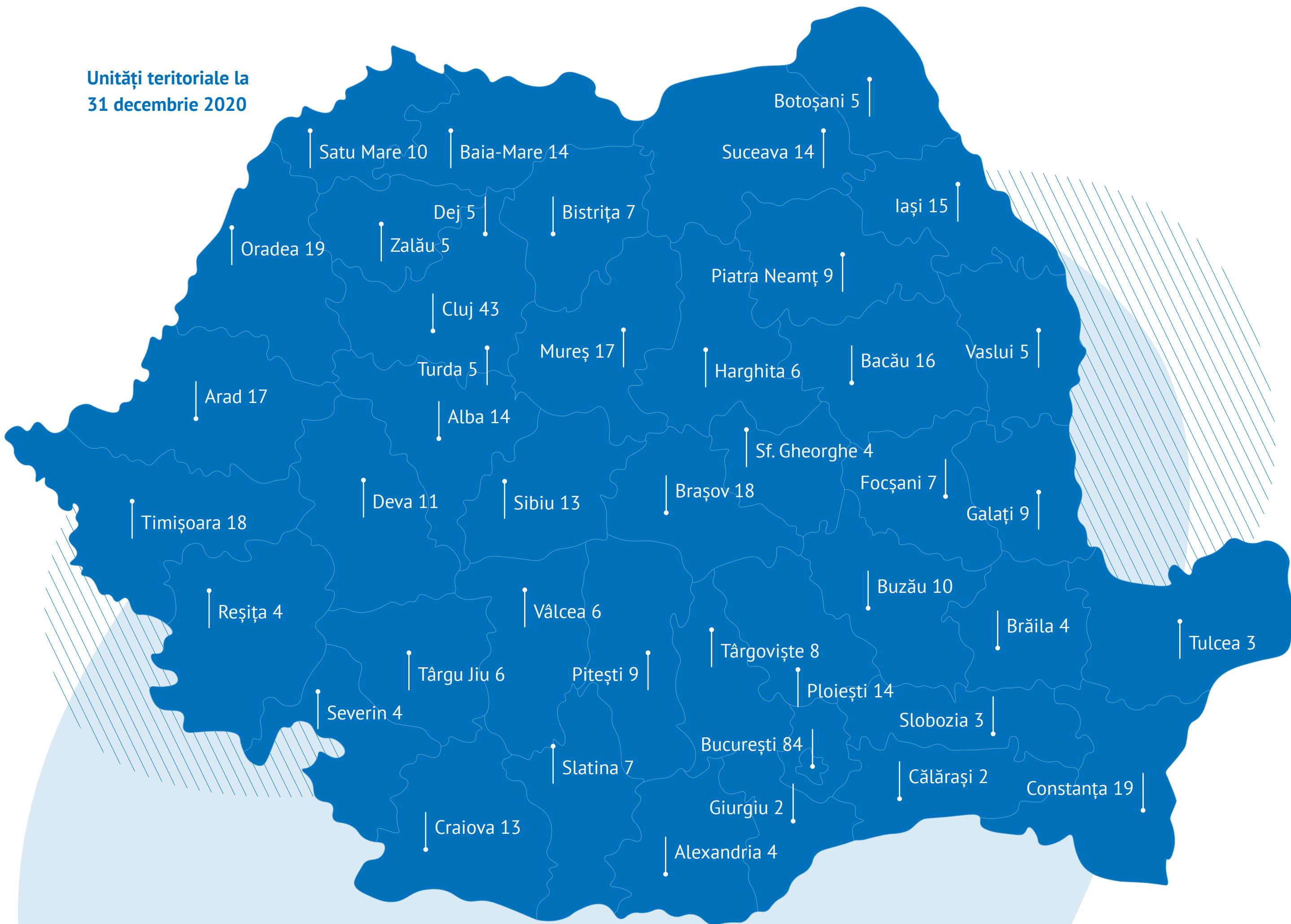
Carduri
>4,1 mil. | >4,3 mil.

Clienți BT Pay & alte wallet-uri
>550.000 | >1,1 mil.

Utilizatori Internet & Mobile Banking
>1 mil. | >1,3 mil.

Bancomate multifuncționale
498 | 542

Unități teritoriale la
31 decembrie 2020



Cifre și realizări cheie în 2019-2020

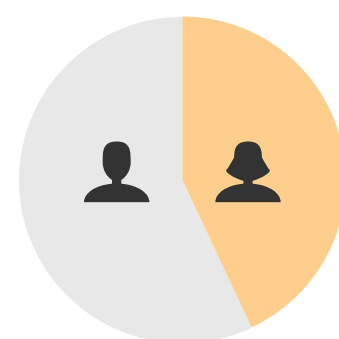
#ThinkBig

509

unități teritoriale

42,9%

proporția **femeilor** din
Comitetul Conducătorilor



10/10

rating maxim obținut la evaluarea
comunicării cu investitorii prin
metodologia **Vektor**

441 mil. \$

valoarea brandului BT în 2020,
conform Brand Finance

#HumanBanking în 2020

am lansat

>20

de facilități de
banking online

am menținut
ritmul recrutărilor:

~70

de **joburi noi/lună**

am fost prima bancă care a
anunțat **măsuri de susținere**
a **clienților afectați**

am lansat **7 campanii** pentru
susținerea și promovarea
antreprenorilor locali



am susținut

>38

de **spitale**

am donat

>2 mil. €

pentru **campanii de susținere** a
medicilor și populației vulnerabile
afectate de pandemia de coronavirus



500.000

de clienți persoane fizice au
făcut **prima tranzacție cu cardul**

>70.000

de carduri au fost **livrate**
clienților acasă

1.700

de conturi de capital au
fost deschise **online** de
clienții persoane juridice

>41.000

de clienți au beneficiat de
amânarea ratelor

41%

din companiile
din programul IMM
Invest au ales BT

Cifre și realizări cheie în 2019-2020

#CrestemRomania

■ clienți persoane fizice



clienți persoane fizice:

2019

>2,9 mil.

2020

>3 mil.

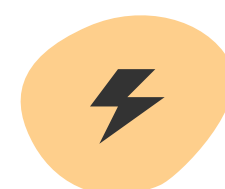


4,39 mil.

de carduri în portofoliu la
finalul anului 2020

1,7 mil.

clienți unici digitalizați
în 2020



BT

Începând cu 2020, oferim
clienților posibilitatea de a accesa
credite imobiliare/ipotecare verzi
pentru achiziția de imobile cu
performanță energetică superioară

Credite verzi pentru persoane fizice
în parteneriat cu BERD pentru
achiziția de proprietăți sau bunuri cu
performanță energetică superioară:

2019

1.346

credite în portofoliu

2020

1.226

credite în portofoliu

■ clienți persoane juridice



clienți persoane juridice:

2019

>327.000

2020

>358.000

2019

37.223

2020

33.607

clienți care au beneficiat de
facilitatea **Contul primul an
gratuit**, oferită antreprenorilor
aflați la început de drum



59%

din valoarea finanțărilor acordate
companiilor ce au ca obiect de
activitate producția de energie
electrică, au reprezentat **finanțări
pentru proiecte de energie
regenerabilă**

78,09% și
77,31%

ponderea **împrumuturilor cu
risc de mediu și social scăzut**, în
numărul total de împrumuturi
din 2019 și 2020

~364 mil. lei

valoarea finanțărilor acordate proiectelor
imobiliare cu **certificare energetică BREEAM**

BT Mic

2020

43%

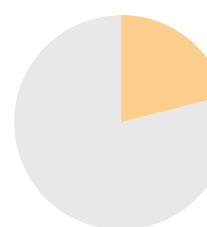
din clienții BT Mic
au asociați
majoritari femei



2020

21%

din clienții BT Mic
au administrator cu
vârsta sub 30 de ani



■ finanțări în domeniul medical

~107 mil. lei

valoarea totală a finanțărilor

20%

creșterea valorii creditelor noi
acordate în 2020 de **Divizia
pentru medici**, comparativ cu 2019

97 mil. lei

acordate **medicilor** prin programul
IMM Invest

Cifre și realizări cheie în 2019-2020

#OameniiDeLaBT



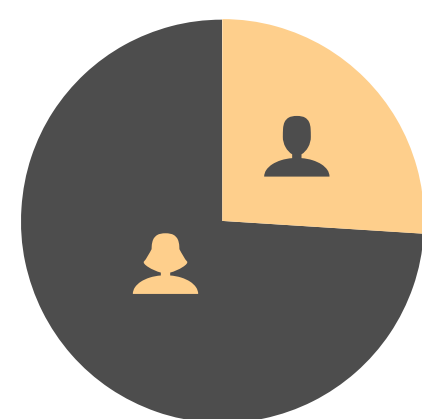
angajați:

2019

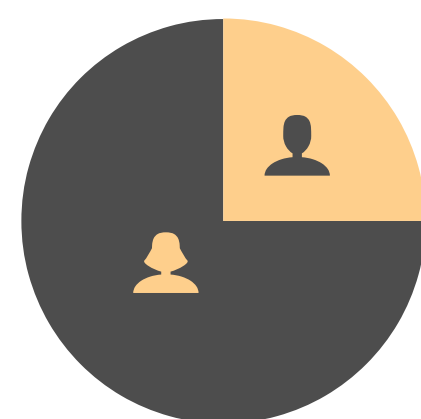
9.240

2020

9.623



26,16%
bărbați
73,84%
femei



25,24%
bărbați
74,76%
femei

~16

ore de training
oferite în medie
fiecărui angajat

Am dezvoltat și
implementat în 2020
**Politica privind egalitatea
de șanse și tratament
între femei și bărbați**

#AfaceriCuSuflet



valoarea totală a bugetului de
investiții comunitare:

2019

25 mil. lei

2020

24 mil. lei

proiecte susținute:

2019

154

2020

105

2019

94,2%

din totalul cheltuielilor cu
furnizorii au fost făcute cu cei

96,7%

furnizori locali

2020

93,9%

din totalul cheltuielilor cu
furnizorii au fost făcute cu cei

96,3%

furnizori locali

#ThinkGreen



cantitatea de hârtie economisită:

2019

85.880 kg

2020

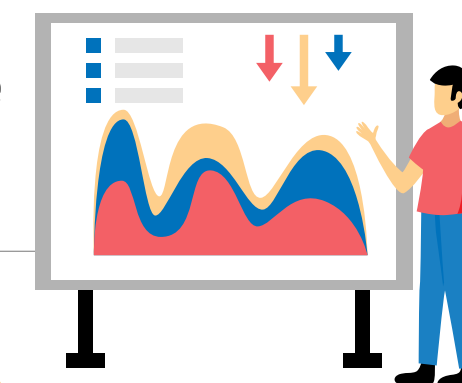
93.580 kg

6,64%

scădere a intensității energetice
în 2020 față de 2019

~16,18%

scădere a cantității de emisii GES
din scopul 1 în 2020 față de 2019

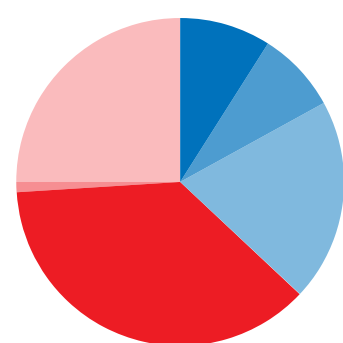


Acționarii noștri

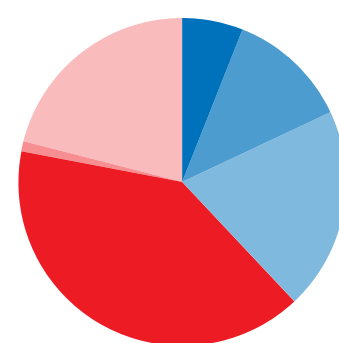
Banca Transilvania este prima bancă din România cotate la Bursa de Valori București, din anul 1997.

Structura acționariatului	2019	2020
● Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare („BERD”)	8,60%	6,87%
● NN Group*	8,12%	10,14%
● Persoane fizice române	19,79%	20,47%
● Societăți comerciale românești	37,36%	40,10%
● Persoane fizice străine	1,06%	1,09%
● Societăți comerciale străine	25,07%	21,33%
Total	100,00%	100,00%

*NN Group N.V. și fondurile de pensii administrate de NN Pensii SAFPAP S.A. și NN Asigurări de Viață S.A.



2019



2020

În structura acționariatului Băncii, nu există autorități guvernamentale. Modul în care comunicăm cu acționarii, precum și informațiile privind desfășurarea Adunărilor Generale ale Acționarilor sunt prezentate pe larg în secțiunea *Comunicarea cu stakeholderii noștri*.

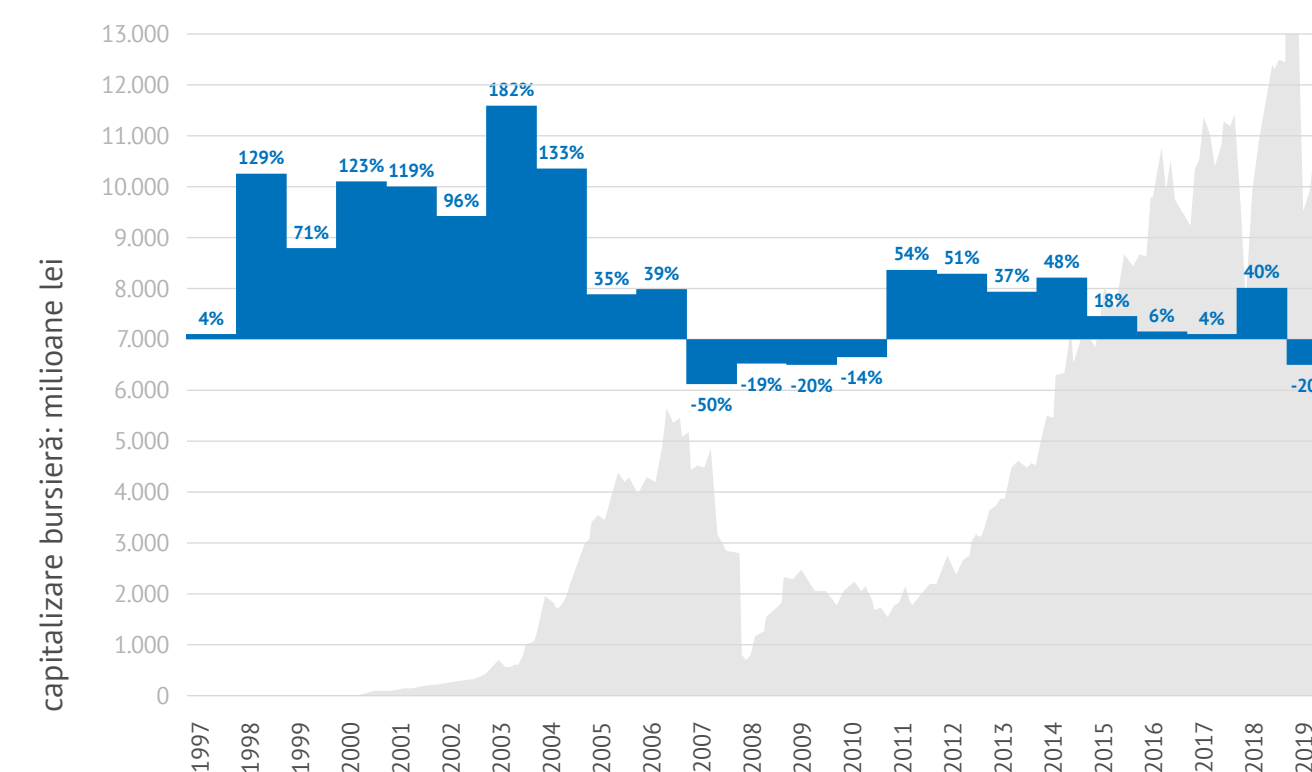
Capitalul social

Capitalul social nominal al Băncii înregistrat la Registrul Comerțului la 31 decembrie 2020 era format din 5.737.699.649 acțiuni ordinare cu valoarea nominală de 1 leu fiecare (la 31 decembrie 2019 era format din 5.215.917.925 acțiuni ordinare cu valoarea nominală de 1 leu fiecare).

În 2019, majorarea capitalului s-a făcut din următoarele surse: prin încorporarea rezervelor constituite din profitul statutar (2018) în valoare de 400.824.754 lei, prin conversia obligațiunilor în acțiuni în sumă de 9.829 lei și 2.602.278 lei din conversia acțiunilor acționarilor la fuziune, care a fost înregistrată la Registrul Comerțului în anul 2019.

În 2020, majorarea capitalului s-a făcut din următoarele surse: prin încorporarea rezervelor constituite din profitul statutar în valoare de 521.609.059 lei, prin conversia obligațiunilor în acțiuni în sumă de 172.655 lei, care a fost înregistrată la Registrul Comerțului în anul 2020.

Valoarea de piață a Băncii a crescut, în medie, cu 49% pe an.



+ Informații detaliate despre structura acționariatului, capitalul social și alți indicatori financiari specifici activității noastre pot fi consultate în Situațiile financiare consolidate și individuale, disponibile pe site-ul BT: 2019 și 2020.

Transparență în relația cu investitorii

În calitate de entitate de interes public, listată la bursă, monitorizăm cu atenție drepturile acționarilor și ne asigurăm că relațiile cu aceștia sunt guvernate de cele mai bune practici. Obiectivele de transparență în relația cu acționarii presupun:

- dezvăluirea corectă a drepturilor acționarilor, în deplină conformitate și în limitele aferente cerințelor minime prevăzute în legislația aplicabilă și în actul constitutiv;
- informarea continuă asupra activității desfășurate, cu gestionarea corectă a informațiilor privilegiate;
- menținerea claselor comune de acțiuni (excluzând orice acțiuni preferențiale fără drept de vot);
- respectarea dreptului la vot în baza principiului o acțiune deținută – un vot;
- monitorizarea drepturilor egale ale acționarilor conform cu prevederile din actul constitutiv;
- menținerea celor mai bune practici de comunicare, inclusiv standardele indicelui Vektor. Acest rating poate fi consultat pe pagina BT de pe site-ul Bursei. Vektor (indicatorul comunicării cu investitorii pentru companiile listate la bursă) este atribuit Băncii de către Asociația pentru Relații cu Investitorii la Bursă din România (ARIR). Acest scor este calculat în baza unei metodologii care include criterii definite în linie cu cele mai bune practici internaționale în acest domeniu. BT a primit rating maxim (10 puncte din 10) la prima ediție a acestui indicator, performanță repetată și în anul 2020.

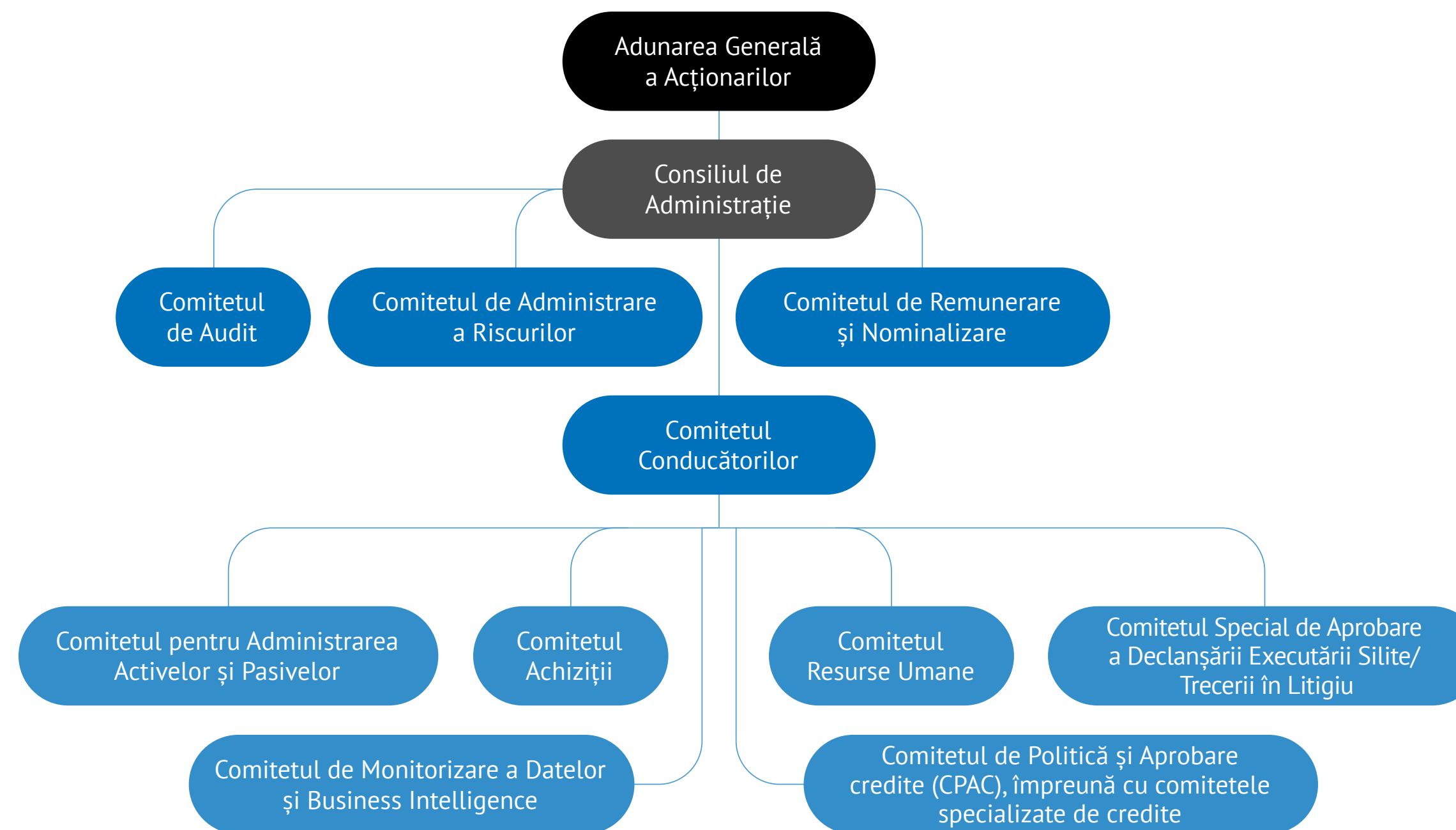
+ Mai multe informații despre relația Băncii cu acționarii/investitorii și comunicarea cu aceștia pot fi consultate în Raportul Consiliului de Administrație al Băncii Transilvania 2019, la paginile 10-11, și Raportul Consiliului de Administrație al Băncii Transilvania 2020, la pagina 27.

Guvernanță corporativă

Pentru noi, guvernanța joacă un rol esențial în creșterea performanței. Este cea care dă o direcție strategică, ajută ca obiectivele să fie atinse, riscurile să fie gestionate adecvat, iar resursele să fie folosite eficient și cu responsabilitate. Este fundamentul modelului nostru de business: sustenabil, cu impact pozitiv.

Cu alte cuvinte, setul de politici, practici și responsabilități ale conducerii companiei reprezintă mecanismele de guvernanță corporativă, care au ca scop oferirea unei direcții strategice și asigurarea că obiectivele propuse vor fi atinse, respectiv asigurarea că riscurile sunt gestionate corespunzător și că resursele companiei sunt utilizate în mod responsabil, având în același timp o conduită corectă față de terți.

Banca Transilvania, în calitate de companie listată la Bursă, aderă și respectă prevederile Codului de Guvernanță Corporativă al Bursei de Valori București , aplicând principiile și recomandările definite de acesta. Nu există în prezent prevederi ale Codului pentru care Banca Transilvania să nu asigure conformitatea.



Adunarea Generală a Acționarilor („AGA”) este autoritatea care asigură conducerea strategică a Băncii, având ca sarcină stabilirea obiectivelor organizaționale strategice și alocarea resurselor necesare îndeplinirii acestora. Adunarea Generală a Acționarilor îi reprezintă pe toți acționarii, iar hotărârile ei, luate în conformitate cu legislația în materie și cu prevederile Actului Constitutiv, sunt obligatorii pentru toți acționarii, inclusiv pentru cei care nu au participat la adunări.

+ Mai multe detalii despre sarcinile și responsabilitățile AGA pot fi consultate în Raportul Consiliului de Administrație al Băncii Transilvania 2019 , la paginile 60-62, și Raportul Consiliului de Administrație al Băncii Transilvania 2020 , la paginile 63-65.

Structura de conducere în Banca Transilvania include organul de conducere cu funcție de supraveghere – Consiliul de Administrație și conducerea executivă superioară – Comitetul Conducătorilor.

Conducerea superioară a Băncii este asigurată de persoanele fizice care sunt împuternicite cu activitatea de conducere curentă a instituției de credit și răspund de modul de îndeplinire a acesteia față de organul de conducere, în baza contractelor de management, reglementărilor BNR relevante, a prevederilor legii 31/1990 și reglementărilor interne.

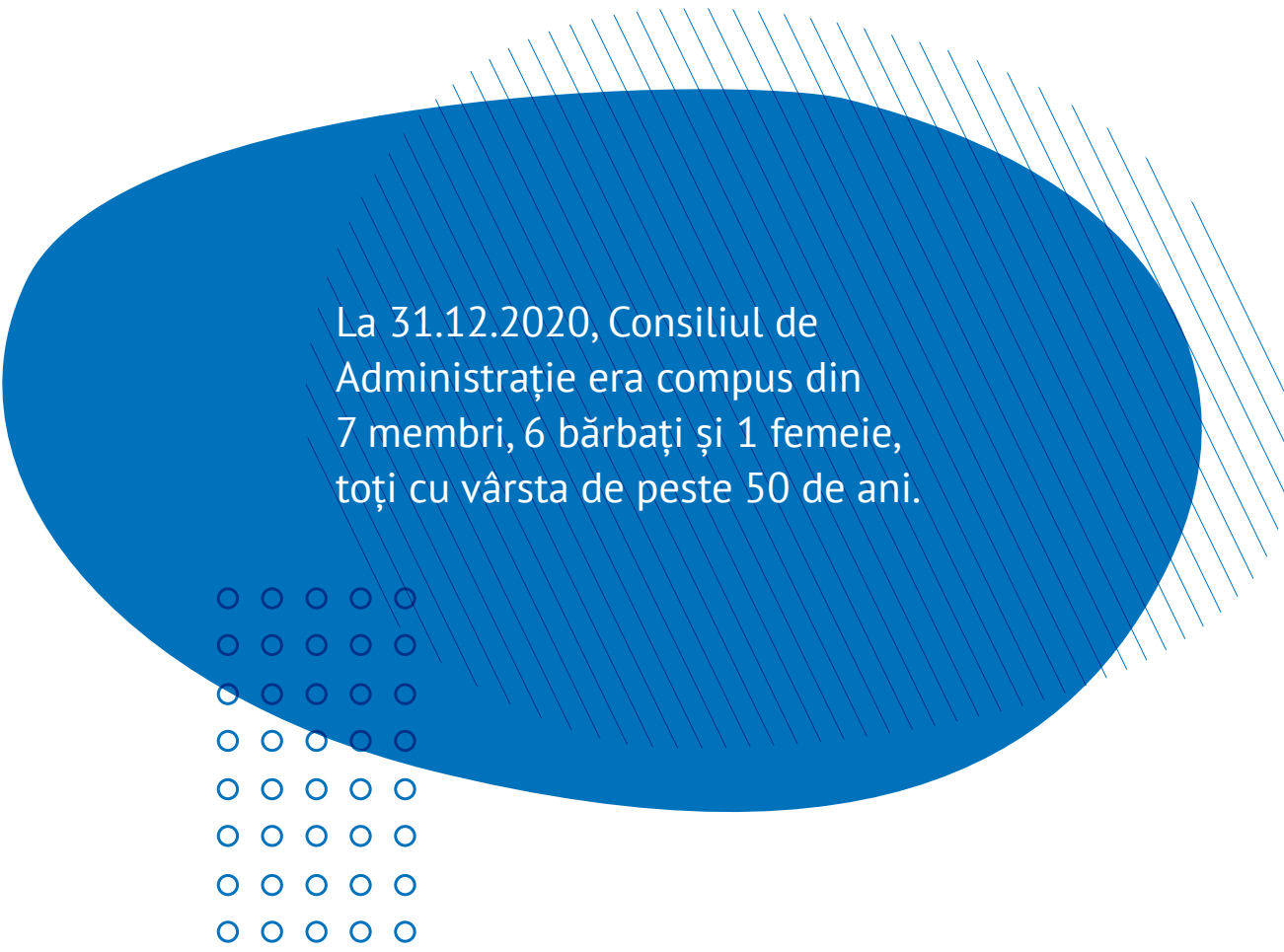
Consiliul de Administrație

Administrația Băncii Transilvania este încredințată de către Adunarea Generală a Acționarilor unui Consiliu de Administrație („CA”) ales pentru câte un mandat cu durata de 4 ani, format din 7 administratori, aleși de către acționari, în cadrul AGA – fie cu ocazia expirării mandatului, fie punctual, în situația existenței unuia sau mai multor posturi vacante. Consiliul de Administrație este, în conformitate cu prevederile reglementărilor specifice emise de către BNR, organul cu funcție de îndrumare, coordonare, supraveghere și control.

În Banca Transilvania, acesta are următoarea structură:

- Președintele Consiliului de Administrație al BT
- Vicepreședintele Consiliului de Administrație al BT
- 5 administratori – membri ai Consiliului de Administrație al Băncii

Criteriile de eligibilitate privind intrarea în Consiliul de Administrație sunt cele prevăzute în legislația specifică (Legea nr. 31/1990 – legea societăților comerciale, OUG nr. 99/2006 și regulamentele specifice ale BNR), precum și cele prevăzute în Actul Constitutiv al Băncii Transilvania.



Consiliul de Administrație se întrunește de regulă o dată pe lună și ori de câte ori este necesar, în prezența a cel puțin jumătate din numărul membrilor din componența sa, și își poate exercita atribuțiunile specifice și prin intermediul unor comitete constituite la nivelul CA și compuse din 2-3 membri pe baza mandatării și cu respectarea cerințelor legale aplicabile acelui for. Comitetele înființate la nivelul Consiliului de Administrație sunt: Comitetul de Audit, Comitetul de Remunerare și Nominalizare, Comitetul de Administrare a Riscurilor.

Componența Consiliului de Administrație la 31.12.2020

Nume Funcție / Tip membru / Naționalitate (cetățenie)
Horia Ciorcilă Președinte / Neexecutiv / Română
Thomas Grasse Vicepreședinte / Neexecutiv independent / Germană
Costel Lionachescu Membru / Neexecutiv independent / Română
Mirela Bordea Membru / Neexecutiv independent / Română
Vasile Pușcaș Membru / Neexecutiv independent / Română
Costel Ceoce Membru / Neexecutiv / Română
Ivo Gueorguiev Membru / Neexecutiv independent / Britanică

Componența Comitetelor CA la 31.12.2020

Numele comitetului	Comitetul de Audit	Comitetul de Administrare al Riscurilor	Comitetul de Remunerare și Nominalizare
Numărul total de membri	3	3	3
Numele membrilor	Ivo Gueorguiev Thomas Grasse Costel Lionachescu	Thomas Grasse Ceocea Costel Ivo Gueorguiev	Vasile Pușcaș Horia Ciorcilă Ivo Gueorguiev
Număr de membri cu rol executiv	0	0	0
Număr de membri independenți	3	2	2
Număr de membri cu rol non-executiv	3	3	3
Număr femei	0	0	0
Număr bărbați	3	3	3
Apartenența la grupuri minoritare (după naționalitate)	2	2	1

Membrii comitetului de audit au competențe de verificare a îndeplinirii reglementărilor interne referitoare la standardele ESG (după caz). Membrii comitetului de administrare a riscurilor au competențe de aliniere a politicilor sănătoase privind administrarea riscurilor, cu standardele ESG. Membrii comitetului de remunerare și nominalizare au competențe de aprobare a politicilor de remunerare și a celor privind nominalizarea, în acord cu standardele ESG.

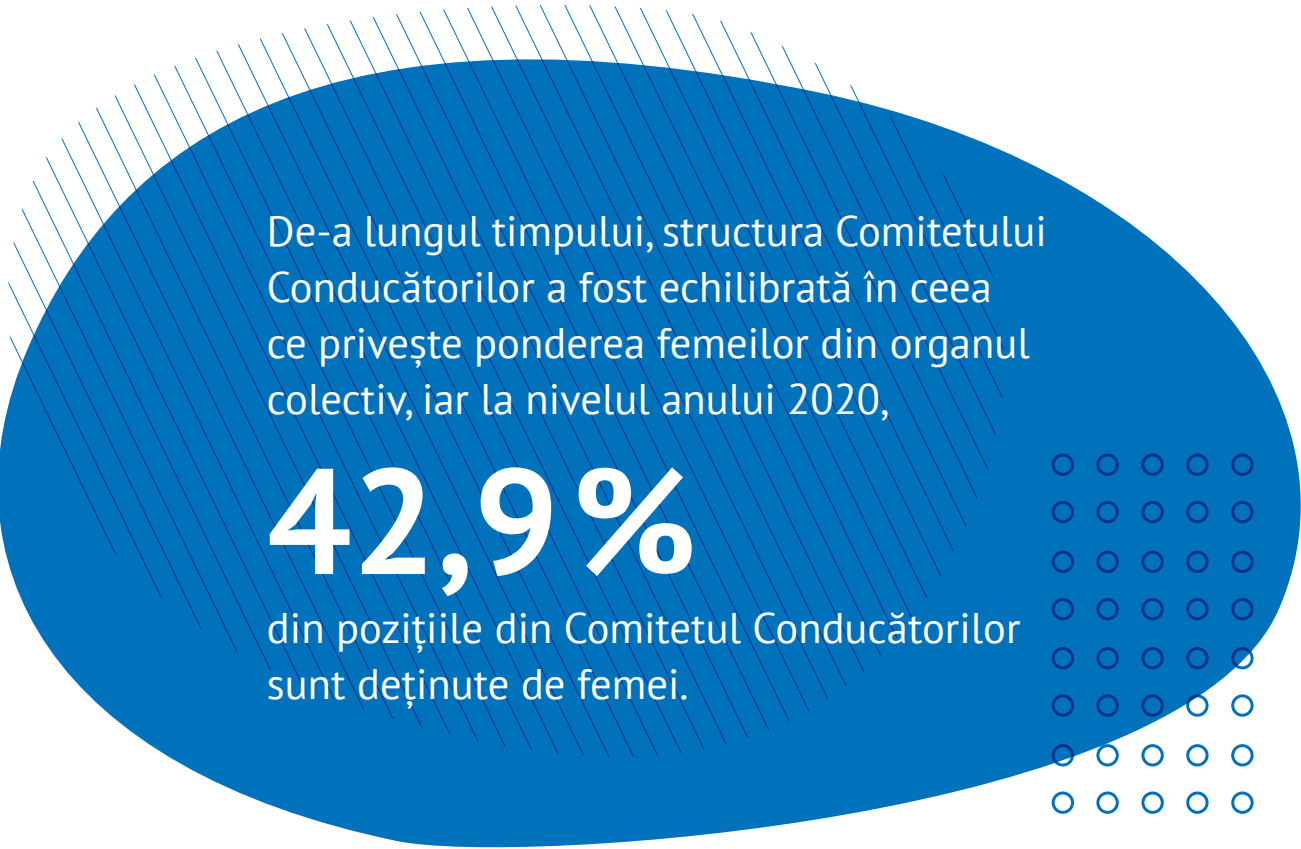
+ Informații detaliate despre responsabilitățile Consiliului de Administrație și ale Comitetelor existente la nivelul Consiliului, pot fi consultate în Raportul Consiliului de Administrație al Băncii Transilvania 2019 , la paginile 63-73, și Raportul Consiliului de Administrație al Băncii Transilvania 2020 , la paginile 65-75.

Comitetul Conducătorilor

Membrii Comitetului Conducătorilor Băncii sunt numiți de către Consiliul de Administrație. Aceștia trebuie să îndeplinească condițiile legale în vigoare, respectiv să fie aprobați de către BNR înainte de începerea exercitării efective a funcției. Comitetul Conducătorilor are în responsabilitatea sa atribuții de organizare și conducere a activității Băncii. Regulile și procedurile Comitetului Conducătorilor sunt aprobate de Consiliul de Administrație.

Structura Comitetului Conducătorilor la 31.12.2020, în funcție de gen și vârstă

Comitetul Conducătorilor	Femei		Bărbați		Total vârstă	
	nr.	%	nr.	%	nr.	%
30-50 ani	1	14,3	3	42,9	4	57,1
>50 ani	2	28,6	1	14,3%	3	42,9
Total gen	3	42,9	4	57,1%	7	100.0



Comitetul Conducătorilor analizează, avizează, aprobă sau înaintează spre aprobarea Consiliului de Administrație următoarele: reglementările interne, rapoartele privind monitorizarea costurilor, proiectul bugetului de venituri și cheltuieli, proiectul programului de investiții, bilanțul, contul de profit și pierdere, raportul asupra activității Băncii.

+ Informații detaliate privind responsabilitățile Comitetului Conducătorilor și ale Comitetelor menționate pot fi consultate în Raportul Consiliului de Administrație al Băncii Transilvania 2019 , la paginile 74-77, și Raportul Consiliului de Administrație al Băncii Transilvania 2020 , la paginile 76-78.

Componența Comitetului Conducătorilor la 31.12.2020

Nume
Funcție / Tip membru / Naționalitate (cetățenie)
Ömer Tetik
Director General / Executiv / Română
Luminița Runcan
Director General Adjunct / Executiv / Română
George Călinescu
Director General Adjunct / Executiv / Română
Leontin Toderici
Director General Adjunct / Executiv / Română
Mihaela Nădășan
Director General Adjunct / Executiv / Română
Gabriela Nistor
Director General Adjunct / Executiv / Română
Tiberiu Moisă
Director General Adjunct / Executiv / Română



Evaluarea adecvării membrilor organului de conducere

Politica privind evaluarea adecvării membrilor organului de conducere al Băncii Transilvania are drept scop reglementarea principiilor care guvernează modalitatea de evaluare a caracterului adecvat al membrilor organului de conducere al Băncii, atât dintr-o perspectivă individuală, raportat la fiecare persoană avută în vedere, cât și la nivel colectiv prin evaluarea întregului organ de conducere. Politica reglementează modalitatea de desfășurare a procesului de evaluare, respectiv criteriile de selecție și evaluare avute în vedere, acestea din urmă fiind împărțite în criterii privind competența profesională, reputația și guvernanta. Comitetul de Remunerare este organul intern cu atribuții în direcția evaluării anuale a cunoștințelor, competențelor și experienței organului de conducere. Acesta evaluează adecvarea membrilor organului de conducere anterior numirii acestora în funcție.

În vederea realizării evaluării adecvării membrilor organului de conducere, avem în vedere următoarele:

- colectarea informațiilor necesare privind caracterul adecvat al persoanelor evaluate, inclusiv reputația, integritatea, onestitatea și voința independentă a acesteia, prin diferite canale și instrumente, cum ar fi diplome și certificări, scrisori de recomandare, curriculum vitae, interviuri, chestionare etc.;
- solicitarea persoanei evaluate:
 - să ateste că toate informațiile oferite sunt corecte și să probeze în mod corespunzător validitatea acestor informații, dacă este cazul;
 - să declare orice posibil conflict de interese, fie el existent sau potențial.
- validarea în măsura posibilităților a corectitudinii informațiilor oferite de către persoana evaluată;
- evaluarea în cadrul Comitetului de Remunerare și Nominalizare a rezultatelor evaluării adecvării membrilor organului de conducere;
- adoptarea tuturor măsurilor corective necesare în vederea asigurării adecvării membrilor organelor de conducere, în situațiile în care astfel de măsuri se impun (de exemplu: ajustarea responsabilităților membrilor, înlocuirea acestora, recrutarea de membri suplimentari, adoptarea unor soluții în vederea moderării conflictelor de interese, pregătirea suplimentară a organului de conducere, fie a membrilor săi la nivel individual, fie la nivel colectiv).

Comitetul de Remunerare și Nominalizare se va ocupa de evaluarea adecvării organului de conducere în mod continuu și va întocmi un raport anual cu privire la rezultatele acestei evaluări pe care îl va comunica Consiliului de Administrație, iar sumarul rezultatelor este prezentat în cadrul Raportului anual al administratorilor.

În situația apariției oricăror evenimente care pot afecta în mod potențial cerințele de adecvare privind cunoștințele, aptitudinile sau experiența unui membru al organului de conducere, respectiv reputația, onestitatea și integritatea acestuia, sau voința sa independentă și timpul dedicat funcției exercitate, Comitetul poate proceda la o nouă evaluare a adecvării respectivului membru al organului de conducere, cât și la o nouă evaluare a adecvării la nivel colectiv a organului de conducere din care face parte acesta, dacă se consideră necesar.

În vederea realizării evaluării de adecvare, Comitetul ia în considerare și aspecte privind diversitatea organului de conducere, astfel încât să fie asigurat un echilibru din punct de vedere al trecutului educațional și profesional al membrilor organului de conducere, al vârstei, sexului și al provenienței geografice a acestora, cu o importanță deosebită acordată reprezentării ambelor genuri, atât masculin cât și feminin.

Membrii organului de conducere BT pot să fie cetățeni români sau străini, în orice proporție, care:

(i) **la nivel individual:**

- trebuie să dispună de o bună reputație, cunoștințe, aptitudini și de experiență adecvată naturii, extinderii și complexității activității BT și responsabilităților încredințate, în conformitate cu criteriile stabilite mai jos, și trebuie să aibă o voință indepedentă și timp suficient dedicat exercitării funcției, să își fi desfășurat activitatea profesională anterioară în conformitate cu regulile unei practici prudente și sănătoase și trebuie să aibă și să susțină capacitatea de a-și desfășura activitatea în interesul Băncii Transilvania, în conformitate cu regulile unei practici bancare prudente și sănătoase;

- trebuie să fie aprobați de către BNR înainte de începerea exercitării responsabilităților, în conformitate cu cerințele Regulamentului BNR nr. 6/2008 (în prezent, în conformitate cu cerințele Regulamentului BNR nr. 12/2020) privind începerea activității și modificările în situația instituțiilor de credit, persoane juridice române, și a sucursalelor din Romania ale instituțiilor de credit din state terțe;
- trebuie să exercite efectiv responsabilitățile de administrare ce le revin.

(ii) **la nivel colectiv** trebuie să dispună de calificare și competență adecvate, în conformitate cu criteriile stabilite mai jos, pentru a fi în măsură să se pronunțe în deplină cunoștință de cauză cu privire la toate aspectele legate de activitatea desfășurată de Bancă, asupra cărora trebuie să decidă potrivit competențelor lor.

Organul de conducere, în ansamblul său, trebuie să fie considerat ca fiind suficient de adecvat, iar criteriile care se vor avea în vedere în cadrul procesului de selecție și de evaluare a adecvării sunt:

- criterii privind competența profesională;
- criterii privind reputația (precum Îndeplinirea standardelor profesionale și Situația economică adecvată);
- criterii privind guvernanta (cum ar fi timpul suficient pentru exercitarea atribuțiilor și Evaluarea gradului de independență, a onestității și integrității).

În cadrul ședințelor sale, Comitetul de Remunerare și Nominalizare a analizat și s-a asigurat că principiile generale și politicile de nominalizare a personalului corespund cu strategia de afaceri, obiectivele, valorile și interesele pe termen lung ale Băncii Transilvania, sens în care a evaluat cunoștințele, competențele și experiența fiecărui membru al organului de conducere și al organului de conducere în ansamblul său și a raportat organului de conducere în funcția sa de supraveghere în mod corespunzător rezultatele obținute. În cadrul procesului de evaluare a adecvării, au fost luate în considerare și cunoștințele referitoare la principiile și practicile solide de ESG.

Promovarea diversității în cadrul structurilor de conducere

În vederea realizării unei dezvoltări durabile și echilibrate, creșterea diversității la nivelul organului de conducere reprezintă un element esențial în sprijinirea atingerii obiectivelor noastre strategice. În proiectarea structurii organului de conducere, având în vedere considerentele privind diversitatea, au fost avute în vedere inclusiv, dar fără a se limita la, criterii de gen, vârstă, profile culturale și educaționale, etnie, experiență profesională, abilități, cunoștințe precum și vechimea în muncă. Toate numirile în cadrul organului de conducere se bazează pe meritocrație, iar candidații sunt luați în considerare pe baza unor criterii obiective, ținând seama de beneficiile diversității acestui organ.

Deși diversitatea și varietatea de experiențe și puncte de vedere reprezentate în organul de conducere ar trebui să fie întotdeauna luate în considerare, un candidat nu ar trebui să fie nici ales și nici exclus, exclusiv sau în mare parte, pe motiv de rasă, culoare, sex, origine națională sau orientare sexuală. În selectarea unui candidat, Comitetul de Remunerare și Nominalizare evaluează cu prioritate abilitățile, experiența națională și internațională sau profilul cultural care ar completa organul de conducere existent, recunoscând faptul că activitățile și operațiunile Băncii sunt diverse și de natură națională cu impact global. Considerăm că un posibil membru eligibil al organului de conducere trebuie să fie capabil să lucreze într-un mod colegial cu persoane din medii educaționale, culturale și de afaceri diverse și trebuie să aibă competențe care completează atributele membrilor existenți.

Etică și responsabilitate în afaceri

Suntem unul din cele mai importante branduri românești, evaluat de Brand Finance la 441 milioane de dolari, +creștere de 19% față de 2020. Aceasta înseamnă și o mare responsabilitate: să păstrăm încrederea pe care ne-au acordat-o cei peste 3,2 milioane de clienți, acționarii, partenerii noștri și societatea românească.

Creșterea BT are la bază mecanisme puternice, bazate pe principii etice solide, care ghidează acțiunile întregii echipe în relația cu toți stakeholderii noștri.

Setul de principii fundamentale pe care angajații trebuie să le respecte în relațiile cu stakeholderii Băncii sunt definite în Codul de Etică și Conduită, care are rolul de a îndruma angajații în activitatea zilnică. Codul nu prezintă un set complet de reguli sau indicații privind conduita și nu furnizează soluții pentru fiecare situație în parte, acestea făcând obiectul Politicilor interne specifice, care detaliază și oferă îndrumare în direcții specifice.

Principii fundamentale:

- integritatea morală
- imparțialitatea, nediscriminarea și evitarea denigrării
- profesionalismul și transparența
- respectarea prevederilor legislației în vigoare
- confidențialitatea și secretul profesional
- prevenirea și combaterea faptelor de corupție, spălare de bani și finanțarea actelor de terorism
- exercitarea unei activități prudente
- responsabilitatea socială
- protecția reputației Băncii Transilvania și a subsidiarelor sale
- evitarea conflictului de interese

Combaterea corupției și a spălării banilor

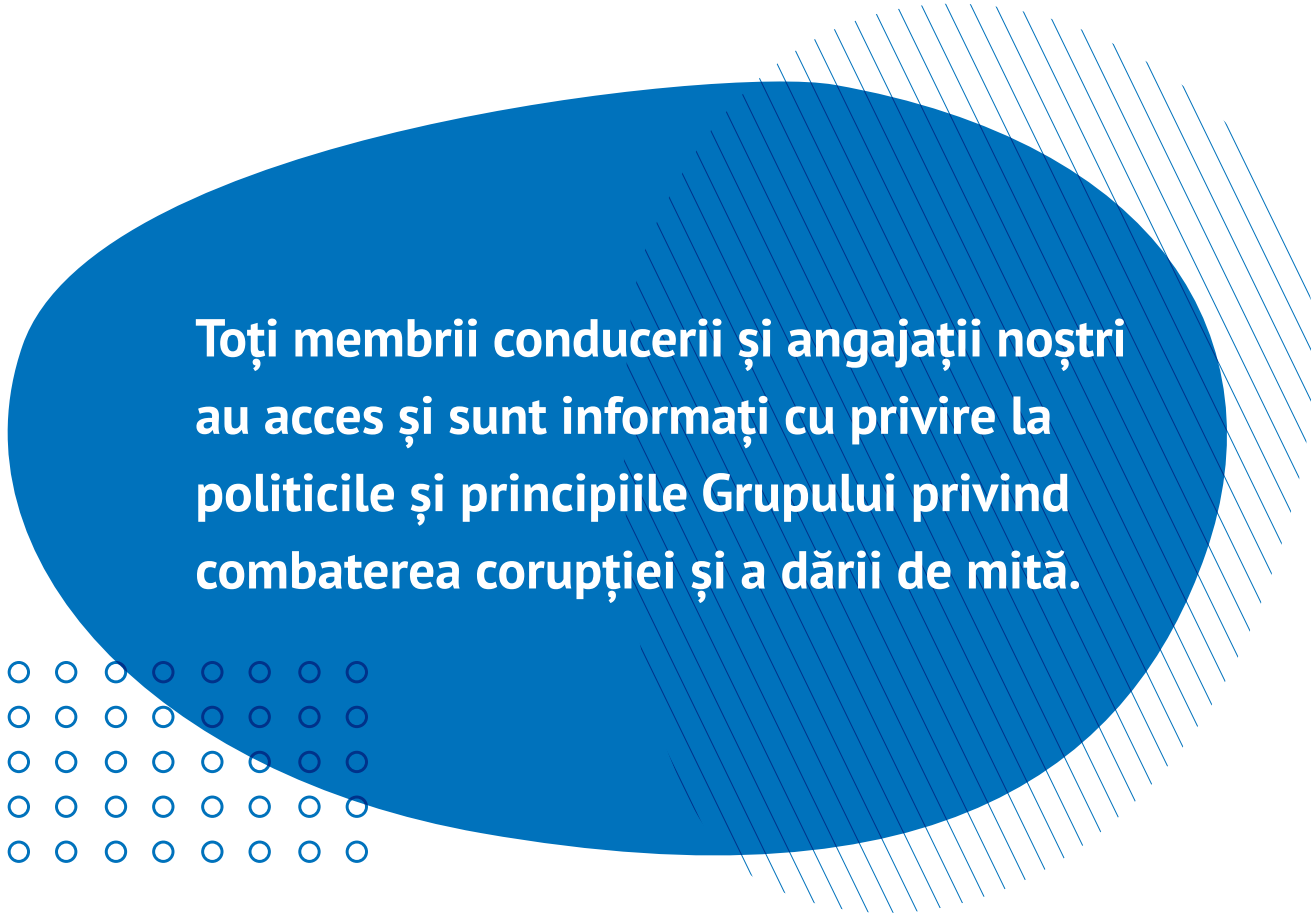
Corupția reprezintă un fenomen cu grave implicații negative în dezvoltarea unei societăți și contribuie la creșterea gradului de sărăcie al populației, daune la nivelul mediului înconjurător, abuzuri asupra drepturilor omului, investiții direcționate în mod eronat, încălcarea principiilor democratice și multe altele.

Știm că responsabilitatea de a fi principal finanțator al economiei românești presupune măsuri stricte în această direcție, de aceea, în cadrul societăților Grupului Financiar Banca Transilvania, nu sunt tolerate sub nicio formă fapte de corupție sau de dare de mită.

Este strict interzis pentru orice angajat sau membru al structurilor de conducere din cadrul companiilor Grupului să accepte sau să acorde avantaje necorespunzătoare de orice fel (stimulente), indiferent dacă persoana care oferă sau solicită un astfel de avantaj lucrează în sectorul public sau cel privat. De asemenea, este interzisă oferirea sau primirea oricărei forme de mită sau practicarea traficului de influență, direct sau prin interpuși. Totodată, sunt strict interzise și primirea de bani sau alte foloase de la clienți sau terți pentru îndeplinirea sarcinilor de serviciu sau pentru a interveni pe lângă un salariat/conducător să facă sau să nu facă ceva ce-i intră în atribuțiile de serviciu, plata sau oferirea unui beneficiu care încalcă legile sau reglementările interne, plata sau oferirea unui beneficiu pentru „obținerea” unei afaceri sau orice fel de plăți facilitate*.

Acordăm o atenție deosebită și partenerilor cu care companiile GFBT lucrează, de aceea selectăm și colaborăm doar cu parteneri care își asumă respectarea principiilor anticorupție, monitorizând activitățile acestora în mod adecvat, în concordanță cu procedurile interne aplicabile.

*Plățile facilitate sunt „plăți de accelerare” sau „comisioane suplimentare”, de obicei sume mici de bani, neoficiale, înmânate funcționarilor publici sau guvernamentali în scopul de a obține, urgenta sau amâna o acțiune de rutină, la care cineva are acces în temeiul unui drept legal.
**Informațiile furnizate în tabel se referă doar la activitatea Băncii Transilvania, având în vedere faptul că doar această activitatea este considerată ca având impact semnificativ la nivel Grupului Financiar Banca Transilvania, luând în considerare poziția instituției de credit la nivelul sectorului financiar din România.



Direcțiile de specialitate din cadrul Grupului asigură instruirea și sunt responsabile cu evaluarea standardului de cunoaștere a acestor aspecte de către persoanele din funcții relevante. În plus, de fiecare dată când cadrul de reglementare în acest domeniu este actualizat, persoanele vizate sunt informate și le sunt puse la dispoziție normele respective.

În 2019, am asigurat cursuri de instruire cu privire la practicile de anticorupție oferite de entități terțe pentru personalul specializat în domeniu. În acest sens, în 2019, 53 de angajați au beneficiat de astfel de cursuri profesionale, din care 40 de persoane au fost angajați din cadrul Centralei Băncii și 13 angajați din rețea.

2020

Instruire și informare cu privire la politicile și procedurile anticorupție**	Număr de persoane informate cu privire la politicile și procedurile anticorupție	Număr de persoane care au fost instruite cu privire la politicile și procedurile anticorupție	
		training online	training on-site
Membri Conducere	Toate persoanele vizate în categoriile analizate	25	4
Directori Regionali Sucursale		6	6
Angajați Centrală		1.612	57
Angajați Rețea		4.835	59
Total		6.478	126

Cerințele noastre privind conduita anticorupție sunt foarte stricte, iar acest lucru a fost demonstrat de-a lungul anilor de rezultatele bune pe care le-am obținut în această direcție. Ne asigurăm că angajații noștri cunosc politicile interne, organizând cursuri periodice. Pentru că ne dorim să extindem numărul de angajați instruiți, în anul 2020, platformele interne de training au fost dezvoltate pentru a include și modulul de curs online privind politicile și procedurile anticorupție.

În total în anul 2020, 6.604 angajați au fost instruiți cu privire la politicile și procedurile anticorupție.

În perioada 2019-2020, la nivelul Grupului Financiar Banca Transilvania:

- nu au existat incidente de corupție confirmate în care să fie implicați angajați ai companiilor din Grup și care să ducă la concedierea sau sancționarea disciplinară a acestora
- nu au existat incidente de corupție confirmate care să ducă la terminarea sau întreruperea raporturilor de colaborare cu partenerii de afaceri
- nu au existat acțiuni în instanță îndreptate împotriva companiilor din Grup sau a angajaților lor care să aibă ca obiect fapte de corupție

În ceea ce privește spălarea banilor, 100% din tranzacțiile realizate prin intermediul nostru sunt monitorizate pentru identificarea unor potențiale suspiciuni cu impact în acest domeniu*.

Pentru protecția împotriva activităților de spălare de bani, Banca a asigurat până în luna noiembrie 2020 monitorizarea tranzacțiilor prin intermediul aplicației AML Mantas, furnizor Oracle, iar din decembrie 2020 s-a implementat noua aplicație de monitorizare Siron AML, furnizor soluție Fico Tombeller prin Printec România. Modul de derulare a activității de prevenire și combatere a spălării banilor este urmărit și printr-un proces de control intern al portofoliului de clienți, în baza unor criterii prestabilite.

Conflictul de interese

Conflictul de interese și modul în care sunt gestionate aceste situații sunt reglementate intern de Politica de prevenire și administrare a situațiilor de conflict de interese, revizuită ultima dată în luna iunie a anului 2020. Obiectivul acestei politici este să stabilească, să implementeze și să mențină criterii eficace pentru a identifica conflictele de interese actuale și potențiale, prin identificarea relațiilor, serviciilor, activităților sau tranzacțiilor Băncii în care pot apărea situații de conflict de interese, precum și modul de gestionare al acestora. Toți angajații și membrii structurilor de conducere sunt obligați să respecte prevederile incluse în această politică și să aducă la cunoștința Direcției Conformare orice situație ce ar putea reprezenta un potențial conflict de interese.

În 2019 și 2020 nu au existat situații care să constituie conflicte de interese.

*Spălarea de bani este considerată un indicator de corupție.

Implicarea în activități și cauze politice

Angajaților le este permisă desfășurarea individuală a unor activități politice, în afara Băncii, după orele de program, cu condiția ca angajatul să nu se poziționeze ca reprezentant al Băncii în aceste relații și să nu obțină din această activitate avantaje care decurg din calitatea de angajat al Băncii.

Eventuala candidatură la funcții din administrația locală sau centrală, pe criterii politice, sponsorizarea sau participarea în campanii electorale în calitate de candidat din partea unui anumit partid politic trebuie să fie declarată de către angajat înainte de depunerea candidaturii, avizată de către superiorul ierarhic și adusă la cunoștință Direcției Conformare. Serviciul Administrarea Riscului de Conformitate evaluează potențialul impact și formulează o opinie cu privire la riscul de conflict de interese sau de afectare a imaginii Băncii asociat situației declarate, opinia fiind înaintată către Organismul abilitat în vederea emiterii unei rezoluții.

Totodată, conform normelor interne de Conformare, Banca nu a sprijinit și nu sprijină cauze sau partide politice.

Conformarea cu legislația privind concurența

Respectarea normelor de concurență reprezintă o prioritate la nivelul întregii activități din GFBT, pentru menținerea unui mediu concurențial sănătos în vederea promovării intereselor consumatorilor și pentru prevenirea și sancționarea comportamentelor care au ca obiect sau ca efect împiedicarea, restrângerea sau denaturarea concurenței.

Politica privind conformarea cu normele de concurență, urmărește valorile fundamentale pe care au fost construite toate entitățile Grupului Financiar Banca Transilvania. Aceasta reglementează poziția fermă pe care o avem cu privire la stricta respectare a dispozițiilor legale în materie de dreptul concurenței, enumerând principiile pe care trebuie să le respecte toți angajații și colaboratorii, în vederea asigurării unor standarde de înaltă conduită profesională și integritate ale activității desfășurate în cadrul sau în numele GFBT.

În 2020, a existat o situație care a făcut obiectul unei investigații privind concurența, investigație ce a vizat întreg sectorul de leasing din România – nevizând în mod particular comportamentul anticoncurențial al personalului din GFBT, detaliată în continuare.

Prin Ordinul Președintelui Consiliului Concurenței nr. 1149/20.11.2017, Consiliul Concurenței a declanșat o investigație privind posibila încălcare a art. 5 alin (1) din Legea concurenței nr 21/1996 și a art. 101 alin. (1) din Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene de către Asociația Societăților Financiare din România, Federația Patronatelor Serviciilor Financiare din România, Patronatul Leasingului și al Creditului din România, Patronatul Creditului IFN, de membrii acestora, precum și de către Diplomat Consult S.R.L. pe piața serviciilor de leasing financiar și pe piața creditelor de consum. În urma acestor investigații, subsidiara Grupului – BT Leasing Transilvania IFN S.A., în calitate de membru al Asociației Societăților Financiare din România – ALB, a fost sancționată alături de alte 15 companii membre ale acesteia pentru încălcarea legislației în domeniul concurenței, prin participarea la un schimb de informații sensibile din punct de vedere comercial. Valoarea amenzii se ridică la 4.327.225,22 lei. Ca urmare, ALB a adoptat măsuri de conformare cu legislația din domeniul concurenței, implementând un proiect de tip „black box”, și a încheiat un contract cu o firmă de consultanță, care va centraliza și prelucra numai informații aferente perioadelor trecute (nu a intențiilor viitoare ale firmelor), iar apoi le va prezenta într-o formă agregată (care să nu permită identificarea informațiilor strategice ale participanților). Mai multe informații despre decizia Consiliului Concurenței pot consultate aici .



Mecanismele de raportare

Mecanismele interne pe care Banca le pune la dispoziția angajaților pentru a raporta incidente/înainta plângeri, sesizări cu privire la existența unui comportament neetic sau ilegal, care poate afecta integritatea organizațională sunt descrise în Procedura de avertizare destinată asigurării unui cadru corespunzător de administrare a activității Grupului Financiar Banca Transilvania (GFBT), actualizată la nivelul anului 2018.

Procedura are printre obiective:

- să asigure suportul pentru mecanismul de avertizare internă, care să poată fi folosit de personalul GFBT pentru comunicarea îngrijorărilor legitime și de substanță;
- să furnizeze informații și să ghideze angajații în raportarea situațiilor de încălcare a reglementărilor interne sau neregulilor din cadrul Băncii;
- să susțină angajamentul companiei de a asigura un management eficient, în care managerii și angajații respectă cele mai înalte standarde de etică;
- să încurajeze raportarea comportamentelor/situațiilor care pot avea consecințe grave asupra GFBT, asigurând, totodată, confidențialitatea și securitatea angajaților care raportează situații de risc, în vederea evitării repercusiunilor asupra acestora.

Canalele puse la dispoziția angajaților pentru raportarea unor incidente privind comportamente neetice sau ilegale, sunt:

- **adresa de e-mail dedicată, MyAlert**
- **MyAlert**
aplicație internă, accesibilă din rețeaua GFBT

Toate sesizările primite pe aceste canale sunt analizate de un grup format din Directorul General – CEO, Directorul General Adjunct – Chief Risk Officer și Directorul Executiv al Direcției Guvernanță Corporativă și Contencios. Aceștia recepționează, analizează și transmit spre soluționare fiecare caz, către structura competentă din cadrul organizației.

Rezultatul verificărilor este prezentat membrilor Grupului de către direcția căreia i-a fost repartizată alerta sub forma unui raport care conține toate informațiile privind infirmarea/confirmarea incidentului semnalat și a activităților desfășurate/probelor aferente, precum și recomandările/propunerile necesare pentru a facilita luarea unei decizii corecte și obiective, sau deciziile/măsurile luate. Rezultatul verificărilor și recomandările sunt introduse în aplicația MyAlert de către Directorul Direcției Antifraudă.

În 2019, pe canalul MyAlert au fost înregistrate 38 de sesizări, dintre care 9 au vizat un comportament necorespunzător (neetic) al unor angajați sau superiori față de colegi. În 2020 au fost primite 32 de sesizări, dintre care 8 au făcut referire la același tip de comportament.

Toate sesizările au fost verificate și rezolvate conform procedurilor interne.

A acționarii și investitorii au la dispoziție pentru înaintarea sesizărilor, plângerilor și reclamațiilor adresa de e-mail investor.relations@bancatransilvania.ro, precum și canalele alternative de comunicare disponibile pe site-ul Băncii.

În 2019 și 2020 nu au existat reclamații primite pe aceste canale.

Conformarea cu reglementările legislative

Respectăm cu strictețe reglementările legislative în vigoare, atât cele existente la nivel național, cât și cele internaționale. Adoptăm cele mai înalte standarde specifice sectorului financiar-bancar și, acolo unde este posibil, implementăm modele de bunele practici.

Vrem să răspundem tuturor nevoilor clienților noștri cu un portofoliu dezvoltat urmărind principii responsabile. De aceea acordăm o mare atenție modului în care ne promovăm produsele și serviciile, dar și informațiilor oferite cu privire la condițiile contractuale, astfel încât aceștia să poată lua decizii informate.

În perioada 2019-2020, nu au existat incidente de neconformare cu reglementările și/sau codurile voluntare privind etichetarea și furnizarea de informații cu privire la produsele și serviciile Băncii sau privind comunicările de marketing, inclusiv publicitatea, promovarea și sponsorizarea unor produse și servicii.

În ciuda eforturilor depuse de întreaga echipă a Grupului pentru conformarea strictă cu cadrul legislativ în vigoare, au existat o serie de situații care au rezultat în litigii, amenzi sau sancțiuni nefinanciare primite de Bancă, astfel:

*Informațiile furnizate se referă doar la activitatea Băncii Transilvania, având în vedere faptul că doar această activitate este considerată ca având impact semnificativ la nivel Grupului Financiar Banca Transilvania, luând în considerare poziția instituției de credit la nivelul sectorului financiar din România.
**cuantum efectiv suportat
***Banca se situează în marja imediată a mediei ponderate a pieței în privința acțiunilor judiciare în curs de desfășurare, putând fi observată o medie superioară a acțiunilor ce au fost încheiate în perioada de raportare, aspect ce denotă complexitatea relativ redusă, împreună cu modul clar în care Banca a procedat la rezolvarea situațiilor create în vederea rezolvării prompte a diferendelor.

Sanțiuni și amenzi pentru nerespectarea legilor și reglementărilor privind furnizarea și utilizarea produselor și serviciilor financiare (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)*

Sanțiuni și amenzi		2019	2020
Amenzi	Număr	12	10
	Valoare financiară	22.500 lei**	11.500 lei**
Sanțiuni (non-financiare)/ Avertismente	Număr	3	3
Cazuri înaintate prin mecanisme alternative de soluționare a litigiilor	Număr	232	249

Numărul de acțiuni în justiție (total pe perioada de raportare)*

Pentru neconformarea cu legile și/ sau reglementările din domeniul social și economic***	2019	2020
Acțiuni în curs	1.683	1.459
Acțiuni încheiate	1.353	799

Atât acțiunile din 2019 cât și cele din 2020 reprezintă litigii referitoare la potențiale clauze abuzive, diverse pretenții, contestații la executare, solicitări de dare în plată, acțiuni în conversia și stabilizarea cursului valutar al creditelor acordate în monedă străină, solicitări referitoare la operațiuni bancare non-credit precum și alte categorii diverse.

În 2019, litigiile câștigate în favoarea Băncii au reprezentat aproximativ 55% din total, iar în 2020, 73%. În ceea ce privește potențialele clauze abuzive, contestații la executare, solicitări de dare în plată și acțiuni în conversia și stabilizarea cursului valutar al creditelor acordate în monedă străină, rata de succes a fost de aproximativ 73% în 2019 și 76% în 2020.

Securitate informațională

Securitatea informațională reprezintă un aspect extrem de important pentru sectorul bancar, mai ales că, ținând cont de evoluția pieței și evenimentele recente, din ce în ce mai mulți clienți migrează către canale digitale, iar tranzacțiile și plățile se mută în online.

Toate reglementările interne privind securitatea informațională la nivelul Băncii sunt dezvoltate în conformitate cu standardul ISO 27001, iar Sistemul de Management al Securității Informațiilor (Information Security Management System) este elaborat în conformitate cu aceste cerințe.

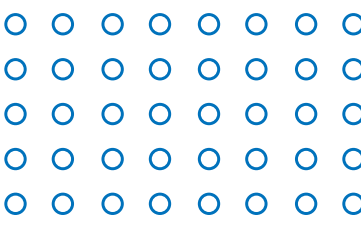
Responsabilitățile din zona securității informațiilor sunt atribuite unei Direcții dedicate, aflate în subordinea CRO (Chief Risk Officer), Direcție care are următoarele componente organizatorice:

- Securitate Cibernetică
- Gestionare Vulnerabilități
- Guvernare Informației și Securității
- Gestionare identității digitale

Pentru securizarea plăților online prin 3DS, SCA e-Commerce, la POS prin SCA POS, Banca respectă standardele Strong Customer Authentication, parte din directiva europeană privind serviciile de plată PSD2.

Accesul la aplicațiile bancare – BT Pay, NEO, BT24, BT Visual Help, se face în mod securizat, cu respectarea unor standarde înalte de securitate. Cardurile adăugate în aplicația BT Pay și în alte wallet-uri (Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay) sunt tokenizate.

De asemenea, cardurile emise de BT respectă standarde de securitate reglementate internațional de Visa/Mastercard, chip-urile recertificându-se conform regulilor acestora.



Protecția datelor cu caracter personal

Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal sunt teme extrem de importante pentru noi, pentru consolidarea încrederii pe care partenerii și, în mod special, clienții o au în produsele și serviciile noastre.

Banca Transilvania, precum și fiecare entitate a Grupului au elaborat câte o politică publică privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal (Politică de confidențialitate), pusă la dispoziția publicului larg prin intermediul website-ului fiecărei entități a Grupului. Politica de confidențialitate BT se regăsește [aici](#).

Prin politica de confidențialitate, fiecare entitate a GFBT informează persoanele vizate în legătură cu aspecte legate de prelucrarea datelor lor cu caracter personal, în conformitate cu prevederile art. 13-14 din Regulamentul General de Protecția Datelor (RGPD).

De asemenea, există o politică distinctă privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal aparținând angajaților societăților din GFBT, pusă la dispoziția acestora.

Din cadrul acestor politici sau, după caz, distinct de acestea, sunt puse la dispoziția persoanelor vizate și note de informare generale sau specifice pentru anumite operațiuni de prelucrare, pentru asigurarea unei transparențe cât mai ridicate în legătură cu prelucrările de date cu caracter personal.

De asemenea, Banca și entitățile Grupului BT au implementate o serie de reglementări interne pentru asigurarea respectării prevederilor legale privind prelucrarea datelor cu caracter personal, precum și a prevederilor care impun asigurarea unei securități adecvate datelor cu caracter personal și altor informații supuse secretului profesional în domeniul financiar-bancar.



Principalele reglementări interne se referă la:

- Reguli generale de prelucrare și protecție a datelor cu caracter personal în cadrul activității fiecărei entități din GFBT;
- Proceduri privind gestionarea incidentelor de securitate și respectiv a situațiilor de încălcare a securității datelor cu caracter personal;
- Proceduri privind instruirea regulată a salariaților entităților GFBT în domeniul prelucrării și protecției datelor cu caracter personal;
- Reguli stricte cu privire la obligațiile salariaților entităților GFBT de păstrare a confidențialității datelor cu caracter personal și a informațiilor supuse secretului profesional;
- Reglementări privind modul de gestionare a cererilor prin care persoanele vizate își exercită drepturi prevăzute de RGPD;

- Reguli pentru prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul activității de marketing direct;
- Proceduri privind gestionarea relațiilor cu partenerii contractuali ai entităților GFBT din perspectiva prelucrării și protecției datelor cu caracter personal;
- Proceduri privind stabilirea necesității de elaborare a unei evaluări de impact asupra protecției datelor cu caracter personal (DPIA), realizarea și avizarea DPIA;
- Reglementări privind întocmirea și păstrarea evidenței activităților de prelucrare a datelor cu caracter personal, precum și pentru identificarea, analizarea și gestionarea riscurilor aferente activităților de prelucrare a datelor cu caracter personal;

- Reguli stricte privind securitatea informației, inclusiv privind asigurarea accesului, accesul și controlul accesului salariaților și al colaboratorilor la informații din rețeaua informatică a entităților GFBT, accesul și lucrul la distanță;
- Reglementări și măsuri privind clasificarea informațiilor;
- Măsuri și politici privind soluții antivirus;
- Politici de securitate a informației privind achizițiile și dezvoltarea soluțiilor informatice, precum și pentru actualizările sistemelor informatice;
- Proceduri și măsuri de logare/jurnalizare, de backup și arhivare;
- Planuri și proceduri de continuitate și disaster recovery plans;
- Proceduri și măsuri de asigurare a securității fizice în locațiile și la echipamentele Băncii și/sau ale altor entități din GFBT.

La nivelul Băncii și al celorlalte entități ale GFBT au fost înregistrate în principal cereri prin care persoanele vizate și-au exercitat diverse drepturi prevăzute de GDPR (acces, opoziție, stergere, rectificare etc). În unele cazuri, au fost recepționate și sesizări/reclamații în legătură cu suspiciuni ale clienților legate de accesarea și/sau dezvăluirea neautorizată a informațiilor confidențiale. Situația celor două categorii de cereri/sesizări/reclamații soluționate în favoarea clienților/persoanelor vizate este prezentată defalcat în tabelul următor.

Tipuri de reclamații	Numărul total de reclamații primite	
	2019	2020
Reclamații primite de la terți și considerate întemeiate de organizație*	6.518	6.925
Sesizări/reclamații privind accesare/divulgare neautorizată de date personale/informații confidențiale soluționate în favoarea clienților/persoanelor vizate	2	2
Reclamații primite de la organisme de reglementare (BNR)	1	1
Adrese de investigație** recepționate de la ANSPDCP***	7	4

Confidențialitatea datelor cu caracter personal	2019	2020
Numărul total de scurgeri de date identificate la nivelul GFBT	1	7

*Reclamații derivate din RGDP, pe partea de Exercițări de drepturi, soluționate în favoarea clientului (inclus și exercitări de drepturi cu privire la datele prelucrate în evidențele Biroului de Credit). O parte din cazurile înregistrate în sistemele interne ca fiind Soluționate în favoarea clientului sunt reprezentate de situații în care, deși nu sunt considerate întemeiate de Bancă, s-a încercat oferirea unei soluții pentru client. Pentru că în acest moment, sistemul nostru nu permite înregistrarea acestor situații într-o categorie diferită, ele sunt adăugate la numărarea cazurilor soluționate în favoarea clientului.

**Adresele de investigație reprezintă solicitări de informații trimise băncii/altor entități din Grupul Financiar BT de către această autoritate, după caz ca urmare a: transmiterii de către Bancă/entități din Grupul Financiar BT a unor notificări de încălcare a securității datelor personale conform art. 33 GDPR, recepționării de către autoritate a unor plângeri din partea persoanelor vizate prin care acestea reclamă prelucrarea/protejarea neconformă a datelor lor de către BT/alte entități ale Grupului Financiar BT, recepționării de către autoritate a unor sesizări din partea unor terțe persoane care sesizează prelucrarea/protejarea neconformă a datelor unor persoane vizate de către BT/alte entități ale Grupului Financiar BT .

***ANSPDCP: Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal

În 2019, nicio entitate a Grupului nu a fost sancționată cu amenzi pentru încălcarea legislației privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal și nici avertismente semnificative.

În 2020, Banca Transilvania a fost sancționată cu o amendă în cuantum de 487.380,00 lei, echivalentul a 100.000 de euro, pentru un incident în cadrul căruia a fost implicat un angajat al Băncii.

Acesta a realizat și dezvăluit în spațiul public, contrar prevederilor reglementărilor interne, o fotografie ce prezenta un șir de e-mailuri clasificate „uz intern”, care conțineau date cu caracter personal (ale unui client și a trei angajați ai Băncii). Fotografia a fost distribuită intens în spațiul public. Banca a notificat incidentul ANSPDCP conform prevederilor RGPD și a fost sancționată de această autoritate pentru producerea incidentului cu amendă în cuantumul specificat. În prezent, sancțiunea a fost contestată de către BT, plata amenzii fiind suspendată de drept până la soluționarea definitivă a cauzei de către instanța de judecată competentă.

În perioada 2019-2020 nu au fost identificate furturi sau alte pierderi de date cu caracter personal.

Respectarea drepturilor omului

Recunoaștem că respectarea drepturilor omului reprezintă o responsabilitate fundamentală la nivelul tuturor relațiilor de afaceri pe care le avem cu stakeholderii noștri – cu angajații, clienții și partenerii de afaceri – de aceea atribuim o importanță semnificativă acestui aspect, în toate activitățile pe care le desfășurăm. Totodată, solicităm același lucru și din partea lor, iar orice încălcare a drepturilor omului este considerată inacceptabilă.

Respectăm normele europene și naționale privind protecția drepturilor omului, inclusiv ,dar fără a ne limita la drepturile consacrate în Convenția Europeană a Drepturilor Omului. Luăm toate măsurile necesare pentru a asigura o respectare continuă a drepturilor fundamentale ale omului, încurajând și dezvoltând în mod continuu bunele practici în acest domeniu.

La nivelul angajaților, descurajăm orice practică internă care ar putea să afecteze și/sau să lezeze drepturile fundamentale ale oamenilor din echipa GFBT. De asemenea, încurajăm dezvoltarea cunoștințelor angajaților privind drepturile omului, pentru a ne asigura de respectarea acestor cerințe în relațiile lor cu clienții și nu numai.

Angajamentele asumate în asigurarea respectării drepturilor omului includ:

- respectarea libertății de asociere și recunoașterea efectivă a dreptului la negocieri colective (prin existența contractului colectiv de muncă și a reprezentanților angajaților);
- eliminarea tuturor formelor de muncă forțată sau obligatorie (inclusiv abolirea efectivă a muncii copiilor); eliminarea discriminării cu privire la ocuparea forței de muncă;
- luarea de măsuri pentru afirmarea acestor drepturi prin diseminare și acces la informare și instruire (prin traininguri dedicate);
- promovarea unei culturi corporative de conștientizare și respectare a drepturilor omului;
- angajații au acces la mecanisme de soluționare a reclamațiilor, care sunt în conformitate cu principiile drepturilor omului, prin care plângerile și disputele sunt rezolvate eficient.

Orice încălcare a drepturilor fundamentale ale omului de către angajații din cadrul Grupului Financiar BT este sancționată în conformitate cu prevederile legale și cu normele interne ale Băncii.

În raport cu societățile cu care încheie relații de afaceri, în procesul de selecție al terților colaboratori este acordată o atenție maximă, în vederea inițierii unor colaborări doar cu acele entități care își asumă principii de aderare la respectarea drepturilor omului, activitățile acestora fiind monitorizate în mod adecvat, în concordanță cu prevederile legale aplicabile.

Relațiile comerciale cu clienții sunt supuse cerințelor de respectare a drepturilor omului și includ: procesul de acceptare a clientului, furnizarea de produse și servicii financiare de către Banca Transilvania și subsidiarele sale. În plus, ne asigurăm că principiile drepturilor omului sunt avute în vedere și în inițiativele de achiziție sau fuziune.

Procesul prin care ne asigurăm că drepturile omului nu sunt încălcate pe parcursul activității presupune: identificarea și evaluarea impactului real și potențial al drepturilor omului; integrarea și acționarea asupra rezultatelor; urmărirea eficienței răspunsului și comunicarea modalităților de abordare a drepturilor omului.

Procesul variază în complexitate în funcție de contextul operațiunilor, de mărimea entității (client, colaborator, partener etc.), de riscul existenței unui impact sever asupra drepturilor omului și asupra naturii și se concentrează pe efecte adverse asupra indivizilor și comunităților și asupra drepturilor acestora, pe lângă riscurile proprii (provocarea sau contribuirea la un potențial impact negativ asupra respectării drepturilor omului prin activitățile desfășurate).

În eventualitatea în care, în pofida principiilor și politicilor pentru respectarea drepturilor omului, provocăm sau contribuim la un impact negativ, ne angajăm să remediem sau să cooperăm în vederea remedierii impactului provocat prin procese legitime.

Performanță economică

Am crescut în tot acest timp treptat, dar cu asumare și responsabilitate, devenind astfel liderul pieței bancare din România. Performanța noastră economică generează valoare nu numai pentru acționarii Băncii, ci și la nivelul întregului lanț valoric, prin salariile și taxele pe care le plătim, prin achizițiile pe care le facem și în același timp prin proiectele de investiții în comunitate.



*Dividende plătite în 2019 aferente rezultatelor exercițiului financiar 2018: 818.565.850 lei
**Dividende aprobate a fi plătite în anul 2020 din profitul anului 2019: 600.000.000 lei
***Investițiile în comunitate în anul 2019 de 25.000.000 și 24.000.000 în anul 2020

Descriere	consolidat, la nivel de grup	
	2019 <i>mii lei</i>	2020 <i>mii lei</i>
Valoare economică direct generată:	4.314.320	2.247.714
Venituri operaționale din situații financiare	4.606.966	4.537.632
Ajustări pentru deprecieri din situații financiare	-292.646	-865.840
Venituri	4.314.320	3.671.792
Valoare economică distribuită	2.466.427	2.247.714
Costuri operaționale (cheltuieli cu amortizare și alte cheltuieli operaționale)	1.144.448	951.873
Salarii și beneficii pentru angajați (inclusiv și contribuțiile salariale plătite: protecție socială, impozit pe salarii etc.)	1.038.289	1.097.491
Plăți către acționari	*	**
Plăți către guvern/bugetul de stat	283.690	198.350
Investiții în comunitate***	-	-
Valoare economică reținută	1.847.893	1.424.078

Premii și afilieri

Credem în colaborare ca motor al unei creșteri sustenabile, de aceea ne alăturăm deseori inițiativelor care au valori sinonime cu principiile pe care este construit GFBT.

Asociațiile de profil din care fac parte Banca și entitățile din Grup sunt următoarele:

Banca Transilvania

- [A.R.I.R.](#) – Asociația pentru Relații cu Investitorii la Bursă din România
- [A.P.E.R.O.](#) – Asociația de Plăți Electronice din România
- [A.F.R.](#) – Asociația Română de Factoring
- [A.N.E.I.R.](#) – Asociația Națională a Exportatorilor și Importatorilor din România
- [A.R.B.](#) – Asociația Română a Băncilor
- [Asociația Spherik Accelerator](#)
- [Consiliul Patronatelor Bancare](#)
- [Asociația Institutul ASPEN România ASP90](#)
- [ELEC România](#)
- [Asociația Clusterul de Industree creative Transilvania](#)

BT Capital Partners

- [Asociația Brokerilor](#)

BT Asset Management

- [OPPC](#) – Organizația Profesioniștilor Pieței de Capital
- [AAF](#) – Asociația Administratorilor de Fonduri

Improvement Credit Collection

- [AMCC](#) – Asociația de Management a Creanțelor Comerciale

BT Mic

- [European Microfinance Network](#)
- [Asociația de Microfinanțare România](#)

BT Direct

- [ALB](#) – Asociația Societăților Financiare

BT Leasing

- [ALB](#) – Asociația Societăților Financiare

Realizări și premii obținute de Grup în perioada 2019-2020:

Februarie 2019

- Banca Transilvania urcă aproape 50 de locuri în clasamentul *Brand Finance Banking 500 2019*, publicat de The Banker, cu o creștere de 39% a valorii de brand, de până la 242 milioane USD, respectiv a ratingului de la A+ la AA. BT este singurul brand bancar românesc în clasamentul din 2019.
- În cadrul *Galei de Inaugurare a Anului Bursier*, susținută de Bursa de Valori București (BVB) în 19 februarie, BT Capital Partners primește premiul pentru **Cel mai activ intermediar pe piața de obligațiuni în 2018**, iar Banca Transilvania primește premiul pentru **Cea mai tranzacționată acțiune**.

Martie 2019

- În cadrul *Galei Business Review*, aflată la a 14-a ediție, Banca Transilvania este premiată la două categorii, primind titlurile **Deal of the Year** pentru fuziunea Bancpost-Banca Transilvania și **Excellence in Business** pentru creșterea organică înregistrată de Bancă, investițiile în soluții digitale și replicarea modelului de business în Republica Moldova, în cadrul Victoriabank.
- Banca Transilvania primește trei titluri la *Gala Premiilor de Excelență în Resurse Umane* organizată de HR Club: **Premiul Special pentru programul de prevenție „Screening-ul salvează vieți”, Premiul pentru echipa CEO – HR Manager a anului, Premiul special al Generației Z.**

Aprilie 2019

- Banca primește trei premii în cadrul *Galei Mastercard Bank of the Year* pentru susținerea antreprenorilor și popularitate: **BT Pay – Aplicația Mobilă a Anului, BT – Instituția Financiară pentru IMM-uri, Banca Transilvania – Cea mai Populară Bancă.**
- Banca Transilvania obține din nou trei premii, de această dată la *Gala Online Banking*, în cadrul categoriei *Best Performances in Internet Banking* – pentru **cel mai mare număr de utilizatori antreprenori și cea mai mare creștere a numărului total de clienți activi.** De asemenea, obține premiul pentru **cea mai mare valoare totală a tranzacțiilor și cel mai mare număr total de tranzacții**, în cadrul categoriei *Best Performances in Mobile Banking*.

Mai 2019

- În luna mai, în cadrul *Galei No Cash*, Banca Transilvania este premiată cu titlurile de **Banca Anului pe piața cardurilor, Cardul de cumpărături al anului** pentru BT Visa Electron și **Pionier** în industria plăților electronice pentru BT Pay.

Iunie 2019

- Banca Transilvania este declarată **Cea mai mare bancă din Europa de Sud-Est**, conform *Top 100 Bănci Comerciale din Europa de Sud-Est*, realizat și publicat de SeeNews.
- Banca Transilvania este în 2019, **Cel mai valoros brand bancar din România**, conform clasamentului *Brand Finance România 50*, care cuprinde cele mai valoroase branduri românești.

August 2019

- BT este inclusă în **top 10 angajatori**, conform clasamentului realizat de Capital Media Production, *100 cei mai buni angajatori din economie*, aflat la prima ediție.

Septembrie 2019

- Banca Transilvania se numără și în 2019 printre **Cele mai puternice branduri românești**, conform clasamentului realizat de Unlock Market Research pentru revista BIZ. BT urcă 5 locuri față de anul 2018, atingând poziția 19 în clasament.

Noiembrie 2019

- Banca Transilvania primește două premii în cadrul *galei Wall-Street „30 de ani de capitalism în România”*, **All in** pe capitalism și **Susținător al educației financiare și economisirii**, pentru contribuția adusă la dezvoltarea capitalismului în România.
- Banca Transilvania este inclusă în **topul celor mai valoroase 10 companii din România.**
- Banca Transilvania primește **Silver PR Award** pentru comunicarea externă și internă în cadrul integrării Bancpost în Grupul Financiar BT, cel mai ambițios program al Băncii în 2018, care s-a finalizat cu fuziunea din 31 decembrie 2018.
- În cadrul primei gale organizate de Asociația pentru Relații cu Investitorii la Bursă în colaborare cu Institutional Investor, BT este desemnată **Cea mai bună companie pentru relația cu investitorii.** În cadrul aceluiași eveniment, Ömer Tetik este declarat **Cel mai bun director general 2019**, George Călinescu **Cel mai bun director financiar 2019**, iar Mihaela Nădășan și Diana Mazurchievici primesc titlul de **Cel mai bun profesionist în IR** (relația cu investitorii).

Ianuarie 2020

- Banca Transilvania obține **10 puncte din 10** la evaluarea realizată de Asociația pentru Relații cu Investitorii la Bursă din România (ARIR) privind comunicarea companiilor listate pe Piața Reglementată.

Februarie 2020

- Calitatea de angajator a BT este recunoscută din nou, prin certificarea internațională **Best Place to Work for** în România, ca urmare a unui sondaj intern și o evaluare complexă a Băncii pe criterii ce țin de leadership, implicarea angajaților, compensații și beneficii, dezvoltare profesională și personală, echipa și relațiile din cadrul echipelor, implicarea BT în comunitate, politicile de resurse umane, respectiv well-being – starea de bine a angajaților.
- **BT Mic** obține certificarea pe *European Code of Good Conduct for Microcredit Provision/Comisia Europeană*.

Iunie 2020

- Banca Transilvania rămâne în **topul celor mai doriți angajatori**, realizat de Catalyst Solutions, ocupând poziția a 11-a. Studiul măsoară nivelul de atractivitate al angajatorilor din România și oferă în același timp detalii despre comportamentul candidaților și despre așteptările acestora în raport cu companiile.

Iulie 2020

- Pentru rezultatele din 2019, Banca primește titlul de **Best Bank in Romania**, din partea publicației Euromoney.
- Și în 2020, Grupul Financiar Banca Transilvania primește trei premii din partea Bursei de Valori București, pentru performanțele înregistrate în anul anterior: BT pentru **Cea mai tranzacționată acțiune pe piața principală a BVB în 2019**, respectiv **Emitentul cu cea mai mare creștere a lichidității în 2019**, iar BT Capital Partners pentru **Cel mai activ intermediar pe piața primară a pieței reglementate a BVB în 2019.**

Octombrie 2020

- Pentru susținerea românilor în contextul generat de pandemia de coronavirus, Banca este recunoscută printr-un premiu recepționat în cadrul *Sustainability Awards Gala*, organizat de revista BIZ.
- BT primește **Premiul pentru pionierat** în cadrul *Galei NOCASH*, pentru lansarea opțiunii de retragere de bani de la ATM cu telefonul, prin aplicațiile BT Pay și Apple Pay.
- BT primește premiul **Best use of technology în banking** în cadrul *Financial Leaders' Hall of Fame Awards Gala 2020*, Business Arena Magazine.
- Colega noastră Mihaela Nădășan este recunoscută pentru al doilea an consecutiv în cadrul *Galei ARIT*, la categoria **Cel mai bun profesionist în IR** (Best IRO 2020).

Noiembrie 2020

- Horia Ciorcilă, Președintele Consiliului de Administrație al Băncii Transilvania, Ömer Tetik, CEO BT și Aurel Bernat, Director General al BT Asset Management, sunt desemnați printre **cei mai admirați oameni din business** în cadrul *Galei CEO Awards 2020*.

Decembrie 2020

- Ömer Tetik, CEO Banca Transilvania, este desemnat **Bancherul Anului celor 25 de ani de Piața Financiară.** În cadrul aceluiași eveniment, Banca Transilvania primește premiul **Banca Anului**, iar BT Asset Management, **Premiul pentru performanța fondului BT Index Romania ROTX.**

2. #HumanBanking

în contextul COVID-19

- Business: Ce am făcut pentru continuarea activității
- Echipă: Noua realitate, banking și la bancă, și acasă
- Linia întâi: Alături de medici și comunități
- Banking de la distanță: BT, accelerator de soluții de online banking
- Clienți: Solidari cu clienții noștri

BANCA  TRANSILVANIA



Business: Ce am făcut pentru continuarea activității

Luna martie a anului 2020 a adus o perioadă dificilă pe care nimeni nu a anticipat-o. Confrunțați cu o situație fără precedent, asemeni întregului mediu de afaceri, am fost nevoiți să ne regândim modelul de business: să amânăm anumite proiecte și inițiative și să accelerăm implementarea altora, să luăm decizii rapide și să venim în sprijinul celor afectați de criză.

Pe lângă angajamentul ferm pe care ni l-am luat în fața clienților, angajaților și partenerilor noștri prin măsurile de susținere și inițiativele dezvoltate pentru ei, ne-am implicat activ în identificarea și adresarea nevoilor comunității, venind în ajutorul sectoarelor și persoanelor cele mai afectate de izbucnirea pandemiei de coronavirus: sectorul și personalul medical, dar și persoanele provenind din medii vulnerabile sau industrii puternic afectate.

La nivel de business, am realizat rapid că vor urma schimbări și perturbări importante în economie și că aceste întreruperi vor avea urmări. Am anticipat întârzierile în cash-flow-ul companiilor, declinul consumului în anumite sectoare și schimbările de comportament. De aceea, ne-am gândit imediat la clienții noștri și am fost prima bancă care a anunțat măsuri ample de susținere a acestora.

- Banca s-a mobilizat în primul val al crizei medicale cu bani și echipamente, a accelerat lansarea a peste 20 de facilități de banking online, astfel încât să permită accesul permanent la produsele și serviciile sale.
- BT a fost prima bancă din România care a anunțat măsuri de susținere a clienților cu credite afectați de pandemie și a lansat cel mai consistent pachet pentru susținerea acestora, măsurile implementate de bancă depășind cu mult cadrul legal obligatoriu.
- În paralel cu acestea, **activitatea de zi cu zi a mers mai departe**: BT a asigurat continuarea operațiunilor, a lansat campanii comerciale și a menținut ritmul de derulare a proiectelor de modernizare a rețelei și de diversificare a opțiunilor de interacțiune a clienților cu banca.
- **Comunicarea noastră a fost deschisă și constantă** cu toți stakeholderii noștri. Pe Newsroom BT au fost prezentate toate noutățile referitoare la implicarea băncii, în categoriile de informații Comunicare în contextul COVID-19 și Împreună împotriva COVID-19, în cea din urmă categorie fiind actualizate în timp real informațiile cu privire la sponsorizările acordate spitalelor.

Ne-am pregătit pentru perioada ce a urmat, conștienți fiind că va fi una caracterizată de dinamism, în care reglementările legislative vor fi actualizate la intervale scurte de timp. Ne-am adaptat modul de lucru, menținând constant o atitudine proactivă, orientată către identificarea rapidă a celor mai bune soluții pentru clienți și parteneri. Întreaga noastră activitate din 2020, s-a desfășurat având în minte același interes comun: bunul mers al României azi și mâine.



Echipă: Noua realitate - banking și la bancă, și acasă

Anul 2020 a adus numeroase provocări, inclusiv la nivelul echipei BT, dar în toată această perioadă una din principalele noastre preocupări a fost siguranța fizică și sănătatea emoțională a colegilor noștri.

Având în vedere rolul important jucat de sectorul financiar bancar în acest context, sediile băncii au rămas deschise, pentru a veni în întâmpinarea nevoilor clienților și pentru a răspunde cerințelor autorităților. Am luat măsuri rapide pentru protecția colegilor noștri, în special a celor pentru care job-ul presupune interacțiunea directă cu clienții.

Printre principalele măsuri pe care le-am luat pentru oamenii din echipa Băncii s-au numărat:

- **Securizarea fizică a colegilor noștri:** prin punerea la dispoziția acestora a soluțiilor de dezinfectanți, mănuși, măști, panouri de protecție pentru colegii din rețea și implementând totodată și un set de măsuri de siguranță standard adresate clienților. În această perioadă GFBT a investit aproximativ 15 milioane lei pentru echipamentele de protecție pentru angajați, dar și pentru donații. De asemenea, au fost acoperite costurile pentru teste de detectare COVID și pentru vaccin antigripal, în valoare de 330.000 lei.
- **Securizarea emoțională a echipei:** prin Kit-ul pentru lansarea echilibrului emoțional prin care am oferit acces colegilor la o serie de workshop-uri, video-tutoriale și cursuri online care să îi ajute să treacă mai ușor peste perioada pe care o traversăm.
- Pentru un plus de protecție, **au fost amplasate în interiorul unităților benzi delimitatoare** pentru păstrarea distanței minime de siguranță.
- **Am adaptat programul de lucru** al agențiilor în perioada martie – iunie, iar începând cu luna aprilie, în toate unitățile s-a decis introducerea unei pauze de jumătate de oră dedicată dezinfectării spațiilor.
- **Am continuat să asigurăm accesul fizic al clienților în sucursale și agenții**, limitând numărul acestora în funcție de numărul angajaților disponibili și cu respectarea distanței minime de siguranță.
- Toate unitățile BT au fost **dotate cu termometre**.
- **Am împărțit echipele în grupuri**, care au lucrat în locații diferite, reducând astfel riscul de întrerupere a activității în cazul în care se impuneau măsuri de izolare.

- **Am redistribuit sarcinile de lucru** pentru colegii a căror activitate a fost amânată, relocându-i în zonele unde volumul de lucru a crescut foarte mult, precum call center.
- **Am anulat orice fel de deplasări interne sau externe**, cursurile de pregătire desfășurate fizic și ședințele ce presupuneau participarea unui grup mai extins de colegi.
- **Am accelerat implementarea programului de Telemuncă.** Astfel, un număr de 3.491 colegi au beneficiat de acest program pe parcursul stării de urgență și ulterior, până la finele anului 2020.

La nivelul GFBT am înregistrat un număr de 997 colegi infectați cu acest virus, colegi care au beneficiat de tot suportul și susținerea companiei. Direcția resurse umane a coordonat toate demersurile făcute pentru acești colegi ținând permanent legătura cu familia și medicii în cazurile mai grave care au necesitat spitalizare și implicându-se în acțiuni de închiriere de echipamente medicale specializate, alocare de fonduri pentru medicamente.

În ciuda ritmului de desfășurare a activității în toată această perioadă și a nevoii de a ne adapta rapid, luând măsuri imediate, am continuat angajările în perioada martie – mai atât pentru sucursale și agenții, cât și pentru Sediul Central, în special pentru echipele de IT&Digital, operațiuni, vânzări retail și call center. Acest lucru a fost facilitat și de experiența băncii în ceea ce privește interviurile online, la distanță. Am avut avut același trend în de angajări, ca în perioada similară a anului trecut, cu aproape 70 de joburi noi/lună, în întreaga țară. Continuarea recrutărilor la BT a fost un mod de a susține clienții, volumul de activitate și creșterea băncii, precum și de a contribui la piața muncii și economia românească inclusiv pe perioada pandemiei.

Linia întâi: Alături de medici și comunități

Implicarea noastră pe perioada pandemiei a presupus atât proiecte cu acoperire națională, cât și susținerea punctuală a unor nevoi locale, prin rețeaua noastră teritorială. Am fost astfel conectați în permanență la nevoile comunității, răspunzând rapid cererilor venite din partea spitalelor și a organizațiilor non-profit care ne-au fost alături în această luptă.

Am donat fie direct, fie prin intermediul partenerilor noștri, peste 2.000.000 euro, sprijinind peste 38 de spitale din peste 30 de localități. Am sponsorizat inițiative ale unor organizații precum Asociația Dăruiește Viață, SMURD Cluj-Napoca, Asociația Untold, Fundația Emag, Asociația Beard Brothers, Organizația Studenților de Medicină din Cluj, CERT Transilvania și mulți alții, alături de care ne-am organizat pentru a acoperi nevoile urgente ale sistemului sanitar românesc și ale celor afectați de starea de criză în care ne aflăm. Mobilizarea rapidă și eforturile extraordinare ale societății civile ne-au arătat în tot acest timp cât de important este să lucrăm împreună, scoțând în evidență solidaritatea oamenilor care ne înconjoară și dorința de implicare pentru a face bine.

>2 milioane de euro
donați pentru peste
38 de spitale

Tot din solidaritate cu medicii, am lansat în martie campania **#Jursafiuom**, prin care să solidarizăm vocile românilor într-un mesaj de mulțumire pentru medici, pentru tot efortul și dedicarea acestora. De asemenea, medicii care au nevoie de informații de la BT, în calitate de clienți, și apelează la echipa Call Center au prioritate în preluarea apelului din aprilie 2020.

Detalii despre toate măsurile pe care le-am luat și inițiativele pe care le-am dezvoltat în tot acest context sunt disponibile pe website-ul companiei, la secțiunea de știri: [Împreună împotriva Covid-19](#).

PENTRU A RESPECTA CE FAC MEDICII,
E TIMPUL SĂ DEPUSEM ȘI NOI UN
JURĂMÂNT.



Campanii și inițiative pentru susținerea antreprenorilor locali

Pe lângă cei din linia întâi, care au dus și duc în continuare cea mai grea bătălie în această confruntare, și sectorul economic a fost grav afectat de restricțiile și măsurile luate pentru a stopa răspândirea virusului. Astfel, pentru a veni în sprijinul antreprenorilor locali, am dezvoltat o serie de campanii și instrumente care să îi ajute și să le faciliteze adaptarea constantă, necesară pentru a-și asigura continuitatea în timp de pandemie.

#VreauOnline

Ne-am unit eforturile cu parteneri precum Blugento, Frisbo, FAN Courier, Retargeting.biz, SMSO, , Newsmen, MOCAPP, Zea, Canopy, Eliade Rotariu, Pluriva, SmartBill, Vivre, Total PR, TargetWeb și Salesfox și am pus bazele platformei **#VreauOnline**, o inițiativă care vine în sprijinul comercianților, ajutându-i să treacă de la magazinul onside (offline) la magazinul online. Ne-am dorit astfel să le fim alături micilor antreprenori în eforturile de a-și relansa sau poate chiar reinventa întregul model de business.

#Directlatine

Inițiativa, lansată la începutului lui aprilie 2020, are ca scop conectarea românilor cu micii antreprenori locali, care sunt clienți BT. De la produse alimentare, băuturi, suplimente, ceaiuri sau tincturi și inclusiv produse pentru animalele de companie, toate direct acasă. Un hub online de cumpărături, lansat din solidaritate și în care nu există concurență.

#InMiscare

Odată ieșiți din izolare, ne-a venit ideea unui alt hub online, unde clienți BT pot să vândă soluții de mobilitate urbană, prietenoase cu mediul, ca alternative de transport. Aici, clienții BT cu carduri STAR au posibilitatea de a face cumpărături în rate fără dobândă.

Cumpără de la o afacere mică

Am lansat prin BT Mic campania **Cumpără de la o afacere mică**, pentru a încuraja oamenii să susțină economia locală, prin cumpărături de la afacerile mici. Ne-am dorit astfel să impulsionez cât mai multe persoane să aleagă să cumpere de la firme aflate la început de drum.

#Cumpărădelângătine

A fost mai mult decât o campanie – a fost un challenge prin care i-am invitat pe toți angajații BT și nu numai să promoveze printr-un mesaj video o afacere, ca indemn pentru oameni să cumpere de lângă ei, de la ei de pe stradă, să susțină economia și comunitatea locală. Peste 1000 de colegi au intrat în joc și a fost una dintre cele mai mari campanii online ale BT. Am avut 12 spoturi simultane pe TV vizionate de 2,5 milioane de români înregistrând peste 15 milioane vizualizări, online, pe platformele de social media și paginile BT.

Blogul BT Mic

Blogul prezintă poveștile unor antreprenori români, cu afaceri mici care vorbesc despre începuturi, idei, provocări, pasiune și reinventare. Ne-am gândit că aceștia pot inspira atât persoane cu spirit antreprenorial, cât și viitori clienți. Oamenii pot ajunge la ei ușor, pentru că în fiecare articol este la îndemână site-ul, profilul din social media sau adresa firmei respective.

Mergem mai departe

O inițiativă start-up.ro și Banca Transilvania, **Mergem mai Departe** reprezintă o serie de dialoguri online cu antreprenorii români despre soluțiile pe care le-au găsit, planurile lor de viitor și cum se reinventează pentru a pune la punct strategia post-criză. Într-o perioadă în care comunicarea, accesul la informație, adaptarea și învățarea continuă sunt esențiale, am încercat să răspundem la întrebări despre ce și cum putem face pentru a ieși din criză și mai ales cum mergem mai departe în acest context.

Campanii și inițiative pentru susținerea planurilor românilor

Deși perioada era încă plină de provocări, am observat că **românii au în continuare planuri și aspirații. Fiind cea mai mare bancă de retail din România, este rolul nostru să îi susținem indiferent de circumstanțe.** Am făcut asta prin inițiative de shopping bancar online, prin care le-am oferit clienților reduceri la produsele preferate, cum ar fi creditul pentru nevoi personale și cel pentru locuință. Este important pentru economie și oameni ca băncile să susțină inclusiv consumul.

Am avut, astfel, o serie de campanii online de shopping bancar, culminând cu **#GoodVibesOnly**, desfășurată la începutul lunii iunie, și continuând pe parcursul anului cu **#SummerVibes**, **#HappyHomeDays**, **#MissionPossible**, **#BankFriday**. Toate au venit cu discount-uri și alte beneficii la produse și servicii BT. Peste 90.000 de persoane au aplicat la aceste campanii, dintre care 22% nu erau la momentul respectiv clienți ai Băncii.



Banking de la distanță: BT, accelerator de soluții de banking online

Am început anul 2020, mobilizați de rezultatele bune obținute în anul anterior. În luna februarie însă au venit primele semnale că trebuie să ne schimbăm întreg mindset-ul, iar în martie ne-a fost clar tuturor că urmează un traseu imprevizibil.

Pandemia a scos în evidență mai mult ca oricând importanța inovațiilor tehnologice și rolul pe care digitalizarea îl joacă în viața unei comunități: de la obținerea informațiilor în timp real, comunicarea în contextul restricțiilor impuse de starea de urgență și până la realizarea cumpărăturilor online, serviciile digitale au reprezentat soluții esențiale în toată această perioadă.

Viteza de schimbare și adaptare a fost extrem de importantă pe toată perioada anului trecut. Agili, am văzut că, pe lângă provocări, pandemia a condus la schimbare de comportamente și formarea de obiceiuri noi de consum, manifestate și în modul de a face banking – de acasă și cu mai multă încredere în online. Maratonul nostru a început în martie. Un maraton de human banking, în care au fost lansate soluții de banking de acasă și soluții pentru a trece peste pandemie mai ușor.

Ne-am informat permanent clienții cu privire la cum pot face operațiuni online, lansând secțiuni dedicate pentru comunicarea cu ei pe pagina web a companiei. Aici, pe tot parcursul anului am postat comunicate și informări care să le răspundă la întrebări și să le ușureze gestionarea banilor. Pe pagina [BT Help](#) am pus împreună toate soluțiile de banking online pe care le avem pentru a face banking de acasă, atât pentru clienții persoane fizice, cât și pentru antreprenori.

Le-am oferit soluții ușor de accesat de pe telefon, calculator sau laptop, prin aplicații, Internet Banking, Mobile Banking sau cu ajutorul chatboților BT, non-stop:

- [BT Pay](#)
- [Mobile Banking & Internet Banking](#)
- [BT Visual Help](#)
0264 30 80 00
- [Chatboți](#)
- [Call-center](#) (0264 30 80 28)
& [e-mail](#) (contact@btrl.ro),
la care echipa Customer Care a răspuns 24/24

+ Detalii despre soluțiile de banking online puse la dispoziția clienților de Banca Transilvania, sunt prezentate pe larg în secțiunea din capitolul 4: *Focusul nostru: banking-ul online.*

Răspunsuri la tine acasă



Întreb BT

Cel mai mare program de educație financiară al Băncii Transilvania, a cunoscut și el în 2020 o creștere semnificativă. Pe **Întreb BT**, oamenii au putut găsi răspunsuri pentru cele mai căutate subiecte din domeniul financiar bancar, oferite de Banca Transilvania și completate de comunitatea BT.

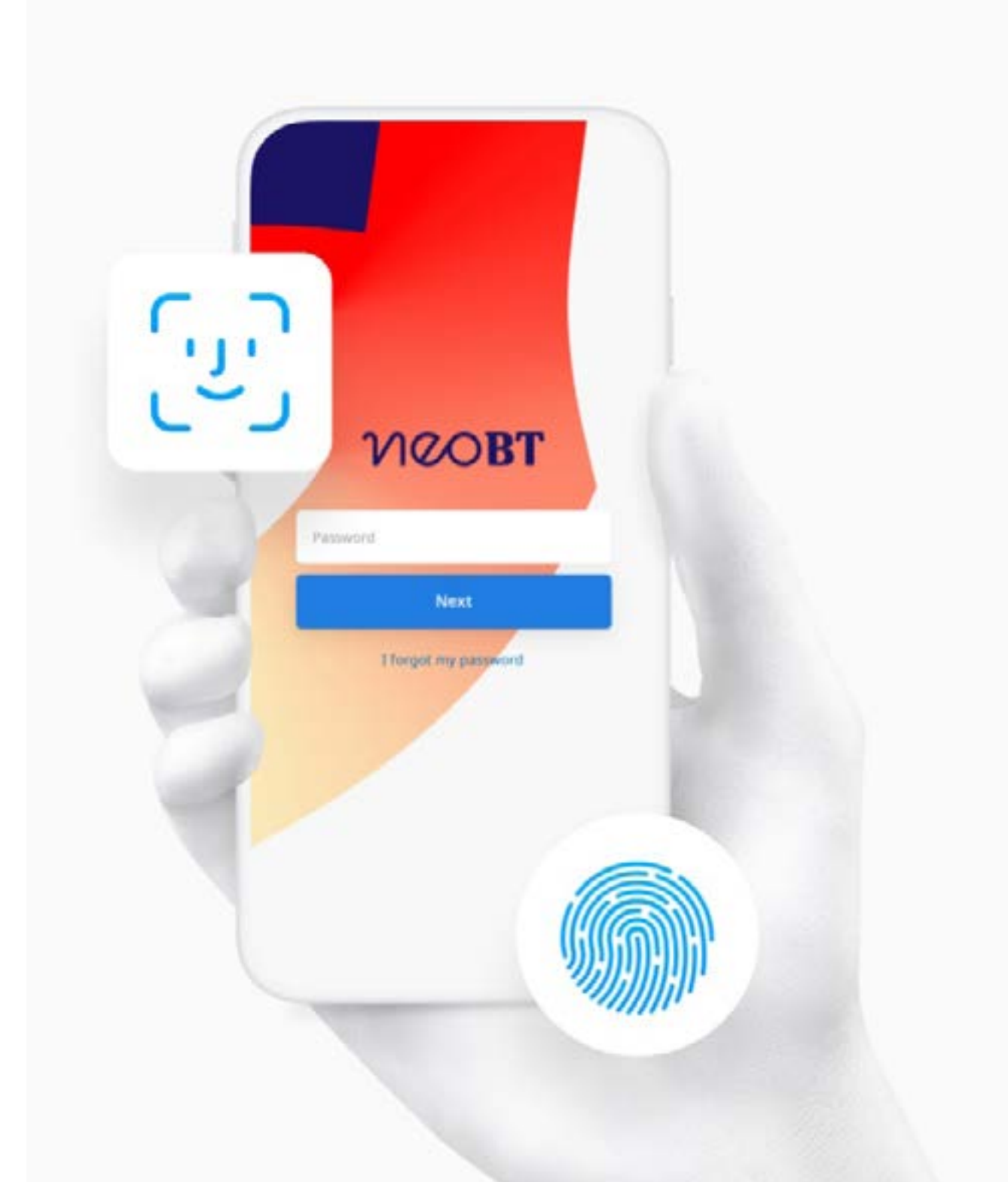
- În 2020, **peste 3 milioane de persoane** s-au informat de pe **Întreb BT**, înregistrând astfel o creștere de 54 de procente, comparativ cu anul 2019;
- **Peste 8.200 de vizitatori** au intrat pe platformă, în fiecare zi, un maxim fiind înregistrat pe 14 aprilie, când site-ul a avut aproape 23.000 de vizitatori;
- Au continuat tendințele remarcate începând cu 2018, în cadrul platformei: tot mai multe persoane accesând **Întreb BT** de pe telefon (76%), cei mai mulți vizitatori având vârste cuprinse între 25 și 34 de ani (33%);
- Cel mai mare interes a fost manifestat pentru informații despre carduri, cont curent, aplicația **BT Pay**, **BT24 Internet Banking** și **Mobile Banking**, respectiv credite.

Soluții de banking online pentru clienții persoane fizice

Soluțiile digitale oferite de Bancă au contribuit la nivelul clienților persoane fizice la formarea de comportamente: de la plata contactless la comercianți, transferuri și donații, confirmarea cumpărăturilor online, gestionarea cardurilor, până la posibilitatea de a retrage bani de la bancomat fără a fi nevoie de cardul fizic toate prin telefon. Astfel, în 2020:

- **500.000 de clienți** au făcut prima tranzacție online cu cardul;
- mai mult de **1,77 milioane de clienți** (aproximativ 59% din clienții activi) au utilizat soluțiile digitale oferite de noi: **BT Pay, BT24, Neo, Apple Pay, Fitbit, Google Pay, Garmin;**
- **BT Pay** a fost într-o cursă de viteză, cu o adopție extrem de accelerată, numărul de utilizatori dublându-se față de finalul lui 2019 și ajungând la **1,1 milioane de persoane;**
- **1,4 milioane de carduri digitale** au fost adăugate în **BT Pay, Apple Pay** și **Google Pay;**

- am lansat posibilitatea de înrolare, deschidere cont și emiteră de carduri de debit 100% online, prin **NEOcont; peste 12.000 de clienți** și-au deschis cont, emis card sau s-au abonat online la **Neo**, prin **NEOcont;**
- am lansat opțiunea de confirmare a plăților online și astfel, am înregistrat **peste 7 milioane de tranzacții online** confirmate prin **BT Pay;**
- am lansat opțiunea de a face donații din **BT Pay**, clienții efectuând **peste 13.000 de donații** prin aplicație;
- utilizarea **BT Visual Help** a crescut de aproape 4 ori în ultimele trei luni din 2020, comparativ cu prima parte a anului; au fost inițiate **peste 890.000 de sesiuni**, cu o medie de 105.000 sesiuni/lună în trimestrul 4, iar aproximativ 70% din sesiunile lunare au fost inițiate de clienți noi;
- e-Commerce-ul a crescut de la 18-20%, la aproape **40%** pondere medie din totalul volumelor;
- am lansat **BT Tichet**, aplicație web pentru comandarea și gestionarea cardurilor de masă; peste 23.000 de carduri de masă au fost comandate.

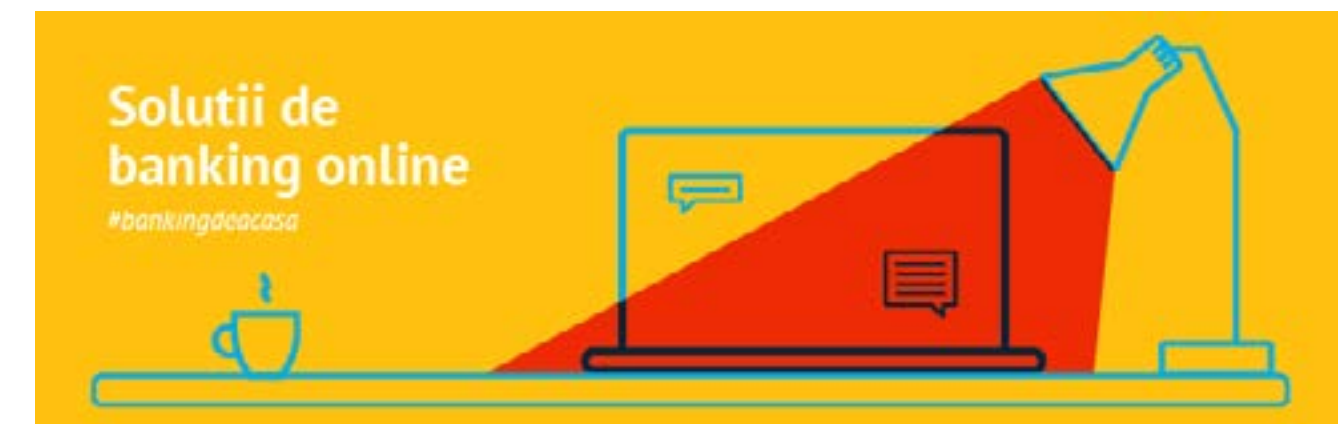


Soluții de banking online pentru clienții persoane juridice

Am știut de la bun început că sectorul economic va avea nevoie de sprijin pentru a depăși numeroasele provocări pe care anul 2020 avea să ni le scoată în cale. Astfel, pe lângă soluțiile de finanțare oferite, ne-am concentrat în egală măsură pe dezvoltarea unor soluții care să le ușureze interacțiunea cu banca. Prin urmare, în 2020:

- au fost deschise online aproximativ **1.700 de conturi de capital;** Banca a înregistrat în trimestrul 4 o creștere semnificativă, fiind deschise de 4,24 de ori mai multe conturi față de primele luni ale anului;

- înrolările prin NEO au crescut **de 4,5 ori**, în trimestrul 4, comparativ cu trimestrul 3, când a avut loc lansarea opțiunii;
- **peste 5.500 de clienți** au transmis către noi mai mult de 100.000 de documente prin intermediul soluției de Filesharing oferite de Bancă;
- a crescut comunicarea digitală cu asistenții virtuali prin telefon, înregistrând o utilizare **de 5,6 ori mai mare** în trimestrul 4, față de trimestrul 1;
- comunicarea cu clienții prin Whatsapp a însemnat **peste 1.000** de mesaje primite zilnic, la care s-au adăugat cele primite prin Facebook; în total, de la lansarea opțiunii, am răspuns la **peste 850.000** de întrebări primite de la mai mult de 15.000 de utilizatori;
- numărul de comercianți cu e-Commerce **s-a dublat în 2020**, iar volumele procesate prin terminalele e-Commerce BT au înregistrat aceeași creștere dublă.



Soluții de banking online oferite de subsidiarele GFBT

Digitalizarea a fost cuvântul de ordine pe perioada pandemiei și pentru subsidiarele BT. Au fost întreprinse numeroase măsuri pentru a veni în întâmpinarea clienților, în funcție de specificul și nevoile fiecărei categorii.

BT Mic

Principalele măsuri luate și soluții oferite de **BT Mic** pentru a facilita interacțiunea clienților cu noi au fost:

- Implementarea unor actualizări sistem, în doar o lună de la aprobarea OUG 37/2020, pentru a permite realizarea moratoriilor;
- Adaptarea fluxurilor de lucru pe zona de comunicare și facilitarea transmiterii documentelor utilizând soluții online: solicitări prin e-mail, semnătură la distanță, punerea la dispoziția clienților a unor alternative online de transmitere a documentelor pentru a evita deplasarea acestora la sediul nostru.
- **Raul WhatsApp** și **BT Express** au oferit și oferă în continuare clienților BT Mic posibilitatea de a consulta într-un mod facil informațiile despre creditele pe care le au în derulare.
- **Raul Online** – aplicații online pentru credit cu următoarele caracteristici: simulare credit, încărcare documente financiare, semnătură electronică.



BT Capital Partners

Pentru clienții **BT Capital Partners**:

- Au fost dezvoltate soluții digitale pentru a permite identificarea clienților, deschiderea și actualizarea conturilor de tranzacționare online, cu o mare atenție la cerințele de reglementare. Clienții au fost îndrumați să apeleze în special la tranzacționarea prin noua platformă.
- Majoritatea întâlnirilor cu aceștia au fost realizate prin intermediul platformelor online.

Improvement Credit Collection

În perioada scursă de la începutul pandemiei au fost întreprinse o serie de măsuri concrete menite a crește gradul de comfort al clienților și al angajaților:

- Înființarea unei centrale telefonice virtuale ce a permis includerea în scriptul apelurilor de colectare a instrucțiunilor privind posibilitatea plății online, implementarea prin intermediul call center-ului a măsurilor specifice amânărilor de plăți stabilite prin memorandumurile publice și private, confirmarea telefonică prin apeluri înregistrate a datelor și opțiunilor participanților la credit (titulari/garanți) a unor modalități alternative de contact (de ex: e-mail).
- Dezvoltarea a unei soluții de digitalizare prin crearea unui tool de business intelligence, pe baza funcționalităților aplicației de lucru a Birourilor Executorilor Judecătorești „Executor-IT” ce a permis limitarea delegațiilor efectuate la sediul birourilor executorilor judecătorești pentru preluarea stadiilor din dosarele de executare cu efect în siguranța angajaților (prin limitarea deplasărilor).

BT Direct

Printre inițiativele de digitalizare care au fost luate din perspectiva abordării businessului în pandemie se numără:

- linie dedicată în call center **BT Direct** și crearea unui flux distinct (flux distinct pe linia de call center BT Direct);
- opțiunea de amânare a ratelor direct pe site-ul **BT Direct**;
- definirea unei adrese de e-mail dedicată transmiterii solicitărilor de amânare;
- implementarea unei notificări prin sms cu privire la finalizarea perioadei de amânare;
- actualizarea aplicațiilor de generare a creditelor incluzând și opțiunea de semnătură digitală și interfațarea cu platformele digitale ale comercianților parteneri (flux *end-to-end* online definitivat în 2020).

BT Leasing

Pentru clienții **BT Leasing**, am investit în finalizarea platformei „myLeasing” pentru a permite accesarea produselor de leasing complet online.

BT Asset Management

La nivelul **BT Asset Management** ne-am asigurat că menținem o comunicare corectă și promptă (prin intermediul telefonului sau e-mail) cu deținătorii de unități de fond.

Clienți: Solidari cu clienții noștri

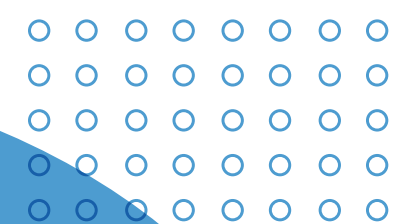
Am fost prima instituție bancară care a anunțat măsuri de susținere a clienților încă din primele zile de la declarare a stării de urgență pe teritoriul țării noastre. Ne-am luat angajamentul de a fi alături de români, persoane fizice sau antreprenori, și de a trece împreună peste toate provocările care aveau să apară, identificând cele mai bune soluții pentru a ieși din momentele de criză.

Am anunțat la mijlocul lunii martie prelungirea perioadei de grație pentru cardurile de credit, primele obligații de plată revenind clienților doar în luna mai. Am luat această măsură pentru a veni în întâmpinarea a peste 400.000 de clienți, pentru a diminua presiunea financiară cauzată de pandemie, precum și pentru a-i scuti de drumuri la bancă. Șirul acțiunilor a continuat în luna mai cu reducerea dobânzii la jumătate.

Totodată, în perioada stării de urgență, peste 70.000 de carduri au fost livrate clienților acasă, în mod gratuit. Această facilitate a fost oferită clienților cărora le expirase cardul, pentru a evita deplasarea acestora la bancă.

Am oferit clienților afectați de contextul existent posibilitatea de a-și amâna până la 3 rate la creditele pentru persoanele fizice, înainte de intrarea în vigoare a Ordonanței de urgență privind amânarea ratelor la bănci, care permitea amânarea obligațiilor de plată cu până la 9 luni. Din punct de vedere operațional, implementarea soluțiilor de amânare a prevăzut prelungirea perioadei de creditare, fără niciun fel de costuri suplimentare, cu numărul de luni aferent.

Amânarea plății ratelor – propunerea soluției, gestionarea și comunicarea cu clienții – a reprezentat unul dintre subiectele cheie care ne-a preocupat pe parcursul anului 2020. De aceea, am ales să prezentăm transparent, pe site-ul BT, situația la zi, care a inclus: numărul de solicitări primite de la clienți pentru amânarea plății ratelor, numărul de soluționări, răspunsuri pozitive și răspunsuri negative.



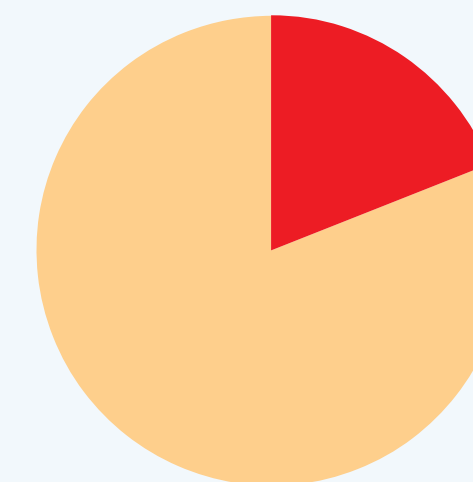
Astfel, peste 41.000 de persoane fizice și companii au beneficiat de amânarea plății ratelor (atât pe moratoriul public, cât și pentru moratoriul privat) și peste 400.000 de linii de credit pe card au fost scutite timp de 3 luni de plata obligației minime lunare.

>41.000

de clienți au beneficiat
de moratoriu în 2020

19%
persoane juridice

81%
persoane fizice

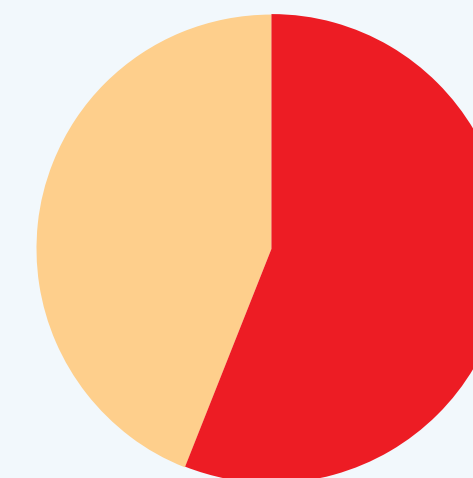


5,81 mld. lei

împrumuturi în moratoriu

56%
persoane juridice

44%
persoane fizice



Dincolo de amânarea ratelor și suspendarea popririlor (în acord cu reglementările legale în vigoare), pentru clienții noștri persoane juridice am oferit facilități de creditare, alăturându-ne programelor guvernamentale de sprijin pentru antreprenori.

IMM Invest

Programul **IMM INVEST ROMÂNIA** permite IMM-urilor afectate semnificativ de criza COVID-19 să își asigure lichiditățile pentru derularea activității curente sau pentru investiții, prin accesarea unuia sau a mai multor credite pentru realizarea de investiții și/sau unul sau mai multe credite/linii de credit pentru capital de lucru, garantate de către FNGCMM* în numele și contul statului român, prin Ministerul Finanțelor Publice.

În cadrul BT, peste 2.000 de colegi s-au implicat activ pentru a rezolva cererile venite din partea celor peste 29.000 de companii care ne-au ales să le fim partener în această perioadă, lucrând împreună cu aplicanții la programul IMM Invest.

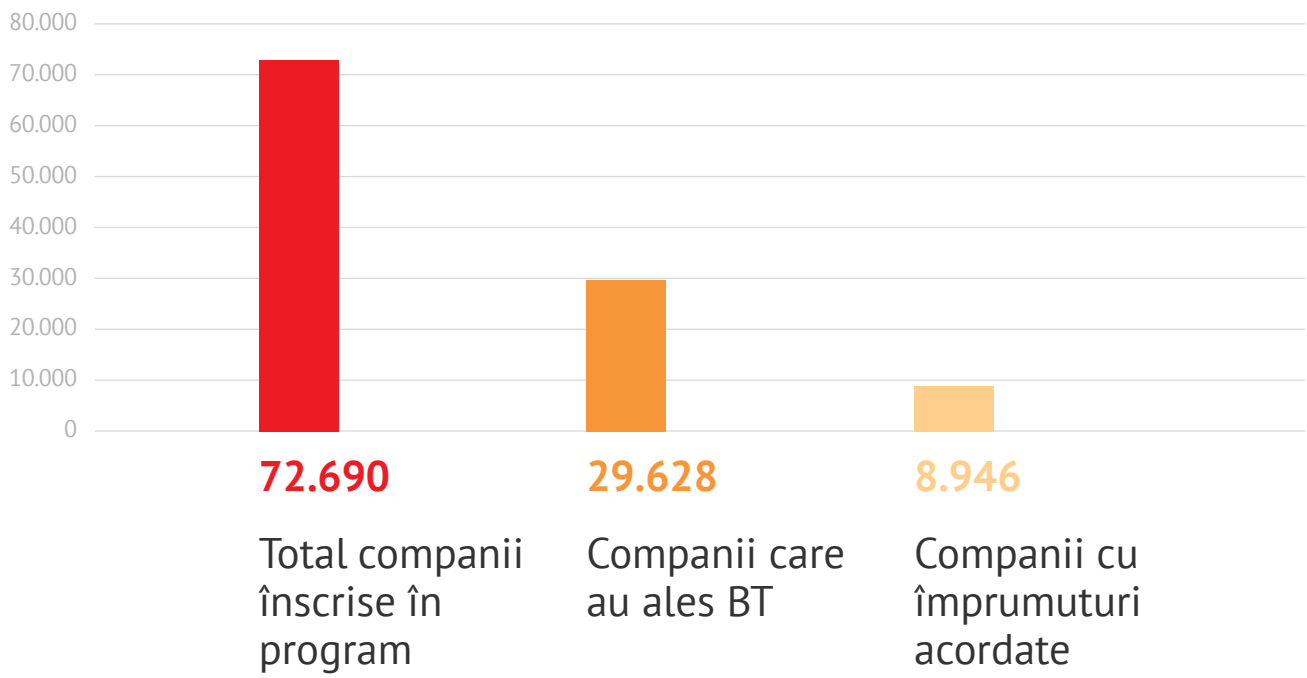
■ 41% din totalul de 72.690 de companii din programul IMM Invest au ales Banca Transilvania.

IMM Invest 2020

Tip client	IMM	Micro	Corporate	Large Corporate	Total
Suma acordată <i>mii RON</i>	1.080.477	915.955	1.497.029	4.061	3.497.522
Expunere** <i>mii RON</i>	1.011.550	830.144	1.338.126	1.561	2.352.067
Provizioane <i>mii RON</i>	14.475	9.816	29.271	70	53.631
Nr. de finanțări/credite aprobate	2.538	5.859	1.326	3	9.726
Nr. clienți unici cu facilități IMM Invest aprobate	2.345	5.513	1.085	3	8.946

*Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderile Mici și Mijlocii
**include valoarea de principal și dobânda

IMM Invest



Programul de granturi

Programul de granturi nerambursabile derulat de Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri (MEEMA) prin Programul Operațional Competitivitate 2014-2020, permite PFA-urilor, microîntreprinderilor și firmelor mici și mijlocii să acceseze granturi din fonduri europene, în valoare totală de peste 1,7 miliarde de euro prin trei scheme de finanțare: microgranturi, granturi pentru capital de lucru pentru IMM-uri și granturi pentru investiții pentru IMM-uri.

Ne-am pregătit pentru distribuirea granturilor din fonduri europene destinate susținerii antreprenorilor și am asigurat derularea rapidă a programului. Ne-am aliniat inițiativei guvernamentale de derulare simplă, online, a acestui program, prin aplicarea celor mai bune practici BT din cadrul altor programe guvernamentale și mobilizarea resurselor necesare. Am informat, și vom continua să o facem, antreprenorii în timp real cu privire la fiecare etapă a programului. Pentru că știm cât de vitale sunt resursele financiare pentru afacerile afectate de restricțiile cauzate de pandemie, transferăm antreprenorilor eligibili banii de la Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri în maxim 7 zile.

- Din cele aproape 51.500 de firme înscrise în programul de microgranturi, Măsura 1 și 2, aproape 31.250 au ales Banca Transilvania.
- BT a fost opțiunea preferată pentru aproximativ 50% dintre solicitanții de micro-granturi și pentru 57% dintre solicitanții de subvenții de capital (Măsura 2).
- Acești clienți au efectuat peste 11.000 de plăți, în valoare de 533 milioane lei, pentru perioada până la sfârșitul anului 2020.

În complementaritate cu acțiunile derulate la nivelul Băncii, **BT Mic** s-a implicat activ și în procesul de informare a clienților referitor la posibilitatea accesării de granturi acordate de stat. Concret, au fost sunați peste 1.000 de clienți și asistați în procesul de aplicare grant/obținere semnătură electronică, dat fiind caracterul de noutate din proces.

BT Mic

Încă din primele zile ale stării de urgență, fără a aștepta măsuri legislative, **BT Mic** a fost alături de clienții săi, oferind soluții de relaxare a plății ratelor. Prima grijă a **BT Mic** a fost să se întoarcă spre clienții din portofoliu, fiecare dintre ei fiind contactați prin telefon și asigurați că, indiferent de situație, împreună putem găsi soluții optime. Astfel, în martie 2020, au fost sunați peste 11.000 clienți (întreg portofoliul la data respectivă), iar până la publicarea măsurilor legislative de amânare a ratelor, peste 1.000 clienți aveau deja planuri de rambursare modificate în direcția amânării integrale sau a diminuării ratelor.

Pe tot parcursul anului 2020, peste 3.000 de clienți au beneficiat de măsuri de reducere sau amânare a plăților aferente creditelor în derulare, **BT Mic** adaptând rapid structura internă de servizare și creând o echipă special dedicată relației cu acești clienți. Din iunie 2020, **BT Mic** a revenit activ în piață și a demarat finanțarea a peste 1.800 de afaceri, fără garanții materiale asociate, pe modelul clasic. A fost o inițiativă curajoasă pentru 2020 ce a avut un impact real și vizibil la nivelul clienților.

3.615 credite au beneficiat de moratoriu legislativ sau privat, adică aproximativ 30% din portofoliul BT Mic, însumând o valoare a creditelor de peste 152 milioane de lei.

BT Direct

Pe aproape întreg parcursul anului 2020, au fost luate numeroase măsuri pentru suținerea clienților. Politicile de creditare au fost amendate în sensul acordării de concesiuni acestora pe perioada de pandemie.

- **La nivelul BT Direct, au fost gestionate un număr de 2.288 cereri de eşalonare a ratelor (atât pe moratoriu public cât și privat), reprezentând aproximativ 3,23% din numărul total de facilități.**

BT Leasing

BT leasing a reacționat prompt la constrângerile survenite pe perioada pandemiei prin implementarea unui program eficient de asistență pentru clienți și abordarea unor măsuri de gestionare specifică a portofoliului. Primul pas a fost adoptarea unei atitudini proactive, manifestată prin deschiderea dialogului cu debitorii în vederea identificării măsurilor adecvate pentru sprijinirea clienților afectați de pandemia COVID-19.

- **În intervalul 16 martie – 30 aprilie, în urma unei analize individuale, am acordat amânări la plată de 2-3 luni grație la principal unui număr de 2.607 clienți, cu plata dobânzilor sau neperceperea de penalizări de întârziere pentru depășirea scadențelor la plată. Dintre aceștia, 99,5% au reprezentat persoane juridice.**
- **În intervalul 01 Aprilie – 16 iunie, în baza OUG 37/2020, BT Leasing a primit și a aprobat solicitări de amânare la plată a ratelor de la un număr de 832 clienți, pentru 1.299 contracte de leasing, care reprezintă aproximativ 8% din totalul clienților BT Leasing, și aproximativ 14% din expunerea totală. Perioadele de suspendare la plată solicitate au fost cuprinse între 3 și 8 luni.**

IMM Leasing, prin BT Leasing

Am continuat măsurile de susținere a antreprenorilor locali prin implicarea în programul guvernamental IMM Leasing de echipamente și utilaje. Garanțiile de stat, dobânzile subvenționate parțial și posibilitatea de a achiziționa inclusiv bunuri la mână a doua sunt principalele avantaje ale programului. Antreprenorii interesați au putut și pot aplica direct pe site-ul [BT Leasing](#).

Inițiativa a fost și este o oportunitate pentru firmele mici și mijlocii cu activitate în producție, comerț și servicii, să investească în capacități care pot contribui la creșterea vânzărilor și eficientizarea costurilor prin creșterea gradului de digitalizare și prin automatizarea activității.

Legat de programul IMM leasing, la nivelul anului 2020, s-au materializat doar 2 contracte, **BT Leasing** fiind în fapt singura companie de leasing care a semnat contracte pe acest program, care va continua și la nivelul anului 2021.

Banca Transilvania și-a luat angajamentul de a transfera către **BT Leasing** cele mai bune practici și experiența sa din inițiativele IMM Invest și programul de granturi.

Improvement Credit Collection

Pentru clienții **Improvement Credit Collection**, am dispus suspendarea licitațiilor în executarea silită pe o perioadă de circa 3 luni conform reglementărilor în vigoare și adoptarea unor soluții de plată parțială pentru debitorii din sectoarele grav afectate de pandemie.

3. #MaiMultDecatBanking

Angajamentul nostru pentru creștere responsabilă

- Manifesto & piloni
- Perspectiva sustenabilității
- Angajamentul nostru pentru un viitor sustenabil. Cu gândul la ce urmează
- Analiza de materialitate
- Temele materiale
- Comunicarea cu stakeholderii noștri



Manifesto și piloni

Ne-am luat angajamentul ferm de a sprijini românii și antreprenorii locali să își clădească visele, având mereu în Banca Transilvania un partener de încredere cu care să pornească la drum.

Am trecut împreună prin tranformări mari și crize, dar toate aceste obstacole întânite pe parcurs nu ne-au oprit și nici nu ne-au deraiat de la misiunea noastră, ci ne-au

folosit drept lecție pentru a fi mai buni, mai aproape de clienții și partenerii noștri și mai hotărâți să fim unul din pilonii de sprijin pentru construcția sustenabilă a țării și scut de apărare în vremuri dificile.

Preocuparea pentru oferirea de servicii și produse adaptate clienților noștri și susținerea dezvoltării sectorului antreprenorial românesc au fost principiile care ne-au ghidat în drumul nostru, de la înființarea Băncii și până la poziția actuală, de lider al sistemului bancar românesc.

Întreaga strategie de business presupune înglobarea în orice activitate și demers a principiilor sustenabilității, aspecte fundamentale pentru a crește pe termen lung, dar și pentru progresul nostru. Rolul pe care îl avem în prezent ne face mândri, dar în același timp ne pune pe umeri și o mare responsabilitate: pentru toți stakeholderii noștri, pentru un mediu înconjurător sănătos și curat și pentru societate în ansamblul ei.

Politica noastră de sustenabilitate are la bază trei piloni:

Oamenii

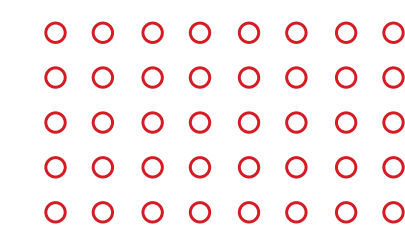
Diversitatea, drepturile omului sau protecția consumatorului, dar și preocupările de guvernanță corporativă precum structura de conducere, recrutarea, remunerația personalului și a organelor de conducere sunt luate în considerare în detaliu în fiecare dintre obiectivele noastre de afaceri.

Performanța

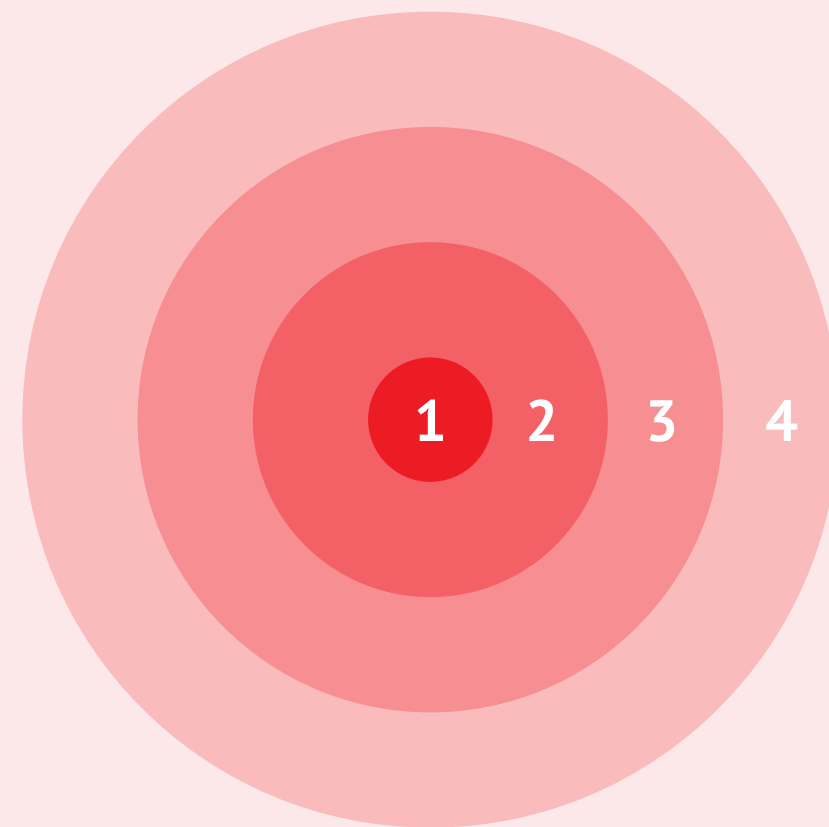
Ca lider al pieței bancare și principal finanțator al economiei românești, știm care este responsabilitatea noastră și așteptările pe care oamenii le au de la noi: contribuim la creșterea industriei bancare, investim în digitalizare și educație financiară, includem principii de finanțare responsabilă în politicile noastre de creditare și ne concentrăm pe dezvoltarea portofoliilor de finanțări în domenii sustenabile unde putem stimula inovația și impactul pozitiv asupra comunităților.

Mediul

Ne evaluăm impactul direct de mediu și integrăm principii de protecția mediului în politicile noastre de creditare. Prioritățile noastre sunt ghidate de dorința de a ne reduce amprenta asupra mediului și contribuția la schimbările climatice.



Perspectiva sustenabilității



1. Banca Transilvania

Afaceri responsabile
Human banking
Finanțare sustenabilă

2. Comunitate

BT dă ceva înapoi comunității
BT, un bun cetățean și un
bun vecin
Grija față de mediul
înconjurător

3. Industria bancară

BT contribuie la creșterea
industriei bancare
Acces la servicii și produse
Trend setter

4. Societate

BT susține spiritul
antreprenoriatului românesc
Contribuie la dezvoltarea
și transformarea mai multor
industrii
BT investește în educație
financiară

Angajamentul nostru pentru un viitor sustenabil. Cu gândul la ce urmează

Suntem conștienți că avem puterea de a genera schimbare, de a amplifica impactul pozitiv pe care l-am avut până acum prin modul în care facem lucrurile, dar și de a fi mai buni în ceea ce privește protecția mediului și mai aproape de comunitățile noastre.

Astfel, pentru că suntem una din forțele capabile să pună în mișcare tranziția românească spre economie verde, ne-am asumat o serie de obiective care vin să întărească angajamentul nostru pentru un viitor durabil, în linie cu cei trei piloni ai politicii noastre de sustenabilitate.

Performanța

Guvernanță corporativă

- Integrarea criteriilor specifice de ESG (KPIs), referitoare atât la obiective, cât și la procesul de raportare, în procesul de evaluare a adecvării individuale și colective a organului de conducere, inclusiv la nivel comitetelor CA. Deși în actualul proces de evaluare a adecvării a fost integrată o componentă de ESG, suplimentarea cu noi obiective în cadrul acestei evaluări va asigura o mai bună verificare continuă a expertizei organului de conducere, astfel încât să reflecte schimbările relevante produse la nivelul activităților economice, strategiilor privind sustenabilitatea/ESG și profilului de risc ale instituției.
- Integrarea a minim unui criteriu specific de ESG (KPI) în lista obiectivelor individuale de performanță stabilite în sarcina fiecărui membru al conducerii superioare precum și cele executive în vederea determinării cuantumului remunerației variabile plătite. Fiecare criteriu individual se va raporta la obiectivele de ESG care sunt stabilite în aria de activitate și expertiză a membrului, astfel încât se asigure alinierea remunerației cu obiectivele de sustenabilitate ale Băncii, facilitând o creștere organică a inițiativelor de ESG în vederea atingerii obiectivelor specifice de sustenabilitate.

Etică și conformare

- Instruirea în domeniul prelucrării și protecției datelor cu caracter personal a tuturor angajaților Grupului BT, cel puțin o dată în fiecare an calendaristic, printr-un curs urmat de testarea cunoștințelor, în vederea formării și îmbunătățirii continue a cunoștințelor acestora în domeniu, pentru asigurarea unui nivel de protecție cât mai ridicat a datelor cu caracter personal și pentru prevenirea producerii unor încălcări a securității acestui tip de date.
- Ne luăm angajamentul de a stabili criterii clare necesare unei colaborări cu furnizorii noștri care să urmărească respectarea de standarde sociale și de mediu înalte, prin dezvoltarea și implementarea unei metodologii de evaluare până la finalul anului 2021.

Portofoliu și produse

- Utilizarea aplicației CAFI (Climate Assessment for Financial Institutions) pentru verificarea eligibilității finanțărilor pentru încadrare în categoria verde – finanțările de investiții, cu caracteristici potențiale de încadrare în categoria finanțărilor verzi, peste un anumit prag (100 mii lei) vor fi testate pentru a verifica eligibilitatea pentru încadrare pe domeniile definite în metodologia de evaluare.
- Creșterea expertizei echipei de analiști de credit și risc în materia analizei riscurilor non-financiare:
 - echipa de analiști de mediu din Centrală va participa la cel puțin un training extern de specialitate în 2021;
 - fiecare membru al echipei analiștilor de risc și credit va participa la un curs intern organizat de echipa de analiști de risc de mediu din Centrală în 2021.
- Extinderea modelului de analiză detaliată a riscurilor ESG utilizat în prezent pentru tranzacții peste 5 milioane de euro la nivelul portofoliului eligibil, până la finalul anului 2023.
- Lansarea de produse dedicate și completarea gamei actuale de produse cu componente de finanțare verde, educație financiară și cu impact social pozitiv (în anul 2021).
- Lansarea campaniilor de marketing responsabil pentru promovarea produselor noastre, inclusiv cele cu componente de finanțare verde și impact social pozitiv.



Oamenii și comunitatea

- Facilitarea recrutării de personal din cadrul comunităților prin programe de internship și parteneriate cu instituții de învățământ.
- Implementarea, în anul 2021, a unui program de conștientizare a aspectelor privind diversitatea și egalitatea de șanse prin derularea de campanii și sesiuni de instruire.
- Menținerea nivelului eNPS la valoarea 50, la o rată de participare de minim 70%.
- Realizarea unui studiu de impact pentru măsurarea impactului pozitiv pe care Banca l-a generat prin investițiile comunitare până în anul 2023.
- Campanii de conștientizare și promovare a unui stil de viață sănătos în anul 2021 prin intermediul aplicației wallet.

Mediul

- Diminuarea emisiilor de gaze cu efect de seră asociate flotei de autovehicule din parcul auto al GFBT (emisii din Scopul 1) cu 20% până în anul 2023, față de anul de referință 2018.
- Creșterea ponderii de energie regenerabilă în consumul total de energie electrică al GFBT până 75% (emisii din Scopul 2) până în anul 2021, cu atingerea pragului de 85% până în anul 2023.
- Realizarea inventarului emisiilor indirecte (Scopul 3) până în anul 2023.
- Reducerea consumului de hârtie cu 10% până în anul 2023, prin implementarea de fluxuri digitale de obținere a unor produse, semnături digitale etc.
- Începând cu anul 2021, vom demara emiterea de noi carduri din materiale reciclate.
- Asigurarea infrastructurii la nivelul unităților din GFBT și derularea unor campanii de informare și conștientizare a importanței colectării selective a deșeurilor, în anul 2021.

Analiza de materialitate

Ne dorim să fim în continuare o parte importantă a mediului economic românesc, să lucrăm împreună la dezvoltarea sustenabilă a țării, să creștem alături de partenerii noștri și să facem mai mult, dincolo de banking. Pentru a evolua în permanență, este necesar să știm unde ne poziționăm acum și care este impactul economic, social și de mediu pe care îl generăm, precum și ce așteptări au stakeholderii noștri în relația cu noi.

203

experți ai GFBT, specialiști și reprezentanți ai echipelor de management au participat la procesul de evaluare a impactului

1.206

respondenți au participat la procesul de consultare a stakeholderilor externi

Astfel, în perioada noiembrie – decembrie 2020, am desfășurat primul proces de analiză de materialitate, cu scopul de a evalua impactul GFBT, prin intermediul experților GFBT (membrii Consiliului de Administrație, ai Consiliului Conducătorilor și specialiști) și de a afla opiniile stakeholderilor externi, grupați în 11 categorii. Lista temelor supuse acestei analize a fost dezvoltată cu ajutorul consultanților The CSR Agency, pe baza rezultatelor cercetării la nivel de industrie, în conformitate cu metodologia propusă de Standardele GRI. 30 de teme au fost supuse evaluării, făcând parte din trei categorii: economic, mediu, social.



Impactul Grupului a fost evaluat cu ajutorul celor două categorii de reprezentanți ai managementului. Temele cu cel mai mare impact, pe fiecare categorie:

Influența asupra stakeholderilor a fost evaluată de reprezentanții celor 11 categorii de stakeholderi identificate în întâlnirile echipei de sustenabilitate.

Temele cu cea mai mare importanță, pentru fiecare categorie de stakeholderi:

1. Management superior

Consiliul de Administrație și
Consiliul Conducătorilor

 Impact economic direct

 Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului

 Sănătate și securitate în muncă

 Formare și dezvoltare profesională

 Relația dintre management și angajați

2. Specialiști ai GFBT

directori departamente

 Performanță economică

 Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului

 Securitate cibernetică

1. Angajați ai GFBT

 Management sustenabil

 Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului

 Relația dintre management și angajați

2. Clienți – Persoane fizice

 Inovație digitală

 Deșeuri

 Securitate cibernetică

3. Clienți – Persoane juridice

 Inovație digitală

 Deșeuri

 Securitate cibernetică

4. Acționari

 Inovație digitală

 Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului

 Securitate cibernetică

5. Autorități de reglementare

 Politici publice

 Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului

 Formare și dezvoltare profesională

 Respectarea drepturilor omului

 Protecția datelor cu caracter personal

 Securitate cibernetică

 Promovarea produselor

6. Instituții financiare

 Anticorupție

 Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului

 Securitate cibernetică

7. Investitori/Analiști

 Anticorupție

 Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului

 Conformare socio-economică

 Protecția datelor cu caracter personal

8. Furnizori

 Practici de achiziții

 Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului

 Securitate cibernetică

9. Parteneri de afaceri
consultanți, auditori, avocați, agenții de PR

 Anticorupție

 Management sustenabil

 Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului

 Securitate cibernetică

10. Organizații non-guvernamentale

 Prezență pe piață

 Impact economic indirect

 Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului

 Securitate cibernetică

11. Asociații de profil

 Anticorupție

 Management sustenabil

 Comportament anticoncurențial

 Impact economic indirect

 Inovație digitală

 Energie

 Apă și efluenți

 Emisii

 Deșeuri

 Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului

 Sănătatea și securitatea în muncă

 Formare și dezvoltare profesională

 Combaterea discriminării

 Conformare socio-economică

 Dezvoltarea comunităților locale

 Educație și incluziune financiară

 Securitate

 Protecția datelor cu caracter personal

 Securitate cibernetică

Temele materiale

Zonele în care Grupul are cel mai mare impact și care, în același timp, influențează semnificativ deciziile stakeholderilor în relație cu acesta sunt considerate teme materiale. Aceste 30 de teme au fost grupate în trei categorii:



Economic

- 1. Anticorupție
- 2. Management sustenabil
- 3. Politici publice
- 4. Comportament anticoncurențial
- 5. Perfomanță economică
- 6. Prezența pe piață
- 7. Impact economic direct
- 8. Politici de finanțare sustenabilă
- 9. Inovație digitală
- 10. Practici de achiziții



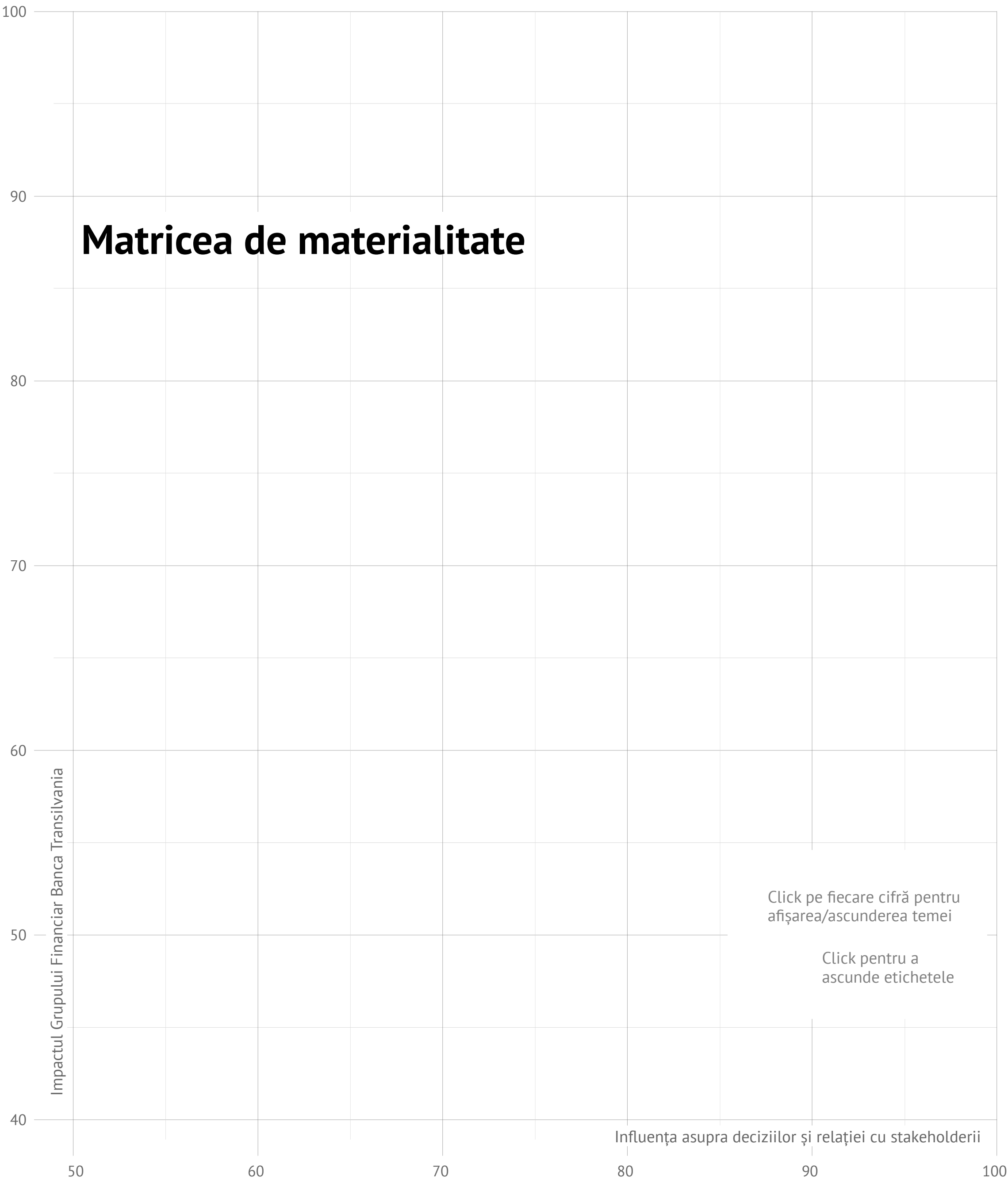
Mediu

- 11. Energie
- 12. Apă și efluenți
- 13. Emisii
- 14. Deșeuri
- 15. Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului



Social

- 16. Forța de muncă
- 17. Sănătate și securitate în muncă
- 18. Relația dintre management și angajați
- 19. Diversitate și egalitate de șanse
- 20. Formare și dezvoltare profesională
- 21. Combaterea discriminării
- 22. Respectarea drepturilor omului
- 23. Conformare socio-economică
- 24. Dezvoltarea comunităților locale
- 25. Educație și incluziune financiară
- 26. Securitate
- 27. Protecția datelor cu caracter personal
- 28. Securitate cibernetică
- 29. Promovarea produselor
- 30. Evaluarea furnizorilor din perspectiva standardelor sociale și standardelor de mediu



Temă materială	Limite		Stakeholderi						
	Impact direct*	Impact indirect**							

 Economic

1. Anticorupție	✓	✓	1			4	5	6	
			7		9	10	11		
2. Management sustenabil	✓	=	1			4			
			7	8	9	10	11		
3. Politici publice	=	✓					5		
			7			10	11		
4. Comportament anticoncurențial	✓	✓	1			4		6	
			7	8	9		11		
5. Performanță economică	✓	✓	1			4	5	6	
			7	8	9	10	11		
6. Prezență pe piață	✓	=	1						
				8	9	10	11		
7. Impact economic indirect	✓	✓							
				8		10	11		
8. Politici de finanțare sustenabilă	✓	=				4		6	
			7		9		11		
9. Inovație digitală	✓	✓	1	2		4	5	6	
			7	8	9	10	11		
10. Practici de achiziții	✓	✓							
			7	8	9		11		

*impact direct rezultat din activitățile Grupului
**impact indirect rezultat prin relațiile contractuale, produsele și serviciile achiziționate, dar mai ales prin portofoliul și proiectele pe care decide să le finanțeze

 Mediu

11. Energie	✓	✓							
						11			
12. Apă și efluenți	✓	✓							
						11			
13. Emisii	✓	✓							
						11			
14. Deșeuri	✓	✓							
						11			
15. Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului	✓	✓						6	
			7		9	10	11		

 Social

16. Forța de muncă	✓	=	1			4	5		
			7		9	10	11		
17. Sănătatea și securitatea în muncă	✓	=	1						
			7		9		11		
18. Relația dintre management și angajați	✓	=	1						
			7		9	10	11		
19. Diversitate și egalitate de șanse	✓	✓	1						
					9	10	11		
20. Formare și dezvoltare profesională	✓	=	1				5	6	
			7		9	10	11		

- 1

Angajați ai GFBT
- 2

Clienți – Persoane fizice
- 3

Clienți – Persoane juridice
- 4

Acționari
- 5

Autorități de reglementare
- 6

Instituții financiare
- 7

Investitori/Analiști
- 8

Furnizori
- 9

Parteneri de afaceri (*consultanți, auditori, avocați, agenții de PR*)
- 10

Organizații non-guvernamentale
- 11

Asociații de profil

21. Combaterea discriminării	✓	✓	1				5		
			7		9	10	11		
22. Respectarea drepturilor omului	✓	✓	1	2		4	5	6	
			7		9	10	11		
23. Conformare socio-economică	✓	=				4			
			7		9	10	11		
24. Dezvoltarea comunităților locale	✓	✓				4			
					9	10	11		
25. Educație și incluziune financiară	✓	=				4			
			7		9	10	11		
26. Securitate	✓	=	1	2		4	5		
			7			10	11		
27. Protecția datelor cu caracter personal	✓	=	1	2	3	4	5	6	
			7	8	9	10	11		
28. Securitate cibernetică	✓	=	1	2	3	4	5	6	
			7	8	9	10	11		
29. Promovarea produselor	✓	=	1				5		
			7			10	11		
30. Evaluarea furnizorilor din perspectiva standardelor sociale și standardelor de mediu	=	✓							
				8	9		11		

Prioritățile stakeholderilor

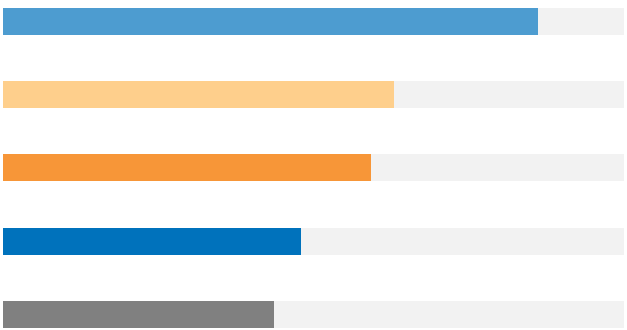
Pe lângă identificarea temelor relevante pentru noi din perspectiva dezvoltării sustenabile, ne-am dorit să aflăm opiniile stakeholderilor noștri cu privire la direcțiile în care GFBT ar trebui să își concentreze eforturile.

„Vă rugăm acordați câte o notă următoarelor domenii, în funcție de care considerați dumneavoastră că ar trebui să fie direcțiile în care Banca Transilvania să investească cu prioritate. (unde 1 reprezintă cea mai puțin importantă, iar 5 cea mai importantă zonă)”

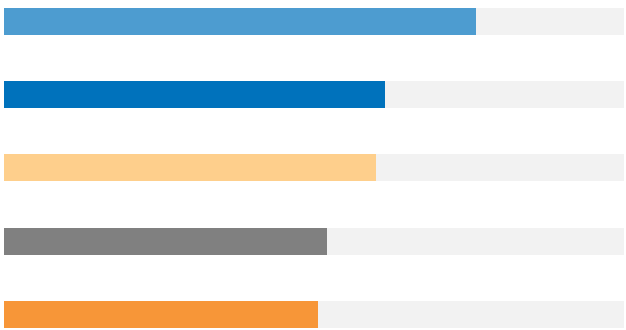
- Susținerea antreprenorilor români
- Creșterea accesului românilor la produse, servicii și resurse financiare
- Implicarea în dezvoltarea comunităților locale (educație financiară, susținerea artei, culturii și sportului românesc)
- Dezvoltarea de produse „verzi”
- Reducerea impactului de mediu al portofoliului BT



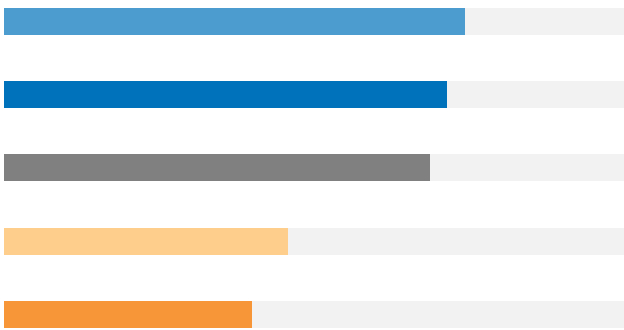
1. Angajați ai GFBT



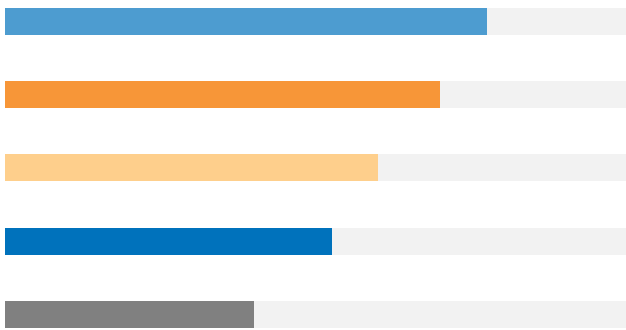
4. Acționari



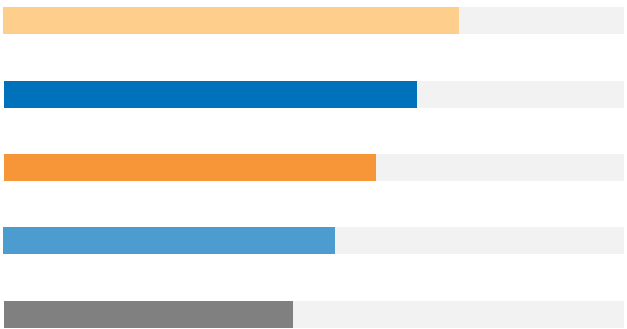
7. Investitori/Analiști



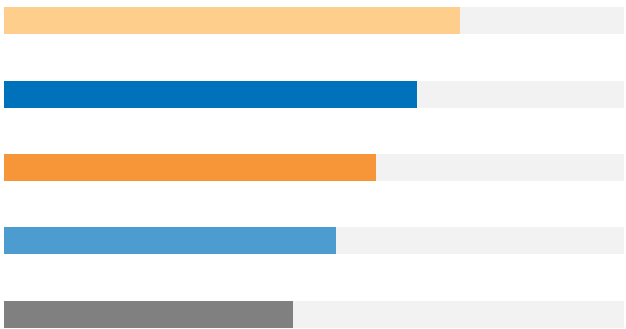
10. Organizații non-guvernamentale



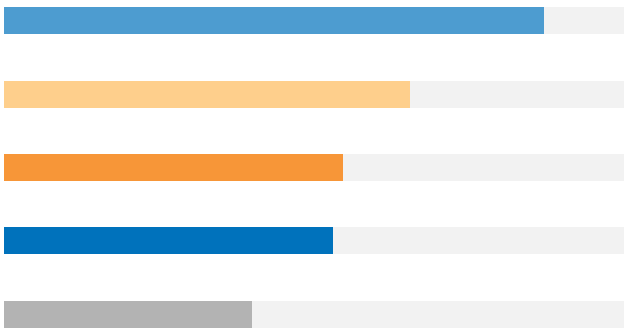
2. Clienți – Persoane fizice



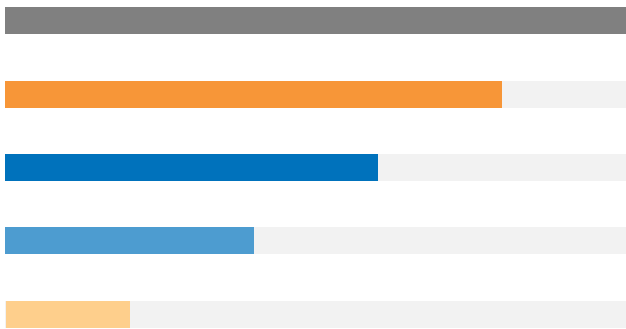
5. Autorități de reglementare



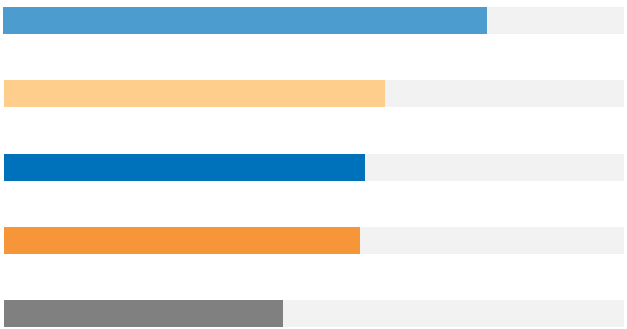
8. Furnizori



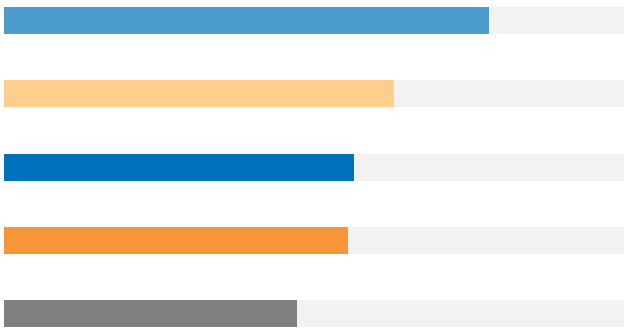
11. Asociații de profil



3. Clienți – Persoane juridice

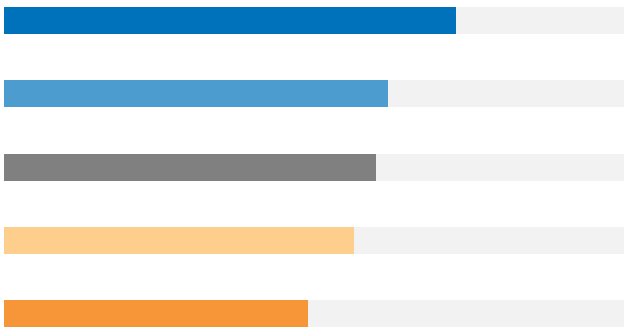


6. Instituții financiare

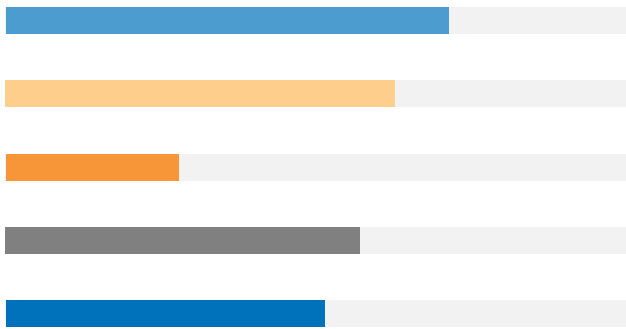


9. Parteneri de afaceri

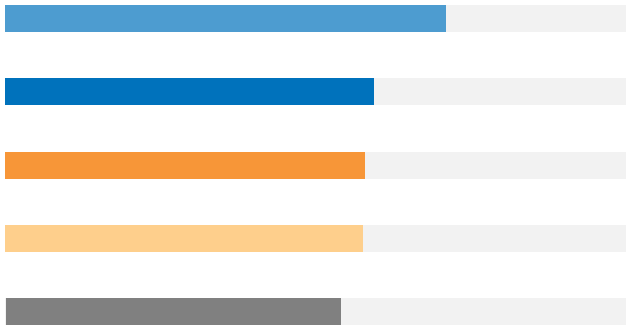
consultanți, auditori, avocați, agenții de PR



Altă categorie



În general, stakeholderii noștri consideră că investițiile Grupului trebuie să fie prioritizate astfel:



Comunicarea cu stakeholderii noștri

Cultura noastră organizațională are la bază comunicarea deschisă, transparentă și respectul, valori ce se regăsesc și în modul în care comunicăm cu toate categoriile de părți implicate.

Fie în mod direct, prin întâlniri directe, telefonic, e-mail și canalele dedicate pe care le punem la dispoziția acestora sau indirect, prin intermediul sondajelor, cercetărilor și rapoartelor publicate, vrem să fim în permanență conectați la dorințele și nevoile stakeholderilor noștri și să primim feedback-ul lor. Doar în acest fel ne putem dezvolta, putem crește împreună și în același timp crea valoare nu doar individual, pentru fiecare parte, ci pentru întreaga societate românească în ansamblul ei.

Categorie de stakeholderi	Metodă de implicare	Frecvența implicării	Cum comunicăm
Aționari	Întâlniri Conferințe Consultarea stakeholderilor ca parte a procesului de raportare de sustenabilitate Acces informații publicate pe site BT	Trimestrială și la cerere	Adunarea Generală a Aționarilor Teleconferințe disponibile pe website-ul BT Roadshows și prezentări Rapoarte financiare Newsletter Raport de sustenabilitate

Angajați	BT Employee Experience Index (BT EEI) Consultarea stakeholderilor ca parte a procesului de raportare de sustenabilitate	Bianuală	BT Con(vention), festivalul dedicat angajaților
Clienți	NPS Consultarea stakeholderilor ca parte a procesului de raportare de sustenabilitate Platforma Întreb BT	Ocazional/ Anuală	Canale de social media Podcastul BT Talks Blogul BT E-mail Raport de sustenabilitate
Furnizori	Întâlniri Consultarea stakeholderilor ca parte a procesului de raportare de sustenabilitate	Ocazional	E-mail Rapoarte financiare Raport de sustenabilitate
Autorități de reglementare	Consultarea stakeholderilor ca parte a procesului de raportare de sustenabilitate	Ocazional	Rapoarte financiare
Instituții financiare	Consultarea stakeholderilor ca parte a procesului de raportare de sustenabilitate	Ocazional	Rapoarte financiare

Investitori/ Analști	Consultarea stakeholderilor ca parte a procesului de raportare de sustenabilitate	Ocazional	Teleconferințe disponibile pe website-ul BT Roadshows și prezentări Rapoarte financiare Newsletter Raport de sustenabilitate Website dedicat
Parteneri de afaceri (consultanți, auditori, avocați, agenții de PR)	Întâlniri Consultarea stakeholderilor ca parte a procesului de raportare de sustenabilitate	Ocazional	E-mail
Organizații non-guvernamentale	Consultarea stakeholderilor ca parte a procesului de raportare de sustenabilitate	Ocazional	Proiecte dezvoltate în parteneriat Raport de sustenabilitate
Asociații de profil	Întâlniri Consultarea stakeholderilor ca parte a procesului de raportare de sustenabilitate	Ocazional	Rapoarte financiare

Relația cu acționarii și investitorii

Comunicăm permanent cu investitorii și acționarii noștri, prezentându-le transparent rezultatele financiare, în cadrul conferințelor organizate în mod regulat și publicând periodic rapoarte informative cu privire la rezultatele financiare. Atât în anul 2019, cât și în 2020, pe lângă Adunarea Generală a Acționarilor, desfășurată conform Legii nr. 31/1990 a societăților comerciale, Legii nr. 24/2017 privind emitenții de instrumente financiare și operațiuni de piață și celorlalte reglementări legale în materie, calendarul financiar a inclus 4 teleconferințe cu investitorii. Publicăm informații relevante pentru aceștia, precum calendarul anului în curs, rezultatele financiare și înregistrările teleconferințelor pe site-ul BT dedicat relațiilor cu investitorii, ce poate fi accesat aici [🔗](#).

De asemenea, întâlnim investitori la diverse conferințe internaționale. **În 2020 am participat la 77 de întâlniri în cadrul a 11 conferințe, comunicând astfel cu 167 de investitori.** Suntem ghidați de cele mai bune practici în domeniul relațiilor cu investitorii, iar echipele de management și IR (relații cu investitorii) organizează întâlniri la cerere. Deși în prezent nu monitorizăm aceste întâlniri, performanța noastră în direcția IR este recunoscută la nivelul industriei. Pentru mai multe detalii, consultați secțiunea *Premii și afilieri* a raportului.

Începând cu anul 2020, pe pagina de internet a Băncii, la secțiunea Relații cu investitorii, publicăm constant programul participărilor noastre la conferințe internaționale. În acest mod, acționarii și posibili investitori, au acces la un calendar actualizat al evenimentelor unde ne pot întâlni și adresa întrebări.

Relația cu angajații

Pentru noi este esențial ca echipa să își desfășoare activitatea într-un mediu plin de zâmbet, în care angajații se simt bine. Așadar, deoarece ne dorim să știm ce înseamnă acest lucru pentru ei, de două ori pe an organizăm BT Employee Experience Index (BT EEI), un proiect ce are la bază trei obiective principale:

- măsurarea scorului de Net Promoting Score de angajator (eNPS);
- măsurarea calității interacțiunii dintre manageri și membrii echipelor pe care aceștia le coordonează;
- culegerea unor propuneri/recomandări care ar crește gradul de mulțumire al angajaților.

Această măsurătoare ne ajută să ne asigurăm că toți colegii au parte de comunicare corectă și completă, că sunt sprijiniți profesional și că managerii din cadrul Băncii Transilvania știu să aibă grijă de colegii lor. Informațiile culese în urma analizării datelor ne-au ajutat în conturarea unei strategii eficiente, ce a presupus implementarea unor acțiuni punctuale menite să vină în sprijinul angajaților.

Rata de participare la studiu a angajaților din cadrul GFBT a crescut în mod constant, ajungând la 89% în cadrul măsurătorii din luna iulie-august 2020.

eNPS-ul este un indicator de performanță care măsoară diferența dintre colegii care ar recomanda BT ca angajator unui prieten (promoter) și colegii care nu ar recomanda BT (detractor). **Scorul eNPS a înregistrat o evoluție pozitivă în 2020, comparativ cu anul 2019: de la 33,1 eNPS înregistrat în ediția din iulie- august 2019, la 50,94 eNPS înregistrat în ediția din iulie – august 2020 (o creștere de 17,84 puncte).**

Pentru colectarea răspunsurilor și pentru a determina scorul eNPS, se utilizează o scală de la 0 la 10, unde 0 înseamnă „*nu ar recomanda deloc BT ca angajator unui prieten*”, iar 10 înseamnă „*ar recomanda cu siguranță BT ca angajator unui prieten*”. Pentru a calcula eNPS se face diferența dintre procentul de promotori și procentul de detractor. Răspunsurile de 9 și 10 (promoterii) sunt marcate cu punctajul 100, răspunsurile de 7 și 8 (neutrii) sunt marcate cu punctajul 0, iar răspunsurile de la 0 la 6 sunt punctate cu -100 (detractorii). Astfel, rezultatele pot varia de la -100% la 100%. Cu cât scorul este mai mare, cu atât înseamnă că organizația are mai mulți promotori versus detractori, adică oameni din echipă care ar recomanda BT ca angajator unui prieten. În cazul nostru, **un scor eNPS de 50,94 reprezintă un rezultat foarte bun.**

Relația cu clienții

Având optimizarea relației cu clienții ca unul din obiectivele noastre strategice, este necesar să cunoaștem nivelul de satisfacție al acestora. Astfel, cu ajutorul agenției Kantar România, în 2019 am realizat un studiu extern de măsurare a gradului de recomandare al Băncii (studiu de NPS). Conform acestui studiu, Banca Transilvania se situează pe locul al doilea în segmentul persoanelor fizice și pe primul loc în segmentul persoanelor juridice. De asemenea, la fel ca în ultimii 2 ani, a reieșit faptul că scorul de recomandare al BT este mai mare decât media pieței și îl depășește pe cel al băncilor cu dimensiuni comparabile. **Ca și în anii anteriori, clienții au fost incluși în survey-urile de satisfacție după ce au interacționat cu agențiile/sucursalele Rețelei BT: 55.882 au transmis feedback-ul telefonic, iar 11.030 prin e-mail.**

Alături de demersurile realizate de bancă, calitatea relației pe care BT Mic a dezvoltat-o cu clienții este confirmată de scorul ridicat pe care îl înregistrează în ceea ce privește gradul de satisfacție (NPS) rezultat în urma sondajelor obiective realizate în mod constant în rândul acestora. Lucrul acesta este întărit și prin faptul că nu există procese în derulare cu clienții ca urmare a reclamațiilor primite de la aceștia.



Linie de Business	Nr. feedback-uri colectate	
	2019	2020
IMM	20.470	13.031
Clienți Medici	1.500	795
Clienți Agri	1.553	1.304
Corporate	1.726	1.094
Retail	40.727	33.018
Total	65.976	49.242

Tip Operațiune	Nr. feedback-uri colectate	
	2019	2020
Operațiuni	46.983	36.246
Credite	18.993	12.996
Total	65.976	49.242

În anul 2020, având în vedere contextul social, dar și specificul fiecărui canal de comunicare în perioada 13 martie – 09 iunie, din respect pentru clienții săi, Banca Transilvania a oprit temporar colectarea telefonică a răspunurilor la chestionarele referitoare la satisfacția clienților, menținând doar e-mailul (mai puțin „intruziv”), motiv pentru care numărul de feedback-uri colectate a fost redus semnificativ în perioada respectivă.

* Scorul de recomandare (NPS) poate avea valori cuprinse între -100 și +100.
 ** Indicatorii medii de satisfacție pot avea valori cuprinse între 1 și 10.

Indicator	Rezultate	
	2019	2020
Gradul de recomandare al Băncii (NPS BT)*	73,80	77,00
Indicator mediu calitate servicii oferite de angajați (Human Interaction)**	9,58	9,61
Indicator mediu produse & procese (grad de mulțumire și ușurință în accesare)**	9,30	9,38
Indicator mediu aspect unitate evaluată**	9,48	8,87
Indicator mediu colaborare generală cu BT**	9,30	9,39

Studiul extern de măsurare a gradului de recomandare al Băncii (studiul de NPS) a fost realizat și în 2020 tot de către agenția Kantar România.

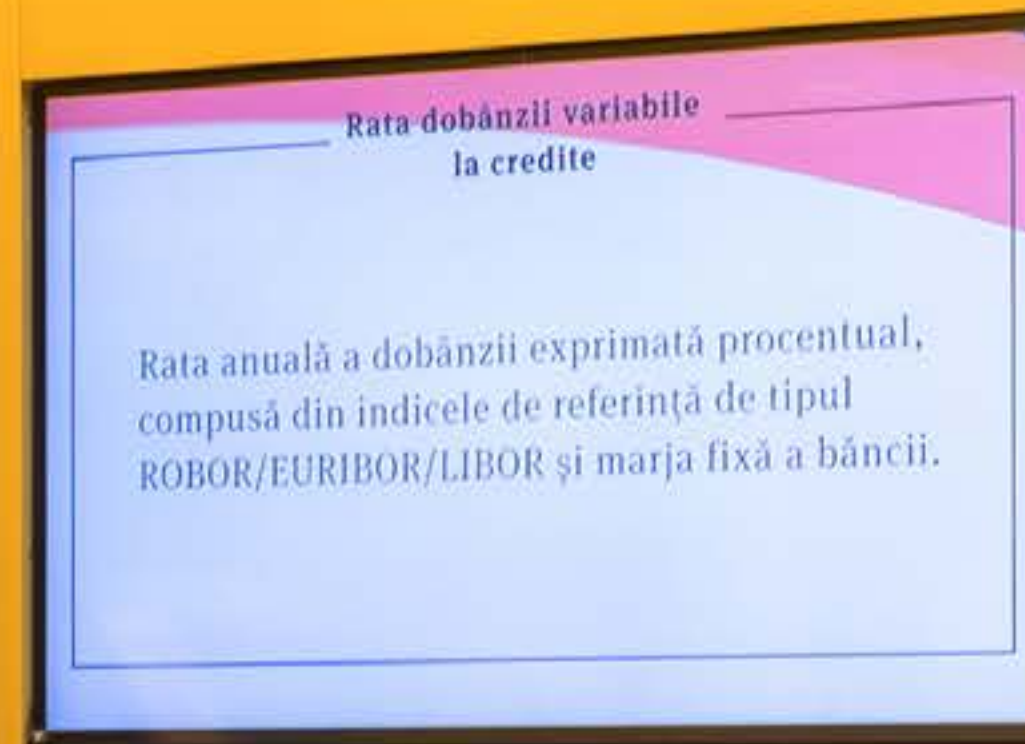
Conform acestui studiu, Banca Transilvania se poziționează peste media pieței, pe poziția a doua, având o ușoară creștere față de scorul din 2019 în segmentul persoanelor fizice. Principalele puncte forte ale BT, ținând cont de influența lor în recomandare și de diferența față de media pieței, sunt: reputația, comisioanele, respectiv oferta de produse și servicii. Principalele aspecte de îmbunătățit în cazul BT, pe baza acelorași criterii, sunt: experiența în unități și cea din Call Center – Suport.

Spre deosebire cazul persoanelor fizice, la persoanele juridice situația este mai complexă. Media pieței este în scădere fără de 2019, iar rezultatele „principalilor jucători” sunt variate. BT reușește să își mențină poziția de lider în privința gradului de recomandare, dar totuși, cu un rezultat mai slab decât în 2019. Pricipalele așteptări ale clienților se referă la credite avantajoase (de departe soluția cea mai dorită de către persoanele juridice), indiferent de băncile cu care colaborează.

4. #CrestemRomania

Business-ul BT în 2019-2020

- Peste 3 milioane de clienți lucrează cu noi
- Finanțăm sustenabil
- Focusul nostru: banking-ul online
- Incluziune și acces la produse și servicii financiare



Peste 3 milioane de clienți lucrează cu noi

Suntem mândri că ne aflăm în topul preferințelor românilor și că de-a lungul timpului am câștigat încrederea acestora, devenind lider al industriei bancare de la noi din țară. Punem în tot ce facem grija pentru clienții noștri și pentru viitorul economiei românești, de aceea sustenabilitatea modului în care facem afaceri reprezintă un aspect fundamental pentru noi.

Dacă în anul 2019 ne-am continuat strategia de susținere a antreprenoriatului românesc la nivelul tuturor liniilor de business, anul 2020 a fost unul atipic, ce ne-a adus în cale numeroase provocări. Cu toate acestea, am continuat cu încredere, conștienți de responsabilitatea și mai mare pe care o avem acum, mai mult ca oricând, pentru economia României, iar rezultatele noastre au depășit previziunile conservatoare din bugetul inițial.

În 2019, numărul clienților activi a crescut cu aproximativ 15% față de anul anterior, în timp ce numărul clienților activi, pentru care Banca Transilvania reprezintă banca principală, a crescut în anul 2020 cu aproximativ 4% față de anul precedent.

Categorie clienți*

■ 2019 ■ 2020

Clienți Persoane Fizice

2.931.894 | 3.038.548

Clienți Micro Business

298.152 | 329.740

Clienți Întreprinderi Mici și Mijlocii

18.593 | 18.538

Clienți Corporativi Medii

8.985 | 9.074

Clienți Corporativi Mari

1.483 | 1.456

Total clienți

3.259.107

3.397.356

Clienți Persoane Fizice

■ 2.931.894 ■ 3.038.548

BT și-a extins baza de clienți în anul 2020 ajungând la peste 3 milioane de clienți activi la sfârșitul anului.

La nivelul clienților persoane fizice, suntem liderul pieței cardurilor, cu un portofoliu de 4,1 milioane de carduri la finalul anului 2019, în timp ce la final de 2020, se înregistrau 4,39 milioane de carduri, ce au generat cu 22% mai multe tranzacții față de anul precedent. Grupul Financiar Banca Transilvania are un portofoliu de 530.000 de carduri de credit.

În perioada martie-decembrie (afectată de pandemie) volumul tranzacțiilor cu cardul pe internet a avut o creștere semnificativă, aproximativ 50 milioane ca număr de tranzacții, cu 64% mai mult decât în aceeași perioadă a anului 2019.

Numărul clienților unici digitalizați a depășit 1,7 milioane. 1,1 milioane de persoane folosesc aplicația BT Pay pentru banking de zi cu zi.

Peste 10.200 de români și-au luat locuință cu ajutorul Băncii Transilvania, fiind creditați în 2020 cu aproximativ 2,5 miliarde lei, soldul creditelor ipotecare/imobiliare fiind de 13,3 miliarde lei. Peste 67.300 de credite de consum, în valoare de 2,4 miliarde lei au fost acordate anul în 2020, soldul creditelor de consum ajungând la 10,8 miliarde lei.

*Încadrarea persoanelor juridice în cadrul segmentelor este reglementată prin norme interne care stabilesc condițiile de clasificare a clienților pe segmente de afaceri.

Clienți Micro Business

■ 298.152 ■ 329.740

Zona de Micro Business a avut o creștere semnificativă în ceea ce privește numărul de clienți activi în 2020, ajungând la nivelul de aproape 330.000, cu 11% mai mare decât anul precedent. Platforma rapidă de creditare s-a materializat într-un număr de peste 7.700 credite acordate cu o valoare de aproximativ 1,6 miliarde lei la nivelul Băncii.

Pentru susținerea accesului la finanțare, un rol important l-a avut subsidiara de microfinanțare, BT Mic, care este considerată primul creditor pentru aproximativ 70% din portofoliu, demersul acesteia putând fi considerat și ca o componentă importantă de educație, pe care o asigură la fiecare finanțare. Dintre antreprenorii finanțați până acum, peste 20% au fost la început de drum cand au apelat la BT Mic, având mai puțin de 12 luni de activitate. De aproximativ 2 ani, BT Mic oferă și credite cu garantare europeană, prin programul EaSi.

Clienți Întreprinderi Mici și Mijlocii (IMM)

■ 18.593 ■ 18.538

Banca are cel mai diversificat ecosistem de susținere a IMM-urilor din România, prin abordare, echipă, produse și servicii; așadar, prioritatea principală în anul 2020 a fost asigurarea continuității serviciilor și produselor bancare în contextul pandemic, cu o componentă de operațiuni în zona de front-office și cu o componentă semnificativă de relationship management.

În 2019, atenția pe care am acordat-o acestui segment de business s-a materializat în acordarea a peste 3.800 de credite noi în volum de peste 1,1 miliarde lei.

La nivelul anului 2020, baza de clienți activi este de peste 18.500. Focusul liniei de business pe acest segment s-a materializat în acordarea a peste 1.700 de credite noi în volum de peste 1,3 miliarde lei.

Ca performanțe notabile în 2020, menționăm și creșterea semnificativă a soldului de credite și depozite care a ajuns la 2,7 miliarde de lei, respectiv 5 miliarde lei la nivel consolidat, pe când la nivelul Băncii, segmentul IMM a înregistrat o creștere de 20% a portofoliului de credite, ajungând la 2,6 miliarde lei la sfârșitul anului.

Clienți Corporativi Medii

■ 8.985 ■ 9.074

La nivelul segmentului de clienți corporativi medii, în 2019 soldul creditelor a crescut la nivel consolidat cu 4%. Soldul depozitelor a crescut în același ritm cu cel al soldului creditelor, +4%, cumulând la final de an 5,8 miliarde lei. Veniturile totale la nivel consolidat au crescut cu 5% față de anul precedent.

Numărul de companii din portofoliu a crescut în ultimul an depășind nivelul de 9.000 clienți Mid Corporate. Fiecare client beneficiază de suportul unui relationship manager dedicat care îi oferă servicii flexibile și personalizate nevoilor sale.

În completarea finanțărilor oferite din fonduri proprii, am participat activ în programele de finanțare BEI* și POIIMM**, oferind avantaje de preț substanțiale pentru clienți. Soldul creditelor a crescut atât la nivelul Băncii cât și la nivel consolidat cu 7%, atingând 6,3 miliarde lei respective 6,7 miliarde lei. Soldul depozitelor a crescut cu 22%, cumulând la final de an 6,9 miliarde lei la nivelul Băncii.

Clienți Corporativi Mari

■ 1.483 ■ 1.456

Clienți Băncii cu un business mare și complex sunt asistați de o echipă centralizată de manageri relații clienți și experți pentru structurarea finanțărilor pe care le oferim. Această organizare asigură atât o abordare dedicată și atentă pe sectoarele strategice cât și o abordare individuală profesionistă.

În 2019, Banca avea în portofoliu peste 1.400 de clienți corporativi mari. Producția de credite noi aferentă acestui segment a fost de 3,6 miliarde lei credite noi, iar soldul creditelor liniei de business a atins 6,8 miliarde lei la finalul anului 2019.

La nivelul anului 2020, peste 1.450 clienți corporativi mari făceau parte din portofoliul băncii. Producția de credite noi aferentă acestora a fost de 3,3 miliarde lei, fiind împărțită aproape egal între finanțarea clienților existenți și finanțarea clienților noi prin stabilirea de noi relații de business, iar soldul creditelor liniei de business a depășit 7 miliarde lei la finalul anului 2020.

Valoarea totală a portofoliului pentru fiecare linie de business la nivel de Bancă***

Tip de client	2019 <i>mii lei</i>		2020 <i>mii lei</i>	
	Expunere	Provizioane	Expunere	Provizioane
Clienți Persoane Fizice	22.981.739	842.237	24.043.882	1.035.745
Clienți Micro Business	3.293.723	230.836	3.576.280	409.766
Clienți Întreprinderi Mici și Mijlocii	2.148.926	142.821	2.572.929	245.688
Clienți Corporativi Medii	5.962.311	532.556	6.360.211	736.296
Clienți Corporativi Mari	6.940.374	790.711	7.194.805	770.886
Total	41.327.073	2.539.161	43.748.107	3.198.381

Acordări pentru fiecare linie de business aferente Băncii****

Tip de client	Nr.	2019	Nr.	2020
		Valoare <i>mii lei</i>		Valoare <i>mii lei</i>
Clienți Persoane Fizice	200.129	6.153.993	134.719	5.297.513
Clienți Micro Business	17.257	2.197.145	7.755	1.584.572
Clienți Întreprinderi Mici și Mijlocii	3.883	1.184.745	1.789	1.340.232
Clienți Corporativi Medii	1.612	3.524.216	1.102	3.285.481
Clienți Corporativi Mari	84	3.636.169	50	3.315.421
Total	222.965	16.696.268	145.415	14.823.219

*Banca Europeană de Investiții

**Programul Operațional „Inițiativa pentru IMM” (POIIMM)

***Expunerea brută IFRS (la nivel individual) și provizioanele

****creditele din producția nouă acordate pe tot parcursul anului indiferent dacă sunt sau nu în sold la 31 decembrie

Finanțăm sustenabil

Scopul nostru este să susținem clienții în toate proiectele lor, sprijinind atât dezvoltarea acestora, cât și adaptarea la contextul sustenabilității, cele două obiective fiind de cele mai multe ori interconectate.

Suntem conștienți că nu putem dobândi încrederea partenerilor noștri, decât dacă generăm valoare adăugată prin activitatea pe care o desfășurăm și contribuim la binele comunității în care suntem prezenți. Vrem să fim mai mult decât o bancă, ne propunem să fim parte din comunitate.

La nivelul GFBT există în prezent produse și servicii dedicate proiectelor ce generează impact de mediu sau social pozitiv, astfel:

- fără a le încadra drept finanțări verzi și a le marca distinct în sistemele interne, avem un istoric important în finanțarea proiectelor de **eficiență energetică** din multiple domenii, de la reabilitări termice, la înlocuiri de flote de mijloace de transport sau diverse echipamente de producție;
- suntem de asemenea foarte activi în finanțarea **agriculturii**, cu diverse soluții de eficientizare a consumului de resurse și soluții de irigații;
- contribuim la finanțarea **economiei circulare**, încurajând reutilizarea și reciclarea deșeurilor;
- susținem **afacerile mici, incluziunea socială și financiară, educația, domeniile creative** (arta, cultura);

- finanțăm **înlocuiri și achiziții de echipamente medicale noi, construcții de spitale și centre de îngrijire bătrâni**, suntem deopotrivă parteneri de finanțare pentru cabinetele medicale de mici dimensiuni, cât și finanțatorii liderilor pieței medicale;
- finanțăm proiecte de **energie regenerabilă**;
- avem parteneriate cu diverse **fonduri de eficiență energetică** care își desfășoară activitatea în România;
- finanțăm achiziții de **vehicule electrice/hibride** în condiții avantajoase;
- nu finanțăm producția și comerțul de armament, produse chimice dăunătoare (periculoase sau interzise), exploatarea nesustenabilă a pădurilor, jocurile de noroc etc. Suntem fermi în excluderea de la finanțare a proiectelor cu impact dăunător asupra mediului, fiind reglementată în cadrul Grupului Financiar Banca Transilvania o listă de excluderi a domeniilor cu risc ridicat din perspectiva implicațiilor asupra mediului înconjurător.

Pe termen mediu, obiectivele noastre în ceea ce privește finanțarea sustenabilă sunt:

- dezvoltarea portofoliilor de **finanțări în domenii sustenabile**, unde putem stimula inovația și impactul pozitiv asupra comunităților (agricultură, sector medical și educație, producție și servicii, industrii creative, eficiență energetică);
- menținerea poziției de **lider în finanțarea business-urilor antreprenoriale**, potențând creșterea de la companii start-up la campioni locali;
- asigurarea **incluziunii financiare** prin finanțarea micro-întreprinderilor, PFA-urilor, întreprinderilor familiale;
- stabilirea **amprentei de carbon** a portofoliului nostru și reducerea progresivă a acesteia prin obiective specifice, cu monitorizare permanentă;
- dezvoltarea unui portofoliu de credite **green/climate finance**. Stabilirea eligibilității unei finanțări pentru încadrare în categoria

verde o vom realiza în baza unei metodologii dezvoltate de International Financial Corporation prin utilizarea platformei [Climate Assessment for Financial Institutions](#) ;

- considerarea unui sistem de prețuri avantajoase pentru clienții care desfășoară activități și/sau întreprind proiecte cu impact pozitiv asupra mediului;
- **revizuirea periodică a listei de activități excluse** prin completarea unor noi domenii sau stabilirea unor limite de expunere pe domenii cu potențial negativ asupra mediului;
- extinderea **expertizei în materia evaluării riscurilor non-financiare** la nivelul întregii echipe de analiști de risc și de credit;
- **extinderea modelului de analiză non-financiară detaliat**, utilizat în prezent pentru mari clienți corporativi, SMART (evaluarea riscurilor de mediu și sociale) și pentru celelalte categorii de clienți persoane juridice, la nivelul întregului portofoliu;
- dezvoltarea de **produse integrate**, având componentă de educație financiară a populației;
- lansarea unui **produs de creditare dedicat antreprenorilor din domeniul educației** (grădinițe, școli, centre de activități pentru copii – private), scopul fiind acela de a facilita accesul la finanțare pentru o categorie care nu este în mod obișnuit finanțabilă și nici nu a fost prinsă în schemele de ajutor de stat, din ultima perioadă (BT Mic);
- lansarea unei **linii de finanțare dedicate preponderent antreprenoriatului feminin**, împreună cu IFC – divizia de finanțare a Băncii Mondiale (BT Mic).

Având în vedere calitatea de finanțator al unei părți importante din economie, suntem conștienți că pe lângă amprenta de carbon a activității noastre, influența Grupului Financiar BT se manifestă mult mai larg, incluzând mediul de afaceri și comunitățile în care suntem prezenți. Înțelegem și ne asumăm rolul de a-i consilia și direcționa pe clienții noștri în tranziția către modele de business cât mai sustenabile, care se vor dovedi a avea avantaje competitive importante în viitorul apropiat.

Managementul riscului de mediu și social în politica de creditare persoane juridice

Sectorul bancar este puternic reglementat, atât la nivel național, cât și internațional. În materia finanțării sustenabile notăm aplicarea din iunie 2021, pentru finanțările acordate după această perioadă și până în iunie 2024 pentru întreg portofoliul de credite, a ghidului EBA (Autoritatea Bancară Europeană) privind originarea și monitorizarea creditelor . Ghidul își propune un focus dual, respectiv asigurarea unor practici prudente în analiza de credit și risc, concomitent cu respectarea cerințelor privind protecția consumatorilor. Relevanța din perspectiva sustenabilității este obligativitatea includerii factorilor non-financiari (risc de mediu, social și guvernanta corporativă) în analiza de credit și risc, **Banca fiind în prezent în proces de revizuire a Politicii sale de creditare pentru a asigura conformitatea cu cerințele de reglementare.**

Dincolo de reglementările legislative obligatorii, am aderat în mod voluntar la o serie de standarde în materie de creditare, având în vedere dorința noastră de a avea o politică de creditare responsabilă, care să ia în calcul atât performanța economică a cererilor primite spre finanțare, cât și impactul social și de mediu al proiectelor propuse. Astfel, încă din 2005 s-au introdus cerințe privind evaluarea riscului de mediu și social al activității tuturor clienților noștri, persoane juridice, prin dezvoltarea unei Politici de evaluare a riscului de mediu și social, iar aspectele de guvernanta corporativă sunt analizate pentru clienții corporativi.

Analiza riscului de mediu și social are la bază standarde recomandate de BERD și IFC (ex. IFC's Environmental and Social Performance Standards), adaptate specificului național. Din această perspectivă apreciem că nu vom întâmpina dificultăți semnificative în asigurarea conformității cu prevederile noului ghid EBA privind originarea și monitorizarea creditelor, în materia integrării riscurilor de mediu, social și guvernanta în analizele noastre.

*În 2019, tranzacțiile cu valoare de peste 5 milioane euro s-au ridicat la circa 582 milioane euro, reprezentând circa 25% din total producție nouă persoane juridice, iar în 2020 valoarea tranzacțiilor mai mari de 5 milioane euro a fost de 573 milioane euro, reprezentând circa 29% din total credite noi acordate persoanelor juridice.

Principalele repere ale analizei riscului de mediu și social în BT:

La nivelul întregului Grup există implementat un sistem de management al riscului de mediu și social, care se aplică pentru întreg portofoliul, fiecare tranzacție fiind evaluată din perspectiva riscului de mediu și social prin raportare la următoarele aspecte:

- Lista de excluderi
- Lista de referință BERD
- Lista de încadrare a Riscurilor de Mediu
- Checklist proiecte cu risc ridicat de mediu/social
- Standardele de performanță IFC
- Legile și reglementările naționale de mediu, sănătate și siguranță în vigoare

În analiză se are însă în vedere și principiul proporționalității, riscurile de mediu și social fiind evaluate în mod distinct, prin raportare la categoria de client, valoarea și durata tranzacției. Astfel din perspectiva modelului utilizat în analiza riscului de mediu și social tranzacțiile sunt împărțite în două categorii:

Categoria 1 – finanțări acordate clienților Large Corporate (clienți cu cifră de afaceri mai mare de 100 milioane lei) cu valoare de peste 5 milioane euro, având o durată > 1 an. De asemenea, în această categorie sunt cuprinse tranzacțiile structurate, cu valoare de peste 5 milioane euro și durata > 1 an, contractate de clienții corporativi medii (clienți cu cifră de afaceri mai mare de 9 milioane lei). Tranzacțiile structurate sunt cele de finanțare de proiecte pentru care rambursarea finanțării este prevăzută a se realiza din cash flow-ul generat de investiție.*

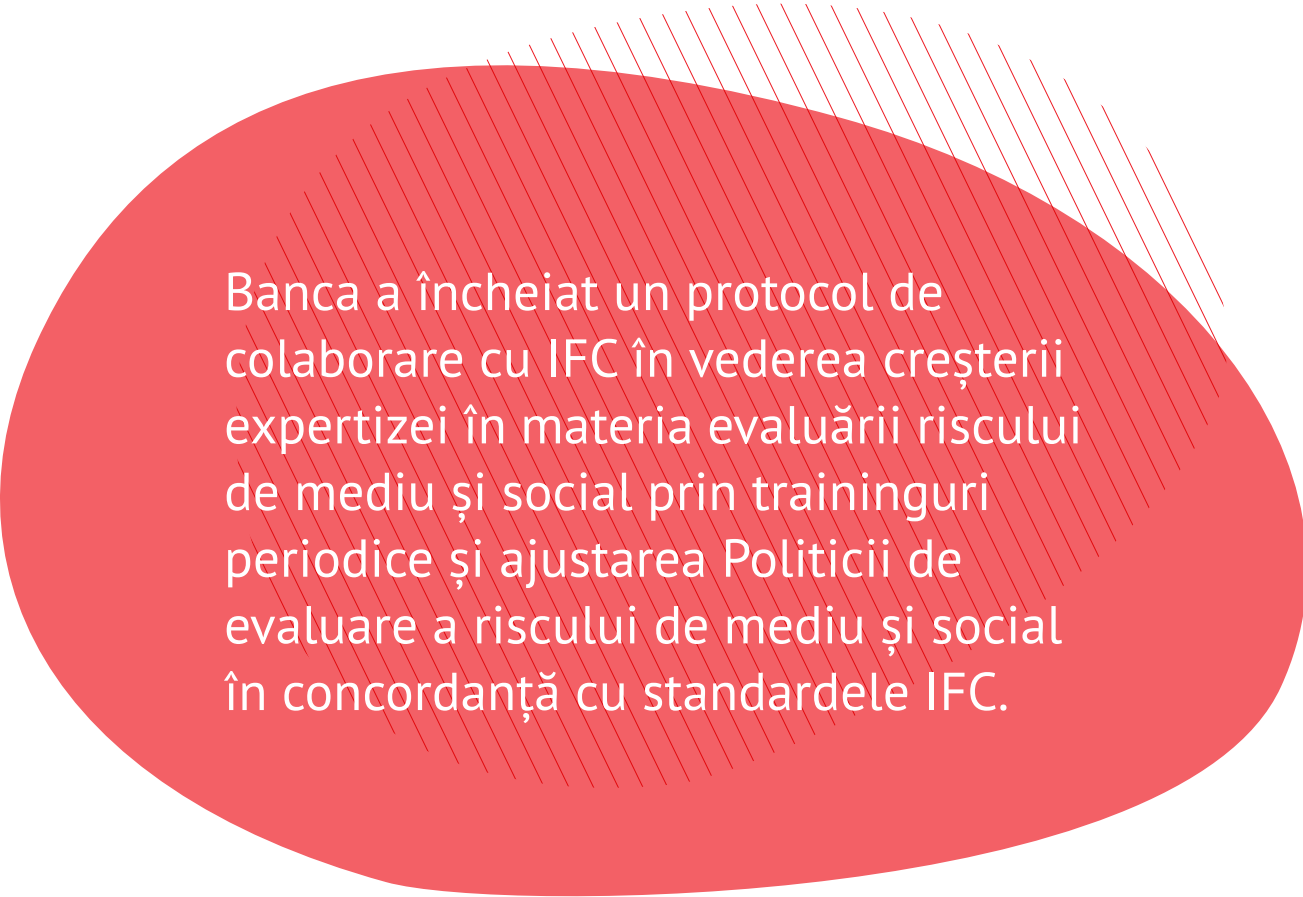
Categoria 2 – toate celelalte tipuri de finanțări, indiferent de categoria de client.

Ambele categorii de tranzacții trec prin filtrul activităților excluse și presupun parcurgerea unui checklist pentru identificarea proiectelor cu risc ridicat de mediu/social (ex: se verifică dacă proiectul presupune riscuri în materie de afectare a ecosistemului sau biodiversității, dacă activitatea desfășurată de companie presupune un risc ridicat în materia protecției angajaților etc.).

Tranzacțiile din categoria 1 presupun o analiză detaliată, în baza unui model dezvoltat de IFC (SMART framework), riscul de mediu și social fiind stabilit de către echipa de analiști de mediu și social din Centrala Băncii.

Tranzacțiile din categoria 2 presupun completarea unui formular care permite evaluarea principalelor tipuri de riscuri de mediu și social, stabilirea gradului de risc al tranzacției și necesită un aviz din partea unui ofițer de risc de mediu și social din Centrala Băncii, dacă riscul alocat este cel puțin moderat și tranzacția depășește o anumită valoare.

În anul 2019 au fost emise un număr aproximativ de 1.400 de avize de mediu și social de către echipa dedicată, iar în anul 2020 un număr de avize de mediu și social de aproximativ 1.600, în creștere cu 14% față de anul precedent.



În contextul acestei colaborări, din 2019 Banca a introdus o analiză detaliată a riscurilor de mediu și social (care se aplica tranzacțiilor încadrate în categoria 1), la baza căreia stă completarea de către clienți a unui chestionar care cuprinde întrebări privind sistemul de management al riscului de mediu și social, politica de resurse umane, eficiența gestionării resurselor, gestionarea riscurilor asociate lanțului de achiziții, impactul activității asupra biodiversității etc. Întrebările sunt grupate în categorii care corespund standardelor IFC de performanță în materia riscurilor de mediu și social. În urma acestei analize fiecărei tranzacții îi este alocat un grad de risc de mediu și social, astfel:

■ **Activități cu risc de mediu și social ridicat**

Activitățile de pe această listă, datorită complexității inerente (diversitatea de materii prime și produse și a fluxurilor de deșeuri) și a caracteristicilor lor, au potențialul de a provoca un impact semnificativ și/sau îndelungat asupra mediului sau să aibă asociate obligatii legate de mediu, a caror amploare ar fi dificil de cuantificat în momentul acordării/analizei creditului.

■ **Activități cu risc de mediu și social moderat**

Activitățile clasificate ca fiind cu risc moderat sunt cele pentru care impactul asupra mediului poate fi ușor cuantificat, prevenit și/sau gestionat.

■ **Activități cu risc de mediu și social scăzut**

Aceste activități au un impact redus asupra mediului și necesită un minim de analiză de mediu.

Tip de client	Numărul total de împrumuturi la 31 decembrie		Numărul cumulat de avize de mediu și social și excluderi		Procent din total clienți persoane juridice		Numărul de împrumuturi cu risc scăzut		Numărul de împrumuturi cu risc moderat		Numărul de împrumuturi cu risc ridicat	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Clienți Micro Business	46.311	37.985	3.721	2.625	47,64%	39,07%	37.573	30.525	7.667	6.521	1.071	939
Clienți Întreprinderi Mici și Mijlocii	13.600	12.363	1.910	1.803	24,45%	26,83%	9.973	8.989	2.825	2.610	802	764
Clienți Corporativi Medii	4.986	4.993	1.953	2.037	25,00%	30,32%	3.248	3.270	1.324	1.257	414	466
Clienți Corporativi Mari	335	254	227	254	2,91%	3,78%	145	142	104	74	86	38
Total	65.232	55.595	7.811	6.719	100,00%	100,00%	50.939	42.926	11.920	10.462	2.373	2.207

La nivelul portofoliului de persoane juridice al Băncii:

■ 2019 ■ 2020

78,09% | 77,21%

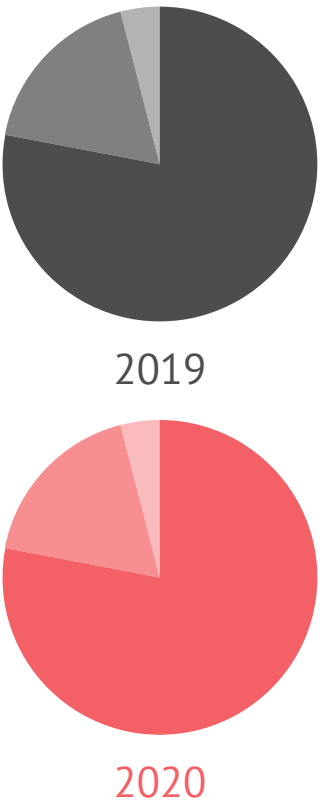
din împrumuturi sunt încadrate cu risc de mediu și social **scăzut**

18,27% | 18,82%

din împrumuturi sunt încadrate cu risc de mediu și social **moderat**

3,64% | 3,97%

din împrumuturi sunt încadrate cu risc de mediu și social **ridicat**



Pe lângă alocarea unui grad de risc din perspectiva aspectelor de mediu și sociale, în cazurile în care se impune, stabilim împreună cu clienții noștri un plan de măsuri privind mitigarea riscurilor, plan pe care îl monitorizăm constant.

Monitorizarea îndeplinirii condițiilor impuse pentru mitigarea riscurilor de mediu și social face parte din procesul de monitorizare periodică a expunerilor acordate companiilor (periodic sau cel puțin anual în funcție de categoria de client, nivelul expunerii și riscul alocat acesteia). Pe lângă revizuirile periodice, monitorizarea unor condiții specifice impuse de echipa analiștilor de mediu se realizează prin fluxul de monitorizare condiții automatizat al Băncii (responsabilii setați la impunerea condiției urmăresc la scadență îndeplinirea acesteia, în cazul neîndeplinirii fiind solicitată amânarea pentru îndeplinirea condițiilor sau atrăgându-se răspunderea contractuală).

Asigurarea asupra nefinanțării activităților excluse se realizează prin setarea unui filtru în aplicația specifică activității de creditare, tranzacțiile necesitând aviz specific în cazul în care compania desfășoară activități excluse, indiferent de ponderea acestor activități în totalul cifrei de afaceri a companiei. În 2019 au fost acordate 7.811 astfel de avize, iar în 2020 au fost 6.719.

Echipa cu rol în analiza riscului de mediu și social

Responsabilitatea pentru evaluarea riscurilor de mediu și social în Politica de Creditare este a fiecărui analist de risc și se realizează cu suportul Departamentului de Analiză Risc de Mediu și Social, din cadrul Direcției Analiza Risc de Credit Companii (DARCC), din Centrala BT.

Departamentul de Analiză Risc de Mediu și Social cuprinde în prezent 4 persoane, dintre care două cu expertiză tehnică, aceștia din urmă fiind deținători ai unor diplome de doctorat în domeniul Ingineriei Mediului. Echipa de analiști de risc de mediu și social a beneficiat de traininguri specializate din partea IFC privind utilizarea modului extins de analiză a riscurilor de mediu și social și organizează la rândul ei traininguri pe această temă pentru echipa de vânzări și analiză a Băncii. În 2020, o parte din echipa analiștilor de risc de mediu și social, alături de colegi din alte departamente au participat la cursul organizat de Moodys privind integrarea riscurilor de mediu, social și guvernanță corporativă în analiza de credit (ESG risk assessment for Lenders and Asset Managers).

Banca se asigură că echipa Departamentului de Analiză Risc de Mediu și Social deține competențele necesare pentru evaluarea proiectelor și investește constant în instruirea acestora. Calificările colegilor din departament includ: studii universitare de licență în știința și ingineria mediului, studii universitare de masterat în evaluarea riscului și securitatea mediului, în ingineria, dreptul și economia dezvoltării durabile și studii doctorale în ingineria mediului. De asemenea, competențele și calificările acestora sunt îmbunătățite constant, prin participarea la instruiți oferite de organizațiile partenere sau entitățile specializate în acest sens:

- EBRD – E&S Training for Financial Intermediaries
- IFC – Environmental and Social Management Systems & Tools for Financial Institutions Financing
- UNEP Finance Initiative – Environmental and Social Risk Analysis (ESRA)
- EBRD – Environmental and Social Policy Development Best Practice for Financial Institutions
- IFC – Training of Trainer (ToT)
- Universitatea Tehnică din Cluj-Napoca – Curs de Audit energetic pentru clădiri
- EEEF – Review of Projects European Energy Efficiency Fund – proiecte de eficiență energetică
- Universitatea Tehnică din Cluj-Napoca – Curs de Manager Energetic În Industrie
- SRAC România – Actualizarea standardelor SR EN 9001 și 14001 din 2015
- Universitatea Tehnică din Cluj-Napoca – Tehnici de analiză energetică și practice de implementare a clădirilor cu consum de energie aproape zero (NZEB)
- Universitatea Tehnică din Cluj-Napoca – Urbanizare sustenabilă, resurse energetice regenerabile, construcții de tip casă verde, gestiunea integrată a deșeurilor
- GLIA Center – Cadru tehnic cu atribuții în domeniul prevenirii și stingerii incendiilor
- GLIA Center – Inspector în domeniul securității și sănătății în muncă
- GLIA Center – Responsabil gestiunea deșeurilor



Finanțări cu impact social și de mediu pozitiv

Începând cu anul 2020, Banca oferă, din surse proprii de finanțare, clienților persoane fizice posibilitatea de a accesa credite imobiliare/ ipotecare verzi, pentru achiziția de imobile cu performanță energetică superioară, în baza prezentării unui certificat energetic A sau B superior (consumul anual specific de energie trebuie să fie mai mic de 163 kWh/m²) pentru imobilul adus în garanție. Banca susține produsul prin acordarea unor beneficii pentru clienți, cum ar fi: dobândă redusă, eliminarea comisioanelor de analiză și evaluare, precum și reducerea altor comisioane aferente creditului.

Începând cu anul 2017 Banca a derulat un parteneriat cu Banca Europeană de Reconstrucție și Dezvoltare al cărui scop a fost acordarea de credite verzi persoanelor fizice, atât pentru achiziția de proprietăți rezidențiale cu performanță energetică superioară, cât și credit de nevoi personale pentru achiziția unor bunuri cu performanță energetică superioară (de exemplu achiziția de electrocasnice mici sau mari din clasă energetică superioară). Aceste finanțări au avut și reduceri comerciale în ceea ce privește dobânzile și comisioanele.

În cadrul creditelor green acordate în colaborare cu BERD au fost aproximativ 1.500 de împrumuturi acordate, împărțite după cum urmează:

- Achiziția de proprietăți rezidențiale cu performanță energetică superioară – credite în sold la finalul anului 2020 în valoare de 152 milioane de lei, în urma acordării unor finanțări de 180 milioane de lei în cadrul programului;
- Credite de nevoi personale pentru achiziția unor bunuri cu performanță energetică superioară: credite în sold în valoare de 14 milioane de lei la finalul anului 2020 dintr-un total de 35 milioane de lei finanțări în cadrul programului.

2019:

1.346 credite,

cu sold de

184.567.186

2020:

1.226 credite,

cu sold de

165.641.583

Pe sectoare de activitate, la nivelul persoanelor juridice, portofoliul Băncii este distribuit astfel:

Sector	2019	2020
Activități ale serviciilor de cazare și alimentație publică	2,7%	3,3%
Activități de servicii administrative și de asistență	1,9%	1,7%
Agricultură, silvicultură și pescuit	9,6%	9,3%
Arte, divertisment și activități recreative	1,0%	1,0%
Construcții	10,1%	9,2%
Educație	0,3%	0,2%
Furnizarea energiei electrice, a gazelor naturale, a aburului și aerului condiționat	1,7%	1,6%
Activități financiare și de asigurări	8,4%	8,2%
Activități privind sănătatea umană și asistența socială	5,1%	5,7%
Informare și comunicare	2,3%	1,0%
Producție	19,3%	17,1%
Industria minieră și extractivă	0,6%	0,5%
Alte activități de servicii	0,4%	0,4%
Activități profesionale, științifice și tehnice	2,3%	2,5%
Administrație publică și apărare; asigurări sociale obligatorii	0,3%	0,6%
Activități imobiliare	5,1%	5,4%
Servicii de transport și depozitare	6,3%	7,9%
Furnizarea apei; servicii de canalizare, gestionare a deșeurilor și depoluare	0,6%	0,6%
Comerțul cu ridicata și cu amănuntul; repararea autovehiculelor și motocicletelor	22,0%	23,4%
Total	100,0%	100,0%

Banca Transilvania este partener oficial al European Energy Efficiency Fund în România, acordând de la demararea colaborării 161 de credite în valoare de 436 milioane lei, cu un sold la 31 decembrie 2020, de 31 milioane lei.

În scopul îmbunătățirii performanței energetice a obiectivelor finanțate sau implementării unor capacități de producție energie din surse regenerabile, proiectele finanțate au vizat fie reabilitatea termică a unor clădiri de locuințe, fie achiziția unor mijloace de transport urban electrice sau hibrid sau îmbunătățirea sistemelor de iluminat public stradal.

De asemenea Banca este partener BERD în cadrul programului Roseff (România – SME Sustainable Energy Efficiency Financing Facility – „RoSEFF”) în cadrul căruia în perioada 2013-2019 au fost acordate 172 de finanțări pentru optimizarea consumului de energie, valoarea finanțărilor acordate fiind de 129 milioane lei. La final de decembrie 2020, în portofoliul Băncii sunt 22 de credite Roseff, cu sold echivalent în lei de 6 milioane.

Pe lângă aceste programe speciale dezvoltate în colaborare cu parteneri internaționali, acordăm finanțări care generează un impact pozitiv asupra mediului și/sau un beneficiu social, pe scară largă, către toate categoriile de beneficiari, fără a avea însă momentan implementată o definiție specifică și aplicabilă întregului portofoliu, inclusiv al celui generat în perioadele anterioare. Cercetăm în prezent posibilitatea dezvoltării și implementării unei proceduri care să ne permită o identificare mai rapidă a expunerilor verzi, aliniată la reglementările legislative europene din domeniul finanțării sustenabile și a bunelor practici din piață.

Prezentăm în continuare demersurile noastre din categoria finanțărilor sustenabile, în plus față de programele menționate anterior:

1 Finanțări în domeniul medical

Valoare: aproximativ 107 milioane lei

Povestea **Diviziei Pentru Medici** a început în anul 2007 și este o inițiativă a Băncii Transilvania, susținută de Colegiul Medicilor din România. În cei aproape 14 ani am acumulat experiență și am învățat de la comunitatea medicală. Credem că atunci când ideile antreprenoriale întâlnesc medicina putem da o mână de ajutor pentru ca ele să crească. Punem accent pe specializarea și experiența medicilor, indiferent dacă sunt la început de drum, dacă doresc să își deschidă un cabinet privat sau să își dezvolte afacerea.

Divizia pentru Medici oferă un tratament personalizat, bazat pe un sistem de scoring dedicat, care cuantifică informațiile relevante ale activității medicului ținând cont atât de criterii cantitative, cât și de criterii calitative, cu o viziune 360 de grade asupra business-ului medical, acoperind prin soluții financiare atât nevoile medicilor persoane fizice, cât și nevoile afacerilor din domeniu.

Echipa Diviziei este formată din peste 60 de profesioniști, printre care și medici, cu reprezentare națională, 7 unități personalizate, dedicate exclusiv medicilor, în centrele universitare. Echipa deține expertiza medicală necesară și beneficiază de traininguri de specializare periodice. Spre exemplu, în anul 2019 s-au organizat cursuri cu temele: Mergers & Acquisitions in Private Medical sector and Medical Market Overview și Medicină&Banking.

Divizia pentru Medici în cifre:

- anul 2020 a marcat o creștere de sold de aproximativ **29%** comparativ cu 2019 (de la 1.800 milioane de lei la 2.320 milioane de lei). Creditele persoanelor juridice în sold reprezintă 62,5% din portofoliu, iar creditele persoanelor fizice 37,5%;
- valoarea creditelor noi acordate în 2020 comparativ cu 2019 a crescut cu aproximativ 20%. Am acordat peste 812 milioane de lei (530 de milioane de lei pentru persoane juridice și 282 de milioane de lei pentru persoane fizice), față de 2019 când valoarea creditelor

acordate a fost de 670 milioane de lei (463 de milioane de lei pentru persoane juridice și 207 milioane de lei pentru persoane fizice);

- aproximativ **97 de milioane de lei** au fost acordate medicilor prin programul IMM Invest;
- din valoarea totală a expunerii pe Bancă, **Divizia pentru Medici** reprezintă peste 5%;
- numărul medicilor activi din portofoliul nostru a crescut în 2020 cu aproximativ 8% față de 2019, de la 48.000 la 52.000;
- campania dedicată medicilor persoane fizice **White Banking Days** desfășurată în perioada iulie-decembrie 2020 a înregistrat un real succes, fiind acordate credite în sumă de circa 180 de milioane de lei și activate medicilor peste 24.000 de produse digitale (Neo web+mobile, BT Pay, BT24 și MBT24).



Centrul de Oncologie Sf. Nectarie Craiova

Câteva dintre proiectele noastre în acest domeniu:

Enayati Medical City

Localizat în zona de nord a Bucureștiului, **Enayati Medical City** este primul oraș medical construit în România, cu o suprafață de 35.000 m², cea mai mare investiție medicală din ultimii 30 de ani. Orașul medical este concentrat pe oferirea de servicii integrate, îmbinând un spital de oncologie cu 100 de paturi, 6 săli de operație, 18 paturi ATI, imagistică, radioterapie, medicină nucleară, PETCT cu un spital de recuperare și geriatrie și un centru premium rezidențial pentru vârstnici. Întreg conceptul medical este completat de cea mai mare policlinică privată cu 60 de cabinete care acoperă toate specialitățile medicale, laborator, farmacii. Un restaurant, cafenea, amenajări moderne și spații verzi generoase și parcare subterană vin să aducă confort și eleganța primului oraș medical transformându-l într-o reală alternativă la marile centre medicale din străinătate.

Centrul de Oncologie Sf. Nectarie Craiova

Proiect finanțat în 2019, deținând certificat de performanță energetică clasa A, centrul de oncologie include spitalul cu 100 de paturi și unitatea de radioterapie, formând cel mai mare centru privat de oncologie din Craiova. Acesta are drept scop principal acordarea de servicii medicale gratuite și de cea mai bună calitate în domeniul oncologiei medicale, venind astfel în sprijinul pacienților cu servicii integrate, conexe, de diagnosticare și evaluare medicală, alături de alte două specialități – cardiologie și chirurgie toracică, beneficiind totodată de unii dintre cei mai buni specialiști în domeniu. De asemenea, pe lângă susținerea medicală, pacienții pot beneficia de asistență psihologică gratuită.

Centru medical ambulatoriu

Proiectul finanțat în 2020, a presupus înființarea unor centre medicale (ambulatoriu și spitalizare de zi) în București și Brașov, care oferă servicii de imagistică și radioterapie.

President Premium Medcenter

Finanțarea a fost acordată Spitalului de Recuperare Băile Felix, cu 144 paturi și o suprafață de 8.815 m², pentru centrul ce va oferi servicii medicale de recuperare, în special recuperare neurologică și ortopedică. Spitalul va deține o bază tehnico-materială de înaltă tehnologie pentru prestarea unor servicii de recuperare medicală la standarde ridicate de calitate.

Centrul Medical Laser System Arad

Este un proiect ce constă în edificarea Spitalului de Geriatrie Laser System Arad ce va dispune de 25 paturi și o suprafață de 2.727 m². Spitalul de Geriatrie va completa paleta de servicii medicale destinate seniorilor, astfel încât grupul Laser System va oferi servicii integrate pentru această categorie de vârstă.

2 Proiecte cu impact pozitiv asupra mediului

Informațiile prezentate în continuare sunt cu titlu informativ, la acest moment nefiind posibilă extragerea cu exactitate a numărului de credite eligibile pentru finanțare verde.

Categorii eligibile finanțare verde	Nr.	2019	Nr.	2020
		Valoare mii lei		Valoare mii lei
Adaptarea la schimbările climatice	91	32.721	86	31.100
Eficiența consumului de apă	24	35.990	17	45.393
Eficiență energetică	38	78.340	17	48.460
Energii regenerabile	36	197.636	10	188.946
Total	189	344.687	130	313.899

2.1 Energie regenerabilă și eficiență energetică

La finalul anului 2020, Banca Transilvania are finanțări în sold, acordate companiilor având cod CAEN 3511 – Producție de energie electrică, în valoare aproximativă 91 milioane lei. Dintre acestea, 59% sunt finanțări pentru proiecte de energie regenerabilă (hidro- și microhidrocentrale, parcuri eoliene, stații de biogaz etc.).

Genesis Biotech

Stația de biogaz Genesis BIO₁, dezvoltată de Genesis Biopartner, este un exemplu de soluție sustenabilă pentru economisirea energiei convenționale și de bune practici pentru economia circulară. Reducerea cantității de deșeuri organice biodegradabile depozitate la rampele de gunoi și valorificarea potențialului energetic al acestora au fost principalele obiective pe care Genesis s-a axat în ultimii ani. Zilnic, aceste deșeuri utilizate ca materie prima sunt transformate în energie verde, regenerabilă și, ulterior, în îngrășământ organic.

Investiția a fost demarată în anul 2012, utilizând inițial porumbul siloz pentru producția de energie regenerabilă, au urmat 7 ani de substituie graduală a acestuia cu deșeurile organice biodegradabile, iar în anul 2020 s-a investit în modernizarea infrastructurii, optimizarea fluxurilor de procesare, implementarea unor sisteme de tratare și procesare deșeuri și, nu în ultimul rând, mărirea capacității producției de energie regenerabilă prin suplimentarea unei centrale de cogenerare de înaltă eficiență.

În cifre Genesis Biotech înseamnă:

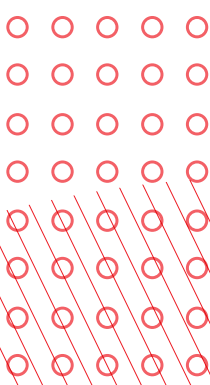
- peste 8 ani de experiență în sectorul producției de energie regenerabilă;
- peste 6 ani de experiență în sectorul gestionării și valorificării deșeurilor organice biodegradabile;



- peste 95% randament de producție și uptime;
- peste 65 GWhel și peste 55 GWhth produși;
- peste 100.000 tone de deșeuri organice valorificate până în prezent în cadrul stației de biogaz, cu o capacitate actuală de procesare de circa 60.000 tone pe an;
- peste 30 mil. m³ de biogaz produși (economisirea unei cantități 17 mil. m³ de gaz natural sau 16.000 tone echivalent petrol).

Primăria Alba

Finanțarea a fost acordată pentru dezvoltarea de proiecte la nivelul municipalității Alba Iulia, cum ar fi: creșterea eficienței energetice a unităților de învățământ (Liceul Sportiv Alba) și a unităților rezidențiale; extinderea, reabilitarea și modernizarea infrastructurii serviciului social „Centrul de zi pentru persoane vârstnice”; achiziție autobuze electrice și investiții în sistemul de iluminat din municipiul Alba Iulia.



2.2 Finanțări clădiri verzi (Smart Building)

Valoare: aproximativ 364 milioane lei

Până la data de 31 decembrie 2020, Banca Transilvania a sprijinit dezvoltarea a 5 proiecte imobiliare cu certificate energetice BREEAM, a căror valoare în sold la 31 decembrie 2020 este de aproximativ 75 milioane euro.

Vivido Business Center

Proiectul a presupus ridicarea unei clădiri de birouri în Cluj, Vivido Business Center, cu o suprafață totală de peste 9.500 m², cu certificare energetică BREEAM excellent.

Advancity Business Center

Banca a acordat finanțare pentru construcția unei clădiri de birouri cu o suprafață totală 8.902 m², cu certificare energetică BREEAM.

BT Building

(construirea noului sediu al Băncii Transilvania)

Noul sediu central al Băncii Transilvania din Cluj-Napoca a fost supus unui proces de certificare BREEAM acoperind întreaga etapă de proiectare, cât și pe cea de execuție. La finalul etapei de proiectare, acestuia i-a fost atribuit certificatul BREEAM Design Stage, obținut cu nivel Excellent și punctaj de 84,4%. Pentru certificatul final, care se va obține după finalizarea lucrărilor, se țintește obținerea nivelului **Outstanding** (însemnând un punctaj de peste 85%), pentru care s-au implementat deja îmbunătățirile necesare.

Clădirea are condiții de confort foarte bune, incluzând răcire radiantă din tavane, monitorizarea și menținerea în parametri optimi a umidității, a nivelului de dioxid de carbon din aer, cât și a nivelului de iluminare, confort vizual ridicat asigurat de lămpi cu senzori de lumina naturală ce permit un nivel constant de iluminare. Confortul acustic a fost analizat încă din etapa de proiectare, iar după finalizarea lucrărilor de construire se vor face măsurători acustice pentru a verifica izolarea acustică și reverberațiile. Toate spațiile de lucru beneficiază de lumină naturală și vedere spre exterior.

Din punctul de vedere al eficienței energetice, clădirea asigură un consum redus de energie, atât prin forma compactă, termoizolația folosită, reducerea punților termice și folosirea de echipamente cu consum redus de energie. Sistemul de automatizare a clădirii reduce de asemenea consumul de energie electrică atunci când unele sisteme (iluminat, climatizare etc.) nu sunt necesare.

Un aspect important pentru noi a fost și densitatea mare (numărul de metri pătrați de birouri raportat la suprafața terenului), încercând să asigurăm o utilizare cât mai eficientă a terenului avut la dispoziție. Poziționarea foarte aproape de centrul orașului, accesul la multe linii de transport în comun, dotările asigurate de clădire și disponibile în apropiere, cât și infrastructura pentru mașini electrice pe care o asigură clădirea, ajută la reducerea nevoii de deplasare cu mașina personală, reducând astfel poluarea.

Clădirea e specială și prin modul în care au fost folosite materiale brute de construcție unde am avut în vedere reducerea consumului de materiale, o durabilitate mai lungă a elementelor de construcție și o amprentă de carbon a clădirii mai redusă. De asemenea, consumul redus de utilități va scădea amprenta de carbon din activitățile operaționale.

Din punctul de vedere al impactului șantierului, au existat aproximativ 50 de criterii luate în considerare, care acoperă condiții de sănătate și siguranță a muncitorilor, consumul de utilități, colectarea selectivă a deșeurilor din șantier, cât și reducerea impactului (zgomot, praf, iluminat, circulație) asupra vecinilor.

Totodată, în plus față de proiectele anterioare, Banca Transilvania a mai acordat alte două finanțări pentru construcția unor clădiri de birouri în Cluj Napoca, totalizând peste 12.000 m² suprafață utilă, ambele proiecte având certificare energetică BREEAM.

BREEAM®

2.3 Reciclarea deșeurilor

Banca Transilvania susține companiile ce activează în domeniul de colectare și reciclare a deșeurilor. La finalul anului 2020, finanțările în sold acordate companiilor având cod CAEN 3832 – Recuperarea deșeurilor și resturilor metalice reciclabile sau cod CAEN 3820 – Recuperarea deșeurilor și resturilor nemetalice reciclabile totalizează 76,6 milioane lei.

3 Educație

Banca Transilvania este una dintre puținele bănci din România, care oferă produse special concepute pentru studenți și alte persoane interesate de învățământul superior, formare și abilități, vizând dezvoltarea competențelor acestora și îmbunătățirea accesului la educație. Printre acestea se numără creditele Gaudeamus, ce oferă împrumuturi între 1.000 și 150.000 de euro, pentru finanțarea unor programe precum Work&Travel sau pentru finanțarea unor programe de studiu (plata taxei de școlarizare, cazare, masă, manuale etc). Până la finalul anului 2019 (în anul 2020 cererea a fost redusă în contextul pandemiei), Banca Transilvania acordase astfel de credite persoanelor fizice în valoare de 1,4 milioane lei, soldul finanțărilor la 31 decembrie 2019 fiind de aproximativ 860 mii lei.

În plus, susținem proiectele dezvoltate de companii în domeniul educației și formării: am finanțat peste 160 de persoane juridice ce activează în aceste domenii, expunerea în sold totalizând aproximativ 15 milioane de lei.

4 Agricultură și agribusiness

Departamentul Agribusiness din cadrul Băncii Transilvania, înființat în anul 2011, deservește clienții persoane juridice care au activitate de producție vegetală, animală sau mixtă în mediul rural. Departamentul susține atât activitatea de creditare, dar urmărește și acoperirea nevoilor clienților fermieri cu produse non-cash, tranzacționale.

Rolul Departamentului este de a găsi cea mai bună soluție de finanțare sau tranzacțională, dar și de a acorda consiliere clienților săi (prin intermediul site-ului web dedicat). Pentru a acoperi geografic zonele cu activitate economică sporită în agricultură, au fost pregătiți 25 de Relationship Manageri specializați care au cunoștințe în domeniu agricol, posedă un vocabular adecvat acestui sector economic și cunosc foarte bine caracteristicile celor 13 județe în care activează.

În anul 2020 s-a luat decizia comasării a 4 sucursale din sud-estul țării (Alexandria din județul Teleorman, Călărași, Ialomița și Giurgiu), într-o singură Sucursală, Bărăgan. Scopul acestei decizii este de a deservi mai bine clienții fermieri, din zone puțin urbanizate, prin alocarea unui număr mai mare de personal specializat în domeniul agricol.

Politica de creditare a Departamentului Agribusiness este de a se adresa clienților de toate mărimile. Fiind însă o bancă cu adresabilitate mare în rândul întreprinderilor mici și mijlocii, persoanelor fizice autorizate, întreprinderilor individuale și întreprinderilor familiale, se poate ușor remarca preponderența clienților din categoriile mai dezavantajate de a fi deservite de sistem. Din punct de vedere al mediului, Banca sprijină politica de subvenționare din partea Uniunii Europene a fermierilor care practică diversificarea și rotația culturilor, prevenind natural proliferarea dăunătorilor și bolilor și sprijină efortul Agenției de Plăți și Intervenție pentru Agricultură (APIA) de distribuire a subvențiilor în fiecare an.

■ 2019 ■ 2020

Total număr clienți:
31.000 | **29.600**

din care clienți persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale sau întreprinderi familiale:
21.500 | **21.000**

Suprafață clienți APIA:
568.000 ha (25% din total bănci) | **617.000 ha** (25% din total bănci)

În domeniul agriculturii, anul 2020 a fost atipic față de alți ani, țara noastră fiind puternic afectată de secetă, fenomen ce a avut impact atât asupra culturilor de toamnă, cât și asupra celor de primăvară pe aproape un sfert din suprafața de teren arabil a țării, adică 2,2 milioane ha. **Pentru a-i sprijini pe cei care au suferit pierderi din aceste cauze, Banca Transilvania a venit în întâmpinarea lor cu Creditul pentru fermierii afectați de secetă** . Scopul acestui produs a fost de a refinanța datorii pe care fermierul le are la furnizori în anul calamitat, eşalonând pe trei ani datoria scadentă la final de 2020 și care nu poate fi acoperită, prevenind astfel penalizarea sa de către furnizori.

Suma pusă la dispoziție pentru acest tip de credite este de 100 milioane lei. Acțiunea a demarat în toamna anului 2020 și au fost acordate până la finalul anului 12 credite în valoare de aproximativ 3 milioane lei.

Credit pentru reabilitarea sistemului de irigații din zona Fântânele, județul Constanța

În 2020, am acordat Organizației utilizatorilor de apă pentru irigații (OUAI) din zona Fântânele, pentru o durată de 3 ani, un plafon de credite pe termen scurt pentru finanțarea a 6 contracte pentru reabilitarea unui sistem de irigații din zona Fântânele, județul Constanța.

Banca Transilvania încurajează constituirea de cooperative și asociații ale fermierilor care astfel pot pune în comun utilizarea unei baze de depozitare, utilaje agricole, sisteme de irigații, reducând diferențele în dezvoltare în anumite zone agricole, permițând fermierilor accesul la finanțări prin proiecte investiționale mari, dar și accesul la tehnologie de ultimă generație.

5 Finanțare sustenabilă prin BT Leasing

Urmărim în permanență integrarea evaluării riscului de mediu și social în fluxul normal de evaluare a riscurilor pentru proiectele finanțate prin BT Leasing, pentru a ne asigura că: toate activitățile finanțate sunt în conformitate cu legile și reglementările naționale de mediu, sănătate și siguranță în muncă în vigoare, toate activitățile finanțate sunt în afara ariei de activități excluse BERD/IFC, riscurile de mediu și sociale asociate cu fiecare activitate sau proiect finanțat sunt evaluate, documentate și monitorizate corespunzător, expunerea pe fiecare sector/industrie în expunerea totală nu depășește limitele stabilite conform normelor interne ale BT Leasing.

Companii MSE	2019	2020
Număr împrumuturi în portofoliu	12.493	14.170
Nr. total împrumuturi analizate din perspectiva riscului de mediu și social	12.493	14.170
Nr. împrumuturi analizate din perspectiva riscului de mediu și social	4.496	3.606

Pentru a încuraja clienții să facă pasul către soluții de mobilitate sustenabile, BT Leasing a venit cu propuneri de produse care beneficiază de o valoare redusă a dobânzilor și comisioanelor – **Leasing Green Mobility** (lei și euro).

Astfel, la nivelul anului 2020, s-a înregistrat o pondere de 18% a contractelor de leasing înregistrate pentru auto hibride sau electrice, noi sau rulate, de la dealeri autorizați din România sau parteneri BT Leasing.

	Număr	Valoare mii RON
Auto hibrid	286	50.705
Auto electrice	57	9.643
Total	343	60.348

6 Finanțare sustenabilă prin BT Mic

BT Mic are un model simplu de business, cu o abordare personalizată a fiecărui client, ce presupune o discuție cu fiecare client și o vizită la afacerea acestuia. Fiecare finanțare presupune inclusiv un proces de educație financiară și consultanță în care clientul primește informații clare și transparente, într-o manieră pe înțelesul sau. Mai mult decât

atât, pe toată durata derulării creditului, suntem aproape de clienții noștri, oferindu-le informații financiare sau non-financiare utile afacerii lor și găsim soluții ori de câte ori clientul are o solicitare. Considerăm că respectarea legislației de mediu și sociale în vigoare și utilizarea unor practici de mediu și sociale adecvate reprezintă factori

importanți în demonstrarea unui management eficient de afaceri. Astfel, toate solicitările de creditare primite, sunt analizate în raport cu Lista de excluderi internă, Lista de referință BERD și legile și reglementările naționale de mediu și sănătate și siguranță în vigoare.

Tip de client	Nr. împrumuturi în portofoliu		Nr. total împrumuturi analizate din perspectiva riscului de mediu și social		Nr. împrumuturi analizate din perspectiva riscului de mediu și social		Numărul de împrumuturi cu risc scăzut		Numărul de împrumuturi cu risc moderat		Numărul de împrumuturi cu risc ridicat		Incidente raportate de clienți		Vizite realizate în teren pentru evaluarea aspectelor de mediu și sociale	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Companii MSE*	6.955	7.984	6.955	7.984	3.149	1.983	6.108	6.832	772	1.062	75	90	0	0	6.955	7.984
Companii MSE* deținute de femei	5.002	4.991	5.002	4.991	2.378	1.163	4.752	4.580	221	379	29	32	0	0	5.002	4.991
Total	11.957	12.975	11.957	12.975	5.527	3.146	10.860	11.412	993	1.441	104	122	0	0	11.957	12.975

*companii micro și mici

Grădinița Integrio Kids Cluj Napoca

Din multe proiecte mici, am ales unul reprezentativ pentru finanțarea sectorului educației susținut de BT Mic: **Grădinița Integrio Kids Cluj Napoca**. Acest centru educațional este destinat preșcolarilor și își propune să stimuleze creativitatea și curiozitatea, gândirea critică, gestionarea conflictelor, comunicarea asertivă, inteligența emoțională, capacitatea de adaptare și munca în echipă în rândul preșcolarilor. Centrul dispune de dotări moderne și personal calificat, cu specializare în psihopedagogie.



Focusul nostru: banking-ul online

Traversăm o perioadă extrem de dinamică, caracterizată de schimbări bruște și neprevăzute, care necesită adaptare și decizii bune, luate rapid. În tot acest timp, mediul online și serviciile digitale au reprezentat componente extrem de importante în viața unei afaceri, dar și la nivel individual.

Am realizat că digitalizarea reprezintă o călătorie pe parcursul căreia întâlnim numeroase oportunități, atât pentru noi, cât și pentru clienții noștri, care se bucură de experiențe îmbunătățite, fie că vorbim despre obținerea rapidă a unor credite sau produse financiare, despre transferuri de bani sau achiziții online. Totodată, transformarea tehnologică și migrarea clienților către digital, ne permit nouă, ca furnizor de servicii și produse financiare, să avem o eficiență mult mai mare a proceselor și să reducem apariția erorilor, ajutându-ne în același timp să luăm decizii bazate pe date disponibile în timp real.

BT Pay

Lansat în ianuarie 2018 ca primul wallet din România și din Europa de Sud-Est care permite plăți contactless prin tehnologia inteligentă de plată Visa Token Service, **BT Pay** a depășit la finalul anului 2021 1,1 milioane de utilizatori și a văzut o multitudine de noi funcționalități adăugate, devenind primul super-app de banking și payments din România.

Este una dintre cele mai populare soluții pentru banking prin telefon din țară – cel mai cool wallet pentru carduri, disponibil atât pentru Android, cât și pentru iOS. Le oferă clienților posibilitatea de a-și gestiona cardurile într-un mod simplu, de a face plăți cu telefonul, transfera bani, confirma plățile online și consulta informații cu privire la soldul conturilor și tranzacțiile efectuate. Aplicația poate fi accesată fără deplasarea clienților la bancă, fiind disponibilă pentru descărcare gratuită din App Store și Google Play.

BT Pay a marcat numeroase premiere în România, printre care, în 2019, posibilitatea de a retrage bani de la bancomat contactless, cu telefonul, iar în 2020, în contextul accelerării soluțiilor de digital banking oferite clienților, în **BT Pay** au fost adăugate opțiunea de utilizare a cardurilor în format digital înainte de a le primi fizic, posibilitatea de a adăuga carduri emise de alte bănci și fintech-uri din România, retragerea de cash pe bază de cod generat din aplicație. Totodată, am lansat opțiunea

Wallet-uri integrate în BT

Apple Pay – în iunie 2019, în momentul intrării Apple Pay pe piața din România, BT a fost printre primele bănci din România care a facilitat adăugarea cardurilor BT în wallet-ul Apple Pay, oferindu-le astfel și clienților utilizatori de iPhone și Apple Watch posibilitatea de a plăti cu telefonul folosind tehnologia NFC.

Garmin Pay și **Fitbit Pay** – opțiuni de plăți contactless prin smartwatch, ce au marcat o premieră în România: posibilitatea de a face shopping cu smartwatch-urile Garmin și Fitbit compatibile, prin adăugarea cardurilor BT în aplicațiile aferente. Prin adăugarea cardurilor în unul dintre gadget-urile Fitbit și Garmin compatibile, clienții au la dispoziție un mod ușor, la îndemână, de a face shopping.



de confirmare a plăților online prin biometrie, direct de pe telefon folosind amprenta, recunoaștere facială sau metoda de deblocare a telefonului, sporind astfel securitatea plăților online.

Pentru că solidaritatea a fost cuvântul cheie al anului trecut, ne-am dorit să ușurăm clienților modalitatea de a se implica pentru susținerea eforturilor societății civile și sectorului medical, oferindu-le acestora posibilitatea de a efectua donații direct din aplicație, prin adăugarea în **BT Pay** a componentei Donații.

Pentru că ne dorim să susținem și să încurajăm un stil de viață sănătos, 2020 a adus ca noutate în **BT Pay** posibilitatea de a conecta în aplicație conturile de mișcare Google Fit și Apple Health, oferind utilizatorilor acces la premii și beneficii în funcție de activitatea lor fizică.



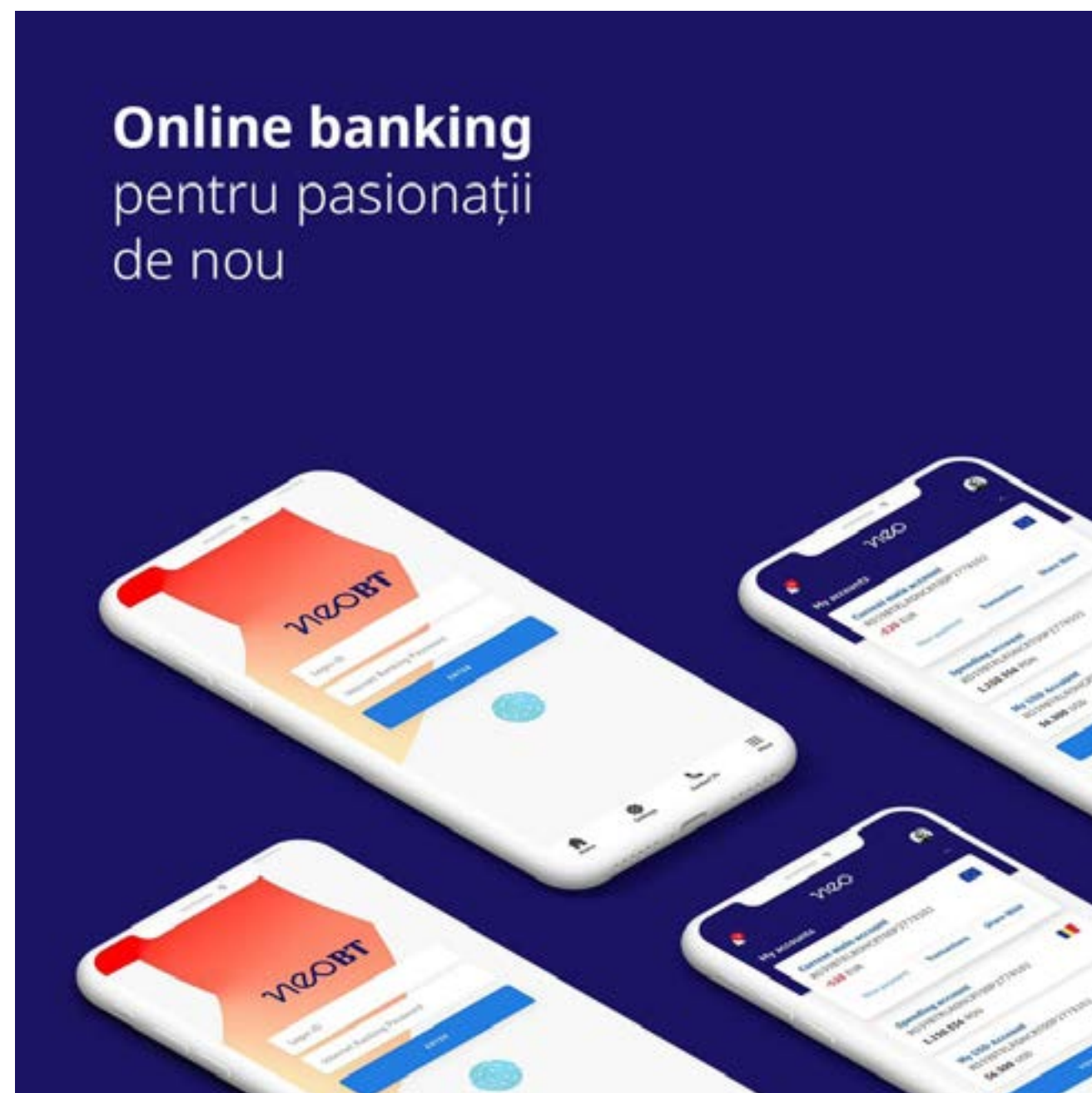
Google Pay – încă o opțiune pentru plăți cu telefonul Android și retrageri de bani de la bancomat, oferită clienților pe lângă soluția de plată a băncii, BT Pay, lansată în 2020, ce completează paleta de alternative de plăți contactless din portofoliu.



BT Visual Help

Platforma digitală care oferă clienților informații despre conturi, tranzacții și carduri. Pentru accesarea serviciului, clienții trebuie să urmeze doi pași simpli, contactând telefonic un număr dedicat, iar mai apoi accesând link-ul primit prin sms. Odată autentificați, clienții își pot bloca cardurile și modifica limitele de tranzacționare ale acestora, verifica soldul, detalii privind tranzacțiile efectuate din conturi, obligațiile de plată ale cardurilor de credit sau solicita extrase de cont.

După lansarea platformei în 2019, am extins opțiunea de self-banking **BT Visual Help** pentru clienții companii, astfel încât aceștia să își poată gestiona, inclusiv prin telefon, cardurile de business.



NeoBT

NeoBT este noua platformă de internet și mobile banking, prin care clienții pot avea acces rapid la informații despre conturi și tranzacții. Pentru a ușura utilizarea produselor și serviciilor bancare, am lansat în aplicația **NEO** o facilitate de multi-banking, **NEO Control**, prin care clienții pot consulta detalii despre conturile personale deschise la fintech-uri sau bănci cu activitate în România. Prin **NEO Control**, Banca Transilvania a marcat o premieră în România, fiind un serviciu de multi-banking, bazat pe interconectare prin folosirea platformei de Open Banking BT.

NeoCont

Pentru cei care nu dețin un cont deschis la BT și își doresc să devină clienți, banca a lansat **NEOcont**, posibilitatea de a deschide 100% de la distanță un cont curent. **NEOcont** este o punte de acces foarte facilă înspre restul produselor și serviciilor oferite de BT pentru clienții persoane fizice. Deschiderea de cont presupune un video-call cu unul dintre reprezentanții băncii, iar în 10 minute, clienții pot avea cont la noi: cardul fizic îl transmitem prin curier, iar cardul în format digital poate fi adăugat și utilizat în aplicația BT Pay utilizat pe loc.

După lansarea **NEOCont** pentru persoane fizice, am lansat această facilitate și pentru clienții persoane juridice: deschiderea unui cont curent pentru antreprenori 100% de la distanță, prin orice dispozitiv.

BTePOS

BTePOS.ro este un hub online cu produse de acceptare a plăților electronice, platformă prin care comercianții pot comanda tot ce au nevoie pentru a le oferi clienților posibilitatea de a plăti cu cardul, cu telefonul sau online, soluții personalizate în funcție de industrii.

POS – soluții integrate de acceptare la plată a cardurilor în magazine fizice, prin terminale POS de ultimă generație. Acceptarea la plată a cardurilor ajută la creșterea valorilor cumpărăturilor și la eficientizarea efortului de manevrare a numerarului. Banii se decontează rapid în contul BT al companiei și pot fi accesați oricând.

e-Commerce – o modalitate sigură și rapidă de a accepta tranzacții cu cardul de oriunde și oricând. Soluțiile de e-commerce oferite de BT sunt diversificate, astfel încât să acopere orice model de afacere, start-up sau un business ajuns la maturitate. Anul 2020 a marcat creșteri record în plățile online în întreaga lume, lucru vizibil și la BT, unde 500.000 de clienți au făcut prima tranzacție online cu cardul, și e-Commerce-ul a văzut creșteri de la 18-20% la aproape 40% în medie din volumele totale tranzacționate.

Chatboții din echipa Băncii Transilvania

Aplicațiile de mesagerie revoluționează tot mai mult comunicarea. De la comunicare one-to-one, la dialoguri între clienți și branduri, acestea au devenit inclusiv canale rapide pentru a transfera bani. Sunt locul perfect inclusiv pentru chatbots pentru că ei trăiesc în aplicațiile de mesagerie.

Un chatbot (adică un chat-robot) este un program realizat pentru a conversa prin chat. Cu alte cuvinte, chatboții sunt asistenți virtuali și sunt interlocutori, oferind răspunsuri la întrebări. În „ADN-ul” chatboților este atât programare pură, cât și *human feel*, ceea ce îi face să fie

parteneri plăcuți de discuție, să înțeleagă mesajele și să răspundă unor întrebări dintr-o anumită nișă, prin identificarea intenției persoanei cu care vorbește, pe baza unor expresii pe care le-au învățat.

Din echipa Băncii Transilvania fac parte **6 chatboți**, fiecare cu „misiune” și personalitate diferită. Dintre aceștia, 3 comunică cu clienții, iar ceilalți 3, cu angajații. Pentru clienți, chatboții sunt una dintre opțiunile de interacțiune cu banca, pe lângă echipa Call Center, sucursalele și agențiile, social media și platforma de întrebări și răspunsuri Întreb BT.



Chatbots of BT
20 de milioane de răspunsuri pentru clienții și angajații BT, prin chatbots

Livia

Livia este un chatbot dedicat persoanelor fizice, care comunică cu clienții prin Facebook, Skype și telefonic. S-a născut în 2017 și este primul chatbot din comunicarea băncilor din România. Dezvoltat în parteneriat cu Microsoft, **Livia** ajută clienții cu informații despre banii din cont, produse și servicii BT, IBAN, rate, dobânzi, comisioane sau popririi etc.

15 milioane

numărul mesajelor (răspunsurilor) trimise până acum de **Livia**, ce ar fi putut însemna tot atâtea drumuri la bancă sau apeluri la Call Center pentru peste 90.000 de persoane

Ino

Disponibil pe site-ul BT pentru clienții persoane fizice și implementat în mai puțin de 3 zile, în perioada aprilie – mai 2020 **Ino** a ajutat a ajutat clienții afectați de pandemie cu informații despre amânarea ratelor la credite: de la statusul solicitării, la pașii necesari pentru a aplica.

63.000

a fost numărul sesiunilor de discuții cu **Ino**, ce a oferit peste 430.000 de răspunsuri, echivalentul a cel puțin 10.000 de apeluri în Call-Center

Raul

Născut în 2018, este primul chatbot pentru antreprenori din România. Prin intermediul lui **Raul**, clienții persoane juridice pot afla non-stop, prin Facebook Messenger și Skype, informații despre conturile, produsele și serviciile pe care le au la BT.

Robotul **Raul** oferă antreprenorilor detalii despre IBAN-ul contului curent în lei sau în alte valute, soldul contului curent în lei sau alte valute, sumele de plată aferente împrumuturilor de pe cardurile de credit, detalii despre rate, dobânzi, comisioane la credite, popririi, curs valutar, informații despre cecurile sau biletele la ordin de plată, numărul punctelor de loialitate acumulate pe cardul de cumpărături STAR, detalii despre pachetul NELIMITAT în rețeaua BT și extraopțiunile acestuia.

Din mai 2020, clienții pot interacționa cu **Raul** inclusiv pe WhatsApp, lansarea acestei opțiuni fiind una din prioritățile Băncii pe zona digitală în contextul pandemiei, pentru a susține bankingul de la distanță.

830.000

numărul de răspunsuri trimise de **Raul** prin site și WhatsApp

Aida

Născut în 2019, chatbot-ul este asistentul angajaților BT, pe subiecte de resurse umane. **Aida** ajută angajații cu informații, cereri și documente din zona de resurse umane.

1,7 milioane

numărul de mesaje transmise de **Aida** celor

10.000 de angajați

care au solicitat informații HR, planificarea concediilor și eliberarea adeverințelor

Raul SME

Este un chatbot lansat în iulie 2019 care îi ajută pe colegi, completând cele mai utilizate formulare (cereri de credit, acord CRC, model hotărâre AGA, cerere de rambursare anticipată, declarație de subordonare împrumuturi), oferind informații despre societatea clientului și produsele interne BT. Printre altele, **Raul SME** include și o secțiune de întrebări frecvente care oferă colegilor răspunsuri din diferite categorii, precum credite, operațiuni, aspecte comerciale, fluxuri de lucru.

1,1 milioane

numărul de mesaje/ răspunsuri oferite de **Raul SME** pentru colegii din echipă și

50.000

de documente generate

David

Lansat în iunie 2020, **David** este asistent pentru echipa helpdesk BT – operațiuni și ajută colegii la clarificarea unor situații care pot apărea odată cu utilizarea aplicațiilor și sistemelor, generează rapoarte și calculează dobânzi, făcând ultra-rapid diverse verificări.

77.000

numărul de mesaje schimbat de **David** cu peste 1.200 de angajați

Inițiativa de a lansa **Raul BT Mic** s-a alăturat cu success inițiativelor derulate la nivelul băncii, permițând aplicarea online pentru credite, cu semnătură electronică, asociat cu opțiunea de încărcare a documentelor necesare.

Incluziune și acces la produse și servicii financiare

Incluziunea și facilitarea accesului populației la produse și servicii financiare reprezintă un factor extrem de important pentru creșterea și dezvoltarea economică a țării. Incluziunea financiară are rolul de a susține dezvoltarea oamenilor și a comunităților, contribuind în același timp la lupta împotriva sărăciei și reducerea inegalităților din societate.

Ne dorim ca noi, la BT, să ușurăm accesul la produsele și serviciile noastre pentru toți românii și pentru toate afacerile, indiferent de nivelul lor de venit sau dimensiune, ajutându-i pe aceștia să își dezvolte capacitatea de a-și gestiona banii prin educație financiară, și oferindu-le instrumentele necesare pentru a-și planifica bugetul, pentru a economisi, dar și pentru a-și finanța investițiile.

Puncte de acces din zone subdezvoltate economic sau din zone mai puțin populate

	2019	2020
ATM-uri	4,8%	5,1%
POS-uri	4,0%	6,0%
Carduri	14% din clienții cu carduri BT erau din mediul rural	15% din clienții cu carduri BT erau din mediul rural

BT Pay:

În 2019, 10,5% din clienții BT din mediul rural aveau carduri BT în wallet-ul BT (**BT Pay**) sau în wallet-urile integrate cu BT (Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay), respectiv 8,3% din clienții BT cu carduri în wallet-ul BT (**BT Pay**) sau în wallet-urile integrate cu BT (Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay) sunt din mediul rural.

În 2020, 25% din clienții BT din mediul rural aveau carduri BT în wallet-ul BT (**BT Pay**) sau în wallet-urile integrate cu BT (Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay), respectiv 11,3% din clienții BT cu carduri în wallet-ul BT (**BT Pay**) sau în wallet-urile integrate cu BT (Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay) sunt din mediul rural.

Produse pentru tineri

Ca parte din eforturile BT de a facilita accesul la produse și servicii financiare pentru anumite categorii de clienți, persoanele tinere au optiunea de a alege Oferta Highschool sau Oferta College, prin care pot accesa un cont curent un card cu beneficii specifice dedicate, o asigurare de călătorie și de acces la aplicațiile mobile BT – BT Pay și Neo. Aceștia beneficiază de gratuitate la deschiderea contului curent și emiterea cardului BT-Omnipass, asigurare de călătorie în străinătate, BT Pay, dar și de reduceri în cadrul programului Omnipass și, în cazul studenților, de reducere sau gratuitate la mijloacele de transport în comun. Ofertele se adresează tinerilor cu vârste cuprinse între 14 și 30 de ani.

Facilități pentru persoane fizice

De asemenea, conform reglementărilor legislative în vigoare, persoanele fizice care nu dețin un cont la BT sau altă bancă și au un venit mai mic de 2.500 lei brut pe lună pot solicita deschiderea unui cont de plăți în LEI cu servicii de bază pentru persoane vulnerabile financiar.

Cardurile de salarii/pensii/alocații/burse reprezintă și ele o modalitate de a încuraja utilizarea produsele bancare, fiind carduri de bază ce presupun costuri minime pentru clienți.

Printre soluțiile pe care Banca le oferă pentru a facilita accesul la servicii financiare persoanelor din zone nebancaizate se numără și posibilitatea de înrolare, deschidere cont și emitere card online, cu livrarea cardului prin curier la adresa furnizată de client și acces la cardul solicitat în format digital, instant, gratuit, prin adăugarea în aplicația mobilă BT Pay, astfel încât clientul poate să își utilizeze banii din noul cont imediat, fără a fi nevoie să ajungă la bancă. Cardul în format digital se poate utiliza fără restricții, inclusiv în mediul online, clienții putând vizualiza toate detaliile cardului în aplicația BT Pay.

Pe perioada pandemiei, pentru clienții încadrați la categoriile de risc din perspectiva vârstei, am oferit posibilitatea de a solicita livrarea prin curier a cardurilor reemise la expirare, în perioada stării de urgență.



Facilități pentru antreprenori

Contul primul an gratuit pentru firmele nou înființate (CPAG)

Știm că pentru o firmă nouă, primul an este cel mai greu, de aceea ne-am gândit că în primele 12 luni aceștia au nevoie de sprijin. Astfel, pentru antreprenorii aflați la început de drum, am conceput un pachet cu tot ce au nevoie: card de debit Visa Business Silver, Internet&Mobile banking, cont curent și operațiuni nelimitate în lei și valută, toate oferite în mod gratuit.

	2019	2020
Număr CPAG (noi)	37.223	33.607

După un an de utilizare, clienții beneficiază automat de pachetul de cont curent Nelimitat, ce oferă acestora o reducere a costurilor și o mai mare ușurință în utilizarea serviciilor bancare.

În plus, pentru asociațiile non-profit, oferim aceleași facilități, la care se adaugă și 25 de tranzacții interbancare gratuite.

Servicii non-bancare

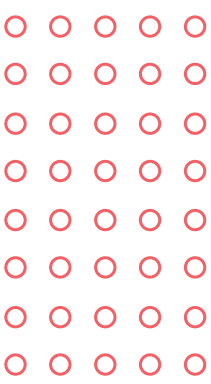
Suntem mândri de clienți noștri care aleg calea antreprenoriatului, de aceea le răsplătim curajul și cu 12 luni de gratuități pentru servicii non-bancare negociate cu partenerii noștri. Astfel, după activarea contului, aceștia se pot bucura de un an gratuit de: SmartBill, cel mai modern și cel mai ușor de folosit program de gestiune și facturare ales de peste 65.000 de firme, Online Mastery, platformă online cu tutoriale video cu sfaturi practice de marketing online și servicii medicale gratuite pentru afacerea lor, oferite în parteneriat cu Rețeaua de Sănătate Regina Maria (medicina muncii, medicină generală, dosar medical electronic, 20% discount pentru restul consultațiilor și investigațiilor pe specialități, acces în locațiile Regina Maria și la peste 180 de centre medicale partenere).

Incluziune și acces la produse și servicii financiare prin BT Mic

Vrem să sprijinim și afacerile mici, conștienți fiind de faptul că ele reprezintă o forță importantă care contribuie la mișcare continuă a motorului economiei românești. BT Mic își propune să completeze ecosistemul financiar al grupului BT, asigurând finanțare celor mai mici businessuri din piață, afaceri care în marea majoritate a cazurilor nu au acces la finanțare.

Astfel, BT Mic oferă atât finanțări pentru antreprenorii la început de drum (start-up-uri după numai 3 luni de activitate), cât și finanțări pentru firme mici, cu o cifră de afaceri anuală de până la 1 milion de lei. Aceasta este limita maximă la nivel de guvernare, pentru că în realitate, peste 80% din disburseări/portofoliu este concentrat în business-uri cu o cifră de afaceri anuală de maxim 500.000 lei. Prin BT Mic, finanțăm afaceri cu orice formă de organizare, dincolo de cea clasică de societate comercială, adică: persoană fizică autorizată, întreprindere individuală, liber profesionist, producători agricoli individuali, asociații/fundații. Clientul nostru tipic este de regulă o afacere de familie, în care de cele mai multe ori se contopește unitatea familială cu unitatea economică.

Destinația împrumuturilor acordate de BT Mic este cât se poate de diversă: de la susținerea și dezvoltarea activității de zi cu zi, achiziționarea de marfă, plata furnizorilor la investiții în puncte de lucru și/sau deschiderea unor noi, achiziția de mașini, utilaje, echipamente.



	31.12.2019	31.12.2020
Nr. credite acordate de la început până la data	14.558	17.705
Nr. clienți finanțați de la început până la data	11.595	13.598
Suma acordată (lei) de la început până la data	713.391	895.013

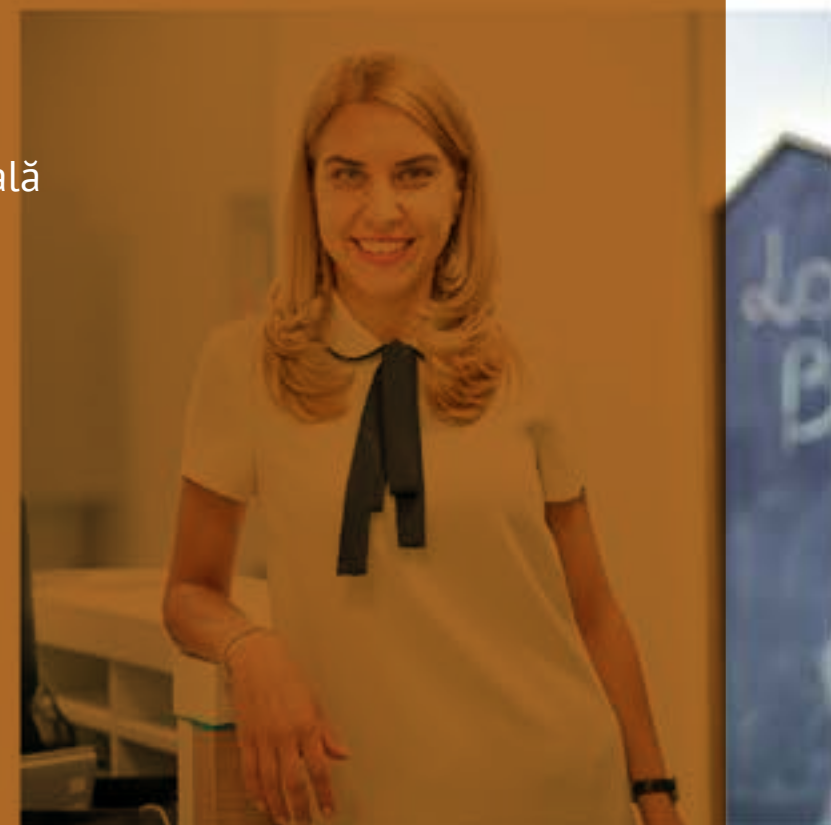
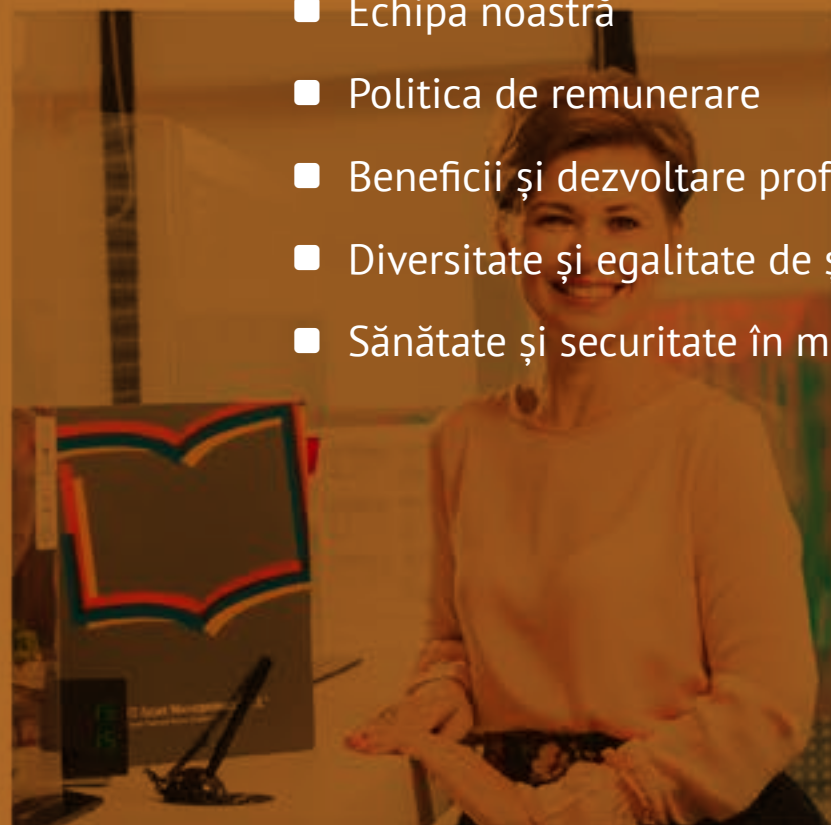
	31.12.2020
Portofoliu Credite	12.975
Portofoliu Clienți	11.183
% clienți cu asociați majoritari femei	43%
% clienți sub 12 luni activitate*	22%
% clienți pentru care suntem primul creditor	70%
% clienți cu administrator sub 30 ani**	21%
% clienți cu CA anuală < 500.000 lei	86%
% clienți cu CA anuală < 100.000 lei	50%

*la acordarea primului credit
**la momentul acordării primului credit

5. #OameniiDeLaBT



- Echipa noastră
- Politica de remunerare
- Beneficii și dezvoltare profesională
- Diversitate și egalitate de șanse
- Sănătate și securitate în muncă

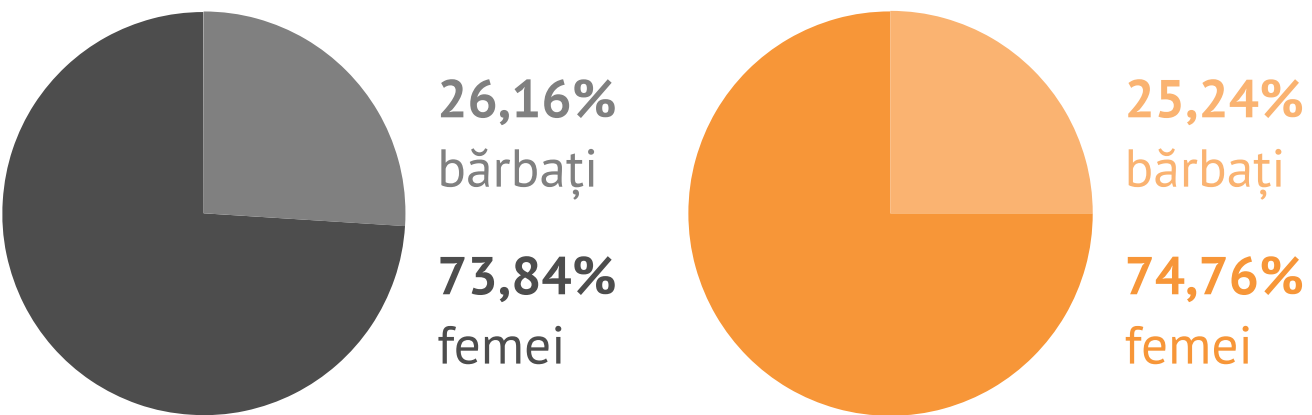


Echipa noastră

BT înseamnă oameni. Ce facem noi zi de zi la birou are legătură directă cu peste 3 milioane de clienți. Pe unii i-am ajutat să aibă prima locuință, pe alții, să aibă prima aplicație de banking din viața lor sau prima afacere. Avem ceva aparte, ce nu poate fi replicat: Spiritul BT.

Număr de angajați

2019 2020



Numărul de angajați în funcție de tipul de contract

Tipul de contract	2019		2020	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Pe perioadă nedeterminată	2.177	5.983	2.180	6.349
Pe perioadă determinată	240	840	249	845
Total	2.417	6.823	2.429	7.194

Număr de angajați după tipul raporturilor de muncă

Raporturi de muncă	2019			2020		
	Bărbați	Femei	Total	Bărbați	Femei	Total
Normă întreagă	2.338	6.733	9.071	2.368	7.096	9.464
Normă redusă (<8 h)	79	90	169	61	98	159
Total	2.417	6.823	9.240	2.429	7.194	9.623

Distribuția angajaților: Sedii administrative - Rețea sucursale și agenții

	2019		2020	
	nr.	%	nr.	%
Barițiu 1	412	4,46	444	4,61
Barițiu 8	426	4,61	463	4,81
Brâncuși	260	2,81	264	2,74
Casa Albă	38	0,41	53	0,55
Centrul Regional București	312	3,38	343	3,56
Liberty	80	0,87	98	1,02
Novis	83	0,90	124	1,29
Olympus	833	9,02	871	9,05
Republicii	10	0,11	12	0,12
Sediul BAT – București	59	0,64	56	0,58
Sucursale și agenții din țară	6.727	72,80	6.895	71,65
Total	9.240	100%	9.623	100%

Categorie	2019				2020			
	Angajați noi		Angajați care au plecat din companie		Angajați noi		Angajați care au plecat din companie	
	nr.	rată (%)	nr.	rată (%)	nr.	rată (%)	nr.	rată (%)
Gen								
Femei	1.490	21,84	1.058	15,51	735	10,21	529	7,35
Bărbați	504	20,85	295	12,21	327	13,46	174	7,16
Total	1.994	21,58	1.353	14,64	986	10,25	623	6,47
Grupe de vârstă								
<30	978	50,21	434	22,28	613	29,19	250	11,90
30-50	921	15,12	811	13,32	421	6,72	387	6,18
>50	95	7,90	108	8,99	27	2,15	66	5,25
Total	1.994	21,58	1.353	14,64	986	10,25	623	6,47
Locație								
Sedii centrale	736	29,29	377	15,00	385	14,11	215	7,88
Rețea/agenții	1.258	18,70	976	14,51	601	8,71	408	5,92
Total	1.994	21,58	1.353	14,64	986	10,25	623	6,47

Unul dintre obiectivele noastre în ceea ce privește angajații este ca până la finalul anului 2021 să dezvoltăm primul modul al platformei integrate de gestiune a resurselor umane: modulul onboarding, creat pentru a facilita și ghida angajații noi în primele zile petrecute în companie.

Contractul colectiv de muncă

Contract colectiv de muncă	nr.	2019	nr.	2020
		% din total		% din total
Numărul total de angajați care beneficiază de prevederile contractului colectiv de muncă	9.240	100%	9.623	100%
Toți angajații GFBT beneficiază de prevederile unui contract colectiv de muncă. Totodată, acesta stipulează și perioada de preaviz, care este în conformitate cu prevederile Codului Muncii și dispozițiile pentru consultare și negociere cu angajații.				
Organizația se consultă cu reprezentanții salariaților înaintea luării deciziilor de reorganizare/restructurare care au legătură cu mai mult de 2% din salariați, cu cel puțin 60 de zile înaintea implementării acestora.				

Informațiile cu privire la angajați au fost colectate din baze de date interne. Nu au fost realizate estimări, iar cifrele prezintă situația angajaților activi la 31 decembrie 2019, respectiv 31 decembrie 2020. Diferența față de numărul de angajați raportat în situațiile financiare o reprezintă metoda de estimare a numărului de angajați care sunt implicați în două sau mai multe entități din cadrul grupului, precum și entitățile din grup care nu sunt parte a raportului.

Activități desfășurate de terți

La nivelul Sediului Central și al agențiilor, există o serie de activități desfășurate de angajații unor terți, care nu au raport contractual direct cu Banca. Procentul activităților desfășurate de lucrători care nu sunt angajați ai Băncii este foarte redus și se referă în principal la activități neesențiale, de suport (servicii de curățenie, pază etc.). Lucrătorii care desfășoară activități pentru organizație sunt plătiți cu salariu peste cel minim prevăzut de legislația națională, proporțional cu norma de muncă în care sunt încadrați, conform contractelor încheiate cu firmele cu care colaborăm.

Politica de remunerare

La nivelul fiecărei companii din GFBT, există o normă de remunerare care reglementează formele de remunerare care se aplică conform directivelor europene, transpuse apoi în legislația națională.

Obiectivele acesteia sunt:

- încurajarea muncii în echipă și relațiilor de cooperare între colegi;
- asigurarea unei legături puternice între remunerație și performanță, în condițiile respectării intereselor clienților;
- construirea unei mentalități a beneficiilor corelate cu performanța individuală și de echipă;
- atragerea, reținerea și motivarea angajaților care ocupă funcții-cheie;
- asigurarea flexibilității astfel încât echipa să se poată adapta rapid în funcție de obiectivele Băncii, în contextul respectării cadrului legislativ.

Politica de remunerare a Băncii este aprobată de către Consiliul de Administrație. Asigurăm o remunerare corectă și competitivă, cu respectarea strictă a competențelor și performanțelor, cu două componente, adecvat proporționate: componenta fixă și componenta variabilă.

Remunerația fixă reflectă experiența profesională relevantă și responsabilitatea organizațională, așa cum sunt prevăzute în fișa postului unui angajat, ca parte a termenilor de angajare. Remunerația fixă este suficient de consistentă și reprezintă o proporție suficient de mare în remunerația totală, astfel încât să permită aplicarea unei politici complet flexibile privind componentele remunerației variabile, incluzând posibilitatea de a nu plăti nicio componentă a acesteia.

Remunerația variabilă reflectă o performanță sustenabilă și ajustată la risc, precum și o performanță care excede performanța necesară pentru a îndeplini atribuțiile prevăzute în fișa postului angajatului, ca parte a termenilor de angajare. Remunerația variabilă nu este garantată sau reportată în mod automat de la un an la altul. Mecanismele de distribuire a componentei variabile nu garantează acordarea de sume pe parcursul a mai multor ani. Astfel, remunerarea variabilă este supusă unui proces anual, echitabil, de revizuire.

În 2020, pentru conducerea superioară și executive a Băncii, o parte din criteriile de performanță aferente remunerației variabilă acordate au fost concepute cu referire la obiectivele de ESG ale băncii astfel încât remunerația variabilă să fie aliniată cu politicile și țintele de ESG ale Băncii.

Raportul dintre salariul minim de încadrare în companie și salariul minim existent la nivel național (brut)

	2019	2020
Bărbați	1,64	1,53
Femei	1,64	1,53

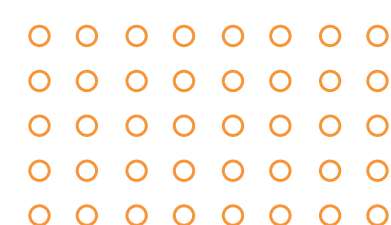
Raportul salariului brut bărbați/femei

	2019	2020
Funcții conducere	1,16	1,20
Funcții execuție	1,29	1,24

Beneficii și dezvoltare profesională

Dezvoltarea profesională a oamenilor noștri reprezintă unul din punctele centrale ale politicii de resurse umane. Suntem conștienți că perfecționarea oamenilor din echipă, amplificarea punctelor forte și dezvoltarea continuă a abilităților pe care aceștia le au aduc mai multă valoare activității noastre de zi cu zi și cresc satisfacția clienților, acționarilor și tuturor stakeholderilor cu care interacționăm. Totodată, programele de instruire și dezvoltare din cadrul Băncii contribuie la creșterea gradului de implicare a angajaților, creșterea retenției și atragerea de candidați talentați.

Încurajăm dezvoltarea profesională continuă, oferindu-le angajaților atât programe de învățare interne, cât și externe. Ne asigurăm astfel că toți membrii echipei noastre evoluează și se dezvoltă în concordanță cu tendințele din sistemul bancar și cele mai bune practici din domeniu.



Responsabilitatea pentru procesul de instruire la nivelul Băncii are caracter dual, aflându-se atât în sarcina angajatorului, cât și a angajatului.

Nevoia de instruire a fiecărui angajat este analizată în special cu ocazia evaluării anuale și a planificării obiectivelor pentru perioada următoare. Toate nevoile de instruire astfel identificate, care trebuie să fie relevante pentru postul pe care angajatul îl ocupă și pentru obiectivele pe care le are de atins, sunt menționate în formularul de evaluare a fiecărui angajat. Ulterior sunt incluse în planul de instruire anual conceput de către ACADEMIA BT, fiind supus analizei și aprobării Comitetului de Resurse Umane, în funcție de bugetul anual de training aprobat de Consiliul de Administrație.

Printre metodele de instruire se regăsesc: mutările temporare pe alte posturi; transferuri pe perioade determinate în diferite departamente/servicii/direcții; participarea în proiecte; training on the job pentru colegii nou angajați, colegii noi pe un post; cursuri organizate în bancă, facilitate de instructori din interiorul sau din exteriorul băncii; cursuri organizate de firme de specialitate din țară sau din străinătate; webinarii facilitate de instructori din interiorul sau din exteriorul băncii; instruire individuală prin cursuri online dezvoltate în BT sau de diverși furnizori.

În anul 2019 și 2020, angajații noștri au beneficiat, în medie, de aproximativ 16 ore de training/angajat.

În prezent, nu avem implementat un sistem de monitorizare al numărului de ore de training pe gen sau categorie de angajați. Numărul mediu de ore de training a fost estimat însumând participările la cursuri în sală sau online și participările colegilor noștri la conferințe.

Numărul de angajați care au participat la traininguri/conferințe

	Total	2019		Total	2020	
		F	B		F	B
Angajați cu funcții de conducere	941	563	378	1.311	803	508
Angajați cu funcții de execuție	4.400	3.491	909	6.905	5.189	1.716
Total	5.341	4.054	1.287	8.216	5.992	2.224

Pentru 2021, obiectivul nostru este să creștem cu 10%, numărul de module de dezvoltare existente în platforma de e-Learning.

Programele de pregătire obligatorie continuă

Programele de training obligatorii se adresează tuturor categoriilor de angajați. Instruirea personalului referitoare la programele de pregătire obligatorii se realizează în baza unui plan de instruire anual, elaborat de Academia BT din cadrul Direcției Resurse Umane, împreună cu direcțiile de specialitate din Bancă și aprobat de Comitetul de Resurse Umane (CRU).

Programele de pregătire obligatorie continuă se regăsesc sunt pe platforma e-Learning internă, la categoria „Cursuri obligatorii” și sunt obligatorii pentru personalul Băncii cărora li se adresează, conform fișei postului.

Instruirea obligatorie a personalului se realizează cel puțin o dată în fiecare an calendaristic, în baza suportului de curs elaborat/achiziționat de/prin intermediul direcțiilor de specialitate și implementat în platforma e-Learning internă de către Academia BT.

Programele de instruire de lungă durată

Vrem ca angajații noștri să se perfecționeze continuu și îi încurajăm să își dezvolte pregătirea profesională chiar și prin programe de lungă durată. Atunci când acestea sunt relevante pentru organizație și pentru viitorul angajatului în companie, asigurăm asistență financiară parțială, care poate acoperi cheltuieli de înscriere, de instruire, de examinare sau de certificare. Comitetul de Resurse Umane decide care sunt angajații susținuți și cuantumul sponsorizării.

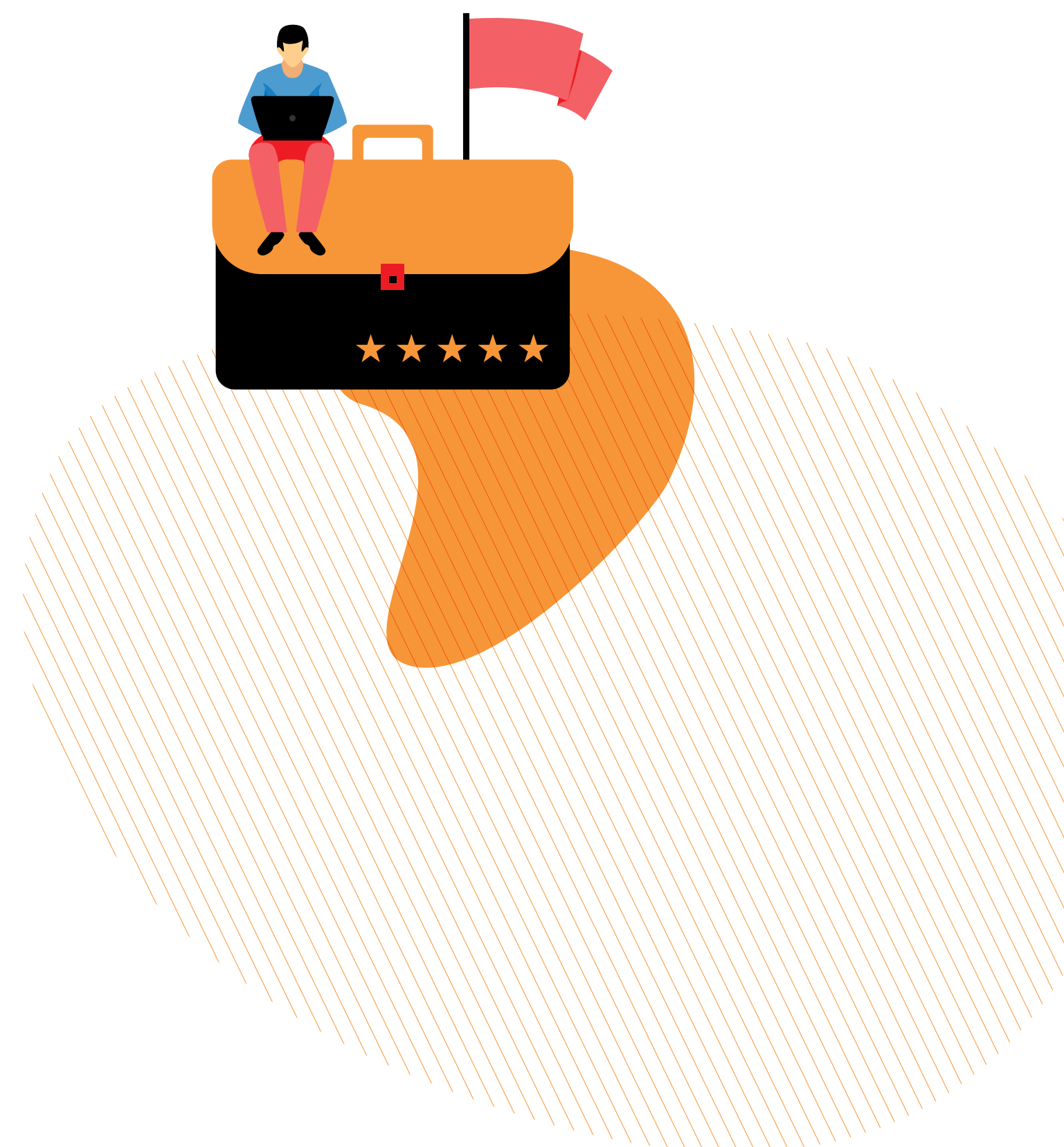
Condițiile pe care trebuie să le întrunească un angajat pentru a accesa acest tip de asistență sunt:

- Să aibă un contract de muncă pe perioadă nedeterminată;
- Să aibă o vechime în Bancă de cel puțin un an;
- Programul accesat să fie relevant pentru postul ocupat de angajat și pentru cariera sa viitoare în Bancă.

Banca sponsorizează 3 angajați/an/program pentru participarea la programe de instruire de tip MBA*, selecția angajaților fiind realizată de Comitetul de Resurse Umane. Criteriile necesare, dar nu suficiente, pe care candidații trebuie să le îndeplinească sunt:

- prezentarea unei motivații și a unui angajament personal puternic al angajatului care solicită sponsorizarea;
- potențialul de asumare a unei funcții de conducere la nivel de director;
- relevanța cursului pentru cariera ulterioară a angajatului;
- valoarea adăugată pentru Bancă;
- angajatul trebuie să obțină la testarea de limba engleză BEC Higher nivel C1 calificativ minim – „Pass at grade C”.

Banca poate sponsoriza parțial sau integral angajații BT pentru participarea la programe de instruire profesionale de lungă durată de tip ACCA, CFA, ACI** etc., cu condiția încadrării în bugetul anual de training aprobat. Ca și în cazul anterior, selecția angajaților pe care Banca îi sponsorizează este realizată de Comitetul de Resurse Umane.



*Master of Business Administration

**ACCA = Association of Chartered Certified Accountants – cea mai mare asociație contabilă globală ca număr de membri și studenți.

CFA = Chartered Financial Analyst, un atestat dedicat analiștilor financiari, recunoscut în întreaga lume.

ACI = Association Cambiste Internationale – respectiv Asociația „A.C.I. Romania – Asociația Piețelor Financiare” este o organizație profesională, fără scop lucrativ, bazată pe relații de camaraderie între arbitrajiști (dealeri), având drept obiectiv promovarea acestei profesiuni, fără discriminare și la un nivel profesional de competență și standardele etice de loialitate considerate indispensabile în dezvoltarea relațiilor între membri.

Pe lângă programele/cursurile de instruire specifice care adresează nevoi specifice ale angajaților, în zona de hard skills (produse, servicii, creditare, metodologii, fluxuri de lucru etc.), la nivelul Băncii au fost dezvoltate o serie de programe care adresează nevoia de dezvoltare din zona de soft skills.

2019

Banca Transilvania și-a asumat un rol esențial în ceea ce privește dezvoltarea profesională a angajaților săi, dar și a studenților interesați de o viitoare carieră în domeniul bancar.

GROW

GROW (Get Ready Open Wings) este un proiect complex de dezvoltare destinat tuturor managerilor din Bancă. Factorul diferențiator al acestui program îl reprezintă gradul mare de personalizare, în special pentru funcțiile de conducere din rețea, fiind alocat un număr mare de resurse (umane, de timp și financiare) etapei de analiză a nevoilor de dezvoltare. Acest program și-a propus să reevalueze potrivirea dintre competențele manageriale necesare funcțiilor de conducere a liniilor de business din rețea și competențele deținute efectiv de managerii noștri, obiectivul final fiind construirea de planuri concrete de dezvoltare individuală pentru reducerea/eliminarea diferențelor între profilul de competențe ideal (Best Fit) și cel real. Profilele ideale (Best Fit) au fost construite în așa fel încât să cuprindă acele comportamente care contribuie în mod constructiv la binele/succesul unei echipei și care au drept scop obținerea de rezultate pozitive (business și well-being).

Toate programele din cadrul proiectului GROW au la bază trei piloni principali pe care BT construiește relația cu angajații săi: **Coaching, Communication, Care**. Sub umbrela proiectului se încadrează următoarele programe de dezvoltare:

START Growing

Program dedicat **managerilor noi din BT**, manageri din primul nivel de conducere, care au în subordine exclusiv funcții de execuție. Are o durată de **3 luni**, înglobând metode diferite de învățare: workshop experiențial, module de învățare în format online și suport pentru transferul cunoștințelor în practică.

Keep Growing

Program adresat celui de-al **doilea nivel de conducere**, dezvoltat în colaborare cu o companie de training de top din România; programul se desfășoară pe parcursul unui an, are la bază aceiași piloni de mai sus, însă personalizat pe specificul job-ului.

Enjoy Growth

Program adresat **managerilor seniori** în colaborare cu profesori de la o prestigioasă școală de business din Londra, având ca principal obiectiv pregătirea acestora pentru gestionarea unei organizații tot mai mari și mai complexe. Programul se întinde pe o durată de un an și abordează teme precum: *Innovation, Decision Making, Exploiting Disruption in a Digital World, Leading Businesses into the Future* etc.



BT Journey

Început în anul 2016 și continuat până în 2019, Proiectul **BT Journey**, adresat studenților și masteranzilor, este un program plătit în totalitate de Banca Transilvania. Studenții au avut posibilitatea să cunoască din interior mediul bancar.

Pe parcursul anului au fost organizate **4 stagii de practică**, unul dedicat studenților cu profil tehnic și 3 dedicate studenților cu profil economic.

Programul de internship adresat studenților cu profil tehnic s-a desfășurat pe parcursul a două luni, în perioada iulie 2019 – septembrie 2019, având un număr total de **20 de participanți**, studenți din cadrul Universității Tehnice Cluj-Napoca. Pe parcursul celor 8 săptămâni, studenții, îndrumați de tutore și susținuți de experți din BT, au avut ocazia să cunoască activitatea colegilor din departamentul IT, respectiv Transformare Digitală. Din totalul celor 20 de studenți, 5 au fost parte din programul finanțat de Uniunea Europeană „**Fă primul pas spre o carieră de succes**”. După finalizarea stagiilor de internship, au rămas angajați în departamentele tehnice din cadrul Băncii Transilvania 8 studenți.

Din totalul studenților care și-au desfășurat practica pe parcursul anului 2019 în Banca Transilvania, 60 au fost angajați pe poziții full-time, part-time sau diferite proiecte pe perioadă determinată.

2020

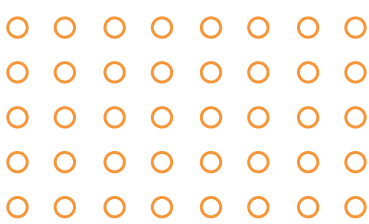
Pe lângă programele deja existente pentru angajați, în 2020 au fost implementate și o serie de proiecte inovatoare de re-skilling și up-skilling, precum **Robotix: From Zero to Hero** și **UX (User Experience): From Sign to Design**.

GROW-X

GROW-X este un proiect intern de **mapare a competențelor și planului de carieră pentru toate pozițiile din cadrul Băncii**, având ca obiectiv formarea unor echipe motivate și performante.

În 2019, prin programul **GROW**, au fost setate competențele profesionale pentru rolurile manageriale din Rețea, pentru fiecare linie de bussines fiind fixate câte 6 competențe/post. În 2020, prin programul GROW-X(perience), ne-am propus să extindem acest demers la întreaga organizație, prin stabilirea pentru fiecare poziție în parte a unui set de **9 competențe** care contribuie la succesul în jobul respectiv: 3 competențe CORE (aceleași pentru toți angajații BT), 3 competențe de Family job (identice pentru toți angajații unei linii de business sau a unei Direcții din BT) și 3 competențe specifice fiecărei activitate în parte, care reies din task-urile zilnice și din atribuțiile fișei de post. Astfel, am început procesul prin care se va analiza fiecare post în parte din perspectiva selectării competențelor specifice, aceste competențe fiind ulterior integrate în toate procesele de HR: recrutare, dezvoltare, performance management și managementul carierei. În 2020, proiectul pilot **GROW-X** a acoperit **3 direcții: HR, IMM și Operațiuni**.

În cadrul proiectului, o componentă foarte importantă care vine în completare este **Planul de Carieră** pentru fiecare din funcțiile din Centrală. Astfel, vor fi stabilite împreună cu managerii acele criterii măsurabile și demonstrabile, necesare pentru promovarea și dezvoltarea profesională a colegilor.



Planul de carieră BT

Planul de carieră BT este un program dezvoltat pentru a asigura predictibilitatea și transparența posibilităților de promovare și majorare salarială în cadrul aceleiași funcții. Acest program a fost activ în perioada ianuarie – aprilie 2020, în Rețeaua BT și a generat un număr de **273 de angajați** promovați. Grație reușitelor de care s-a bucurat în 2020, programul va fi reluat și în 2021.

BT Journey

În 2020, Banca Transilvania a semnat un nou contract de finanțare de la Uniunea Europeană pentru continuarea programelor de internship în perioada 2020-2022. Noul proiect, „**Hai la practică, cu zâmbete!**”

Evaluarea performanței și planul de dezvoltare a carierei

În 2019, am continuat eforturile de a aduce mai aproape de oameni procesul de evaluare și management al performanței, dezvoltând în acest sens noi funcționalități în platformă.

Evaluarea performanței și planul de dezvoltare a carierei

	2019		2020	
	Bărbați		Femei	
	nr.	%	nr.	%
Primul nivel de management	21	100,00	15	88,24
Alte poziții de management	459	99,57	670	86,34
Specialiști – centrală	777	87,01	1.509	88,30
Specialiști – sucursală	899	86,28	3.976	92,02
Total	2.156	89,20	6.170	90,43



se va derula pe parcursul a 2 ani, valoarea totală a proiectului fiind de **4.743.612,90 lei** (echivalentul a 998.298,06 EUR la cursul aferent proiectului). Proiectul va include **325 de studenți** (nivel licență și masterat) din 10 centre universitare, fiind implicați **325 de tutori din rețea și centrala Băncii**.

Primul stagiu de practică, în cadrul noului proiect, s-a desfășurat în perioada 02.12 – 22.12.2020, în 7 centre universitare și a inclus **84 de studenți**, activitățile fiind organizate atât online, cât și în sediile BT.

Procesul de management al performanței a fost revizuit în 2020, cu scopul de a-l face și mai flexibil, în timp real, având la bază oamenii și rezultatele acestora, cu accent pe creșterea continuă și rapidă de competențe, prin re-skilling și up-skilling sau alte metode de dezvoltare.

Beneficii pentru bunăstarea oamenilor de la BT

La Banca Transilvania, una dintre preocupările noastre majore în ceea ce privește oamenii din echipă este aceea de a construi mecanisme de motivare a acestora, scopul final fiind acela de a deveni locul unde oamenii au ocazia să învețe, să crească și să se simtă mai bine în echipă.

Pe lângă programele de dezvoltare profesională pe care le punem la dispoziția angajaților, ne uităm cu atenție și la nevoile acestora de dezvoltare personală, oferindu-le o diversitate de programe care să îi sprijine și să îi ajute să aibă un echilibru între viața profesională și personală.

În 2019, în urma propunerilor primite de la colegi și a deciziilor luate de către managementul Băncii, au fost introduse **beneficii și programe în sfera îngrijirii sănătății și prevenției îmbolnăvirii**, atât în ceea ce-i privește pe angajați, cât și pe copiii minori ai acestora.

O astfel de inițiativă a fost **Screening-ul salvează vieți**, inițiată în 2017 și continuată în 2019, un program de prevenție a celor mai frecvente tipuri de cancer, dezvoltat și derulat împreună cu partenerul **Rețeaua de Clinici Regina Maria**. Programul se adresează fiecărui angajat al Grupului Financiar Banca Transilvania și cuprinde investigații de specialitate pentru detectarea, în cazul femeilor, a 4 tipuri de cancer (sân, col, piele și colon), iar în cazul bărbaților, a 3 tipuri de cancer (piele, colon și prostată).

Ne mândrim cu faptul că **Banca Transilvania este prima și singura companie din România care desfășoară un astfel de program disponibil pentru toți angajații săi**. Toate investigațiile din program se efectuează gratuit, o dată la fiecare doi ani.

Alte programe de dezvoltare personală includ inițiative ce vin să contribuie la bunăstarea oamenilor din echipele noastre. Astfel, în 2020, am implementat **My Friday**, proiect în cadrul căruia sunt organizate workshop-uri pe teme care abordează zona de well-being.

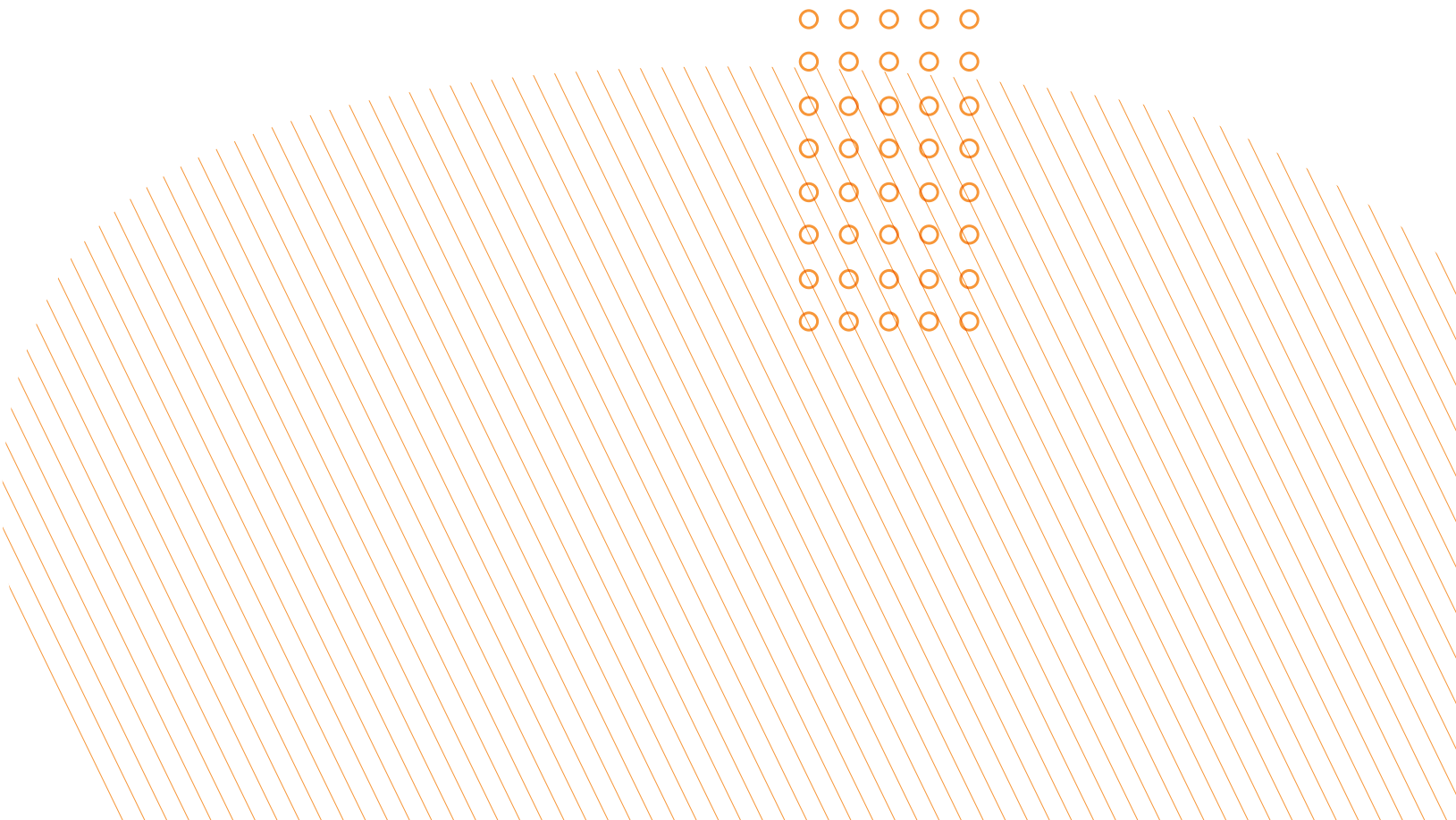
Temele programelor organizate au atins aspecte de: *Agilitate emoțională, Branding personal, Combaterea sindromului Burnout, Cum să fii bine cu tine, Mindful nutrition, Mindfulness, Parenting: Pre-adolescență și adolescență, Parenting: timp de calitate cu copilul tău, Public speaking, Somnul și sănătatea, Terapia prin râs*. Ideea proiectului a fost preluată din Bancpost, fiind un transfer în cultura organizațională.

În urma feedback-ului primit de la colegii noștri în cadrul BT Employee Experience Index (BT EEI) și ca urmare a contextului generat de pandemia de coronavirus, în 2020 am oferit oamenilor din echipă **posibilitatea de a lucra de acasă (Work from Home)**, dar în același timp analizăm și oportunitatea continuării acestui program.

Acordăm o atenție importantă și sănătății angajaților și punem la dispoziția acestora programe care să îi ajute să își mențină echilibrul atât fizic, cât și din punct de vedere emoțional. Astfel, **Kit-ul pentru lansarea echilibrului emoțional** (ce presupune workshop-uri, videotutoriale, cursuri online) abordează teme precum relația cu somnul, mindfulness – videotutorial exerciții de meditație cu Avisek Majumdar, atacul de panică, locul de siguranță, tehnica de respirație VRC, tehnica de relaxare Jacobson, scrierea expresivă, compasiunea față de sine, îngrijorările și anxietatea, starea de bine, în controlul tău, acceptare și angajamente, empatia, trăsăturile oamenilor empatici, comunicarea empatică, psihoterapia, ce se face și ce nu în psihoterapie, tipuri de psihoterapie, beneficiile cititului, menținerea echilibrului emoțional. Totodată, prin intermediul a trei colege din cadrul Băncii, oferim oamenilor noștri și servicii de consiliere psihologică pentru probleme specifice legate de anxietate și stres. Tot printr-un program coordonat de Direcția Resurse Umane punem la dispoziția angajaților un **abonament gratuit la Bokster** de unde pot împrumuta orice carte își doresc.

În același timp, pentru bunăstarea fizică a colegilor, punem la dispoziția acestora și **abonamente 7 Card Home, abonamente WordClass** la prețuri negociate și workout cu personal training.

Beneficii/Tip de contract	Normă întreagă	Jumătate de normă	Perioadă determinată/ Internship-uri
Îngrijiri medicale	✓	✓	✓
Acoperire în caz de dizabilități sau invaliditate (rezultate în urma unor accidente de muncă)	✓	✓	✓
Concediu parental	✓	✓	✓
Beneficii la pensionare	✓	✓	✓
Acțiuni	✓	✓	✓
Zile libere suplimentare concediului de odihnă	✓	✓	✓
Program flexibil	✓	✓	✓



Diversitate și egalitate de șanse

Diversitatea, egalitatea de șanse și incluziunea sunt elemente-cheie ce stau la baza culturii organizaționale a companiilor din GFBT. Ne dorim să avem un mediu de lucru divers, în care toți oamenii din echipa noastră să se simtă incluși, la fel de implicați și susținuți, indiferent de poziția pe care o ocupă în companie. Dincolo de toate acestea, egalitatea de șanse și tratamentul egal indiferent de gen, reprezintă unul dintre principiile fundamentale ale drepturilor omului, pe care le respectăm cu strictețe în activitatea noastră de zi cu zi.

Vârsta medie în companie

2019 2020

36 | 37

Numărul total de angajați în funcție de poziție, gen și vârstă	Bărbați				2019 Femei				Bărbați				2020 Femei			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Primul nivel de management	0	18	3	21	0	12	5	17	0	20	3	23	0	14	7	21
Alte poziții de management	9	384	68	461	3	615	158	776	5	83	372	460	5	597	153	755
Specialiști – centrală	244	563	86	893	443	1.095	171	1.709	223	595	85	903	507	1.231	157	1.895
Specialiști – sucursală	243	714	94	1.042	1.015	2.689	617	4.321	226	718	99	1.043	1.134	3.009	380	4.523
Total	487	1.679	251	2.417	1.461	4.411	951	6.823	454	1.416	559	2.429	1.646	4.851	697	7.194

Numărul de angajați cu dizabilități, pe fiecare categorie	2019		2020	
	Bărbați	Femei	Bărbați	Femei
Alte poziții de management	0	3	0	3
Specialiști – centrală	5	10	5	9
Specialiști – sucursală	8	18	6	18
Total	13	31	11	30

La nivelul Băncii, în 2020 a fost creată și implementată **Politica privind egalitatea de șanse și tratament între femei și bărbați**, aflată în responsabilitatea Direcției de Resurse Umane. Politica are la bază reglementări legislative prevăzute de Codul Muncii republicat, cu modificările și completările ulterioare, Legea 202 din 19 aprilie 2002 privind egalitatea de șanse și tratament între femei și bărbați, cu modificările ulterioare, OG 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare și Legea nr. 62/2011 a dialogului social.

Pentru pregătirea angajaților în această direcție, Banca a organizat un curs online, „Egalitatea de șanse”, durată minimă de finalizare a programului și a testului aferent fiind de o zi. La nivelul anului 2020, nivelul de participare a crescut considerabil, urmare a adresabilității extinse a cursului pe platforma online.

Participanți

2019 2020

Bărbați

26 | 1.974

Femei

83 | 5.547

Total

109 | 7.521

Număr total de ore de training în domeniul diversității și egalității de șanse

2019 2020

872 | 60.168

Combaterea discriminării

În Banca Transilvania este interzisă orice formă de discriminare constând în orice deosebire, excludere, restricție sau preferință, pe baza de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap, boală cronică necontagioasă, apartenența la o categorie defavorizată, precum și orice alt criteriu care are ca scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale sau a drepturilor recunoscute de lege, în domeniul politic, economic, social, cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice.

Constituie discriminare la locul de muncă și este interzisă utilizarea de către angajator a unor practici care dezavantajează persoanele de un anumit sex, în legătură cu relațiile de muncă, referitor la:

- anunțarea, organizarea concursurilor/examenelor și selecția candidaților pentru posturile vacante;
- încheierea, suspendarea modificarea și/sau încetarea raportului juridic de muncă ori de serviciu;
- stabilirea sau modificarea atribuțiilor din fișa postului;
- stabilirea remunerației;
- beneficii, altele decât cele de natură salarială și măsuri de protecție și asigurări sociale;
- informare și consiliere profesională, programe de inițiere, calificare, fomare, perfecționare, specializare și recalificare profesională;
- evaluarea performanțelor profesionale individuale;
- promovarea profesională;
- aplicarea măsurilor disciplinare.

Responsabilitatea pentru prevenirea hărțuirii și discriminării la locul de muncă revine în primul rând Băncii Transilvania, prin membrii conducerii superioare, Direcției Resurse Umane, superiorilor ierarhici, dar și a angajaților care sunt sfătuiți să raporteze toate situațiile de acest gen. Managerii trebuie să creeze un climat psihosocial stabil, trebuie să ofere în permanență un exemplu pozitiv prin comportament adecvat și atitudine respectuoasă, dar și prin instituirea unor reguli minime de politețe. De asemenea, reducerea stresului ocupațional este o metodă eficientă de a minimiza riscul comportamentelor abuzive la locul de muncă.



Mecanisme de înregistrare și soluționare a plângerilor și sesizărilor

Angajații au dreptul să semnaleze orice tratament apreciat ca discriminatoriu sau comportamente ce pot fi calificate drept acte de hărțuire. Mecanismele pentru sesizarea acestor cazuri sunt:

- sesizare directă către superiorul ierarhic. Fiecare manager care primește o astfel de sesizare are obligația de a informa Direcția Resurse Umane/angajatul desemnat din cadrul Direcției Resurse Umane în termen de 24 de ore de la primirea unei plângeri;
- sesizare directă către angajatul desemnat din cadrul Direcției Resurse Umane cu atribuții în domeniul egalității de șanse și de tratament între femei și bărbați, care va oferi îndrumare și va asigura asistență necesară;
- prin aplicația internă whistleblower „MyAlert”.

În primele două situații descrise mai sus, angajatul care depune plângerea poate face acest lucru în scris sau verbal în cazul în care

nu poate scrie, descriind natura discriminării/hărțuirii și detaliile incidentului, precum și orice alte informații referitoare la martori sau alți reclamânți.

Toate sesizările primite pot fi soluționate pe cale formală sau informală. O discuție informală între părți poate avea ca rezultat o mai bună înțelegere a situației. Se poate, de asemenea, discuta împreună cu angajatul desemnat din cadrul Direcției Resurse Umane, care poate oferi consultanță/asistență în mod confidențial, referitor la modul în care poate fi rezolvată problema, formal sau informal. Dacă nu se identifică o soluție satisfăcătoare, sesizarea trebuie adusă la cunoștința angajatului desemnat din cadrul Direcției Resurse Umane care va efectua demersurile necesare pentru soluționarea acesteia în termen de 15 zile lucrătoare.

Formal, situația este analizată și investigată de o comisie formată din cel puțin trei membri: angajatul din cadrul Direcției Resurse Umane cu atribuții în domeniul egalității de șanse și de tratament între femei și bărbați, un consilier juridic și un angajat cu funcție de conducere din aria de business din care face parte angajatul ce a depus sesizarea, cu excepția superiorului direct al acestuia sau al angajatului reclamat, și care nu este considerat martor de către angajatul care a depus sesizarea. Comisia analizează dacă este necesar ca persoana acuzată să fie informată despre plângerea formulată împotriva sa. Toți angajații implicați în investigație au dreptul de a fi asistați de către un consultant extern specializat în legislația muncii sau de către un reprezentant al salariaților.

În perioada 2019 și 2020, la nivelul angajaților din organizație, nu au fost înregistrate incidente de discriminare.

Sănătate și securitate în muncă

Ca în orice alt sector, și noi, în industria bancară, avem responsabilitatea de a le oferi angajaților un mediu de lucru sigur, care să îi protejeze și să îi ferească de posibilitatea apariției bolilor profesionale.

Aspectele legate de sănătatea și securitatea în muncă a angajaților sunt reglementate intern în Normele privind sănătatea, securitatea în muncă (SSM) și situațiile de urgență (SU), aflată în responsabilitatea Direcției Securitate Fizică, actualizată recent, în luna septembrie a anului 2020.

Activitatea de SSM și SU din Bancă este coordonată de Directorul General Adjunct CRO (Chief Risk Officer) prin Serviciul de Prevenire și Protecție privind Securitatea și Sănătatea în Muncă și Situațiile de Urgență. La nivelul sucursalelor este nominalizată câte o persoană desemnată cu activitatea de prevenire și protecție (SSM) și situații de urgență, de instruire/coordonare pe linie SSM și SU.

Sistemul de management al sănătății și securității operaționale din cadrul Băncii este dezvoltat în conformitate cu prevederile legislației în vigoare. Toate procedurile și documentele existente în această direcție sunt bazate pe legislația românească, armonizată cu reglementările existente la nivel european. Sistemul include strategii de control și management al riscurilor și permite o planificare adecvată și dezvoltarea unor programe interne eficiente care depășesc cerințele legale, având ca singur scop bunăstarea angajaților.

Procesul prin care sunt identificate riscurile privind producerea accidentelor de muncă și evaluarea acestora se face conform unei metode elaborate de Institutul național de Cercetare Dezvoltare a Protecției Muncii București. Toți angajații și contractorii care lucrează pentru Bancă pot semna pericole/situații periculoase pentru sănătatea și siguranța lor prin telefon sau e-mail angajaților desemnați

cu activitatea de prevenire și protecție (SSM) și situații de urgență, de instruire/coordonare pe linie SSM și SU. Aceștia au obligația să comunice imediat angajatorului și/sau lucrătorilor desemnați, orice situație de muncă pe care au motive întemeiate să o considere un pericol pentru securitatea și sănătatea lor, precum și orice deficiență a sistemelor de protecție.

Accidentele de muncă sunt investigate prin Procesul Verbal de cercetare a accidentelor de muncă. Structura acestuia este în conformitate cu modelul stabilit de legislația în vigoare. Cercetarea accidentelor se face de comisia de cercetare emisă prin decizie internă. În urma cercetării, în procesul verbal se stabilesc și înregistrează cauzele producerii accidentelor/evenimentelor care au concurat producerea acestora și se stabilesc măsurile dispuse pentru prevenirea altor accidente/evenimente similare și persoanele responsabile pentru realizarea acestora. În urma accidentelor se reface evaluarea de risc de accidentare și îmbolnăvire profesională. Evaluările de risc sunt realizate de serviciul intern de securitate și sănătate în muncă prin personal abilitat ca urmare a pargurgerii unicurs de evaluator de risc. Evaluarea de risc cuprinde măsuri în vederea eliminării pericolelor și minimizarea riscurilor. În cadrul instruirilor introductiv generale, la locul de muncă și celor periodice se prelucrează riscurile.

La nivelul Băncii, există Comitetul de securitate și sănătate în muncă (CSSM), format din 17 membri, paritar din reprezentanții angajatorului, reprezentanții angajaților și medicul de medicina muncii. Responsabilitățile fiecăruia dintre ei sunt definite în conformitate cu prevederile legislative. Întâlnirile CSSM au loc trimestrial sau ori de câte ori este necesar. Comitetul de securitate și sănătate în muncă are următoarele atribuții:

- analizează și face propuneri privind politica de securitate și sănătate în muncă și planul de prevenire și protecție, conform regulamentului intern sau regulamentului de organizare și funcționare;

- urmărește realizarea planului de prevenire și protecție, inclusiv alocarea mijloacelor necesare realizării prevederilor lui și eficiența acestora din punct de vedere al îmbunătățirii condițiilor de muncă;
- analizează introducerea de noi tehnologii, alegerea echipamentelor, luând în considerare consecințele asupra securității și sănătății, lucrătorilor și face propuneri în situația constatării anumitor deficiențe;
- propune măsuri de amenajare a locurilor de muncă, ținând seama de prezența grupurilor sensibile la riscuri specifice;
- analizează cererile formulate de lucrători privind condițiile de muncă;
- urmărește modul în care se aplică și se respectă reglementările legale privind securitatea și sănătatea în muncă, măsurile dispuse de inspectorul de muncă;
- analizează propunerile lucrătorilor privind prevenirea accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale, precum și pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă și propune introducerea acestora în planul de prevenire și protecție;
- analizează cauzele producerii accidentelor de muncă, îmbolnăvirilor profesionale și evenimentelor produse și poate propune măsuri tehnice în completarea măsurilor dispuse în urma cercetării;
- efectuează verificări proprii privind aplicarea instrucțiunilor proprii și a celor de lucru și face un raport scris privind constatările făcute;
- dezbate raportul scris, prezentat comitetului de securitate și sănătate în muncă de către conducătorul unității cel puțin o dată pe an, cu privire la situația securității și sănătății în muncă, la acțiunile care au fost întreprinse și la eficiența acestora în anul încheiat, precum și propunerile pentru planul de prevenire și protecție ce se va realiza în anul următor.

Accidente de muncă	2019				2020			
	Bărbați	Angajați Femei	Bărbați	Femei	Bărbați	Angajați Femei	Bărbați	Femei
Numărul accidentelor de muncă (exceptând decesele sau accidentele cu urmări grave)	0	0	0	2	0	2	0	1
Principalele tipuri de accidente		-	Prestatori serviciu Angajați ai firmei de curățenie – alunecare/împiedicare din neatenție		1. Agresiune fizică asupra unei angajate în agenție; 2. Leșin/angajatul s-a lovit în cădere		Angajați ai firmei de curățenie – alunecare/împiedicare din neatenție	

Instruirea angajaților în domeniul sănătății și securității în muncă

Tematica și programul de instruire pe linie de SSM și SU sunt postate pe Intranet-ul BT în cadrul Serviciului de Prevenire și Protecție privind Securitatea și Sănătatea în Muncă și Situațiile de Urgență – Direcția Securitate Fizică. Tematica și programul de instruire sunt defalcate pe funcții și tipuri de risc și cuprind materialele, modalitatea de instruire și durata acestora pentru:

- Instructajul introductiv general;
- Instructajul la locul de muncă;
- Instructajul periodic;
- Instructajul periodic suplimentar;
- Instructajul pe fișa colectivă (pentru prestatori servicii, vizitatori etc.).

Instructajul introductiv general se efectuează la angajare, în prima zi de lucru, are o durată de 4 ore și se face individual sau în grupuri de cel mult 20 de persoane.

Instruirea la locul de muncă se face după instruirea introductiv-generală și are ca scop prezentarea riscurilor pentru securitate și sănătate în muncă, precum și măsurile și activitățile de prevenire și protecție la nivelul fiecărui loc de muncă, post de lucru și/sau fiecărei funcții exercitate. Instruirea la locul de muncă se face tuturor lucrătorilor, inclusiv la schimbarea locului de muncă în cadrul aceleași unități, la schimbarea funcției sau la revenirea după un accident de muncă.

Instruirea periodică se face tuturor lucrătorilor și are drept scop reîmprospătarea și actualizarea cunoștințelor în domeniul securității și sănătății în munca. Instruirea periodică se efectuează de către conducătorul locului de munca la intervalele stabilite (3 sau 6 luni), conform tematicilor de instruire elaborate și se completează în mod obligatoriu și cu demonstrații practice.

În 2019 și 2020, la nivelul angajaților și lucrătorilor nu au fost înregistrate:

- decese cauzate de accidente de muncă sau survenite ca urmare a unor probleme de sănătate asociate cu activitatea la locul de muncă,
- accidente de muncă ce au avut urmări grave,
- îmbolnăviri asociate activității desfășurate la locul de muncă.

Instruirea periodică suplimentară are o durată de 4 ore și se face suplimentar celei programate în următoarele cazuri:

- când un lucrător a lipsit peste 30 de zile lucrătoare;
- la schimbarea locului de muncă al unui angajat în cadrul societății chiar dacă nu se schimbă natura activității prestate (funcția);
- la schimbarea funcției;
- când au apărut modificări ale prevederilor de securitate și sănătate în munca privind activități specifice ale locului de muncă și/sau postului de lucru sau ale instrucțiunilor proprii, inclusiv datorită evoluției riscurilor sau apariției de noi riscuri în unitate;
- la reluarea activității după un accident de muncă;
- la executarea unor lucrări speciale;
- la introducerea unui echipament de muncă sau a unor modificări ale echipamentului existent;
- la modificarea tehnologiilor existente sau procedurilor de lucru;
- la introducerea oricărei noi tehnologii sau a unor proceduri de lucru.

6. #AfaceriCuSuflet

- Implicare și responsabilitate socială
- Achiziții responsabile



Implicare și responsabilitate socială

În calitate de furnizor de produse și servicii financiare, jucăm un rol important în viața comunităților noastre. Astfel, dincolo de contribuția directă pe care o avem la susținerea economiei românești, ne dorim să fim un motor al schimbării la nivelul întregii societăți, un model pentru toți partenerii noștri, iar alături de ei să construim proiecte cu impact pe termen lung.

Proiectele noastre care adresează nevoile comunității sunt dezvoltate fie de echipe de angajați din cadrul Băncii, fie alături de parteneri non-guvernamentali susținuți prin sponsorizări, voluntariat sau know-how. Principalele direcții de implicare socială după care ne ghidăm atunci când construim sau alegem să sprijinim proiecte sunt:

- **Susținerea economiei românești și a antreprenorilor**
- **Implicarea în viața comunității din care BT face parte**
- **Susținerea ideilor noi**
- **Facilitarea accesului comunităților la informații, know-how**
- **Suport, solidaritate**

La nivelul BT, politica și procedurile prin care acordăm sponsorizări se află în responsabilitatea Direcției de Marketing, Comunicare și PR. Principalele sectoare pe care le susținem sunt: cultural, artistic, de învățământ, științific – cercetare fundamentală și aplicată, umanitar, religios, filantropic, sportiv, al protecției drepturilor omului, medico-sanitar, de asistență și servicii sociale, de protecția mediului, social și comunitar, de reprezentare a asociațiilor profesionale, precum și de întreținere, restaurare, conservare și punere în valoare a monumentelor istorice. Entitățile care pot beneficia de susținere din partea noastră pot fi persoane juridice fără scop lucrativ, instituții și autorități publice și persoane publice cu domiciliul în România care desfășoară activități în sectoarele de activitate enumerate mai sus. De asemenea, pot beneficia de sponsorizări și emisiuni sau programe de radio și televiziune, dar și de activități precum tipărirea de cărți ori publicații care se încadrează în domeniile menționate anterior.

Totodată, sucursalele Băncii primesc anual un buget alocat pentru sponsorizări pe care îl pot folosi în concordanță cu normele interne, pentru proiecte și inițiative cu impact pe plan local. Pragurile de sponsorizare și sucursalele care primesc aceste fonduri se vor aproba anual, în ședința Comitetului Conducătorilor.

Implicarea BT
în 2019

- Valoarea totală a bugetului de investiții:

25 mil. lei

- Numărul total de proiecte susținute:

154

- Numărul total de organizații partenere:

154

Implicarea BT
în 2020

- Valoarea totală a bugetului de investiții:

24 mil. lei

- Numărul total de proiecte susținute:

105

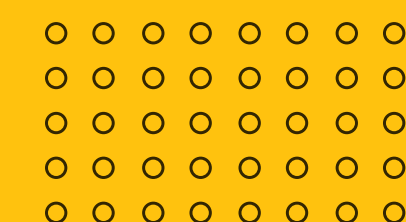
proiecte din care

38

dedicate spitalelor (pe perioada pandemiei)

- Numărul total de organizații partenere:

37



Investim în educație

2019

An de an, Banca dezvoltă, implementează sau continuă proiecte ce au ca scop susținerea și încurajarea antreprenorilor români. De asemenea, un accent important este pus pe sprijinul acordat tinerilor studenți și liceeni, din dorința de a pune umărul la crearea unei noi generații de antreprenori care să contribuie la dezvoltarea sustenabilă a României.

BT Club – Clubul Întreprinzătorului Român

Fondat de Banca Transilvania în 2006, **BT Club – Clubul Întreprinzătorului Român** este prima inițiativă adresată oamenilor întreprinzători, pentru a oferi în mod continuu și gratuit clasei antreprenoriale servicii și acces la informații relevante într-un mediu interactiv, atât prin traininguri și seminarii, cât și în mod virtual prin intermediul Internetului. Clubul este prezent în mediul de afaceri prin consultanță și informări periodice, instrumente de educație antreprenorială și networking, precum și suport în accesarea fondurilor europene, cu scopul de a contribui în mod activ și real la dezvoltarea durabilă a afacerilor din întreagă țară și de a fi întotdeauna prima opțiune pentru comunitatea întreprinzătorilor din România. În 2019, Banca a susținut **peste 42 de conferințe și seminarii** la care au participat **peste 6.000 de antreprenori**. Membrii clubului au avut ocazia să învețe despre comunicare, e-Commerce, educație financiară, start-up și vânzări.

Bucureștiul Întreprinzător

Bucureștiul Întreprinzător este un proiect ce își propune să scuture orașul de aceleași valori vechi și prăfuite și să aducă în lumina reflectoarelor Bucureștiul care contează acum și oamenii lui întreprinzători, acei oameni cu inițiativă, care au pus umărul la dezvoltarea capitalei și au reușit să o transforme. Proiectul presupune sesiuni de mentorat pentru întreprinzători și susținerea unor oameni cunoscuți care oferă din celebritatea lor unor antreprenori mai puțini cunoscuți din București. **26 de antreprenori** în 2019, și **82** în 2020, au beneficiat de sprijinul nostru pentru promovarea propriilor produse și servicii, prin intermediul platformei **Bucureștiul Întreprinzător**.

EntrepreNation CityStart

Am lansat în parteneriat cu **The Entrepreneurship Academy** (EA), prima facultate din Sud-Estul Europei dedicată antreprenoriatului, competiția națională **EntrepreNation CityStart**, destinată liceenilor și studenților în anul I pasionați de business, management, antreprenoriat și intraprenoriat. În cadrul proiectului au participat **peste 230 de tineri**, care au luat parte la competițiile din București, Brașov, Galați, Iași, Craiova, Timișoara, Cluj-Napoca și Constanța.

Spark Week

De asemenea, parteneriatul cu EA a dus la nașterea **Spark Week**, primul festival de antreprenoriat dedicat liceenilor, care a constat într-o experiență de 6 zile pentru liceenii care vor să învețe cum se construiește o afacere și să descopere dacă rolul de antreprenor li se potrivește. În cadrul programului am oferit **burse** care acopereau integral costurile de participare pentru **8 dintre cei 36 de liceeni** înscriși.

Vreau să fiu Antreprenor

Am continuat parteneriatul cu Fundația Romanian Business Leaders, prin programul **Vreau să fiu Antreprenor**, care a atras **peste 3.107 participanți** (15 comunități locale, peste 100 de tineri implicați în comunități), având **peste 60 de speakeri** (antreprenori și intraprenori) ce au participat la cele **31 de evenimente** organizate în 20 de orașe și 17 județe din România și Republica Moldova. **Vreau să fiu Antreprenor** este un proiect creat de către antreprenorii de azi pentru antreprenorii de mâine ai României. Scopul proiectului este acela de a crește percepția valorii antreprenoriatului în rândul elevilor și studenților.

Printre proiectele și inițiativele susținute de Bancă în zona de educație și dezvoltare a antreprenoriatului se numără și: **Global Money Week** – program de educație financiară care implică elevi și profesori ai școlii Transylvania College, numeroase burse de studiu, **iXperiment** – primul accelerator de start-upuri creat pentru elevii de liceu din România și ClujHub – cel mai mare spațiu de coworking din Cluj.

2020

Am continuat și în 2020 proiectele începute în anii anteriori (**ClujHub**, **iXperiment**, **Spark Week**, **Programul de Burse @Transylvania College**), dar ne-am alăturat în același timp și altor inițiative:

Money Fest

Proiectul **Money Fest**, organizat și anterior sub denumirea de Global Money Fest a fost organizat în parteneriat cu **Transylvania College**, singura școală internațională din România care oferă un traseu educațional complet. Prin această acțiune, ne-am dorit să introducem **educația financiară** în curricula școlară pentru a sprijini dezvoltarea personală a tinerilor, începând cu cei de la grădiniță și până la liceu. Proiectul a avut loc la începutul lunii februarie și a cuprins activități pentru: grădiniță, școală primară și gimnazială, liceu, sub forma unor workshop-uri, prezentări și discuții interactive de genul Ted Talks.

4HC

Prin **4HC** (4 Hours Challenge), proiect dezvoltat în parteneriat cu **EA** - The Entrepreneurship Academy, ne-am propus să încurajăm liceeni din România în a experimenta conceptul de antreprenoriat, astfel încât să îl considere o opțiune viabilă de dezvoltare profesională și personală. **4 Hour Challenge** s-a adresat tuturor liceenilor de clasa a XII-a din toată țara, interesați de antreprenoriat, creativitate și lucrul în echipă. Au fost aproximativ **150 de participanți** încântați să afle mai multe despre acest concept și să își dezvolte abilitățile pentru un viitor mai durabil.

Investim în artă și cultură

Perioada pe care o traversăm cu toții ne-a arătat încă o dată ce rol esențial joacă arta și cultura în viața unei comunități. Suntem mândri că facem parte din susținătorii acestui sector, investind anual sume importante pentru promovarea a numeroase inițiative și proiecte: de la festivaluri de teatru și film, la centrele și evenimentele artistice ce vin să ducă mai departe bogăția culturii și artei românești.

2019

TIFF

Suntem unul din partenerii **TIFF – Transylvania International Film Festival** – cel mai mare eveniment din România dedicat filmului și industriei ce atrage anual zeci de mii de participanți.

În 2019, festivalul și-a menținut recordul de bilete vândute stabilit anul trecut, **95.000 de bilete**, chiar dacă festivalul a continuat să ofere, și la această ediție, **zeci de evenimente** la care accesul publicului este liber.

Wake Up Europe

Am fost în 2019 și parteneri ai **Festivalului Internațional Wake Up Europe**. Timp de 3 zile, în luna mai, Clujul a devenit capitala deșteptării naționale înaintea alegerilor europarlamentare. Frontline Club Bucharest, organizatorii ediției românești a festivalului pan-european **Wake Up Europe**, alături de invitați din mass media, mediul universitar și mediu de afaceri, au chestionat viitorul Uniunii Europene, încercând să găsească, împreună cu publicul clujean, răspunsuri concrete la întrebări frecvente.

Festivalul de Teatru de la Sibiu

Ne-am alăturat și **Festivalului de Teatru de la Sibiu**, cel mai important eveniment anual de arte din România și al treilea ca amploare și importanță din Europa după cele de la Edinburgh și Avignon. Festivalul ce propune publicului spectacole de teatru-dans, flamenco, balet, dans contemporan, teatru de păpuși, circ, spectacole de lumini, muzică și pantomimă, a atras în 2019 **peste 70.000 de spectatori**.

Festivalul de la Râșnov

Și **Festivalul de la Râșnov** s-a bucurat de susținerea Băncii în 2019. Evenimentele ce au loc în mai multe zone istorice din Brașov aduc vizitatorilor arta în multiplele ei forme, prin muzică, film, dans, teatru, dar și numeroase tipuri de workshop-uri.

Dintre proiectele și organizațiile susținute de Bancă în scopul promovării culturii și artei locale, menționăm de asemenea **Centrul de interes** – cel mai mare spațiu dedicat artei și culturii contemporane din Cluj, **Centrul Cultural Clujean** – o organizație non-guvernamentală de cultură și dezvoltare durabilă, **Femei pe Mătășari** și **Bărbați pe Mătășari** – evenimente culturale ce reînvie o stradă uitată a Bucureștiului și promovează artizani, designeri și artiști locali, **Zilele Culturale Maghiare**, eveniment ce atrage anual **peste 250.000 de participanți** dar și contribuții la lansări de cărți, albume de fotografii sau realizarea de filme documentare.

2020

Am sprijinit proiecte și am continuat parteneriatele de tradiție din anii anteriori, dar am răspuns pozitiv și invitației de a ne alătura unor idei noi.

Boovie

Proiectul **Boovie** reprezintă un festival de book-trailere și în același timp este cel mai mare eveniment extrașcolar din România. Acesta oferă participanților o formă de instruire bazată pe dezvoltare personală și mijloace nonformale: citire conștientă, trailer, actorie, editare film și scriere creativă. S-a desfășurat online și a beneficiat și de o aplicație specifică pe care participanții să o poată descărca în cazul în care vor să afle mai multe informații și să fie la curent cu noutățile.

Investim în sportul românesc

Am continuat și în perioada 2019-2020 să ne implicăm în dezvoltarea sportului românesc, investind în programe, competiții, cluburi și federații.

Suntem cel mai mare fan al baschetului românesc și susținem Federația Română de Baschet, echipele naționale și U-Banca Transilvania Cluj-Napoca, echipa locală și academia în cadrul căreia **peste 600 de copii** învață să joace baschet. De asemenea, susținem competiții de baby și mini baschet care adună anual **peste 1.000 de copii**.

Investim în industriile creative și în proiecte de inovare socială

În perioada 2019-2020 am finanțat, sponsorizat și promovat proiectele comunității din industriile creative:

Nod makerspace

Singurul Hub de coworking pentru creativi de producție.

maker shop

Campanie de crowdfunding în perioda pandemiei.

Mater

Bibliotecă de materiale.

Level up

Accelerator de makeri pe care l-am susținut cu mentoring, jurizare, training pentru modulele de cunoștințe financiare etc.

Am început un program pilot de incubare a unor proiecte derulate de organizații neguvernamentale de tip Social Innovation, program în valoare de 20 de mii euro. Acesta include atât mentorat din partea unor manageri cu experiență din rețea, dar și sesiuni de instruire specifice antreprenoriatului social, organizate de partenerul **Babele**. Ne dorim ca, de îndată ce contextul sanitar ne va permite, să accelerăm demersurile noastre din acest proiect de suflet.

Investim din solidaritate

Vrem să fim alături de comunitatea din care facem parte nu doar prin produse și servicii care să contribuie pe termen lung la creșterea nivelului de trai al populației, ci și intervenind punctual, atunci când este nevoie, ajutându-i pe cei aflați în dificultate.

2019

Clujul are Suflet

Povestea **Clujul are Suflet** a început în anul 2007, dintr-o idee a Băncii Transilvania, care și-a dorit să ofere tinerilor cu potențial, dar fără resurse, premisele reușitei, susținându-i în continuarea studiilor, în obținerea unor rezultate școlare mai bune și oferindu-le șansa de a se dezvolta și dobândi mai multă încredere în propriile forțe. Acest program s-a adresat unui număr de **138 de tineri**.

Donații prin BT Pay

Am inițiat în 2019 o campanie de donații prin BT Pay pentru **Asociația Little People**. Asociația este una dintre cele mai importante organizații care se ocupă direct de ajutorul tinerilor din centrele oncopediatrie din țară (Cluj, Timișoara, Iași și București). La fiecare donație făcută prin BT Pay către numărul de telefon atribuit acestei campanii, BT a donat 5 lei. În total au avut loc **640 de transferuri**. Donațiile au fost direcționate către platforma **Sunt OK!** – platformă de teleterapie online pentru tinerii diagnosticați cu cancer.

Walking Month

În parteneriat cu **Betfair** am organizat **Walking Month**, un program în care poți să faci lucruri bune atât pentru tine, cât și pentru cei din jurul tău. Competiția sportivă ce presupune echipe de câte patru persoane ce încearcă să facă cât mai mulți pași într-un interval de o lună, în timpul activităților de zi cu zi, a dus la strângerea unei sume de aproximativ **90.000 euro**. Competiția a adunat **peste 3.100 de participanți** care au făcut împreună aproximativ **959.000.000 de pași**. Astfel, cu banii strânși în 2019, am creat prima **Ambulanță Socială** din Transilvania: un vehicul special echipat pentru a călători în comunități izolate sau vulnerabile și a oferi asistență medicală, juridică și socială.



Donații contactless

După ce în 2018 am lansat pentru prima dată în România **opțiunea de a dona contactless** prin intermediul POS-urilor dedicate, oferind o alternativă modernă la donațiile în numerar, am continuat acest proiect și în 2019, organizând campanii de strângere de fonduri pentru proiectele implementate de **Clujul are Suflet, Asociația Little People** și **Fundația pentru copii Ronald McDonald**. Valoarea totală a donațiilor s-a ridicat la aproximativ **63.000 lei**.

2020

Un an atipic din toate punctele de vedere, 2020 ne-a pus pe toți la încercare și ne-a făcut să venim în sprijinul celor aflați în situații dificile, mai mult ca oricând.

Echipează-ți copilul de școală

Ne-am implicat în campania de donații **Echipează-ți copilul de școală**. **Chiar dacă nu e al tău**, derulată în luna septembrie alături de Salvați Copiii. Astfel, ne-am alăturat eforturilor de a ajuta copiii care provin din familii nevoiașe să continue să meargă la școală pregătiți, indiferent de cum va începe aceasta. Beneficiarii inițiativei au fost **1.250 de copii** care au primit câte un ghiozdan plin cu cele necesare pentru începerea școlii.

Niciunui copil nu ar trebui să îi fie frig iarna asta

Ne-am alăturat campaniei „Ajută copiii cei mai afectați de pandemie” a celor de la SOS Satele Copiilor, prin proiectul **Niciunui copil nu ar trebui să îi fie frig iarna asta**.

Ne-am asumat să donăm o sumă de bani și în același timp să dublăm donațiile venite prin campanie. Banii au fost folosiți pentru achiziționarea de alimente, produse de igienă, dar și sprijin pe termen mediu: reparații de urgență ale locuinței, îmbrăcăminte pentru copii și lemne pentru zilele friguroase de iarnă.

Peditel

Peditel, un program internațional de asistență pediatrică telefonică ce se adresează părinților, are ca scop sprijinirea celor care au nevoie de sfaturi medicale profesionale pentru afecțiuni care nu au un risc vital pentru sănătate. Proiectul a strâns **225.000 de apeluri** în 2019 și a continuat cu succes și în 2020, înregistrând peste **279.900 de apelări**.

Investim pentru mediu

Dincolo de planul de acțiuni interne menite să eficientizeze consumul de resurse și să diminueze impactul pe care îl avem asupra mediului, ne propunem să mergem mai departe în comunitate și prin parteneriatele cu organizațiile de protecția mediului, să aducem un plus de contribuție la lupta împotriva principalelor probleme cu care ne confruntăm la nivel național.

Astfel, încă din anul 2014, am investit peste 300.000 euro în programe de voluntariat dedicate împăduririlor din mai multe zone: Cluj (Tritenii de Jos), Bistrița-Năsăud (Budești, Budești-Fânațe, Sânmihaiu de Câmpie), Călărași (Jegalia), Buzău (Săpoca) și București (Videle).

În anul 2019
am susținut
3 acțiuni de
împădurire.

2019

Pădurea Transilvania 5.0 – Sânmihaiu de Câmpie (Bistrița-Năsăud), 10 hectare împădurite și peste 1.500 de participanți voluntari.

Completarea Pădurii Transilvania 5.0 de la Sânmihaiu de Câmpie (județul Bistrița). Deoarece rata de prindere în primăvară a fost de 55%, am plantat în toamnă încă 22.500 de puieți de gorun, împreună cu partenerul nostru **Tășuleasa Social**.

Acțiunea de **împădurire de la Buzău (Săpoca)**, 1 hectar de puieți de foioase, împreună cu **CERT Transilvania**.



Achiziții responsabile

În cadrul GFBT, achiziția bunurilor și serviciilor este reglementată prin norme interne specifice, fiind împărțită în mai multe categorii: Investiții și Logistică, IT, Resurse Umane, Marketing și Comunicare, Securitatea Informației, Retail, Servicii Juridice.

Procesul de achiziții este reglementat intern prin norma și procedura de achiziții de lucrări, de bunuri și servicii în Banca Transilvania, actualizate și modificate în 2020.

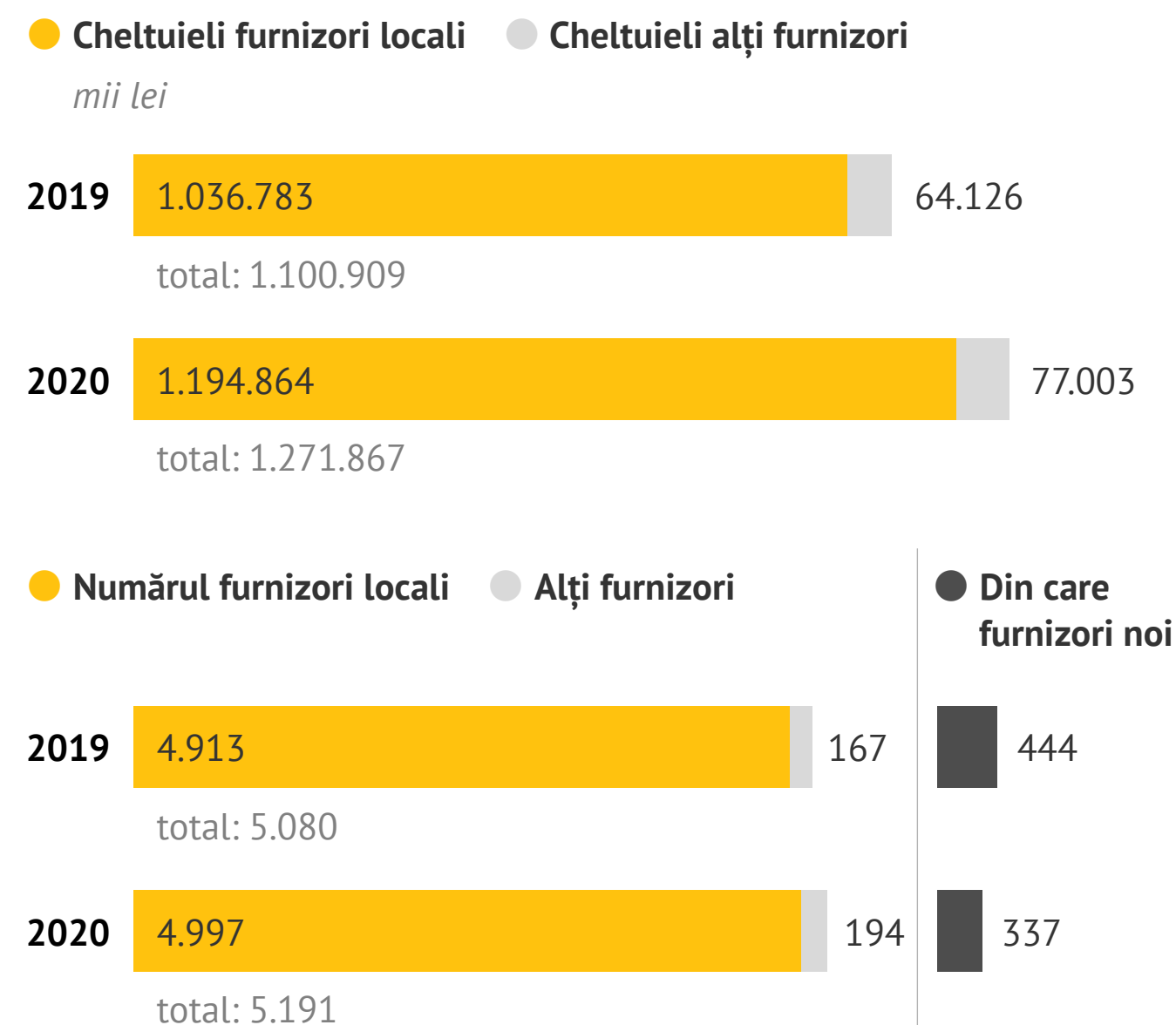
Direcția de achiziții, Investiții și Logistică este responsabilă de ansamblul achizițiilor în BT, cu excepția achiziției de bunuri, servicii IT și programe informatice, licențe și mentenanțe aferente, a achiziției de bunuri, servicii și programe informatice, licențe și mentenanțe aferente, efectuate de Direcția de Securitate a Informației, achiziția de echipamente, produse și servicii folosite în procesul de emisie și acceptare carduri, asistență juridică, servicii de resurse umane precum și a achiziției de servicii de marketing și publicitate, proces care se află în responsabilitatea Directorilor fiecărei direcții. Procesul de achiziții este auditat intern periodic, toate recomandările rezultate fiind implementate în cel mai scurt timp.

În perioada 2019-2020, nu au existat schimbări semnificative în localizarea lanțului de furnizori. La nivelul întregului proces de achiziții, principala modificare efectuată în anul 2020 este reprezentată de implementarea aplicației Oracle Fusion Cloud Procurement pentru derularea procesului de selecție a furnizorilor de bunuri și servicii. Impactul pozitiv adus de această implementare a constat în principal în transparentizarea procesului față de furnizori și scăderea timpului alocat pentru analiza tehnică și financiară a ofertelor.

Furnizorii GFTB respectă principiile continuității afacerii, asigurând permanent servicii și bunuri atât pentru activitățile critice, cât și pentru cele non-critice. În ceea ce privește celelalte entități din cadrul Grupului, furnizorii care au participat la selecțiile de oferte organizate de către bancă au acceptat ca termenii contractuali și prețurile oferite să fie extinse și nivelul altor entități ale GFBT.

În procesul de selectare sau verificare a furnizorilor noi, Certificarea ISO14001 reprezintă o componentă importantă a criteriilor de evaluare calitativă a furnizorilor de bunuri și servicii.

În anul 2020, GFTB a continuat procesul de rebranding, majoritatea unităților reamenajate având certificat de performanță energetică



clasa A, sistemele de iluminare clasice au fost înlocuite cu sisteme de iluminare cu LED, echipamentele de climatizare noi fiind mai eficiente din perspectiva consumului de energie electrică și gaze naturale, iar mobilierul vechi a lăsat loc mobilierului nou, confectionat din PAL de la un producător de renume, preocupat de silvicutura sustenabilă.

În cadrul aceluiași proces de selectare și verificare a furnizorilor, Banca nu utilizează criterii sociale, dar are ca obiectiv pentru perioada următoare introducerea unei declarații a reprezentanților legali ai furnizorilor, referitoare la respectarea unor criterii sociale cum ar fi munca minorilor, egalitatea de șanse, nediscriminarea sau impactul social negativ, în evaluarea nefinanciară a ofertelor.

2019:

94,2%

din totalul cheltuielilor
cu furnizorii au fost
făcute cu cei

**96,7% furnizori
locali**

2020:

93,9%

din totalul cheltuielilor
cu furnizorii au fost
făcute cu cei

**96,3% furnizori
locali**

7. #ThinkGreen

**BT, acționează cu
grijă pentru mediu**

- Gestionarea deșeurilor
- Consumul de energie
- Emisii



Pentru a ne îmbunătăți performanța de mediu la nivelul tuturor operațiunilor, reducând-ne astfel amprenta și contribuția la schimbările climatice, ne-am luat angajamentul de a lua măsuri în acest sens și în activitatea noastră de zi cu zi.

Printre riscurile identificate ca fiind relevante pentru mediul în care ne desfășurăm activitatea, se numără criza climatică ce generează probleme precum deficitul de materii prime și lipsa resurselor naturale, disponibilitatea apei, pierderea biodiversității și a ecosistemelor și poluarea factorilor de mediu.

Gestionarea deșeurilor

Sectorul nostru de activitate presupune un consum redus de resurse în la nivelul operațiunilor directe, materialele pe care le utilizăm în mod frecvent fiind hârtia, cartușele pentru imprimantă, echipamentele electronice și dispozitivele de iluminat. Activitățile noastre în direcția gestionării eficiente a deșeurilor rezultate din operațiuni includ colectarea, transportul, tratarea/eliminarea deșeurilor, împreună cu monitorizarea și reglementarea procesului în ansamblu. Toate deșeurile rezultate sunt eliminate/valorificate conform Legii 426/2001, iar evidența acestora se ține în conformitate cu Lista deșeurilor la nivel național stabilită prin HG 856/16.08.2002 cu modificările ulterioare. Deșeurile DBA (baterii și acumulatori) și DEEE (deșeuri din echipamente electrice și electronice) au un traseu special, colectându-se pe o perioadă de până la 3 luni, după care sunt predate către agenți autorizați. Direcția din cadrul Băncii, responsabilă pentru managementul deșeurilor este Direcția Achiziții, Investiții și Logistică și dispune de un Specialist în Managementul Deșeurilor. Acesta întocmește lunar o evidență care apoi se raportează la Agenția de Protecția Mediului. Activitatea de management al deșeurilor se desfășoară în baza politicii privind managementul și gestiunea deșeurilor (PL.9.28.1).

Astfel, la nivelul Băncii, obiectivele noastre se concentrează pe:

- Limitarea tipăririi pe hârtie de către angajați și utilizarea hârtiei reciclate;
- Promovarea soluțiilor digitale în gestionarea documentelor, atât cele interne, cât și cele din relațiile comerciale cu clienții, furnizorii și alți colaboratori;
- Colectarea selectivă a deșeurilor, în funcție de tip și de metodă de eliminare, prin asigurarea infrastructurii necesare;
- Cuantificarea, monitorizarea și informarea asupra progresului aferent acestor inițiative.

Reducere consum hârtie		2019	2020
		coli A4	
Notificări trimise electronic		203.000	
			275.000
PIN-uri card trimise prin SMS vs. Hârtie		870.000	
			800.000
Extrase de cont		10.600.000	
			11.560.000
Conturi și carduri online cu semnătură digitală		-	
			26.000
Total		11.673.000	12.661.000

La toate acestea, se adaugă și reducerea consumului de plicuri din hârtie utilizate pentru transmiterea notificărilor și extraselor de cont: 5.503.000 de plicuri în 2019 și 6.055.000 în 2020.

Măsurile de reducere a consumului de hârtie au avut ca rezultat economisirea a 85.880 kg hârtie în 2019 și 93.580 kg hârtie în 2020.

Calculul reducerii consumului hârtie a fost estimat luând în considerare o greutate medie de 2,5 kg/500 coli și 5g/plic.

Consumul de energie

Luăm măsuri în direcția diminuării amprente de carbon și eficientizării consumului de energie ca sursă principală a emisiilor directe de gaze cu efect de seră (GES) rezultate din operațiunile noastre. Astfel, în prezent la nivelul Băncii există o colaborare cu un auditor energetic pentru determinarea cantității directe de emisii de GES.

Consumul total de combustibil din surse convenționale	GJ	2019 tep	GJ	2020 tep
Benzină	6.701,8	160,1	6.685,1	159,7
Motorină	19.125,8	456,9	11.132,0	265,9
Gaz natural	35.895,0	857,5	35.129,0	839,2
Total consum combustibil	61.722,6	1.474,5	52.946,1	1.264,8

Factori de conversie: 1 tep = 41,86 GJ

Consum energie electrică	MWh	2019 tep	MWh	2020 tep
Energie electrică	20.636	1.744,7	20.111	1.729,6

Factori de conversie: 1 MWh = 3,6 GJ

Consumul total de combustibil din surse convenționale

GJ | 2019 2020



Consum energie electrică

MWh | 2019 2020



Consum total de energie <i>Consum total de combustibil + Consum de energie electrică</i>	GJ	2019 tep	GJ	2020 tep
	136.012,2	3.249,2	125.345,7	2.994,4

Consum total de energie

GJ | 2019 2020



Intensitatea energetică = $\frac{\text{Consumul total de energie}}{\text{Valoarea totală a producției anuale}}$

Intensitatea energetică 2019 = $\frac{3.249,2 \text{ tep}}{5.187.813 \text{ mii lei}} = 6,26 \times 10^{-4} \text{ tep/mii lei}$

Intensitatea energetică 2020 = $\frac{2.994,4 \text{ tep}}{5.181.880 \text{ mii lei}} = 5,78 \times 10^{-4} \text{ tep/mii lei}$

În 2020, intensitatea energetică a scăzut cu 6,64% comparativ cu anul 2019. Această scădere vine și ca rezultat al reducerii numărului de deplasări interne.

Strategia de eficientizare a consumului de energie și diminuare a amprente de carbon include măsuri precum:

- utilizarea exclusivă a aparaturii electronice cu consum redus de energie, monitoare și calculatoare cu standarde ecologice înalte în ceea ce privește protecția mediului;
- utilizarea unui sistem de măsurare, optimizare și monitorizare a acțiunilor menite să reducă consumul total de energie;
- implementarea unui cadru de management energetic performant în vederea reducerii utilizării resurselor naturale și prevenirii poluării;
- utilizarea practicilor sustenabile în proiectarea și administrarea proprietăților imobiliare, inclusiv realizarea de analize de evaluare energetică pentru sediile în care ne desfășurăm activitatea și certificarea unei liste fezabile de clădiri ca fiind clădiri verzi (pe sistem de certificare BREEAM, LEED, DGNB);
- stabilirea unor proceduri de renovare și reamenajare a spațiilor folosite care să includă surse regenerabile locale pentru auto-consum. În mod specific, în sediile mari și în centrele de date, vom implementa instalații de co/tri-generare pentru reducerea semnificativă a consumurilor și costurilor energetice precum și emisii reduse de gaze cu efect de seră;
- elaborarea și promovarea materialelor de informare interne pentru creșterea gradului de conștientizare asupra propriei amprente ecologice (manuale de bune practici, ghiduri de promovare a eficienței energetice, materiale de informare în format fizic și digital) și oferirea de măsuri clare și simple angajaților noștri pentru o implementare eficientă;
- menținerea unei comunicări proactive despre angajamentele noastre pentru protejarea mediului și progresele înregistrate;
- continuarea inițiativelor de împădurire cu implicarea angajaților și colaboratorilor noștri;
- pe termen mediu, stabilirea direcțiilor și procedurilor pentru optimizarea consumului de carburanți aferent vehiculelor din flota proprie;
- instalarea în toate parcurile publice aparținând sediilor BT a unor stații de încărcare a vehiculelor electrice pentru stimularea mobilității nepoluante;
- încurajarea mersului cu bicicletă în condiții de siguranță și asigurarea unor parcuri pentru biciclete.

De-a lungul timpului, în urma proceselor de audit energetic pe care le desfășurăm periodic, am implementat o serie de măsuri ce au contribuit la reducerea cantității de energie și combustibil consumată. Toate aceste măsuri sunt documentate și monitorizate în Programul de Îmbunătățire a Eficienței Energetice existent la nivelul Băncii.

Măsura aplicată		Economia de energie realizată în tep/an				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	Building Management System în clădirea din TETAROM – Cluj Napoca	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
2	Sistem de monitorizare a consumurilor de carburanți	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5
3	Înlocuirea cazanelor mari Viessmann cu baterii modulare de 24 kW în sediul de pe strada George Barițiu nr. 1 și nr. 8 – Cluj Napoca	5	5	5	5	5
4	Înlocuirea tuturor reclamelor luminoase existente la nivelul agențiilor cu lămpi cu LED	-	PIF	18	18	18
5	Înlocuirea unui număr de 17 centrale termice vechi, cu centrale în condensatie – 2016	PIF	10,2	10,2	10,2	10,2
6	Înlocuirea unui număr de 10 centrale termice vechi, cu centrale în condensatie – 2016	-	PIF	6	6	6
7	Modernizarea unui număr de 45 de agenții, inclusiv iluminat cu LED – 2015	17,1	17,1	17,1	17,1	17,1
8	Modernizarea unui număr de 42 de agenții, inclusiv iluminat cu LED – 2016	PIF	15,9	15,9	15,9	15,9
9	Modernizarea unui număr de 62 agenții, inclusiv iluminat cu LED – 2017	PIF	23,5	23,5	23,5	23,5
10	Închiderea sau relocarea activității unui număr de 40 de agenții, ai căror indicatori de eficiență energetică și financiară nu sunt pozitivi	-	PIF	143,5	-	-
11	Modernizarea agențiilor și schimbarea designului (economie cuantificată pentru 300 agenții până în 2019 respectiv pentru încă 100 de agenții din Septembrie 2019 până în prezent)	-	-	PIF	90	120

PIF = anul implementării măsurii (punerea în funcțiune)

Emisii

Emisii GES	2019 <i>tone CO₂</i>	2020 <i>tone CO₂</i>
Scopul 1	3.975,3	3.332,2
Scopul 2	5.981,6	5.829,2
Total	9.938,9	9.161,4

Emisii GES

tone CO₂ | 2019 2020

Scopul 1



Scopul 2



Total



Scopul 1

Scopul 1 include emisiile rezultate în urma arderii combustibililor în echipamente proprii: benzină și motorină pentru transportul angajaților și gaz natural pentru arderea în centrale termice.

Estimarea emisiilor rezultate din consumul de benzină și motorină a fost realizată raportându-ne la cantitatea de combustibil consumată, fără a lua în calcul caracteristicile tehnice ale motoarelor autoturismelor din flota companiei. Pentru anii următori, obiectivul nostru este să implementăm un sistem de colectare a datelor privind transportul angajaților, care să ne permită realizarea unui inventar exact al emisiilor rezultate din consumul de combustibil al flotei proprii.

Factorii de emisie (FE) utilizați au fost extrași din Ordinul nr. 2641/2017 privind modificarea și completarea reglementării tehnice „Metodologie de calcul al performanței energetice a clădirilor”, aprobată prin Ordinul Ministrului transporturilor, construcțiilor și turismului nr. 157/2007, astfel:

FE Benzină: 1 l = 2,392 kg CO₂

FE Motorină: 1 l = 2,640 kg CO₂

FE Gaz Natural: 1 KWh = 0,205 kg CO₂

Scopul 2

Scopul 2 include emisiile de gaze cu efect de seră rezultate din energia electrică achiziționată de la furnizor.

Pentru calcul, am folosit abordarea la nivel de piață, utilizând factorul de emisie extras din Ordinul nr. 2641/2017 privind modificarea și completarea reglementării tehnice „Metodologie de calcul al performanței energetice a clădirilor”, aprobată prin Ordinul Ministrului transporturilor, construcțiilor și turismului nr. 157/2007, astfel:

FE Energie electrică: 1 KWh = 0,28985 kg CO₂

Indexul de conținut GRI

Standard GRI	Informație	Obiectiv de Dezvoltare Durabilă	Nr. pagină/ pagini și/sau răspuns direct	Omisiune
GRI 101: Baza 2016				
Informații generale				
GRI 102: Informații generale 2016	Profilul organizației			
	102-1	Numele organizației	7	
	102-2	Activități, branduri, produse și servicii	6, 7, 8, 51, 52, 57-67	
	102-3	Localizarea sediilor centrale	4	
	102-4	Localizarea operațiunilor	7, 8	
	102-5	Proprietate și formă legală	8	
	102-6	Piețe deservite	7, 8	
	102-7	Dimensiunea organizației	6-12, 51, 52	
	102-8	Informații cu privire la angajați și alți lucrători	 8.5 69, 70  10.3	
	102-9	Lanț de furnizori	87	
	102-10	Modificări semnificative la nivelul organizației și al lanțului său de furnizori	9, 87	
	102-11	Principiul precauției sau abordarea precaută	54, 55	

102-12	Inițiative externe		13, 54
102-13	Afilieri	 17.3	25
Strategie			
102-14	Declarația președintelui		3
Etică și integritate			
102-16	Valori, principii, standarde și norme	 16.3	7, 17
102-17	Instrumente prin care se pot accesa sfaturi sau semnala îngrijorări privind etica	 16.3	20
Guvernanță			
102-18	Structură de guvernanță corporativă		13-16
102-20	Responsabilitatea la nivel de top management pentru aspecte economice, de mediu și sociale		14
102-22	Componenta echipei de management și comitetele sale	 5.5  16.7	13-15
102-23	Președintele organului de conducere	 16.6	14
102-24	Nominalizarea și selectarea membrilor organului de conducere	 5.5  16.7	14-16
102-25	Conflictul de interese	 16.6	18, 19
Implicarea stakeholderilor			
102-40	Lista categoriilor de stakeholderi		43, 45

102-41	Contracte colective de muncă	 8.8	70
102-42	Identificarea și selectarea stakeholderilor		42
102-43	Abordarea proceselor de consultare a stakeholderilor		47-49
102-44	Subiecte-cheie și probleme ridicate		43, 45, 46
Procesul de raportare			
102-45	Entități incluse în situațiile financiare consolidate		7
102-46	Definirea conținutului raportului și a limitelor temelor		4, 42, 44, 45
102-47	Lista temelor semnificative (materiale)		44
102-48	Informații actualizate		Nu este cazul.
102-49	Modificări în procesul de raportare		Nu este cazul.
102-50	Perioada de raportare	 12.6	4
102-51	Data celui mai recent raport	 12.6	Nu este cazul.
102-52	Ciclu de raportare	 12.6	Anual.
102-53	Persoană de contact pentru întrebări cu privire la raport		4
102-54	Raportarea în conformitate cu standardele GRI	 12.6	4
102-55	Indexul de conținut GRI		93-98
102-56	Verificare externă		Raportul nu a fost verificat extern.

Teme materiale				
ECONOMIC				
Anticorupție				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		18, 45
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		18
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		18, 20
GRI 205: Anticorupție 2016	205-2	Comunicare și formare cu privire la politicile și procedurile anticorupție	 16.5	18
	205-3	Incidente de corupție confirmate și măsuri corective	 16.5	18
Management sustenabil				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		45
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		39, 40, 53
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		20, 41
Politici publice				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		19, 45
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		19
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		19, 20
GRI 415: Politici publice 2016	415-1	Contribuții politice	 16.5	19

Comportament anticoncurențial				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		19, 45
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		19
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		19, 20
GRI 206: Compor-tament anticon-curențial 2016	206-1	Măsuri legale cu privire la comportamentul anticoncurențial, anti-trust și de monopol	 16.3	19
Performanță economică				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		24, 45
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		24, 51
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		20, 21, 24
GRI 201: Performanță economică 2016	201-1	Valoare economică direct generată și valoare economică distribuită	 8.1 8.2  9.1 9.4 9.5	24
Prezență pe piață				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		45
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		71
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		20
GRI 202: Prezența pe piață 2016	202-1	Cote salariale standard la nivel de începător, în funcție de gen, comparativ cu salariul minim local	 1.2  5.1  8.5	71
	202-2	Proporția personalului de naționalitate română în echipa de conducere	 8.5	14, 15

Impact economic indirect				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		45
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		28, 41, 82
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		20
GRI 203: Impact economic indirect 2016	203-1	Investiții în infrastructură și servicii	 5.4	28, 30, 32, 33, 84, 85
			 9.1 9.4	
			 11.2	
	203-2	Impact economic indirect semnificativ	 1.2 1.4	28, 31, 82, 83
			 3.8	
			 8.2 8.3 8.5	
Politici de finanțare sustenabilă				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		45, 53
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		41, 53-62
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		20, 53, 54
Inovație digitală				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		32, 45
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		32-34, 63-65
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		20

Practici de achiziții				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale	45	
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale	41, 87	
	103-3	Evaluarea abordării manageriale	20, 41, 87	
GRI 204: Practici de achiziții 2016	204-1	Proporția cheltuielilor cu furnizorii locali	8.3	87
MEDIU				
Energie				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale	45	
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale	41, 89-91	
	103-3	Evaluarea abordării manageriale	20	
GRI 302: Energie 2016	302-1	Consum de energie în cadrul organizației		7.2
				7.3
				8.4
				12.2
				13.1
	302-3	Intensitatea energiei		7.3
				8.4
				12.2
				13.1
				13.1

302-4	Reducerea consumului de energie		7.3	90	
			8.4		
			12.2		
			13.1		
Emisii					
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		45	
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		41, 89-92	
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		20, 41	
GRI 305: Emisii 2016	305-1	Emisii directe de gaze cu efect de seră (scopul 1)		3.9	92
				12.4	
				13.1	
				14.3	
				15.2	
	305-2	Emisii indirecte cu efect de seră (scopul 2)		3.9	92
				12.4	
				13.1	
				14.3	
				15.2	
Deșeuri					
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		45	
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		41, 89	
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		20, 89	

GRI 306: Deșeuri 2020	306-1 Deșeurile și impactul semnificativ al acestora		3.9	89		
			6.3			
			11.6			
			12.4 12.5			
	306-2 Gestionarea impactului semnificativ al deșeurilor		3.9	89		
			6.3			
			11.6			
			12.4 12.5			
	306-3 Cantitatea de deșeuri generată		3.9	-	În prezent, nu avem implementat un sistem centralizat de monitorizare a deșeurilor generate prin activitatea companiei.	
			11.6			
			12.4 12.5			
	Conformarea cu reglementările legislative de protecție a mediului					
	GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		45		
103-2 Abordarea managerială și componentele sale			21, 89			
103-3 Evaluarea abordării manageriale			20			
GRI 307: Conforma- rea cu regle- mentările de protecție a mediului 2016	307-1 Neconformarea cu legislația și reglementările privind protecția mediului		16.3	Nu au existat sanțiuni pentru neres- pectarea reglemen- tărilor privind protecția mediului.		

SOCIAL						
Forța de muncă						
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		45		
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		41, 69-71, 78		
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		20, 78		
GRI 401: Forța de muncă 2016	401-1	Angajați noi și fluctuația de personal		5.1	70	
				8.5 8.6		
				10.3		
	401-2	Beneficii acordate angajaților cu normă întreagă, care nu sunt acordate angajaților pe perioadă determinată sau celor cu jumătate de normă		5.4	70	
				8.5		
Sănătatea și securitatea în muncă						
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1	Explicarea temei materiale și a limitelor sale		45, 79		
	103-2	Abordarea managerială și componentele sale		79, 80		
	103-3	Evaluarea abordării manageriale		20, 79, 80		
GRI 403: Sănătatea și securitatea în muncă 2018	403-1	Sistemul de management al sănătății și securității în muncă			8.8	79
	403-2	Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor			8.8	79
	403-3	Servicii privind sănătatea în muncă			8.8	79
	403-4	Subiecte legate de sănătatea și siguranța în muncă, reglementate prin acorduri oficiale, încheiate cu sindicatele		 	8.8 16.7	79

403-5 Instruirea forței de muncă privind sănătatea și securitatea în muncă		8.8	79
403-6 Promovarea sănătății în rândul lucrătorilor		3.3 3.5 3.7 3.8	79
403-7 Prevenția și reducerea impactului sănătății și securității în muncă direct legat de relațiile de afaceri		8.8	54-56
403-8 Lucrători protejați de sistemul de management al sănătății și securității în muncă		8.8	Sistemul de management al sănătății și securității în muncă acoperă 100% din angajații companiei.
403-9 Accidente de muncă soldate cu răniri	  	3.6 8.8 16.1	80
403-10 Probleme de sănătate la locul de muncă	  	3.4 8.8 16.1	80

Relația dintre management și angajați			
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale		45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale		70
	103-3 Evaluarea abordării manageriale		20

GRI 402: Relația dintre mana- gement și angajați 2016	402-1 Perioada minimă de înștiințare cu privire la modificările operaționale		8.8	70
Diversitate și egalitate de șanse				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			41, 77, 78
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20, 78
GRI 405: Diversitate și egalitate de șanse 2016	405-1 Diversitatea echipelor de conducere și a angajaților		5.1 5.5	14, 15, 69, 77
			8.5	
	405-2 Raportul salariului de bază și al remunerației dintre bărbați și femei		5.1 5.5	71
			8.5	
			10.3	
		Formare și dezvoltare profesională		
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			41, 72, 73
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20, 78
GRI 404: Formare și dezvoltare profesională 2016	404-1 Număr mediu de ore de formare pe an, per angajat		4.3 4.4 4.5	72
			5.1	
			8.2 8.5	
			10.3	

			8.2 8.5	72-75
404-2 Programe pentru îmbunătățirea competențelor profesionale în rândul angajaților și programe de asistență în cazul schimbării poziției în companie				
			5.1	75
404-3 Procentajul angajaților care sunt evaluați regulat și care primesc consiliere de dezvoltare profesională			8.2 8.5	
			10.3	
Combaterea discriminării				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			41, 78
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20, 78
GRI 406: Combaterea discriminării 2016	406-1 Incidente legate de discriminare și măsuri corective aplicate		5.1	78
			8.8	
Respectarea drepturilor omului				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			23, 24
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20, 78
GRI 412: Evaluarea respectării drepturilor omului 2016	412-2 Instruirea angajaților cu privire la politici sau proceduri legate de respectarea drepturilor omului			77

Conformare socio-economică				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			21
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20, 21
GRI 419: Conformare socio-economică 2016	419-1 Nerespectarea legilor și a normelor din sfera social-economică		16.3	21
Dezvoltarea comunităților locale				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			41, 82
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20
GRI 413: Comunități locale 2016	413-1 Operațiuni care au implicat comunitățile locale, evaluări ale impactului avut și programe de dezvoltare			82-86
Educație și incluziune financiară				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			32, 66, 82, 73
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20
Securitate				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			70
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20

GRI 410: Practici de securitate 2016	410-1 Personalul de securitate instruit cu privire la politicile și procedurile ce țin de drepturile omului		16.1	Nu există sisteme de monitorizare al numărul total de persoane care asigură servicii de pază, instruit în această direcție.
Protecția datelor cu caracter personal				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			22, 41
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20, 22
GRI 418: Confidențialitatea datelor cu caracter personal 2016	418-1 Reclamații fondate, cu privire la încălcări ale clauzelor privind datelor cu caracter personal și la pierderi de date cu caracter personal		16.3 16.10	22
Securitate cibernetică				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			21, 23
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20-22
Promovarea produselor				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			21, 41
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20, 21

GRI 417: Promovarea produselor și serviciilor 2016	417-2 Incidente de neconformitate cu privire la informațiile și etichetarea produselor și serviciilor		16.3	21
	417-3 Incidente de neconformitate cu privire la comunicarea de marketing		16.3	21
Evaluarea furnizorilor din perspectiva standardelor sociale și standardelor de mediu				
GRI 103: Abordarea managerială 2016	103-1 Explicarea temei materiale și a limitelor sale			45
	103-2 Abordarea managerială și componentele sale			87
	103-3 Evaluarea abordării manageriale			20, 41, 87
GRI 414: Evaluarea furnizorilor din perspectiva standarde- lor sociale 2016	414-1 Furnizori noi care au fost evaluați din perspectiva standardelor sociale		5.2	87
			8.8	
			16.1	
	414-2 Impact social negativ în lanțul de aprovizionare și măsuri implementate		5.2	87
			8.8	
			16.1	
GRI 308: Evaluarea furnizorilor din perspectiva standarde- lor de mediu 2016	308-1 Furnizori noi care au fost evaluați folosind criterii de mediu			87



Raport de sustenabilitate 2019-2020