



Bank Polski

# Sprawozdanie Zarządu na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za 2017 rok

(obejmujące Sprawozdanie Zarządu na temat informacji niefinansowych  
PKO Banku Polskiego SA)

## SPIS TREŚCI

STRESZCZENIE .....	4
WSTĘP.....	6
OBSZAR ZARZĄDCZY .....	8
1. Opis modelu biznesowego i strategicznych kierunków rozwoju.....	8
1.1 Model biznesowy i otoczenie rynkowe.....	8
1.2 Strategia rozwoju .....	12
1.3 Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności .....	15
2. Ład zarządczy .....	16
3. Zarządzanie ryzykiem .....	19
3.1 System zarządzania ryzykiem.....	19
3.2 Ryzyka społeczno-środowiskowe.....	23
3.3 Proces reklamacyjny .....	24
4. Zarządzanie etyką.....	25
OBSZAR ŚRODOWISKOWY.....	28
5. Bezpośrednie i pośrednie oddziaływanie na środowisko.....	28
6. Rozszerzona odpowiedzialność środowiskowa: produkty i usługi.....	30
OBSZAR SPOŁECZNY.....	32
7. Bezpieczeństwo produktów i klientów .....	32
7.1 Zgodność produktów z obowiązującymi normami .....	32
7.2 Właściwe oznakowanie produktów.....	34
7.3 Bezpieczeństwo klientów w procesie korzystania z produktów .....	35
7.4 Badanie satysfakcji klienta .....	37
8. Komunikacja marketingowa.....	38
9. Ochrona prywatności.....	39
10. Przeciwdziałanie korupcji.....	40
11. Prawa człowieka, w tym prawa dzieci .....	42
12. Wpływ na otoczenie społeczne.....	43
12.1 Wpływ na otoczenie społeczne i jego rozwój poprzez oferowane produkty i inicjatywy na rynku finansowym .....	44
12.2 Szczególne podejście do grup z niepełnosprawnościami .....	47
12.3 Inne ułatwienia dla klientów w korzystaniu z produktów Grupy.....	48
12.4 Lokalne społeczności.....	49
12.5 Zaangażowanie w działalność prospołeczną.....	50
13. Korzystanie z pomocy publicznej i zlecenia publiczne.....	53
13.1 Pomoc publiczna uzyskana od państwa.....	53
13.2 Przychody pochodzące z zamówień publicznych .....	53



14. Pozostałe kwestie społeczne i rynkowe .....	55
14.1 Relacje z podmiotami zewnętrznymi.....	55
14.2 Zachowania antykonkurencyjne i antyrynkowe .....	56
OBSZAR PRACOWNICZY .....	57
15. Poziom zatrudnienia i poziom wynagrodzeń.....	57
16. Relacje ze stroną pracowniczą i wolność zrzeszania .....	61
17. Zarządzanie różnorodnością .....	62
18. Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP) .....	64
19. Rozwój i edukacja.....	65

## STRESZCZENIE

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA (Grupa Kapitałowa) po raz pierwszy prezentuje Sprawozdanie Zarządu na temat informacji niefinansowych (Sprawozdanie).

Obowiązek przygotowania sprawozdania na temat informacji niefinansowych wynika wprost z nowelizacji ustawy o rachunkowości z 15 grudnia 2016 r. (Ustawa), wprowadzonej w oparciu o Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2013/34/UE z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie rocznych sprawozdań finansowych, skonsolidowanych sprawozdań finansowych i powiązanych sprawozdań niektórych rodzajów jednostek, zmieniająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2006/43/WE oraz uchylająca dyrektywy Rady 78/660/EWG i 83/349/EWG (z późn. zm.), zwana dalej „Dyrektywą”. Kryteria podmiotu zobligowanego do sporządzenia sprawozdania spełnia zarówno Grupa Kapitałowa, jak też podmiot dominujący, jakim jest PKO Bank Polski SA (Bank). W Sprawozdaniu poszczególne kwestie zostały przedstawione w ujęciu Grupy Kapitałowej z wyszczególnieniem Banku.

Zakres sprawozdania na temat informacji niefinansowych obejmuje opis polityk i procedur w odniesieniu do zagadnień społecznych i pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji. Opisowi polityk towarzyszy prezentacja rezultatów ich stosowania, a także identyfikacja ryzyk związanych z danym obszarem i przedstawienie sposobu zarządzania nimi. Sprawozdanie Grupy Kapitałowej w powyższym zakresie zostało sporządzone zgodnie ze Standardem Informacji Niefinansowych (SIN) – regulacją środowiskową, której opracowanie było koordynowane przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych oraz Fundację Standardów Raportowania.

Spośród obszarów społeczno-środowiskowych określonych w Dyrektywie i Ustawie, a szczegółowo wymienionych w SIN, w Grupie Kapitałowej i Banku zidentyfikowano 16 istotnych zagadnień niefinansowych, głównie o charakterze społecznym i pracowniczym; wpływ działalności Grupy Kapitałowej na środowisko naturalne ma głównie charakter pośredni i dotyczy finansowania działalności podmiotów gospodarczych i publicznych. W ramach istotnych zagadnień niefinansowych określono 5 kluczowych ryzyk: (1) ryzyko niezgodności produktów z obowiązującymi normami, w tym ryzyko niewłaściwej sprzedaży produktów klientom (misselling), (2) ryzyko niewłaściwego oznakowania produktów, (3) ryzyko nieuprawnionego dostępu do środków klientów za pomocą bankowości elektronicznej, (4) ryzyko nieuprawnionego dostępu do informacji o klientach, (5) ryzyko związane ze zlecaniem usług podmiotom zewnętrznym. We wszystkich obszarach objętych Sprawozdaniem Bank i większość podmiotów zależnych posiadają odpowiednie polityki, a ryzyka uznane za kluczowe były zidentyfikowane już wcześniej w procesie zarządzania ryzykiem.

Najważniejsze wnioski ze Sprawozdania są następujące:

1. Podmioty Grupy Kapitałowej w zakresie większości zagadnień objętych Sprawozdaniem kierują się nie tylko przepisami prawa, ale także przyjętymi podwyższonymi standardami rynkowymi – dotyczy to zwłaszcza Banku jako spółki notowanej na GPW, podmiotów Grupy Kapitałowej podlegających nadzorowi KNF, jak też większości podmiotów Grupy Kapitałowej kierujących się dobrymi praktykami rynku finansowego. Obowiązujące przepisy i podwyższone standardy są dookreślane w postaci szeregu wewnętrznych regulacji.
2. W zakresie bezpośredniego oddziaływania na środowisko w 2017 r. odnotowano poprawę większości analizowanych wskaźników zużycia energii i papieru. Bank swoją odpowiedzialność za środowisko naturalne realizuje pośrednio poprzez stosowanie szeregu procedur kontroli projektów inwestycyjnych pod kątem wpływu na środowisko, jak też poprzez strukturę finansowania podmiotów gospodarczych i publicznych.
3. Polityka bezpieczeństwa produktów i klientów obejmuje w Banku i Grupie Kapitałowej zarówno etap formułowania oferty produktu, jego prezentacji klientowi, nabycia, jak też etap korzystania z produktu przez klienta. Zasady i mechanizmy prowadzenia polityki zgodności i właściwego oznakowania produktów w Banku obowiązują w całej Grupie Kapitałowej.
4. Ważnym ogniwem w zarządzaniu ryzykami o charakterze społecznym jest proces reklamacyjny. W 2017 r. większość zgłoszeń w ramach Grupy Kapitałowej, dotyczących głównie Banku, została w całości lub w części uznana na korzyść klienta.
5. Każdy z podmiotów Grupy Kapitałowej w zakresie swojej działalności marketingowej posiada mechanizmy kontrolne, które zapobiegają ryzyku nieodpowiedzialnej lub nieetycznej komunikacji ze strony podmiotu. W 2017 r. nie były prowadzone żadne postępowania związane z naruszeniem regulacji dotyczących etyki w komunikacji marketingowej.
6. Każdy z podmiotów Grupy Kapitałowej przetwarzający dane osobowe, na którym spoczywa obowiązek posiadania odpowiednich regulacji w tym zakresie, przepisy takie posiada i stosuje je w praktyce. Są one zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami oraz ze standardami stosowanymi w Banku, a w niezbędnym zakresie

zawierają regulacje szczególne, adekwatne do specyfiki działalności konkretnego podmiotu Grupy Kapitałowej. W 2017 r. w żadnym podmiocie Grupy Kapitałowej, w tym w Banku, nie odnotowano przypadków „wycieku” lub nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych przetwarzanych w tych podmiotach oraz nie były prowadzone żadne postępowania administracyjne w tym obszarze, które zakończyłyby się nałożeniem kary finansowej.

7. W ramach Grupy Kapitałowej każdy z podmiotów, którego działalność związana jest z ryzykiem korupcyjnym, posiada odpowiednie regulacje dotyczące przeciwdziałania praktykom korupcyjnym. Regulacje dotyczące zapobiegania korupcji są w Banku bardzo szczegółowe. Istotnym elementem polityki antykorupcyjnej jest funkcjonujący w Banku system anonimowego zgłaszania naruszeń, a także szkolenia pracowników dotyczących zasad przeciwdziałania praktykom korupcyjnym. W 2017 r. nie stwierdzono zgłoszeń i nie zidentyfikowano zachowań korupcyjnych w podmiotach Grupy Kapitałowej, w tym w Banku.
8. Oddziaływanie Banku i Grupy Kapitałowej na otoczenie społeczne zaprezentowano na przykładzie kilku kanałów:
  - wpływ poprzez oferowane produkty,
  - szczególne podejście do osób z niepełnosprawnościami,
  - tworzenie miejsc pracy w dużej liczbie miast, odprowadzanie znacznych podatków, w tym lokalnych,
  - działalność sponsorska i charytatywna.
9. W Grupie Kapitałowej, w tym w Banku odsetek kobiet wśród pracowników jest bardzo wysoki. Co prawda w Zarządzie Banku nie ma kobiet, ale w grupie dyrektorów i kierowników to kobiety stanowią większość. W Banku różnicowanie wynagrodzeń ze względu na płeć jest wyższe niż w skali kraju. W dużej mierze wynika to ze struktury zatrudnienia – wysokiego udziału kobiet w zatrudnieniu na stanowiskach innych niż kierownicze, zwłaszcza w oddziałach. Wśród kadry kierowniczej i dyrektorów w skali całego Banku różnicowanie płac jest mniejsze niż dla ogółu pracowników. W oddziałach we wszystkich grupach stanowisk różnicowanie wynagrodzeń ze względu na płeć jest bardzo małe.
10. W żadnej placówce Banku ani w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej nie występuje wysokie ryzyko zawodowe związane z wykonywaną pracą. Wskaźnik wypadkowości utrzymuje się na znikomym poziomie. Ocena ryzyka zawodowego objęła w Grupie Kapitałowej niemal wszystkie stanowiska, w Banku – wszystkie.

## WSTĘP

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA po raz pierwszy prezentuje Sprawozdanie Zarządu na temat informacji niefinansowych (Sprawozdanie). Potrzeba przekazywania przez podmioty gospodarcze informacji niefinansowych w ramach społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw, a także konieczność unifikacji standardu tych informacji pomiędzy krajami UE podnoszona była w komunikatach Komisji Europejskiej z 2011 r., jak też rezolucji Parlamentu Europejskiego z 2013 r. Przesłanką do publikowania przez przedsiębiorstwa informacji niefinansowych w zakresie czynników społecznych i środowiskowych jest przekonanie, że

- ma ono podstawowe znaczenie dla zarządzania przemianą w kierunku zrównoważonej gospodarki światowej poprzez połączenie długoterminowej rentowności ze sprawiedliwością społeczną i ochroną środowiska;
- wiedza w zakresie informacji niefinansowych pozwala definiować zagrożenia dla zrównoważonego rozwoju oraz zwiększenia zaufania inwestorów i konsumentów.

W 2013 r. powstała pierwsza Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2013/34/UE z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie rocznych sprawozdań finansowych, skonsolidowanych sprawozdań finansowych i powiązanych sprawozdań niektórych rodzajów jednostek, zmieniająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2006/43/WE oraz uchylająca dyrektywę Rady 78/660/EWG i 83/349/EWG (z późn. zm.), zwana dalej „Dyrektywą”. Dyrektywa nałożyła na państwa członkowskie konieczność wprowadzenia przepisów na gruncie krajowym.

W Dyrektywie określono, że sprawozdanie na temat informacji niefinansowych powinno – oprócz krótkiego opisu modelu biznesowego i kluczowych niefinansowych wskaźników efektywności (KPI) – przedstawiać opis polityk i procedur stosowanych przez podmiot gospodarczy w odniesieniu do:

- zagadnień społecznych,
- zagadnień pracowniczych,
- środowiska naturalnego,
- poszanowania praw człowieka oraz
- przeciwdziałania korupcji.

Opisowi polityk powinna towarzyszyć prezentacja rezultatów ich stosowania, a także identyfikacja ryzyk związanych z danym obszarem i przedstawienie sposobu zarządzania nimi.

Obowiązek przygotowania sprawozdania na temat informacji niefinansowych w oparciu o Dyrektywę wynika wprost z nowelizacji ustawy o rachunkowości z 15 grudnia 2016 r. (Ustawa). Kryteria podmiotu zobligowanego do sporządzenia sprawozdania spełnia zarówno Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA (Grupa Kapitałowa), jak też podmiot dominujący, jakim jest PKO Bank Polski SA (Bank). W Sprawozdaniu poszczególne kwestie zostały przedstawione w ujęciu Grupy Kapitałowej z wyszczególnieniem Banku, co jest zgodne z zapisami Ustawy, zostało potwierdzone w indywidualnej odpowiedzi Ministerstwa Finansów oraz jest spójne ze Sprawozdaniem Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej.

Niniejsze Sprawozdanie zostało sporządzone zgodnie ze Standardem Informacji Niefinansowych (dalej: SIN) – regulacją środowiskową, której opracowanie było koordynowane przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych oraz Fundację Standardów Raportowania. Regulacja została zaakceptowana i jest popierana przez szereg instytucji i organizacji związanych z rynkiem kapitałowym.

Sprawozdanie w zakresie i formie wynikającej z SIN zostało przygotowane przez Grupę Kapitałową, w tym Bank po raz pierwszy. Jednakże Bank, inspirowany Dyrektywą, opracował z własnej inicjatywy Raport Społeczny za rok 2015 i 2016. Raport Społeczny przedstawiał większość kwestii poruszonych w Sprawozdaniu. Sprawozdanie można traktować jako kontynuację Raportu Społecznego w odmienionej formie i w zakresie zgodnym z Ustawą.

Przygotowanie Sprawozdania zostało poprzedzone badaniem istotności zagadnień określonych w Ustawie i rozpisanych szczegółowo w SIN. Badanie istotności, przeprowadzone na jesieni 2017 r., polegało w pierwszym kroku na przeglądzie zdefiniowanych dotychczas grup interesariuszy istotnych dla Grupy Kapitałowej, w tym Banku oraz obszarów wzajemnego oddziaływania podmiotów Grupy Kapitałowej i otoczenia. W drugim kroku dokonano analizy zakresu zarządzania obszarami objętymi Sprawozdaniem oraz przeglądu istniejących polityk w Banku i wszystkich podmiotach zależnych Grupy Kapitałowej. W badaniu istotności wykorzystano następujące narzędzia:

- przeprowadzenie pogłębionych wywiadów z przedstawicielami komórek organizacyjnych w Banku w poszczególnych obszarach (31 komórek),

- analiza bazy danych notatek ze spotkań z inwestorami pod kątem podnoszenia ważnych dla nich zagadnień społecznych i środowiskowych,
- skierowanie przez Bank do podmiotów zależnych zapytań uzupełniających posiadaną wiedzę (15 zapytań),
- przegląd regulacji wewnętrznych i zewnętrznych (przepisy prawa, przyjęte standardy dobrych praktyk).

Grupa Kapitałowa, w tym Bank, identyfikują następujące istotne grupy interesariuszy i kluczowe zagadnienia niefinansowe:

Istotne grupy interesariuszy	Kluczowe zagadnienia niefinansowe
1) Klienci 2) Pracownicy 3) Otoczenie społeczne, w tym społeczności lokalne 4) Akcjonariusze	<b>Zarządcze</b> 1) Etyka 2) Polityka informacyjna 3) System kontroli wewnętrznej <b>Środowiskowe</b> 4) Rozszerzona odpowiedzialność środowiskowa <b>Społeczne i pracownicze</b> 5) Bezpieczeństwo produktów i konsumentów 6) Komunikacja marketingowa 7) Ochrona prywatności 8) Przeciwdziałanie korupcji 9) Prawa człowieka 10) Społeczności lokalne i zaangażowanie społeczne 11) Zatrudnienie, wynagrodzenia i różnorodność 12) Relacje ze stroną pracowniczą 13) Bezpieczeństwo i higiena pracy 14) Rozwój i edukacja 15) Współpraca z podmiotami publicznymi 16) Relacje z podwykonawcami i dostawcami

Badanie istotności wykazało, że we wszystkich obszarach objętych Sprawozdaniem Bank i większość podmiotów zależnych posiadają odpowiednie polityki, a ryzyka uznane za kluczowe były identyfikowane już wcześniej w procesie zarządzania ryzykiem. Tam, gdzie takie polityki są w przygotowaniu, wyraźnie to wskazano. W prezentacji zagadnień w Sprawozdaniu utrzymano zasadę, iż – w celu ułatwienia ich zrozumienia – informacje podawane są we właściwym kontekście (dotyczy to umieszczenia opisu ryzyk identyfikowanych w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku, w odpowiednich rozdziałach dotyczących poszczególnych zagadnień społecznych i środowiskowych). Przy opisie zwracano uwagę na zasadę „*comply or explain*” (zastosuj się lub wyjaśnij): informacja o braku pełnej koordynacji wybranych polityk na poziomie Grupy Kapitałowej została opatrzona wyjaśnieniem.

## OBSZAR ZARZĄDCZY

### 1. OPIS MODELU BIZNESOWEGO I STRATEGICZNYCH KIERUNKÓW ROZWOJU

#### 1.1 MODEL BIZNESOWY I OTOCZENIE RYNKOWE

##### POZYCJA RYNKOWA GRUPY KAPITAŁOWEJ PKO BANKU POLSKIEGO SA, W TYM PKO BANKU POLSKIEGO SA

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA jest wiodącą instytucją finansową w Europie Środkowo-Wschodniej. PKO Bank Polski SA, podmiot dominujący Grupy Kapitałowej, jest największym bankiem komercyjnym w Polsce pod względem wartości aktywów i kapitałów własnych, wartości kredytów i depozytów, wielkości sieci dystrybucji, kapitalizacji giełdowej, a także liczby obsługiwanych klientów i liczby pracowników.

<b>297 mld PLN</b> aktywa Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA na koniec 2017 r.	<b>17,7%</b> udział w rynku kredytów PKO Banku Polskiego SA i PKO Banku Hipotecznego na koniec 2017 r.	<b>1 937</b> liczba oddziałów i agencji PKO Banku Polskiego SA na koniec 2017 r.
<b>55,4 mld PLN</b> wartość kapitalizacji giełdowej PKO Banku Polskiego SA na koniec 2017 r.	<b>9,5 mln</b> liczba klientów PKO Banku Polskiego SA na koniec 2017 r.	<b>28,4 tys.</b> liczba pracowników Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA na koniec 2017 r. <sup>1</sup>

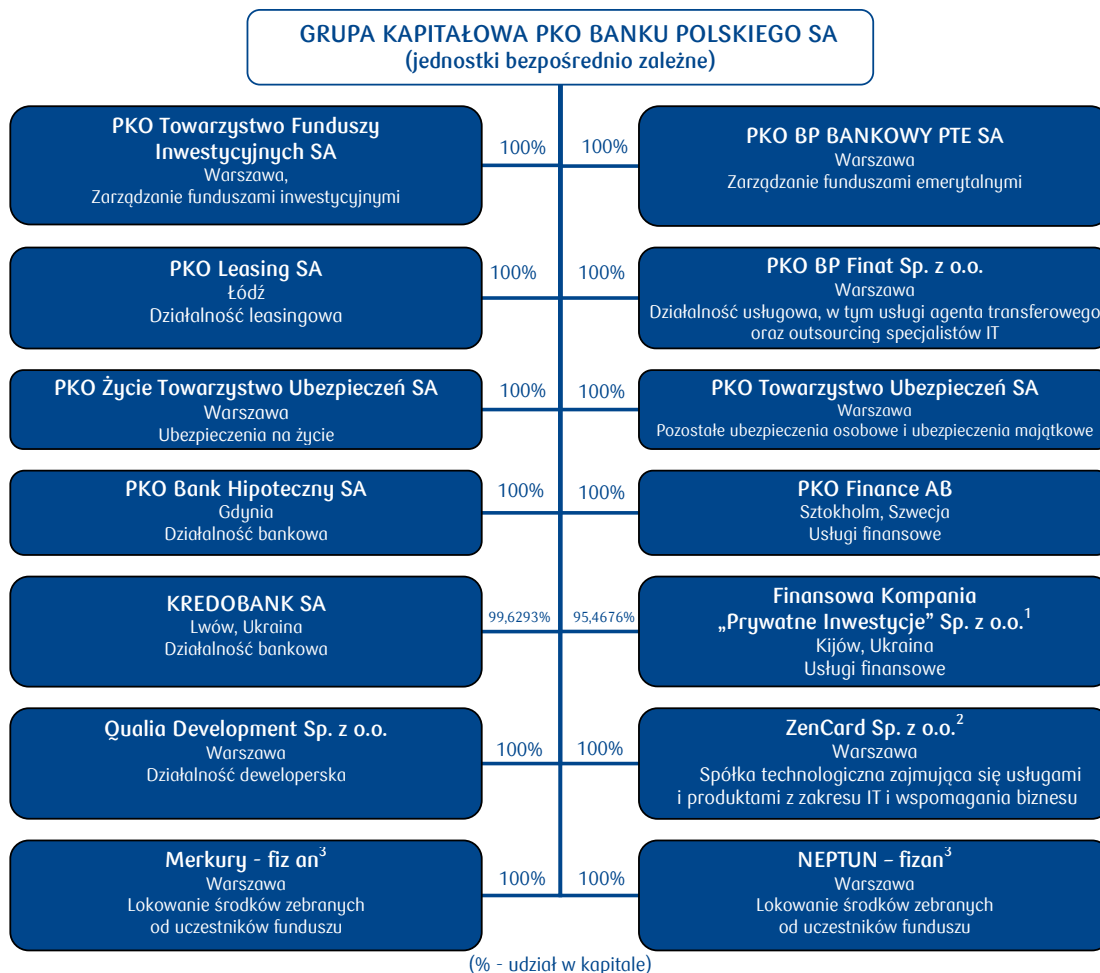
##### STRUKTURA GRUPY KAPITAŁOWEJ PKO BANKU POLSKIEGO SA

Na koniec 2017 r. w skład Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA wchodził podmiot dominujący: PKO Bank Polski SA i 14 podmiotów zależnych bezpośrednio oraz podmioty zależne pośrednio. Największy wpływ na działalność biznesową oraz kierunki rozwoju Grupy Kapitałowej wywiera podmiot dominujący – PKO Bank Polski SA.

<sup>1</sup> w przeliczeniu na pełne etaty



Schemat 1. Podmioty zależne bezpośrednio wchodzące w skład Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA (31.12.2017).

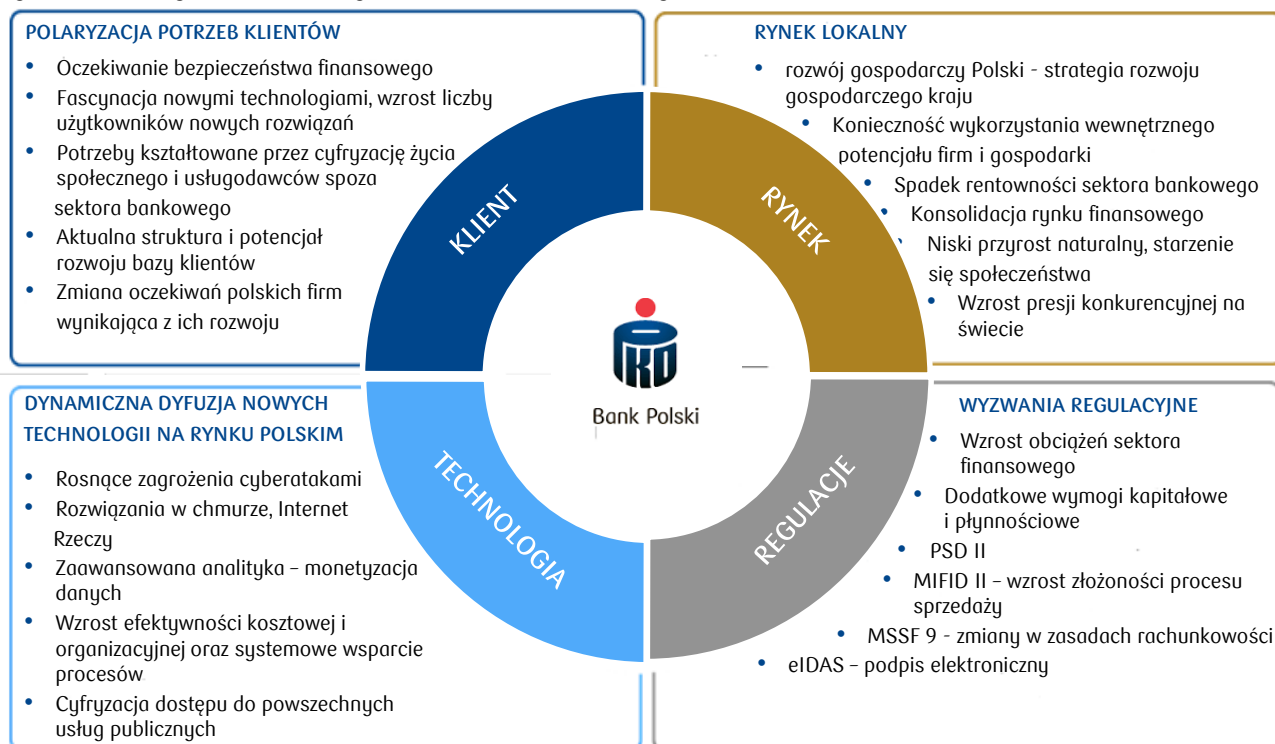


- 1) Drugim udziałowcem spółki jest „Inter-Risk Ukraina” Spółka z dodatkową odpowiedzialnością.
- 2) Spółka została nabyta w dniu 26 stycznia 2017 roku.
- 3) PKO Bank Polski SA posiada certyfikaty inwestycyjne funduszu; w pozycji udział w kapitale prezentowany jest udział posiadanych certyfikatów inwestycyjnych funduszu.

## DŁUGOTERMINOWE WYZWANIA SEKTORA BANKOWEGO

Strategia PKO Banku Polskiego SA na lata 2016-2020 identyfikuje długoterminowe wyzwania sektora bankowego, które zostały uwzględnione i zaadresowane w strategicznych celach i kierunkach działania Banku i Grupy Kapitałowej.

Rysunek 1. Długoterminowe wyzwania sektora bankowego



## SEKTOR BANKOWY W POLSCE

Sektor bankowy stanowi największą część systemu finansowego w Polsce - aktywa sektora bankowego (1,8 bln PLN na koniec 2017 r.<sup>2</sup>) to ponad dwie trzecie aktywów systemu finansowego.

Na koniec 2017 r. w Polsce działało 616 banków, w tym 35 komercyjnych, 553 spółdzielcze oraz 28 oddziałów instytucji kredytowych<sup>3</sup>. Utrzymał się stabilny, niski poziom koncentracji sektora bankowego, mierzony udziałem 5 największych banków w aktywach i wyniósł 47,8%<sup>4</sup>. W ostatnich 3 latach przejęcia dotyczyły głównie banków średniej wielkości, spoza grupy 5 największych banków.

**47,8%**  
udział 5 największych banków  
w aktywach sektora bankowego  
na koniec 2017 r.

**54,5%**  
udział inwestorów krajowych  
w aktywach sektora bankowego  
na koniec III kwartału 2017 r.

W 2017 r. nastąpiła istotna zmiana w strukturze własnościowej sektora bankowego. W związku z przejściem przez PZU SA i PFR SA kontroli nad Pekao SA, po raz pierwszy od 1999 r. udział inwestorów krajowych w aktywach sektora bankowego był wyższy niż udział inwestorów zagranicznych. Na koniec III kwartału 2017 r. wyniósł 54,5%<sup>5</sup> (43,4% na koniec 2016 r.).

Relacja aktywów sektora bankowego do PKB w Polsce pozostała stabilna i na koniec III kwartału 2017 r. wyniosła 90,4%. Nadał była ponad trzykrotnie niższa niż w strefie euro (278,9%)<sup>6</sup>. Poziom ubankowienia w Polsce pozostawał poniżej średniej dla krajów strefy euro - udział ludności w wieku powyżej 15 lat posiadających konto bankowe w instytucji finansowej wynosił w Polsce ok. 78% wobec ok. 95% w krajach strefy euro<sup>7</sup>.

<sup>2</sup> Źródło: KNF.

<sup>3</sup> Źródło: ibidem.

<sup>4</sup> Źródło: ibidem.

<sup>5</sup> Źródło: ibidem.

<sup>6</sup> Źródło: KNF, GUS, EBC

<sup>7</sup> Źródło: NBP

W 2017 r. PKO Bank Polski SA oraz jego podmioty zależne prowadzące działalność na terenie Polski funkcjonowały w warunkach korzystnej sytuacji makroekonomicznej. Utrzymujące się ożywienie gospodarcze tworzyło sprzyjające warunki dla stabilnego rozwoju działalności biznesowej. Dobra koniunktura wynikała głównie z dynamicznie rosnącej konsumpcji prywatnej, wzrostu eksportu oraz coraz silniejszego ożywienia inwestycji. Istotnym czynnikiem wpływającym na działalność banków w Polsce było środowisko niskich stóp procentowych, które oddziaływało negatywnie na poziom realizowanej marży odsetkowej, przy korzystnym wpływie na jakość portfela kredytowego. Rentowność kapitałów własnych sektora bankowego (ROE) w 2017 r. zmniejszyła się do 7,1% (7,8% w 2016 r.) pozostając pod wpływem wysokich obciążeń regulacyjnych.

## MISJA I WARTOŚCI PKO BANKU POLSKIEGO SA

### Misja: „Wspieramy rozwój Polski i Polaków”



Bank Polski

„Od 100 lat codziennie dostarczamy naszym klientom rozwiązania finansowe, dlatego rozumiemy potrzeby Polaków i polskich firm. Konsekwentnie zmieniamy się, inwestujemy w rozwój i odpowiedzialnie wdrażamy nowoczesne technologie, aby umożliwić naszym klientom wygodne zarządzanie finansami w każdym miejscu i czasie. Jesteśmy dumni z naszej historii i polskich korzeni. Chcemy nadal mieć pozytywny wpływ na Polskę – ludzi, firmy, kulturę i środowisko. Jako jeden z największych banków w Europie Środkowej i Wschodniej odpowiedzialnie dbamy o interesy akcjonariuszy, klientów, pracowników i społeczności lokalnych”.

### Wartości PKO Banku Polskiego SA:

- Satysfakcja klienta
- Wiarygodność
- Ciągłe doskonalenie
- Przedsiębiorczość

## SEGMENTY BIZNESOWE GRUPY KAPITAŁOWEJ PKO BANKU POLSKIEGO SA

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA prowadzi działalność biznesową w ramach segmentu detalicznego oraz segmentu korporacyjnego i inwestycyjnego. Mimo odmienności każdego z tych obszarów, łączy je maksymalna koncentracja na potrzebach klientów i zapewnieniu im obsługi najwyższej jakości.

Grupa Kapitałowa posiada zintegrowany model rozwoju, w którym podmioty zależne Banku stanowią centra produktowe, umożliwiające rozszerzenie oferty usług finansowych oferowanych klientom. Dzięki takiemu modelowi, poza działalnością ściśle bankową oraz maklerską, Grupa Kapitałowa udostępnia klientom usługi leasingu i faktoringu, fundusze inwestycyjne, fundusze emerytalne i ubezpieczenia oraz usługi agenta transferowego, outsourcingu specjalistów IT i wsparcie w zakresie prowadzenia działalności. Grupa Kapitałowa prowadzi także działalność deweloperską i zarządza nieruchomościami, a także poprzez podmioty zależne prowadzi działalność bankową oraz świadczy usługi finansowe i windykacyjne na Ukrainie.

### Segment detaliczny

Segment detaliczny obejmuje produkty i usługi dla osób prywatnych w ramach bankowości detalicznej i prywatnej oraz transakcje z małymi i średnimi przedsiębiorstwami (MSP), deweloperami, spółdzielniami i zarządcami nieruchomości.

Główne produkty i usługi<sup>8</sup>: rachunki bieżące i oszczędnościowe, lokaty terminowe, usługi *private banking*, produkty ubezpieczeniowe i inwestycyjno-ubezpieczeniowe, karty kredytowe i debetowe, usługi bankowości elektronicznej, kredyty konsumpcyjne i mieszkaniowe, kredyty gospodarcze oraz leasing.<sup>9</sup>

### Segment korporacyjny i inwestycyjny

Segment korporacyjny i inwestycyjny obejmuje transakcje dokonywane z dużymi klientami korporacyjnymi i instytucjami finansowymi.

Główne produkty i usługi: prowadzenie rachunków bieżących i lokat terminowych, przechowywanie papierów wartościowych, produkty walutowe i pochodne, kredyty gospodarcze oraz leasing i faktoring. W ramach tego segmentu PKO Banku Polskiego SA zawiera również samodzielnie lub w konsorcjum z innymi bankami umowy finansowania dużych projektów w formie kredytów oraz emisji nieskarbowych papierów wartościowych. Ponadto segment obejmuje działalność własną, tj. działalność inwestycyjną, działalność maklerską, transakcje międzybankowe, transakcje instrumentami pochodnymi i dłużnymi papierami wartościowymi.

<sup>8</sup> W dalszej części Sprawozdania określenie „produkty i usługi” zastąpiono określeniem „produkty”.

<sup>9</sup> Szczegółowy opis produktów w kontekście wpływu na otoczenie społeczne zamieszczono w podrozdziale 12.1

[31.12.2017]

9,5 mln

liczba klientów Banku  
w segmencie detalicznym

157,4 mld PLN

wolumen należności od klientów  
Grupy Kapitałowej w segmencie detalicznym

166,6 mld PLN

wolumen depozytów  
Grupy Kapitałowej w segmencie detalicznym

14,8 tys.

liczba klientów Banku  
w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym

64,0 mld PLN

wolumen należności od klientów  
Grupy Kapitałowej w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym

48,6 mld PLN

wolumen depozytów  
Grupy Kapitałowej w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA rozwija się wspierając klientów i realizując projekty wpisujące się w strategię gospodarczą kraju. Odpowiadając na oczekiwania interesariuszy, Grupa Kapitałowa nie tylko odpowiedzialnie prowadzi działalność biznesową, ale także angażuje się w ważne inicjatywy, w tym społeczne i środowiskowe (szerzej w Rozdziale 12).

## 1.2 STRATEGIA ROZWOJU

### STRATEGIA PKO BANKU POLSKIEGO SA

Kierunki rozwoju PKO Banku Polskiego SA wyznacza Strategia na lata 2016-2020 „Wspieramy rozwój Polski i Polaków”. Bank adresuje w Strategii wyzwania do 2020 r. w głównych celach strategicznych:

- ✓ WSPIERANIE ROZWOJU POLSKIEJ PRZEDSIĘBIORCZOŚCI, SZCZEGÓLNI W SEGMCIE MŚP
- ✓ SATYSFAKCJA KLIENTA
- ✓ WZROST LICZBY KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z ROZWIĄZAŃ CYFROWYCH
- ✓ PROSTE I SPRAWNE PROCESY – „SZYBCIEJ I BEZ PAPIERU”
- ✓ NAJLEPSZY PRACODAWCA
- ✓ INNOWACYJNOŚĆ I NOWE ŹRÓDŁA PRZYCHODÓW
- ✓ LIDER WSPÓŁPRACY W OBSZARZE CYBERBEZPIECZEŃSTWA

#### SKONSOLIDOWANE CELE FINANSOWE DLA GRUPY KAPITAŁOWEJ W HORYZONCIE 2020 ROKU

- RENTOWNOŚĆ KAPITAŁU WŁASNEGO (ROE) POWYŻEJ 10%
- WSKAŹNIK KOSZTÓW DO DOCHODÓW (C/I) PONIŻEJ 45%
- KOSZTY RYZYKA W PRZEDZIALE 75-85 P.B.
- POZIOMY WSKAŹNIKÓW TCR I CET1 POWYŻEJ WYMOGÓW REGULACYJNYCH I NADZORCZYCH, UMOŻLIWIĄJĄCE WYPŁATĘ DYWIDENDY

Strategia wdrażana jest poprzez realizację ściśle zdefiniowanych i skwantyfikowanych celów strategicznych. Cele te dotyczą korzyści biznesowych oraz efektów finansowych i niefinansowych (ilościowych lub jakościowych), które PKO Bank Polski SA planuje osiągnąć. Wyrażane są w postaci wskaźników, opisowych kryteriów lub innych miar. Cele określone w Strategii wspierane są w szczególności poprzez plan finansowy Banku i Grupy Kapitałowej, programy, inicjatywy i projekty strategiczne, a także system motywacyjny, który obejmuje wyznaczanie i rozliczanie m.in. zadań premiowych powiązanych ze Strategią dla stanowisk, na których zatrudnieni są pracownicy kadry menedżerskiej. Ponadto, dla zapewnienia bieżącego rozliczania celów strategicznych, w Banku prowadzone jest kwartalne ich monitorowanie. Raporty z wyników monitorowania celów strategicznych przedkładane są do zatwierdzenia Zarządowi i Radzie Nadzorczej Banku. W ramach tego procesu następuje ocena poziomu realizacji wyznaczonych wskaźników i zadań z uwzględnieniem ich wpływu na realizację Strategii.

Strategia Banku jako podmiotu dominującego w Grupie Kapitałowej, w której obowiązuje zintegrowany model rozwoju, wyznacza kierunki dla strategii działania poszczególnych podmiotów w Grupie.

Realizację Strategii wspiera sześć dźwigni zrównoważonego rozwoju:

#### 1. BLISKO KLIENTA

PKO Bank Polski SA koncentruje się na wspieraniu rozwoju polskiej przedsiębiorczości, szczególnie w segmencie małych i średnich przedsiębiorstw, a także satysfakcji klienta rozumianej jako budowanie trwałych relacji w kontakcie z Bankiem. Służy temu prosta i transparentna oferta, wysokiej klasy doradztwo, elastyczne rozwiązania cenowe, intuicyjne i szybkie procesy sprzedażowe oraz zmniejszanie liczby dokumentów papierowych.

## 2. DOSKONAŁOŚĆ DYSTRYBUCYJNA

W oparciu o diagnozowane potrzeby klientów rozwijane są kanały dystrybucji tworząc holistyczny model omnikanalowego systemu obsługi. Bank dąży do zapewnienia spójnych doświadczeń klientów we wszystkich kanałach kontaktu. Zamierzenia te są realizowane poprzez kontynuację procesu modernizacji i unowocześniania sieci oddziałów, które odgrywają kluczową rolę w budowaniu relacji z klientami oraz pozycji na rynku, a także dalszy rozwój zdalnych kanałów kontaktu oraz wzrost liczby i aktywności klientów korzystających z rozwiązań cyfrowych.

## 3. SPRAWNOŚĆ OPERACYJNA

Strategia zakłada dalsze doskonalenie procesów wewnętrznych. Szybkości i sprawności w podejmowaniu decyzji sprzyja wysokiej jakości analityka danych, automatyzacja i dematerializacja procesów, innowacyjne metody identyfikacji i autoryzacji oraz przeciwdziałanie biurokracji.

## 4. NOWOCZESNA ORGANIZACJA

Kluczem do osiągnięcia celów strategicznych jest dobrze zmotywowany i zaangażowany zespół. Strategia kładzie duży nacisk na kreowanie przyjaznego, wspierającego i otwartego środowiska pracy. Służy temu angażujące przywództwo, nowoczesne zarządzanie wiedzą i promowanie rozwiązań ułatwiających współpracę w ramach organizacji.

## 5. INNOWACJE I TECHNOLOGIE

PKO Bank Polski SA konsekwentnie inwestuje w innowacyjne rozwiązania, aktywnie angażując się w kreowanie nowych standardów w skali rynku, innowacyjnych narzędzi dla klientów i organizacji oraz wzmacnianie roli instytucji zaufania publicznego i przeciwdziałanie cyberzagrożeniom. Bank wspiera rozwój polskich innowatorów w segmencie przedsiębiorstw (mikro, małych i średnich oraz korporacyjnych), a także angażuje się w perspektywiczne projekty oraz dziedziny i branże przyszłości.

## 6. ROZSZERZANIE MODELU BIZNESOWEGO

Realizacji tej dźwigni strategicznej służy aktywne monitorowanie krajowego rynku pod kątem potencjalnych przejęć, rozszerzanie dostępności oferty spółek z Grupy Kapitałowej, rozwój zagraniczny wspierający ekspansję klientów, alianse z partnerami strategicznymi m.in. poprzez platformy lojalnościowe oraz współpracę z instytucjami publicznymi w ramach rozwiązań e-Państwa. Dążąc do pozycji lidera rozwiązań technologicznych Bank zakłada także inwestowanie w wybrane spółki z sektora nowych technologii.

## KIERUNKI DZIAŁAŃ W ZAKRESIE SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Priorytetem PKO Banku Polskiego SA jest zrównoważony rozwój, realizowany poprzez łączenie celów biznesowych z działaniami na rzecz wszystkich grup interesariuszy. W Strategii na lata 2016-2020, Bank określił kierunki działań w zakresie społecznej odpowiedzialności.

Tabela 1. Kierunki działań w zakresie społecznej odpowiedzialności uwzględnione w Strategii PKO Banku Polskiego SA na lata 2016-2020

Interesariusze	Kierunek podejmowanych działań	Wybrane inicjatywy podjęte do końca 2017 r.
Klienci	<ul style="list-style-type: none"><li>Edukacja w zakresie cyberbezpieczeństwa i ekonomii</li><li>Działania wpływające na zwiększanie zaufania i satysfakcji klientów</li><li>Inicjowanie działań zwiększających bezpieczeństwo sektora finansowego</li><li>Angażowanie klientów wokół ważnych inicjatyw społecznych</li><li>Promowanie rozwoju rodzinnego biznesu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ułatwienie klientom dostępu do usług publicznych i e-administracji (profil zaufany, program 500+)</li><li>Preferencyjne warunki produktów dla posiadaczy Karty Dużej Rodziny</li><li>Zrozumiałe i krótkie dokumenty „bez gwiazdek”</li><li>Program Cyberstrażnik - ostrzeganie internautów przed upublicznianiem w sieci danych osobowych</li><li>Platforma komunikacyjna Bankomania.pkobp.pl</li><li>Edukacja finansowa dzieci oparta o kompleksowe i innowacyjne produkty PKO Junior oraz SKO</li><li>Cykl edukacyjny dla przedsiębiorców „Dzień dobry biznes”</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Współpraca z firmą Microsoft w ramach Enterprise Customers Cyber Threat Intelligence Program (ECCTIP)</li> <li>Współpraca ze środowiskiem start-upów (w tym w ramach MIT Enterprise Forum Poland)</li> <li>Platforma Wsparcia Eksportu – kompleksowe narzędzie analityczne dla firm</li> </ul>
<b>Pracownicy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Budowanie przyjaznego środowiska pracy</li> <li>Zapewnienie konkurencyjnego wynagrodzenia i rozwoju zawodowego</li> <li>Zarządzanie różnorodnością</li> <li>Dbanie o równowagę pomiędzy życiem prywatnym i zawodowym</li> <li>Angażowanie pracowników w działalność społeczną</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program „PKO po godzinach”</li> <li>Program szkoleń e-learningowych i tradycyjnych</li> <li>Badania satysfakcji i zaangażowania pracowników</li> <li>Pracowniczy Program Emerytalny (PPE)</li> <li>Platforma MyBenefit wspierająca aktywny styl życia i rozwój osobisty</li> <li>Pakiety opieki medycznej dla pracowników</li> <li>Program profilaktyczny „Zdrowie jak w Banku”</li> <li>Wolontariat pracowniczy</li> <li>Programy rozwoju kadry menedżerskiej</li> </ul>
<b>Otoczenie społeczne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu</li> <li>Zaangażowanie społeczne i filantropijne</li> <li>Wymaganie od partnerów odpowiedzialnych zachowań</li> <li>Wspieranie społeczności lokalnych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Platforma edukacyjna Bankomania.pkobp.pl</li> <li>Cykl edukacyjny dla przedsiębiorców</li> <li>Współpraca z uczelniami</li> <li>Program Cyberstrażnik - ostrzeganie internautów przed upublicznianiem w sieci danych osobowych</li> <li>Działania Fundacji PKO Banku Polskiego SA</li> <li>Działania sponsorskie</li> <li>Program „PKO Biegajmy razem”</li> <li>Mecenat i promocja dokonań polskich artystów</li> <li>Zaangażowanie w wydarzenia promujące patriotyzm gospodarczy, rodzinny biznes i innowacyjność w dziedzinie finansów</li> <li>Prowadzona polityka zakupowa</li> <li>Zasady powierzania wykonywania czynności na rzecz Banku podmiotom zewnętrznym</li> </ul>
<b>Akcjonariusze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dbanie o przejrzystą sprawozdawczość</li> <li>Zapewnianie trwałego wzrostu wartości</li> <li>Edukowanie inwestorów i innych uczestników rynku kapitałowego</li> <li>Inicjowanie wdrażania najwyższych standardów regulacyjnych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raportowanie wyników finansowych, prezentacje wyników</li> <li>Stała współpraca, w tym organizowanie spotkań, telekonferencji, spotkań z zagranicznymi inwestorami</li> <li>Zaangażowanie w branżowe kongresy i konferencje</li> </ul>

Z racji prowadzenia działalności przez Bank w sektorze usług finansowych, mających ograniczony wpływ na środowisko naturalne, kwestie związane z jego ochroną nie są wprost sformułowane w Strategii. Jednakże nakreślone w Strategii kierunki rozwoju takie, jak wzrost liczby klientów korzystających z rozwiązań cyfrowych czy proste i sprawne procesy – „szybciej i bez papieru” pośrednio mają na celu również działania przyjazne środowisku.

### 1.3 KLUCZOWE NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI

W procesie realizacji Strategii Zarząd Banku monitoruje szereg wskaźników efektywności, które uznane zostały za kluczowe (KPI). Poniżej przedstawiono listę niefinansowych KPI w podziale na obszary (klienta, innowacji, pracowniczy).

**Tabela 2. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności monitorowane w 2017 r. w procesie realizacji Strategii PKO Banku Polskiego SA**

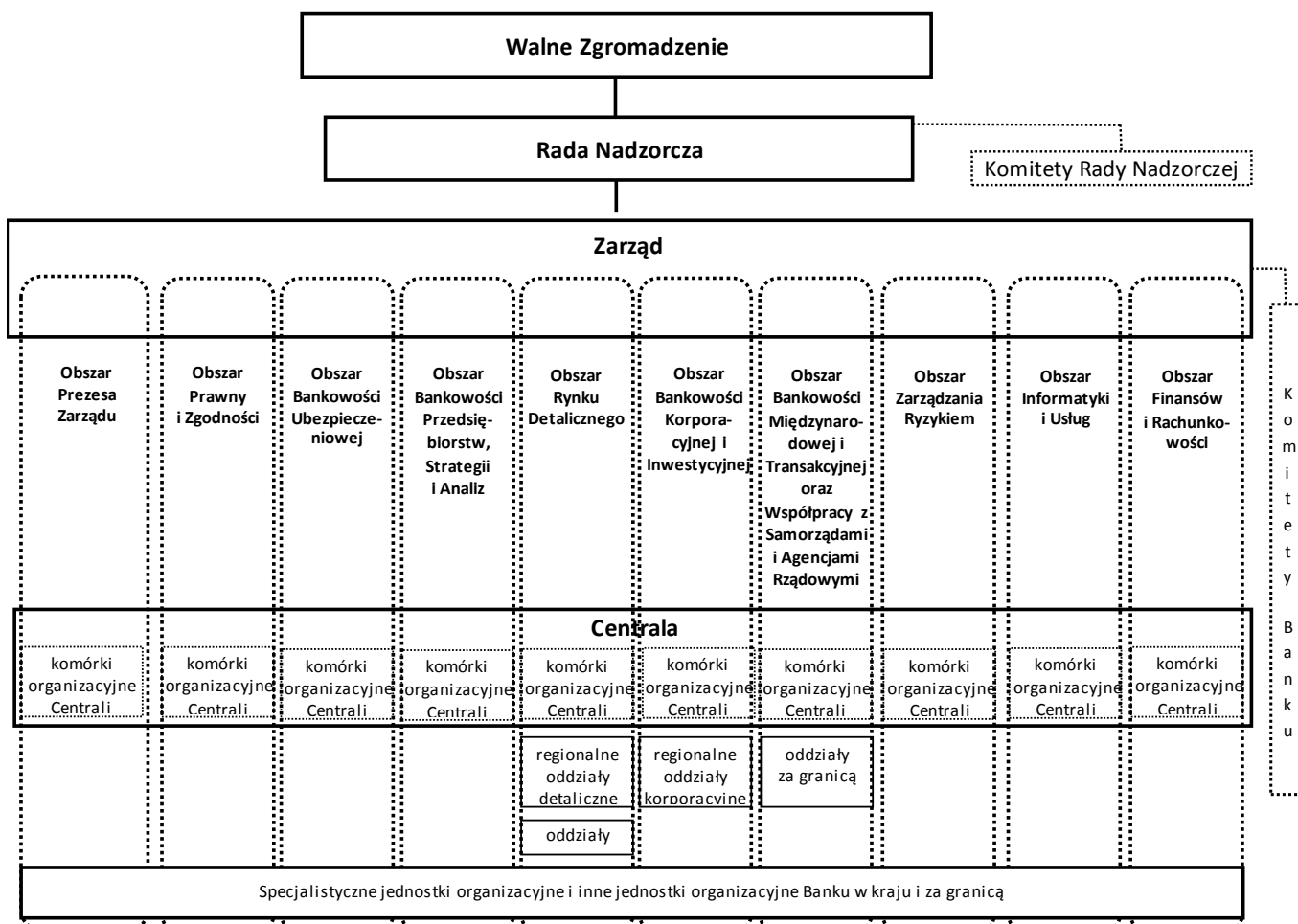
Wskaźniki KPI	Definicja
<i>Obszar klienta</i>	
Churn	Stosunek liczby utraconych aktywnych klientów do stanu na początku badanego okresu.
Churn klienta indywidualnego	Stosunek liczby utraconych aktywnych klientów indywidualnych do stanu na początku badanego okresu
Churn MŚP	Stosunek liczby utraconych aktywnych klientów MŚP do stanu na początku badanego okresu
Churn klienta korporacyjnego	Stosunek liczby utraconych aktywnych klientów segmentu korporacyjnego do stanu na początku badanego okresu
NPS klienta korporacyjnego	Wskaźnik skłonności do polecenia Banku przez klientów korporacyjnych
Poziom odpowiedzi (Response rate)	Odsetek liczby badanych klientów, którzy odpowiedzieli na ankietę
<i>Obszar innowacji</i>	
Aktywność w kanałach cyfrowych	Odsetek aktywnych użytkowników w kanałach cyfrowych wśród klientów segmentu korporacyjnego
Udział aktywnych klientów indywidualnych cyfrowych	Odsetek klientów, którzy logowali się do kanałów zdalnych w określonym czasie
Sprzedaż w kanałach zdalnych	Udział sprzedaży w kanałach zdalnych
Elektronizacja produktów	Zakres produktów CMGT (produktów do zarządzania gotówką) nie obsługiwanych kompleksowo w kanałach elektronicznych
Wzrost transakcyjności iPKO biznes	Udział liczby przelewów klientów korporacyjnych realizowanych przez iPKO biznes w liczbie wszystkich przelewów realizowanych w formie elektronicznej
Liczba wdrażanych innowacji	Liczba innowacyjnych rozwiązań wdrożonych do wykorzystania przez projekty biznesowe
Liczba kas samoobsługowych	Liczba kas samoobsługowych w oddziałach Banku
<i>Obszar pracowniczy</i>	
Zatrudnienie w sieci oddziałów	Liczba pracowników w oddziałach
Wskaźnik zaangażowania pracowników	Wskaźnik zaangażowania w skali 0-100 pkt.
Wskaźnik fluktuacji	Odsetek pracowników, którzy w ciągu badanego roku odeszli z firmy (wszystkie rodzaje inicjatyw odejścia)
Odejścia z inicjatywy pracowników	Wskaźnik fluktuacji uwzględniający odejścia inicjowane przez pracownika, po wyłączeniu przejść na emeryturę lub rentę.
Średni czas rekrutacji pracownika	Czas mierzony od momentu formalnego zapotrzebowania na pracownika pracodawcy do momentu akceptacji proponowanych warunków zatrudnienia
Wskaźnik absencji chorobowych	Odsetek dni roboczych, w których pracownicy przebywali na zwolnieniach chorobowych
<i>Obszar ochrony środowiska</i>	
Optymalizacja kosztów wydruku	Skala spadku kosztu wydruków w badanym okresie
Ilość dokumentów papierowych	Liczba dokumentów papierowych w optymalizowanych procesach

## 2. ŁAD ZARZĄDCZY

### STRUKTURA ZARZĄDCZA

Struktura zarządcza PKO Banku Polskiego SA oraz pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA oparta jest na standardowych, rynkowych zasadach zarządzania. Struktura organizacyjna Banku dzieli się na 10 obszarów, które odzwierciedlają sfery działalności Banku.

Schemat 2. Schemat struktury organizacyjnej PKO Banku Polskiego SA (31.12.2017).



Zarządzanie kwestiami społecznymi i środowiskowymi Banku i Grupy Kapitałowej nie jest skupione w jednej komórce organizacyjnej; w Banku działania w tym zakresie są podejmowane przez właściwe merytorycznie jednostki organizacyjne w ramach wszystkich 10 obszarów działalności.

### STATUTY BANKU I PODMIOTÓW GRUPY KAPITAŁOWEJ

Statutowym założeniem Banku jest prowadzenie działalności na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zgodnie ze standardami rynkowymi przyjętymi przez Bank, z zachowaniem jego narodowego charakteru.

Statut Banku wskazuje, że ze wszystkich akcji Banku wynikają te same prawa i obowiązki. Żadna z akcji nie jest uprzywilejowana, w szczególności w zakresie prawa głosu czy dywidendy. Statut ogranicza natomiast prawa głosu przysługujące akcjonariuszom dysponującym powyżej 10% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu i zakazuje wykonywania więcej niż 10% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu przez takich akcjonariuszy. Ograniczenie nie dotyczy Skarbu Państwa oraz akcjonariuszy działających wspólnie z tym podmiotem.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie w 2017 r. przyjęło zmiany w Statucie Banku uwzględniające przepisy ustawy z dnia 16 grudnia 2016 r. o zasadach zarządzania mieniem państwowym. Zmiany dotyczyły między innymi kompetencji organów



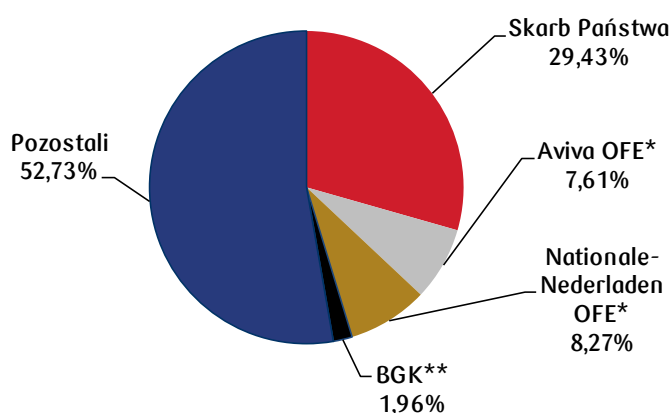
Banku oraz zasad rozporządzania składnikami aktywów trwałych. W związku z tymi zmianami część działalności Banku została poddana szczególnej kontroli Rady Nadzorczej np. poprzez konieczność uzyskiwania zgody tego organu na zawarcie przez Bank określonych kwotowo (oraz takich, w których maksymalna wysokość wynagrodzenia nie jest przewidziana) umów o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (*public relations*) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem.

Statuty oraz umowy podmiotów należących do Grupy Kapitałowej oparte są na właściwych w tym zakresie powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Statuty oraz umowy podmiotów bezpośrednio zależnych są wystandaryzowane zgodnie z zaleceniami Banku z uwzględnieniem specyfiki działalności danego podmiotu.

## AKCJONARIAT

W strukturze akcjonariatu Banku dominującym akcjonariuszem pozostaje Skarb Państwa. Jego udział w strukturze kapitałowej Banku był sukcesywnie zmniejszany: z poziomu 62,3% w dniu debiutu giełdowego w 2004 r., poprzez ok. 52% w latach 2005 -2008, aż do 29,43% obecnie.

Rysunek 2. Struktura akcjonariatu PKO Banku Polskiego SA (31.12.2017)



Uwagi: \*) Stan posiadania akcji publikowany w informacjach rocznych o strukturze aktywów funduszy Aviva oraz Nationale Nederlanden.

\*\*\*) Od 26 sierpnia 2015 r. Bank Gospodarstwa Krajowego jest w posiadaniu 24.487.297 akcji stanowiących 1,96% kapitału zakładowego.

W związku z nadal znaczącym udziałem Skarbu Państwa w strukturze kapitałowej Banku oraz ograniczeniami ilościowymi w zakresie wykonywania praw z akcji przez pozostałych akcjonariuszy, czynnikiem ryzyka dla Banku jest postrzeganie go jako instytucji państwowej, która może być w swym działaniu obciążona ryzykiem nierównego traktowania akcjonariuszy. W opinii Banku ryzyko nierównego traktowania akcjonariuszy eliminują liczne założenia zarządczo - strukturalne, polityki oraz zasady przyjęte przez Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej. Minimalizacja ww. ryzyka polega nie tylko na restrykcyjnym przestrzeganiu ustawowego nakazu traktowania równo wszystkich akcjonariuszy, lecz również na stosowaniu podwyższonych standardów, dobrych praktyk i polityk:

- działalność służb *compliance* oraz system kontroli wewnętrznej,
- dodatkowe standardy w zakresie ładu korporacyjnego.

Ich celem jest uzyskanie pełnej transparentności oraz zachowanie zasady jasnego i równego dostępu do informacji dla każdego z akcjonariuszy, niezależnie od jego zaangażowania kapitałowego.

## SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ

System zarządzania zarówno w Banku, jak i w Grupie Kapitałowej poddany jest kontroli wewnętrznej oraz działalności służb *compliance* w zakresie zgodności działań poszczególnych podmiotów z przepisami prawa oraz właściwymi normami obowiązującymi w zakresie prowadzenia konkretnej działalności gospodarczej.

W Banku funkcjonuje system kontroli wewnętrznej, który jest elementem systemu zarządzania Bankiem. Za opracowanie, wdrożenie i zapewnienie funkcjonowania adekwatnego i skutecznego systemu kontroli wewnętrznej odpowiada Zarząd Banku. Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad wprowadzeniem i zapewnieniem funkcjonowania adekwatnego i skutecznego systemu kontroli wewnętrznej oraz dokonuje corocznej oceny tego systemu.

Celem systemu kontroli wewnętrznej jest zapewnienie:

- skuteczności i efektywności działania Banku,
- wiarygodności sprawozdawczości finansowej,

- przestrzegania zasad zarządzania ryzykiem w Banku,
- zgodności działania Banku z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi Banku, rekomendacjami nadzorczymi oraz przyjętymi w Banku standardami rynkowymi.

System kontroli wewnętrznej Banku jest zorganizowany na trzech niezależnych poziomach:

1. pierwszy poziom tworzą struktury organizacyjne Banku realizujące działalność operacyjną, w szczególności: sprzedaż produktów i obsługę klientów oraz inne struktury organizacyjne Banku realizujące zadania operacyjne generujące ryzyko, funkcjonujące na podstawie odrębnych przepisów wewnętrznych Banku;
2. drugi poziom obejmuje działalność komórki do spraw zgodności oraz identyfikację, pomiar lub szacowanie, kontrolę, monitorowanie i raportowanie istotnych rodzajów ryzyka, a także stwierdzanych nieprawidłowości – zadania realizowane są przez wyspecjalizowane struktury organizacyjne, których celem jest zapewnienie, by działalność pierwszego poziomu była właściwie zaprojektowana i nie generowała nadmiernego ryzyka oraz zapewniała efektywność prowadzonej przez Bank działalności;
3. trzeci poziom stanowi działalność komórki audytu wewnętrznego polegająca na niezależnym audycie elementów systemu zarządzania Bankiem, w tym systemu zarządzania ryzykiem oraz systemu kontroli wewnętrznej.

W celu ograniczenia prawdopodobieństwa materializacji ryzyk i potencjalnego wpływu ich materializacji na cele Banku, jego pozycję finansową, cele i przebieg procesów wewnętrznych, w Banku stosowane są mechanizmy kontrolne dostosowane do celów systemu kontroli wewnętrznej oraz do specyfiki działalności Banku.

Informacje dotyczące nieprawidłowości zidentyfikowanych w ramach poszczególnych elementów systemu kontroli wewnętrznej w Banku, wyniki ocen oraz inne, istotne kwestie dotyczące funkcjonowania elementów kontroli wewnętrznej, przedstawiane są w raportach przeznaczonych dla Zarządu Banku, Komitetu Audytu Rady Nadzorczej lub Rady Nadzorczej Banku.

W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej istnieją systemy kontroli wewnętrznej, które obejmują poszczególne procesy i obszary działania. Systemy te strukturalnie nie są jednolite. W większości podmiotów istnieją wyodrębnione jednostki organizacyjne lub stanowiska sprawujące te funkcje, raportujące bezpośrednio do Zarządu danego podmiotu lub do Rady Nadzorczej. W sytuacjach usprawiedliwionych profilem działalności spółki oraz jej strukturą organizacyjną (niewielkie podmioty z ograniczonym spektrum działania) system kontroli wewnętrznej sprawowany jest przez osoby zarządzające, bez wyodrębnienia strukturalnego tej funkcji. Brak jednolitej praktyki w tym zakresie wynika ze zróżnicowanej struktury Grupy Kapitałowej, różnej wielkości i przedmiotu działalności podmiotów wchodzących w jej skład, uzasadniających ustrukturyzowanie systemu kontroli w danej organizacji.

W ramach Grupy Kapitałowej w przypadku kilku podmiotów certyfikacją objęte są systemy zarządzania jakością, systemy kontroli wewnętrznej oraz zarządzania bezpieczeństwem informacji.

#### **PODWYŻSZONE STANDARDY W ZAKRESIE ŁADU KORPORACYJNEGO**

Podmioty z Grupy Kapitałowej podporządkowane są standardowym procedurom audytowym. Dodatkowo, włącznie z Bankiem przyjęły inne, wyższe standardy w zakresie ładu korporacyjnego.

Bank buduje relacje z rynkiem w oparciu o wzajemne zaufanie, przejrzystość działania i równe traktowanie akcjonariuszy. Dlatego też Bank przyjął do stosowania Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016 (poza zasadą dotyczącą przeprowadzania elektronicznych walnych gromadzeń ze względu na ryzyko techniczne i prawne). Wdrażając zasady dążył do jak najszerzego spełniania rekomendacji i zasad wyznaczonych w zbiorze dobrych praktyk, w zakresie relacji i komunikacji z akcjonariuszami oraz inwestorami, Walnych zgromadzeń, Zarządu i Rady Nadzorczej oraz konfliktów interesów i wynagrodzeń. Bank na bieżąco monitoruje zakres przestrzegania zasad i raportuje o (incydentalnych) naruszeniach. Zgodnie z wewnętrzną regulacją, jednostki Banku mają obowiązek monitorować i informować wyznaczoną komórkę organizacyjną o zagrożeniu nieprzestrzeganiem lub o złamaniu zasady w terminie umożliwiającym opublikowanie ewentualnego raportu w tej sprawie. Na mocy wewnętrznych przepisów w Banku funkcjonuje system regularnego monitorowania i corocznych przeglądów w zakresie stosowania rekomendacji i zasad wynikających z Dobrych Praktyk.

W ciągu ostatnich 3 lat Bank naruszył jedynie raz jedną z zasad. Dotyczyło to przypadku określenia warunkowej daty wypłaty dywidendy, o czym niezwłocznie poinformował uczestników rynku.

Dodatkowo, zarówno Bank, jak i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej podlegające nadzorowi KNF przyjęły z nielicznymi wyjątkami „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, wydane przez ten organ nadzoru.

Wyniki oceny stosowania przyjętych zasad Bank prezentuje w ramach corocznych Zwyczajnych Walnych Zgromadzeń Banku.

## POLITYKA INFORMACYJNA

Ze względu na strukturę właścicielską Grupy Kapitałowej, w której funkcjonuje 14 podmiotów bezpośrednio zależnych (w tym 12 ze 100% udziałem Banku) spółki, w granicach obowiązujących przepisów, raportują do Banku jako podmiotu dominującego.

Bank, którego akcjonariat jest w dużej mierze rozproszony, w celu utrzymywania prawidłowych relacji ze wszystkimi akcjonariuszami przyjął zasady polityki informacyjnej. Zgodnie z jej postanowieniami nadrzędnym celem Banku w zakresie podejmowania działań informacyjnych jest zagwarantowanie wysokich standardów komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego będących wyrazem poszanowania zasad powszechnego i równego dostępu do informacji. W ramach prowadzenia polityki informacyjnej Bank bierze pod uwagę interesy wszystkich inwestorów, o ile nie są one sprzeczne z interesami Banku, a celem polityki informacyjnej jest określenie mechanizmów komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego gwarantujących właściwy, rzetelny i kompletny dostęp do informacji o Banku dla wszystkich inwestorów, nie stosując preferencji w stosunku do któregośkolwiek z nich.

Transparentność i skuteczność polityki informacyjnej Banku potwierdzają liczne nagrody i wyróżnienia w zakresie szeroko pojętego ładu korporacyjnego i relacji z inwestorami:

- według ostatniego, przeprowadzonego w 2016 r. na zlecenie Banku „Badania satysfakcji Analityków ze współpracy z PKO Bankiem Polskim” przez Partner in Business Strategies analitycy bardzo wysoko oceniają współpracę z Bankiem. Oceny pozytywne przyznało 94% badanych. Najlepiej oceniane elementy współpracy to wartość merytoryczna prezentacji dla analityków i inwestorów – 88% wskazań pozytywnych oraz kompetencje merytoryczne pracowników kontaktujących się z analitykami – 82%.
- w 2017 r. Bank otrzymał wyróżnienie przyznawane przez Instytut Rachunkowości i Podatków oraz Gazetę Giełdy Parkiet w kategorii Transparentna spółka roku 2016 z indeksu WIG 20.
- w 2017 r. Bank zajął 1. miejsce w kategorii Najlepsze relacje inwestorskie według inwestorów indywidualnych w 2016 r. (organizatorzy badania: Gazeta Giełdy Parkiet oraz Izba Domów Maklerskich).

## 3. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

### 3.1 SYSTEM ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

System zarządzania ryzykiem jest kluczowym procesem dla obszarów biznesowych przy tworzeniu trwałych wartości PKO Banku Polskiego SA i Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA. Jednym z głównych celów zarządzania ryzykiem jest zapewnienie w perspektywie długoterminowej, odpowiedniej równowagi pomiędzy oczekiwaną stopą zwrotu dla interesariuszy a bezpieczeństwem Banku i Grupy Kapitałowej. Oczekiwania te wymagają zintegrowanego podejścia do zarządzania ryzykiem, które uwzględni aspekty społeczne, środowiskowe i regulacyjne oraz bezpieczeństwa kapitału i zapewnienia rentowności prowadzonej działalności biznesowej.

Zgodnie ze Strategią zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej, Bank sprawuje nadzór nad funkcjonowaniem pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej. W ramach tego nadzoru Bank nadzoruje systemy zarządzania ryzykiem w podmiotach Grupy Kapitałowej oraz wspiera rozwój tych systemów, jak również uwzględnia profil ryzyka działalności poszczególnych podmiotów w monitorowaniu i raportowaniu ryzyka na poziomie Grupy Kapitałowej. Zasady i sposób oceny poszczególnych rodzajów ryzyka w podmiotach Grupy Kapitałowej określają przepisy wewnętrzne wprowadzane przez te podmioty. Podmioty zależne tworzą i aktualizują przepisy wewnętrzne dotyczące zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka po zasięgnięciu opinii Banku i z uwzględnieniem rekomendacji sformułowanych przez Bank oraz z uwzględnieniem postanowień Strategii zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej.

System zarządzania ryzykiem jest dostosowywany do charakteru, skali i złożoności działalności Grupy Kapitałowej oraz otoczenia regulacyjnego, społecznego i środowiskowego. Za funkcjonowanie efektywnego systemu zarządzania ryzykiem odpowiada Zarząd Banku. Zarząd regularnie monitoruje, czy metody identyfikacji, pomiaru lub szacowania ryzyka, kontroli, monitorowania oraz raportowania ryzyka dostosowane są do wielkości i profilu ryzyka w Banku i Grupie Kapitałowej oraz otoczenia zewnętrznego.

Miary adekwatności kapitałowej dla Banku oraz Grupy Kapitałowej znajdują się na bezpiecznym poziomie, co zapewnia stabilną pozycję na rynku oraz umożliwia prowadzenie akcji kredytowej wspierającej gospodarkę i społeczeństwo.

Bank poprzez odpowiednie zarządzanie ryzykiem rynkowym (przede wszystkim ryzykiem stopy procentowej oraz ryzykiem walutowym) zapewnia stabilność wyniku finansowego oraz umocnienie pozycji rynkowej Banku. Działania te w bezpośredni sposób wpływają na poczucie stabilności i bezpieczeństwa powierzonych środków przez ponad 9 mln klientów korzystających z usług Banku. W związku z tym zarządzanie ryzykiem rynkowym pozytywnie oddziałuje na kwestie społeczne poprzez utrzymanie wysokiego poziomu poczucia bezpieczeństwa Polaków.

PKO Bank Polski SA, będąc instytucją zaufania publicznego, na bieżąco zarządza ryzykiem płynności tak, aby w sposób nieprzerwany wywiązywać się z zaciągniętych zobowiązań, dbając tym samym o bezpieczeństwo złożonych przez klientów środków. Będąc największym bankiem w Polsce, Bank wpływa na płynność sektora bankowego zwiększając tym samym jego bezpieczeństwo i pozytywnie wpływając na rozwój krajowej gospodarki – pozytywnie oddziałuje to na kwestie społeczne.

### CELE ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

Celem zarządzania ryzykiem przez dążenie do utrzymywania poziomu ryzyka w ramach przyjętego poziomu tolerancji jest:

- ochrona wartości kapitału akcjonariuszy,
- ochrona depozytów klientów,
- wsparcie Grupy Kapitałowej w prowadzeniu efektywnej działalności.

Cele zarządzania ryzykiem osiąga się w szczególności przez zapewnianie właściwej informacji o ryzyku, tak, aby decyzje mogły być podejmowane z pełną świadomością poszczególnych rodzajów ryzyka, jakie ze sobą niosą.

### GŁÓWNE ZASADY ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

Zarządzanie ryzykiem w Grupie Kapitałowej opiera się w szczególności na następujących zasadach:

- 1) Grupa Kapitałowa zarządza wszystkimi zidentyfikowanymi rodzajami ryzyka,
- 2) proces zarządzania ryzykiem jest odpowiedni do skali działalności oraz do istotności, skali i złożoności danego ryzyka i na bieżąco dostosowywany do nowych czynników i źródeł ryzyka,
- 3) metody zarządzania ryzykiem (w szczególności modele i ich założenia) oraz systemy pomiaru lub oceny ryzyka są dostosowane do skali i złożoności ryzyka, aktualnie prowadzonej i planowanej działalności Grupy Kapitałowej i otoczenia, w którym Grupa Kapitałowa działa oraz okresowo weryfikowane i walidowane,
- 4) zachowana jest niezależność organizacyjna obszaru zarządzania ryzykiem i windykacji od działalności biznesowej,
- 5) zarządzanie ryzykiem jest zintegrowane z systemami planistycznymi i kontrolingowymi,
- 6) poziom ryzyka jest na bieżąco kontrolowany,
- 7) proces zarządzania ryzykiem wspiera realizację Strategii Banku przy zachowaniu zgodności ze strategią zarządzania ryzykiem, w szczególności w zakresie poziomu tolerancji na ryzyko.

### PROCES ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

Na proces zarządzania ryzykiem w Grupie Kapitałowej składają się następujące elementy:

- Identyfikacja ryzyka

Identyfikacja ryzyka polega na rozpoznaniu aktualnych i potencjalnych źródeł ryzyka oraz oszacowaniu istotności jego potencjalnego wpływu na sytuację finansową Banku i Grupy Kapitałowej. W ramach identyfikacji ryzyka określone są te rodzaje ryzyka, które uznawane są za istotne w działalności Banku lub Grupy Kapitałowej.

- Pomiar i ocena ryzyka

Pomiar ryzyka obejmuje określanie miar ryzyka adekwatnych do rodzaju, istotności ryzyka i dostępności danych oraz ilościowej kwantyfikacji ryzyka za pomocą ustalonych miar, a także ocena ryzyka polegająca na określeniu rozmiarów lub zakresu

Schemat 3. Proces zarządzania ryzykiem w Grupie Kapitałowej



ryzyka z punktu widzenia realizacji celów zarządzania ryzykiem. W ramach pomiaru ryzyka przeprowadza się prace związane z wyceną poszczególnych rodzajów ryzyka dla potrzeb polityki cenowej oraz testy warunków skrajnych na podstawie założeń zapewniających rzetelną ocenę ryzyka. Scenariusze testów warunków skrajnych obejmują m.in. wymagania wynikające z rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego. Dodatkowo przeprowadzane są w Grupie Kapitałowej kompleksowe testy warunków skrajnych (KTWS), które stanowią integralny element zarządzania ryzykiem oraz uzupełniają testy warunków skrajnych specyficzne dla poszczególnych rodzajów ryzyka. KTWS obejmują analizę wpływu zmian w otoczeniu (w szczególności sytuacji makroekonomicznej) i funkcjonowaniu Banku na sytuację finansową Grupy Kapitałowej.

- Kontrola ryzyka

Kontrola ryzyka polega na określeniu narzędzi wykorzystywanych do diagnozowania lub ograniczania poziomu ryzyka w poszczególnych obszarach działalności Grupy Kapitałowej. Obejmuje ustalenie dostosowanych do skali i złożoności działalności Banku i Grupy Kapitałowej mechanizmów kontroli ryzyka w szczególności w postaci strategicznych limitów tolerancji na poszczególne rodzaje ryzyka.

- Prognozowanie i monitorowanie ryzyka

Prognozowanie i monitorowanie ryzyka polega na sporządzaniu prognoz poziomu ryzyka oraz monitorowaniu odchyłeń realizacji od prognoz lub założonych punktów odniesienia (np. limitów, wartości progowych, planów, pomiarów z poprzedniego okresu, rekomendacji i zaleceń wydanych przez organ nadzoru i kontroli), a także przeprowadzaniu testów warunków skrajnych (specyficznych i kompleksowych). Prognozy poziomu ryzyka poddaje się weryfikacji. Monitorowanie ryzyka odbywa się z częstotliwością adekwatną do istotności danego rodzaju ryzyka oraz jego zmienności.

- Raportowanie ryzyka

Raportowanie ryzyka polega na cyklicznym informowaniu organów Banku o wynikach pomiaru ryzyka lub oceny ryzyka, podjętych działaniach i rekomendacjach działań. Zakres, częstotliwość oraz forma raportowania są dostosowane do szczebla zarządczego odbiorców.

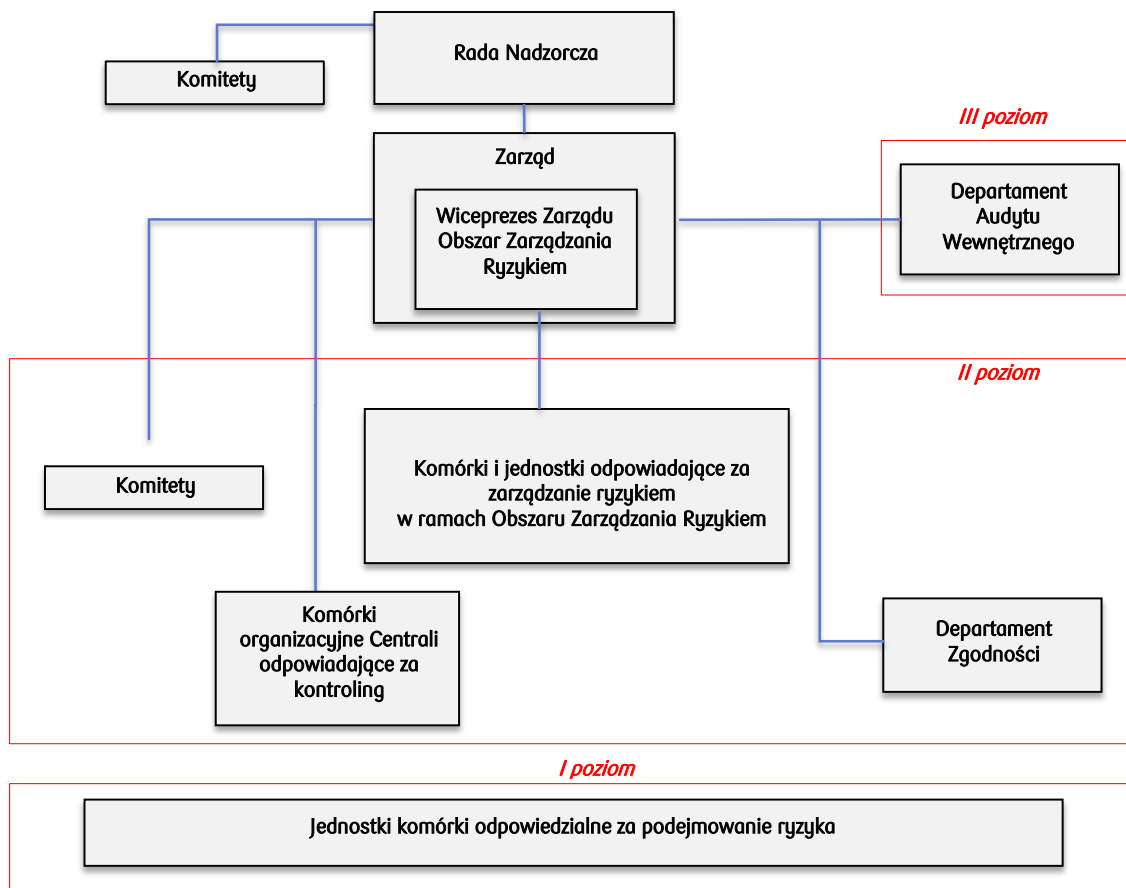
- Działania zarządcze

Działania zarządcze polegają w szczególności na wydawaniu przepisów wewnętrznych kształtujących proces zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka, określaniu poziomu tolerancji na ryzyko, ustalaniu wysokości limitów i wartości progowych, wydawaniu zaleceń, podejmowaniu decyzji w tym o wykorzystywaniu narzędzi wspierających zarządzanie ryzykiem. Celem podejmowania działań zarządczych jest kształtowanie procesu zarządzania ryzykiem oraz poziomu ryzyka.

## ORGANIZACJA ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

Zarządzanie ryzykiem w PKO Banku Polskim SA odbywa się we wszystkich jednostkach organizacyjnych Banku według poniższego schematu.

Schemat 4. Organizacja zarządzania ryzykiem w PKO Banku Polskim SA.



System zarządzania ryzykiem jest nadzorowany przez Radę Nadzorczą Banku, która kontroluje i ocenia jego adekwatność i skuteczność. Rada Nadzorcza ocenia czy poszczególne elementy systemu zarządzania ryzykiem służą zapewnieniu prawidłowości procesu wyznaczenia i realizacji szczegółowych celów Banku. W szczególności weryfikuje ona, czy system stosuje sformalizowane zasady służące określaniu wielkości podejmowanego ryzyka i zasady zarządzania ryzykiem oraz sformalizowane procedury mające na celu identyfikację, pomiar lub szacowanie oraz monitorowanie ryzyka występującego w działalności banku, uwzględniające również przewidywany poziom ryzyka w przyszłości. Weryfikuje ona, czy w ramach systemu zarządzania ryzykiem stosowane są sformalizowane limity ograniczające ryzyko i zasady postępowania w przypadku przekroczenia limitów oraz czy przyjęty system sprawozdawczości zarządczej umożliwia monitorowanie poziomu ryzyka. Rada Nadzorcza ocenia czy system zarządzania ryzykiem jest na bieżąco dostosowywany do nowych czynników i źródeł ryzyka. Radę Nadzorczą wspierają m.in. następujące komitety: Komitet ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej, Komitet ds. Ryzyka Rady Nadzorczej i Komitet Audytu Rady Nadzorczej.

Zarząd Banku w zakresie zarządzania ryzykiem, odpowiada za strategiczne zarządzanie ryzykiem, w tym za nadzorowanie i monitorowanie działań podejmowanych przez Bank w zakresie zarządzania ryzykiem. Podejmuje najważniejsze decyzje mające wpływ na profil ryzyka Banku oraz uchwała przepisy wewnętrzne Banku dotyczące zarządzania ryzykiem. W zarządzaniu ryzykiem Zarząd wspierają następujące komitety działające w Banku:

- Komitet Ryzyka,
- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami,
- Komitet Kredytowy Banku,
- Komitet Ryzyka Operacyjnego.

Proces zarządzania ryzykiem jest realizowany na trzech niezależnych, wzajemnie uzupełniających się poziomach:

- **pierwszy poziom** tworzą struktury organizacyjne zarządzające produktem, realizujące sprzedaż produktów i obsługę klientów oraz inne struktury realizujące zadania operacyjne generujące ryzyko, funkcjonujące

na podstawie przepisów wewnętrznych. Funkcja jest realizowana we wszystkich jednostkach organizacyjnych Banku, w komórkach organizacyjnych Centrali. Jednostki i komórki organizacyjne Centrali implementują, zaprojektowane przez jednostki i komórki organizacyjne Centrali usytuowane na drugim poziomie, odpowiednie mechanizmy kontroli ryzyka, w tym zwłaszcza limity oraz zapewniają ich przestrzeganie poprzez odpowiednie mechanizmy kontrolne,

- **drugi poziom** obejmuje działalność komórki do spraw zgodności oraz identyfikację, pomiar, ocenę lub kontrolę, monitorowanie i raportowanie istotnych rodzajów ryzyka, a także stwierdzanych zagrożeń i nieprawidłowości – zadania realizowane są przez wyspecjalizowane struktury organizacyjne działające na podstawie obowiązujących przepisów wewnętrznych Banku; celem tych struktur jest zapewnienie, żeby działania realizowane na pierwszym poziomie były właściwie uregulowane w przepisach wewnętrznych Banku i skutecznie ograniczały ryzyko, wspierały pomiar, ocenę i analizę ryzyka oraz efektywność działalności. Funkcja realizowana jest w szczególności w Obszarze Zarządzania Ryzykiem i Departamencie Zgodności oraz właściwych komitetach. Drugi poziom wspiera podejmowanie działań mających na celu eliminację niekorzystnych odchyłeń od planu finansowego w zakresie wielkości wpływających na ujęte w planie finansowym ilościowe strategiczne limity tolerancji na ryzyko,
- **trzeci poziom** stanowi audyt wewnętrzny, realizujący niezależne audyty elementów systemu zarządzania Bankiem, w tym systemu zarządzania ryzykiem, oraz systemu kontroli wewnętrznej; audyt wewnętrzny funkcjonuje odrębnie od pierwszego i drugiego poziomu i może wspierać realizowane tam działania przez konsultacje, ale bez możliwości wpływu na podejmowane decyzje. Funkcja realizowana zgodnie z przepisami wewnętrznymi Banku dotyczącymi zasad funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej.

Niezależność poziomów polega na zachowaniu organizacyjnej odrębności w następujących płaszczyznach:

- funkcja drugiego poziomu w zakresie tworzenia rozwiązań systemowych jest niezależna od funkcji pierwszego poziomu,
- funkcja trzeciego poziomu jest niezależna od funkcji pierwszego i drugiego poziomu.

### 3.2 RYZYKA SPOŁECZNO-ŚRODOWISKOWE

W Grupie Kapitałowej zidentyfikowane zostały ryzyka, które podlegają zarządzaniu i część z nich uznana jest za istotne. Ocenę istotności ryzyka występującego w działalności Banku i Grupie Kapitałowej przeprowadza się nie rzadziej niż raz w roku. Ocena ta może być przeprowadzona częściej, w szczególności w przypadku istotnej zmiany zakresu działalności lub profilu ryzyka Banku, podmiotu Grupy Kapitałowej lub Grupy Kapitałowej. Przy określaniu kryteriów uznawania danego rodzaju ryzyka za istotne uwzględniany jest wpływ tego ryzyka na działalność Banku i Grupy Kapitałowej. Podczas oceny istotności ryzyka Banku i Grupy Kapitałowej określa się katalog ryzyk istotnych, podlegających monitorowaniu i nieistotnych na poziomie Banku oraz Grupy Kapitałowej. W Grupie Kapitałowej istotne są wszystkie ryzyka określone jako istotne w Banku. Za istotne uznaje się w Banku ryzyko kredytowe niewypłacalności, ryzyko walutowe, ryzyko stopy procentowej, ryzyko płynności, w tym ryzyko finansowania, ryzyko operacyjne, ryzyko biznesowe, ryzyko zmian makroekonomicznych, ryzyko modeli. Podmioty Grupy Kapitałowej mogą uznać za istotne w tych podmiotach inne rodzaje ryzyka niż wymienione powyżej z uwzględnieniem specyfiki i skali swojej działalności oraz rynku, na którym podmiot prowadzi działalność. Dla tych rodzajów ryzyka, Bank weryfikuje istotność ryzyka na poziomie Grupy Kapitałowej. Podmioty Grupy Kapitałowej uczestniczą w ocenie istotności rodzajów ryzyka inicjowanej przez podmiot dominujący i ocenianej na poziomie Grupy Kapitałowej.

Grupa Kapitałowa, w tym Bank zarządza ww. ryzykami z uwzględnieniem aspektów społecznych (w odniesieniu do klientów i produktów im oferowanych oraz pracowników) i środowiskowych (w odniesieniu do działalności związanej z zarządzaniem nieruchomościami). Sposoby zarządzania typami ryzyk związanymi z aspektami społecznymi i środowiskowymi zostały omówione w dalszej części Sprawozdania. Kluczowe ryzyka związane z aspektami społecznymi i środowiskowymi, wynikające z działalności Grupy Kapitałowej, obejmują:

- ryzyko niezgodności produktów z obowiązującymi normami, w tym ryzyko niewłaściwej sprzedaży produktów klientom (misselling),
- ryzyko niewłaściwego oznakowania produktów,
- ryzyko nieuprawnionego dostępu do środków klientów za pomocą bankowości elektronicznej,
- ryzyko nieuprawnionego dostępu do informacji o klientach,
- ryzyko związane ze zlecaniem usług podmiotom zewnętrznym.

Ze względu na specyfikę działalności Grupy Kapitałowej wpływ na środowisko jest marginalny.

### 3.3 PROCES REKLAMACYJNY

Ważnym ogniwem w zarządzaniu ryzykami o charakterze społecznym jest proces reklamacyjny.

#### PROCES REKLAMACYJNY W BANKU

##### *Zgłaszanie reklamacji lub odwołań przez klienta*

Przekazywanie zgłoszeń lub odwołań przez klientów może przyjmować różną formę, w zależności od decyzji klienta:

- 1) pisemną (doręczenie osobiste lub drogą pocztową),
- 2) ustną (do protokołu w ramach kontaktu osobistego podczas wizyty w placówce Banku lub kontaktu telefonicznego z pracownikiem Banku),
- 3) elektroniczną (za pomocą serwisu internetowego bankowości elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej, wskazanych w umowie lub regulaminie produktu).

##### *Proces rozpatrywania reklamacji i odwołań*

Proces reklamacyjny realizowany jest na dwóch liniach:

- pierwsza linia to jednostki rozpatrujące pierwsze wystąpienia klientów stosownie do wykonywanych zadań. Dotyczy zgłoszeń:
  - złożonych przez klienta rynku detalicznego,
  - złożonych przez klienta bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej,
  - przypadków naruszenia tajemnicy bankowej lub ochrony danych osobowych kierowanych przez GIODO
- druga linia to Rzecznik Klienta i działające przy nim Biuro Rzecznika Klienta, które rozpatrują:
  - odwołania klientów od stanowiska pierwszej linii Banku w procesie reklamacyjnym,
  - zgłoszenia dotyczące klientów kierowane przez instytucje:
    - KNF,
    - instytucje zewnętrzne zajmujące się ochroną praw klienta (takie, jak: Bankowy Arbitraż Konsumencki, Sąd Polubowny przy Związku Banków Polskich, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta oraz Rzecznik Finansowy),
  - Indywidualne sprawy, w szczególności, gdy zgłoszenie może mieć negatywny wpływ na wizerunek Banku lub istnieje możliwość eskalacji przez klienta zgłoszenia do organu nadzoru bankowego.

Zgłoszenia lub odwołania rozpatrywane są niezwłocznie, z należytą starannością, rzetelnie, wnikliwie i terminowo. Przy rozpatrywaniu zgłoszeń i odwołań stosuje się dodatkowo Kodeks etyki Banku, Zasady Dobrej Praktyki Bankowej oraz standardy jakości obsługi klientów.

Rozpatrzenie zgłoszenia/odwołania polega w szczególności na:

- dokonaniu analizy i ocenie jego zasadności,
- podjęciu stosownych działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości,
- udzieleniu wyczerpującej odpowiedzi.

Zgodnie z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Bank kieruje się zasadą, iż odpowiedź na reklamacje klientów powinna być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały oraz zawierać:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że zgłoszenie/odwołanie zostało rozpatrzone zgodnie z wolą klienta,
- 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub regulaminu produktowego,
- 3) określenie terminu, w którym uznane przez Bank roszczenie klienta zostanie zrealizowane.

Terminy udzielania odpowiedzi są zgodne z ww. ustawą.

##### *Raportowanie procesu reklamacyjnego*

Proces reklamacyjny jest regularnie monitorowany przez organy Banku. Biuro Relacji z Klientami, we współpracy z Biurem Rzecznika Klienta, przedstawia organom Banku informacje o zgłoszeniach oraz odwołaniach klientów w postaci raportów zawierających dane statystyczne.



#### Analizowanie zgłoszeń/odwołań w celu identyfikacji ewentualnych nieprawidłowości

Dopełnieniem procesu rozpatrywania zgłoszeń i odwołań klientów jest inicjowanie w Banku korzystnych zmian.

Każda jednostka w Banku rozpatrująca wnioski i odwołania klientów

- analizuje zgłoszenia w celu identyfikacji ewentualnych nieprawidłowości, przyczyn i miejsc ich wystąpienia oraz w celu identyfikacji produktów, usług lub działań, których dotyczą te nieprawidłowości,
- podejmuje działania naprawcze.

Jednostka właściwa ze względu na zakres zadań i przedmiot zgłoszenia

- podejmuje działania naprawcze w celu wyeliminowania nieprawidłowości,
- przekazuje do Biura Rzecznika Klienta oraz do jednostki rozpatrującej reklamację informację dotyczącą podjętych działań naprawczych oraz terminu i sposobu ich wdrożenia.

Powyższe podejście do procesu reklamacyjnego sprawia, że pojedyncze zgłoszenia prowadzą do wdrożenia korzystnych rozwiązań dotyczących nie tylko zgłaszającego, ale także innych klientów.

Wdrażanie działań naprawczych jest monitorowane przez Biuro Rzecznika Klienta.

#### PROCES REKLAMACYJNY W POZOSTAŁYCH PODMIOTACH GRUPY KAPITAŁOWEJ

We wszystkich podmiotach zależnych procedury przyjmowania i rozpatrywania reklamacji klientów są wdrożone i realizowane. Procedury te

- zostały określone w formie procedur/przepisów wewnętrznych podmiotów,
- zostały zamieszczone w regulaminach i zawieranych umowach z klientami lub
- wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

Reklamacje rozpatrywane są w sposób rzetelny i obiektywny, z uwzględnieniem wszystkich informacji i dokumentów związanych ze zgłoszonym przez Klienta problemem oraz zgodnie z przepisami prawa i zawartymi umowami.

Większość podmiotów zależnych podlega Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, która szczegółowo reguluje ten proces.

#### WSKAŹNIKI DOTYCZĄCE PROCESU REKLAMACYJNEGO

W 2017 r. do Grupy Kapitałowej wpłynęło łącznie ponad 213 tys. zgłoszeń (w tym ponad 202 tys. do Banku, głównie reklamacji klientów). Spośród wszystkich spraw ponad 60% zostało w całości lub w części uznanych na korzyść klienta.

Tabela 3. Liczba reklamacji w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku (2017)

	GRUPA KAPITAŁOWA	w tym BANK
Liczba zgłoszeń łącznie	213 156	202 041
reklamacje klientów	b.d.	195 394
odwołania klientów	b.d.	5 629
wystąpienia KNF i innych instytucji zewnętrznych w sprawach klientów	b.d.	1 018
Liczba spraw w całości lub w części uznanych na korzyść klienta	128 614 <sup>1</sup>	124 805
udział w łącznej liczbie zgłoszeń/odwołań/wystąpień (%)	61,3 <sup>2</sup>	61,8

Uwagi: <sup>1</sup> Liczba nie uwzględnia Spółki KREDOBANK SA, która rozróżnienie na reklamacje uznane i nieuznane planuje wprowadzić od 2018 r.

<sup>2</sup> Udział liczby spraw uznanych w łącznej liczbie zgłoszeń nie uwzględnia danych dla KREDOBANKU SA.

## 4. ZARZĄDZANIE ETYKĄ

#### KODEKS ETYKI BANKU

Podstawowym dokumentem regulującym kwestie etyki w PKO Banku Polskim SA jest Kodeks etyki. Kodeks etyki Banku jest zbiorem wewnętrznych zasad, norm i wzorców postępowania określających sposób prowadzenia przez Bank działalności biznesowej oraz kształtowania relacji między pracownikami oraz między pracownikami i klientami. Kodeks ten jest uzupełnieniem obowiązującej w Banku kultury organizacyjnej oraz narzędziem wspierającym upowszechnianie i wdrażanie wartości, według których powinni postępować wszyscy pracownicy Banku. Zasady zawarte w Kodeksie

etyki obowiązują wszystkich pracowników Banku, niezależnie od zajmowanego przez nich stanowiska czy pełnionej funkcji.

Kodeks etyki Banku po raz pierwszy został wprowadzony w życie uchwałą Zarządu PKO Banku Polskiego SA z dnia 16 maja 1995 r. Ostatnia aktualizacja miała miejsce w 2017 r.

Kodeks Etyki oraz Regulamin pracy Banku zawierają zapisy dotyczące m.in. przeciwdziałania dyskryminacji ze względu na:

- płeć,
- wiek,
- niepełnosprawność,
- religię i wyznanie,
- rasę,
- pochodzenie etniczne,
- narodowość,
- przekonania polityczne,
- przynależność związkową,
- orientację seksualną,
- zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony,
- zatrudnienie w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy.

Oprócz powyższych zagadnień, o których Bank informuje również na stronie internetowej, Kodeks etyki odnosi się także do takich kwestii, jak:

- uczciwe traktowanie wszystkich dostawców (nie dyskryminowanie i nie faworyzowanie wybranych podmiotów),
- nie wykorzystywanie informacji poufnych do celów prywatnych,
- nie podejmowanie przez pracowników działań, które kolidowałyby z obowiązkami służbowymi,
- prowadzenie przez Bank obiektywnej i rzetelnej polityki informacyjnej,
- zakaz działań lobbingowych,
- przeciwdziałanie praktykom korupcyjnym.

W polityce inwestycyjnej Bank stosuje szereg rozwiązań zapewniających etyczne funkcjonowanie Banku, które wykraczają poza Kodeks etyki. Do najważniejszych należą:

- przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa i rekomendacji KNF,
- wprowadzenie stosownych zmian w przepisach wewnętrznych i w procesie obsługi klientów, zgodnie z wymogami MiFID II,
- zapobieganie występowaniu sytuacji konfliktu interesów.

#### PRZECIWDZIAŁANIE NARUSZENIOM ZASAD ETYKI

W celu identyfikacji i przeciwdziałania naruszeniom zasad etyki zawartych w Kodeksie stosuje się w Banku szereg odrębnych przepisów wewnętrznych, w szczególności:

- Zasady przeciwdziałania mobbingowi (szerzej w Rozdziale 17),
- Zasady zarządzania konfliktami interesów,
- Zasady prowadzenia komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej,
- Zasady zarządzania ryzykiem braku zgodności.

Zgłaszanie i rozpatrywanie skarg, a także opis działań naprawczych określają odrębne przepisy wewnętrzne Banku, dotyczące trybu gromadzenia informacji o przypadkach braku zgodności. Bank prowadził do tej pory rejestr skarg na naruszenie uprawnień pracowniczych (w tym mobbing). W toku rozpatrywania poszczególnych spraw nie były one analizowane pod kątem etyki, a jedynie uprawnień pracowniczych i obowiązujących przepisów, więc nie jest znana liczba naruszeń zasad etyki. Od stycznia 2018 r. rozpoczęto monitoring wpływających skarg pod kątem potencjalnego naruszenia standardów etyki.

Ważnym elementem upowszechniania zachowań etycznych jest budowanie świadomości pracowników o konieczności stosowania się do nich. Treść Kodeksu etyki dostępna jest w specjalnie do tego celu stworzonej zakładce w portalu intranetowym, do którego dostęp mają wszyscy pracownicy Banku.

W 2017 r. moduły dotyczące kwestii etyki zostały uwzględnione w 2 szkoleniach:

1. Certyfikacja z zakresu produktów inwestycyjnych,
2. Szkolenie z zakresu bankowości hipotecznej.

Zachowania niezgodne z regulaminami i przepisami prawa podlegają odpowiednim sankcjom wynikającym z przepisów Kodeksu Pracy oraz Regulaminu Pracy. Kodeks etyki obowiązujący w Banku jest jedną z regulacji wewnętrznych, więc obowiązek jego przestrzegania przez pracowników wynika z Regulaminu pracy. Sankcją za nieprzestrzeganie zasad etyki może być obniżenie premii.

Dążeniem Banku jest podejmowanie współpracy wyłącznie z kontrahentami, którzy przestrzegają w swojej działalności zasad etyki. Zgodnie z zapytaniem ofertowym Banku, dostawcy – przystępując do postępowania zakupowego – deklarują m.in. kierowanie się zasadami etyki (szerzej w podrozdziale 14.1).

#### ZARZĄDZANIE ETYKĄ W POZOSTAŁYCH PODMIOTACH GRUPY KAPITAŁOWEJ

W Grupie Kapitałowej poszczególne podmioty zależne kreują politykę w zakresie etyki dostosowaną do charakteru swojej działalności. Część podmiotów zależnych w realizowaniu polityki zarządzania etyką posługuje się sformalizowanym zbiorem norm i zasad etycznego postępowania w postaci kodeksu etyki. Część podmiotów zależnych nie posiadających kodeksu etyki uwzględnia zagadnienia dotyczące standardów etycznych w dodatkowych regulacjach wewnętrznych. Odnosi się to np. do procedur wewnętrznych służących wypełnianiu prawnego obowiązku działania w najlepiej pojętym interesie klientów oraz realizacji praktyk i procesów zarządzania ryzykiem utraty reputacji czy ryzykiem braku zgodności. Zapisy dotyczące norm etycznego postępowania zawarte są często w Polityce zarządzania ryzykiem braku zgodności.

W podmiotach zależnych posiadających kodeks etyki jest on najczęściej udostępniany w intranecie, do którego dostęp mają wszyscy pracownicy. W części podmiotów zapoznanie pracowników z Kodeksem etyki odbywa się na etapie wdrażania do pracy (szkolenia stanowiskowe). W większości podmiotów zależnych nie ma obowiązku poświadczania znajomości kodeksu etyki przez pracowników.

Zachowania niezgodne z regulaminami i przepisami prawa podlegają odpowiednim sankcjom wynikającym z przepisów Kodeksu Pracy oraz Regulaminu Pracy. Kodeks etyki w podmiotach, w których obowiązuje, jest jedną z regulacji wewnętrznych, więc obowiązek jego przestrzegania przez pracowników wynika z regulaminu pracy.

W niektórych podmiotach zależnych odpowiedzialność za zarządzanie kwestiami etycznymi spoczywa na jednostkach zajmujących się zarządzaniem personelem. Część podmiotów odpowiedzialność za kwestie etyczne przekazuje Zarządowi, Prezesowi. Spotykanym rozwiązaniem jest również delegowanie odpowiedzialności na zespoły odpowiedzialne za *compliance*/zapewnienie zgodności działalności z regulacjami prawnymi.

Zgłaszanie kwestii etycznych i nieprawidłowości w tym zakresie powiązane jest w części podmiotów z polityką zarządzania ryzykiem braku zgodności.

Dbanie o dobór kontrahentów postępujących etycznie dotyczy wszystkich podmiotów zależnych. Tak, jak w przypadku Banku, zgodnie z zapytaniem ofertowym dostawcy – przystępując do postępowania zakupowego – deklarują m.in. kierowanie się zasadami etyki.

Spółki działające w branży ubezpieczeniowej stosują dodatkowe narzędzia komunikujące zasady etyki kontrahentom:

- polityka dystrybucji ubezpieczeń zawiera opis zasad etyki, do których przestrzegania – poza pracownikami biorącymi udział w procesie sprzedaży – zobowiązane są również osoby wykonujące czynności agencyjne;
- w umowach z partnerem biznesowym (tj. Bankiem) znajdują się odniesienia do zasad etyki opisanych w Polityce dystrybucji ubezpieczeń;
- w trakcie szkoleń przekazywane są doradcom informacje o zasadach etycznej sprzedaży, co oznacza informowanie klienta nie tylko o korzyściach, ale również wyłączeniach i ograniczeniach odpowiedzialności.

## OBSZAR ŚRODOWISKOWY

### 5. BEZPOŚREDNIE I POŚREDNIE ODDZIAŁYWANIE NA ŚRODOWISKO

#### SKALA WPŁYWU NA ŚRODOWISKO NATURALNE

Ze względu na charakter działalności gospodarczej bezpośrednie oddziaływanie Banku i Grupy Kapitałowej na środowisko naturalne jest marginalne. W związku z prowadzoną działalnością zarządzania nieruchomościami Fundusz Merkury - fiz an (Fundusz Merkury) zidentyfikował ryzyko zanieczyszczenia środowiska za istotne. Przedmiotem działalności Funduszu Merkury jest lokowanie środków pieniężnych zebranych w drodze niepublicznego proponowania nabycia certyfikatów inwestycyjnych. Fundusz jest zarządzany przez PKO TFI SA i prowadzi działalność inwestycyjną poprzez podmioty zależne, których przedmiotem działalności jest kupno i sprzedaż nieruchomości na rachunek własny oraz zarządzanie nieruchomościami. W ramach zarządzania ww. ryzykiem prowadzone są analizy nieruchomości pod kątem potencjalnych źródeł zanieczyszczenia, weryfikacja najemców pod kątem prowadzonej przez nich działalności i bieżące inspekcje nieruchomości i urządzeń, mogących mieć wpływ na zanieczyszczenie środowiska.

W 2017 r. żaden z podmiotów Grupy Kapitałowej nie prowadził przedsięwzięcia mogącego znacząco oddziaływać na środowisko. W 2017 r. miała natomiast miejsce awaria instalacji grzewczej w jednej z nieruchomości zarządzanej przez Fundusz Merkury. Awaria skutkowałą wyciekami oleju opałowego, pomimo, iż instalacja pieca, jak i cały budynek przechodził wymagane przepisami i dobrymi praktykami przeglądy. Według wstępnej analizy olej opałowy nie przedostał się do gruntu. Zarządca nieruchomości podjął działania naprawcze i zabezpieczające teren. Awaria pieca została naprawiona i pozostałości oleju zostały usunięte. Dodatkowo zlecono audyt środowiskowy i techniczny, który ma na celu niezależnie zweryfikować przyczyny awarii, wskazać działania mające na celu zapobieżenia w przyszłości podobnym zdarzeniom w tej i w innych lokalizacjach.

#### WSKAŹNIKI

Tabela 4. Zużycie energii i wytwarzanie odpadów w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku w 2016 i 2017 r.

	GRUPA KAPITAŁOWA			w tym BANK		
	2016	2017	2017/2016 (zmiana %)	2016	2017	2017/2016 (zmiana %)
Zużycie energii (kotłownie, agregaty i samochody)						
gaz (tys. m <sup>3</sup> )	2 045	1 885	-8	1 821	1 689	-7
olej opałowy (m <sup>3</sup> )	436	413	-5	429	404	-6
węgiel (t)	40	43	8	40	43	8
paliwa (tys. l)	3 871	3 957	2	2 667	2 683	1
energia elektryczna (MWh)	-	-	-	81 113	74 948	-8
Wytwarzane odpady inne niż komunalne (t)	824	894	9	783	850	9

Poza eksploatacją energii elektrycznej, wynikającą z pracy biur/placówek, zużycie nośników energii w Grupie Kapitałowej wiąże się z użytkowaniem kotłowni i agregatów prądotwórczych (zużycie głównie przez Bank) i przejazdów własną flotą samochodową. W 2017 r. zużycie gazu ziemnego zmalało o 8%, co wiąże się ze sprzedażą części nieruchomości ogrzewanych piecami gazowymi. Jednocześnie zmniejszyło się zużycie oleju opałowego (o 5%), pomimo (niewielkiego) przyrostu liczby kotłowni. Wielkość zużycia paliw do pojazdów utrzymała się na stabilnym poziomie. W Banku wzrosło co prawda zużycie oleju napędowego (ON), ale jego wielkość była kilkunastokrotnie mniejsza niż w przypadku benzyny – mniej niekorzystnej dla środowiska, gdyż zawierającej niższe stężenia szkodliwych gazów, niż ON. Zgodnie z zasadami gospodarki samochodowej w Banku możliwość wynajmowania samochodów rozszerzono w 2017 r. na samochody hybrydowe, co będzie sprzyjało poprawie kompozycji zużywanego paliwa.

W Banku zużycie energii elektrycznej uległo w 2017 r. zmniejszeniu o 8%, na co wpłynęła głównie redukcja liczby nieruchomości oraz czynniki pogodowe („chłodne” lato generujące mniejsze zapotrzebowanie na klimatyzowanie pomieszczeń).

Głównym miejscem generowania odpadów innych niż komunalne jest Bank. Wzrost ich wolumenu w 2017 r. wynikał z likwidacji zbędnego wyposażenia, w tym w procesie opróżniania pustostanów i ośrodków wczasowych, modernizacji lub likwidacji oddziałów. Bank powierza zadanie recyklingu lub unieszkodliwienia odpadów innych niż komunalne, specjalistycznym firmom.

W zakresie odpadów komunalnych selektywna zbiórka była prowadzona w czterech spółkach Grupy Kapitałowej. Bank selektywną zbiórkę odpadów prowadzi w części placówek.

W 2017 r. nie toczyły się postępowania administracyjne związane z naruszeniem przepisów ochrony środowiska wobec żadnego z podmiotów Grupy Kapitałowej (w tym Banku).

Umowy z kontrahentami podmiotów Grupy Kapitałowej (w tym Banku) nie zawierają wprost klauzuli odnoszącej się do poszanowania środowiska naturalnego. Jednakże zgodnie z zapytaniem ofertowym każdego podmiotu Grupy Kapitałowej, przystępując do postępowania zakupowego dostawcy oświadczają, m.in., że „... dbają o środowisko naturalne i jego zasoby, w tym przestrzegają prawa w tym zakresie i mają jasno określone i spisane cele dotyczące minimalizacji negatywnego wpływu na środowisko oraz monitorują postępy w ich realizacji”.

Jedna spółka wynajmuje powierzchnie w budynku, który uzyskał certyfikat BREEAM.

#### PROGRAM OPTYMALIZOWANIA ZUŻYCIA ENERGII W BANKU

Bank nie posiada formalnej polityki oszczędzania energii lub np. Systemu ISO 5001 w zakresie systemu zarządzania energią. Jednakże prowadzone są w Banku działania w kierunku optymalizacji zużycia energii przy jednoczesnej polityce optymalizacji kosztów.

W 2017 r. w Banku wykonano audyt efektywności energetycznej przedsiębiorstwa (zgodnie z ustawą o efektywności energetycznej), na podstawie którego określono obszary o największym potencjale energooszczędnym i plan działania.

- 1) W zakresie energii elektrycznej główne cele tych działań obejmują:
  - modernizację dużych instalacji chłodniczych: pierwsze inwestycje zrealizowane w 2017 r., kolejne planowane na 2018 r.;
  - modernizację oświetlenia: oświetlenie LED wprowadzono do standardu; planowana jest stopniowa wymiana oświetlenia z opraw świetlówkowych na LEDowe w największych nieruchomościach po uwzględnieniu rachunku ekonomicznego oraz sukcesywna wymiana w oddziałach zgodnie z planami modernizacyjnymi;
  - analizę i modernizację innych instalacji infrastruktury technicznej obiektów, np. elektrycznych nawilżaczy powietrza dla central wentylacyjnych;
  - dalszą optymalizację projektową przy modernizacjach i inwestycjach.
- 2) W zakresie pozostałych nośników energii (gaz, energia cieplna, olej opałowy i olej napędowy) główne cele tych działań obejmują:
  - analizę możliwości i ewentualną realizację zmiany zasilania pieców centralnego ogrzewania z oleju opałowego na gaz – czystsze i tańsze źródło energii cieplnej (w 2018 r. planowane wykonanie szczegółowej analizy techniczno-finansowej dla poszczególnych lokalizacji);
  - wystandaryzowanie nastaw temperatury ciepłej wody w celu ograniczenia „przegrzewania” ciepłej wody użytkowej;
  - modernizację infrastruktury instalacji centralnego ogrzewania zasilanych energią cieplną od dostawców zewnętrznych, np. przez modernizację wymienników, automatyki sterującej itp. z uwzględnieniem rachunku ekonomicznego;
  - inne modernizacje zgodnie z planami modernizacyjnymi dotyczące całej infrastruktury obiektów;
  - finalizacja analiz dotyczących wprowadzenia do floty Banku samochodów hybrydowych (pierwsze samochody o napędzie hybrydowym są już w użytkowaniu Banku);
  - wprowadzenie dla pracowników szkoleń z eko jazdy, wpływającej na zmniejszenie zużywanego paliwa.

Istotnym elementem strategii oszczędzania energii w Banku jest prowadzenie racjonalizacji stanu posiadania zasobów lokalowych i powierzchni biurowej.

Z racji charakteru działalności biznesowej Banku (duże rozproszenie małych nieruchomości) oraz przyjętej zasady, że działania oszczędnościowe mają mieć też sens ekonomiczny (uwzględniający cykl życia obiektu), optymalizowanie zużycia energii jest procesem, który Bank stara się prowadzić równoległe z innymi procesami np. planowanymi inwestycjami.

Większość podmiotów zależnych zlokalizowanych na terenie Polski korzysta z nieruchomości Banku, więc działania Banku w kierunku optymalizacji zużycia energii dotyczą po części powierzchni biurowych zajmowanych przez te podmioty.

#### PROGRAM OPTYMALIZACJI WYDRUKÓW I REDUKCJI ZUŻYCIA PAPIERU

„Optymalizacja procesów – „szybciej i bez papieru” wpisana jest w Strategię Banku. W 2017 r. rozpoczęto realizację projektu SMARTOP dotyczącego digitalizacji procesów sprzedażowych i obsługowych. Projekt realizowany jest w trzech strumieniach prac:

1. Paperless,
2. Kanały,
3. Automatyzacja/robotyka.

Cele projektu SMARTOP obejmują:

- przygotowanie infrastruktury IT pod digitalizację oraz automatyzację procesów sprzedażowych i obsługowych;
- wdrożenie rozwiązań umożliwiających wyeliminowanie z procesów dokumentów papierowych;
- wzmocnienie roli kanałów zdalnych w zakresie obsługi procesów posprzedażowych oraz ujednoczenie obsługi klienta we wszystkich kanałach;
- robotyzacja (implementacja w pełni samodzielnego oprogramowania do realizacji procesów sprzedażowych i obsługowych bez udziału pracownika), automatyzacja (całkowite lub częściowe ograniczenie roli pracownika w realizacji procesów) i standaryzacja (optymalizacja długości czasu trwania realizacji procesu) wybranych procesów obsługowych.

Działania zrealizowane w 2017 r. objęły m.in.:

- rezygnację z części korespondencji papierowej do klienta, a także zastąpienie jej komunikacją w formie sms;
- zachęcanie klientów do przejścia z wyciągów papierowych na elektroniczne;
- łączenie komunikacji do dwóch kredytobiorców w jednej kopercie (jeśli dozwolone prawnie i akceptowalne biznesowo);
- połączenie na jednym dokumencie dyspozycji i potwierdzenia dla transakcji wpłaty i wypłaty;
- ograniczenie konieczności drukowania raportów w procesie obrotu gotówkowego.

W wyniku wszystkich zrealizowanych w Banku działań (w tym w projekcie SMARTOP) nastąpił spadek zużycia papieru w oddziałach o 37,4 tys. ryz papieru tj. o 7%.

## 6. ROZSZERZONA ODPOWIEDZIALNOŚĆ ŚRODOWISKOWA: PRODUKTY I USŁUGI

Rozszerzona odpowiedzialność środowiskowa Grupy Kapitałowej, w tym Banku zawiera się głównie w polityce finansowania działalności podmiotów gospodarczych i publicznych.

Spółeczna odpowiedzialność, w tym odpowiedzialność za środowisko, jest elementem działalności Banku. Bank od lat podejmuje inicjatywy służące dbałości o środowisko. Dotyczy to kilku obszarów działania:

1. Bank wraz z innymi podmiotami Grupy Kapitałowej wspiera rozwój gospodarki przez finansowanie klientów indywidualnych i przedsiębiorstw, w tym zwłaszcza inwestycji w nowe technologie, modernizowanie linii technologicznych, energooszczędne przedsięwzięcia.
2. Bank wpływa na postawy klientów uczestnicząc w finansowaniu projektów proekologicznych, w tym budowy spalarni śmieci, oczyszczalni ścieków, systemów wytwarzania energii elektrycznej przy wykorzystaniu nowoczesnych, proekologicznych technologii.
3. Od wielu lat Bank aktywnie angażuje się we współpracę z jednostkami samorządu terytorialnego (JST), w tym poprzez finansowanie projektów lokalnych jednostek samorządu terytorialnego oraz podmiotów powiązanych z tymi jednostkami z zakresu ochrony środowiska czy modernizacji prośrodowiskowej obiektów użyteczności publicznej.
4. Zagadnienia związane z wpływem na środowisko w produktach kredytowych oferowanych przez Bank przedsiębiorstwom są uwzględniane w ocenie przedsiębiorstwa i transakcji. Ocena taka jest przeprowadzana w przypadku wszystkich transakcji związanych z finansowaniem projektów inwestycyjnych.

5. W przypadku finansowania specjalistycznego Bank, w ramach oceny przedsięwzięcia inwestycyjnego, analizuje oddziaływanie projektu na środowisko, w tym w szczególności:
  - posiadanie wszystkich pozwoleń administracyjnych w zakresie ochrony środowiska wynikających z obowiązującego prawa (np. decyzja o środowiskowych uwarunkowaniach, pozwolenie wodnoprawne, pozwolenie na wytworzenie odpadów, pozwolenie zintegrowane dotyczące instalacji mogących powodować znaczne zanieczyszczenie poszczególnych elementów przyrodniczych albo środowiska jako całości, pozwolenie na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza);
  - uwarunkowania geograficzno-środowiskowe na obszarze oddziaływania przedsięwzięcia (np. lokalizacja przedsięwzięcia, obecność wysypisk odpadów i oczyszczalni ścieków, aspekty ekologiczne i społecznościowe).
6. W procesie analizy wycen nieruchomości stanowiących zabezpieczenie swoich wierzytelności Bank zwraca uwagę na to, czy operat szacunkowy zawiera opis czynników środowiskowych mających wpływ na wartość nieruchomości, w tym rodzaj i stopień zanieczyszczenia środowiska, występowanie na nieruchomości lub w jej bezpośrednim sąsiedztwie szkodliwych substancji (np. benzyny, oleju, rozpuszczalników, farb).
7. Na etapie realizacji projektów inwestycyjnych Bank monitoruje jej przebieg m.in. z wykorzystaniem niezależnego doradcy technicznego (NDT). W swoich raportach, NDT ocenia spełnienie warunków wszystkich wymaganych pozwoleń, zwłaszcza w zakresie ochrony środowiska.

W celu lepszego zarządzania ryzykiem środowiskowym Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej zintegrowały je w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym.

W Banku według stanu na 31 grudnia 2017 r. udział inwestycji związanych z ochroną środowiska w łącznej wielkości finansowania sektora podmiotów gospodarczych i publicznych (uwzględniającej kredyty i dłużne papiery wartościowe) wyniósł 0,9%. Lista obszarów uwzględnionych we wskaźniku obejmuje:

- wytworzenie energii ze źródeł odnawialnych;
- odprowadzanie i oczyszczanie ścieków;
- działalność związana ze zbieraniem, przetwarzaniem i unieszkodliwianiem odpadów oraz odzyskiem surowców;
- działalność związana z rekultywacją i pozostała działalność usługowa związana z gospodarką odpadami.

Dodatkowo, część projektów proekologicznych zawiera się w portfelu JST<sup>10</sup>. Według stanu na 31 grudnia 2017 r. udział JST w łącznej wielkości finansowania podmiotów gospodarczych i publicznych (uwzględniającej kredyty i dłużne papiery wartościowe) wyniósł 11,4% (10,1% dla Grupy Kapitałowej). Jednocześnie zaangażowanie Banku w kredytowanie sektora wydobywczego stopniowo maleje: na koniec 2017 r. jego udział w portfelu kredytowym podmiotów gospodarczych i publicznych wyniósł 1,9% wobec 2,3% na koniec 2016 r.

## UDZIAŁ W FUNDUSZU MARGUERITE

W 2017 r. PKO Bank Polski SA kontynuował udział w przedsięwzięciu The 2020 European Fund for Energy, Climate Change and Infrastructure („Fundusz Marguerite”). Udział Banku w kapitale funduszu wynosi 14%. Fundusz Marguerite jest pierwszym w historii Unii Europejskiej przykładem paneuropejskiego modelu finansowania projektów infrastrukturalnych, zwłaszcza w obszarze infrastruktury drogowej, energetycznej i związanej ze źródłami energii odnawialnej. Od początku istnienia (tj. 2009 r.), przy udziale Funduszu Marguerite zrealizowano w Polsce projekty infrastrukturalne warte blisko 2 mld PLN oraz przeprowadzono ważne inwestycje na terenie krajów Unii Europejskiej, np.:

- budowa instalacji termicznego przetwarzania odpadów komunalnych w Poznaniu (uznana za największy projekt zrealizowany dotychczas w Polsce w formule Partnerstwa Publiczno-Prywatnego);
- budowa farm wiatrowych w Kukini i Tychowie;
- budowa terminala lotniczego w Zagrzebiu;
- przejęcie udziałów w spółce Latvia Gas, co pozwoliło oddzielić od aktywów dystrybucyjnych, aktywa przesyłowe gazu kontrolowane wcześniej przez Gazprom i umożliwiło budowę gazociągu transgranicznego Polska-Litwa, przyczyniając się do zwiększenia bezpieczeństwa energetycznego.

<sup>10</sup> Wydzielenie projektów proekologicznych z portfela JST byłoby zbyt pracochłonne.

## OBSZAR SPOŁECZNY

### 7. BEZPIECZEŃSTWO PRODUKTÓW I KLIENTÓW

PKO Bank Polski SA i Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA w zakresie oferowanych produktów prowadzą politykę, która ma zapewnić:

1. Zgodność produktów z obowiązującymi przepisami.
2. Właściwe ich oznakowanie.
3. Bezpieczeństwo klientów w procesie ich wykorzystywania.

Zakres powyższej polityki obejmuje w Banku i Grupie Kapitałowej zarówno etap formułowania oferty produktu, jego prezentacji klientowi, nabycia (tj. podpisania umowy), jak też etap korzystania z produktu przez klienta.

Zasady i mechanizmy prowadzenia polityki zgodności i właściwego oznakowania produktów w Banku obowiązują w całej Grupie Kapitałowej.

#### 7.1 ZGODNOŚĆ PRODUKTÓW Z OBOWIĄZUJĄCYMI NORMAMI

Bank i Grupa Kapitałowa dokładają wszelkich starań, by wszystkie oferowane produkty spełniały wymogi określone w przepisach prawa, a także przepisach wewnętrznych i przyjętych standardach rynkowych. Wysiłki te koncentrują się na zapewnieniu, by

- oferowane produkty były adekwatne do potrzeb klientów, do których są kierowane,
- sposób i forma proponowania nabycia produktów były adekwatne do ich charakteru,
- przed zawarciem umowy, w sposób przystępny dla przeciętnego odbiorcy udzielono klientom rzetelnej, przejrzystej i wyczerpującej informacji o produkcie, w szczególności jego charakterze, konstrukcji, warunkach realizacji umowy, korzyściach i ryzykach oraz opłatach, prowizjach i innych kosztach związanych z zawarciem, wykonaniem i ewentualnie wcześniejszym rozwiązaniem umowy.

Powyższe zasady dotyczą nie tylko Banku i pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej, ale także przedsiębiorstw, którym Bank powierzył wykonanie określonych czynności.

#### *Zarządzanie ryzykiem niewłaściwej sprzedaży produktów klientom (misselling)*

Przykładem troski o zapewnienie zgodności produktów z obowiązującymi przepisami jest eliminowanie ryzyka niewłaściwej sprzedaży (misselling), realizowane na etapie tworzenia i wdrażania produktu, a następnie na etapie oferowania produktu klientom. Zgodnie ze stosowanymi w Banku zasadami tworzenia i wdrażania produktów do oferty Banku, każdy produkt wprowadzany do oferty podlega analizie pod kątem generowanych przez niego ryzyk oraz identyfikacji grup klientów docelowych dla danego produktu. PKO Bank Polski SA identyfikuje także grupę klientów, którym Bank nie powinien proponować nabycia danego produktu ze względu na ryzyko niewłaściwej sprzedaży, niedostosowania produktu do potrzeb klienta albo z innych przyczyn (tzw. antygrupa). W takim przypadku Bank każdorazowo wdraża działania, w tym rozwiązania systemowe ograniczające ryzyko niewłaściwej sprzedaży. Kolejny etap eliminowania ryzyka niewłaściwej sprzedaży przypada na bezpośredni kontakt z klientem. Przed przedstawieniem oferty produktowej danemu klientowi Bank dokonuje oceny potrzeb klienta w kontekście danego produktu, aby nie wystąpiło ryzyko missellingu (np. sprzedaż ubezpieczenia od utraty pracy w powiązaniu z pożyczką gotówkową, klientowi, który pobiera emeryturę). Dodatkowo Bank każdorazowo udziela klientom wiarygodnej i wyczerpującej informacji tak, by mogli dokonać świadomego wyboru określonego produktu. Bank zapoznaje klientów z korzyściami, jak i ryzykiem wynikającym z zakupu poszczególnych produktów.

Wszelkie nieprawidłowości zgłaszane przez klientów Banku, w szczególności w postaci reklamacji Bank niezwłocznie rozpatruje i zaleźnie od ustaleń, podejmuje działania mające na celu ich usunięcie, zapobieżenie ich wystąpieniu w przyszłości oraz podniesienie jakości obsługi (szerzej w podrozdziale 3.3).

Ryzykiem niewłaściwej sprzedaży produktów klientom zarządzają również następujące podmioty zależne: PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA, PKO Bank Hipoteczny SA oraz Grupa PKO BP Finat sp. z o.o.



## POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNE

W Grupie Kapitałowej w 2017 r. prowadzone były 4 postępowania administracyjne przed UOKiK w zakresie zgodności produktów Grupy Kapitałowej z obowiązującymi przepisami. Wszystkie dotyczyły Banku.

**Tabela 5. Postępowania administracyjne odnoszące się do zasady zgodności produktów Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA, w tym PKO Banku Polskiego SA z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.<sup>11</sup>**

Opis postępowania administracyjnego toczącego się lub zakończonego w 2017 r.	Status
<b>BANK</b>	
<p>1. Postępowanie wszczęte przez Prezesa UOKiK z urzędu w sprawie stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez informowanie o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych oraz niezamieszczanie w wiadomościach przesłanych do konsumentów umownej podstawy prawnej oraz okoliczności faktycznych uzasadniających zmianę (regulaminów oraz taryf prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych) dotyczących produktów Banku, tj.: rachunków bankowych, kart debetowych, kart kredytowych, kart płatniczych, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy.</p>	<p>Postępowanie w toku.</p> <p>Bank ustosunkował się do zarzutów Prezesa UOKiK oraz złożył wnioski o wydanie decyzji zobowiązującej, wraz z propozycjami działań zmierzających do zakończenia naruszenia i usunięcia jego skutków. Prezes UOKiK poinformował, że na obecnym etapie postępowania nie przewiduje uwzględnienia propozycji zobowiązań Banku i jednocześnie wskazał, że wydana w międzyczasie decyzja przeciwko Credit Agricole Bank Polska S.A. w analogicznej sprawie powinna być wskazówką dla PKO Bank Polski SA w zakresie m.in. sposobu usunięcia skutków praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, formy przysporzenia konsumenckiego, czy też stanowiska Prezesa UOKiK związanego z trwałym nośnikiem informacji w ramach bankowości elektronicznej. Prezes UOKiK zapowiedział decyzję administracyjną kończącą postępowanie.</p>
<p>2. Postępowanie wszczęte przez Prezesa UOKiK z urzędu w sprawie stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie przez Bank we wzorcach umów, aneksach do umów kredytów i pożyczek hipotecznych waloryzowanych / indeksowanych / denominowanych do walut obcych i załącznikach do nich, postanowień umownych, które mogą zostać uznane za niedozwolone w kontekście art. 385 § 1 Kodeksu cywilnego.</p>	<p>Postępowanie w toku.</p> <p>Bank ustosunkował się do zarzutów Prezesa UOKiK, a także złożył wnioski o przeprowadzenie dowodu z dokumentu wskazującego na stabilność relacji kursów walut CHF, EUR oraz USD stosowanych przez Bank do kursu ogłaszanego przez NBP w analizowanym okresie, tj. 3.01.2011 r.-31.07.2017 r. Na wezwanie Prezesa UOKiK PKO BP SA uzupełnił informację podając datę dzienną, od której wyszczególnione postanowienia umowne załącznika do aneksu są stosowane przez Bank we wzorcach umów, aneksach do umów kredytów i pożyczek hipotecznych waloryzowanych / indeksowanych / denominowanych do walut obcych. Prezes UOKiK przedłużył termin zakończenia postępowania do dnia 31.03.2018 r.</p>
<p>3. Postępowanie wszczęte przez Prezesa UOKiK z urzędu w sprawie stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez uzależnienie zwolnienia konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej od dokonania rozliczenia operacji bezgotówkowych kartą, w sytuacji gdy dokonanie rozliczenia tych operacji nie zależy od konsumenta, lecz otrzymania przez Bank od agenta rozliczeniowego rozliczenia operacji.</p>	<p>Postępowanie zakończone.</p> <p>Bank złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej wraz z propozycjami działań zmierzających do zakończenia naruszenia i usunięcia jego skutków. Prezes UOKiK przychylił się do wniosku i wydał wobec Banku decyzję zobowiązującą. Bank został zobowiązany do złożenia Prezesowi UOKiK informacji o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie w terminie 18 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, tj. od dnia 22.12.2017 r.</p>

<sup>11</sup> Nie dotyczy spraw toczących się przed sądami powszechnymi oraz postępowań wyjaśniających, gdyż wykraczają poza zakres postępowań administracyjnych.

Opis postępowania administracyjnego toczącego się lub zakończonego w 2017 r.	Status
<p>4. Postępowanie wszczęte przez Prezesa UOKiK z urzędu w sprawie stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez ustalanie rat kapitałowo-odsetkowych zabezpieczonych hipotecznie kredytów oraz pożyczek denominowanych do walut obcych oraz pobieranie tych rat od konsumentów w wysokości przewyższającej poziom kosztu obsługi ekspozycji kredytowej, prezentowanej konsumentowi przy założeniu, że dochodzi do wzrostu złotowej wartości kapitału ekspozycji kredytowej na skutek aprecjacji waluty obcej w stosunku do złotego, który to poziom przedstawiany był konsumentom przy zawieraniu umów kredytów/pożyczek, jako element informacji o ryzyku walutowym oraz określany był jako poziom potencjalnego wzrostu, co wynika z pierwotnego (występującego przy zawarciu umowy) przerzucenia na konsumenta możliwego ryzyka walutowego, co jednocześnie może naruszać dobre obyczaje a przez to zniekształcać zachowania rynkowe kredytobiorców ww. kredytów oraz pożyczek poprzez zmuszenie konsumentów do spłaty rat kredytów w nieuzasadnionej wysokości jak również poprzez faktyczne uniemożliwienie im wcześniejszej spłaty, przewalutowania kredytów/pożyczek, jak również wypowiedzenia umów opisanych kredytów/pożyczek hipotecznych, z uwagi na waloryzację zobowiązań kredytobiorców do wysokości przewyższającej poziom potencjalnego wzrostu kosztów ekspozycji kredytowej, który prezentowany był przy zawieraniu umowy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz jednocześnie godzić w zbiorowe interesy konsumentów.</p>	<p>Postępowanie w toku.</p> <p>Bank ustosunkował się do zarzutów Prezesa UOKiK, wnosząc o umorzenie postępowania z uwagi na wszczęcie postępowania po upływie terminu zawitego lub (alternatywnie) z uwagi na bezprzedmiotowość postępowania wobec braku występowania zarzucanej Bankowi praktyki albo (w przypadku braku umorzenia postępowania) o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego lub osoby prawnej (jednostki naukowej) na okoliczności wskazane w odpowiedzi Banku.</p>
<p><b>POZOSTALE PODMIOTY GRUPY KAPITAŁOWEJ</b></p>	
<p>Brak postępowań</p>	

## 7.2 WŁAŚCIWE OZNAKOWANIE PRODUKTÓW

Oznakowanie produktów bankowych i inwestycyjnych sprowadza się do dostarczenia klientowi informacji na ich temat. Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA, w tym PKO Bank Polski SA w procesie zarządzania ryzykiem niewłaściwego oznakowania produktów zapewniają klientom dostęp do wszelkich istotnych informacji o oferowanych produktach, szczególnie na etapie przedkontraktowym.

Zakres przekazywanych informacji o produktach wyznaczają obowiązujące przepisy prawa i rekomendacje Komisji Nadzoru Finansowego. Ogólną zasadą jest, iż najwyższy poziom ochrony przysługuje klientom detalicznym – konsumentom. Informacje te są sformułowane w taki sposób, aby były zrozumiałe dla tzw. „przeciętnego konsumenta”, czyli – zgodnie z Ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego. Natomiast klientom instytucjonalnym np. instytucjom finansowym – z uwagi na fakt, iż podmioty te są profesjonalnymi odbiorcami produktów i usług finansowych – zakres przekazywanych informacji jest węższy.

Bank realizuje ustawowe obowiązki informacyjne

- a) w odniesieniu do produktów depozytowych m.in. poprzez:
- informowanie klientów o zasadach systemu gwarantowania wkładów,
  - informowanie klientów o możliwości złożenia dyspozycji na wypadek śmierci,

- przypominanie klientom o posiadanych w Banku rachunkach, na których brak jest operacji od 10 lat – w takiej sytuacji Bank przekazuje odpowiednią informację nie później niż na 6 miesięcy przed upływem 10-letniego okresu, w którym na rachunku nie było żadnych operacji ze wskazaniem, że w przypadku braku dalszej aktywności umowa ulegnie rozwiązaniu,
  - udostępnianie wzorców umownych przed zawarciem umowy oraz w trakcie trwania umowy, na każde żądanie konsumenta.
- b) w odniesieniu do produktów inwestycyjnych m.in. poprzez:
- przekazywanie klientom wymaganych informacji wynikających z Regulacji MiFID (m.in. w formie Broszury Informacyjnej o Wymogach MiFID dla klientów Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego Spółka Akcyjna),
  - przekazywanie klientom przed zawarciem umowy/transakcji „Dokumentów Zawierających Kluczowe Informacje” (tzw. „KID” - Key Information Document), zgodnie z wymogami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje dotyczące detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (powszechnie określanym jako „PRIIP”),
  - udostępnianie wzorców umownych przed zawarciem umowy oraz w trakcie trwania umowy, na każde żądanie konsumenta.
- c) w odniesieniu do produktów kredytowych (wymogi ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami), m.in. poprzez:
- przekazywanie konsumentom na etapie przedkontraktowym formularza informacyjnego oraz spersonalizowanego projektu umowy kredytu, a w przypadku ubiegania się o kredyt hipoteczny – również decyzji kredytowej,
  - udostępnianie konsumentom w każdym czasie informacji ogólnych dotyczących umowy o kredyt hipoteczny,
  - informowanie konsumenta, który opóźnia się ze spłatą zobowiązania z tytułu udzielonego kredytu, o możliwości złożenia wniosku o restrukturyzację zadłużenia.
- d) w odniesieniu do produktów ubezpieczeniowych (wymogi ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz Rekomendacji KNF dotyczących dobrych praktyk w zakresie *bancassurance*), m.in. poprzez:
- okazywanie klientom przy pierwszej czynności należącej do zakresu działalności agencyjnej oraz na każde żądanie, dokumentu pełnomocnictwa, a w przypadku osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne – dokumentu upoważniającego do działania w imieniu agenta ubezpieczeniowego,
  - powiadamianie klientów, czy działa na rzecz jednego, czy wielu zakładów ubezpieczeń,
  - informowanie klientów o wpisie do rejestru pośredników ubezpieczeniowych i sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru oraz o posiadanych akcjach albo udziałach zakładu ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników,
  - zapewnianie klientom informacji o postanowieniach umownych dotyczących jego praw i obowiązków związanych z udzielaniem ochrony ubezpieczeniowej, w tym przekazanie karty informacyjnej o produkcie ubezpieczeniowym.

Zasady właściwego oznakowania produktów dotyczą również przekazu reklamowego. Bank prowadzi działalność marketingową, dążąc w szczególności do wsparcia działań sprzedażowych, wzmocnienia marki oraz kształtowania swojego pozytywnego i spójnego wizerunku. Przykłada szczególną wagę do tego, aby przekazywane komunikaty były formułowane w sposób rzetelny i nie wprowadzały ich odbiorców w błąd. Zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami, przekaz reklamowy powinien w sposób jasny wskazywać, jakiego produktu lub usługi dotyczy i powinien cechować się poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa (np. ustawy o kredycie konsumenckim w zakresie reklamy tego rodzaju kredytów). Materiały o charakterze marketingowym dodatkowo uwzględniają standardy rynkowe i oczekiwania Komisji Nadzoru Finansowego wyrażone m. in. w wydanych przez KNF Zasadach reklamowania usług bankowych.

### 7.3 BEZPIECZEŃSTWO KLIENTÓW W PROCESIE KORZYSTANIA Z PRODUKTÓW

Jednym z priorytetów PKO Banku Polskiego SA jest wyznaczenie najwyższych standardów bezpieczeństwa. Bezpieczeństwo klientów w procesie korzystania z produktów Banku i Grupy Kapitałowej obejmuje przede wszystkim

bezpieczeństwo środków klientów, ale także bezpieczeństwo fizyczne klientów. Kwestię bezpieczeństwa reguluje Polityka bezpieczeństwa oraz – szczegółowo – przepisy dotyczące konkretnych obszarów bezpieczeństwa, tj.:

- ochrony osób i mienia,
- bezpieczeństwa systemu informatycznego,
- zarządzania incydentami bezpieczeństwa.

## BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW

Działania Banku i odpowiednich podmiotów Grupy Kapitałowej związane z zapewnieniem bezpieczeństwa środków klientów dotyczą zarówno zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych środków, jak też środków inwestowanych za pomocą oferowanych produktów. Realizowane inicjatywy w zakresie zapewnienia stabilnej i bezpiecznej infrastruktury teleinformatycznej pozwoliły osiągnąć w 2017 r. bardzo wysokie wskaźniki niezawodności działania aplikacji infrastruktury informatycznej.

### *Bezpieczeństwo środków inwestowanych*

Bank dokłada wszelkiej staranności, aby oferowane klientom produkty nie generowały ryzyka utraty środków. Ma to szczególne znaczenie w przypadku produktów inwestycyjnych. Dlatego też Bank w ramach obowiązków nałożonych przez Dyrektywę MiFID, informuje klientów przed dokonaniem transakcji na instrumentach finansowych, czy dany produkt jest dla nich odpowiedni.

### *Bezpieczeństwo powierzonych depozytów*

W odniesieniu do produktów depozytowych podstawowym mechanizmem gwarantującym bezpieczeństwo powierzonych przez klientów środków jest stabilność wyniku finansowego Banku i pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej. Dodatkowym mechanizmem jest uczestnictwo Banku w obowiązkowym systemie gwarantowania wkładów, funkcjonującym na podstawie Ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.

Bezpieczeństwo środków klientów gwarantują w Banku także rozwiązania proceduralne zapewniające prawidłową identyfikację klienta w każdym przypadku realizowania jego dyspozycji.

### *Zarządzanie ryzykiem nieuprawnionego dostępu do środków klientów za pomocą bankowości elektronicznej*

Najistotniejszym identyfikowanym przez PKO Bank Polski SA oraz PKO TFI SA zagrożeniem dla bezpieczeństwa klientów korzystających z produktów Grupy Kapitałowej są potencjalne przestępcze działania osób trzecich, wymierzone w klientów korzystających z elektronicznych kanałów dostępu do usług bankowych i inwestycyjnych.

Po pierwsze, w Banku stosowane są najnowsze rozwiązania bezpieczeństwa teleinformatycznego gwarantujące bezpieczny dostęp do posiadanych przez klientów środków, a Bank stale podnosi jakość zabezpieczenia systemów IT, w szczególności w zakresie aplikacji wykorzystywanych przez klientów Banku. Dotyczy to m.in. aktywnego zwalczania stron phishingowych podszywających się pod serwisy Banku, śledzenia rozwoju złośliwego oprogramowania atakującego klientów Banku, rozwoju mechanizmów detekcji zainfekowanych komputerów klientów oraz doskonalenia reguł i rozszerzania zakresu prowadzonego monitoringu transakcji elektronicznych.

Po drugie, Bank przywiązuje bardzo dużą wagę do informowania i podnoszenia świadomości klientów w zakresie bezpiecznego korzystania z usług bankowości elektronicznej, a także z kart płatniczych, gdyż bezpieczeństwo w tym zakresie uzależnione jest w znacznej mierze od działań użytkownika. Działania te obejmują w szczególności

- masowe kampanie edukacyjne np. poprzez inicjowanie tekstów na temat bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej (magazyn Bankomania dystrybuowany w wersji papierowej w ponad 1200 oddziałach i agencjach (tj. w blisko 2/3), portal edukacyjny [www.bankomania.pkobp.pl](http://www.bankomania.pkobp.pl)),
- bieżące przekazywanie odpowiedzi i wyjaśnień na zapytania klientów (e-mail, media społecznościowe),
- bieżące przekazywanie poprzez środki masowego przekazu stanowiska Banku dotyczącego fałszywych e-maili, zawierających elementy edukacyjne,
- bieżące reagowanie na inne sygnały dotyczące zagrożeń,
- publikowanie na stronach internetowych Banku, w serwisie transakcyjnym i dystrybuowane do klientów drogą mailową informacje na temat bezpiecznego logowania i zasad korzystania z bankowości elektronicznej.

Od 2016 r. Bank realizuje autorski program Cyberstrażnik, poprzez który monitoruje internet w poszukiwaniu treści ujawniających dane osobowe i ostrzega internautów przed upublicznianiem ich w sieci. Przekaz akcji do końca 2017 r. dotarł do ok. 4 mln użytkowników internetu.

Bank, jako pierwszy w Europie, rozpoczął współpracę z firmą Microsoft, której celem jest podnoszenie poziomu bezpieczeństwa poprzez wymianę informacji dotyczących potencjalnych zagrożeń. Porozumienie ułatwia szybszą i bardziej skuteczną reakcję na niebezpieczne zdarzenia pojawiające się w sieci. Współpraca była kontynuowana w 2017 r.

Dodatkowo przedstawiciele Banku angażują się w prace realizowane w ramach Bankowego Centrum Cyberbezpieczeństwa (BCC), działającego w ramach Związku Banków Polskich. Celem BCC jest realizacja kompleksowych i długofalowych działań na kilku poziomach: wewnątrzsektorowym, międzysektorowym (m.in. współpraca z instytucjami z sektora telekomunikacji), ogólnokrajowym (współpraca z administracją państwową, organami ścigania) i międzynarodowym, zmierzających do zwiększenia poziomu bezpieczeństwa bankowości mobilnej i elektronicznej oraz przygotowanie narzędzi (struktury, procedury, mechanizmy wymiany informacji) umożliwiających zarządzanie sytuacją kryzysową (np. w przypadku zmasowanego ataku cyberprzestępców na sektor bankowy).

#### BEZPIECZEŃSTWO FIZYCZNE KLIENTÓW

Postulat zapewnienia klientom w placówkach najwyższej jakości obsługi bezpośredniej Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej spełniają m.in. poprzez zapewnienie właściwych standardów komfortu i bezpieczeństwa. W placówkach podmiotów Grupy Kapitałowej prowadzących działalność detaliczną, w tym w Banku stosowane są najnowocześniejsze rozwiązania techniczne w zakresie bezpieczeństwa fizycznego klientów i ich środków finansowych, w tym ochrona fizyczna i monitoring.

W Banku prowadzone są szkolenia pracowników oddziałów i agencji pt. „Przeciwdziałanie napadom i postępowanie w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa”.

W trosce o bezpieczeństwo klientów i pracowników, w ramach szkolenia BHP, wprowadzono w Banku obowiązkowy kurs z pierwszej pomocy przedmedycznej. W samym tylko 2017 r. przeszkolonych zostało 3778 pracowników Banku, w tym 2041 pracowników oddziałów (tj. 15% ogółu pracujących w oddziałach).

### 7.4 BADANIE SATYSFAKЦИИ KLIENTA

W procesie dialogu z klientami dotyczącego m.in. oferowanych produktów prowadzone są w Banku badania satysfakcji klienta w podziale na 2 główne segmenty: klienta detalicznego i klienta korporacyjnego. Większość podmiotów Grupy Kapitałowej nie prowadzi badań satysfakcji klientów, gdyż nie posiada własnej sieci sprzedaży.

#### BADANIA SATYSFAKЦИИ KLIENTA DETALICZNEGO

PKO Bank Polski SA w swoich działaniach przywiązuje dużą wagę do satysfakcji klientów. Znajduje to odzwierciedlenie w Strategii Banku na lata 2016-2020 „Wspieramy rozwój Polski i Polaków”, której jednym z celów strategicznych jest satysfakcja klienta.

Zgodnie ze Strategią satysfakcja klienta i budowanie z nim trwałych relacji są siłą napędową wzrostu Banku. Maksymalizacja wskaźnika *Customer Satisfaction Index* i utrzymanie wskaźników retencji poniżej średniej rynkowej są długoterminowym celem strategicznym. Cele strategiczne znajdują odzwierciedlenie w inicjatywach, które przekładają się na konkretne działania mające na celu dążenie do wzrostu satysfakcji klientów.

Bank w zakresie klientów detalicznych prowadzi 2 rodzaje badań satysfakcji:

1. Badania relacyjne – realizowane we wszystkich segmentach klientów, w tym MŚP, mierzące siłę relacji z Bankiem i satysfakcję ze współpracy z Bankiem w wymiarze ogólnym, obejmującym całość doświadczeń klienta.
2. Badania transakcyjne – realizowane w kluczowych punktach styku klienta z Bankiem, bezpośrednio po zdarzeniu, mierzące zadowolenie z danej, określonej w miejscu i czasie interakcji.

W obu rodzajach badań wykorzystywane są zarówno wskaźniki *Net Promoter Score* (NPS), jak i *Customer Satisfaction Index*.

Badania satysfakcji klientów zazwyczaj prowadzone są metodą wywiadów telefonicznych. Realizacja badań relacyjnych najczęściej zleca się zewnętrznym firmom badawczym, a badania transakcyjne realizowane są własnymi zasobami Banku.

Ogółem w 2017 r. Bank przeprowadził różnymi metodami (poprzez wywiady telefoniczne lub ankiety w systemie transakcyjnym) blisko 40 tys. wywiadów z klientami rynku detalicznego. Plany na 2018 r. obejmują ok. 150 tys. wywiadów.

## BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA KORPORACYJNEGO

PKO Bank Polski w 2016 r. zmienił podejście do badania satysfakcji klientów korporacyjnych Grupy Kapitałowej, wdrażając system NPS. W 2017 r. proces ten kontynuowano, kładąc podczas wywiadów z klientami duży nacisk na pogłębienie i lepsze zrozumienie otrzymywanych od nich informacji zwrotnych. Posłużyła temu personalizacja ankiet i zastosowanie pytań otwartych, pozwalających klientom na udzielenie rozszerzonej odpowiedzi.

Kluczowym dla Banku jest wkomponowanie analizy wyników badań w rytm pracy organizacji, co pozwala na lepszą identyfikację potrzeb klientów i obszarów do poprawy. Proces badania satysfakcji klienta korporacyjnego powiązany jest z systemem szybkiego reagowania i tworzenia nowych inicjatyw. W 2017 r. zatwierdzono kilkadziesiąt inicjatyw opartych o zebrane głosy klientów, z których większość została wdrożona. Wprowadzono m.in. szereg usprawnień w nowej wersji bankowości elektronicznej iPKO Biznes, a także wydłużono godziny pracy platformy iPKO dealer.

Mocne strony Banku wskazywane w badaniach przez klientów korporacyjnych opisują Bank jako instytucję, której siłą są kompetentni i zaangażowani pracownicy, z płynną bieżącą obsługą, dającą poczucie bezpieczeństwa współpracy poprzez stabilność i udział polskiego kapitału. Ponad 40% klientów tego segmentu poleciłoby PKO Bank Polski SA innej firmie.

## 8. KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

PKO Bank Polski SA w ramach prowadzonej przez siebie działalności marketingowej działa zgodnie z przepisami wewnętrznymi Banku dotyczącymi zasad prowadzenia działalności marketingowej. Bank w komunikacji marketingowej przestrzega zasad etyki, które zostały opisane w załączniku do tych zasad, noszącym nazwę „Ogólne wymogi tworzenia przekazów reklamowych dotyczących obrotu instrumentami finansowymi”.

Przepisy wewnętrzne Banku dotyczące zasad prowadzenia działalności marketingowej określają cechy właściwego przekazu reklamowego, jak też katalog działań niepożądanych. Zgodnie z postanowieniami tych zasad przekaz reklamowy, w szczególności:

- powinien być konstruowany w sposób rzetelny, nie wprowadzać w błąd oraz cechować się poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu oraz dobrych obyczajów;
- nie może eksponować korzyści w taki sposób, który powodowałby umniejszenie znaczenia kosztów i ryzyk związanych z nabyciem produktu lub usługi;
- nie powinien wprowadzać w błąd ani stwarzać możliwości wprowadzenia w błąd.

Dodatkowo, poza przyjętymi wewnętrznymi regulacjami, Bank w ramach komunikacji marketingowej kieruje się:

1. „Kodeksem etyki bankowej” przygotowanym przez Związek Banków Polskich w ramach Zasad dobrej praktyki bankowej,
2. „Dobrymi Praktykami w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego” wypracowanymi w ramach współpracy Związku Banków Polskich, Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i Związku Firm Pożyczkowych
3. „Zasadami reklamowania usług bankowych” Komisji Nadzoru Finansowego,
4. „Kanonem dobrych praktyk rynku finansowego” opracowanym przez podmioty sektora finansowo-ubezpieczeniowego.

W ramach swojej działalności marketingowej Bank posiada mechanizmy, które zapobiegają powstawaniu nieetycznych i nierzetelnych komunikatów. Każdorazowo poprawność komunikacji jest konsultowana z jednostkami, które w ramach swoich obowiązków mają za zadanie weryfikację zgodności komunikatów z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Zasady etyki w komunikacji marketingowej i mechanizmy zapobiegania ryzyku nieetycznych przekazów odnoszą się również do materiałów przygotowywanych na zlecenie Banku przez podmioty zewnętrzne (agencje reklamowe, agencje eventowe).

Jednakowe standardy stosowane są wobec wszystkich grup klientów. Każdy komunikat musi być formułowany w sposób zrozumiały, rzetelny, wiarygodny, bez względu na to, do jakiego klienta jest kierowany.

W ramach Grupy Kapitałowej podmioty zależne posiadają przepisy wewnętrzne, które nakładają na nie obowiązek konstruowania komunikatów przy zachowaniu standardów etyki (nie dotyczy podmiotów, które nie prowadzą aktywnej działalności marketingowej). Standardy te pokrywają się z przyjętymi przez Bank. Dodatkowo podmioty Grupy Kapitałowej, które zawarły z Bankiem umowy dotyczące zlecenia usług marketingowych dla Grupy Kapitałowej zobowiązane są do stosowania przepisów wewnętrznych Banku w zakresie komunikacji marketingowej.

Każdy z pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej w zakresie swojej działalności marketingowej posiada mechanizmy kontrolne, które zapobiegają ryzyku nieodpowiedzialnej lub nieetycznej komunikacji ze strony spółki. Akceptacja komunikacji marketingowej jest zatwierdzana odpowiednio przez jednostki nadzorujące daną spółkę, bądź dodatkowo – w przypadku spółek, które zawarły z Bankiem umowy dotyczące zlecenia usług marketingowych dla Grupy Kapitałowej – przez odpowiednie komórki merytoryczne Banku.

W zakresie prowadzonej przez Grupę Kapitałową i Bank działalności marketingowej, w 2017 r. nie były prowadzone żadne postępowania administracyjne związane z naruszeniem regulacji dotyczących etyki w komunikacji marketingowej.

## 9. OCHRONA PRYWATNOŚCI

PKO Bank Polski SA, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami, w tym ustawą o ochronie danych osobowych, posiada wewnętrzne przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, w tym instrukcję zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych.

Wspomniane regulacje dotyczą zasad przetwarzania danych osobowych w Banku, w szczególności sposobu ich przetwarzania oraz środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzanych danych. Dodatkowo w Banku obowiązują m.in. regulacje w zakresie:

- bezpieczeństwa informacji chronionych,
- bezpieczeństwa systemu informatycznego,
- ochrony osób i mienia,
- zarządzania incydentami bezpieczeństwa,
- prowadzenia postępowań wyjaśniających,
- opracowywania i wdrażania mechanizmów bezpieczeństwa.

Powyższe przepisy wewnętrzne Banku uzupełniają

- regulacje dotyczące bezpośrednio danych osobowych w obszarach bezpieczeństwa fizycznego i informatycznego oraz
- regulacje w zakresie postępowań wyjaśniających związanych z naruszeniami bezpieczeństwa danych osobowych,

tworząc tym samym siatkę przepisów wewnętrznych regulujących w sposób kompleksowy zagadnienie ochrony danych osobowych w Banku.

### *Zarządzanie ryzykiem nieuprawnionego dostępu do informacji o klientach*

Ryzyko nieuprawnionego dostępu do informacji o klientach zarządzane jest zgodnie z Polityką bezpieczeństwa Banku. Polityka ta reguluje zasady poufności informacji i zachowania tajemnicy bankowej oraz bezpieczeństwa danych osobowych, w tym szczegółowo odpowiedzialność pracowników Banku w zakresie ochrony danych osobowych. Zgodnie z powyższymi zasadami:

- Dostęp do informacji chronionych w Banku posiadają pracownicy wyłącznie w zakresie powierzonych zadań i obowiązków służbowych.
- Pracownicy przed rozpoczęciem przetwarzania informacji chronionych realizują szkolenia z zakresu bezpieczeństwa informacji chronionych.
- W przypadku udostępniania podmiotom zewnętrznym materiałów zawierających informacje chronione zawierana jest pomiędzy stronami umowa o zachowaniu poufności, zaś w przypadku powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawierana jest umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

Każdy z pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej przetwarzający dane osobowe, na którym spoczywa obowiązek posiadania odpowiednich regulacji w tym zakresie, przepisy takie posiada i stosuje je w praktyce. Są one zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami oraz ze standardami stosowanymi w Banku, a w niezbędnym zakresie zawierają regulacje szczególne adekwatne do specyfiki działalności konkretnego podmiotu.

W 2017 r. w żadnym podmiocie Grupy Kapitałowej, w tym w Banku, nie odnotowano przypadków „wycieku” lub nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych przetwarzanych w tych podmiotach oraz nie były prowadzone

żadne postępowania administracyjne w tym obszarze (np. przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych), które zakończyłyby się nałożeniem kary finansowej.

## 10. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

### SYSTEM PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI W BANKU

PKO Bank Polski SA nie toleruje korupcji i przeciwdziała wszelkim praktykom korupcyjnym. Zjawiska takie, jak nepotyzm oraz przyjmowanie lub oferowanie jakichkolwiek dóbr materialnych w celu wywarcia wpływu na podejmowane decyzje lub działania, są sprzeczne z wyznawanymi przez Bank wartościami: wiarygodnością i zaufaniem.

W Banku obowiązuje szereg regulacji dotyczących zapobiegania korupcji, w tym przyjmowania korzyści, prezentów lub upominków oraz przyjmowania. Są nimi przede wszystkim:

- Kodeks etyki PKO Banku Polskiego SA,
- Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej) Związku Banków Polskich,
- Zasady zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz ryzykiem postępowania w Banku.

Bank stosuje wewnętrzną politykę w zakresie przeciwdziałania korupcji mającą na celu przeciwdziałanie tworzeniu otoczenia sprzyjającego przypadkom popełnienia przestępstw określonych w art. 229, 230a, 296a i 305 Kodeksu karnego (działania o charakterze korupcyjnym) przez podmioty powiązane z Bankiem, obejmujące w szczególności rozwiązania zapewniające:

- 1) przeciwdziałanie powstawaniu mechanizmów służących udzielaniu korzyści majątkowych i osobistych,
- 2) zapoznanie podmiotów powiązanych z Bankiem z zasadami odpowiedzialności karnej za przestępstwa, o których mowa powyżej,
- 3) przestrzeganie przez osoby powiązane z Bankiem Kodeksu Etyki PKO Banku Polskiego SA oraz przepisów wewnętrznych dotyczących trybu zgłaszania przyjęcia korzyści, prezentów lub upominków przez pracowników Banku,
- 4) przeciwdziałanie podejmowaniu decyzji pod wpływem działań o charakterze korupcyjnym oraz w sytuacji konfliktu interesów,
- 5) niezwłoczne informowanie przez podmioty powiązane z Bankiem właściwych komórek organizacyjnych Centrali oraz organów Banku o ewentualnych otrzymanych przez te osoby propozycjach korupcyjnych dotyczących funkcjonowania Banku, jak również ich zgłaszanie właściwym organom administracji publicznej.

W Grupie Kapitałowej, w tym w Banku ryzyka związane z korupcją identyfikowane są w szczególności:

- w obszarach obsługi klientów (indywidualnych i biznesowych),
- w obszarze dostaw dóbr i usług dla spółek Grupy Kapitałowej, w tym Banku przez podmioty zewnętrzne,
- w związku z dokonywanymi darowiznami i umowami sponsorskimi,
- w obszarze relacji pracowników spółki (w tym Banku) z organami administracji państwowej.

Obszary te są objęte szczególną uwagą, procesy są szczegółowo regulowane, a decyzje niosące ze sobą poważne skutki finansowe akceptowane są, co do zasady, na tzw. „drugą rękę” (wymagają podwójnej akceptacji).

Przepisy wewnętrzne dotyczące zapobiegania korupcji są w Banku bardzo szczegółowe. W odniesieniu do pracowników Banku i osób działających w imieniu Banku obejmują:

- zakaz przyjmowania od klientów i potencjalnych klientów, jak również od przedstawicieli podmiotów współpracujących z Bankiem lub ubiegających się o nawiązanie współpracy, korzyści, prezentów lub upominków przeznaczonych do osobistego użytku, które mogłyby:
  - skutkować powstaniem nieformalnego zobowiązania wobec danego klienta lub osoby współpracującej z Bankiem,
  - powodować konflikt interesów,
  - w inny sposób negatywnie rzutować na sposób wykonywania przez pracownika Banku jego obowiązków służbowych.
- powyższy zakaz dotyczy w szczególności środków pieniężnych lub ich ekwiwalentu, darowizn rzeczowych (prezentów i upominków) oraz innych korzyści o charakterze materialnym (w szczególności finansowanie kosztów podróży, wypoczynku lub szkolenia, uczestnictwa w imprezie, bądź użyczenie składnika majątku, np. samochodu, do nieodpłatnego korzystania lub korzystania na zasadach odbiegających od rynkowych), jak również przyjmowania przez osoby zaangażowane w organizowane przez Bank postępowania o udzielenie



zamówienia jakichkolwiek upominków i korzyści od podmiotów będących oferentami lub potencjalnymi oferentami w tych postępowaniach;

- wykluczenie możliwości obejścia ww. zakazu w szczególności przez nakłanianie innych osób (np. osób wspólnie zamieszkujących w gospodarstwie domowym, członków rodziny lub powinowatych) do przyjęcia prezentu w ich imieniu;
- wyjątkowo dopuszczalne jest przyjęcie korzyści lub prezentu w relacjach biznesowych, na warunkach określonych w przepisach wewnętrznych Banku dotyczących zgłaszania przyjęcia korzyści, prezentów lub upominków;
- zakaz oferowania w imieniu Banku klientom, kontrahentom, przedstawicielom organów administracji publicznej oraz innym podmiotom jakichkolwiek korzyści, prezentów, upominków bądź zachęt niebędących elementem oferty produktów i usług Banku, w celu nakłonienia tych osób do określonego zachowania, w tym zwłaszcza do podjęcia działań niezgodnych z przepisami prawa lub dobrymi obyczajami.

W przypadku, gdy pracownik Banku ma wątpliwości, czy w danej sytuacji przyjęcie korzyści, prezentu lub upominku jest dopuszczalne, ma on obowiązek skonsultować się z przełożonym lub z właściwą komórką organizacyjną w Banku, która zarządza ryzykiem braku zgodności.

#### SYSTEM ZGŁASZANIA NARUSZEŃ I RAPORTOWANIA

W Banku funkcjonuje system anonimowego zgłaszania naruszeń. Dodatkowo, każdy z pracowników Banku, na mocy wewnętrznych przepisów, jest zobowiązany do zgłaszania każdego przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa związanego z prowadzoną przez Bank działalnością. Zgłoszenie dotyczące członka zarządu eskalowane jest do Rady Nadzorczej, w pozostałych przypadkach – do wiceprezesa Zarządu Banku. Każda z takich spraw procedowana jest na podstawie wewnętrznych przepisów obowiązujących w Banku. W Banku obowiązuje cykliczne raportowanie do Zarządu o stwierdzonych przypadkach fraudów, w tym polegających na działaniach korupcyjnych.

W przypadku stwierdzenia naruszenia przez pracownika Banku obowiązujących przepisów (powszechnie obowiązujących i wewnętrznych regulacji Banku), w tym odnoszących się do korupcji, Bank stosuje rozwiązania określone przepisami prawa pracy. W przypadku zakwalifikowania konkretnego przypadku jako podstawy do wszczęcia postępowania dyscyplinarnego, takie postępowanie jest przeprowadzane i – w zależności od jego efektów – Bank korzysta z przewidzianego w ww. przepisach katalogu konsekwencji, w tym z prawa rozwiązania z takim pracownikiem umowy o pracę.

Bank przeprowadza wstępne i regularne szkolenia pracowników Banku w zakresie zgłaszania naruszeń i przypadków braku zgodności (w tym noszących znamiona korupcji) oraz umożliwia im dostęp do niezbędnych informacji i przepisów wewnętrznych w tym zakresie (także w formie elektronicznej na wewnętrznej witrynie). Każdy z pracowników Banku ma obowiązek odbycia szkoleń dotyczących zasad przeciwdziałania wszelkim praktykom korupcyjnym.

#### SYSTEM PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI W GRUPIE KAPITAŁOWEJ

W ramach Grupy Kapitałowej każdy z podmiotów zależnych, którego działalność związana jest z ryzykiem korupcyjnym, posiada odpowiednie regulacje dotyczące przeciwdziałania praktykom korupcyjnym. Z przepisami tymi każdy z pracowników ma obowiązek się zapoznać i je stosować. Każda spółka formułuje odpowiednie regulacje, uwzględniając specyfikę swojej działalności i własną ocenę obszarów ryzyka korupcji i łapownictwa, dlatego w Grupie Kapitałowej w zakresie tym nie obowiązuje jednolita polityka.

W 2017 r. nie stwierdzono zgłoszeń i nie zidentyfikowano zachowań korupcyjnych w podmiotach Grupy Kapitałowej, w tym w Banku.

Bank i Grupa Kapitałowa działaniami antykorupcyjnymi obejmuje także swoich potencjalnych kontrahentów. Oferent przystępując do postępowania zakupowego oświadcza, że „nie oferuje, ani nie przekazuje żadnych korzyści majątkowych w celu wywarcia wpływu na decyzję o wyborze ich oferty. Nie wpływa na wybór oferty w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami oraz nie bierze udziału w jakichkolwiek porozumieniach lub ustaleniach z innymi podmiotami trzecimi, które miałyby na celu wywarcie wpływu na ich wybór.”

#### USTAWA O JAWNOŚCI ŻYCIA PUBLICZNEGO

1 marca 2018 r. z 6-miesięcznym *vacatio legis* wejdzie w życie ustawa o jawności życia publicznego, odnosząca się m.in. do zjawiska korupcji. Zgodnie z projektem ustawa nakładać będzie na Bank oraz pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej obowiązek m.in.:

- posiadania kodeksu etycznego (podpisanego przez wszystkich pracowników oraz kontrahentów);
- posiadania procedur dotyczących otrzymywania prezentów, konfliktów interesów oraz działań korupcyjnych;
- posiadania procedur informowania o propozycjach korupcyjnych;
- używania klauzul antykorupcyjnych;
- zapoznawania pracowników z odpowiedzialnością karną;
- posiadania procedur uniemożliwiających tworzenie „funduszy korupcyjnych”.

Po wejściu ustawy w życie w Banku w zakresie systemu przeciwdziałania korupcji dostosowaniu będzie podlegało:

- wprowadzenie obowiązku poświadczania znajomości kodeksu etycznego przez wszystkich pracowników oraz kontrahentów;
- wprowadzenie klauzul antykorupcyjnych do umów z kontrahentami;
- opracowanie procedur uniemożliwiających tworzenie „funduszy korupcyjnych”.

## 11. PRAWA CZŁOWIEKA, W TYM PRAWA DZIECI

Uwzględnianie i przestrzeganie praw człowieka przejawia się, w zależności od wielkości i specyfiki danego podmiotu Grupy Kapitałowej, zarówno w zapisach wewnętrznego prawa, podejmowanych inicjatywach, jak i w codziennej praktyce. Dotyczy to w szczególności praw do:

- uznawania podmiotowości każdego z zatrudnionych,
- głoszenia swoich poglądów i opinii, do wolności myśli, sumienia i wyznania,
- ochrony dóbr osobistych,
- równego traktowania,
- dostępu do informacji,
- dostępu do ochrony zdrowia,
- szacunku dla prywatności.

### DOKUMENTY ODNOŚĄCE SIĘ DO PRAW CZŁOWIEKA

Część podmiotów Grupy Kapitałowej zamieściło postanowienia odnoszące się do poszanowania praw i zakazu dyskryminacji w takich dokumentach, jak:

- regulaminy pracy,
- Kodeks (Zasady) Etyki,
- Księga Wartości.

W Banku odniesienia do poszanowania praw człowieka zawarte są w

- Kodeksie Etyki,
- Zasadach przeciwdziałania mobbingowi,
- Zasadach rekrutacji i w Standardach rekrutacji,
- w umowach zawieranych z dostawcami usług (dotyczy umów o ochronie danych osobowych),
- a także w programach strategicznych takich, jak:
  - Kultura nowoczesnej organizacji oraz
  - Udoskonalanie procesów zarządzania potencjałem pracowników.

Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej uznają, że nie zachodzi potrzeba formalizowania kwestii poszanowania praw człowieka, jednak zarówno w realizowanych procesach, codziennej praktyce, jak i niepisanych zasadach kwestie poszanowania praw człowieka są uwzględniane.

### RESPEKTOWANIE PRAW CZŁOWIEKA

Poniżej wskazano przykłady działań realizowanych w ramach Grupy Kapitałowej, w których ujawnia się respektowanie praw człowieka:

1. Przeciwdziałanie mobbingowi (polityka antymobbingowa, komisja antymobbingowa).
2. Opieranie zasad oceny okresowej na dialogu z pracownikiem, współuczestniczenie pracownika w ocenie z możliwością odwołania się pracownika od oceny kompetencji i efektów pracy wystawionej przez przełożonego.
3. Stosowanie zasad rekrutacji zapewniających równe traktowanie kandydatów podczas procesu wyboru na wolne stanowiska pracy, bez jakiegokolwiek dyskryminacji, uprzedzeń i bez pozyskiwania informacji, które mogłyby naruszać prawa i godność osobistą kandydata.

4. Opieranie decyzji o awansie zawodowym na obiektywnej ocenie kwalifikacji, umiejętności i wyników pracy.
5. Wspieranie różnorodności w zarządzaniu, w szczególności w odniesieniu do wieku, doświadczenia, stylu pracy, myślenia; propagowanie różnorodności wśród menedżerów jako atutu, a nie ograniczenia (szerzej w Rozdziale 17).
6. Umożliwianie pracownikom wyrażania swoich opinii oraz wpływania na ważne kwestie dotyczące organizacji i warunków pracy, zarządzania, kultury organizacyjnej, a także umożliwienie informowania o dostrzeżonych przestępstwach i oszustwach - z zapewnieniem im anonimowości i poufności.
7. Ochrona dóbr osobistych (dane osobowe, dane wrażliwe) pracowników i klientów poprzez starannie przygotowane procedury i systemy oraz zamieszczanie restrykcyjnych zapisów w umowach zawieranych z dostawcami usług, którzy mają dostęp do takich danych (szerzej w Rozdziale 9).
8. Tworzenie warunków do zaspokajania potrzeb związanych z rekreacją i kulturą oraz poszanowania zasady *work - life balance*.
9. Zapewnienie wolności zrzeszania się (omówione szczegółowo w Rozdziale 16)
10. Stworzenie bezpiecznego środowiska pracy (omówione szczegółowo w Rozdziale 18 o BHP)

Kwestie dotyczące pracy przymusowej i pracy dzieci nie znajdują bezpośredniego odzwierciedlenia w przepisach Banku, gdyż

- zakaz pracy przymusowej wynika z art. 4 Konwencji o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności;
- zakaz zatrudniania osób, które nie ukończyły 16 lat, wynika z art. 190 par. 2 Kodeksu pracy.

W 2017 r. w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku nie wystąpiły przypadki naruszania praw człowieka, w tym dzieci, a podejmowane działania mają na celu zapobieganie takiej ewentualności.

#### KOMUNIKOWANIE PRAW CZŁOWIEKA WEWNĄTRZ I NA ZEWNĄTRZ

Komunikowanie praw człowieka wewnątrz Banku odbywa się za pomocą wewnętrznego portalu, gdzie znajdują się zasady i procedury zawierające odniesienia do praw człowieka, tj.:

- Kodeks Etyki,
- Zasady Rekrutacji,
- Standardy rekrutacji,
- Zasady przeciwdziałania mobbingowi,
- Zasady oceny okresowej,
- Dobre praktyki w obsłudze osób z niepełnosprawnościami,

a także prezentacja Wartości Banku, którymi Bank kieruje się w stosunku do klientów i pracowników.

Zewnętrzna komunikacja praw człowieka odbywa się poprzez publicznie dostępną stronę internetową Banku, gdzie można znaleźć informację o Fundacji PKO Banku Polskiego, o realizowanej przez nią idei dobroczynności jako miary szacunku dla otoczenia, w szczególności dla drugiego człowieka.

## 12. WPŁYW NA OTOCZENIE SPOŁECZNE

Oddziaływanie Banku i Grupy Kapitałowej na otoczenie społeczne dokonuje się wieloma kanałami, poprzez

- 1) oferowane produkty i inicjatywy na rynku finansowym,
- 2) szczególne podejście do osób z niepełnosprawnościami,
- 3) ułatwienia dla klientów w korzystaniu z produktów Grupy Kapitałowej,
- 4) wpływ na lokalne społeczności,
- 5) zaangażowanie w działalność prospołeczną.

## 12.1 WPŁYW NA OTOCZENIE SPOŁECZNE I JEGO ROZWÓJ POPRZEC OFEROWANE PRODUKTY I INICJATYWY NA RYNKU FINANSOWYM

### 1. GRUPA KAPITAŁOWA PKO BANKU POLSKIEGO SA FINANSUJE POTRZEBY MIESZKANIOWE POLAKÓW

- W 2017 r. PKO Bank Polski SA i PKO Bank Hipoteczny SA udzieliły osobom prywatnym kredytów mieszkaniowych w wysokości 12,9 mld PLN (udział w nowej sprzedaży kredytów hipotecznych w 2017 r. na poziomie 29,6%<sup>12</sup>).
- Bank uczestniczy od 2014 r. w inicjatywie wspierającej zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych Polaków – programie „Mieszkanie dla Młodych” (MdM). Program umożliwia klientom pozyskanie dofinansowania wkładu własnego oraz wsparcia w formie spłaty części kredytu ze środków budżetu państwa. W 2017 r. Bank udzielił 4,8 tys. kredytów w ramach programu MdM.
- Od 2014 r. PKO Bank Polski SA uczestniczy w ogólnopolskiej inicjatywie wspierającej rodziny wielodzietne. Dla posiadaczy Karty Dużej Rodziny Bank wprowadził specjalną ofertę, w ramach której obniżył prowizję za udzielenie kredytu mieszkaniowego Własny Kąt Hipoteczny (w 2017 r. – o połowę).

### 2. PKO BANK POLSKI SA WSPIERA KREDYTOBIORCÓW POSIADAJĄCYCH HIPOTECZNY KREDYT MIESZKANIOWY

PKO Bank Polski SA traktuje odpowiedzialność za prowadzoną działalność jako integralną część strategii biznesowej. Wspiera klientów wtedy, gdy mają problemy z terminową spłatą zobowiązań. W takich sytuacjach Bank dostosowuje działania do sytuacji klienta.

W 2017 r. Bank stosował udogodnienia dla klientów posiadających kredyty i pożyczki hipoteczne w CHF, w tym m.in.:

- stosował 1% spread przy obsłudze kredytów hipotecznych udzielonych w tej walucie,
- umożliwiał wydłużenie terminu spłaty kredytu w ramach maksymalnego okresu kredytowania bez pobrania opłaty,
- uwzględniał ujemną stawkę LIBOR CHF w koszcie kredytu hipotecznego,
- umożliwiał klientom zmianę zabezpieczenia kredytu udzielonego w CHF w celu umożliwienia sprzedaży nieruchomości zabezpieczonej hipoteką i ustanowienia hipoteki na nowo nabywanej nieruchomości.

### 3. GRUPA KAPITAŁOWA PKO BANKU POLSKIEGO SA WSPIERA ROZWÓJ JEDNOSTEK SEKTORA PUBLICZNEGO

Od wielu lat Grupa Kapitałowa Banku Polskiego SA, a zwłaszcza PKO Bank Polski SA i PKO Leasing SA aktywnie angażuje się we współpracę z jednostkami sektora publicznego (co w aspekcie obsługi JST zostało szerzej opisane w podrozdziale 13.2). Współpraca ta obejmuje także kredytowe wsparcie ich działalności, np. w zakresie rozbudowy i remontu szkół, szpitali, inwestycji drogowych czy w ochronę środowiska. Bank finansował także inne podmioty z sektora (1) administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne, a także podmioty z innych sektorów o charakterze społecznym: (2) opieka zdrowotna i pomoc społeczna oraz (3) działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją. Na koniec 2017 r. kredyty dla sektorów (1)-(3) stanowiły w Banku łącznie blisko 10% portfela kredytowego dla sektora podmiotów gospodarczych i publicznych<sup>13</sup>. W Grupie Kapitałowej udział ten wyniósł 9%.

Tabela 6. Kredyty udzielone podmiotom gospodarczym i publicznym z wybranych sekcji PKD w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku (31.12.2017)

Wybrane sekcje PKD	Udział w portfelu kredytów dla podmiotów gospodarczych i publicznych (%)	
	GRUPA KAPITAŁOWA	BANK
O. Administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne, w tym JST	7,2	8,2
Q. Opieka zdrowotna i pomoc społeczna	1,3	1,1
R. Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją	0,5	0,5
Sekcje O, Q, R łącznie	9,0	9,8

<sup>12</sup> Wg ZBP

<sup>13</sup> Udział JST w łącznym portfelu kredytów i dłużnych papierów wartościowych wynosi 11,4% (por. Rozdział 6).

#### 4. GRUPA KAPITAŁOWA PKO BANKU POLSKIEGO SA WSPIERA KLIENTÓW POSZKODOWANYCH W WYNIKU ZDARZEŃ LOSOWYCH

PKO Bank Polski SA i PKO Bank Hipoteczny SA umożliwiły kredytobiorcom, którzy ucierpieli podczas sierpniowych nawałnic w 2017 r. zawieszenie spłaty rat kredytowo-odsetkowych na okres 12 miesięcy od dnia zawarcia aneksu do umowy pożyczki lub kredytu. Dodatkowo klientom posiadającym ubezpieczenie nieruchomości do kredytów hipotecznych oraz cesję na rzecz Banku, przy odszkodowaniu do 5 tys. PLN, ubezpieczyciel przekazywał środki na naprawę szkody bezpośrednio poszkodowanym.

#### 5. PKO BANK POLSKI SA ZWIĘKSZA MOŻLIWOŚCI KSZTAŁCENIA MŁODZIEŻY

PKO Bank Polski SA zwiększa możliwość kształcenia młodzieży oferując studentom i doktorantom preferencyjny kredyt studencki o niskim oprocentowaniu. Najlepszym absolwentem Bank umożliwia umorzenie części kredytu. Na koniec 2017 r. wartość preferencyjnych kredytów studenckich wyniosła 847 mln PLN.

#### 6. GRUPA KAPITAŁOWA PKO BANKU POLSKIEGO SA WSPIERA ROZWÓJ MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW ORAZ OSÓB ROZPOCZYNAJĄCYCH DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA zapewnia finansowanie bieżących i inwestycyjnych potrzeb małych i średnich przedsiębiorstw, poprzez bogatą i elastyczną ofertę produktową.

- Od 2013 r. Bank udostępnia przedsiębiorstwom wsparcie w postaci gwarancji BGK – *de minimis*. Na koniec 2017 r. Bank był największym kredytodawcą spośród dwudziestu jeden banków udzielających kredytów z gwarancjami *de minimis* (udział w rynku sprzedaży gwarancji *de minimis* wyniósł 20,5%).
- Od 2015 r. Bank udostępnia gwarancje z regwarancją udzielaną przez Europejski Fundusz Inwestycyjny w ramach programu COSME. Wartość kredytów udzielonych w ramach „Portfelowej Linii Gwarancyjnej COSME” wyniosła na koniec 2017 r. 254 mln PLN.
- W ramach oferty Grupy Kapitałowej, klienci sektora MŚP mogą korzystać z produktów i usług leasingowych, które stanowią drugie (obok kredytu) główne źródło finansowania działalności gospodarczej. Dzięki dokonaniu w 2016 r. przejęcia Raiffeisen-Leasing Polska, Grupa Kapitałowa zapewniła przedsiębiorstwom jeszcze bardziej dopasowaną do ich potrzeb ofertę finansowania.
- W 2017 r. Bank wspierał małe i średnie przedsiębiorstwa nie tylko jako ich doradca finansowy. W 12 miastach zorganizował bezpłatne szkolenia „Dzień Dobry Biznes”, których celem było umożliwienie przedsiębiorcom nawiązania nowych relacji biznesowych, zwiększenie kompetencji w zakresie zarządzania firmą oraz wymiana wiedzy i doświadczeń dotyczących budowania odpowiedzialnego biznesu. W szkoleniach wzięło udział ponad 470 uczestników. Kolejny cykl szkoleń rozpocznie się w I kwartale 2018 roku.
- W 2017 r. Bank, jako pierwsza polska instytucja finansowa, zainwestował w start-up fintechowy, tj. w firmę ZenCard Sp. z o.o., która wkrótce potem dołączyła do Grupy Kapitałowej. ZenCard zbudował platformę ułatwiającą firmom prowadzenie programów lojalnościowych i obniżającą koszty wdrożenia tego typu działań. Dzięki dokonanej transakcji Bank udostępnia przedsiębiorcom nowoczesne narzędzie, ułatwiające wykorzystanie szans, jakie stwarza postępująca cyfryzacja, w tym mierzenie aktywności klientów i trafne ocenianie ich potrzeb.
- Od grudnia 2017 r. Bank umożliwia podmiotom rozpoczynającym działalność zaciągnięcie Pożyczki na Start, która posiada cechy szczególnie cenione przez młodych przedsiębiorców: łatwość i szybkość w pozyskaniu środków, elastyczność produktu w spłacie oraz sposobie wydatkowania - przedsiębiorcy mogą ją przeznaczyć na dowolny cel związany z prowadzoną działalnością gospodarczą, samodzielnie decydując o formie spłaty, a podczas trwania umowy mogą skorzystać m.in. z zawieszenia spłaty kredytu na jeden miesiąc w każdym roku.
- Ułatwienia dla młodych przedsiębiorców wprowadziła również spółka zależna Banku - PKO Leasing, oferując klientom Leasing na Start. Umożliwia on uzyskanie finansowania nawet do 120 tys. PLN na nowe i używane auto czy samochód ciężarowy do 3,5t. Skorzystanie z leasingu bez opłaty wstępnej dostępne jest dla firm działających 3 miesiące.

#### 7. PKO BANK POLSKI SA WSPIERA ROZWÓJ INNOWACYJNOŚCI POLSKIEJ GOSPODARKI I JEST LIDEREM INNOWACJI W SEKTORZE FINANSOWYM

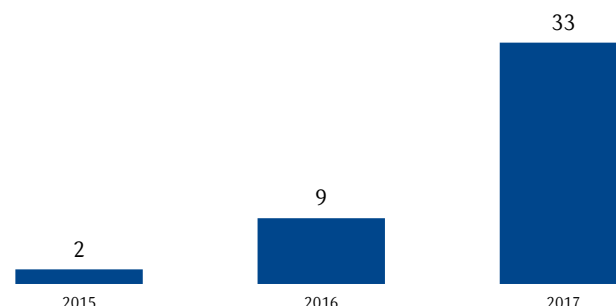
- PKO Bank Polski SA jest otwarty na współpracę z młodymi, innowacyjnymi spółkami. Jest inicjatorem i partnerem programów takich jak MIT Enterprise Forum Poland, Bridge to MassChallenge Warsaw, The Heart Warsaw czy ScaleUP (realizowanego przez Ministerstwo Rozwoju). Dostarcza uczestnikom zaplecze mentorskie oraz techniczne w postaci środowisk testowych, co stanowi unikalną szansę na zweryfikowanie przedstawianych pomysłów i ocenę wartości zarówno dla klientów indywidualnych, jak i dla biznesu.

Oferowane przez Bank wsparcie niejednokrotnie stanowiło punkt wyjścia dla przyszłych sukcesów młodych firm.

- PKO Bank Polski SA wychodzi naprzeciw oczekiwaniom klientów związanym z zachodzącymi zmianami w otoczeniu zewnętrznym, w tym cyfryzacją życia społecznego. Przykładem innowacyjnego rozwiązania zaproponowanego przez Bank jest aplikacja IKO na bazie której, powstał system płatności mobilnych Blik. Dzięki współpracy PKO Banku Polskiego SA z innymi bankami w Polsce, Blik stał się rynkowym standardem płatności mobilnych w Polsce, docenianym przez specjalistów z całego świata.

System Blik cieszy się popularnością wśród klientów, o czym świadczy dynamicznie rosnąca liczba transakcji w tym systemie.

Rysunek 3. Liczba transakcji w systemie Blik (mln)



Źródło: Polski Standard Płatności

- PKO Bank Polski sięga po nowatorskie rozwiązania. Przykładem jest biometria – technologia, która umożliwia szybką identyfikację klienta na podstawie analizy jego indywidualnych cech fizycznych. Projekt realizowany we współpracy z Politechniką Gdańską jest w fazie testów prowadzonych w 60 oddziałach Banku, w których zainstalowano już 100 stanowisk biometrycznych. Do końca 2017 r. zeskanowano dane biometryczne około 8 tys. klientów i pobrano blisko 200 tys. próbek. Biorąc pod uwagę liczbę zebranych danych, jest to jeden z największych eksperymentów badawczych z zakresu biometrii na świecie.
- Jako lider nowoczesnej bankowości, PKO Bank Polski SA stale rozwija serwis elektroniczny iPKO oraz funkcjonalności aplikacji mobilnej IKO, która cieszy się coraz większą popularnością – w 2017 r. skorzystało z niej ponad 2 mln użytkowników.

#### 8. PKO BANK POLSKI SA PRZECIWDZIAŁA WYKLUCZENIU FINANSOWEMU

- PKO Bank Polski SA posiada największą sieć oddziałów i agencji wśród banków w Polsce (na koniec 2017 r. 1192 oddziały, 745 agencji). Zasięg sieci dystrybucji Banku umożliwia dostęp do usług bankowych również osobom zamieszkującym w miejscowościach, w których główni konkurenci Banku nie posiadają swoich placówek. Bankowość elektroniczna stanowi istotne uzupełnienie sieci dystrybucji produktów i usług bankowych.
- Istotne znaczenie w obsłudze klientów segmentu detalicznego ma Contact Center, którego celem jest nie tylko udostępnienie klientom produktów i usług bankowych, ale także zwiększenie bezpieczeństwa transakcji zlecanych przez klientów Banku.
- Bardzo ważnym elementem przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu jest wsparcie dla klientów z niepełnosprawnościami, omówione oddzielnie w podrozdziale 12.2.

#### 9. GRUPA KAPITAŁOWA PKO BANKU POLSKIEGO SA REALIZUJE INICJATYWY NA RZECZ DŁUGOTERMINOWEGO OSZCZĘDZANIA

PKO Bank Polski SA od początku swojego istnienia uczy Polaków oszczędzania.

- W 2017 r. Bank zachęcał klientów do systematycznego oszczędzania udostępniając im m.in. „Program Budowania Kapitału”.
- Bank skutecznie odpowiadał na potrzeby klientów szukających wartościowych opcji inwestowania kapitału, w tym:
  - klientom bankowości detalicznej i prywatnej umożliwiał lokowanie środków w fundusze inwestycyjne w ramach współpracy z PKO Towarzystwem Funduszy Inwestycyjnych SA,
  - jako jedyny bank w Polsce, umożliwiał klientom inwestowanie w obligacje skarbowe, tym długoterminowe.

#### 10. PKO BANK POLSKI SA JEST PIONIEREM W UDOSTĘPNIANIU USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

PKO Bank Polski SA jako lider technologiczny sektora bankowego od lat inicjuje projekty integrujące środowisko branży finansowej, w tym ułatwiające klientom dostęp do usług mobilnych i internetowych – nie tylko związanych z bankowością.

- Bank uczestniczy w programie „Od papierowej do cyfrowej Polski”, będącej częścią rządowej Strategii na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju. Pierwszym projektem w ramach współpracy z administracją było umożliwienie klientom składania wniosków o świadczenie 500+ z poziomu serwisów Banku, kolejnym – umożliwienie tą drogą logowania do Platformy Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS).
- W 2016 r. PKO Bank Polski SA, jako pierwszy bank w Polsce, umożliwił klientom zakładanie Profilu Zaufanego (eGO) za pośrednictwem bankowości internetowej. Był to przełom w upowszechnianiu usług e-administracji, poprzez ułatwienie obywatelom i firmom korzystania z usług urzędów przez internet.
- Na początku 2018 r. Bank wprowadził do oferty kolejną usługę z zakresu e-administracji, tym razem dla przedsiębiorców, którzy przez serwis transakcyjny mogą zarejestrować swoją firmę w CEIDG (Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej).
- Bank umożliwia złożenie wniosku podatnika o rozliczenie go z podatku PIT przez urząd skarbowy.

#### 11. PKO BANK POLSKI SA EDUKUJE I BUDUJE ŚWIADOMOŚĆ KONSUMENCKĄ

- PKO Bank Polski SA jest jedną z nielicznych instytucji w kraju prowadzących konsekwentną i wielopoziomą edukację finansową. Szeroko zakrojona edukacja Banku kierowana jest do różnych grup klientów. Głównym jej celem jest ograniczenie wykluczenia finansowego, budowanie świadomości konsumenckiej i działania w zakresie cyberbezpieczeństwa.
- Bank edukuje klientów pokazując im możliwości i funkcje nowoczesnych produktów, zapewniając im dostęp do praktycznej wiedzy ekonomicznej i dostarczając narzędzia ułatwiające zarządzanie budżetem osobistym oraz firmowym.
- Istotną rolę w edukacji finansowej Banku pełni wydawnictwa oraz ogólnodostępny portal Bankomania.pkobp.pl, gdzie praktyczne informacje znajdują zarówno osoby prywatne, jak i przedsiębiorcy. Dla nich także, w ramach programu „Dzień dobry biznes”, Bank organizuje i prowadzi cykliczne spotkania szkoleniowe dla swoich klientów, m.in. dla przedsiębiorców prowadzących małe i średnie firmy.
- Bank posiada nowoczesną ofertę kont bankowych. Włączając się w rządowy program 500+, Bank umożliwił beneficjentom programu otwarcie Konta za Zero Rodzina 500+.
- Ważne znaczenie społeczne ma kontynuowana przez PKO Bank Polski SA edukacja najmłodszych. Jej celem jest nauka dobrych nawyków w obszarze oszczędzania, zarządzania budżetem, korzystania z usług bankowych. Bank oferuje produkty edukacyjne dla dzieci poniżej 13. roku życia i ich rodziców poprzez ofertę PKO Junior. Ofertę PKO Junior tworzą m.in.: PKO Konto Dziecka, ROR Rodzica, Pierwsze Konto Oszczędnościowe oraz serwisy: junior.pkobp.pl, junior.inteligo.pl. Na koniec 2017 r. było 294 tys. kont PKO Konto Dziecka. Ważną rolę w edukacji pełni poradnik ekonomiczny dla dzieci „Brawo Bank”. Magazyn dla najmłodszych dostępny jest w wersji papierowej, elektronicznej, mobilnej i AR (z ang. „Augmented Reality”, tzn. „rozszerzonej rzeczywistości”).
- Bank dba o edukację finansową uczniów w ramach programu Szkolnych Kas Oszczędnościowych. To najstarszy, największy i najnowocześniejszy program edukacji finansowej dla uczniów w Polsce. Oferta SKO obejmuje m.in.: serwis www.sko.pkobp.pl, SKO Konto dla Ucznia oraz platformę dla uczniów szkół należących do SKO: SzkolneBlogi.pl. Na koniec 2017 r. liczba kont SKO Konto dla Ucznia wyniosła 152 tysięcy.
- Postęp technologiczny i cyfryzacja usług bankowych powodują, że kwestie związane z cyberbezpieczeństwem dotyczą nie tylko dużych firm, ale także klientów indywidualnych. Bank na bieżąco ostrzega klientów przed zagrożeniami w sieci i prowadzi szeroko zakrojoną edukację w tym zakresie. Celem podejmowanych działań jest m.in. popularyzacja wiedzy na temat zasad bezpieczeństwa w zakresie bankowości elektronicznej, mobilnej, a także korzystania z kart płatniczych (szerzej w podrozdziale 7.3).
- Bank, jako pierwszy w Polsce podjął też współpracę z Policją, aby skuteczniej zapobiegać tzw. wyłudzeniom „na wnuczka”.

#### 12.2 SZCZEGÓLNE PODEJŚCIE DO GRUP Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

PKO Bank Polski aktywnie zwiększa dostępność swoich usług dla klientów ze specjalnymi potrzebami. Inicjuje i współkreuje także działania innych podmiotów polskiego sektora finansowego mające na celu przeciwdziałanie wykluczeniu w dostępie do usług finansowych.

Bank stale podnosi standard obsługi klientów, również tych z niepełnosprawnościami. Polityka Banku w tym zakresie została określona odrębnie dla Banku i podmiotów Grupy Kapitałowej. Główne obszary działalności Banku objęte polityką wobec osób z niepełnosprawnościami to:

1) Dobór lokalizacji i dostosowanie aranżacji placówek

Placówki Grupy Kapitałowej spełniają wszystkie normy określone w przepisach regulujących dostosowanie budynków do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Dodatkowo, zasady doboru lokalizacji i zapewnienia przyjaznej osobom niepełnosprawnym aranżacji placówek Banku zostały określone w przepisach wewnętrznych. Najważniejsze z nich to:

- usytuowanie przy głównym ciągu komunikacyjnym dla pieszych,
- dostępność miejsc parkingowych,
- dostęp dla osób niepełnosprawnych.

Do końca 2017 r. do potrzeb osób niepełnosprawnych dostosowano do wewnętrznych przepisów 741 oddziałów, tj. 65% łącznej ich liczby, a przeznaczone dla nich miejsca parkingowe zostały wyodrębnione przy 342 oddziałach (30%).

2) Standard wyposażenia placówek Banku

- Nowy Format Oddziału

W 2017 r. przeprowadzono pilotaż wdrożenia Nowego Formatu Oddziału (NFO), w którym zastosowano nowe rozwiązania i technologie ułatwiające obsługę klientów w oddziale, rozwój kanałów samoobsługowych i digitalizację procesów sprzedażowych. Format ten uwzględnia zalecenia Fundacji Integracja, która na zlecenie Banku przeprowadziła audyt dostępnych przestrzeni dla klientów. Wnioski z audytu, dotyczące osób z niepełnosprawnościami, uwzględniane są również w nowych lokalizacjach oddziałów oraz w przenoszonych i modernizowanych placówkach. NFO obejmie także agencje Banku.

- Obsługa osób niedosłyszących i głuchych

Bank stale podnosi także standard obsługi osób niedosłyszących i głuchych. Od 2016 r. realizuje program z wykorzystaniem Polskiego Języka Migowego. Doradcy zostali przeszkoleni z podstaw języka migowego, a ich stanowiska wyposażono w tablety umożliwiające połączenie z tłumaczem. Na koniec 2017 r. 29 oddziałów posiadało stanowiska „migowe”. W 2018 r. Bank planuje zwiększenie ich liczby.

- Obsługa osób niewidomych i niedowidzących

Bank ułatwia korzystanie z usług finansowych także klientom niewidomym i niedowidzącym – systematycznie rośnie liczba bankomatów wyposażonych w panel z alfabetem Braille'a, a także w moduł audio. Na koniec 2017 r. na 3190 bankomatów 1801 było wyposażonych w moduły audio. Informacje na temat lokalizacji takich urządzeń znajdują się na stronie internetowej Banku, a w przyszłym roku informacje te będą udostępniane także przez Związek Banków Polskich.

- Wydzielone pomieszczenia w placówkach

Bank zapewnia możliwość indywidualnej obsługi, dostosowanej do rodzaju i stopnia dysfunkcji klienta, a w wymagających tego sytuacjach, oferuje obsługę w wydzielonym, komfortowym i bezpiecznym pomieszczeniu.

- Podpis w formie odcisku palca

Bank umożliwił osobom, które ze względu na stopień niepełnosprawności nie są w stanie samodzielnie złożyć podpisu na dokumentach, skorzystanie z opcji odcisku palca.

3) Ułatwienia w bankowości nowoczesnej

Aplikacja IKO, serwis telefoniczny oraz bankowość elektroniczna zostały zaprojektowane z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych.

## 12.3 INNE UŁATWIENIA DLA KLIENTÓW W KORZYSTANIU Z PRODUKTÓW GRUPY

Bank oferuje swoje produkty i usługi milionom klientów i wykorzystuje wszelkie dostępne narzędzia – zarówno tradycyjne (oddziały, agencje), jak i nowoczesne (elektroniczne, mobilne czy społecznościowe), stale je unowocześniając i wprowadzając kolejne udogodnienia, w tym np.:



- W 2017 r. Bank zainicjował wyposażanie oddziałów w stanowiska samoobsługowe, z których mogą korzystać wszyscy klienci indywidualni i firmowi posiadający karty do rachunku bankowego. Bank planuje sukcesywnie wyposażać w nie kolejne oddziały i poszerzać zakres ich funkcji.
- W 2017 r. następowała dalsza poprawa szybkości i wygody obsługi. Realizacji tego celu służyły m.in. inicjatywy zmniejszające liczbę dokumentów papierowych w procesach obsługi klientów.
- W 2017 r. zwiększono liczbę oddziałów Banku przyjaznych dzieciom, w których dorośli – podczas wizyty w placówce – mogą pozostawić dzieci w specjalnie zaaranżowanych kącikach zabaw. Na koniec 2017 r. aż 70% oddziałów było wyposażonych w dedykowaną najmłodszym strefę; odsetek ten – ze względu na zainteresowanie takim rozwiązaniem – będzie zwiększany.
- Polskie firmy obecne na rynku niemieckim i czeskim mogą liczyć na bezpośrednią obsługę poprzez zagraniczne oddziały Banku - we Frankfurcie nad Menem oraz Pradze. Dla przedsiębiorstw działających na terenie Ukrainy usługi bankowe oferowane są przez KREDOBANK SA, wchodzący w skład Grupy Kapitałowej.

## 12.4 LOKALNE SPOŁECZNOŚCI

Polityki Grupy Kapitałowej, w tym Banku przedstawione w dotychczasowej, jak też dalszej części Sprawozdania, oddziałują na lokalne społeczności, w których funkcjonują. Odbywa się to kilkoma kanałami:

- wpływ na lokalny rynek pracy i dochody ludności  
Grupa Kapitałowa to ważny pracodawca, gdyż tworzy miejsca pracy dla 28,7 tysięcy osób (por. Rozdział 15). Dla Banku wielkość ta wynosi 24,7 tys., w tym ponad połowa w oddziałach rozsianych po całej Polsce. Oferując poziom wynagrodzeń średnio powyżej przeciętnej krajowej (por. Rozdział 15) Grupa Kapitałowa, w tym Bank korzystnie wpływają na dochodowość lokalnych społeczności.
- wpływ na relacje  
Poprzez swoją kulturę organizacyjną i prowadzenie polityk w zakresie spraw pracowniczych Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej kształtują standardy w relacjach pomiędzy pracownikami i pracodawcą, a także pomiędzy pracownikami.
- podnoszenie aktywności sportowej i społecznej  
Bank, poprzez przedstawioną poniżej działalność prospołeczną, w tym w zakresie organizowania akcji charytatywnych i wydarzeń sportowych aktywizuje lokalną społeczność i wzmacnia więzi międzyludzkie.

W ramach prowadzonej działalności Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej wspierają także budżet państwa i budżety lokalne. W 2017 r. z tytułu podatków podmioty Grupy Kapitałowej prowadzące działalność na terenie Polski zapłaciły łącznie 3 021 mln PLN, w tym 2 936 mln PLN z tytułu podatków centralnych i 85 mln PLN z tytułu podatków lokalnych.

**Tabela 7. Podatki centralne i lokalne odprowadzone przez Grupę Kapitałową, w tym Bank w 2017 r. (mln PLN)**

	GRUPA KAPITAŁOWA	w tym BANK
<b>Podatki razem</b>	<b>3 021</b>	<b>2 628</b>
<b>Podatki centralne, w tym:</b>	<b>2 936</b>	<b>2 606</b>
podatek dochodowy od osób prawnych	1 270	1 098
podatek od niektórych instytucji finansowych	934	896
podatek dochodowy od osób fizycznych	301	269
zryczałtowany podatek dochodowy od osób fizycznych	248	243
podatek od towarów i usług	109	25
zryczałtowany podatek dochodowy od osób prawnych	76	75
<b>Podatki lokalne, w tym:</b>	<b>85</b>	<b>21</b>
podatek od środków transportowych	40	0
podatek od nieruchomości	33	15
opłata z tytułu użytkowania wieczystego	9	6
pozostałe podatki i opłaty	4	1

Uwagi: <sup>1</sup> W tabeli nie zostały uwzględnione dane dwóch podmiotów zależnych pośrednio: KBC Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA oraz Net Fund Administration Sp. z o.o., przejętych przez podmiot zależny bezpośrednio PKO BP Finat Sp. z o.o. w trakcie grudnia 2017 r. <sup>2</sup> niezgodność kwoty podatków centralnych i sumy poszczególnych pozycji wynika z zaokrąglenia.

Starania Banku, w myśl wdrożonej w 2016 r. nowelizacji przepisów wewnętrznych dotyczącej lokalizacji oddziałów i agencji oraz ich aranżacji, praktycznie wyeliminowały skargi społeczności lokalnych na sposób prowadzenia przez Bank działalności.

## 12.5 ZAANGAŻOWANIE W DZIAŁALNOŚĆ PROSPOŁECZNĄ

PKO Bank Polski od lat inicjuje i realizuje projekty społeczne integrujące cele biznesowe z działaniami na rzecz wszystkich grup interesariuszy. Zgodnie z hasłem aktualnej Strategii Banku na lata 2016-2020 „Wspieramy rozwój Polski i Polaków”, rozwija relacje z otoczeniem, prowadząc aktywne działania na rzecz społeczeństwa i z jego udziałem. Wspiera wydarzenia i projekty edukacyjne, obywatelskie, kulturalne oraz charytatywne. Bank jest społecznie odpowiedzialną instytucją, dla której wolność i przywiązanie do tradycji to naturalne wartości. Dlatego angażuje się w działania utrwalające świadomość i tożsamość narodową, wspierające budowę dziedzictwa narodowego, a także popularyzujące idee nowoczesnego patriotyzmu. Misję tę Bank realizuje m.in. poprzez mecenat i patronaty.

Działalność charytatywną w imieniu podmiotów Grupy, w tym Banku prowadzi Fundacja PKO Banku Polskiego. W realizowanych przez nią projektach uczestniczą przedstawiciele całej Grupy. Ponadto poszczególne spółki realizują własne charytatywne inicjatywy pracownicze, skierowane do lokalnych społeczności.

Zarówno Bank w ramach działalności sponsorskiej, jak i Fundacja w ramach działalności charytatywnej, każdorazowo dokonują weryfikacji partnera i beneficjenta udzielanego wsparcia. W 2017 r. nie zidentyfikowano negatywnego wpływu na wizerunek Banku w związku z działalnością sponsorską i charytatywną. Dbalność o racjonalność prowadzonej polityki sponsorskiej i charytatywnej osiągnana jest poprzez synergię działań. W Fundacji dba o to Rada Programowa, składająca się z przedstawicieli Banku. W najistotniejszych wizerunkowo obszarach programowych, takich jak: kultura, tradycja, edukacja, sport, Bank i Fundacja realizują projekty wspólnie lub rozłącznie. Fundacja angażuje się ponadto w działania, których celem jest pomoc społeczna, ochrona życia i zdrowia oraz ekologia. Taki podział zaangażowania w obszary programowe z jednej strony wzmacnia korzyści wizerunkowe Banku, z drugiej zaś poszerza ich spektrum.

### a) Działalność sponsorska

#### *Cele*

Działania sponsorskie realizowane przez Bank mają na celu kształtowanie wizerunku Banku, jako instytucji finansowej godnej zaufania, zaangażowanej społecznie, nowoczesnej i otwartej na potrzeby klientów. Wspiera, m.in. instytucje kulturalne czy edukacyjne, dzięki którym mogą się rozwijać i realizować swoje cele.

Ważnym aspektem działalności sponsorskiej Banku jest zaangażowanie w projekty inspirowane historią, promujące postawę patriotyczną i wartości tożsamościowe. Bank włącza się i wspiera wydarzenia kulturalne, jak wystawy czy koncerty organizowane z okazji rocznic ważnych wydarzeń historycznych czy upamiętniających dokonania i postawy wybitnych Polaków.

#### *Zasady polityki sponsorskiej*

Politykę sponsorską Banku normują konkretne zasady oraz kilkustopniowy proces opiniowania i akceptowania nadsyłanych ofert. Ważnym etapem jest ekspercka ich ocena, dokonywana według poniższych parametrów:

- ranga przedsięwzięcia,
- potencjał biznesowy (ocena pod kątem możliwości zaangażowania klientów oraz kreowania platformy do budowania relacji z interesariuszami) i wizerunkowy,
- oferowany tytuł sponsorski,
- wiarygodność organizatora, otoczenie biznesowe, w jakim Bank występuje jako sponsor,
- ekwiwalentność korzyści sponsorskich w stosunku do oczekiwanej kwoty wsparcia.

Pozytywnie ocenione oferty kierowane są do Komitetu ds. Sponsoringu, gwarantującego rzeczowe i kompleksowe spojrzenie na rozpatrywane propozycje.

#### *Obszary działania*

W 2017 r. wpłynęło do Banku 729 ofert i propozycji współpracy, spośród których zrealizowano 321 projektów – zarówno ogólnopolskich, jak i mniejszych - dedykowanych społecznościom lokalnym. Największy udział w budżecie sponsorskim stanowiły wydatki na wsparcie biznesu, sportu (w tym organizacji autorskiego projektu „Biegajmy razem”), kultury (w tym dziedzictwa narodowego), oraz edukacji.

**Tabela 8. Struktura budżetu sponsorskiego Banku w podziale na obszary działania w 2017 r.**

Obszar działania	Udział w budżecie ogółem (%)
Biznes	40,4
Sport	30,0
Kultura i sztuka	24,4
Edukacja	4,4
Wydarzenia lokalne	0,8
<b>Razem</b>	<b>100,0</b>

### **Biznes**

PKO Bank Polski SA wspiera polski biznes, dzięki czemu przyczynia się do promocji polskich firm i wzrostu popularności rodzimych produktów. Wspiera ważne wydarzenia związane m.in. z ekonomią i gospodarką narodową (np.: Kongres 590, Forum Ekonomiczne w Krynicy, Europejski Kongres Finansowy) czy przedsięwzięcia o charakterze branżowym (np.: Kongres Bankowości Detalicznej, Top Industry Summit; Kongres Polska Chemia). Dzięki temu umacnia silną pozycję Banku na rynku finansowym (pomoc w realizacji celów sprzedażowych), a także promuje innowacje i współpracuje z młodymi spółkami technologicznymi z sektora FinTech.

### **Sport**

Bank intensywnie angażuje się w przedsięwzięcia sportowe, mające na celu popularyzację zdrowia, aktywnego stylu życia i sprawności fizycznej. Od lat wspiera biegowe imprezy masowe. W 2013 r. powstał program „PKO Bank Polski. Biegajmy razem” i od tego czasu systematycznie się rozwija. W 2017 r. Bank sponsorował 46 imprez w całej Polsce. Był sponsorem tytularnym m.in.: PKO Poznań Półmaratonu, PKO Poznań Maratonu, PKO Nocnego Wrocław Półmaratonu, cyklu PKO Grand Prix Gdyni, PKO Półmaratonu Solidarności w Lublinie. Był też partnerem strategicznym biegów wchodzących w skład Warszawskiej Triady Biegowej „Zabiegaj o pamięć”.

Istotnym elementem programu są treningi biegowe, realizowane w ramach akcji BiegamBoLubię na 80 stadionach lekkoatletycznych w całej Polsce. W 2017 r. wzięło w nich udział ponad 36 tys. osób.

W 2017 r. Bank wziął udział w 53 wydarzeniach sportowych. Poza biegami masowymi, Bank wspierał, m.in. narciarski Bieg Piastów, turniej jeździecki Cavaliada Tour czy Tall Ship Races 2017.

### **Kultura i sztuka**

Bank aktywnie promuje dziedzictwo narodowe i włącza się w działania mające na celu kultywowanie tradycji i wsparcie dokonania polskich twórców. Najważniejsze projekty z tego obszaru dotyczą współpracy z muzeami (w tym: z Muzeum Narodowym w Krakowie i Warszawie), filharmoniami i operami (w tym: z Filharmonią Narodową w Warszawie, Operą Krakowską), teatrami (w tym: z Teatrem Polskim w Warszawie). Bank wspiera także festiwale filmowe (w tym: Festiwal Polskich Filmów Fabularnych, Festiwal Niepokorni, Niezłomni, Wyklęci w Gdyni). Bank włącza się i wspiera wydarzenia kulturalne organizowane z okazji rocznic ważnych wydarzeń historycznych, np. koncerty i wystawy związane z Powstaniem Warszawskim, uchwaleniem Konstytucji 3 Maja, Dniem Niepodległości czy obchodami Narodowego Dnia Pamięci Żołnierzy Wyklętych.

### **Edukacja**

Bank jest jednym w nielicznych banków w kraju, który prowadzi konsekwentną edukację, wspieraną przez kompleksowe produkty. Angażuje się w wiele społecznych inicjatyw edukacyjnych, a bankowi eksperci dzielą się swoją wiedzą i doświadczeniem. Współpracuje z ośrodkami akademickimi, m.in. ze Szkołą Główną Handlową, Uniwersytetem Łódzkim, Uniwersytetem Śląskim, Uniwersytetem Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy, Politechniką Wrocławską, Politechniką Rzeszowską, Katolickim Uniwersytetem Lubelskim. Od lat wspiera też drużyny studentów z Uniwersytetu Warszawskiego, Jagiellońskiego i Wrocławskiego startujące w mistrzostwach programowania zespołowego – zarówno na poziomie krajowym, regionalnym, jak i światowym.

### **Wydarzenia istotne dla społeczności lokalnych**

W 2017 r. Bank angażował się w wiele projektów lokalnych, o dużym znaczeniu dla społeczności z danego regionu kraju. Działania te służą integracji środowisk, budowaniu platformy wymiany doświadczeń, a także rozwojowi przedsiębiorczości wśród mieszkańców danego obszaru. Przykładami takich inicjatyw są, m.in. debaty i spotkania z przedsiębiorcami, współpraca z izbami gospodarczymi i przemysłowymi, miejscowymi ośrodkami kultury, szkołami, a także wsparcie imprez masowych.

#### *Wsparcie Polskiej Fundacji Narodowej*

Bank jest jednym z fundatorów Polskiej Fundacji Narodowej (PFN), której misją jest „promować nasze sukcesy w nauce, bogatą kulturę, wspaniałą historię i niepowtarzalną przyrodę”<sup>14</sup>. Zgodnie ze statutem PFN, każdy z fundatorów zobowiązany był do wniesienia środków na fundusz założycielski Fundacji i dokonywania corocznych wpłat

<sup>14</sup> www.pfn.org.pl

na działalność organizacji przez 10 lat, począwszy od 2017 roku. Zgodnie ze statutem, w 2017 r. PKO Bank Polski SA przekazał środki w wysokości 7 mln PLN.

b) Działania charytatywne

*Zasady i cele działalności charytatywnej*

Fundacja PKO Banku Polskiego (Fundacja) w imieniu Banku i Grupy prowadzi działalność na rzecz dobra publicznego. Zgodnie z przyjętym kierunkiem działań, zasadniczym celem realizowanych przez Fundację zadań jest wsparcie merytoryczne i finansowe projektów istotnych dla rozwoju Polski, realizowanych na rzecz i w porozumieniu ze środowiskiem społeczności lokalnych, służących budowaniu społeczeństwa obywatelskiego.

Zakres działalności Fundacji jest określony w Statucie Fundacji, natomiast zasady współpracy Banku i Fundacji reguluje umowa zawarta w dniu 22 maja 2015 roku. Głównym źródłem finansowania celów statutowych Fundacji w 2017 r. były dotacje przyznawane przez Bank na podstawie uchwał Zarządu. Dodatkowe środki pieniężne przekazane Fundacji pochodziły z zysku wygenerowanego podczas obrotu bezgotówkowego, dokonywanego przez klientów Inteligo, powiązanego z kartą typu affinity: Dobro procentuje.

*Obszary programowe*

W 2017 r. do Fundacji wpłynęło 1176 wniosków o przyznanie darowizny pieniężnej na realizację zadań społecznych. Pozytywnie zaopiniowanych zostało 513 projektów. Darowizna przekazywana jest na podstawie umowy darowizny zawartej między Fundacją a partnerem projektu.

Za pośrednictwem Fundacji przekazywane są także darowizny rzeczowe na rzecz organizacji pozarządowych, w postaci sprzętu IT i mebli wycofywanych z użytku z różnych jednostek bankowych. W 2017 r. darowizna rzeczowa w postaci komputerów trafiła do 11 organizacji, natomiast meble przekazano 84 beneficjentom.

**Tabela 9. Struktura budżetu charytatywnego Fundacji PKO Banku Polskiego w podziale na obszary programowe w 2017 r.**

Obszar programowy	Udział w budżecie ogółem (%)
Tradycja	30,2
Edukacja	25,0
Nadzieja	18,3
Zdrowie	12,9
Kultura	9,5
Sport	3,5
Ekologia	0,5
<b>Razem</b>	<b>100,0</b>

Działania Fundacji na rzecz dobra publicznego obejmują: oświatę, wychowanie, pomoc społeczną, ochronę i promocję zdrowia, kulturę i sztukę, ochronę środowiska, wspomaganie rozwoju wspólnot i społeczności lokalnych. Fundacja wspiera merytorycznie i finansowo istotne dla rozwoju Polski i społeczeństwa obywatelskiego projekty wielu środowisk i społeczności.

Dotowane inicjatywy wpisują się w 1 z 7 obszarów programowych Fundacji:

**Edukacja - wsparcie nauki, oświaty**

Obszar ten obejmuje naukę i oświatę, w ramach których Fundacja angażuje się w projekty mające realny wpływ na rozwój społeczny. Fundacja współpracuje m.in. ze Stowarzyszeniem Siemacha, a także wspiera Akademię Nowoczesnego Patriotyzmu oraz Centrum Rozwiązań Strategicznych im. Jana Łukasiewicza.

**Tradycja**

Działalność Fundacji w tym obszarze koncentruje się na popularyzacji i wsparciu inicjatyw utrwalających świadomość narodową, wspierających budowę dziedzictwa narodowego i kształtujących postawy obywatelskie. Fundacja współpracuje m.in. z Muzeum Powstania Warszawskiego, czy angażuje się w pomoc podopiecznym Związku Powstańców Warszawy.

**Nadzieja**

Fundacja udziela pomocy społecznej skierowanej do osób zagrożonych wykluczeniem, w szczególności poszkodowanych oraz niepełnosprawnych. Realizując zadania w tym obszarze Fundacja współpracuje, m.in. ze Stowarzyszeniem Niepełnosprawnych Kierowców SPiNKa czy Stowarzyszeniem na Rzecz Osób Niepełnosprawnych Równy Start.

### Zdrowie

Obszar ten obejmuje ochronę życia i zdrowia oraz profilaktykę zdrowotną. Fundacja finansowo wspiera zarówno rehabilitację, jak i specjalistyczne operacje osób chorych i potrzebujących pomocy.

### Kultura

Działalność Fundacji w tym obszarze koncentruje się na ochronie dziedzictwa narodowego w dziedzinie kultury i sztuki oraz wspieraniu twórczości artystycznej. Fundacja m.in. angażuje się w organizację plenerów i promuje sztukę młodych artystów. Wśród nich byli m.in. studenci krakowskiej i szczecińskiej ASP.

### Ekologia

Fundacja podejmuje inicjatywy społeczne nastawione na upowszechnianie wiedzy w zakresie ochrony środowiska naturalnego. Do ważniejszych działań proekologicznych w 2017 r., w które zaangażowała się Fundacja, należą wydarzenia związane z Rokiem Wisły – projektem Fundacji Rok Rzeki Wisły.

### Sport

Działalność w tym obszarze ma na celu zachęcanie do aktywności fizycznej. Wśród realizowanych w 2017 r. projektów w tym obszarze znalazły się m.in. zakup ringu bokserskiego dla szkolnego klubu sportowego na Mazurach, wsparcie zawodów pływackich dla rodzin Family Cup w Piszcu czy Halowego Turnieju Piłki Nożnej Domów Dziecka w Radzyminie.

#### Projekty własne

Fundacja realizuje również własne projekty, w tym:

- Integracyjne Spotkania Mikołajkowe dla podopiecznych placówek opiekuńczo-wychowawczych i dzieci pracowników Banku (w 2017 r. podczas 36 spotkań w 22 miejscowościach w Polsce, we wspólnej świątecznej zabawie wzięło udział 6150 dzieci. Upominki trafiły dodatkowo do 28 placówek opiekuńczo-wychowawczych),
- Bankowa Akcja Honorowego Krwiodawstwa, której celem jest wychowanie kolejnych pokoleń honorowych dawców krwi (w 2017 do akcji włączyło się ponad 2 tys. osób, dzięki którym udało się przekazać potrzebującym blisko 830 litrów krwi),
- charytatywna akcja biegowa „biegnę dla...” (w 2017 r. zorganizowano 98 akcji, zbierając kwotę 1,33 mln PLN, z czego skorzystało 199 beneficjentów w tym 90 dzieci i 29 dorosłych. Od początku istnienia programu, tj. od 2013 r. przeprowadzono łącznie 322 takie akcje, w których wzięło udział ponad 124 tys. osób, a Fundacja wsparła 354 beneficjentów kwotą ponad 4,5 mln PLN.),
- PKO Bieg Charytatywny (w 3. Biegu Charytatywnym w 2017 r. uczestniczyło 6401 osób. Dzięki nim Fundacja przeznaczyła 845 800 zł na rzecz 12 organizacji: placówek opiekuńczo-wychowawczych dla dzieci i młodzieży jak i domów samotnej matki).

#### c) Rozwój wolontariatu

Bank zachęca pracowników do angażowania się na rzecz lokalnych społeczności. Pod koniec 2017 r. liczba zarejestrowanych wolontariuszy wynosiła 1365. Wolontariusze nie tylko włączają się do inicjowanych przez Fundację przedsięwzięć, ale często sami je inicjują (np. zbiórki żywności na rzecz wybranych organizacji (fundacji / stowarzyszeń) w poszczególnych regionach Polski, remont mieszkania uczestniczki Powstania Warszawskiego Zofii Brączek ps. „Renia”, a także akcja pod hasłem „Podaruj czas seniorowi” polegająca na spędzeniu czasu z podopiecznymi ośrodków dla seniorów).

## 13. KORZYSTANIE Z POMOCY PUBLICZNEJ I ZLECENIA PUBLICZNE

### 13.1 POMOC PUBLICZNA UZYSKANA OD PAŃSTWA

W 2017 r. żaden podmiot Grupy Kapitałowej Banku Polskiego SA, w tym również Bank, nie odnotował przysporzeń ze środków publicznych.

### 13.2 PRZYCHODY POCODZĄCE Z ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

#### ZAKRES OBSŁUGI SEKTORA PUBLICZNEGO

Bank od wielu lat finansuje i prowadzi obsługę bankową podmiotów publicznych, w tym:

- Zakładu Ubezpieczeń Społecznych,

- jednostek samorządu terytorialnego (JST),
- spółek z udziałem jednostek samorządu terytorialnego,
- podmiotów, dla których samorząd jest organem założycielskim,
- jednostek okołobudżetowych,
- Generalnej Dyrekcji Lasów Państwowych i jej jednostek organizacyjnych.

Umowy w zakresie usług bankowych zawierane są w rygorach przewidzianych ustawą „Prawo zamówień publicznych” (w tym z uwzględnieniem ewentualnych ustawowych wyłączeń przedmiotowych i podmiotowych).

Bank sukcesywnie umacnia swoją pozycję lidera w obsłudze jednostek samorządu terytorialnego oraz gwarantowania emisji obligacji komunalnych. Rozbudowana sieć placówek Banku sprzyja dotarciu do klienta samorządowego w całej Polsce, a dzięki wysokiemu poziomowi technologicznemu oferowanych usług Bank w znacznej większości przypadków spełnia wymogi ofertowe stawiane przez JST. W efekcie udział Banku w obsłudze JST jest znaczny. Na koniec 2017 r. Bank prowadził obsługę:

- 50% województw (8 spośród 16),
- 35% miast na prawach powiatu (23 spośród 66),
- 19% powiatów (60 spośród 314),
- 18% gmin miejskich (43 spośród 237),
- 12% gmin miejsko – wiejskich (75 spośród 616),
- 3% gmin wiejskich (49 spośród 1559).

Bank odgrywa ważną rolę w obsłudze zwłaszcza dużych JST. Na koniec 2017 r. obsługiwał 22% samorządów terytorialnych o dochodach powyżej 100 mln złotych rocznie (78 spośród 351). W ujęciu wartościowym udział ten był jeszcze większy: 33% (44,5 mld PLN dochodów budżetowych generowanych przez grupę 351 dużych JST przechodziło przez rachunki Banku).

Udział Banku w zakresie finansowania samorządów kredytami to ponad 19%, a w emisji obligacji komunalnych – ponad 40%.

Z danych zarządczych wynika, że segment publiczny (budżetowy) stanowił w 2017 r. 1,8% wyniku na działalności biznesowej Banku (14,2% wyniku segmentu korporacyjnego, tj. podmiotów gospodarczych i publicznych łącznie). Przychody podmiotów Grupy Kapitałowej z tytułu udziału w zamówieniach publicznych były znikome: 1,14% wyniku na działalności biznesowej<sup>15</sup>.

#### PROCES OFERTOWANIA PRZEZ BANK PODMIOTÓW SEKTORA PUBLICZNEGO

Proces ofertowania w Banku w rygorze Prawa zamówień publicznych dzieli się na 4 etapy:

1. Pozyskanie informacji – ustawa Prawo zamówień publicznych stanowi, że dostęp do informacji publicznych jest jawny, także każdy podmiot ma równe prawo do dostępu do informacji podawanych przez zamawiającego w procedurze zamówienia publicznego. Bank pozyskuje informacje najczęściej z baz przetargów oraz stron BIP samorządów/klientów budżetowych.
2. Analiza – podczas tego procesu badana jest możliwość złożenia oferty przez Bank. W zależności od produktu, którego dotyczy zamówienie, specjalistyczne dedykowane jednostki w Banku przeprowadzają analizę zgodnie z procedurami bankowymi (np. analiza kredytowa, możliwość spełnienia warunków SIWZ, możliwość emisji obligacji).
3. Podjęcie decyzji – decyzje podejmowane są zgodnie z kompetencjami na poziomie od doradcy Regionalnego Centrum Korporacyjnego do Zarządu Banku w zależności od szczebla wyznaczonego przez wewnętrzne procedury w banku.

<sup>15</sup> Wskaźnik nie podlega konsolidacji i prezentowany jest oddzielnie dla Banku i dla pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej ze względu na odmienną metodologię jego tworzenia:

- dla Banku wskaźnik odnosi się do kalkulowanej w Banku całościowej dochodowości obsługi podmiotów budżetowych w odniesieniu do łącznej dochodowości portfela klientów Banku; ze względu na charakter usługi bankowej wydzielenie transakcji związanych ściśle z zamówieniami publicznymi wymagałoby nakładu pracy niewspółmiernie wysokiego do wartości pozyskanej w ten sposób informacji.
- dla pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej wskaźnik odzwierciedla przychody pochodzące z zamówień publicznych w relacji do wyniku na działalności biznesowej; w przypadku Grupy Kapitałowej zrezygnowano z uwzględnienia w mianowniku przychodów ogółem, gdyż obliczenie tej wielkości dla Grupy Kapitałowej wymagałoby nakładu pracy przewyższającego korzyść z takiej wersji wskaźnika. Uwzględnienie w mianowniku przychodów ze sprzedaży Grupy Kapitałowej pomniejszyłoby wskaźnik.

4. Złożenie oferty – po podjęciu pozytywnej decyzji o ofertowaniu następuje jej złożenie w sposób i w terminie przewidzianym w zamówieniu.

## 14. POZOSTAŁE KWESTIE SPOŁECZNE I RYNKOWE

### 14.1 RELACJE Z PODMIOTAMI ZEWNĘTRZNYMI

Podmioty zewnętrzne, z którymi współpracuje PKO Bank Polski SA i Grupa Kapitałowa Banku Polskiego SA, to

- podmioty świadczące usługi w zakresie działalności bankowej,
- dostawcy dóbr i usług związanych z bieżącym zaopatrzeniem podmiotów Grupy Kapitałowej.

#### WSPÓŁPRACA Z PODMIOTAMI ZEWNĘTRZNYMI W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI BANKOWEJ

##### *Ryzyko operacyjne związane ze zlecaniem usług podmiotom zewnętrznym w zakresie działalności bankowej*

Bank prowadzi działalność bankową wspomagając się podmiotami zewnętrznymi, w związku z czym narażony jest na ryzyko operacyjne wynikające ze zlecenia usług innym podmiotom.

Zgodnie z przepisami wewnętrznymi Banku z zakresu:

- zarządzania ryzykiem operacyjnym,
- powierzania wykonywania czynności na rzecz Banku innym podmiotom zewnętrznym niż agenci i pośrednicy (outsourcing),
- współpracy z agentami, pośrednikami i pośrednikami internetowymi,

zarządzanie ryzykiem związanym z powierzaniem czynności podmiotom zewnętrznym w Banku dotyczy wszystkich etapów powierzenia, począwszy od planowanego powierzenia czynności, przez wybór podmiotu, który będzie realizował czynności, zawarcie umowy outsourcingowej, monitoringu współpracy i jej zakończenia.

W ramach zarządzania ryzykiem operacyjnym związanym ze zlecaniem usług podmiotom zewnętrznym Bank w szczególności:

- 1) dokonuje oceny wykonawcy na etapie wyboru podmiotu zewnętrznego;
- 2) dba o właściwe zabezpieczenie interesów Banku i jego klientów w umowach z wykonawcami (w tym zabezpieczenie danych objętych tajemnicą bankową);
- 3) zapewnia, że Bank oraz wykonawca posiadają plany awaryjne, w celu zapewnienia ciągłego i niezakłóconego prowadzenia działalności w zakresie objętym umową outsourcingową;
- 4) prowadzi nadzór nad realizacją umów, raportuje nieprawidłowości, oblicza i monitoruje wskaźnik KRI (ang. *Key Risk Indicator*) informujący o skali naruszeń umów outsourcingowych;
- 5) ocenia ryzyko związane z powierzaniem czynności na etapie planowanego powierzenia czynności w przypadku każdej istotnej zmiany umowy oraz w trakcie corocznej oceny ryzyka operacyjnego związanego z realizacją umowy outsourcingowej.

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym związanym ze zlecaniem usług podmiotom zewnętrznym odbywa się również w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej.

#### WSPÓŁPRACA Z DOSTAWCAMI DÓBR I USŁUG ZWIĄZANYCH Z BIEŻĄCYM ZAOPATRZENIEM PODMIOTÓW GRUPY KAPITAŁOWEJ

Misją komórki realizującej w Banku zakupy jest terminowe dostarczanie pożądaných materiałów i usług wymaganej jakości. Towarzyszy tym działaniom systematyczna optymalizacja kosztów. Z drugiej strony Bank kieruje się zasadami zgodnymi z etyką biznesu, dążąc do przejrzystych relacji z dostawcami. Polityka zakupowa kształtowana jest we współpracy z dostawcami. Jednym z jej głównych dokumentów są Zasady zakupu towarów i usług w Banku.

Relacje z dostawcami budowane są w oparciu o uczciwość, przejrzystość działań, wzajemny szacunek oraz profesjonalizm, w tym w szczególności poprzez:

- dotrzymanie przyjętych ustaleń i zobowiązań,

- regulowanie płatności i innych zobowiązań terminowo i zgodnie z ustalonymi warunkami umów,
- rozwiązywanie w drodze dialogu sytuacji trudnych i konfliktowych,
- weryfikowanie dostawców wyłącznie na podstawie przesłanek merytorycznych i biznesowych,
- informowanie dostawców o standardach postępowań.

Okresy płatności w umowach z dostawcami różnią się w zależności od standardu umów danego dostawcy i indywidualnych ustaleń. W Banku standardowy termin to 30 dni (57% umów), ale w wielu przypadkach okres płatności jest o połowę krótszy (tj. 14 dni: 26% umów). Podobnie jest w Grupie Kapitałowej: dominują okresy płatności 30-dniowe, przy czym relatywnie większa niż w przypadku Banku jest częstotliwość okresów płatności 14-dniowych, gdyż w umowach podmiotów zależnych dominuje ten właśnie okres.<sup>16</sup>

Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej rzetelnie podchodzą do kwestii regulowania swoich zobowiązań wobec dostawców o czasie. W 2017 r. wartość faktur zapłaconych po terminie, od których z tego tytułu naliczono odsetki, stanowiła marginalny odsetek wszystkich zapłaconych faktur. Wykaz nie obejmuje płatności, których ewentualne opóźnienie zostało uzgodnione z dostawcą, gdyż zgromadzenie tych informacji byłoby zbyt pracochłonne.

**Tabela 10. Udział wartości faktur, od których zapłacono odsetki, w łącznej wartości zapłaconych faktur w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku (2017).**

	GRUPA KAPITAŁOWA	BANK
Udział w łącznej wartości faktur (%)	1,053	0,003

Procedura wyłaniania dostawców jest 2-etapowa. W pierwszym kroku potencjalni kontrahenci są zobowiązani zarejestrować się, co mogą czynić samodzielnie w platformie zakupowej PKO Zakupy. Każdy taki dostawca musi zostać zatwierdzony przez kierownika komórki odpowiedzialnej za zakupy. Podmioty, które uzyskały akceptację, mogą uczestniczyć w drugim etapie, czyli postępowaniach zakupowych.

Oddziaływanie na dostawców w zakresie kwestii społeczno-środowiskowych ma miejsce na etapie zapytania ofertowego organizowanego przez Bank lub każdy z pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej. Zgodnie z jego treścią, dostawcy – przystępując do postępowania zakupowego – deklarują, iż kierują się nadrzędną zasadą poszanowania prawa, poczuciem sprawiedliwości i odpowiedzialności społecznej oraz rozumieją wpływ wywierany swoją działalnością na środowisko naturalne, otoczenie, drugą stronę, na swoich pracowników, współpracowników, podwykonawców i partnerów biznesowych, a także kierują się zasadami etyki. W dalszej części oświadczenia są szczegółowe deklaracje dotyczące:

- dbania o bezpieczeństwo w miejscu pracy,
- kierowania się współdziałaniem, zaufaniem, odpowiedzialnym i partnerskim podejściem do drugiej strony,
- przestrzegania zasad dotyczących wymiaru czasu pracy i wynagradzania za pracę,
- przestrzegania praw człowieka,
- przeciwdziałania korupcji,
- dbania o środowisko naturalne.

Szczegóły powyższych zapisów zostały omówione w odpowiednich częściach Sprawozdania.

Dostawcy raz w roku otrzymują od Banku ankietę, dzięki której pozyskiwane są cenne informacje w zakresie funkcjonalności platformy zakupowej oraz ogólnych spostrzeżeń w zakresie współpracy z Bankiem. Wnioski z badania są przesłanką do poprawiania warunków współpracy pomiędzy Bankiem i dostawcami.

## 14.2 ZACHOWANIA ANTYKONKURENCYJNE I ANTYRYNKOWE

W 2017 r. wobec żadnego z podmiotów Grupy Kapitałowej nie toczyło się postępowanie administracyjne za zachowania antykonkurencyjne lub antyrynkowe.

<sup>16</sup> Zamieszczenie bardziej szczegółowej informacji wymagałoby nakładu pracy przewyższającego jej pożyteczność



## OBSZAR PRACOWNICZY

### 15. POZIOM ZATRUDNIENIA I POZIOM WYNAGRODZEŃ

#### ZATRUDNIENIE

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA zatrudnia 28,7 tys. pracowników (28,4 tys. w przeliczeniu na pełne etaty). Znaczna część zatrudnienia Grupy Kapitałowej (86%) to pracownicy Banku (24,7 tys. osób). Najliczniejsza grupa wiekowa zarówno w Grupie Kapitałowej, jak i w Banku to 35-45-latkowie (34%). W Grupie Kapitałowej pracownicy w wieku 55+ stanowili ponad 11% ogółu zatrudnionych; w Banku odsetek ten był jeszcze wyższy: prawie 13%.

Przeważającą formą zatrudnienia tak w Grupie Kapitałowej, jak i w Banku była umowa o pracę. Osoby pracujące w oparciu o umowy cywilno-prawne stanowiły w Grupie Kapitałowej mniej niż 14% umów o pracę i umów cywilno-prawnych razem wziętych. W Banku odsetek ten był jeszcze mniejszy: poniżej 11%.

W 2017 r. wielkość zatrudnienia w Grupie Kapitałowej uległa zmniejszeniu o ponad 800 osób (tj. o mniej niż 3%). Spadek ten w całości wynikał ze zmniejszenia się liczby pracujących w Banku (o ponad 800 osób, tj. o ponad 3%). Odejścia dotyczyły w relatywnie większym stopniu kobiet, co wiązało się m.in. z likwidacją części oddziałów Banku. Wskaźnik fluktuacji w Grupie Kapitałowej wyniósł 16,9% i był nieco niższy dla kobiet niż dla mężczyzn. Wskaźnik fluktuacji w 2017 r. dla pracowników Banku wyniósł 15,3% i był zbliżony dla kobiet i mężczyzn.

Grupa Kapitałowa zatrudniała 277 osób niepełnosprawnych, które stanowiły 1% ogółu zatrudnionych. Z tej liczby 211 niepełnosprawnych było pracownikami Banku; osoby niepełnosprawne stanowiły w Banku 0,9% ogółu zatrudnienia.

Tabela 11. Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku (31.12.2017).

	GRUPA KAPITAŁOWA		w tym BANK	
	Ogółem	udział kobiet (%)	Ogółem	udział kobiet (%)
Zatrudnienie				
Liczba osób	28 673	75,0	24 652	76,7
Liczba osób w przeliczeniu na pełne etaty	28 388	75,1	24 539	76,7

Uwaga: Dane dotyczące zatrudnienia nie uwzględniają członków Zarządów podmiotów Grupy Kapitałowej.

Tabela 12. Struktura zatrudnienia w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku według płci i wieku (31.12.2017)

	< 25 lat	25-35 lat	35 -45 lat	45-55 lat	55-65 lat	> 65 lat	Łącznie
<b>GRUPA KAPITAŁOWA</b>							
Pracownicy ogółem	1 053	7 512	9 662	7 146	3 236	64	28 673
udział w łącznej liczbie pracowników (%)	3,8	26,4	33,7	24,7	11,2	0,2	100,0
Kobiety	756	5 297	6 879	5 770	2 781	19	21 502
udział w łącznej liczbie kobiet (%)	3,7	24,9	32,0	26,5	12,8	0,1	100,0
Mężczyźni	297	2 215	2 783	1 376	455	45	7 171
udział w łącznej liczbie mężczyzn (%)	4,1	30,9	38,8	19,2	6,3	0,6	100,0
<b>w tym BANK</b>							
Pracownicy ogółem	762	5 770	8 290	6 682	3 089	59	24 652
udział w łącznej liczbie pracowników (%)	3,1	23,4	33,6	27,1	12,5	0,2	100,0
Kobiety	556	4 144	6 006	5 482	2 692	16	18 896
udział w łącznej liczbie kobiet (%)	2,9	21,9	31,8	29,0	14,2	0,1	100,0
Mężczyźni	206	1 626	2 284	1 200	397	43	5 756
udział w łącznej liczbie mężczyzn (%)	3,6	28,2	39,7	20,8	6,9	0,7	100,0

Uwaga: Dane dotyczące zatrudnienia nie uwzględniają członków Zarządów podmiotów Grupy Kapitałowej.

Tabela 13. Umowy cywilno-prawne w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku (2017).

	GRUPA KAPITAŁOWA	w tym BANK
Liczba umów cywilno-prawnych	4 647	2 990
w relacji do łącznej liczby umów o pracę i umów cywilno-prawnych (%)	13,8	10,8

Uwagi: <sup>1</sup> Dane dotyczące zatrudnienia nie uwzględniają członków Zarządów podmiotów Grupy Kapitałowej. <sup>2</sup> Liczba umów cywilno-prawnych dotyczy łącznej liczby umów w 2017 r.; liczba umów o pracę według stanu na 31.12.2017.

Tabela 14. Rotacja pracowników w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku w 2017 r.

	GRUPA KAPITAŁOWA		w tym BANK	
	Ogółem	udział kobiet (%)	Ogółem	udział kobiet (%)
<b>Pracownicy nowo zatrudnieni</b>				
Liczba osób	4 145	71,2	3 080	72,5
Liczba osób w przeliczeniu na pełne etaty	3 831	71,6	3 039	72,7
<b>Pracownicy, którzy odeszli</b>				
Liczba osób	4 971	74,1	3 909	77,7
Liczba osób w przeliczeniu na pełne etaty	4 716	75,4	3 877	77,8
<b>Bilans</b>				
Liczba osób	-826	-	-829	-
Liczba osób w przeliczeniu na pełne etaty	-886	-	-837	-
<b>Wskaźnik fluktuacji (%)</b>				
Ogółem	16,9	-	15,3	-
Kobiety	16,6	-	15,4	-
Mężczyźni	17,7	-	15,1	-

Tabela 15. Pracownicy niepełnosprawni w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku (31.12.2017).

	Ogółem	Udział kobiet (%)	udział w zatrudnieniu ogółem (%)
<b>GRUPA KAPITAŁOWA</b>			
<b>Pracownicy niepełnosprawni</b>			
Liczba osób	277	75,5	1,0
Liczba osób w przeliczeniu na pełne etaty	269	75,9	0,9
<b>w tym BANK</b>			
<b>Pracownicy niepełnosprawni</b>			
Liczba osób	211	79,1	0,9
Liczba osób w przeliczeniu na pełne etaty	208	79,2	0,8

## WYNAGRODZENIA

### System wynagradzania

Obowiązująca w Grupie Kapitałowej polityka wynagradzania pracowników zapewnia spójny system wynagradzania poprzez:

- stosowanie systemu wynagradzania zgodnego z trendami rynkowymi,
- pozyskiwanie optymalnych kandydatów do pracy,
- dostosowanie mechanizmów, narzędzi i poziomów wynagrodzeń do strategii i celów Banku oraz Grupy Kapitałowej,
- uwzględnienie możliwości Grupy Kapitałowej w zakresie kształtowania pożądanych mechanizmów i poziomów wynagrodzeń,
- kształtowanie płac stałych w oparciu o wartościowanie stanowisk pracy,
- kształtowanie struktury wynagrodzenia na podstawie osiągniętych efektów pracy i oceny kompetencji pracowników,

- budowanie w pracownikach odpowiedzialności za realizowane zadania oceniane w oparciu o zobiektywizowane kryteria,
- zagwarantowanie takiego sparametryzowania zmiennych składników wynagrodzeń, żeby uwzględniały koszt ryzyka, koszt kapitału i ryzyko płynności Banku i Grupy Kapitałowej w perspektywie długoterminowej,
- zapewnienie takiego systemu, w którym pieniężne lub niepieniężne formy wynagrodzenia nie zachęcają osób zaangażowanych do faworyzowania własnych interesów lub interesów Banku i pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej ze szkodą dla klientów.

W Banku obowiązuje Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy (ZUZP), zawarty z zakładowymi organizacjami związków zawodowych, który reguluje m.in. kwestie wynagrodzeń. Zgodnie z ZUZP pracownikom Banku przysługują następujące składniki wynagrodzeń:

- wynagrodzenie zasadnicze,
- dodatki za pracę w godzinach nadliczbowych oraz w warunkach szczególnie uciążliwych i szkodliwych dla zdrowia,
- premie i nagrody za szczególne osiągnięcia w pracy zawodowej.

Wynagrodzenia zasadnicze oraz przyznawane pracownikom świadczenia dodatkowe są kształtowane w oparciu o wartościowanie stanowisk pracy (kategorie zaszerogowania przypisane do poszczególnych stanowisk organizacyjnych) oraz analizę wynagrodzeń rynkowych w sektorze bankowym.

W podmiotach Grupy Kapitałowej w zależności od wielkości zatrudnienia, zasady wynagradzania pracowników są określone w regulaminach wynagradzania i w umowach o pracę albo tylko w umowach o pracę. Wśród podmiotów Grupy Kapitałowej oprócz Banku Układ zbiorowy zawarty w formie Umowy z Komitetem Związków Zawodowych funkcjonuje w KREDOBANKU SA.

W 2017 r. w Grupie Kapitałowej przeciętne wynagrodzenie zasadnicze wynosiło 5 718 PLN (bez uwzględniania wynagrodzeń członków Zarządów podmiotów Grupy Kapitałowej). W 2017 r. w Banku przeciętne wynagrodzenie wynosiło 6 040 PLN. Zróżnicowanie przeciętnego wynagrodzenia ze względu na płeć zostało omówione w Rozdziale 17.

**Tabela 16. Przeciętne wynagrodzenie w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku w PLN w podziale na płeć (31.12.2017)**

	GRUPA KAPITAŁOWA	w tym BANK
Przeciętne wynagrodzenie zasadnicze (PLN)	5 718	6 040
kobiety	5 044	5 335
mężczyźni	7 778	8 250
Stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn (%)	64,8	64,7

Uwaga: 1) dane nie uwzględniają wynagrodzeń członków Zarządów podmiotów Grupy Kapitałowej, 2) wynagrodzenie w spółkach ukraińskich przeliczone wg kursu NBP z 29.12.2017

#### Świadczenia dodatkowe

Niezależnie od systemu wynagrodzeń, Grupa Kapitałowa gwarantuje swoim pracownikom szeroką gamę dodatkowych świadczeń pozapłacowych – w szczególności:

#### OPIEKA MEDYCZNA

Bank zapewnia pracownikom dodatkową – oprócz świadczeń medycyny pracy, do zapewnienia, których zobowiązują pracodawcę przepisy Kodeksu pracy – opiekę medyczną, przysługującą pracownikom wg zróżnicowanych pakietów świadczeń, dedykowanych określonym grupom stanowisk pracy. Wszyscy pracownicy mają możliwość korzystania nieodpłatnie z konsultacji lekarskich lekarzy wszystkich specjalności i szerokiego zakresu badań diagnostycznych. Pracownicy mają również możliwość korzystania z programu profilaktycznego „Zdrowie jak w Banku”, ukierunkowanego na wczesne wykrywanie chorób i promowanie zdrowego stylu życia. W Banku z dodatkowej, pozakodeksowej opieki medycznej korzysta ponad 98% pracowników.

Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej (działające na terenie Polski) zapewniają swoim pracownikom opiekę medyczną na warunkach wynegocjowanych z dostawcą usług przez Bank, na podstawie odrębnie zawieranych umów.

W Grupie Kapitałowej objętych dodatkową (pozakodeksową) opieką medyczną jest 97% pracowników.

#### PPE - Pracowniczy Program Emerytalny

Od lipca 2013 r. funkcjonuje w Banku Pracowniczy Program Emerytalny (PPE), w ramach którego pracownicy mają możliwość długookresowego oszczędzania w celu uzupełnienia dochodów emerytalnych otrzymywanych z obowiązkowych części systemu emerytalnego. PPE Banku prowadzone jest w formie umowy o wnoszenie przez Bank Składki Podstawowej (3% wynagrodzenia) i Składki Dodatkowej Pracowników do Funduszy Inwestycyjnych zarządzanych przez PKO TFI SA.

Pracownicze Programy Emerytalne zapewniają swoim pracownikom również większe spółki Grupy Kapitałowej: PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA, PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA, PKO BP Finat Sp. z o.o., PKO Leasing SA, PKO BP BANKOWY PTE SA, PKO TFI SA.

#### MYBENEFIT

W ramach środków z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFSS) pracownicy mają możliwość korzystania z systemu kafeterijnego MyBenefit, który – za pośrednictwem platformy internetowej – umożliwia pracownikom samodzielne dysponowanie przyznanymi środkami z ZFSS. Wysokość otrzymanych na kafeterię środków jest uzależniona od dochodu brutto na osobę w rodzinie.

#### KARTY SPORTOWE

Praktyką w spółkach Grupy Kapitałowej jest zapewnianie pracownikom możliwości korzystania z kart sportowych.

**Tabela 17. Dodatkowe świadczenia pozapłatowe dostępne dla pracowników Grupy Kapitałowej w 2017 r.**

GRUPA KAPITAŁOWA	Liczba osób korzystających	udział w zatrudnieniu ogółem (%)
dodatkowe ubezpieczenie	827	2,9
pakiety medyczne	28 075	97,0
pracowniczy program emerytalny	18 185	62,9
karty uprawniające do korzystania z obiektów sportowych	4 726	16,3
pożyczki mieszkaniowe	0	0,0

**Tabela 18. Dodatkowe świadczenia pozapłatowe dostępne dla pracowników Banku w 2017 r.**

BANK	Liczba osób korzystających	udział w zatrudnieniu ogółem (%)
dodatkowe ubezpieczenie	0	0,0
pakiety medyczne	24 223	98,3
pracowniczy program emerytalny	17 508	71,0
karty uprawniające do korzystania z obiektów sportowych	3 876	15,7
pożyczki mieszkaniowe	0	0,0

## **POLITYKA REKRUTACYJNA**

Polityka rekrutacyjna w Grupie Kapitałowej nakierowana jest na pozyskiwanie z różnych źródeł pracowników o odpowiednich kwalifikacjach, umiejętnościach i wiedzy, którym bliskie są wartości etyczne – są to jednocześnie kluczowe elementy oceniane u kandydatów podczas procesu rekrutacji. Z jednej strony promowana jest rekrutacja wewnętrzna, mająca na celu zachęcanie menedżerów i pracowników do kontynuowania rozwoju zawodowego także w innych obszarach biznesowych, z drugiej strony – cenne jest także pozyskiwanie pracowników w ramach rekrutacji zewnętrznej, która zapewnia dopływ osób z różnorodnym doświadczeniem i kwalifikacjami, czasami unikalnymi. Polityka rekrutacyjna oparta jest o wysokie standardy w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji, a priorytetem jest zapewnienie wyboru spośród kandydatów osoby najlepiej dopasowanej do danego stanowiska.

Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej troską o godne traktowanie pracowników i przestrzeganie prawa pracy obejmują także potencjalnych kontrahentów. Oferenci, poprzez uczestniczenie w postępowaniu ofertowym, oświadczają, iż (m.in.):

- przestrzegają zasad dotyczących wymiaru czasu pracy swoich pracowników ustalonych w przepisach powszechnie obowiązujących oraz regularnie i godnie wynagradzają swoich pracowników, współpracowników i podwykonawców za świadczoną pracę;

- w trakcie realizacji usług nie korzystają z pracy dzieci i nie wykorzystują przymusowego położenia pracowników, współpracowników i podwykonawców;
- postępują w sposób, który nie narusza dóbr osobistych swoich pracowników, współpracowników, podwykonawców oraz pracowników drugiej strony a także przeciwdziałają jakimkolwiek działaniom mającym charakter dyskryminacji czy mobbingu.

## 16. RELACJE ZE STRONĄ PRACOWNICZĄ I WOLNOŚĆ ZRZESZANIA

Pracownicy poszczególnych podmiotów Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA są najcenniejszym zasobem, a ich wiedza i umiejętności przyczyniają się do rozwoju Grupy Kapitałowej. Opieranie kultury organizacyjnej w Grupie Kapitałowej na współpracy, zaangażowaniu i dialogu, tworzy przyjazne środowisko, w którym pracownicy mogą podnosić swoją wiedzę, kompetencje i umiejętności. Przejawem takiego podejścia w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku, jest

- dbałość o transparentne zasady zatrudniania i wynagradzania,
- zapewnienie godnego wynagrodzenia wraz z systemem motywacyjnym, a także dodatkowych świadczeń,
- troska o podnoszenie jakości obsługi pracowników,
- otwarcie na opinie pracowników i wnioski (w tym badanie satysfakcji z pracy w Banku),
- dobra współpraca z reprezentacją pracowniczą.

### ORGANIZACJE ZWIĄZKOWE

W Banku funkcjonują dwie zakładowe organizacje związkowe:

- Krajowy Związek Zawodowy Pracowników PKO BP S.A – liczący 2 842 członków, w tym: 2 805 będących pracownikami,
- Niezależny Samorządny Związek Zawodowy “Solidarność” Pracowników PKO BP S.A. – liczący 1 215 członków,

przy czym tylko pierwszy z nich jest związkiem reprezentatywnym. Liczba członków organizacji związkowych, będących pracownikami, w stosunku do liczby zatrudnionych, według stanu na 31.12.2017 wyniosła ok. 16%.

Każda osoba przyjmowana do pracy w Banku jest informowana o istnieniu reprezentacji pracowniczej, w tym organizacji związkowych. Wszelkie informacje z nią związane znajdują się na wewnętrznej stronie Banku dostępnej dla wszystkich pracowników.

Za relacje ze stroną związkową odpowiada Departament Spraw Pracowniczych. Współpraca z organizacjami związkowymi układa się dobrze; spory zbiorowe nie miały miejsca ani w 2017 r., ani w latach poprzednich.

W Banku działa również Rada Pracowników Banku. Współpraca z ww. partnerami społecznymi realizowana jest zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, m.in. prowadzone są konsultacje w przypadku planowanych zmian organizacyjnych, skutkujących istotnymi zmianami w organizacji pracy, wielkości i podstawach zatrudnienia pracowników. Spotkania z organizacjami związkowymi i Radą Pracowników Banku organizowane są w razie potrzeby – co najmniej kilka razy w roku.

W Banku obowiązują przepisy wewnętrzne zapewniające pracownikom możliwość zgłaszania skarg na naruszenie uprawnień pracowniczych. W 2017 r. w Banku zgłoszono 47 skarg; wszystkie zostały objęte procesem wyjaśniania.

Organizacja związkowa istnieje także w KREDOBANKU SA, w którym członkami jest blisko 16% zatrudnionych. W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej organizacje związkowe nie funkcjonują. Dialog z pracownikami odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami. Jego forma jest dostosowana do wielkości podmiotu i jego specyfiki: w większych podmiotach zaleźnych funkcjonuje Rada Pracowników, w pozostałych podmiotach dialog z pracownikami realizowany jest m.in. za pośrednictwem wyłonionych przedstawicieli pracowników oraz przyjętych w danym podmiocie form komunikacji z pracownikami – bezpośrednio, e-mailowej i/lub poprzez portal intranetowy.

W podmiotach Grupy Kapitałowej nie odnotowano sporów zbiorowych. Pracownicy mają możliwość zgłaszania skarg na naruszenie uprawnień pracowniczych i innych nieprawidłowości.

### OBŚŁUGA PRACOWNIKÓW

Pracownicy Banku wszystkie informacje dotyczące spraw pracowniczych mogą uzyskać w jednym miejscu, dzwoniąc lub wysyłając e-maila do wewnętrznego Contact Center HR. Zespół konsultantów odpowiada na pytania z zakresu m.in.

obsługi kadrowo-płacowej, spraw socjalnych, rekrutacji, szkoleń. Nowe rozwiązanie przyspiesza i upraszcza proces komunikacji między pracownikami a służbami HR – jednostkami odpowiedzialnymi za obszar zarządzania personelem.

#### BADANIE SATYSFAKCJI PRACOWNIKÓW

Bank przykładą dużą wagę do uwzględniania głosu pracowników w kwestiach związanych z wykonywaną przez nich pracą, możliwościami indywidualnego rozwoju, ale także kulturą organizacyjną spółki. W Banku co kilka lat realizowane jest badanie kultury organizacyjnej, satysfakcji i zaangażowania pracowników; wyniki ostatniego badania będą dostępne na wiosnę 2018 r. Wyniki badań satysfakcji są prezentowane pracownikom, a także Organom Banku, dla których stanowią dodatkowe narzędzie w analizowaniu i kształtowaniu właściwych relacji z pracownikami.

## 17. ZARZĄDZANIE RÓŻNORODNOŚCIĄ

Dążeniem Banku jest, by każdy pracownik miał równe szanse, był szanowany i akceptowany.

W celu zachęcania menedżerów Banku do czerpania z bogactwa zasobów, jakie niesie ze sobą różnorodność i umiejętne zarządzanie ludźmi, pozwalające eliminować niekorzystne zachowania i sytuacje, a wspierać te, które są korzystne dla Banku, pracowników i generują wartości dodane, Bank oferuje szkolenia Kadrze Menedżerskiej Sieci Sprzedaży Detalicznej w zakresie zarządzania różnorodnością. U podstaw organizowania takiego szkolenia przez Bank jest przeświadczenie, że odpowiednie zarządzanie różnorodnością wpływa na zwiększenie efektywności pracy w zespole, poprawę atmosfery pracy, zatrzymanie cennych, doświadczonych pracowników w Banku, podniesienie innowacyjności i kreatywności w zespole.

#### ZRÓŻNICOWANIE ZATRUDNIENIA I WYNAGRODZEŃ ZE WZGLĘDU NA PŁEĆ

W Grupie Kapitałowej, w tym w Banku odsetek kobiet wśród pracowników jest bardzo wysoki (odpowiednio 75% i 77%). Co prawda w Zarządzie Banku nie ma kobiet, ale w grupie dyrektorów i kierowników to kobiety stanowią większość (odpowiednio 52% i 72%). W Banku najwyższy jest udział kobiet w zatrudnieniu na stanowiskach innych niż kierownicze, zwłaszcza w oddziałach (odpowiednio 78% i 89%).

Tabela 19. Skład Rady Nadzorczej i Zarządu w podziale na płeć oraz struktura zatrudnienia w Banku w podziale na płeć i grupy stanowisk, w tym w oddziałach (31.12.2017)

BANK	Ogółem	Udział kobiet (%)
Rada Nadzorcza	11	18
Zarząd	8	0
Pracownicy ogółem	24 652	77
Dyrektorzy	1 062	52
Kierownicy	2 218	72
Pozostali pracownicy	21 372	78
<b>w tym oddziały</b>		
Pracownicy ogółem	13 985	87
Dyrektorzy	644	59
Kierownicy	1 450	80
Pozostali pracownicy	11 891	89

Średnie wynagrodzenie kobiet stanowiło 65% wynagrodzenia mężczyzn zarówno w Banku, jak i w całej Grupie Kapitałowej. To znaczne zróżnicowanie wynagrodzeń ze względu na płeć (w skali Polski wskaźnik za 2016 r. na poziomie 84%<sup>17</sup>) wynika ze wspomnianej struktury zatrudnienia w Banku, gdzie 43% wszystkich pracowników Banku to kobiety w oddziałach na stanowiskach innych niż kierownicze. Zróżnicowanie wynagrodzeń w oddziałach w podziale na płeć dla poszczególnych grup stanowisk jest bardzo niewielkie (relacja przeciętnego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn powyżej 90%). Wśród kadry kierowniczej i dyrektorów w skali całego Banku zróżnicowanie jest nieco większe niż średnie

<sup>17</sup> Obliczenia własne na podstawie GUS, *Struktura wynagrodzeń według zawodów w październiku 2016 r.*, Warszawa 2018

zróznicowanie w skali kraju (wskaźnik na poziomie odpowiednio 80% i 77%); wielkość dla pozostałych pracowników – jak wspomniano – jest zaburzona przez strukturę zatrudnienia.

**Tabela 20. Przeciętne wynagrodzenie w Banku w podziale na płeć i grupy stanowisk, w tym w oddziałach, w PLN (31.12.2017)**

BANK	Kobiety	Mężczyźni	stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn (%)
Ogółem	5 335	8 250	65
dyrektorzy	14 249	18 438	77
kierownicy	8 747	10 900	80
pozostali pracownicy	4 715	6 753	70
w tym oddziały	4 705	6 122	77
dyrektorzy	11 028	11 655	95
kierownicy	7 812	8 176	96
pozostali pracownicy	4 137	4 562	91

Uwaga: dane nie uwzględniają wynagrodzeń członków Zarządów podmiotów Grupy Kapitałowej.

#### POLITYKA WOBEC MOBBINGU I DYSKRYMINACJI

Niewłaściwe podejście do różnorodności może się przejawiać w postaci dyskryminacji, a także mobbingu. Polityka Banku w odniesieniu do mobbingu i dyskryminacji uregulowana jest w przepisach wewnętrznych:

- Regulaminie pracy,
- Zasadach przeciwdziałania mobbingowi.

Zgodnie z przyjętymi zasadami, wszelkie zachowania mogące wskazywać na występowanie mobbingu nie są akceptowane. Ponadto, pracownicy Banku powinni dbać o kulturę komunikacji i poszanowanie współpracowników, podwładnych i przełożonych.

Każdy pracownik, który czuje się mobbingowany, może zgłosić problem w ramach procedury rozwiązywania konfliktów interpersonalnych lub procedury rozpatrywania skarg na mobbing. Ponadto dla pracowników Banku została uruchomiona infolinia, której celem jest wspieranie przeciwdziałania mobbingowi poprzez udzielanie informacji na temat mobbingu, w tym zwłaszcza wyjaśniania czym mobbing jest. Infolinia obsługiwana jest przez zewnętrznych konsultantów i jest anonimowa.

Odrębne przepisy regulują tryb zgłaszania skarg na naruszenie uprawnień pracowniczych pracowników Banku (w tym z tytułu dyskryminacji, molestowania).

W 2017 r. w Banku zgłoszono

- 7 skarg na mobbing. W przypadku 4 z nich przeprowadzone postępowania wyjaśniające nie potwierdziły wystąpienia mobbingu; 3 skargi pozostają w toku rozpatrywania.
- 1 skargę zawierającą m.in. zarzut dyskryminacji.

Skarg na molestowanie seksualne nie zanotowano.

Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej również posiadają w swoich przepisach wewnętrznych niezbędne rozwiązania gwarantujące przestrzeganie obowiązującego prawa w zakresie przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i molestowaniu seksualnemu – w odrębnych regulacjach lub poprzez stosowne zapisy w regulaminach pracy. W 2017 r. w podmiotach Grupy Kapitałowej poza Bankiem zanotowano w ww. zakresie 2 skargi; postępowania wyjaśniające nie potwierdziły zgłoszonych zarzutów.

Grupa Kapitałowa, w tym Bank starają się wpływać na przestrzeganie praw pracowniczych u swoich dostawców. Potencjalni oferenci poprzez udział w postępowaniu ofertowym oświadczają, iż (m.in.) przeciwdziałają jakimkolwiek działaniom mającym charakter dyskryminacji czy mobbingu.

## 18. BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY (BHP)

### ORGANIZACJA BHP I STRATEGIA

Służba BHP w Banku została zorganizowana jako Biuro BHP, w skład którego wchodzi zespoły zamiejscowe, obsługujące wszystkie jednostki Banku w całym kraju. Oddziały Banku zlokalizowane poza granicami kraju posiadają własną służbę BHP i działają zgodnie z przepisami prawa właściwego dla miejsca zlokalizowania.

Strategia Biura BHP opiera się na działaniu prewencyjnym poprzez wizytowanie obiektów i bieżące monitorowanie warunków pracy. Ważnym narzędziem procesu monitorowania jest posiadanie oceny zagrożenia na stanowisku pracy dla 100% zatrudnionych w Banku. Ewentualne zauważone usterki lub zagrożenia są na bieżąco usuwane przez służby administracyjne.

W Banku stosowana jest szeroko pojęta profilaktyka wypadkowa. Wśród pracowników Banku prowadzone są okresowe szkolenia BHP, których elementem jest także instruktaż z zakresu pierwszej pomocy przedmedycznej. Scenariusz szkoleń pozytywnie oddziałuje na budowanie świadomości bezpiecznego zachowania pracowników w miejscu pracy. Istotną przyczyną wypadków są natomiast zdarzenia komunikacyjne, na które Bank nie ma znaczącego wpływu, gdyż często wynikają z okoliczności niezależnych od pracownika. Profilaktyka w tym zakresie sprowadza się do dodatkowych badań dla osób prowadzących samochody służbowe oraz kierowanie pracowników na zajęcia doszkalające w zakresie bezpiecznej jazdy.

W Banku nie sformułowano polityki Grupy Kapitałowej w zakresie BHP. Podmioty Grupy Kapitałowej wykonują zadania BHP zgodnie z aktualnymi przepisami prawa. Przepisy te są na tyle jednoznaczne, że *de facto* oznacza to stosowanie tych samych zasad BHP w całej Grupie Kapitałowej. Podmioty zależne zlokalizowane poza granicami kraju działają na zasadach właściwych dla państwa, w którym podmiot został zarejestrowany.

### WSKAŹNIKI

W żadnej placówce Banku ani w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej nie występuje wysokie ryzyko zawodowe związane z wykonywaną pracą. Wskaźnik wypadkowości utrzymuje się na znikomym poziomie 0,004%, co dowodzi skuteczności profilaktyki wypadkowej. Ocena ryzyka zawodowego objęła w Grupie Kapitałowej 91,93% stanowisk; w Banku – 100%. Wśród ocenionych stanowisk nie występują stanowiska, dla których poziom ryzyka zawodowego jest wysoki i konieczne byłyby działania mające na celu jego zmniejszenie.

Tabela 21. Wskaźniki dotyczące BHP w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku w 2017 r.

Wskaźnik	GRUPA KAPITAŁOWA	w tym BANK
Liczba wypadków przy pracy, w tym zrównanych z wypadkami przy pracy	116 ogółem 108 z pominięciem zdarzeń, które w drodze postępowania nie zostało uznanych za wypadek przy pracy).	103 ogółem 95 z pominięciem zdarzeń, które w drodze postępowania nie zostało uznanych za wypadek przy pracy.
Wskaźnik częstości wypadków (wypadki przy pracy na 1000 zatrudnionych).	4,00 (tj. 0,004% zatrudnionych) 3,72 (tj. 0,0038% zatrudnionych) po uwzględnieniu zdarzeń nieuznanych za wypadek	4,18 (tj. 0,0042% zatrudnionych) 3,85 (tj. 0,0039% zatrudnionych) po uwzględnieniu zdarzeń nieuznanych za wypadek
Liczba wypadków śmiertelnych	1 (zdarzenie komunikacyjne).	0
Wykaz najczęstszych przyczyn wypadków przy pracy	1. zaskoczenie niespodziewanym zdarzeniem 2. niedostateczna koncentracja uwagi 3. zdarzenie komunikacyjne	1. zaskoczenie niespodziewanym zdarzeniem 2. niedostateczna koncentracja uwagi 3. potknięcie/poślizgnięcie się
Liczba stwierdzonych przypadków chorób zawodowych	0	0
Udział stanowisk, dla których została opracowana ocena ryzyka zawodowego	91,93% stanowisk	100% stanowisk
Liczba pracowników pracujących na stanowiskach, na których poziom ocenionego ryzyka zawodowego jest wysoki	0 (wśród 91,93% stanowisk ocenionych pod względem ryzyka zawodowego)	0



## 19. ROZWÓJ I EDUKACJA

Polityka szkoleniowa w Grupie Kapitałowej prowadzona jest na podstawie przepisów wewnętrznych przygotowanych i wdrażanych przez poszczególne podmioty we własnym zakresie, co gwarantuje dostosowanie podejścia do edukacji i rozwoju pracowników zgodnie ze swoją specyfiką.

Głównym założeniem w przyjętych politykach szkoleniowych jest wsparcie realizacji:

- celów strategicznych podmiotów Grupy Kapitałowej i celów biznesowych,
- wdrożenie nowych pracowników do pracy,
- zapewnienie kwalifikacji zawodowych pracowników i dostosowanie ich wiedzy oraz umiejętności do zmieniających się wymagań rynku, na którym funkcjonuje dany podmiot,
- przygotowanie pracowników do wdrożenia nowych rozwiązań i produktów oferowanych przez podmiot Grupy Kapitałowej lub do wdrożenia zmian w istniejących rozwiązaniach czy oferowanych produktach.

W całej Grupie Kapitałowej z działań szkoleniowych mogą korzystać wszyscy pracownicy bez względu na wiek czy płeć. Poszczególne podmioty mogą stosować kryterium zajmowanego stanowiska przy kierowaniu na specyficzne szkolenia takie, jak udział w nauce na poziomie szkolnictwa wyższego (różne poziomy kształcenia w poszczególnych podmiotach Grupy Kapitałowej) lub lektoratów z języka obcego. Pracodawcy finansują w całości lub w części działania szkoleniowe.

Przeważająca część podmiotów Grupy Kapitałowej przy kierowaniu pracownika na działania szkoleniowe bierze pod uwagę wewnętrzne systemy oceny, np. rozmowy okresowe, indywidualne plany rozwoju, badanie potrzeb szkoleniowych, system oceny oparty o ISO, informację zwrotną. W podmiotach, w których przyjęto model kompetencji (dotyczy Banku i dwóch innych podmiotów zależnych), podnoszenie kwalifikacji zawodowych i umiejętności pracownika jest z nim powiązane.

Bank zapewnia pracownikom różnorodne formy podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Prowadzone są projekty rozwoju zarówno twardych, jak i miękkich umiejętności. Kilkudziesięcioosobowy zespół trenerów wewnętrznych realizuje szkolenia grupowe, stanowiskowe oraz warsztaty wewnętrzne. W wybranych projektach szkolenia grupowe prowadzi firmy zewnętrzne. Pracownicy Banku aktywnie korzystają także z wewnętrznej platformy e-learningowej, m.in. ze szkoleń w zakresie wiedzy produktowej, procesów oraz obsługi aplikacji informatycznych. W ramach inicjatyw strategicznych uruchamiane są Akademie i Programy dedykowane konkretnym grupom pracowników i jednostkom organizacyjnym. Pracownicy Banku mogą także korzystać z lektoratów językowych, zarówno indywidualnych, jak i grupowych (w tym z Wirtualnych Klas, tj. zajęć grupowych on-line). W Banku bardzo aktywnie wykorzystywana jest również wewnętrzna platforma e-learningowa, głównie do realizacji szkoleń w zakresie wiedzy produktowej, procesów oraz obsługi aplikacji informatycznych.

Bank prowadzi także szkolenia adaptacyjne dla nowych pracowników sieci detalicznej, które mają na celu przygotowanie do pracy nowego pracownika w Oddziale na docelowym stanowisku oraz nabycie umiejętności w zakresie prowadzenia rozmowy z klientem zgodnie z obowiązującym w Banku standardem obsługi klienta. W 2017 r. w procesie adaptacji zostało przeszkolonych 4 854 uczestników w ramach 349 szkoleń w 156 grupach.

W 2017 r. w szkoleniach organizowanych przez Bank wzięło udział łącznie ponad 58 tys. uczestników, co oznacza, że jeden pracownik Banku uczestniczył średnio w 2 szkoleniach. W formule e-learningowej ze szkoleń skorzystało ponad 146 tys. uczestników. Ponadto w szkoleniach katalogowych dostępnych dla pracowników wszystkich podmiotów Grupy Kapitałowej uczestniczyło 1291 osób, w tym 1165 z Banku.