



Oświadczenie na temat informacji niefinansowych

GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.
I SPÓŁKI GETIN NOBLE BANK S.A.
ZA ROK 2018

KWIECIEŃ 2019

Spis treści

4	List Prezesa
6	Opis modelu biznesowego
12	Kluczowe wskaźniki efektywności dotyczące działalności Grupy i Banku
14	Zarządzanie ryzykami i ryzyka niefinansowe związane z działalnością Grupy i Banku
21	Zagadnienia pracownicze - opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki
31	Zagadnienia społeczne - opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki
44	Zagadnienia praw człowieka - opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki
46	Zagadnienia przeciwdziałania korupcji - opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki
49	Zagadnienia środowiskowe - opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki
50	Informacje o podejściu do raportowania
51	Lista wskaźników i kluczowych informacji ujętych w Oświadczeniu
53	Dane kontaktowe

List Prezesa

Oddaję w Państwa ręce drugie w historii Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. Oświadczenie na temat informacji niefinansowych. Kończąc prace nad zeszłorocznym Oświadczeniem byliśmy przekonani, że w rozpoczynającym się wówczas 2018 roku sfinalizujemy wiele cennych z punktu zarządzania odpowiedzialnym biznesem wdrożeń i rozwiązań. Cieszę się, że udało nam się zrealizować ten plan. Mam nadzieję, że niniejszy dokument pozwoli Państwu lepiej zrozumieć nasze cele i społeczno-gospodarczy kontekst budowania wartości naszej organizacji.



Parafrazując Wizję Banku Getin Noble Bank S.A., zdecydowanie mogę potwierdzić, że rok 2018 był dla nas kolejnym intensywnym rokiem tworzenia „Banku dla Klientów” – stawiania potrzeb Klienta i jego satysfakcji na pierwszym miejscu jako nadrzędnego celu wszystkich naszych działań. Mimo wielu wyzwań niezmiennie skupiamy naszą uwagę przede wszystkim na Kliencie i jego oczekiwaniach.

Na tle konkurencji Getin Noble Bank S.A. wyróżniał się dążeniem do zapewnienia najwyższych standardów obsługi w bankowości mobilnej i internetowej. Jednym z działań w tym obszarze było umożliwienie Klientom wnioskowania przez bankowość internetową o programy rządowe, takie jak „500+” czy „Dobry Start”. Jesteśmy w grupie banków, które jako pierwsze zaoferowały taką możliwość. Kolejnymi działaniami godnymi uwagi były uruchomienie użytecznej funkcji „sejfy” w bankowości mobilnej i internetowej oraz szereg innych innowacyjnych rozwiązań, ułatwiających Klientom płatności przy użyciu bankowości mobilnej.

Dbając o komfort Klientów, otworzyliśmy w 2018 roku nowe placówki, wykorzystujące nowoczesne rozwiązania w zakresie obsługi Klientów, realizując jednocześnie proces udoskonalania już istniejących oddziałów. Powodzeniem wśród naszych Klientów cieszy się m.in. innowacja w postaci kiosków internetowych, zamontowanych w 110 placówkach.

We wszystkich spółkach Grupy z najwyższą starannością podchodzimy do realizacji obowiązków, wynikających z obowiązującego w kraju prawa, oraz do implementacji wszystkich regulacji, dotyczących naszej działalności. W 2018 roku wdrożyliśmy nową Politykę przeciwdziałania konfliktom interesów oraz naruszeniom norm etycznych w Grupie Kapitałowej Getin Noble Banku. Zrealizowaliśmy też w pełni powinności, wynikające z wprowadzenia w życie przepisów RODO.

Objęty niniejszym Oświadczeniem okres był dla nas ważnym etapem również z punktu widzenia zarządzania wpływem społeczno-środowiskowym całego łańcucha wartości Banku i Grupy. Opracowaliśmy i wdrożyliśmy w życie nowe regulacje, dotyczące zasad współpracy z Dostawcami i Kontrahentami. Wprowadzona przez nas ankieta dla potencjalnych Dostawców, dotycząca zagadnień etycznych, społecznych, pracowniczych i środowiskowych, umożliwiła nam włączenie oceny tych zagadnień w proces analizy i wyboru zamawianych usług oraz produktów.

Ogromne znaczenie ma dla nas zapewnienie warunków, sprzyjających rozwojowi zawodowemu naszych Pracowników i przyjaznej atmosferze w miejscu pracy. Naszym zdaniem atmosferę tę budują w dużej mierze jasne zasady współpracy, szacunek i otwartość w relacjach, etyczna postawa Pracodawcy i propagowanie takich zachowań wśród Pracowników. Na tym staramy się skupić, zarządzając naszą firmą.

Jestem dumny, że poza kompetencjami i zaangażowaniem nasi Pracownicy wykazują się również wrażliwością, inicjując i realizując projekty społeczne. Bank oraz związana z Grupą Kapitałową Getin Noble Bank S.A. Fundacja JLC chętnie wspierają finansowo i organizacyjnie działania społeczne Pracowników, doceniając fakt, że większość z tych akcji wpisała się już na stałe w kalendarz cenionych wydarzeń w Banku. W 2018 roku zrealizowano pięć cyklicznych projektów społecznych, z czego dwa w dwóch kolejnych edycjach każdy.

Mam nadzieję, że nasze starania dostarczenia Państwu w transparentnej, czytelnej formie informacji niefinansowych, związanych z naszą działalnością, zaowocują przydatną Państwu lekturą, zwiększającą wiedzę o naszym modelu biznesowym oraz roli w polskiej gospodarce i społeczeństwie.

Zapraszam do lektury.

Artur Klimczak
Prezes Zarządu
Getin Noble Bank S.A.

Rok 2018

W GRUPIE KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.
I SPÓŁCE GETIN NOBLE BANK S.A.

- Kolejny rok z rzędu Bank zdobył nagrody i wyróżnienia dotyczące jakości obsługi Klientów, m.in. tytuł „Banku docenionego przez Klientów” w ubiegłorocznej edycji rankingu, wyróżnienie w 3 kategoriach rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka 2018”.
- Opracowana została Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów oraz naruszeniom norm etycznych w Grupie Kapitałowej Getin Noble Banku.
- Wdrożona została ankieta CSR dla dostawców, zwiększenie w procesach wyboru zamawianych usług i produktów wagi kryteriów zarządzania przez dostawców etyką, miejscem pracy i wpływem na środowisko.
- Bank zatrudniał 5225 Pracowników na umowę o pracę.
- Bank otrzymał tytuł „Solidnego Pracodawcy” przyznany w Programie Solidny Pracodawca Roku.



1. Opis modelu biznesowego

1.1. GRUPA KAPITAŁOWA GETIN NOBLE BANK S.A.



Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. składa się ze spółki Getin Noble Bank S.A. [podmiot dominujący] oraz jej pięciu spółek zależnych.

GETIN NOBLE BANK S.A. JEST TRZECIM NAJWIĘKSZYM BANKIEM Z WIĘKSZOŚCIOWYM POLSKIM KAPITAŁEM.

Misja Banku:

Budujemy Bank, z którego jesteśmy dumni

Wizja Banku:

Bank tworzony dla Klientów
Bank uznawany za godny zaufania i sprawny w działaniu
Bank jako pożądaný pracodawca
Bank oparty na wartościach, przynoszący stabilne i powtarzalne przychody

Wartości Banku:

Szacunek, Współpraca, Porządek, Przedsiębiorczość



NASZE WARTOŚCI
Getin Noble Bank S.A.

Oferta Getin Noble Bank S.A. (nazwa stosowana zamiennie w dalszej części raportu: „Bank”) obejmuje produkty z zakresu finansowania, oszczędzania oraz inwestowania, a także innych usług bankowych.

Bank w kontakcie z Klientami wykorzystuje różne kanały komunikacji, dbając, aby każda forma oferowała komfortowe dla Klienta i nowoczesne rozwiązania. Placówki Getin Noble Banku są wyposażone w technologiczne udogodnienia, a dostępne dla Klientów narzędzia bankowości internetowej i mobilnej stale udoskonalane.

Bankowość detaliczną Bank prowadzi **pod marką Getin Bank** i w tym zakresie specjalizuje się w obsłudze depozytowej Klientów oraz sprzedaży kredytów detalicznych. Getin Bank oferuje również produkty inwestycyjne, jest także aktywnym podmiotem w segmencie usług finansowych skierowanych do Klienta firmowego oraz jednostek samorządowych.

Pion bankowości prywatnej (private banking) dedykowany dla zamożnych Klientów prowadzony jest **pod marką Noble Bank**.

Ofertę własną Banku uzupełniają produkty spółek zależnych, m. in. usługi concierge, usługi maklerskie, związane z rynkiem papierów wartościowych i towarów giełdowych, usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego. W ramach współpracy ze spółkami powiązanymi, Grupa oferuje również takie usługi, jak doradztwo w zakresie inwestycji, zarządzanie portfelami inwestycyjnymi, tworzenie funduszy inwestycyjnych i zarządzanie nimi.

TABELA 1. WYKAZ JEDNOSTEK WCHODZĄCYCH W SKŁAD GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. OBJĘTYCH NINIEJSZYM OŚWIADCZENIEM

NAZWA SPÓŁKI	PROCENTOWA WIELKOŚĆ UDZIAŁÓW / PRAW DO GŁOSÓW POSIADANYCH PRZEZ GRUPĘ	
	31.12.2017	31.12.2018
GETIN NOBLE BANK S.A. (SPÓŁKA DOMINUJĄCA)		
Noble Securities S.A.	100%	100%
Noble Concierge sp. z o.o.	100%	100%
BPI Bank Polskich Inwestycji S.A.	100%	-
Sax Development sp. z o.o.	100%	100%
ProEkspert sp. z o.o.	100%	100%

**NOBLE
SECURITIES**
DOM MAKLERSKI

NOBLE SECURITIES S.A.

Noble Securities S.A. to dom maklerski, który od 25 lat jest aktywnym uczestnikiem polskiego rynku kapitałowego i oferuje Klientom kompleksową obsługę w następujących obszarach:

- pośrednictwo w obrocie instrumentami finansowymi na wszystkich rynkach organizowanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie,
- pośrednictwo w obrocie towarami giełdowymi (energia elektryczna i gaz ziemny) oraz prawami majątkowymi na rynkach organizowanych przez Towarową Giełdę Energii S.A. (realizowanie projektów z zakresu bankowości inwestycyjnej),
- świadczenie usług maklerskich w zakresie wykonywania zleceń poza obrotem zorganizowanym (na rynku OTC) w zakresie kontraktów na różnice kursowe (CFD).

Dom maklerski oferuje atrakcyjne warunki inwestowania we wszystkie dostępne na rynku instrumenty finansowe, bogatą politykę promocyjną oraz przyjazny system transakcyjny. Do dyspozycji Klientów oddaje zespół maklerów i doradców, którzy obsługują Klientów telefonicznie, elektronicznie oraz osobiście w 17 oddziałach zlokalizowanych na terenie całego kraju.

NOBLE
CONCIERGE

NOBLE CONCIERGE SP. Z O.O.

Spółka świadczy prestiżowe usługi typu concierge. Jest także formalnie zarejestrowanym biurem podróży, oferującym poza standardowymi ofertami katalogowymi, podróże zaplanowane wedle indywidualnych preferencji Klientów. Spółka organizuje eventy dla Klientów, firm zewnętrznych oraz spółek z Grupy. Jest organizatorem wydarzenia Wine & Food Noble Night.

SAX DEVELOPMENT SP. Z O.O.

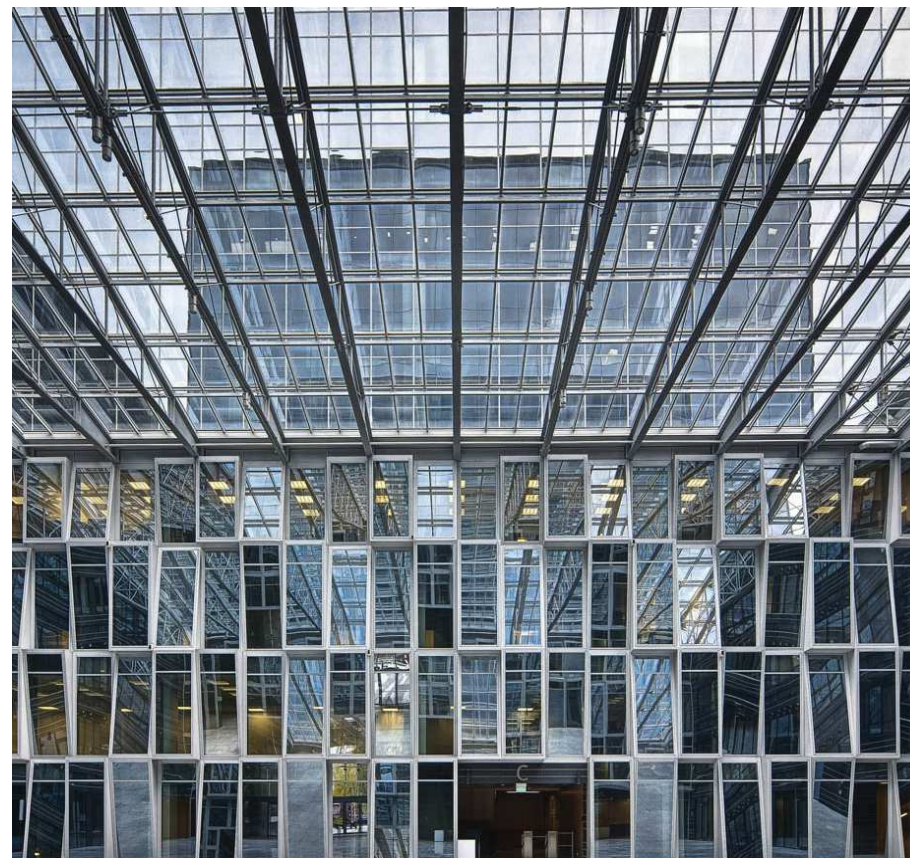
Spółka świadczy usługi w zakresie wynajmu oraz zarządzania nieruchomościami dla podmiotów z Grupy.

 **Pro
Ekspert**

PROEKSPERT SP. Z O.O.

Przedmiotem działalności spółki jest pośrednictwo ubezpieczeniowe. ProEkspert pełni rolę agenta ubezpieczeniowego wielu Zakładów Ubezpieczeń. Dodatkowo spółka wykonuje czynności konsultingowe (badania mystery shopper), szkoleniowe oraz doradcze na rzecz Getin Noble Bank S.A. w zakresie ubezpieczeń.

Szczegółowe informacje o modelu biznesowym Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. oraz Getin Noble Banku S.A. zostały ujęte również w „Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. oraz Getin Noble Banku S.A. za 2018 rok”, dostępnym na stronie internetowej www.gnb.pl.



1.2. SPÓŁKA GETIN NOBLE BANK S.A.

Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie jest jednostką dominującą Grupy – Bankiem uniwersalnym, który dysponuje bogatą ofertą produktową, kierowaną przede wszystkim do:

- Klientów indywidualnych o różnych zakresach dochodów,
- małych i średnich przedsiębiorstw,
- jednostek samorządu terytorialnego,
- Klientów korporacyjnych.

Wszystkie akcje Banku są dopuszczone do obrotu giełdowego na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

Na dzień sporządzenia niniejszego Oświadczenia struktura własności znacznych pakietów akcji Getin Noble Bank S.A., zgodnie z informacjami, posiadanymi przez Bank przedstawia się następująco:

	LICZBA POSIADANYCH AKCJI	LICZBA POSIADANYCH GŁOSÓW NA WZA	% UDZIAŁ W KAPITALE PODSTAWOWYM	% GŁOSÓW NA WZA
LC Corp B.V.	499 731 696	499 731 696	47,84%	47,84%
Leszek Czarnecki (bezpośrednio)	88 208 870	88 208 870	8,44%	8,44%
Getin Holding S.A.	66 771 592	66 771 592	6,39%	6,39%
Pozostali akcjonariusze	389 841 109	389 841 109	37,33%	37,33%
Razem	1 044 553 267	1 044 553 267	100,00%	100,00%

Jednym z elementów modelu biznesowego Getin Noble Bank S.A. jest **koncentracja na jakości obsługi** w relacjach z Klientami. Tak zdefiniowany model opiera się na szczegółowej analizie potrzeb finansowych Klientów i dopasowaniu oferty do ich preferencji.

Jednocześnie w ramach modelu promowane jest **transparentne podejście do oferowanych rozwiązań finansowych**, bazujące na prezentacji kosztów oraz filozofii „Prostych zasad”.

W 2018 roku Bank realizował „Strategię Getin Noble Bank na lata 2016-2018”, która zakładała m.in. wprowadzanie nowych produktów i modyfikację istniejących, tak aby jak najlepiej **dopasować je do potrzeb Klientów**.

Getin Noble Bank S.A. zapewnia atrakcyjną ofertę usług i produktów dla Klientów detalicznych, specjalizuje się również w kompleksowej obsłudze małych i średnich firm, jednostek sektora publicznego, podmiotów służby zdrowia oraz dużych korporacji.

Bank oferuje także kompleksowe doradztwo w zakresie finansów osobistych zamożnych Klientów. Do wybranej grupy Klientów Banku, obsługiwanych przez sieć Noble Bank, kierowane są dedykowane linie produktów, usługi zarządzania aktywami asset management oraz usługi maklerskie i concierge, oferowane przez spółki z Grupy.

Szeroka i różnorodna oferta produktowa Banku obejmuje produkty związane z finansowaniem oraz oszczędzaniem i inwestowaniem.

1. TRANSFORMACJA MODELU BIZNESOWEGO – NAJWAŻNIEJSZE DZIAŁANIA W 2018 ROKU

Zarząd Banku realizuje modernizację całej instytucji. Do działań w tym zakresie, obejmujących kluczowe elementy modelu funkcjonowania Banku, należą:

Zmiana modelu biznesowego

Bank przechodzi od podejścia produktowo-sprzedażowego do budowania długotrwałych relacji z Klientami, oferując kompleksową obsługę w zakresie usług bankowych i okołobankowych (transakcyjną, depozytową, kredytową, inwestycyjną i ubezpieczeniową). Głównym motorem przyszłych wyników ma być dla Banku wzrost liczby Klientów i liczby aktywnych rachunków.

W 2018 roku wyznacznikiem sukcesu Banku w tym obszarze były wysokie i powtarzalne wyniki akwizycji kont w ramach oferty Konto Proste Zasady oraz przebu-

dowa struktury akwizycji kredytów niezabezpieczonych – zwiększenie odsetka sprzedaży we własnych kanałach dystrybucji i zwiększenie sprzedaży kierowanej do Klientów posiadających w Banku rachunki bieżące regularnie zasilane wynagrodzeniem.

Zmiana modelu operacyjnego i zarządzania siecią sprzedaży

Priorytetem Banku pozostawała wysoka jakość obsługi. W sieci oddziałów wprowadzone zostały nowe schematy obsługi Klientów. Bank podjął istotne dla operacyjnej sprawności wdrożenia informatyczne, rozwijające CRM oraz nowy system obsługi wniosków kredytowych.

W roku 2018 powtórzone zostały osiągnięcia w zakresie wysokich notowań w branżowych rankingach jakości.

Zmiana modelu zarządzania ryzykiem i rozwój narzędzi

W roku 2018 kontynuowane były intensywne prace nakierowane na przebudowę Banku w obszarze zarządzania ryzykiem poprzez zmianę i modernizację systemu zarządzania ryzykiem we wszystkich kluczowych elementach.

Podjęto działania mające na celu:

- zmianę kultury zarządzania ryzykiem,
- wzmocnienie kadry kierowniczej,
- reorganizację struktury organizacyjnej pionu zarządzania ryzykiem,
- przegląd i modernizację zarządzania modelami ryzyka kredytowego,
- przebudowę procesów zarządzania ryzykiem,
- unowocześnienie narzędzi wspierających zarządzanie ryzykiem.

Zmiana modelu zarządzania finansami

System zarządzania finansami jest jednym z kluczowych filarów, wspierających efektywną realizację gruntownej modernizacji Banku we wszystkich wskazanych obszarach. W ramach wzmocnienia pionu finansów Bank dokonał znaczących inwestycji i zmian, zapewniających aktualne, rzetelne informowanie pozostałych obszarów działalności Banku, krytycznych z punktu widzenia sprawnej realizacji prowadzonych zmian.

Do głównych działań, podejmowanych w 2018 roku, należał m.in. dalszy intensywny rozwój zaplecza analitycznego Banku oraz podległych jednostek (m.in. rozwój w obszarze centralnej hurtowni danych, CRM, funkcji business intelligence i związanych z nią licznych narzędzi/aplikacji wspierających realizację działań biznesowych).



MARKI GETIN NOBLE BANK S.A.

GETIN BANK STAWIA NA PRZEJRZyste, PRAKTYCZNE ROZWIĄZANIA, ODPOWIADAJĄCE NA POTRZEBY RÓŻNICOWANYCH KLIENTÓW, KTÓRYM OFERUJE WYSOKIEJ JAKOŚCI I WCIĄŻ DOSKONAŁONĄ OBSŁUGĘ.

Szeroka oferta Banku sprawia, że każdy Klient znajdzie produkt dla siebie. Oferta Getin Banku to połączenie użytecznych rozwiązań z rozważnym zarządzaniem finansami. Celem podejścia i komunikacji opartych o „Proste zasady” jest wyróżnienie się na rynku usług bankowych oraz budowanie zaufania Klientów do marki.

Pod marką Getin Bank prowadzona jest również obsługa firm. W ofercie dla przedsiębiorców znajdują się m. in. konta firmowe, wachlarz kredytów oraz bogata oferta leasingowa. Pod szyldem tej marki jest także oferta dedykowana sektorowi publicznemu, w szczególności służbie zdrowia i jednostkom samorządu terytorialnego.



BANKOWOŚĆ OSOBISTA NOBLE – TO PROPOZYCJA DLA KLIENTÓW O WYSOKICH DOCHODACH.

Każdy z Klientów, korzystających z tej oferty, obsługiwany jest przez dedykowanego Doradcę, który, podchodząc do każdego indywidualnie, odpowiada na oczekiwania Klienta z uwzględnieniem szerokiego portfolio produktowego. Dla Klientów Bankowości Osobistej stworzone zostało Centrum Obsługi Klienta oraz wygodna bankowość internetowa i mobilna – Noble Mobile. Posiadacze Konta Osobistego Noble zyskują ponadto wiele dodatkowych korzyści i przywilejów.



NOBLE BANK – MARKA STWORZONA W CELU ZAPEWNIENIA NAJLEPSZEJ OBSŁUGI NA RYNKU USŁUG BANKOWOŚCI PRYWATNEJ.

Private Banking w oddziałach Noble Bank łączy wiedzę i doświadczenie z wyjątkową ofertą dla Klientów z segmentu Private, prezentując całościowe podejście do zarządzania finansami.

Noble Bank zapewnia doradztwo w zakresie inwestycji i wsparcia prawno-podatkowego, oferowane przez pozostałe spółki Grupy: Noble Funds TFI, Noble Securities oraz Noble Concierge. Posiadacze konta Noble Private Banking zyskują specjalne korzyści, takie jak: obsługa przez osobistego Doradcę Noble Private Banking w placówkach Banku, wsparcie Zespołu Konsultantów telefonicznego Centrum Obsługi Klienta Noble Private Banking, dostęp do programów i przywilejów Noble Prime czy dostęp do wyjątkowej oferty inwestycyjnej.

2. Kluczowe wskaźniki efektywności

DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI GRUPY I BANKU



	2017	2018
Liczba oddziałów Getin Noble Bank S.A.	245	209
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach > 1000 tys. mieszkańców	21	20
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 250 tys. - 1000 tys. mieszkańców	57	43
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 75 tys. - 250 tys. mieszkańców	58	54
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach < 75 tys. mieszkańców	75	70
Wzrost [w stosunku do roku poprzedniego] wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie kontaktu z Bankiem za pośrednictwem bankowości internetowej i mobilnej	WZROST	BEZ ZMIAN
Wzrost [w stosunku do roku poprzedniego] wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie Obszaru Contact Center	WZROST	WZROST
Wzrost [w stosunku do roku poprzedniego] wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie kontaktu z doradcą w placówce	WZROST	WZROST
Liczba osób zatrudnionych na umowę o pracę w Grupie, w tym spółka Getin Noble Bank S.A.	5338 osób 5126 osób	5225 osób 4998 osób
Wskaźnik fluktuacji w Getin Noble Bank S.A. [pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę]	25,34	29,77

Liczba zatrudnionych na umowę o pracę w przeliczeniu na etaty	2016	2017	2018
w Grupie,	5 150,2	5310,93	5127,7
w tym spółka Getin Noble Bank S.A.	4 890,5	5092,2	4931,6

Szczegółowe informacje o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. oraz Getin Noble Banku S.A. za rok 2018 zostały ujęte w Sprawozdaniach finansowych za 2018 rok, dostępnych na stronie internetowej www.gnb.pl.

3. Zarządzanie ryzykami

I RYZYKA NIEFINANSOWE ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY I BANKU



3.1. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM FINANSOWYM W GRUPIE I BANKU

Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A., prowadząc działalność operacyjną narażona jest na następujące rodzaje ryzyka: kredytowe, płynności, rynkowe (w tym ryzyko stóp procentowych i ryzyko walutowe), ryzyko wypłacalności oraz ryzyko operacyjne i ryzyko braku zgodności.

Celem polityki zarządzania aktywami i zobowiązaniami jest optymalizacja struktury bilansu i pozycji pozabilansowych w celu uzyskania założonej relacji dochodu do ponoszonego ryzyka.

Za zarządzanie ryzykiem na poziomie strategicznym odpowiedzialne są Zarządy spółek Grupy. W zależności od poziomu i charakteru ryzyka, w poszczególnych spółkach mogą być powołane specjalistyczne komitety doradcze, odpowiedzialne za wyodrębnione rodzaje ryzyk.

W jednostce dominującej Grupy – spółce Getin Noble Bank S.A. – funkcjonują następujące komitety odpowiedzialne za poszczególne obszary ryzyka:

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

Komitety te odpowiadają za zarządzanie podległymi im obszarami ryzyka na poziomie operacyjnym oraz za monitorowanie poziomu ryzyka. Odpowiadają także za wytyczanie bieżącej polityki w ramach przyjętych przez Zarządy spółek strategii, z uwzględnieniem limitów wewnętrznych i regulacji nadzorczych.

Bank i spółki Grupy w zakresie zarządzania ryzykami rynkowymi uwzględniają regulacje rynków, na których działają oraz wymogi odpowiednich instytucji nadzorczych, szczególnie Komisji Nadzoru Finansowego.

Istotne znaczenie **w kontekście zagadnień społecznych, pracowniczych, środowiskowych, praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji** mają dla Grupy i Banku ryzyka operacyjne oraz ryzyka braku zgodności.

3.2. ISTOTNE RYZYKA

Zidentyfikowano następujące istotne ryzyka, związane z działalnością Grupy i Banku, które mogą wywierać niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiskowe, praw człowieka lub przeciwdziałania korupcji:

3.2.1 RYZYKO OPERACYJNE

RYZYKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE.

Ryzyko operacyjne to możliwość wystąpienia straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności procesów wewnętrznych, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych, obejmujące również ryzyko prawne. Ryzyka te dotyczą m.in.: przerwy w obsłudze, błędów, oszustw osób trzecich, przeciech, opóźnień w świadczeniu usług.

Nieprzewidziane zdarzenia, takie jak m.in.: ataki terrorystyczne, katastrofy, pandemia, kradzieże i wyłudzenia, awarie sieci telekomunikacyjnych lub informatycznych, czy nieprawidłowe działanie systemów i procesów wewnętrznych, mogą zakłócić działalność Banku i spowodować znaczące straty i wzrost kosztów operacyjnych.

W zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym, w Grupie realizowane są cele strategiczne mające charakter średnio- i długoterminowy, a także cele operacyjne o charakterze krótkoterminowym, których realizacja służy osiągnięciu celów strategicznych.

1. **Podstawowym celem strategicznym** zarządzania ryzykiem operacyjnym jest optymalizacja wewnętrznych procesów biznesowych i pozabiznesowych, pozwalająca na ograniczenie kosztów i strat oraz zwiększenie bezpieczeństwa funkcjonowania i ograniczanie ryzyka reputacji. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym jest ukierunkowane na zapobieganie zagrożeniom, efektywne podejmowanie decyzji, ustalanie priorytetów i alokację zasobów, zapewniające lepsze zrozumienie potencjalnego ryzyka i ewentualnych niepożądanych jego skutków.

2. **Podstawowym celem operacyjnym** zarządzania ryzykiem operacyjnym jest dążenie do kompletnej identyfikacji ryzyka operacyjnego oraz możliwie najbardziej precyzyjnego pomiaru wielkości i oceny jego profilu. W tym celu doskonalone są rozwiązania w zakresie modelu pomiaru i zarządzania ryzykiem operacyjnym, umożliwiające stosowanie w przyszłości zaawansowanych metod pomiaru wrażliwych na ryzyko operacyjne, uwzględniających czynniki i parametry ryzyka operacyjnego specyficzne dla Grupy, a w szczególności dla Banku, tzn. ściśle związane z jego profilem działalności.

ZARZĄDZANIE RYZYKIEM OPERACYJNYM W GRUPIE

Ze względu na skalę i rodzaj działalności Getin Noble Banku S.A., w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym w Grupie wiodącą rolę spełniają Rada Nadzorcza i Zarząd Banku. Rolę wspomagającą działalność Zarządu Banku w zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym spełnia Komitet Ryzyka Operacyjnego – wykonujący funkcje opiniodawczo-doradcze w procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym.

STRUKTURA I ORGANIZACJA JEDNOSTKI ZARZĄDZANIA RYZYKIEM OPERACYJNYM

W procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym aktywnie uczestniczą następujące jednostki organizacyjne:

- wszystkie komórki i jednostki organizacyjne Centrali, jednostki operacyjne (stanowiące terenowe jednostki organizacyjne Banku),
- podmioty powiązane – spółki zależne od Banku,
- podmioty zewnętrzne – jednostki franczyzowe i jednostki pośredników.

W ramach jednostek zarządzania ryzykiem operacyjnym wyodrębnia się:

- jednostki systemowe – zwane również merytorycznymi jednostkami systemowymi – odpowiedzialne za systemowe zarządzanie ryzykiem operacyjnym, projektujące regulacje wewnętrzne i tworzące rozwiązania do bieżącego zarządzania ryzykiem operacyjnym, wykonujące również zadania bieżącego zarządzania ryzykiem operacyjnym,
- jednostki operacyjne – zajmujące się bieżącym zarządzaniem ryzykiem operacyjnym w swojej codziennej działalności.

W wszystkich pionach i na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej Banku, a także w podmiotach powiązanych i zewnętrznych, wyróżnia się następujące grupy jednostek, osób i funkcji odpowiedzialnych za czynności związane z zarządzaniem ryzykiem operacyjnym, wykonywane na następujących trzech poziomach:

- poziom podstawowy – jednostki i osoby zajmujące się zarządzaniem ryzykiem operacyjnym w swojej codziennej działalności,
- poziom nadzoru (kierowniczy) – osoby zajmujące stanowiska kierownicze, pełniące kontrolę funkcjonalną,
- poziom nadzórny, funkcjonujący w formie scentralizowanej – którego główną funkcją jest zarządzanie ryzykiem operacyjnym. Funkcja ta realizowana jest przez osoby wykonujące zadania wydzielonej komórki ds. zarządzania ryzykiem operacyjnym, funkcjonującej w ramach działalności Biura Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym oraz Komitetu Ryzyka Operacyjnego.

STRATEGIE I PROCESY ZARZĄDZANIA RYZYKIEM OPERACYJNYM

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym stanowi proces obejmujący działania w zakresie identyfikacji, pomiaru, ograniczania, monitorowania i raportowania ryzyka. Objęte są nim wszystkie procesy i systemy, ze szczególnym naciskiem na te związane z wykonywaniem czynności zapewniających Klientom usługi finansowe.

Bank zarządza ryzykiem operacyjnym zgodnie z ustaloną przez Zarząd Banku i zatwierdzoną przez Radę Nadzorczą Banku „Strategią zarządzania ryzykiem operacyjnym”:

- uwzględniając regulacje ostrożnościowe wynikające z Prawa Bankowego oraz odpowiednich uchwał i rekomendacji nadzoru bankowego,
- zawierającą charakterystykę zasad już stosowanych w Banku oraz znajdujących się w fazie rozwoju i planowanych w przyszłości.

Funkcjonujący system raportowania i pomiaru ryzyka operacyjnego wspomagany jest odpowiednim systemem informatycznym, stanowiącym oprogramowanie dedykowane do zarządzania ryzykiem operacyjnym. System raportowania o ryzyku operacyjnym w Banku obejmuje raporty dla celów wewnętrznych (zarządczych) oraz zewnętrznych (nadzorczych).

ZASADY POLITYKI STOSOWANIA ZABEZPIECZEŃ I OGRANICZANIA RYZYKA OPERACYJNEGO

W zależności od wielkości i profilu ryzyka operacyjnego stosuje się odpowiednie działania korygujące i zapobiegawcze, adekwatne do zdiagnozowanego ryzyka i zapewniające wybór oraz wdrożenie środków skutecznie modyfikujących ryzyko. W szczególności stosuje się następujące sposoby zabezpieczania ryzyka operacyjnego:

- opracowywanie i wdrażanie planów utrzymania ciągłości działania (w tym planów awaryjnych), zapewniających nieprzerwane działanie organizacji na określonym poziomie,
- ubezpieczanie przed skutkami trudnych do przewidzenia błędów lub zdarzeń operacyjnych o znaczących skutkach finansowych,
- zlecanie czynności na zewnątrz (outsourcing).

Ponadto, w celu zabezpieczenia wszelkich procesów wymagających transferu środków, ryzyko operacyjne jest eliminowane głównie przez wprowadzenie zasady sprawdzania na drugą rękę.

Kluczowe procesy biznesu zostały opisane w odpowiednich dokumentach – politykach i procedurach. Poprawność operacji biznesowych podlega ciągłemu monitoringowi, a raporty są przekazywane bezpośrednio do Zarządu Banku.

Skuteczność stosowanych w Banku zabezpieczeń oraz metod ograniczania ryzyka operacyjnego monitorowana jest poprzez ciągłe śledzenie, gromadzenie i analizowanie zdarzeń operacyjnych oraz obserwację profilu ryzyka operacyjnego, a także kontrolowanie ilościowych i jakościowych zmian ryzyka operacyjnego.

3.2.2. RYZYKO BRAKU ZGODNOŚCI

RYZYO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE, PRAW CZŁOWIEKA, PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI, ŚRODOWISKOWE

Ryzyko braku zgodności jest rozumiane jako zagrożenie poniesienia negatywnych skutków w wyniku nieprzestrzegania w działalności spółek Grupy przepisów prawa (w szczególności ustaw, rozporządzeń, uchwał), regulacji wewnętrznych bądź przyjętych wewnętrznie standardów, zasad lub kodeksów postępowania.

Najistotniejsze regulacje w pełni wdrożone w Banku w 2018 roku:

- Ustawa z dn. 01.03.2018 r. o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi,
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
- Ustawa z dn. 22.03.2018 o zmianie ustawy o usługach płatniczych,
- Ustawa z dn. 15.12.2017 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług (split payment).

Do najważniejszych zmian regulacyjnych podlegających wdrożeniu w Banku w 2019 roku należą przepisy PSD, czyli, na dzień sporządzenia Oświadczenia będąca w fazie projektu, Ustawa o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary i zmianie niektórych ustaw oraz ustawę o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem stosowania rozporządzenia 2016/679 (dotyczy wdrożenia przepisów RODO do innych ustaw krajowych).

PROCES ZARZĄDZANIA RYZYKIEM BRAKU ZGODNOŚCI

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmuje: identyfikację ryzyka, ocenę ryzyka, monitorowanie i kontrolę ryzyka oraz raportowanie o ryzyku.

W procesie identyfikacji ryzyka braku zgodności Getin Noble Bank S.A. przeprowadza bieżące analizy obowiązujących przepisów prawa, regulacji ostrożnościowych, przepisów wewnętrznych i przyjętych przez Bank standardów postępowania oraz gromadzi informacje o występujących przypadkach braku zgodności i przyczynach ich wystąpienia.

Monitorowanie ryzyka braku zgodności polega na systematycznym obserwowaniu i śledzeniu zmian poziomu ryzyka braku zgodności, a także skuteczności stosowanych metod ograniczania tego ryzyka. Proces kontroli i ograniczania ryzyka braku zgodności w Banku obejmuje: działania zapobiegające występowaniu braku zgodności i naruszeń, eliminowanie zidentyfikowanych przypadków braku zgodności oraz minimalizację skutków ich wystąpienia. Obejmuje aspekty: prewencyjne [tj. ograniczanie ryzyka poprzez wprowadzenie

rozwiązań i elementów zapewniających zgodność] oraz łagodzący [tj. zarządzanie ryzykiem po identyfikacji przypadku wystąpienia braku zgodności w celu złagodzenia negatywnych skutków wystąpienia ryzyka].

W ramach procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności Bank stosuje mechanizmy kontroli ryzyka braku zgodności, które mają na celu obniżenie poziomu prawdopodobieństwa wystąpienia i negatywnych skutków wystąpienia tego ryzyka.

W 2018 roku Departament Zgodności wystosował łącznie 24 alerty prawne do poszczególnych jednostek Banku. Realizowano także prace nad zmianami optymalizacyjnymi w procesie dystrybuowania tzw. alertu indywidualnego.

Terminowość wdrożenia zmian w otoczeniu regulacyjnym podlega w Banku monitorowaniu, a występujące na przestrzeni roku ryzyka dla terminowego wdrożenia podlegały eskalacji.

Nie zidentyfikowano nowych istotnych przepisów prawa i regulacji ostrożnościowych, które nie podlegałyby wdrożeniu przez Bank w 2018 roku.

Raportowanie o ryzyku braku zgodności w szczególności obejmuje wyniki identyfikacji, w tym wyniki monitorowania kluczowych mechanizmów kontrolnych zapewniających zgodność wraz ze zidentyfikowanymi nieprawidłowościami oraz oceny ryzyka braku zgodności, informacje nt. przypadków braku zgodności oraz najważniejsze zmiany otoczenia regulacyjnego. Odbiorcami tego typu raportów są Komitet Ryzyka Operacyjnego, Jakości i Procesów, Prezes Zarządu, Zarząd Banku, Komitet Audytu i Rada Nadzorcza Banku.

W procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności Bank uwzględnia także ryzyko wynikające z działalności prowadzonej przez podmioty wchodzące w skład Grupy Kapitałowej.

3.2.3. RYZYKO ZWIĄZANE Z SILNĄ ZALEŻNOŚCIĄ OD KADRY ZARZĄDZAJĄCEJ ZDOLNEJ DO EFEKTYWNEGO ZARZĄDZANIA AKTYWAMI I ŚWIADCZENIA WYSOKIEJ JAKOŚCI USŁUG

POWYŻSZE RYZYKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE, PRAW CZŁOWIEKA ORAZ PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI

Sukces Grupy i Banku zależy od umiejętności pozyskania oraz utrzymania kadry zarządzającej i kluczowych Pracowników o wysokich kompetencjach. Utrata kluczowych Pracowników czy też niewystarczająca jakość świadczonych przez nich usług może skutkować nieprawidłowościami w zakresie zagadnień społecznych (szczególnie w obszarze zobowiązań wobec Klientów), pracowniczych i praw człowieka. Niewłaściwe postawy kadry zarządzającej i Pracowników mogłyby istotnie wpływać na zagrożenie przeciwdziałania korupcji.

Wszelkie problemy z pozyskaniem lub utrzymaniem kadry zarządzającej i kluczowych Pracowników lub pozyskaniem i utrzymaniem innego wykwalifikowanego personelu mogą mieć istotny negatywny wpływ na perspektywy rozwoju, osiągane wyniki i sytuację finansową Grupy i Banku. Bank zapobiega tym ryzykom prowadząc politykę zarządzania kadrą. Szerszy opis zagadnień prawnych ujęto w rozdziale 5 niniejszego Oświadczenia.

3.2.4. RYZYKO ZWIĄZANE Z WYŁUDZENIAMI, OSZUSTWAMI I INNYMI NIEPOŻĄDANYMI ZACHOWANIAM PRACOWNIKÓW I OSÓB TRZECICH, KTÓRYM BANK MOŻE NIE BYĆ W STANIE ZAPOBIEC

RYZYO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE

Oszustwa, błędy czy inne niepożądane zachowania Pracowników spółek Grupy lub osób trzecich, działających w ich imieniu, mogą okazać się trudne do wykrycia i zapobieżenia oraz mogą narazić Grupę, w tym Bank, na straty finansowe oraz sankcje nałożone przez organy nadzoru.

Możą też poważnie nadszarpnąć ich reputację. Bank nie może zapewnić, że osoby zajmujące się dystrybucją jego produktów (zarówno Pracownicy, jak i pośrednicy finansowi) nie dopuszczą się oszustw czy innych niepożądanych zachowań. Bank prowadzi jednak stałe działania, zmierzające do zwiększenia prawdopodobieństwa wykrycia oraz uniknięcia powyższych zachowań.

Powyższe okoliczności mogą mieć istotny negatywny wpływ na perspektywy rozwoju, osiągane wyniki i sytuację finansową Grupy oraz Banku. Mogą mieć istotny negatywny wpływ także na zagadnienia społeczne.

MECHANIZMY BEZPIECZEŃSTWA

W celu ograniczenia ryzyka związanego z wyłudzeniami, oszustwami i innymi niepożądanymi zachowaniami Pracowników i osób trzecich, stosuje się w Banku mechanizmy bezpieczeństwa. Należą do nich zarówno mechanizmy kontrolne, jak i prewencyjne, w tym m.in.:

1. Wykrywanie nietypowych działań i zachowań Pracowników oraz innych uprawnionych osób wykonujących czynności bankowe.
2. Identyfikowanie i ocenianie oraz monitorowanie i weryfikowanie nieprawidłowości w wykonywaniu czynności bankowych.
3. Blokowanie wykrytych tzw. transakcji oszukańczych.
4. Przeprowadzanie postępowań wyjaśniających w przypadku zidentyfikowania zdarzeń, których okoliczności, przyczyny i skutki wskazują możliwość wystąpienia nadużycia lub przestępstwa – spowodowanego przez Pracownika Banku lub Pracownika podmiotu współpracującego z Bankiem.
5. Przekazywanie do organów ścigania zawiadomień o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

6. Określanie i przekazywanie – do właściwych komórek i jednostek organizacyjnych oraz do właścicieli procesów biznesowych – rekomendacji dotyczących działań ograniczających ryzyko wynikające z naruszeń bezpieczeństwa oraz korygujących nieprawidłowości działania ludzi lub systemów.

7. Prowadzenie szkoleń z zakresu bezpieczeństwa Banku mających na celu podnoszenie świadomości osób wykonujących czynności bankowe.

8. Rozpowszechnianie wśród Pracowników Banku informacji o zidentyfikowanych przypadkach bezprawnego działania Pracowników oraz o podejmowanych konsekwencjach karnych i dyscyplinarnych, wynikających z takich działań.

3.2.5. RYZYKO STOSOWANIA PRZEZ EMITENTA NIEDOZWOLONYCH POSTANOWIEŃ UMOWNYCH

RYZYO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE

Znaczną część Klientów spółek Grupy, w szczególności Banku, stanowią konsumenci, których prawo obejmuje szczególną ochroną w zakresie zawierania umów z przedsiębiorcami na podstawie stosowanych przez przedsiębiorcę wzorów umów. W szczególności dotyczy to usług bankowych. Wszelkie postanowienia takich umów nieuzgodnione indywidualnie z konsumentem nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne).

Dotychczasowa linia orzecznictwa sądów w sprawach niedozwolonych postanowień umownych, a także stanowisko Prezesa UOKiK w zakresie ochrony praw konsumentów, kładą duży nacisk na zapewnienie wysokiego standardu ochrony praw konsumentów, rzadko uznając interesy przedsiębiorców jako nadrzędne. Tym samym, większość spraw rozstrzygana jest na korzyść konsumentów.

Bank prowadzi stały monitoring rejestru klauzul niedozwolonych poprzez alert prawny, dokonywany z dwutygodniową częstotliwością, komunikowany do wszystkich jednostek Banku.

Ponadto Departament Zgodności i Departament Prawny opiniują każdą nową regulację pod kątem występowania niedozwolonych postanowień umownych, które są eliminowane na etapie prac przed wprowadzeniem nowego produktu do oferty. Pod kątem eliminowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opinione są również procesy obsługi Klienta.

Departament Zgodności prowadzi testy zgodności dokumentacji produktowej, których celem jest mitygacja ryzyka funkcjonującej oferty m.in. pod kątem występowania niedozwolonych postanowień umownych. Ponadto, Departament Zgodności zbudował wewnętrzny rejestr klauzul niedozwolonych wraz z bazą decyzji Prezesa UOKiK oraz orzecznictwa sądowego, dzięki któremu Pracownicy Banku mogą na bieżąco monitorować postanowienia wpisane do rejestru, dotyczące rynku finansowego.

Pomimo dbałości o to, aby dokumentacja bankowa oraz dokumentacja dotycząca usług finansowych, których Bank jest pośrednikiem, nie zawierały niedozwolonych postanowień umownych, nie można wykluczyć, że stosowane przez spółki z Grupy wzory umów zawierają klauzule, które są lub potencjalnie mogą być uznane za niedozwolone postanowienia umowne. Wykluczenie tych postanowień z umowy mogłoby osłabić pozycję spółek w stosunku do konsumentów i narazić na roszczenia odszkodowawcze w przypadku, gdyby zastosowanie niedozwolonych postanowień umownych spowodowało powstanie po stronie konsumentów szkody.

Dodatkowo, stosowanie klauzul niedozwolonych może skutkować, przy wszczęciu postępowania i wydaniu przez Prezesa UOKiK decyzji stwierdzającej stosowanie niedozwolonych klauzul, wydaniem decyzji zobowiązującej wobec Banku, nakazującej usunięcie skutków naruszeń lub w skrajnym przypadku nałożeniem kary finansowej w wysokości do maksymalnie 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym, poprzedzającym rok nałożenia kary.

3.2.6. RYZYKO REPUTACYJNE

RYZYO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE

Ryzyko związane z reputacją, czyli ryzyko wynikające z negatywnego nastawienia opinii publicznej, jest nierozdzielnie związane z działalnością Grupy i Banku.

Negatywne nastawienie opinii publicznej może wynikać z rzeczywistego sposobu prowadzenia działalności przez Bank czy też praktyk całego sektora bankowego lub finansowego, albo też ze sposobu, w jaki są one postrzegane. Negatywne nastawienie opinii publicznej może mieć ujemny wpływ na zdolność Grupy i Banku do przyciągnięcia lub utrzymania Klientów.

W Banku zarządzanie ryzykiem utraty reputacji odbywa się w kompleksowy sposób, który obejmuje identyfikację i ocenę profilu ryzyka, monitorowanie, kontrolę oraz ograniczanie ryzyka reputacyjnego i jego systematyczne raportowanie członkom Zarządu Banku oraz dyrektorom strategicznych departamentów Banku.

Głównymi filarami procesu kontroli i ograniczania ryzyka reputacji są działania prewencyjne, polegające na wprowadzaniu rozwiązań, mających na celu eliminację potencjalnego ryzyka oraz zarządzanie ryzykiem reputacji po identyfikacji potencjalnych zagrożeń (w celu złagodzenia jego negatywnych skutków).

Monitorowanie ryzyka reputacji polega na systematycznym śledzeniu zmian profilu tego typu ryzyk. Wyniki monitorowania podlegają okresowemu raportowaniu, które obejmuje w szczególności ocenę ryzyka utraty reputacji oraz informacje nt. analizowanych miar oceny narażenia na ryzyko reputacji, oparte o wskaźniki określające wizerunek Banku.

3.2.7. RYZYKO NIEWYSTARCZAJĄCEJ EFEKTYWNOŚCI PROCEDUR ZARZĄDZANIA RYZYKAMI I KONTROLI WEWNĘTRZNEJ

RYZYO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE, PRAW CZŁOWIEKA, PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI

System kontroli wewnętrznej zorganizowany jest w Banku na trzech niezależnych poziomach, stanowiących kolejno trzy linie obrony:

1) Na pierwszy poziom składa się zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej Banku (pierwsza linia obrony), w szczególności:

Podstawowe komórki organizacyjne realizujące sprzedaż produktów i usług oraz obsługę Klientów, a także komórki organizacyjne realizujące zadania generujące ryzyko określone w regulacjach wewnętrznych Banku.

2) Na drugi poziom (druga linia obrony) składa się działalność:

- a) komórek organizacyjnych zarządzających ryzykiem niezależne od zarządzania ryzykiem określonym w pkt 1: w zakresie ryzyka finansowego, ryzyka wyniku finansowego i ryzyka kapitałowego, w zakresie ryzyka kredytowego, ryzyka koncentracji, ryzyka reputacji, w zakresie ryzyka prawnego, ryzyka modeli, ryzyka makroekonomicznego oraz w zakresie ryzyka nadużyć,
- b) komórki do spraw zgodności,
- c) komórki odpowiedzialnej za podatki,
- d) komórki odpowiedzialnej za rachunkowość,
- e) komórki odpowiedzialnej za zarządzanie bezpieczeństwem, w tym bezpieczeństwem informacji oraz bezpieczeństwem środowiska teleinformatycznego,
- f) komórki odpowiedzialnej za czynności kontrolne w ramach operacji,
- g) komórki odpowiedzialnej za przedwdrożeniowe testy IT,
- h) komórki odpowiedzialnej za sprawozdawczość i ujawnienia,
- i) komórki odpowiedzialnej za określanie standardów jakości obsługi,

3) Na trzeci poziom składa się działalność audytu wewnętrznego (trzecia linia obrony).

Spółki Grupy i Bank posiadają wdrożone procedury i systemy zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej, jednak nie można zagwarantować, że zapewnią one ochronę przed każdego rodzaju ryzykiem właściwym dla ich działalności.

3.2.8. RYZYKO ZWIĄZANE Z FUNKCJONOWANIEM SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH

RYZYO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE

Działalność Grupy i Banku jest w dużej mierze uzależniona od zdolności systemów informatycznych do poprawnego i szybkiego przetwarzania wielu transakcji. Poprawne funkcjonowanie takich obszarów, jak kontrola finansowa, zarządzanie ryzykiem, księgowość, obsługa Klienta, inne systemy przetwarzania danych wraz z sieciami komunikacyjnymi między różnymi oddziałami Banku i pośrednikami kredytowymi z jednej strony, a głównymi centrami przetwarzania danych z drugiej strony, będą w działalności Banku i spółek zależnych kluczowe do realizacji ich strategii i skutecznego konkurencyjnego na rynku finansowym.

Bank posiada wdrożone procedury archiwizacji i przechowywania danych, w ramach których regularnie wykonywane są kopie zapasowe, które mogą zostać wykorzystane w przypadku awarii podstawowych systemów lub istotnego uszkodzenia danych. W Banku opracowane zostały procedury zapewnienia ciągłości działania, w tym plany awaryjne uwzględniające krytyczne sytuacje (np. zanik prądu, zniszczenie budynku, awarie sprzętowe). Przywrócenie działalności operacyjnej może nastąpić w takich przypadkach w lokalizacjach zastępczych, po odtworzeniu danych z kopii zapasowych.

W celu zabezpieczenia systemów przed nieautoryzowanym dostępem stosuje się sprzętowe zabezpieczenia, a w celu zminimalizowania zagrożeń związanych z wirusami wdrożona została polityka ochrony antywirusowej oraz

stosowane są odpowiednie programy chroniące.

3.2.9. RYZYKO ZWIĄZANE Z OUTSOURCINGIEM

RYZYO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE ORAZ PRACOWNICZE

Model działalności Banku zakłada szeroki zakres współpracy z podmiotami zewnętrznymi. Dotyczy to zarówno doradców finansowych, jak też podmiotów świadczących usługi ubezpieczeniowe, finansowe czy informatyczne. Zawinione bądź niezawinione nienależyte wykonywanie obowiązków przez te podmioty zewnętrzne może prowadzić do strat dla Klientów oraz utraty reputacji Banku.

W szczególności podmioty te często mają dostęp do danych osobowych objętych tajemnicą bankową oraz ubezpieczeniową, które Bank ma prawny obowiązek chronić, jak i do informacji, które stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Banku i jego partnerów. Dlatego Bank kładzie nacisk na zasady współpracy z podmiotami zewnętrznymi i dąży do eliminacji ryzyk związanych z tą współpracą, które mogą mieć szczególny wpływ na zagadnienia społeczne i pracownicze.

4.

Zagadnienia pracownicze

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



4.1 POLITYKI GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

Odpowiedzialne prowadzenie polityki kadrowej w Grupie Getin Noble Bank S.A. jest jednym z filarów skutecznego rozwijania działalności i realizowania celów strategii biznesowej.

GRUPA KAPITAŁOWA GETIN NOBLE BANK S.A.
ZATRUDNIAŁA W 2018 ROKU NA UMOWĘ O PRACĘ

5225 OSÓB

ZDECYDOWANIE NAJWIĘKSZYM PRACODAWCĄ W GRUPIE
JEST SPÓŁKA DOMINUJĄCA GRUPY - GETIN NOBLE BANK S.A.
W 2018 ROKU SPÓŁKA TA ZATRUDNIAŁA NA UMOWĘ O PRACĘ

4998 OSÓB

**TABELA 2. LICZBA ZATRUDNIONYCH W PRZELICZENIU NA ETATY W GRUPIE GETIN NOBLE BANK S.A.
ORAZ SPÓŁCE GETIN NOBLE BANK S.A.**

LICZBA ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W PRZELICZENIU NA ETATY	2015	2016	2017	2018
w Grupie	6 014,5	5 150,2	5310,93	5127,7
w tym w spółce Getin Noble Bank S.A.	5 648,6	4 890,5	5092,2	4931,6

Istotne zagadnienia pracownicze we wszystkich spółkach Grupy, w tym przede wszystkim w Banku, są regulowane przez szereg dokumentów i procedur.

Opisane w nich są: zasady zatrudniania i wynagradzania, cele i zakres działań na rzecz rozwoju kompetencji Pracowników, zasady przeciwdziałania konfliktom interesów i nieprawidłowościom, zasady zapobiegania mobbingowi i dyskryminacji, zasady etyki w miejscu pracy obowiązujące Pracowników spółek oraz zasady bezpieczeństwa i higieny w miejscu pracy.

W związku ze zróżnicowaniem spółek pod kątem skali zatrudnienia i ich specyfiki funkcjonowania, większość procedur i polityk z zakresu zarządzania miejscem pracy jest określana i wdrażana na poziomie poszczególnych spółek, a nie Grupy jako całości.

Do dokumentów wdrożonych na poziomie Grupy i mających istotne znaczenie w zarządzaniu obszarem pracowniczym należą:

- „Kodeks Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.”,
- Opracowana w 2018 roku „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów oraz naruszeniom norm etycznych w Grupie Kapitałowej Getin Noble Banku”.

Na poziomie Grupy w obszarze zarządzania kadrami i kapitałem intelektualnym funkcjonuje obowiązujący wszystkich Pracowników spółek dokument pt. „Kodeks Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.”. Kodeks ten wyznacza kierunki i ramy politykom oraz procedurom funkcjonującym w poszczególnych spółkach Grupy. Dokument określa podstawowe wytyczne, które powinny stosować wszystkie spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank w obszarze pracowniczym.

Zakres „Kodeksu Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.”:

- ogólne wytyczne dotyczące zatrudniania w spółkach Grupy, pełnienia funkcji zarządczych i decyzyjnych oraz wynagradzania Pracowników,
- zasady dotyczące takich kwestii jak podejmowanie działalności konkurencyjnej przez Pracowników Grupy i przeciwdziałanie konfliktom interesów,
- ogólne wytyczne dotyczące regulaminów i systemy premiowania.

„Kodeks Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.” zobowiązuje każdą ze spółek Grupy do utworzenia własnej struktury lub jednostki organizacyjnej, nadzorującej systemy zatrudniania i wynagradzania Pracowników. Ponadto dokument określa oczekiwania Grupy wobec spółek, dotyczące wdrożenia systemu oceny kadry zarządzającej oraz podległych Pracowników, a także wdrażania procedury, zapewniającej Pracownikom możliwość bezpiecznego zgłaszania informacji o zauważonych nadużyciach do właściwych organów spółek (polityka whistleblowing).

Opracowana i wprowadzona w 2018 roku „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów oraz naruszeniom norm etycznych w Grupie Kapitałowej Getin Noble Banku” jest wyrazem dążenia Banku do spójnego i jednolitego zarządzania wartościami w obrębie całej Grupy. Dokument ten zbiera wszystkie regulacje dotyczące etyki zawodowej, jakie obowiązują w Grupie i w poszczególnych jej spółkach. W polityce sprecyzowano wartości nadrzędne dla wszystkich spółek oraz generalne zasady etyczne. Istotną częścią dokumentu są praktyczne wskazówki, odnoszące się wprost do zapobiegania i zarządzania konfliktami interesów. Polityka implementuje Wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA) w sprawie zarządzania wewnętrznego

EBA/GL/2017/11 oraz Zasady Dobrej Praktyki Bankowej, uchwalone przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich i stanowiące kodeks etyczny bankowego środowiska zawodowego.

Polityka implementuje Wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA) w sprawie zarządzania wewnętrznego EBA/GL/2017/11 oraz Zasady Dobrej Praktyki Bankowej, uchwalone przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich i stanowiące kodeks etyczny bankowego środowiska zawodowego.

PODSTAWOWE KWESTIE PRACOWNICZE

w spółkach Grupy Kapitałowej Noble Bank S.A., zatrudniających Pracowników, regulowane są zgodnie z obowiązującym w Polsce prawem odrębnymi politykami. Spółki stosują odrębne regulaminy pracy i wynagradzania oraz „Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych”. Nie zidentyfikowano dotąd potrzeby wytyczania na poziomie Grupy jednolitych polityk czy procedur, dotyczących higieny i bezpieczeństwa pracy, rozwoju Pracowników i szkoleń, badań dotyczących satysfakcji Pracowników czy zasad korzystania z benefitów. Zakres tych polityk na poziomie spółek dostosowany jest do specyfiki i skali zatrudnienia w każdej z nich.

PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA SZKOLENIAMI

Spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble S.A. wdrażają odrębne polityki szkoleniowe, dedykowane swoim Pracownikom. Spółki stosują różnorodne metody i narzędzia szkoleniowe, w tym platformę e-learningową, szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne.

BENEFITY

Pracownicy zatrudnieni w Grupie Getin Noble Bank S.A., w tym Pracownicy Banku, mogą korzystać z dodatkowych benefitów pozapłatowych, takich jak: opieka medyczna czy karta Multisport. Wymiar etatu nie ma wpływu na zakres oferowanych Pracownikom benefitów.

BHP

Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy Spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. rzetelnie wdrażają polityki i procedury dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej. Nie wdrożono wspólnej dla wszystkich spółek Grupy polityki dotyczącej tych zagadnień.

**TABELA 3. WSKAŹNIK CZĘSTOŚCI WYPADKÓW¹ DLA SPÓŁEK GRUPY GETIN NOBLE BANK S.A.
ZATRUDNIAJĄCYCH PRACOWNIKÓW**

1. Wskaźnik liczony wg wzoru: liczba wypadków (poszkodowanych) podzielona przez całkowitą liczbę osób pracujących, pomnożona przez 1000.

NAZWA SPÓŁKI	WSKAŹNIK CZĘSTOŚCI WYPADKÓW PRACOWNIKÓW SPÓŁKI W ROKU:	
	2017	2018
Getin Noble Bank S.A.	4,1	3,2
Pozostałe spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.	0	0

4.2. POLITYKI SPÓŁKI GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

Spółka Getin Noble Bank S.A. w 2018 roku zatrudniła na umowę o pracę 4998² osób [4931,64 miejsc pracy w przeliczeniu na etaty], jest więc zdecydowanie największym pracodawcą w całej Grupie Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.

- Większość Pracowników Banku to kobiety i osoby pomiędzy 30 a 50 rokiem życia.
- Wśród trzydziestu jeden dyrektorów najwyższego szczebla dwanaście stanowisk zajmują kobiety.
- W 2018 roku kobieta dotaczyła również do Zarządu spółki Getin Noble Bank S.A.
- Zdecydowana większość kadry pracowniczej spółki Getin Noble Bank S.A. była w 2018 roku zatrudniona na umowę o pracę na czas nieokreślony.

2. Stan na 31.12.2018 roku.

TABELA 4. LICZBA OSÓB ZATRUDNIONYCH W GETIN NOBLE BANK S.A. NA UMOWĘ O PRACĘ - W PODZIALE NA STRUKTURĘ ZATRUDNIENIA I WIEK
(STAN NA 31.12.2018 R.)

LICZBA ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W PRZELICZENIU NA ETATY	OSOBY DO 30 ROKU ŻYCIA:		OSOBY W PRZEDZIALE 30-50 LAT		OSOBY POWYŻEJ 50 ROKU ŻYCIA	
	2017 rok	2018 rok	2017 rok	2018 rok	2017 rok	2018 rok
Zarząd	0	0	4	5	3	2
Dyrektorzy najwyższego szczebla	0	0	30	25	7	6
Pozostali pracownicy	1444	1736	3424	3006	214	218
SUMA	1444	1736	3458	3036	224	226

TABELA 5. LICZBA OSÓB ZATRUDNIONYCH W GETIN NOBLE BANKU S.A. NA UMOWĘ O PRACĘ W PODZIALE NA STRUKTURĘ ZATRUDNIENIA I PŁEĆ
(STAN NA 31.12.2018 R.)

KATEGORIA PRACOWNIKÓW:	2017 ROK		2018 ROK	
	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn
Zarząd	0	7	1	6
Dyrektorzy najwyższego szczebla	15	22	12	19
Pozostali pracownicy	3342	1740	3254	1706
SUMA	3357	1769	3267	1731

TABELA 6. LICZBA OSÓB ZATRUDNIONYCH W GETIN NOBLE BANKU S.A. NA UMOWĘ O PRACĘ W PODZIALE NA RODZAJ ZATRUDNIENIA I PŁEĆ
(STAN NA 31.12.2018 R.)

	LICZBA OSÓB	
	2017 rok	2018 rok
Umowa o pracę na czas nieokreślony - kobiety	2516	2454
Umowa o pracę na czas nieokreślony - mężczyźni	1263	1237
Pozostałe umowy, w tym okres próbny, czas określony (w tym stażowe i zastępstwa) - kobiety	841	813
Pozostałe umowy, w tym okres próbny, czas określony (w tym stażowe i zastępstwa) - mężczyźni	506	494
SUMA	5126 osób	4998 osób

GLÓWNE REGULACJE I DOKUMENTY DOTYCZĄCE ZAGADNIEN PRACOWNICZYCH

Zgodnie z obowiązującą w 2018 roku „Strategią Getin Noble Bank S.A. na lata 2016-2018”, polityka personalna oraz nieustanna dbałość o pozycję „stabilnego i pożądanego pracodawcy w sektorze” stanowią fundament do wdrażania pozostałych celów biznesowych. Dokument ten podkreśla rolę i znaczenie profesjonalnej kadry Pracowników na wszystkich szczeblach, wartości w organizacji, komunikacji wewnętrznej, podnoszenia kompetencji Pracowników oraz rekrutacji i kryteriów rekrutacji Pracowników. W obowiązującej w raportowanym 2018 roku Strategii dobitnie wyrażono także brak akceptacji dla postaw Pracowników godzących w wizerunek Banku.

„Kodeks etyki Getin Noble Bank S.A.” jest kolejnym dokumentem, wpływającym na kształtowanie polityki personalnej w Banku. Regulacja ta obowiązuje wszystkich Pracowników, w tym kadrę zarządzającą spółki Getin Noble Bank S.A. Kodeks jest uzupełnieniem kultury organizacyjnej Banku i narzędziem wspierającym upowszechnianie wartości, według których Bank chce postępować.

W dostępnym na stronie www Banku Kodeksie określone są cztery wartości, stanowiące podstawę wszystkich działań, podejmowanych przez Pracowników Banku w stosunku do współpracowników, Klientów, akcjonariuszy, kontrahentów i samego Banku:

PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ WSPÓLPRACA SZACUNEK PORZĄDEK

To wartości, które mają odzwierciedlać fundamentalne zasady działania Banku jako instytucji godnej zaufania oraz jako odpowiedzialnego pracodawcy.

Spółka Getin Noble Bank S.A. nieustannie dąży do doskonalenia i ujednolicania zasad dotyczących kwestii pracowniczych. Służą temu wdrożone w spółce: „**Polityka wynagradzania**” oraz „**Polityka zmiennych składników wynagrodzeń**”.

Zadaniem tych wytycznych jest zapewnienie formalnych ram dla praktyki wynagradzania z perspektywy bezpieczeństwa, z uwzględnieniem kondycji i potencjału organizacji. Obie te regulacje stanowią wyraz dbałości o konstruowanie rozwiązań, które nie tworzą bodźców, skłaniających do działań i decyzji, zagrażających dobru Banku, niezgodnych z najlepiej pojętym interesem Klientów i inwestorów czy wykraczających poza zaakceptowany profil ryzyka.

Bank wdraża również „**Politykę oceny odpowiedzialności osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku**”, która zapewnia przejrzyste i jednolite zasady w procesach mianowania, sukcesji oraz oceny kwalifikacji i reputacji członków organu zarządzającego. W dłuższej perspektywie Polityka wspiera zarządzanie Bankiem, właściwe zarządzanie ryzykiem operacyjnym oraz osiąganie stabilnych wyników.

Inne dokumenty, kształtujące politykę personalną Banku:

- „Regulamin pracy”, „Regulamin wynagradzania” oraz „Regulamin premiowania”,
- „Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych”,
- „Procedura wewnętrzna określająca zasady rekrutacji i zatrudnienia w Getin Noble Bank S.A.” oraz „Procedura określająca zasady kontynuowania zatrudnienia, i przeszerzegowania Pracowników”,
- „Procedura antymobbingowa”,
- „Instrukcja wewnętrzna określająca zasady doskonalenia zawodowego Pracowników Getin Noble Bank S.A.”.

ETYKA A ZARZĄDZANIE MIEJSCEM PRACY

W budowaniu kultury organizacyjnej wolnej od wszelkich wątpliwych zachowań w Banku niezwykle ważne są działania edukacyjne. Poza ustanowieniem „Kodeksu etyki Getin Noble Bank S.A.” i rozwiązań takich jak „Procedura antymobbingowa” wdrażany jest w Banku szeroki i długofalowy program cyklicznych szkoleń, dotyczących przeciwdziałania wszelkim nieprawidłowościom w Spółce i różnym wymiarom przestrzegania zasad etyki w działalności Banku.

- W 2018 roku w ramach cyklicznych szkoleń e-learningowych realizowano szkolenie dedykowane wszystkim Pracownikom pt. „Etyka i konflikt interesów”.
- Warunkiem zaliczenia tego szkolenia było zdanie testu – 80% poprawnych odpowiedzi było warunkiem zaliczenia.
- Szkolenie to ukończyło 5924 Pracowników, w tym 3884 kobiet i 2040 mężczyzn.

Priorytety Getin Noble Bank S.A. w obszarze pracowniczym w 2018 roku:

- kontynuacja realizacji celów w zakresie zatrudniania Pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem zachowania równowagi wśród zatrudnianych Pracowników pomiędzy osobami na początku drogi zawodowej, a kandydatami z doświadczeniem w sektorze bankowym,
- tworzenie jednolitych zasad zatrudniania oraz dostępu Pracowników do uprawnień,
- działania na rzecz ograniczania fluktuacji Pracowników,
- wspieranie rozwoju kompetencji Pracowników, poprzez odpowiednie szkolenia z zakresu jakości obsługi Klientów oraz jakości zarządzania,
- zwiększenie stopnia zaangażowania Pracowników,
- uregulowanie praktyki przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji poprzez wprowadzenie procedury antymobbingowej.

Ważnym działaniem w obszarze pracowniczym w 2018 roku było zapoczątkowanie jednolitego i systematycznego procesu tworzenia i zatwierdzania opisów stanowisk wraz z zakresami zadań dla Pracowników.

CEL NA 2019 ROK

Bank poprzez politykę i ofertę skierowaną do Pracowników dąży do stania się pożądanym pracodawcą na rynku. Jest to cel na 2019 rok i lata kolejne. Jego realizacja wymaga kompleksowego zaangażowania całej organizacji.

Dla usprawnienia procesu urzeczywistnienia tego celu w 2018 roku została podniesiona ranga struktur HR w Banku poprzez utworzenie Pionu Human Resources i powołanie nadzorującego ten pion Członka Zarządu.

SZKOLENIA I ROZWÓJ KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW

Rozwój kompetencji i dopasowanie szkoleń do potrzeb Pracowników to niezmiennie podstawowa kwestia dla zespołu dostarczającego szkolenia dla Banku.

Polityki regulujące obszar rozwoju zawodowego i szkoleń w Banku:

- „Instrukcja doskonalenia zawodowego Pracowników w Getin Noble Bank S.A.”,
- „Procedura wewnętrzna przeprowadzania szkoleń dla nowozatrudnionych Pracowników OSS i OCC szkoleń uzupełniających dla innych jednostek organizacyjnych w Getin Noble Bank S.A.”,
- „Wewnętrzny regulamin organizacyjny Obszaru Jakości”.

Główne szkolenia zrealizowane w Getin Noble Bank S.A. w 2018 roku:

- szkolenia z jakości obsługi Klienta,
- szkolenia wstępne dla nowo zatrudnionych Pracowników obsługi w placówkach macierzystych i franczyzowych oraz Contact Center,
- szkolenia produktowe,
- szkolenia z zakresu etyki, bezpieczeństwa, ryzyka czy przetwarzania danych,
- szkolenia rozwojowe podnoszące kompetencje miękkie;
- szkolenia menedżerskie,
- szkolenia wynikające ze zmian regulacyjnych.

Są to przykłady najważniejszych szkoleń stacjonarnych oraz e-learningowych spośród wielu zorganizowanych przez Bank.

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na jednego Pracownika Banku zatrudnionego na umowę o pracę została podwojona w stosunku do poprzedniego roku.

W 2018 PRACOWNIK GETIN NOBLE BANKU SPĘDZIŁ NA SZKOLENIACH ŚREDNIO

53,3
GODZINY

W STOSUNKU DO ROKU POPRZEDNIEGO WARTOŚĆ TA WZROSŁA PONAD DWUKROTNIENIE – W 2017 ROKU WYNOŚIŁA 24,5 H.

Dbając o dopasowanie oferty szkoleniowej do potrzeb organizacji, Bank regularnie bada oczekiwania szkoleniowe swojej kadry. Efektem analizy dokonanej w 2018 roku, są między innymi:

- rozszerzenie programu dla menedżerów – program szkoleń modułowych ma na celu podniesienie kompetencji menedżerskich na różnych poziomach zarządzania w organizacji.
- stworzenie wewnętrznego „Katalogu Szkoleń”, pozwalającego na wybór interesujących zagadnień przez samych zainteresowanych.
- konferencje dla wybranej grupy Doradców Klienta pozwalające na bieżący kontakt ze środowiskiem praktyków i teoretyków rynku kapitałowego w Polsce.

PLANY SZKOLENIOWE NA KOLEJNY ROK

W 2019 roku planowana jest kontynuacja szkoleń z zakresu, jaki był realizowany w roku poprzedzającym, a także cykliczne szkolenia rozwojowe dla kadry menedżerskiej oraz szkolenia specjalistyczne dla pozostałych Pracowników Getin Noble Bank S.A.

TABELA 7. SZKOLENIA PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W GETIN NOBLE BANK S.A. W 2017 I 2018 ROKU.

	2017	2018
ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH	126 149	266 312
w tym szkolenia stacjonarne	89 195	187 970
w tym szkolenia e-learningowe	36 954	78 342
ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH W PODZIALE NA PŁEĆ		
kobiety	79 474	178 995
mężczyźni	46 675	87 313
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na jednego Pracownika Banku	24,6	53,28
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na kobietę	23,67	54,79
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na mężczyznę	26,38	50,44
Łączna liczba godzin szkoleniowych dotyczących jakości obsługi Klienta i ich satysfakcji	10 852	30 480
Liczba Pracowników korzystających z dofinansowania do studiów podyplomowych	6	6
Liczba Pracowników korzystających ze szkoleń zewnętrznych	193	217

DIALOG Z PRACOWNIKAMI I ROZWÓJ NARZĘDZI KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ

W Banku jest bardzo doceniana i wciąż rośnie rola komunikacji wewnętrznej. Planowane są działania, prowadzące do dalszego rozwoju wykorzystywanych w tym obszarze narzędzi.

W 2017 roku powstał dokument „Strategia komunikacji wewnętrznej w Getin Noble Banku”, określający wyzwania i cele Banku w tym obszarze, które realizowano w 2018 roku i które realizowane będą w kolejnych latach. Powstanie dokumentu zostało poprzedzone przeprowadzeniem badania opinii na temat komunikacji wewnętrznej i ocenił w tym zakresie wśród Pracowników Banku.

Głównymi celami komunikacji wewnętrznej są:

- komunikowanie strategii, misji i wizji oraz kluczowych celów banku,
- informowanie i edukowanie Pracowników,
- budowanie kultury organizacyjnej Banku,
- budowanie wizerunku Banku – employer branding,
- budowanie zaangażowania i lojalności Pracowników,
- umacnianie współpracy wewnątrz Banku,
- uczestniczenie w procesie zmian zachodzących w organizacji.

Podstawowymi narzędziami komunikacji i dialogu Banku ze wszystkimi Pracownikami Getin Noble Bank S.A. są:

- GetiNet – wewnętrzny intranet,
- GetSpace – forum dyskusyjne Pracowników Banku,
- komunikacja e-mailowa,
- cotygodniowy biuletyn elektroniczny „Mój Bank – biuletyn wewnętrzny GNB”,
- spotkania i konferencje.

Kanały te służą do przekazywania Pracownikom informacji w ramach komunikacji wewnętrznej, prowadzenia dialogu, jak i do przyjmowania od Pracowników Banku wszelkich uwag dotyczących ich codziennej pracy.

Aktualnie w ramach GetSpace funkcjonuje program Get in Change, który pozwala każdemu Pracownikowi zgłosić

pomysł lub sugestie zmian w funkcjonowaniu Banku. W 2018 roku w programie Get In Change Pracownicy dokonali 42 zgłoszeń.

Ponadto w 2018 roku w Getin Noble Bank S.A. prowadzone były:

- cykliczne badania satysfakcji nowych osób w organizacji (wspomniany wcześniej program Get In Touch, mający na celu ocenę procesu adaptacji nowych Pracowników w organizacji),
- cykliczne badania opinii osób odchodzących z organizacji, tzw. exit interview, mające na celu zbadanie przyczyn odejścia z organizacji oraz zidentyfikowanie obszarów ocenianych pozytywnie i tych wymagających ulepszenia,
- badanie poziomu satysfakcji Pracowników w wybranych jednostkach biznesowych Banku.

Wnioski wynikające z badań satysfakcji dotyczyły m.in. wpływu zmian procesów i procedur zachodzących w organizacji na codzienne obowiązki Pracowników. Bank uważnie analizuje opinie Pracowników w planowanych działaniach z zakresu HR na przyszłość.

BENEFITY W GETIN NOBLE BANK S.A.

Pracownicy spółki Getin Noble Bank S.A. mogą korzystać z dodatkowych benefitów, takich jak dodatkowa opieka medyczna czy karta Multisport. Na zasadach ustalonych dla poszczególnych stanowisk, Pracownicy mają dostęp do opieki medycznej w ramach pakietu sieciowego (pakiet dla stanowisk innych niż kierownicze) oraz pakietu specjalistycznego (pakiet dla kadry menedżerskiej). Ponadto Pracownicy spółki, którzy założą konto w Getin Banku (Konto Proste Zasady) lub w Noble Banku (Konto Noble), mogą skorzystać z pakietu „Extra Zdrowie” z zakresem rozszerzonym w porównaniu do pakietu sieciowego.

TABELA 8. BENEFITY DLA PRACOWNIKÓW W SPÓŁCE GETIN NOBLE BANK S.A.

OPIEKA MEDYCZNA		
RODZAJ PAKIETU	LICZBA PAKIETÓW WEDŁUG STANU NA 31.12.2017 ROK	LICZBA PAKIETÓW WEDŁUG STANU NA 31.12.2018 ROK
Pakiety sieciowe ogółem	3041	2799
Pakiety specjalistyczne ogółem	725	719
Pakiety Extra Zdrowie ogółem	1074	1274

KARTA MULTISPORT		
Liczba Pracowników korzystających z pakietu:	2527	2456
w tym z dofinansowaniem z Funduszu Socjalnego	1696	1507

Oferta opieki medycznej nie koncentruje się wyłącznie na osobie zatrudnionej, ale uwzględnia także potrzeby rodzin Pracowników Banku.

Również z myślą o rodzinach Pracowników Bank przygotował ofertę świadczeń, obejmującą:

- ubezpieczenie grupowe na życie na preferencyjnych warunkach – do wyboru jest sześć wariantów ubezpieczenia, aby każdy mógł dostosować ofertę do siebie i swoich bliskich,
- specjalną ofertę kredytową, dostępną tylko dla wniosków składanych przez Pracowników,
- możliwość wynajmu samochodów na specjalnych warunkach – „Carbenefit”.

Ponadto cenioną przez Bank inicjatywą jest praktyka przyznawania w formule konkursu przez Fundację Jolanty i Leszka Czarneckich stypendiów dla najbardziej uzdolnionych dzieci Pracowników Grupy, w tym Getin Noble Banku S.A.

ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO W MIEJSCU PRACY

Bank respektuje wszystkie przepisy obowiązującego prawa związane z BHP. Kwestie te dodatkowo reguluje w Banku „Uchwała nr 159/2012 Zarządu Getin Noble Bank S.A. z 24 maja 2012 r.”.

W 2018 roku dla wszystkich stanowisk pracy przeprowadzono nową ocenę ryzyka zawodowego. Spośród zdiagnozowanych zagrożeń nie stwierdzono ryzyka na poziomie wysokim, a nawet średnim. Wszyscy Pracownicy otrzymali stosowne szkolenia i dostęp do materiałów edukacyjnych z tego zakresu.

Spółka Getin Noble Bank S.A. systematycznie wypełnia obowiązki w zakresie obligatoryjnych szkoleń BHP. W 2018 roku opracowano nowe programy szkoleń, uwzględniające aktualną analizę ryzyka zawodowego oraz zagadnienia najistotniejsze w zachowaniu bezpieczeństwa Pracowników. Szkolenia te są dostępne we wszystkich kanałach dystrybucji szkoleń dostępnych w Banku.

TABELA 9. WSKAŹNIKI DOTYCZĄCE OBSZARU BHP DLA GETIN NOBLE BANK S.A. W 2018 ROKU
(DANE WG STANU NA 31.12.2018 R.)

Specyfikacja wskaźnika	2017	2018
Wskaźnik częstości wypadków w Getin Noble Bank S.A.	4,1	3,2
Liczba Pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach wstępnych z zakresu BHP	1507	1352
Liczba Pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach okresowych z zakresu BHP	1497	1506

FLUKTUACJA

W 2018 roku wskaźnik fluktuacji w Getin Noble Banku S.A. wyniósł 29,77. Spółka w 2018 roku odnotowała wyższą liczbę odejść niż w roku poprzednim. W raportowanym okresie (1 stycznia do 31 grudnia 2018 roku) podpisano 1352 umów o pracę, a rozwiązano 1497 umów o pracę.

Fluktuacja oraz wynikające z niej potencjalne ryzyko utraty kompetencji istotnych w funkcjonowaniu i rozwoju Banku to czynniki ważne dla całego obszaru pracowniczego, którym Bank systemowo i uważnie przeciwdziała. Bank systematycznie monitoruje poziom rezygnacji w poszczególnych jednostkach organizacji, sprawdza i analizuje przyczyny odejść Pracowników.

Z myślą o skuteczności procesów rekrutacji w 2018 roku zostały wdrożone nowe wystandaryzowane szablony komunikacji mailowej z Kandydatem oraz nowa strona internetowa dotycząca kariery w Banku, dostępna pod adresem <https://www.getinbank.pl/kariera>.

3. Dotyczy Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę.

TABELA 10. WSKAŹNIK FLUKTUACJI W 2017 I 2018 ROKU DLA PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH W GETIN NOBLE BANK S.A. NA UMOWĘ O PRACĘ, W PODZIALE NA PŁEĆ.

WSKAŹNIK FLUKTUACJI	2017	2018
dla wszystkich Pracowników	25,34	29,77
w tym dla kobiet	22,69	28,65
w tym dla mężczyzn	30,35	31,89

TABELA 11. LICZBA ODEJŚĆ W CIĄGU 2017 I 2018 ROKU OSÓB ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W GETIN NOBLE BANK S.A., W PODZIALE NA PŁEĆ I WIEK
(WG STANU NA 31.12.2018 R.)

	2017	2018
Łączna liczba odejść Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę:	1299	1502
w tym dla kobiet	762	946
w tym dla mężczyzn	537	556
w tym Pracowników poniżej 30 roku życia	519	644
w tym Pracowników z przedziału wiekowego 30-50 lat	733	818
w tym Pracowników powyżej 50 roku życia	47	40

TABELA 12. LICZBA PRZYJĘĆ DO PRACY W SPÓŁCE GETIN NOBLE BANK S.A. – OSOBY PRZYJĘTE NA UMOWĘ O PRACĘ W CIĄGU 2017 I 2018 ROKU, W PODZIALE NA PŁEĆ I WIEK.

	2017	2018
Łączna liczba odejść Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę:	1507	1352
w tym kobiety	858	841
w tym mężczyźni	649	511
w tym Pracownicy poniżej 30 roku życia	860	804
w tym Pracownicy z przedziału wiekowego 30-50 lat	620	523
w tym Pracownicy powyżej 50 roku życia	27	25

PRAKTYKI DOTYCZĄCE WDRAŻANIA NOWYCH PRACOWNIKÓW

Ważnym dla Banku zagadnieniem jest sprawne zarządzanie etapem wdrożenia nowych Pracowników w zasady kultury organizacyjnej i obowiązki zawodowe. Istotnym elementem tego procesu jest ukierunkowanie nowego pracownika na jakość realizowania zadań. W ramach projektu wdrożeniowego Bank wykorzystuje różne formy komunikacji z nowymi Pracownikami i adresuje do nich inicjatywy wspierające ich w adaptacji do miejsca pracy. Są to:

1. „Induction Day”

PROFESJONALNE WDROŻENIE
DO ORGANIZACJI

2. „Get In Touch”

WYWIADY PRZEPROWADZANE
Z PRACOWNIKAMI W DRUGIM LUB TRZECIM
MIESIĄCU ICH PRACY

W 2018 roku doceniono atmosferę pracy – była to najczęściej wskazywana odpowiedź na pytanie o pozytywne aspekty pracy w Getin Noble Bank S.A. Na drugim miejscu wśród wyborów znalazła się specyfika pracy, którą wskazało 50% osób mniej niż wymienioną atmosferę.

3. „Vademecum”

ZBIÓR INFORMACJI O BANKU ORAZ
O JEGO ZASADACH, KTÓRY JEST SWOISTĄ
„MAPĄ” ORGANIZACJI

Ponadto, w 2018 roku w Sieci Sprzedaży wystartował nowy program wdrożeniowy dla początkujących pracowników. To wieloelementowe rozwiązanie zostało przygotowane we współpracy z obszarem jakości, tak aby angażować kierowników i ich podwładnych.

NAGRODY DLA GETIN NOBLE BANKU

W 2018 roku Getin Noble Bank S.A. otrzymał tytułu „Solidnego Pracodawcy”, co było potwierdzeniem, że prowadzona w Banku polityka, skupiająca się na dobrostanie Pracowników, daje rezultaty. Program „Solidny Pracodawca Roku” wyłania najlepszych krajowych pracodawców. Kapituła konkursu ocenia działania na rzecz Pracowników i docenia te organizacje, które wprowadzają nowoczesne rozwiązania z zakresu HR.

5. Zagadnienia społeczne

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



Do zagadnień spolecznych istotnych dla działalności Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. należą polityki i działania dotyczące:

- wpływu Banku i Grupy na Klientów, bezpieczeństwo i jakość oferowanych im usług,
- inicjatyw zaangażowania społecznego oraz wpływu na lokalne społeczności.

5.1. JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTÓW I OFEROWANYCH IM USŁUG

Spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. podchodzą w odrębny sposób do zarządzania obszarem relacji z Klientami oraz bezpieczeństwa i jakości oferowanych im usług. Polityki i procedury poszczególnych spółek są dostosowane do zakresu, specyfiki i skali ich działalności oraz szczegółowych wymogów regulatorów. Nie zidentyfikowano dotąd potrzeby ani istotnych potencjalnych korzyści wytyczania polityk z tego zakresu na poziomie Grupy.

Podejście do zarządzania Getin Noble Bank S.A. obszarem relacji z Klientami.

W 2018 roku realizowano „Strategię Getin Noble Bank na lata 2016 – 2018”, która zagadnienia związane z relacjami z Klientami stawia w centrum, tak by przybliżyć Bank do realizacji misji:

„Chcemy być dla Klientów bankiem pierwszego wyboru – instytucją, której bez wahania powierzają swoje pieniądze.”

Do najistotniejszych dla Banku zagadnień w obszarze zarządzania jakością z punktu widzenia wpływu społecznego i standardów odpowiedzialnego biznesu należą:

- jakość obsługi Klientów i dbałość o ich satysfakcję,
- bezpieczeństwo danych osobowych Klientów, usług i transakcji,
- rzetelna, sprawnie funkcjonująca polityka reklamacyjna,
- wartości i etyka w kulturze organizacyjnej Banku, w tym odpowiedzialne postawy Pracowników i przedstawicieli Banku.

Istotność wyżej wymienionych zagadnień potwierdzają szczegółowe polityki i procedury Banku.

JAKOŚĆ – NADRZĘDNY CEL W RELACJI Z KLIENTAMI

Kultura bankowa Getin Noble Bank S.A. jest zorientowana na jakość. Perspektywa Klienta jest tą, przez którą oceniane są decyzje i działania podejmowane przez Bank, dlatego centralnym pojęciem misji spółki jest Klient – „Bank to instytucja tworzona dla Klientów, uznawana za godną zaufania i sprawną w działaniu.”

Jakość jest filarem Strategii Getin Noble Banku S.A. Obszar jakości obsługi Klienta w spółce Getin Noble Bank S.A. jest regulowany przez szereg dokumentów, do których należą m.in.:

- „Procedura zarządzania ofertą produktów Bankowych i ochronnych produktów ubezpieczeniowych”,
- „Instrukcja zarządzania ofertą produktów bankowych i ochronnych produktów ubezpieczeniowych”,

- „Procedura System Kontroli Wewnętrznej”,
- „Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji w Getin Noble Bank S.A.”,
- „Zasady Obsługi Klienta w placówkach Getin Noble Banku”,
- „Przewodnik po codziennych finansach Konto Proste Zasady”,
- „Model Rozmowy na temat Konta Oszczędnościowego”,
- „Model rozmowy kredytowej”,
- „Model rozmowy oszczędnościowo-inwestycyjnej”,
- „Regulamin premiowania Pracowników departamentu sieci własnej”,
- „Instrukcja wewnętrzna określająca organizację doskonalenia zawodowego Pracowników Getin Noble Bank S.A. w Warszawie”.

Wśród wytycznych regulujących procesy codziennej obsługi Klienta ważną rolę pełni dokument pt.: „Zasady obsługi Klienta w placówkach Getin Noble Banku”. Jest to praktyczny przewodnik dla Pracowników placówek Banku dotyczący standardów obsługi Klientów. Zawiera on szczegółowe wytyczne dotyczące komunikacji Pracowników placówki z Klientem, standardy rozmowy oraz kładzie nacisk na proces budowania relacji z Klientami.

Priorytety Getin Noble Bank S.A. w 2018 roku w zakresie jakości obsługi i satysfakcji Klientów:

- utrzymanie jakości obsługi Klienta oraz działania podejmowane w celu jej poprawy,
- uzyskanie wysokich wyników w rankingach jakościowych,
- uzyskanie wyników wskaźnika rekomendacji na określonym poziomie.

Działania podjęte w 2018 roku celem realizacji powyższych założeń:

- Bank opracowywał i wdrażał nowe narzędzia wspierające jakość obsługi Klienta, m.in. tzw. „Kartę rozmowy” a także rozwiązanie pomocne w czasie rozmów w zakresie produktów inwestycyjno-oszczędnościowych oraz produktów kredytowych i ubezpieczeniowych,
- wprowadzono schematy obsługi Klienta dla obszaru Contact Center w ramach kolejnych produktów i procesów,
- Bank otworzył nowe placówki w galeriach handlowych oraz wprowadził szczegółowe standardy działania dla placówek nowego typu,
- rozpoczęto pracę na przygotowaniu Standardów Obsługi Klientów Private Banking. Zakończenie prac planowane jest w 2019 roku,
- prowadzono regularny monitoring jakości.

W ramach monitoringu jakości obsługi Klienta w 2018 roku zrealizowano ponad 5000 audytów w placówkach Banku, przeprowadzono ponad 50 000 rozmów z Klientami odwiedzającymi placówki bankowe, ponad 15 000 wywiadów z Klientami korzystającymi z Contact Center oraz 2500 wywiadów z Klientami korzystającymi z bankowości internetowej i mobilnej.

Szkolenia na rzecz doskonalenia jakości obsługi Klienta:

W ramach działań wspierających podnoszenie jakości przeprowadzono w 2018 roku szereg szkoleń Pracowników dedykowanych obsłudze Klienta. Były to m.in.:

- szkolenia sprzedażowe z naciskiem na jakość obsługi,
- szkolenia wdrożeniowe z modeli sprzedażowych,
- bezpośrednie coachingi w placówkach oraz w bankowym Contact Center,
- szkolenia dotyczące jakości komunikacji w procesie reklamacyjnym.

Dodatkowo w ramach procesu wdrożenia nowych Pracowników sieci sprzedaży został uruchomiony projekt mentoringu. Celem inicjatywy jest zapewnienie odpowiedniego wsparcia dla nowych Pracowników poprzez kilkutygodniowy program wspierający ich we wszystkich aspektach procesu wdrożenia do nowej pracy.

Priorytety w ramach polityki szkoleń wspierających jakość:

W najbliższych latach Bank będzie stale koncentrował się na wielowymiarowym podejściu do jakości. Planowane są m.in. następujące szkolenia dla Pracowników sieci sprzedaży:

- szkolenia sprzedażowe,
- szkolenia wspierające umiejętności menedżerskie,
- szkolenia dotyczące jakości komunikacji,
- szkolenia doskonalące wiedzę o produktach.

Cele na kolejne lata:

- zwiększenie częstotliwości szkoleń na poziomie Doradców i Konsultantów,
- organizacja szkoleń procesowych związanych z efektywną pracą na systemach bankowych,
- rozwój systemów mentoringu i coachingu sprzedażowego,
- zwiększenie interakcyjności w szkoleniach stacjonarnych.

PRZECIWDZIAŁANIE MISSELINGOWI

W Getin Noble Bank S.A. z najwyższą uwagą traktowana jest etyka w działaniu w każdym aspekcie funkcjonowania oraz poszanowanie przepisów prawa przez wszystkich Pracowników, stąd od Doradców i Konsultantów Klienta wymaga się odpowiedzialnej sprzedaży i unikania misselingu. Procesy sprzedażowe są analizowane pod kątem ryzyk misselingu, a do zidentyfikowanych ryzyk są dostosowywane narzędzia skutecznego im przeciwdziałania. W przypadku procesu sprzedażowego, w szczególności etapu rozmowy sprzedażowej (część przedkontraktowa), zostały przygotowane modele sprzedażowe, zawierające wytyczne, dotyczące sposobu rozmowy z Klientami oraz parametrów ofertowych, o których powinien zostać poinformowany Klient zainteresowany zakupem produktów i usług, oferowanych przez Bank.

Główne regulacje, zawierające zapisy dotyczące przeciwdziałania misselingowi w Getin Noble Banku S.A.:

- „Polityka zarządzania ofertą produktów”,
- „Procedura badania potrzeb i wymagań Klienta”,
- „Polityka zarządzania konfliktami interesów w obszarze bancassurance”,
- „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów oraz naruszeniom norm etycznych w Grupie Kapitałowej GNB”,
- „Procedura monitorowania dobrych praktyk bancassurance”,
- Wytyczne EBA dotyczące prawidłowej polityki wynagrodzeń,
- Procedura Przygotowywania, Zatwierdzania i Publikacji Materiałów Marketingowych w Getin Noble Bank S.A.,
- Zasady Reklamowania Produktów Inwestycyjnych i Depozytowych Getin Noble Bank S.A.

Stosowany proces jest cyklicznie weryfikowany celem jego bieżącego dostosowania do zmieniającego się otoczenia regulacyjnego, obowiązujących przepisów prawnych oraz ewentualnych zmian organizacyjnych w Banku.

W 2018 roku Bank prowadził szkolenia dla Pracowników, dotyczące zapobiegania misselingowi. Szkolenie dedykowane były Pracownikom Departamentu Private Banking, Departamentu Sieci Własnej oraz Departamentu Produktów Skarbowych.

WPROWADZONE W PAŹDZIERNIKU 2018 R.
SZKOLENIE OBEJMUJĄCE TEMAT
PRZECIWDZIAŁANIA MISSELINGOWI
DO KOŃCA RAPORTOWANEGO ROKU UKOŃCZYŁO

1411

PRACOWNIKÓW BANKU

Rzetelne informowanie Klientów o oferowanej usłudze czy produkcie w sposób zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy, z uwzględnieniem ryzyka związanego z tą usługą lub produktem, jest podstawowym obowiązkiem Banku. Obowiązek ten jest realizowany na etapach prowadzenia komunikacji marketingowej, doboru odpowiedniej dla Klienta usługi czy produktu finansowego oraz nawiązywania stosunku prawnego. Przestrzegania tych zasad Bank wymaga także od podmiotów współpracujących z nim w zakresie tworzenia przekazu reklamowego oraz zaprasza tego typu podmioty zewnętrzne na szkolenia/warsztaty związane z tym tematem, organizowane przez Departament Komunikacji i Departament Zgodności.

Zgodnie z przyjętymi w Banku regulacjami, każdy przekaz reklamowy przed jego upublicznieniem musi uzyskać opinię wybranych jednostek Banku, w tym w szczególności:

- jednostek produktowych – w zakresie zgodności materiałów marketingowych z ofertą produktową Banku,
- Departamentu Zgodności – w zakresie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, możliwymi konsekwencjami ryzyka utraty reputacji oraz wiedzą ekspercką w zakresie tworzenia materiałów marketingowych.

Departament Zgodności dokonuje zatem każdorazowo

weryfikacji poprawności przekazu reklamowego pod względem jego zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, wykładnią ww. przepisów dokonywaną przez uprawnione organy (w tym sądów i regulatorów), wytycznymi regulatorów, standardami rynkowymi i branżowymi.

Zgodnie z przyjętymi regulacjami przy tworzeniu i akceptacji przekazu reklamowego Bank kieruje się zasadami określonymi m.in. w następujących regulacjach:

- I Powszechnie obowiązujące źródła prawa, m.in.:**
- 1) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (KC)
 - 2) Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z dnia 23 sierpnia 2007 r.
 - 3) Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16 kwietnia 1993 r.
 - 4) Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r.
 - 5) Ustawa prawo własności przemysłowej z dnia 30 czerwca 2000 r.
 - 6) Ustawa o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 r.
 - 7) Ustawa o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017 r.
 - 8) Ustawa o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r.
 - 9) Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 r.

II Wytyczne Regulatorów:

- 1) Zasady reklamowania usług Bankowych KNF z dnia 2 października 2008 r.
- 2) Zasady reklamowania usług ubezpieczeniowych KNF z dnia 2 października 2008 r.
- 3) Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych KNF z dnia 22 lipca 2014 r.
- 4) Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego
- 5) Rekomendacja U dotycząca dobrych praktyk w zakresie bancassurance wydana przez KNF w czerwcu 2014 r.

Dodatkowo Bank stosuje się do standardów branżowych, wydawanych przede wszystkim przez Związek Banków Polskich.

W przypadku planowanych lub wprowadzonych zmian w przepisach prawa, mających wpływ na zasady konstruowania przekazu reklamowego, Departament Zgodności informuje o tych zmianach jednostki zaangażowane w tworzenie tego przekazu, za pośrednictwem indywidualnego alertu prawnego, wraz ze wskazaniem zakresu zmian oraz daty ich wejścia w życie.

BANKOWOŚĆ RELACYJNA – UDOSKONALANIE SIECI SPRZEDAŻY BANKU

Bank od wielu lat konsekwentnie doskonali standardy obsługi oraz wprowadza nowoczesne produkty przyjazne dla Klientów. Priorytetem jest usprawnianie sposobów dystrybucji oferty, tak by docierać do obecnych i nowych Klientów w sposób dla nich najbardziej pożądany.

Cel jest jeden: być dostępnym dla Klienta w formie, jakiej oczekuje i proponować wysokiej jakości produkty i obsłu-

gę, budując tym samym trwale, oparte na zaufaniu relacje. Stąd duży nacisk jest kładziony na rozwijanie rozwiązań, wykorzystujących nowoczesne technologie.

Szanując wartość bezpośredniego kontaktu Klienta z doradcą bankowym, Bank kontynuował w 2018 roku rozwój i udoskonalanie sieci sprzedażowej.

W ROKU 2018 KLIENCI MIELI MOŻLIWOŚĆ KORZYSTANIA Z

209

PLACÓWEK GETIN NOBLE BANKU S.A. ORAZ

231

PLACÓWEK PARTNERSKICH BANKU

ŁĄCZNIE W 300 MIASTACH W POLSCE.

Główne działania podjęte w 2018 roku w celu doskonalenia sieci sprzedaży Banku:

- Otwarcie nowych placówek w galeriach handlowych – na koniec 2018 roku łącznie **13 oddziałów Banku funkcjonowało w galeriach**. To o 4 placówki Banku w galeriach więcej niż pod koniec 2017 roku.
- Dbłość o nowoczesną estetykę i funkcjonalność placówek w galeriach – powiększenie przestrzeni dla komfortu Klienta i Pracowników poprzez całkowite **zautomatyzowanie obrotu gotówkowego**.
- Powiększenie liczby dostępnych w oddziałach bankomatów i urządzeń dualnych (bankomat-wpłatomat) – na koniec grudnia 2018 roku w sieci funkcjonowały **74 urządzenia dualne oraz 29 bankomatów**.
- Montaż własnych, **nowoczesnych kiosków internetowych w ponad 110 placówkach**. Urządzenia te umożliwiają Klientom bezpieczne logowanie do bankowości internetowej i samodzielne wykonanie transakcji.
- Udostępnienie Klientom we wszystkich nowych placówkach pokoi spotkań, które zapewniają dyskreję oraz zwiększają komfort rozmowy z Klientem.
- Wyposażenie nowych, ulicznych oddziałów Banku w dostępną dla Klientów toaletę, dostosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Plany na 2019 rok:

- Otwarcie kolejnych oddziałów Banku w nowej odstonie.
- Pełna modernizacja istniejących jednostek.
- Otwarcia nowych placówek w kolejnych galeriach handlowych na terenie całego kraju.
- Możliwość korzystania z kiosków internetowych w ponad 90% placówek. Planowane jest także udostępnienie tej funkcjonalności w placówkach partnerskich.

TABELA 13. LICZBA ODDZIAŁÓW GETIN NOBLE BANK S.A.
(STAN NA 31.12.2017R. I NA 31.12.2018 R.)

Jednostki sieci Banku	2017 rok	2018 rok
Łączna liczba oddziałów Banku:	245	209
w tym oddziały detaliczne	200	180
w tym oddziały Noble Bank	11	7
w tym Centra Kredytowe	24	13
w tym Bankowe Punkty Obsługi (BPO)	10	9

TABELA 14. LICZBA ODDZIAŁÓW GETIN NOBLE BANK S.A. W PODZIALE NA WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI
(STAN NA 31.12.2017R. I NA 31.12.2018 R.)

	2017 rok	2018 rok
Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach > 1000 tys. mieszkańców	21	20
Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 250 tys. - 1000 tys. mieszkańców	57	43
Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 75 tys. - 250 tys. mieszkańców	58	54
Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach < 75 tys. mieszkańców	75	70
Bankowe Punkty Obsługi (BPO) w miejscowościach 250 tys. - 1000 tys. mieszkańców	7	7
Bankowe Punkty Obsługi (BPO) w miejscowościach < 75 tys. mieszkańców	3	2

KANAŁY KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI

Bank, odpowiadając na potrzeby Klientów, stale poszerza możliwości i unowocześnia kanały komunikacji. W 2018 roku Klienci mieli możliwość komunikowania się z Bankiem poprzez:

- kontakt z doradcami w placówkach stacjonarnych [oddziały własne i franczyzowe],
- bankowość mobilną,
- bankowość internetową,
- e-mail,
- SMS,
- formularze kontaktowe,
- strony internetowe Banku,
- oficjalny profil Banku na Facebook’u i LinkedIn,
- infolinię.

ROZWÓJ BANKOWOŚCI MOBILNEJ I INTERNETOWEJ

Bank dąży do zapewnienia Klientom najwyższych standardów obsługi także w kanałach zdalnych. W 2018 roku kontynuowane były działania, mające na celu usprawnienie kanałów bankowości mobilnej i internetowej – Bank usprawniał stosowane już rozwiązania oraz proponował nowe funkcjonalności dla wygody Klientów.

NOWOŚCI WPROWADZONE W 2018 ROKU:

- Ułatwienia dotyczące wykonywania transakcji.
- 1) Podczas zlecenia przelewu wyświetla się Klientowi informacja, kiedy środki mogą się znaleźć na koncie odbiorcy.

- 2) Dodanie do bankowości internetowej i mobilnej dodatkowego typu przelewu, jakim jest przelew ekspresowy (Express Elik sir). Funkcja ta projektowana była od początku z myślą o wykorzystaniu na urządzeniach mobilnych.

- Usprawnienie zarządzania kartami – w bankowości internetowej oraz mobilnej wyświetlane są wizerunki kart, aby ułatwić Klientom zarządzanie nimi.
- Poszerzenie produktów i usług, które Klienci mogą zakupić przez bankowość zdalną.

- 1) Nowo zaprojektowane sekcje „oferta” i „wnioski” umożliwiają Klientowi wnioskowanie przez bankowość internetową o programy rządowe, takie jak 500+ czy Dobry Start. Getin Noble Bank S.A. był w grupie banków, które jako pierwsze zaoferowały swoim Klientom taką możliwość.

- 2) Przez bankowość internetową, jak i mobilną Klienci aktywnie korzystający z Banku mogą wnioskować o zakup kredytu gotówkowego w procesie pre-approved. Jest to omnikanalowy proces, czyli dostępny zarówno w kanałach elektronicznych, stacjonarnych, jak i przez telefon. Klient może rozpocząć wnioskowanie w jednym kanale i dokończyć zakup w innym.

- Działania zwiększające bezpieczeństwo bankowości zdalnej.

- 1) W bankowości internetowej i mobilnej wprowadzono mobilną autoryzację przelewów, czyli potwierdzanie w aplikacji mobilnej transakcji zlecanych w bankowości internetowej.

2) Bank prowadził działania edukacyjne w zakresie bezpiecznego korzystania z bankowości zdalnej poprzez akcje informacyjne w formie mailingów, wiadomości w mediach społecznościowych oraz zamieszczanie treści dotyczących tematu na bankowym blogu.

- Funkcja „sejf”, która została udostępniona Klientom bankowości internetowej oraz mobilnej wyróżnia Getin Noble Bank S.A. na tle konkurencji. Narzędzie to daje możliwość zablokowania części środków na rachunku. Klienci mogą samodzielnie i w łatwy sposób oraz bez żadnej prowizji zwołać blokadę środków, kiedy uznają to za stosowne.

- Możliwość złożenia wniosku o przelew wynagrodzenia w bankowości internetowej. Na życzenie Klienta Bank kontaktuje się z pracodawcą i zgłasza zmiany zgodnie z wnioskiem Klienta.

- Bank wprowadził szereg innowacyjnych rozwiązań ułatwiających Klientom płatności przy użyciu bankowości mobilnej.

1) Udostępniono Google Pay w aplikacji Getin Mobile z możliwością wygenerowania karty wirtualnej. Dzięki temu rozwiązaniu Klienci nie muszą posiadać kart plastikowych przy płaceniu telefonem.

2) Dodatkowym ułatwieniem jest również płatność zegarkami Garmin Pay.



FINANSE NA PROSTYCH ZASADACH

W procesie budowania i wzmacniania zaufania Klientów do Banku istotne jest dbanie o to, aby Klient miał możliwie najpełniejszą informację o produkcie, na który się decyduje – w szczególności o tym, jakie są korzyści i warunki danej oferty. Bank zauważa, że wobec komplikującego się rynku usług i produktów finansowych, konsumentom łatwiej jest zaufać tym markom, które mają przejrzystą ofertę i funkcjonują na jasnych zasadach. Bank pragnie zatem wywierać pozytywny wpływ na życie Klientów, dbając o to, aby mieli możliwość pełną świadomość podejmowanych przez siebie decyzji finansowych.

Dlatego też od 2017 roku Bank konsekwentnie prowadzi komunikację marketingową w oparciu o platformę „Finanse na Prostych Zasadach”. W ramach tej platformy komunikacji Bank promuje nie tylko swoje usługi, ale również proste zasady finansowe, których przestrzeganie pozwala zarówno osiągać cele finansowe, jak też może przyczynić się do poprawy jakości życia Klientów. Wspomniane „proste zasady” to praktyczne podpowiedzi, takie jak to, by wybierać tylko zrozumiałe produkty, by pożyczać tylko na rzeczy ważne, bądź to, że w oszczędzaniu liczy się przede wszystkim systematyczność.

Bohaterem reklam i „twarzą” Getin Banku jest Tomek, „człowiek z zasadami”, który trzyma się w życiu prostych racjonalnych zasad – również tych dotyczących finansów – i dzięki temu realizuje swoje cele. Postać „człowieka z zasadami” wspiera budowanie zaufania i pozytywnego wizerunku Banku oraz skojarzeń marki Getin Bank ze stabilnością, konsekwencją i pewnością.

Flagowym produktem Getin Banku jest z kolei „Konto Proste Zasady”, w przypadku którego spełnienie prostego warunku pozwala na zwolnienie z podstawowych opłat. Idea „prostych zasad” – związana zgodnie z powyższym nie tylko z uatrakcyjnianiem oferty produktowej, ale także z wywieraniem pozytywnego wpływu na życie Klientów – od 2017 roku towarzyszy wszystkim produktom Banku we wszystkich materiałach i kanałach komunikacji marketingowej.

BADANIA REKOMENDACJI I SATYSFAKCI KLIENTÓW

Bank stale prowadzi prace na rzecz jakości obsługi Klientów i oferowanych im usług, a niezwykle ważnym ich elementem są systematycznie prowadzone i stale analizowane badania opinii, rekomendacji i satysfakcji Klientów. Badania te wskazują obszary, które wymagają wdrożenia zmian lub ulepszenia procesów i są uwzględniane przez Bank w działaniach naprawczych i w planowanych długofalowo kierunkach działań.

W 2018 roku przeprowadzono:

- badania rekomendacji Klientów w kluczowych kanałach kontaktu z Bankiem – w placówkach, Contact Center, bankowości mobilnej, bankowości internetowej,
- badanie rekomendacji Getin Noble Banku przez Klientów po wizycie w placówce,
- badanie rekomendacji Klientów na podstawie kontaktu z infolinią,
- badanie rekomendacji Klientów dotyczące bankowości internetowej i mobilnej,
- badanie rekomendacji Getin Noble Banku przez Klientów po procesie reklamacyjnym,
- badanie potrzeb Klientów firmowych,
- badanie oferty przeznaczonej dla Klientów depozytowych,
- badanie procesu windykacji.

GŁÓWNE WNIOSKI Z POWYŻSZYCH BADAŃ:

1) Wyniki dotyczące kontaktu z Bankiem poprzez placówkę bankową.

Wyniki badań rekomendacji Klientów, odwiedzających placówki, regularnie miały w 2018 roku tendencję rosnącą.

Klienci pozytywnie ocenili obsługę i postawę Pracowników. Badani zwrócili natomiast uwagę na kolejki i czas oczekiwania. Wyniki dla sieci franczyzowej są wyższe od sieci własnej.

2) Wyniki dotyczące bankowości mobilnej i internetowej.

W 2018 roku Bank odnotował utrzymanie wysokich wyników wskaźnika rekomendacji Klientów, dotyczących kontaktu z Bankiem za pośrednictwem bankowości internetowej. W przypadku Klientów, korzystających z bankowości mobilnej, wyniki w roku 2018 wzrosły w porównaniu do wyników z roku poprzedniego.

Podobnie jak w poprzednim roku, tak i w 2018 Klienci docenili przejrzysty interfejs, niezbędne funkcjonalności oraz szybką realizację transakcji.

3) Wyniki dotyczące obszaru Contact Center.

W tym aspekcie również odnotowano tendencję rosnącą w stosunku do roku poprzedniego. Zdaniem badanych Klientów mocną stroną kontaktów z infolinią była uprzejma obsługa oraz kompetencja i wiedza konsultantów. Główne kwestie wskazane jako „do poprawy” to brak rozwiązania sprawy w trakcie jednej rozmowy z infolinią oraz złożoność procesów.

4) Wyniki dotyczące wskaźnika rekomendacji dla Klientów transakcyjnych.

Ten wskaźnik również był regularnie monitorowany w 2018 roku. Stabilne wyniki dla tego punktu uwypukliły szybko czas rozpatrzenia reklamacji jako kluczowy parametr generujący potencjalną grupę Klientów „promotorów” i osób pozytywnie oceniających działanie Getin Noble Banku.

5) Wzrost zadowolenia Klientów zaobserwowano również w procesie reklamacyjnym.

Klienci pozytywnie ocenili sposób odpowiedzi, indywidulane podejście Banku do wniosku reklamacyjnego Klienta oraz przyjazność komunikacji zawartej w odpowiedzi na reklamację.

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH I TRANSAKCJI

Getin Noble Bank S.A. traktuje priorytetowo zagadnienia dotyczące wszystkich aspektów bezpieczeństwa istotnych dla Banku i jego Klientów. Bezpieczne administrowanie danymi Klientów i zapewnienie pełnego bezpieczeństwa operacji bankowych to jedno z najistotniejszych odpowiedzialności Banku oraz elementów budowania zaufania do jego marki.

Regulacje

Kluczowe polityki, dotyczące obszaru bezpieczeństwa, obowiązujące w Banku:

- „Polityka bezpieczeństwa informacji” (wraz z trzynaściami załącznikami regulującymi kwestie szczegółowe dotyczące bezpieczeństwa informacji),
- „Polityka bezpieczeństwa danych osobowych”,
- „Polityka ochrony przed wyciekami informacji”.

Główne działania podejmowane w 2018 roku

W 2018 roku, jak i w roku poprzednim, Bank przeprowadził przegląd i aktualizację większości procedur dotyczących cyberbezpieczeństwa oraz zastrzył polityki dotyczące dostępu do Internetu z infrastruktury Banku.

Działania w Banku w zakresie ochrony danych osobowych skupione były w 2018 roku na zrewidowaniu i dostosowaniu procedur oraz działań Banku do nowych wymogów, wynikających z RODO.

Ponadto realizowane były działania doskonalące zabezpieczenia procesów przetwarzania danych chronionych oraz w zakresie prewencji incydentów bezpieczeństwa. Przetwarzanie danych w systemach informatycznych niesie za sobą ryzyka, których mitygacja oparta jest o analizę zagrożeń, monitorowanie stanu i reakcję na wszelkie nieprawidłowości. W 2018 roku Bank realizował szereg działań w zakresie rozwiązań technicznych:

- W celu zapewnienia bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych zapewniono obsługę incydentów bezpieczeństwa teleinformatycznego w trybie ciągłym, co oznacza reagowanie przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok.

- Dodatkowo prowadzono testy bezpieczeństwa systemów Banku, ze szczególnym uwzględnieniem systemów udostępnianych Klientom. Prowadzono ciągłe działania usprawniające funkcjonowanie systemów bezpieczeństwa w celu jak najlepszego dostosowania ich do aktualnie występujących ryzyk.

- Spółka Getin Noble Bank S.A. prowadziła ścisłą współpracę z Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa.

Szkolenia dotyczące bezpieczeństwa

W 2018 roku zrealizowano w formie cyklicznych szkoleń e-learningowych następujące działania edukacyjne w zakresie bezpieczeństwa.

TABELA 15. LICZBA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY UKOŃCZYLI W 2018 ROKU SZKOLENIA DOTYCZĄCE ZAGADNIEN BEZPIECZEŃSTWA.

Nazwa szkolenia	Łączna liczba uczestników	w tym kobiety	w tym mężczyźni
Bezpieczeństwo informacji - szkolenie dla Pracowników administracyjno-biurowych	4484	3022	1462
Bezpieczeństwo informacji - szkolenie dla kadry menedżerskiej	742	458	284
Bezpieczeństwo teleinformatyczne	4115	2756	1359

W 2018 roku, po przeprowadzonej kontroli, Komisja Nadzoru Finansowego nie wydała krytycznych uwag oraz nie nałożyła na Bank żadnych kar związanych z bezpieczeństwem.

W 2018 roku, w porównaniu z rokiem poprzednim, Bank odnotował wzrost skarg, dotyczących naruszeń prywatności Klientów lub utraty ich danych. Skargi te najczęściej były związane z zarzutami nieuprawnionego lub niewłaściwego przetwarzania danych osobowych Klientów lub zarzutami nieuprawnionego przekazywania danych osobowych do innych podmiotów.

Kilkukrotnie większa liczba skarg związana była ze wzrostem świadomości Klientów w wyniku wprowadzenia w Polsce od 25 maja 2018 r. ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO). Żadna z wniesionych przez Klientów skarg nie zakończyła się postępowaniem administracyjnym prowadzonym przez właściwy organ nadzorczy.

DECYZJE O NIEPRAWIDŁOWOŚCIACH Z LAT POPRZEDNICH ORZECZONE W 2018 ROKU

W 2018 UOKiK wydał decyzje zobowiązujące w sprawie tzw. trwałego nośnika wobec 14 Banków, w tym Getin Noble Bank S.A. UOKiK zarzucał Bankom nieprawidłowe informowanie Klientów o zmianach opłat. Stwierdzono jednocześnie zaniechanie wyżej wymienionych nieprawidłowości z dniem 31 października 2016 r. W związku z decyzją UOKiK Klienci Banku mogą liczyć na zwrot nadpłat z tytułu podwyżek, o których nie zostali prawidłowo zawiadomieni, a także na zwolnienie przez dwa miesiące z opłat za przelewy krajowe ze swojego konta dokonane w placówce Banku.



NAGRODY I WYRÓŻNIENIA DLA GETIN NOBLE BANK S.A.

Działania Banku w zakresie jakości i obsługi Klientów zostały docenione przez otoczenie:



PRZYJAZNY BANK NEWSWEEKA 2018

Bank został ponownie wyróżniony w prestiżowym rankingu Przyjazny Bank Newsweeka i znalazł się w gronie liderów jakości obsługi. Bank uplasował się na podium aż w trzech kategoriach – zajął drugie miejsce w kategoriach „Banki w Internecie” oraz „Bankowość mobilna” oraz trzecie miejsce w kategorii „Bank dla Kowalskiego”. W rankingu oceniane były jakość i funkcjonalność poszczególnych usług świadczonych przez banki.



TYTUŁ „BANKU DOCENIONEGO PRZES KLIENTÓW” EDYCJA 2018

Bank drugi rok z rzędu otrzymał tytuł „Bank doceniony przez Klientów”, który przyznawany jest w czterech kategoriach:

- „Satysfakcja” (3 miejsce),
- „Ocena punktów styku” (3 miejsce),
- „Ocena opłat i prowizji” (2 miejsce),
- „Produkty” (3 miejsce).



RANKING „ZŁOTY BANKIER” 2018

Bank zajął drugie miejsce w prestiżowym rankingu „Złoty Bankier” w głównej kategorii „Najlepsza wielokanałowa jakość obsługi”. Dodatkowo Bank otrzymał wyróżnienie „za najlepsze praktyki związane z bezpieczeństwem”.



NAJLEPSZY BANK KREDYTUJĄCY DEWELOPERÓW

Bank po raz szósty z rzędu został wyróżniony w 2018 roku przez Polski Związek Firm Deweloperskich. Bank uzyskał najwyższe oceny aż w czterech analizowanych kategoriach: „zgodność wstępnych deklaracji banku z decyzją kredytową”, „szybkość podejmowania decyzji kredytowych”, „współpraca w czasie realizacji inwestycji” oraz „warunki podpisanej umowy kredytowej”.

5.2. ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE

Zarówno Getin Noble Bank S.A., jak i pozostałe spółki Grupy, angażują się w działania o charakterze społecznym.

Głównym celem strategii działań społecznych Getin Noble Banku jest aktywne wspieranie organizacji charytatywnych, które pomagają najbardziej potrzebującym dzieciom. Bank pragnie przyczynić się do budowania społeczeństwa równych szans, stąd wsparcie i zaangażowanie w poprawę jakości życia dzieci pokrzywdzonych przez los lub znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej.

PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZAANGAŻOWANIEM SPOŁECZNYM

Dokumentem regulującym na poziomie Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. zagadnienie darowizn i sponsoringu społecznego jest „Kodeks Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.”. Dokument ten określa m.in. wspólne dla Grupy zasady podejmowania decyzji o przyznawaniu darowizn: progi kwot oraz uzależnione od wysokości darowizn ścieżki ich akceptacji.

Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikowała dotąd potrzeby wytyczania obowiązującej wszystkie spółki polityki, szczegółowo określającej kierunki i zakres działań społecznych. Spółki podejmują autonomiczne decyzje, dotyczące realizacji celów społecznych, i często współpracują ze sobą w tym zakresie.

Spółka Getin Noble Bank S.A. nie posiada odrębnej polityki, dedykowanej wyłącznie podejściu do zaangażowania społecznego Banku. Poza wytycznymi „Kodeksu Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.” do kwestii społecznych odnosi się jednak „Strategia komunikacji wewnętrznej Getin Noble Banku”. Określa ona m.in. cele i zakres działań Banku w obszarze budowania świadomości społecznej odpowiedzialności wśród Pracowników i wpływu społecznego Banku oraz angażowania Pracowników w inicjatywy społeczne.

Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich

Podmiotem, z którym często współpracują spółki Grupy, w tym Bank, jest Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich. Fundacja nie jest częścią Grupy, jednak łączy ją z Grupą osoba fundatora, dra Leszka Czarneckiego.

Pracownicy Grupy chętnie angażują się w projekty prowadzone przez Fundację, wspierając jej działania organizacyjnie, merytorycznie, a także finansowo. Większość kwoty zebranej przez Fundację w związku z rozliczaniem PIT-ów w ramach 1% na cele społeczne pochodzi od Pracowników Grupy. Fundacja przede wszystkim wspiera dzieci i młodzież poszkodowaną w wyniku urazów i chorób w osiągnięciu samodzielności oraz wspiera wybitnie uzdolnioną młodzież dzięki finansowaniu programów stypendialnych. Fundacja funduje także stypendia dla najbardziej uzdolnionych dzieci Pracowników Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.

Grupa wspiera działania społeczne Fundacji również na poziomie komunikacyjnym. Fundacja i jej beneficjenci mają m.in. możliwość zaprezentowania swoich celów i zachęcenia do zaangażowania społecznego uczestników organizowanego przez Grupę prestiżowego wydarzenia kulinarnego „Wine&Food Noble Night”. Tę największą imprezę tego typu w Polsce zorganizowano w 2018 roku już po raz jedenasty. Główną atrakcją, skupiającą ogromne zainteresowanie wokół „Wine&Food Noble Night” jest konkurs kulinarny. Jego finałem jest elegancka kolacja degustacyjna, w czasie której publiczność oraz jury profesjonalne ocenia wybrane restauracje.

INICJATYWY SPOŁECZNE GETIN NOBLE BANKU

Bank organizował w 2018 roku liczne akcje o charakterze sportowym i charytatywnym.

Priorytetami spółki w obszarze zaangażowania społecznego były:

- pomoc Pracownikom i ich rodzinom w trudnej sytuacji,
- działania na rzecz dzieci i zwierząt z lokalnych społeczności,
- pomoc podopiecznym placówek, z którymi współpracę zainicjowali Pracownicy Banku,
- wsparcie działań Fundacji Jolanty i Leszka Czarneckich,
- wsparcie ogólnopolskiej akcji krwiodawstwa.

BIEG FAIR PLAY

To zorganizowana w 2018 roku już po raz szósty impreza o charakterze charytatywnym, łącząca realizację szczytnego celu pomocy potrzebującym i pasji do biegania. Bieg odbywa się na trasie 5 km, a za każdą osobę, która ukończy dystans w czasie nie dłuższym niż 50 minut, Zarząd Banku przekazuje 15 zł na wybranego beneficjenta.

Uczestnikami wydarzenia są Pracownicy Banku, ich rodziny, znajomi, współpracownicy i Klienci. Beneficjentami projektu są Pracownicy bądź dzieci Pracowników, potrzebujący wsparcia finansowego na leczenie i/lub rehabilitację.

W 2018 roku wydarzenie odbyło się w drugiej połowie czerwca na terenie Lasu Młocińskiego w Warszawie i przyciągnęło **ponad 1400 Pracowników i ich przyjaciół**, którzy pokonując **łącznie ponad 2000 kilometrów** zebrali pieniądze na rehabilitację 2 letniego Kubusia cierpiącego na dziecięcę porażenie mózgowie. Akcję wsparła finansowo Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich.

Dodatkową atrakcją był piknik rodzinny z wieloma atrakcjami dla najmłodszych (zabawki dmuchane, przedstawienie teatralne). Ponadto zadbano o biegaczy, organizując profesjonalną trenerkę, prowadzącą rozgrzewkę, a także strefę relaksu, gdzie po biegu można było skorzystać z masażu.

VI BIEG FAIR PLAY W LICZBACH:

Liczba uczestników wydarzenia ogółem	1434
w tym liczba uczestników biegu głównego	407
w tym liczba biegających dzieci	240
Suma zebrana przez uczestników Biegu w zł	6105
Liczba wejść na stronę www.biegfairplay.pl	9890

Więcej informacji na temat Biegu Fair Play: www.biegfairplay.pl.



BANK WSPIERA KRWIODAWSTWO – AKCJA GETIN CREW

Akcja ta jest stałym elementem kalendarza projektów społecznych Getin Noble Banku. Projekt został zainaugurowany w 2014 roku i od tego czasu jest **organizowany dwa razy w roku** jako edycja wiosenna i jesieńna w centralach Banku w Warszawie, Katowicach i Wrocławiu. Partnerami inicjatywy są Regionalne Centra Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa oraz Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich.

W 2018 ROKU KREW ODDAŁO

130

PRACOWNIKÓW BANKU,
DZIĘKI KTÓRYM ZEBRANO JEJ

54
LITRY

Łącznie w obu edycjach Getin Crew 2018 zaangażowanych było 163 uczestników.

PRACOWNICY GETIN NOBLE BANKU DLA ZWIERZĄT

W październiku 2018 roku, z okazji Światowego Dnia Zwierząt, w Banku została zorganizowana trzecia edycja akcji „Koco-Paka dla futrzaka”. Jest to ogólnopolski projekt zapoczątkowany przez Pracowników Getin Noble Banku, polegający na zbiorze karmy, akcesoriów do zabawy oraz środków do pielęgnacji dla zwierzątek przebywających w schroniskach, przytuliskach i fundacjach w całej Polsce.

Kolejną akcją, której beneficjentami zostały zwierzęta, był zainicjowany przez Pracowników mecz charytatywny. 25 sierpnia 2018 roku na murawie spotkały się drużyny OCC (Contact Center) i centrali Banku w Warszawie. Ideą wydarzenia było wprowadzenie zdrowej rywalizacji i integracja Pracowników z różnych działów. Podczas meczu zbierano środki finansowe, które zostały przekazane na Fundację Rasowy Kundel.

„ZOSTAŃ ŚW. MIKOŁAJEM”

To ogólnopolska oddolna inicjatywa Pracowników Banku, zainaugurowana w 2016 roku. Na przełomie listopada i grudnia 2018 roku Pracownicy Getin Noble Bank S.A. oraz Sieci Franczyzowej prowadzili zbiórkę prezentów świątecznych dla dzieci z domów dziecka, placówek specjalistycznych czy dzieci z ubogich rodzin. Wspólne działanie wszystkich Pracowników zaangażowanych w akcję umożliwiło zebranie ponad **40 kartonów** wypełnionych m.in. słodyczkami, zabawkami, książkami i kosmetykami dla młodzieży. Obdarowana została grupa **374 dzieci**.

WIELKANOCNA ZBIÓRKA ŻYWNOSCI I PRODUKTÓW DŁUGOTERMINOWYCH

jest kolejną cyklicznie przeprowadzaną w Banku akcją społeczną. W 2018 roku dzięki zaangażowaniu i wsparciu Pracowników zostały zebrane setki kilogramów żywności długoterminowej, dziesiątki opakowań chemii i kosmetyków, a także mnóstwo artykułów dla dzieci.

Świątecznej zbiórce towarzyszył konkurs plastyczny dla dzieci Pracowników Banku, których zadaniem było przygotowanie kartki wielkanocnej. Prace zgłoszone w konkursie zostały przekazane do hospicjów, domów dziecka i innych ośrodków pomocy dla dzieci.

Podsumowanie zbiórki w liczbach:



FUNDACJA OXFORD NOBLE

Wyjątkową formą zaangażowania społecznego spółki jest merytoryczne zaangażowanie członków najwyższej kadry zarządzającej Getin Noble Bank S.A. w działalność Fundacji Oxford Noble. Jej fundatorem jest dr Leszek Czarnecki.

Celem Fundacji jest działanie na rzecz nauki i edukacji, w tym:

- promowanie wizerunku nowoczesnej Polski za granicą, w szczególności wśród obecnych i przyszłych liderów opinii, studiujących i prowadzących pracę naukową na wiodących uczelniach wyższych na świecie,
- wspieranie inicjatyw naukowych i edukacyjnych, wspieranie przedsięwzięć inwestycyjnych służących nauce w Polsce.

Fundacja postawiła przed sobą zadanie utworzenia Programu Studiów o Współczesnej Polsce („Programme on Modern Poland” Studies), który ujmuje różnorodne narzędzia, wspierające promocję wiedzy o współczesnej Polsce na wiodących europejskich i światowych uczelniach, m.in. na Oxfordzie i w innych ośrodkach naukowych Wielkiej Brytanii.

Część kadry zarządzającej Getin Noble Bank S.A. bierze aktywny udział w działaniach edukacyjnych Fundacji, m.in. poprzez prowadzenie wykładów i seminariów.

Więcej informacji o projekcie znajduje się na stronie: <http://gnb.pl/inicjatywy-spoeczne>

6. Zagadnienia praw człowieka

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



6.1. POLITYKI GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikowała do tej pory istotnej potrzeby wytyczenia wspólnej dla wszystkich spółek polityki przeciwdziałania łamaniu praw człowieka. Ponadto ze strony kluczowych dla Grupy interesariuszy nie było dotąd kierowane oczekiwanie opracowania polityki dotyczącej praw człowieka na poziomie Grupy.

W 2018 roku w spółkach Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A., w tym w spółce Getin Noble Bank S.A., nie odnotowano potwierdzonego przypadku łamania praw człowieka w miejscu pracy poprzez mobbing i/lub dyskryminację przez wzgląd na płeć, wiek, przynależność etniczną, światopogląd ani żadne inne cechy Pracowników.

W ramach doskonalenia mechanizmów przeciwdziałania łamaniu praw człowieka w całym łańcuchu wartości Grupy, w 2018 roku opracowano a na początku 2019 roku wdrożono nowe zasady doboru dostawców. W ramach tych zasad potencjalni dostawcy i kontrahenci są zobligowani do odpowiedzi na pytania ankiety dotyczącej zagadnień odpowiedzialnego biznesu. Ankieta ta obejmuje m.in. zagadnienia pracownicze i etyczne, co wiąże się z zagadnieniami przeciwdziałania łamaniu praw człowieka.

6.2. POLITYKI GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

Spółka Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikowała istotnej potrzeby określania odrębnej polityki praw człowieka, jednak zagadnienia związane z ochroną praw człowieka w miejscu pracy zostały ujęte w innych dokumentach. Dotyczy to zagadnień przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym nieakceptowalnym praktykom w relacjach Pracownik-pracodawca i/lub Pracownik-Pracownik.

Zagadnienia związane z ochroną praw człowieka w miejscu pracy zostały ujęte w kilku obowiązujących wewnętrznie regulacjach, z których najbardziej istotne to:

- Opracowana i wdrożona w 2018 roku „PROCEDURA ANTYMOBBINGOWA” – określająca zasady i odpowiedzialności przeciwdziałania zjawiskom mobbingu, molestowania i molestowania seksualnego oraz zasady postępowania w sytuacjach zgłoszenia wystąpienia mobbingu, molestowania lub molestowania seksualnego w Banku. Procedurę wprowadzono w celu sformalizowania praktyki w zakresie zapobiegania mobbingowi i dyskryminacji oraz aby dać wyraźny sygnał Pracownikom o szczególnej uwadze i czujności, z jaką pracodawca chce traktować tego rodzaju zdarzenia. Dokument jest narzędziem regulującym zasady obsługi zgłoszeń oraz ułatwiającym komunikację z Pracownikami w tej niezwykle wrażliwej sferze.

- „KODEKS ETYKI GETIN NOBLE BANK S.A.” – stanowiący zbiór wewnętrznych zasad postępowania dla wszystkich Pracowników spółki Getin Noble Bank S.A.

- „PROCEDURA WHISTLEBLOWING” – wewnętrzny system powiadamiania o zauważonych nieprawidłowościach w Getin Noble Bank S.A. Dokument określa zasady zgłaszania naruszeń, w tym tych dotyczących przestrzegania praw pracowniczych. Zakres procedury opisano szczegółowo w punkcie 8.2 rozdziału „Zagadnienia przeciwdziałania korupcji. Opis polityk i ich wyniki”.

- „REGULAMIN PRACY” – ustalający organizację i porządek w procesie pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki Pracowników.

Poznanie zasad i formuły stosowania „Procedury whistleblowing”, jak i „Procedury antymobbingowej” są istotnymi elementami procesu wdrożenia dla każdej nowej osoby w Banku.

ZASADY OBOWIĄZUJĄCE W BANKU:

- W Getin Noble Bank S.A. zasady nie stosuje się żadnych kryteriów narażających na zachowania dyskryminacyjne, zarówno w rekrutacji, jak i w warunkach zatrudnienia, awansowania czy dostępu do jakiegokolwiek formy wspierania Pracowników.

- Organizacja zapewnia różnorodność w dostępie do zatrudnienia, wynagrodzeń i stanowisk, co znalazło formalne odzwierciedlenie w „Procedurze rekrutacji i zatrudnienia”.

- Organizacja wspiera osoby w trudnej sytuacji losowej, finansowej lub zdrowotnej poprzez system pomocy oparty o Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych.

- Opieka medyczna i ubezpieczenia grupowe oraz dofinansowanie do sportu i rekreacji są oferowane wszystkim, bez względu na wymiar zatrudnienia.

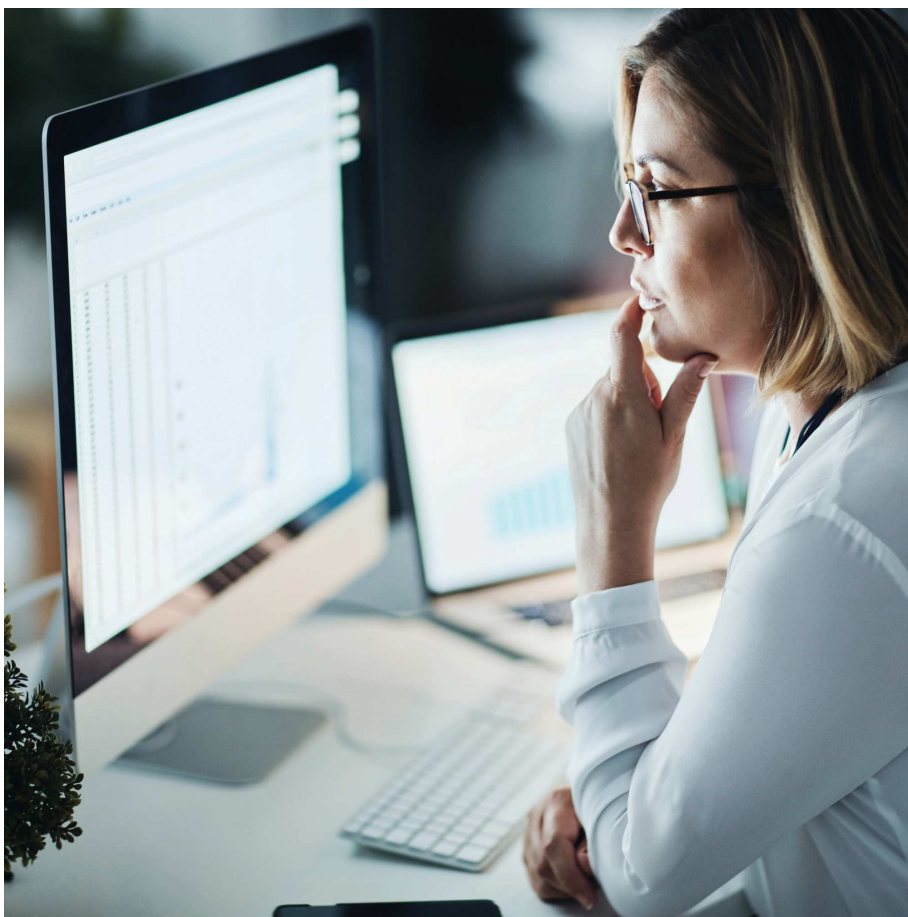
- Bank zachęca Pracowników do wykorzystywania urlopów.

Aktualny skład Zarządu oraz Rady Nadzorczej Getin Noble Banku w pełni odpowiada wymogom różnorodności pod względem płci, doświadczenia, wykształcenia oraz wieku członków tych organów.

W 2018 roku w spółce Getin Noble Bank S.A. nie odnotowano potwierdzonego przypadku łamania praw człowieka w miejscu pracy poprzez mobbing i/lub dyskryminację przez wzgląd na płeć, wiek, przynależność etniczną, światopogląd ani żadne inne cechy różnorodności Pracowników.

8. Zagadnienia przeciwdziałania korupcji

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



8.1. POLITYKI GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

Przez wzgląd na specyfikę, zakres i skalę działalności poszczególnych spółek, Zarząd Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikował potrzeby ani możliwych istotnych korzyści wdrażania jednolitej polityki przeciwdziałania korupcji na poziomie Grupy. Poszczególne spółki wdrażają indywidualne polityki i procedury dotyczące przeciwdziałania korupcji. W 2018 roku w spółkach Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A., w tym w Getin Noble Banku S.A., nie odnotowano żadnego potwierdzonego przypadku korupcji.

8.2. POLITYKI GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

W spółce Getin Noble Bank S.A. wdrożono szczegółową „Procedurę whistleblowing”, która określa narzędzia i ścieżki zgłaszania nieprawidłowości, w tym sytuacji korupcji czy podejrzeń o korupcję.

Zgodnie z procedurą wszyscy Pracownicy Getin Noble Bank S.A.:

- mają gwarancję rzetelnego, uczciwego i obiektywnego traktowania oraz wyjaśnienia zgłaszanej przez siebie sprawy/podejrzenia o nieprawidłowość, z zagwarantowaniem poufności (dotyczy wszelkich zgłoszeń, w których zgłaszający wskazał swoją tożsamość lub też jej nie ukrywał, np. wysyłając wiadomość ze swojej służbowej skrzynki e-mail),
- mają prawo do anonimowości w procesie zgłaszania nieprawidłowości/podejrzeń o nieprawidłowości,
- mogą dokonywać anonimowych zgłoszeń nieprawidłowości za pośrednictwem aplikacji „Powiadomienia”, która pozwala na zachowanie anonimowości w przypadku braku podania przez Zgłaszającego jego danych,
- mogą zgłaszać nieprawidłowości uprawnionym osobom, tj. wyznaczonym Pracownikom Departamentu Zgodności lub Obszaru HR, a także wyznaczonemu przez Zarząd Członkowi Zarządu Banku,
- mogą zgłaszać nieprawidłowości Radzie Nadzorczej poprzez Komitet ds. Ryzyka Rady Nadzorczej Banku (w przypadku zgłoszeń dotyczących Członków Zarządu, Dyrektora Departament Zgodności i Dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego).

Ponadto procedura przewiduje specjalny tryb zgłoszeń anonimowych do Rady Nadzorczej poprzez Komitet ds. Ryzyka Rady Nadzorczej (w zakresie zgłoszeń dotyczących m.in. Członków Zarządu Banku). W ramach „Procedury whistleblowing” rozpatrywane są również anonimowe zgłoszenia przesyłane z zewnątrz, anonimowe skrzynki e-mail lub tradycyjnym listem pocztowym.

Do końca 2018 roku 5015 Pracowników Banku oraz 835 Pracowników placówek franczyzowych przeszło w systemie e-learningu szkolenie z obowiązujących w Banku zasad dotyczących m.in. etyki i whistleblowing. Poziom przeszkolenia Pracowników wzrasta, szkolenia będą systematycznie kontynuowane.

STOSOWANIE „PROCEDURY WHISTLEBLING”

W ramach funkcji kontrolnych Departament Zgodności Banku systematycznie monitoruje kluczowe mechanizmy, służące zapewnieniu zgodności działania Banku z przepisami prawa, regulacjami ostrożnościowymi, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi.

Departament Zgodności m.in. prowadzi rejestr nieprawidłowości, wykrytych w ramach systemu kontroli wewnętrznej, oraz przegląd mechanizmów i procedur kontroli wewnętrznej, w tym prowadzi rejestr i monitoring zgłoszeń w ramach „Procedury whistleblowing”.

Wyniki postępowań zakończonych w 2018 roku (wśród nich 2 dotyczą spraw zgłoszonych w 2017 r.):

- 1 zgłoszenie uznane zostało za zasadne,
- 9 postępowań zakończyło się częściowo pozytywną weryfikacją zasadności,
- 1 zgłoszenie zostało przekazane do rozstrzygnięcia przełożonemu zgłaszającego,
- 2 postępowania uznane za zakończone w ramach „Procedury whistleblowing” podlegały rozpatrzeniu na drodze służbowej.

Wnioski dotyczące adekwatności i skuteczności działania „Procedury whistleblowing” w 2018 roku oraz podjęte działania udoskonalające:

- Skala zgłoszeń nieprawidłowości w ramach „Procedury whistleblowing” w Banku jest niewielka. Procedury zgłaszania nieprawidłowości funkcjonują poprawnie i realizują nałożone na Bank obowiązki prawne, jednak Pracownicy korzystają z nich w ograniczonym zakresie. Stąd podjęto decyzję o intensyfikacji działań informacyjnych Pracowników o możliwości skorzystania z tego procesu.

- Możliwość dokonywania anonimowych zgłoszeń została zapewniona również Pracownikom podmiotów wykonujących czynności na rzecz Banku oraz franczyzobiorcom.

- W wyniku przeprowadzonych postępowań wydano rekomendacje zmian, mające na celu mitygację ryzyka oraz zapobieganie ewentualnym nieprawidłowościom w przyszłości. W ostatnim kwartale 2018 r. i na początku 2019 r., w celu usprawnienia procesu rozpatrywania zgłoszeń, poszerzono grupę Pracowników o kompetencjach, pozwalających na prowadzenie postępowań wyjaśniających.

INNE REGULACJE DOTYCZĄCE PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI I KONFLIKTOM INTERESÓW

Zagadnienia przeciwdziałania korupcji i konfliktom interesów są regulowane również w dokumentach:

- „Polityka Przeciwdziałania Konfliktom Interesów oraz Naruszeniom norm etycznych w Grupie Kapitałowej Getin Noble Banku”,
- „Kodeks etyki” – obowiązujący wszystkich zarządzających i Pracowników Getin Noble Bank S.A.,
- „Kodeks postępowania dla spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.”,
- „Polityka przyjmowania i przekazywania świadczeń w Getin Noble Bank S.A.”,
- „Polityka zarządzania konfliktami interesów w obszarze bancassurance.”

Szkolenia dotyczące zakresu zgodności

W 2018 r. Pracownicy Departamentu Zgodności podnosili kwalifikacje poprzez uczestnictwo w szkoleniach zewnętrznych, samokształcenie, a także udział w spotkaniach branżowych (ZBP, GPW).

Przykładowe tematy szkoleń to:

- Certyfikowany Compliance Officer,
- Zarządzanie konfliktem Interesów,
- Polityka wynagrodzeń. Skuteczny monitoring wynagradzania oraz premiowania,
- Bieżące problemy instytucji finansowych związane z nowymi regulacjami,
- Odpowiedzialność podmiotów zbiorowych, jak zabezpieczyć swoje przedsiębiorstwo,
- Konferencja „Cloud Computing” – jak dobrze przygotować migrację do chmury,
- Konferencja Izby Domów Maklerskich: MiFID, RODO, AML.

Etyka filarem przeciwdziałania korupcji

„Kodeks etyki”, szerzej opisany w rozdziale „Zagadnienia pracownicze – opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki”, jest dokumentem definiującym środowisko pracy w Banku jako miejsce, gdzie nieakceptowalne są inne postawy i zachowania niż jednoznaczne etycznie. Przestrzeganie obowiązujących przepisów prawnych, wewnętrznych procedur i regulacji jest fundamentalnym obowiązkiem wszystkich Pracowników Banku.

Szkolenia dotyczące etyki i konfliktu interesów

W 2018 roku cyklicznie realizowano szkolenia e-learningowe skierowane do wszystkich Pracowników.

Zgodnie z regulacjami prawnymi [art. 70 ust. 2 Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi i pozostałych produktach inwestycyjnych] w Banku monitorowana jest liczba Pracowników przeszkolonych z zakresu konfliktu interesów (dotyczy to Banku i placówek franczyzowych).

Na dzień 31.12.2018 r. szkolenie z zakresu etyki i konfliktu interesów ukończyło 73,89% uczestników w tym m.in.: 84,91% Pracowników Banku, 45,97% franczyzobiorców.

Liczba Pracowników (Banku i placówek franczyzowych) przeszkolonych z zakresu etyki oraz konfliktu interesów w 2018 r. wzrosła o 15 % w porównaniu do poprzedniego roku.

ETYCZNE RELACJE Z KONTRAHENTAMI

Na początku 2019 roku wprowadzono oświadczenie dla potencjalnych dostawców Banku, zawierające deklarację kontrahenta, że „nie pozostaje w konflikcie interesów, rozumianym jako sytuacje, w których zachodzi ryzyko naruszenia interesów jego Klientów Banku, Grupy kapitałowej Getin Noble Banku S.A., spółek z Grupy Kapitałowej Getin Noble Banku S.A. lub ich Klientów, w związku interesem Klientów, prywatnym interesem Pracowników Getin Noble Banku, jego kontrahentów lub interesem ich najbliższych członków rodziny, osób pozostających z Pracownikami i kontrahentami w relacjach osobistych lub zawodowych.”

W dokumencie kontrahent oświadcza, że stosuje rozwiązania proceduralne i organizacyjne, umożliwiające zapobieganie i zarządzanie konfliktami interesów.

Ponadto w oświadczeniu dostawca powinien potwierdzić, że respektuje Wartości Banku oraz zobowiązuje się do przestrzegania zasad, dotyczących odpowiedzialnego biznesu, w tym zasady zgodności z przepisami, szeregu zasad dotyczących zagadnienia przeciwdziałania łamaniu praw człowieka, ochrony środowiska, przeciwdziałania korupcji oraz zdrowia i bezpieczeństwa.

9. Zagadnienia środowiskowe

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



TABELA 16. LICZBA PRACOWNIKÓW PRZESZKOLONYCH Z ZAKRESU ETYKI I KONFLIKTU INTERESÓW W 2018 ROKU W PODZIALE NA PŁEĆ.

	Liczba przeszkolonych Pracowników
Łącznie	5924
w tym kobiety	3884
w tym mężczyźni	2040

Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. nie wdraża wspólnej dla wszystkich spółek polityki z zakresu zagadnień środowiskowych. Spółki odrębnie podchodzą do monitorowania wpływu środowiskowego swojej działalności oraz celów ograniczania zużycia surowców, wody i energii. Wszystkie spółki Grupy przestrzegają zasad prawa w zakresie zarządzania wpływem na środowisko. Grupa i Bank monitorują i zgodnie z wytycznymi prawa raportują do właściwych organów wpływ swojej działalności operacyjnej na środowisko.

W 2018 roku nie odnotowano kar lub sankcji pozafinansowych, nałożonych na Grupę ani na spółkę Getin Noble Bank S.A. z tytułu nieprzestrzegania prawa bądź regulacji z zakresu ochrony środowiska.

Analizę wpływu działalności Grupy i spółki Getin Noble Bank S.A. na środowisko naturalne poszerza opracowanie ankiety CSR dla kontrahentów i włączenie jej w procesy oceny ofert zakupu produktów i usług. Potencjalni dostawcy są zobowiązani do przekazania za pośrednictwem ankiety informacji m.in. na temat zarządzania przez nich zagadnieniami środowiskowymi.

Spółka Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikowała dotąd istotnej potrzeby opracowania odrębnej polityki środowiskowej. Zagadnienia środowiskowe i zgodne z przepisami prawa dbanie o możliwie pozytywny wpływ na stan środowiska naturalnego są ważne dla Grupy i Banku, jednak nie zostały one przyporządkowane do grupy najistotniejszych zagadnień oraz ryzyk związanych z działalnością Grupy.

Spółka Getin Noble Bank S.A. dąży do zwiększania efektywności energetycznej i ograniczenia zużycia podstawowych surowców. Ograniczane jest m.in. zużycie papieru. W 2018 roku Getin Noble Bank S.A. zużył 53 879 sztuk ryz papieru. Zużycie tego surowca minimalizują m.in. zainstalowane w 135 placówkach stanowiska internetowe dla Klientów. Dzięki temu rozwiązaniu Klienci mają możliwość analizy wszelkich regulaminów i innych informacji w formie elektronicznej, a nie drukowanej.

W raportowanym okresie Bank realizował działania na rzecz ograniczenia wpływu na środowisko naturalne, takie jak instalacja w 30 placówkach oświetlenia LED (2100 punktów świetlnych) czy też redukcja zużycia plastiku poprzez wdrożenie zasady zaopatrywania placówek Banku w dystrybutory wody o pojemności 5 galonów zamiast mniejszych butelek plastikowych.

W 2019 roku Spółka przewiduje wykonanie szczegółowego audytu technicznego biur i budynków, z których korzysta. Analizowane będą m.in. możliwości techniczne ograniczenia zużycia energii. Wnioski z tego kompleksowego procesu będą miały wpływ na plan ograniczania zużycia energii w całej sieci lokalizacji punktów obsługi Klienta i biur Banku.

Bank analizuje poziom zużycia energii we wszystkich lokalizacjach, w których ma możliwość monitorowania liczby zużytych przez Spółkę MWh. W części lokalizacji jednak opłaty za zużycie energii są opłacane ryczałtem i administratorzy budynków nie dają możliwości szczegółowego śledzenia zużycia energii przez Bank.

W budynkach z możliwością monitorowania zużycia energii Spółka zużyła w 2018 roku 7973,125 MWh energii elektrycznej⁴.

Spółka Getin Noble Bank S.A. monitoruje również poziom zużycia paliwa przez samochody służbowe. W 2017 roku spółka dysponowała 554 samochodami i zużyła 787642,54 litrów benzyny oraz 83328,44 litrów oleju napędowego, a w 2018 roku 495 samochodów spółki zużyło 791760,49 litrów benzyny, 50201,72 litrów oleju napędowego oraz 10444,84 litrów gazu LPG.

Bank nie dysponuje szczegółową informacją na temat zużycia wody w podziale na źródła, ponieważ dla znaczącej części pomieszczeń biurowych opłaty za wodę są włączane ryczałtem w opłaty za wynajem uiszczane administratorom budynków.

4. Dane niepełne. Nie ujmują zużycia energii części budynków, w których opłaty za energię są wliczane ryczałtem w koszty wynajmu i Bank nie posiada szczegółowych informacji od administratora budynku o poziomie zużytej energii.

9. Informacje O PODEJŚCIU DO RAPORTOWANIA

Dokument pt.: „Oświadczenie na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej Noble Bank S.A. i spółki Getin Noble Bank S.A. za 2018 rok” (zwany dalej „Oświadczeniem”) został opracowany w oparciu o wytyczne raportowania niefinansowego zawarte w Ustawie z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. 2018 poz. 395) [w dalszej treści: „Ustawa o rachunkowości”, „Ustawa”), w szczególności w artykule 49b oraz artykule 55 Ustawy. Jest to drugi dokument tego typu opracowany przez Grupę Kapitałową i spółkę Getin Noble Bank S.A. – poprzedni został opublikowany w kwietniu 2018 roku i jest dostępny na stronie: <http://gnb.pl/okresowe>.

Oświadczenie zawiera:

-dane skonsolidowane dla Grupy uwzględniające dane Getin Noble Banku S.A. jako jednostki dominującej oraz jego spółek zależnych, wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. (w Oświadczeniu stosowane zamiennie z: Grupa),

- wyodrębnione w treści kolejnych rozdziałów niniejszego Oświadczenia dane dotyczące jednostki dominującej, tj. spółki Getin Noble Bank S.A., która spełnia warunki raportowania informacji niefinansowych na poziomie jednostkowym określone w art. 49b Ustawy o rachunkowości.

W procesie identyfikowania szczegółowego zakresu prezentowanych w Oświadczeniu danych i priorytetyzacji raportowanych zagadnień, poza wytycznymi Ustawy o rachunkowości, skorzystano z części rekomendacji międzynarodowego standardu raportowania GRI Standards. Część informacji prezentowanych w Oświadczeniu ujęto w brzmieniu wskaźników proponowanych przez GRI Standards.

Dane do oświadczenia zostały opracowane przez jednostki odpowiedzialne w spółkach za poszczególne obszary. Oświadczenie nie było poddane dodatkowej zewnętrznej weryfikacji przez niezależny podmiot.

10. Lista wskaźników

I KLUCZOWYCH INFORMACJI UJĘTYCH W OŚWIADCZENIU

KOD WSKAŹNIKA	OPIS WSKAŹNIKA	NR STRON
UoR GRI 102-2	Zwięzły opis modelu biznesowego organizacji Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	6 – 11
GRI 102-1	Nazwa organizacji	6
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji – Warszawa	53
GRI 102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej Banku i Grupy – Polska	53
GRI 102-5	Charakter własności oraz forma prawna	9 – 10
UoR	Opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Getin Noble Bank S.A. oraz Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A., mogących wywierać niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiskowe, praw człowieka i przeciwdziałania korupcji	14 – 20
UoR	Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności	12 – 13
Wskaźnik własny	Liczba oddziałów Banku w podziale na wielkości lokalizacji (wielkość miast)	13, 34 – 35
Wskaźnik własny	Zysk netto Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.	13
Wskaźnik własny	ROE Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.	13
Wskaźnik własny	Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie kontaktu z Bankiem za pośrednictwem bankowości internetowej i mobilnej (WZROST/SPADEK/BEZ ZMIAN)	13
Wskaźnik własny	Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie Obszaru Contact Center (WZROST/SPADEK/BEZ ZMIAN)	13, 36 – 37
GRI 102-8	Całkowita liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: a. Liczba osób zatrudnionych w Grupie na umowę o pracę b. liczba pracowników w przeliczeniu na etaty zatrudnionych w Grupie na umowę o pracę	13, 22 – 24
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: Wskaźnik fluktuacji pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w Getin Noble Bank S.A.	29 – 30
UoR	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienia pracownicze	21 – 30
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	21 – 30
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania obszarem HR	21 – 30
GRI 102-8	Całkowita liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: Liczba pracowników Grupy zatrudnionych na umowę o pracę a. liczba osób zatrudnionych b. liczba pracowników w przeliczeniu na etaty	22 – 24
GRI 102-8	Całkowita liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: Liczba pracowników Banku zatrudnionych na umowę o pracę a. Liczba zatrudnionych w podziale na płeć, wiek i kategorię zatrudnienia b. Liczba zatrudnionych na umowę o pracę kobiet i mężczyzn w podziale na rodzaj zatrudnienia i płeć c. Liczba pracowników w przeliczeniu na etaty	22 – 24
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: a. Liczba nowych pracowników zatrudnionych w Getin Noble Bank S.A. w podziale na płeć i wiek b. Liczba odejść z Getin Noble Bank S.A. w podziale na płeć i wiek c. Wskaźnik fluktuacji w 2017 roku dla wszystkich pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w Getin Noble Bank S.A.	22 – 24
GRI 401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin, w podziale na główne lokalizacje prowadzenia działalności. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom Banku (wszystkie benefity są dostępne dla pracowników niezależnie od wymiaru etatu) zatrudnionych na umowę o pracę.	27 – 28

GRI 403-2	Wskaźnik częstotliwości wypadków a. w Getin Noble Bank S.A. b. w pozostałych spółkach Grupy	28
GRI 404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na umowę o pracę, ogółem i w podziale na płeć. Wskaźnik raportowany w zakresie: a. średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na jednego pracownika Banku zatrudnionego na umowę o pracę, w podziale na płeć b. łączna liczba godzin szkoleniowych zrealizowanych dla pracowników Getin Noble Bank S.A. w 2018 roku, w podziale na płeć c. łączna liczba godzin szkoleniowych pracowników Banku dotyczących jakości obsługi Klienta i ich satysfakcji	26 – 27
UoR; Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienia społeczne	31 – 43
103-2	Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne. Podejście Banku do zarządzania kwestiami jakości obsługi Klientów.	32 – 37
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania obszarem HR	36 – 37
Wskaźnik własny	Badania satysfakcji Klientów Banku i ich wyniki	36 – 37
Wskaźnik własny	Liczba oddziałów Banku, w podziale na wielkość miejscowości	35
Wskaźnik własny	Liczba nowych oddziałów Banku otwartych w 2018 roku	35
Wskaźnik własny	Liczba oddziałów partnerskich Banku	35
Wskaźnik własny	Główne kanały komunikacji Banku z Klientami, w tym kanały bankowości mobilnej	35 – 36
Wskaźnik własny	Podejście Banku do reklamacji i zasady polityki reklamacyjnej	36 – 37
GRI 103-2	Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne: Podejście Banku do zarządzania kwestiami cyberbezpieczeństwa.	37 – 38
Wskaźnik własny	Podejście Grupy oraz Banku do zarządzania zaangażowaniem społecznym	40 – 43
Wskaźnik własny	Dane opisowe: przykłady praktyk zaangażowania społecznego Banku oraz Grupy, w tym działań koordynowanych przez Fundację	40 – 43
UoR Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienie praw człowieka	44 – 45
Wskaźnik własny	Liczba potwierdzonych przypadków korupcji a. w Grupie b. w Banku	45
UoR	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienie przeciwdziałania korupcji	46 – 48
GRI 102-16	Wewnętrznie sformułowana misja lub wartości organizacji, kodeks postępowania oraz kodeks etyki	7, 46 – 48
GRI 205-2	Komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym w Banku. w tym: liczba pracowników Getin Noble Bank S.A. przeszkolonych z zakresu procedury whistleblowing	47 – 48
Wskaźnik własny	Status analizowanych zgłoszeń dotyczących naruszeń Kodeksu Etyki i nieprawidłowości - zgłoszonych zgodnie z procedurą whistleblowing w Banku	47
Wskaźnik własny	Liczba potwierdzonych przypadków korupcji (nie odnotowano tego typu sytuacji w 2018 roku) a. w Grupie b. w Banku	46 – 48
UoR; Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienia środowiskowe	50
GRI 302-1	Zużycie energii elektrycznej w Banku	50
GRI 302-1	Zużycie paliwa przez flotę samochodową w Banku	50
GRI 307-1	Kwota istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska (nie odnotowano tego typu sytuacji w 2018 roku) a. w Banku b. w Grupie	50

Dane kontaktowe:

Getin Noble Bank S.A.
ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa

www.gnb.pl

Kontakt:

csr@gnb.pl

UoR – wskaźnik / obszar raportowany ujęty w brzmieniu wskazanym w Ustawie o Rachunkowości
GRI xxx-x – kod i nazwa wskaźnika w brzmieniu standardu raportowania GRI Standards