

**Raport odpowiedzialnego biznesu
Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. 2018**

Spis treści

O raporcie	4
1. Grupa Kapitałowa Idea Bank	7
1.1. Model biznesowy i perspektywy rozwoju Idea Bank	9
1.2. Polityka CSR i zrównoważonego rozwoju Grupy Kapitałowej Idea Bank	10
1.3. Zarządzanie ryzykiem	11
Procedury należytej staranności	13
2.1. Zarządzanie i polityki	14
2.2. Przeciwdziałanie nadużyciom	15
2.3. Budujemy świadomość pracowników	16
2.4. Prawa człowieka w spółkach Grupy	17
2.5. Narzędzia do zgłaszania nadużyć	17
3.2. Zapewniamy szeroki dostęp do naszych usług i innowacyjnych rozwiązań	18
3.3. Dbłość o satysfakcję klientów	18
3.4. Jesteśmy bankiem, który dba o bezpieczeństwo	19
4. Zgrany zespół	20
4.1. Zatrudniamy różnorodny zespół	22
4.2. Łatwiejszy start dla nowych pracowników	23
4.3. Rozwój i szkolenia	24
4.4. Zdrowie, sport i work-life balance	26
5. Otwarci na społeczność	28
5.1. Edukacja z myślą o klientach	28
5.2. Spółki Grupy Idea Bank aktywnie dla otoczenia	28
6. Wspólne działania dla środowiska	29
6.1. Zielone biura, czyli budynki przyjazne dla środowiska	29
6.2. Co robimy jako Idea Bank, żeby być firmą przyjazną dla środowiska?	31
Zestawienie wskaźników – Indeks GRI Standards	32

List Prezesa Zarządu

Szanowni Państwo,

Zapraszamy do zapoznania się z Raportem odpowiedzialnego biznesu Grupy Kapitałowej Idea Bank za 2018 r. Poniższa publikacja to kolejna już edycja zestawienia opisującego pozabiznesowe działania podejmowane w ramach Grupy Kapitałowej Idea Bank.

Miniony rok stanowił dla Banku szczególne wyzwanie. Musieliśmy stawić czoła wyzwaniom, których korzenie sięgały przeszłych decyzji biznesowych, a których konsekwencje miały istotny wpływ na markę i funkcjonowanie Idea Bank. W wyniku podjętych działań zapoczątkowano proces transformacji biznesowej Banku. Przed nami kolejny etap – zmiana strategii Banku, poszukiwanie inwestora kapitałowego dla Banku lub banku połączonego z Getin Noble Bank S.A. Wypracowaliśmy scenariusz również alternatywne rozwiązanie głębokiej restrukturyzacji Banku, odbudowy pozycji kapitałowej i rentowności.

Miniony rok obfitował również w liczne pomysły, rozwiązania, a stworzone nowe narzędzia spotkały się z dużym zainteresowaniem Klientów. Do takich przedsięwzięć możemy zaliczyć m.in. projekt realizowany przy współpracy z Tax Care, czyli Chmurę Faktur. Jest to pierwsza platforma online do bezpłatnego wystawiania, przechowywania i przysyłania dokumentów księgowych między firmami, wspierająca szczególnie właścicieli mikro-przedsiębiorstw i pozwalająca na eliminację zużycia papieru. Chmura Faktur jest otwarta dla wszystkich użytkowników: przedsiębiorców, biur księgowych, konsumentów oraz administracji publicznej. Od momentu pojawienia się na rynku na początku 2018 roku, z Chmury Faktur korzysta już blisko 35 tysięcy użytkowników.

Kolejnym ważnym momentem dla Idea Banku było uruchomienie na przełomie roku w Gdańsku Centrum Przedsiębiorczości Idea Spot – miejsca innowacyjnego i wyjątkowego pod względem warunków obsługi oraz szerokiego spektrum oferowanych przedsiębiorcom produktów i usług całej Grupy. Idea Spot to połączenie dostępu do usług bankowych, faktoringowych, księgowych i leasingowych z nowoczesną przestrzenią coworkingu. To jest nasza odpowiedź na potrzeby naszych Klientów – przedsiębiorców. W przestrzeni coworkingowej będzie możliwa organizacja spotkań i wydarzeń – w tym warsztatów tematycznych, prezentacji technologicznych, czy wreszcie spotkań budujących lokalną społeczność biznesową.

Rok 2018 to także czas, w którym zostaliśmy wyróżnieni za nasze dotychczasowe działania. Otrzymane nagrody i wyróżnienia pokazały, że jesteśmy doceniani przez rynek za jakość relacji z Klientami oraz konkurencyjność oferty produktów i usług. Idea Bank został doceniony w Rankingu Roku 2018, czyli zestawieniu banków najczęściej zajmujących pierwsze miejsce w rankingach Bankier.pl, przygotowanym przez ekspertów rynku finansowego i dziennikarzy. Bank zwyciężył w aż trzech kategoriach: najtańsze konta osobiste (Konto idealne), najlepsze lokaty miesięczne (Lokata Bezkonkurencyjna PLUS i Lokata na nowe środki) oraz najlepsze lokaty półroczne (Lokata Nr 1). Z kolei w konkursie Innovation 2018 Idea Bank otrzymał złotą nagrodę dla innowacyjnej placówki bankowej Idea Hub Express, jako najlepszej usługi w kategorii Innowacyjny Biznes. Doceniono również

zaangażowanie Idea Banku w działania z obszaru społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju – w VII edycji konkursu Listki CSR Polityki Idea Bank uzyskał Biały Listek CSR.

Miniony rok, choć bez wątplenia najtrudniejszy w dotychczasowej historii Banku, był potwierdzeniem, że jakość wielu naszych produktów znajduje uznanie Klientów i zewnętrznych jurorów. Nagrody otrzymane w tak przełomowym momencie są prawdziwym dowodem na tworzoną wartość, a w związku z tym cieszą podwójnie

Zachęcam do zapoznania się z niniejszym Raportem i dzielenia się ewentualnymi uwagami.

Życzę miłej lektury.

Z poważaniem,

Jerzy Pruski

p.o. Prezesa Zarządu Idea Bank S.A.

O raporcie

Niniejszy Raport jest podsumowaniem informacji pozafinansowych spółki Idea Bank S.A. i Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. (dalej: Grupa Kapitałowa Idea Bank lub Grupa Idea Bank lub Grupa) w 2018 roku, przygotowanym przez nas po raz drugi w historii Grupy. W opracowaniu zostały zaprezentowane informacje o pozafinansowej działalności spółki i Grupy, obejmujące takie tematy jak: kwestie społeczne, pracownicze, środowiskowe, z zakresu praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji. Ze względu na rodzaj prowadzonej działalności prezentujemy również informacje dotyczące relacji z klientami, bezpieczeństwa klientów oraz standardów obsługi.

Niniejszy dokument wypełnia obowiązek ujawniania danych pozafinansowych określonych w Ustawie z dnia 15 grudnia 2016 r. o zmianie ustawy o rachunkowości, nakładającej na wybrane organizacje i grupy kapitałowe obowiązek ujawniania informacji niefinansowych w zakresie modelu biznesowego, kluczowych wskaźników niefinansowych, polityk oraz procedur należytej staranności, a także wykazu ryzyk i sposobu zarządzania nimi we wskazanych przez Ustawę obszarach.

Obowiązkowe pozycje z Ustawy o Rachunkowości	Grupa Idea Bank	Idea Bank
Opis modelu biznesowego.	✓	✓
Opis polityki dotyczącej zagadnienia przeciwdziałania korupcji.	✓	✓
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie przeciwdziałania korupcji.	✓	✓
Opis polityki dotyczącej zagadnienia praw człowieka.	✓	✓
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie praw człowieka.	✓	✓
Opis polityki dotyczącej zagadnień społecznych.	✓	✓
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia społeczne.	✓	✓
Opis polityki dotyczącej zagadnień pracowniczych.	✓	✓
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia pracownicze.	✓	✓
Opis polityki dotyczącej zagadnień środowiskowych.	✓	✓
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia środowiskowe.	✓	✓

Spółką dominującą Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. jest Idea Bank S.A., który pełni rolę nadrzędną w stosunku do spółek zależnych. W skład Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. wchodzi następujące spółki zależne: Idea Money S.A., Development System sp. z o.o., Idea SPV sp. z o.o. oraz spółki pośrednio zależne: Idea Fleet S.A. oraz Tax Care S.A. (w tym Fundacja Tax Care – Twoja Inicjatywa Fundacja Wspierania Przedsiębiorczości).

Oświadczenie obejmuje swym zakresem wybrane, kluczowe spółki zależne Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. Ze względu na prowadzenie zróżnicowanej działalności i istotnie mniejszą skalę działania w stosunku do Idea Banku, postanowiliśmy wyłączyć dane dotyczące wybranych spółek z niniejszego raportu. Raport obejmuje spółki: Idea Bank S.A. (dalej: Idea Bank lub Bank lub IB), Idea Money S.A. (dalej: Idea Money lub IM), Tax Care S.A. (dalej: Tax Care lub TC; wraz z Fundacją Tax Care). Spółka

Development System sp. z o.o. (spółka prowadząca działalność z branży nieruchomości) oraz Idea SPV sp. z o.o. (spółka celowa, nie prowadząca w okresie objętym raportem działalność operacyjną,) nie są objęte politykami Grupy Idea Bank, a dane pozyskane z tych spółek nie miałyby istotnego wpływu na wyniki danych niefinansowych Grupy.

Dokument został przygotowany w oparciu o międzynarodowe wytyczne GRI Standards w wersji CORE. Dodatkowo prezentujemy w raporcie wybrane wskaźniki własne w obszarze relacji z klientami czy działań społecznych. Raport nie został poddany zewnętrznej weryfikacji w zakresie danych niefinansowych. Zawartość raportu, czyli tematy i obszary uwzględnione w tekście zostały wybrane na podstawie wymogów wynikających z Ustawy oraz wewnętrznej analizy szczególnie istotnych kwestii dla firmy i otoczenia.

Raport obejmuje swym zakresem rok kalendarzowy od 1 stycznia 2018 roku do 31 grudnia 2018 roku. Dane w raporcie nie zostały poddane znaczącej korekcie w stosunku do poprzedniego okresu raportowego. Zmieniony został jedynie rodzaj wytycznych do raportowania Global Reporting Initiative – w poprzednim raporcie wykorzystana została wersja wytycznych G4.

Dla zachowania przejrzystości prezentowanych danych, nazwy spółek w tabelach zostały oznaczone skrótami: Idea Bank – „IB”, Idea Money – „IM”, Tax Care – „TC”.

Interesariusze Idea Bank

Szczególną rolę w organizacji pełnią interesariusze – wewnętrzni i zewnętrzni. Ich opinie są dla nas ważne i na ich podstawie często planujemy kolejne działania i strategię. Wśród interesariuszy Idea Bank możemy wymienić takie grupy jak m.in.: pracownicy i współpracownicy, akcjonariusze, regulatorzy, podwykonawcy, przedsiębiorcy, klienci, społeczności lokalne, organizacje branżowe, administracja publiczna czy organizacje charytatywne. Naszych interesariuszy traktujemy z największym szacunkiem i uważnie śledzimy ich opinie czy uwagi, na podstawie prowadzonych badań opinii i satysfakcji, monitoringu mediów, czy w kontaktach bezpośrednich w oddziałach i przy pomocy elektronicznych kanałów komunikacji.

Kluczowe aspekty dla firmy i otoczenia uwzględnione w raporcie

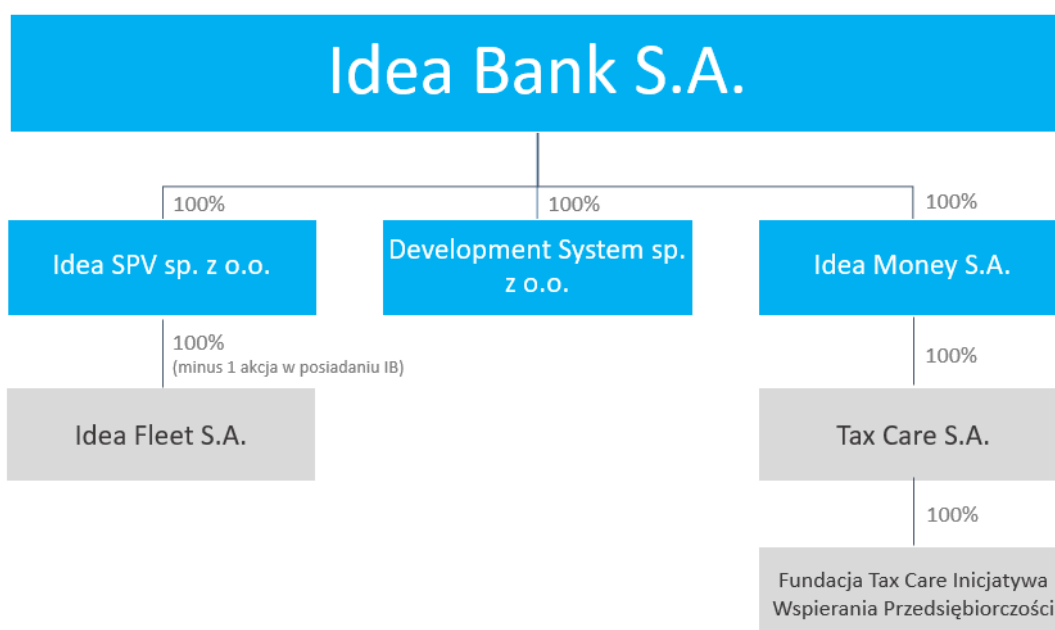
Kluczowe tematy
Bezpieczeństwo klienta i prywatności jego danych
Rzetelne i obiektywne informowanie klienta na temat produktów i usług
Odpowiedzialne sprzedawanie produktów zgodnie z potrzebami klientów
Edukacja finansowa klientów oraz zwiększanie dostępności do usług finansowych dla mikro i małych firm
Przeciwdziałanie nadużyciom oraz budowanie świadomości w zakresie etyki
Innowacje na rzecz klienta, produktów i rozwoju firmy
Jakość obsługi klientów i ich satysfakcja
Możliwości rozwoju pracowników

Poszanowanie różnorodności w miejscu pracy
Edukacja ekologiczna pracowników i klientów
Rozwój działań prospołecznych wśród pracowników

1. Grupa Kapitałowa Idea Bank

Idea Bank funkcjonuje na polskim rynku usług finansowych od 2010 roku, będąc jednostką dominującą Grupy Kapitałowej Idea Bank. Bank opiera swój model biznesowy na dobrej znajomości potrzeb przedsiębiorców, oczekujących produktów i usług dopasowanych do ich działalności. Bank tworząc rozbudowaną Grupę Kapitałową, oferuje klientom systematycznie poszerzany wachlarz produktów i usług. Oferta Grupy skierowana jest przede wszystkim do mikro, małych i średnich przedsiębiorstw. Podmioty wchodzące w skład Grupy oferują swoim klientom usługi i produkty zarówno w zakresie finansowania działalności, jak i doradztwa na każdym etapie jej prowadzenia – od rozpoczęcia działalności do jej zakończenia.

W skład Grupy Kapitałowej Idea Bank na dzień 31.12.2018 roku wchodziły następujące spółki:



Źródło: dane własne

Ponadto, na dzień 31 grudnia 2018 roku Grupa Kapitałowej Idea Bank posiadała następujące jednostki stowarzyszone:

- Idea Getin Leasing S.A.
- Idea 24/7, Inc.
- Muse Finance Ltd.
- Idea Box S.A.
- Open Finance S.A.

Idea Bank jest spółką publiczną, która zadebiutowała na rynku głównym GPW w 2015 roku. Akcjonariuszami posiadającymi bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji (co najmniej 5%) na dzień 31.12.2018r. były następujące podmioty:

Akcjonariusz	Liczba akcji	Liczba głosów	Udział w liczbie głosów w WZ	Udział w kapitale zakładowym
Getin Holding S.A.	42 677 443	43 728 643	55,04%	54,43%
Getin Noble Bank S.A.	7 836 172	7 836 172	9,86%	9,99%
dr Leszek Czarnecki	7 717 725	7 717 725	9,71%	9,84%
Pozostali akcjonariusze	20 170 641	20 170 641	25,39 %	25,74%
Razem	78 401 981	79 453 181	100,00%	100,00%

Źródło: dane własne

Grupa Kapitałowa Idea Banku – rodzaje prowadzonej działalności i oferowane produkty



Działalność bankowa

Oferta skierowana do klientów indywidualnych, którym Bank oferuje produkty depozytowe, konta osobiste, produkty ubezpieczeniowe o charakterze inwestycyjnym oraz dostęp do bankomatów i wpłatomatów.

Oferta skierowana do klientów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw, którym Bank oferuje produkty kredytowe, produkty depozytowe, rachunki bieżące i usługi transakcyjne.

Działalność faktoringowa

Oferta skierowana do mikro, małych i średnich firm obejmuje wszystkie podstawowe produkty faktoringowe, tj. faktoring pełny, niepełny i odwrotny. Z oferty mogą korzystać zarówno przedsiębiorstwa produkcyjne, jak i handlowe oraz usługowe.

Usługi wspierające działalność bankową

Oferta usług doradztwa księgowego skierowana jest głównie do podmiotów prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą. Dostępne jest także doradztwo podatkowe, prawne oraz z zakresu kadr i płac przy rozpoczęciu i prowadzeniu działalności gospodarczej.

Źródło: dane własne

Grupa Idea Bank działa na terenie całego kraju, koncentrując sieć swoich placówek w największych polskich miastach, gdzie powstaje najwięcej nowych firm i najdynamiczniej rozwija się biznes. W 2018 roku, Grupa Idea Bank oferowała swoje produkty i usługi za pośrednictwem 52 placówek w całej Polsce (stan na koniec 2018 roku): 32 placówek Idea Banku (25 oddziałów stacjonarnych Idea Bank w tym 6 Hub'ów oraz 1 oddziału Idea Spot) oraz 20 biur Tax Care.

Grupa Idea Bank w liczbach w 2018 roku:

Liczba oddziałów stacjonarnych Idea Bank	25
Liczba oddziałów Idea Spot	1
Liczba klientów instytucjonalnych Idea Bank	227 071
Liczba klientów indywidualnych Idea Bank	308 004
Liczba pracowników Idea Bank	1646
Liczba klientów Idea Money	10 965
Liczba pracowników Idea Money	300
Liczba oddziałów Tax Care	12
Liczba centrów księgowych Tax Care	8
Liczba klientów Tax Care	24 819
Liczba pracowników Tax Care	548
Liczba oddziałów Idea Hub	6
Liczba jeżdżących wpłatomatów	27
Liczba użytkowników Idea Cloud	371 265
Liczba użytkowników aplikacji mobilnych	79 581

Źródło: dane własne. Stan na 31.12.2018r.

1.1. Model biznesowy i perspektywy rozwoju Idea Bank

Grupa Idea Bank prowadziła działalność w zakresie usług bankowych, usług faktoringowych, księgowych oraz usług pośrednictwa finansowego, ubezpieczeniowego oraz sprzedaży nieruchomości świadczonych. Grupa oferowała również produkty leasingowe poprzez spółkę stowarzyszoną Idea Getin Leasing S.A.

Grupa opierała swoją działalność na koncepcji „Przedsiębiorcy dla Przedsiębiorców”, która kładzie szczególny nacisk na zrozumienie potrzeb klienta i przygotowanie dla niego oferty odpowiadającej jego bieżącym potrzebom i oczekiwaniom oraz dąży do budowania długotrwałych relacji ze swoimi klientami.

Dalsza działalność i wyniki Grupy zdeterminowane będą obecną sytuacją kapitałową Grupy oraz działaniami podejmowanymi w celu poprawy wskaźników kapitałowych oraz rentowności.

Bank prowadzi działania mające na celu pozyskanie kapitału od inwestora dla banku lub banku powstałego z połączenia z Getin Noble Bank, co powinno pozwolić na poprawę rentowności dzięki efektom synergicznym oraz likwidację luki kapitałowej.

Bank opracował również alternatywną strategię, przewidującą znaczące obniżenie skali prowadzonej działalności oraz istotne zmniejszenie kosztów operacyjnych.

Bank w nowym modelu biznesowym koncentrowałby się na rozwoju biznesu leasingowego we współpracy z Idea Getin Leasing. Oferta banku byłaby skierowana przede wszystkim do klientów depozytowych, chcących dokonywać operacji depozytowych samodzielnie poprzez elektroniczne kanały dostępu. Nowa oferta produktowa obejmowałaby przede wszystkim lokaty terminowe oraz rachunki oszczędnościowe. Jednocześnie Bank planuje dalej kontynuować współpracę z IGL w zakresie rozwijania oferty leasingowej.

1.2. Zarządzanie organizacją

Zarządzaniem organizacją zajmuje się Zarząd, który prowadzi sprawy Banku oraz reprezentuje firmę w stosunkach z innymi podmiotami. Na koniec 2018 roku, Zarząd składał się z siedmiu osób.¹

Skład Zarządu w podziale na kategorie płci i wieku				
kobiety	mężczyźni	Poniżej 30 lat	30 – 50 lat	Ponad 50 lat
0	7	0	5	2

Skład Rady Nadzorczej w podziale na kategorie płci i wieku				
kobiety	mężczyźni	Poniżej 30 lat	30 – 50 lat	Ponad 50 lat
1	6	0	0	7

Źródło: dane własne

1.2. Polityka CSR i zrównoważonego rozwoju Grupy Kapitałowej Idea Bank

W marcu 2018 roku firma uchwaliła pierwszą Politykę CSR i zrównoważonego rozwoju Grupy Kapitałowej Idea Bank, która wyznacza kierunki odpowiedzialnej działalności dla Grupy Idea Bank na kolejne lata. Polityka jest pierwszym dokumentem firmy, który ustanawia cele do realizacji w tym obszarze. W kolejnych miesiącach dokument został przyjęty w pozostałych spółkach Grupy.

Polityka CSR i zrównoważonego rozwoju określa 21 celów w obszarze odpowiedzialnego zarządzania, które zostały ujęte w postaci sześciu kluczowych kierunków odpowiedzialności:

- Etyczna i odpowiedzialna organizacja;
- Nowoczesny partner dla klientów;
- Wsparcie przedsiębiorczości i biznesu;
- Organizacja świadoma wpływu na środowisko;
- Dobre miejsce pracy i zaangażowani Pracownicy;

¹ Wszystkie informacje na temat powoływania Zarządu i jego zadań oraz sposobu funkcjonowania znajdują się w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. za 2018 rok.

- Wsparcie dla społeczności.

Dla osiągnięcia wyznaczonych celów odpowiedzialnego biznesu, ustalona została lista mierników realizacji tych celów. Polityka definiuje również zobowiązanie firmy do regularnego raportowania danych pozafinansowych. Polityka jest dostępna na stronie internetowej poświęconej relacjom inwestorskim firmy.

Mamy świadomość, że jako firma wywieramy wpływ na otoczenie, dlatego w 2018 roku podjęliśmy zobowiązanie do realizacji wybranych Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (Sustainable Development Goals). Chcemy poprzez naszą działalność wspierać rozwój społeczności oraz rozwój gospodarczy kraju. Zdecydowaliśmy się wspierać realizację wybranych Celów Zrównoważonego Rozwoju.



1.3. Zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem w Grupie Idea Bank jest jednym z kluczowych procesów wewnętrznych, które ma na celu zarówno zapewnienie rentowności działalności biznesu, jak i zapewnienie kontroli poziomu ryzyka i jego utrzymania w ramach określonych przez Grupę ram. Więcej na temat systemu i procedur zarządzania ryzykiem znajduje się w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Idea Banku S.A. za 2018 rok.

W Idea Banku identyfikujemy również ryzyka związane z raportowanym obszarem niefinansowym. Są to kwestie ważne dla całej organizacji. Aby zapobiegać zidentyfikowanym ryzykom prowadzimy działania zapobiegawcze oraz stale analizujemy swoją działalność, aby jeszcze lepiej identyfikować inne możliwe zagrożenia.

RYZYKO	Co robimy, żeby zapobiegać ryzykom
Kwestie związane z przeciwdziałaniem korupcji	
Możliwość wystąpienia korupcji w relacjach z otoczeniem zewnętrznym	Wszyscy pracownicy są zobowiązani do przestrzegania zasad Kodeksu Etyki Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. oraz innych procedur i regulaminów, które w jasny sposób określają zasady współpracy z dostawcami, czy kwestie związane z przyjmowaniem korzyści. Jednocześnie prowadzimy stały monitoring i system kontroli realizowany przez Departament ds. Compliance, Departament Bezpieczeństwa oraz Departament Audytu.
Wystąpienie konfliktu interesów	Zapobieganie konfliktom interesów jest dla nas ważną kwestią, dlatego powstała Procedura dotycząca etyki i zarządzania konfliktami interesów Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. a pracownicy przechodzą szkolenia podczas onboardingu dla nowych pracowników oraz w formie e-learningu podczas którego zapoznają się z zasadami przyjętymi w firmie. Ponadto w związku z wdrożeniem pakietu MIFID II od 19.10.2018 wdrożyliśmy Politykę zarządzania konfliktami interesów w Idea Bank S.A. Każdy pracownik ma obowiązek zgłoszenia możliwości zaistnienia konfliktu interesów, aby odpowiednie jednostki banku mogły zareagować właściwie do sytuacji.
Kwestie społeczne	

Zagrożenie reputacji organizacji	Każdy bank jest instytucją zaufania publicznego i jako taka ma szczególne zobowiązania wobec otoczenia. Marka banku jest stale narażona na pogorszenie lub wręcz utratę reputacji w związku z potencjalnymi błędami w działalności biznesowej czy działaniach pracowników. Stała i bieżąca komunikacja z mediami, prowadzenie długofalowych relacji polegających na rzetelnym informowaniu otoczenia o planach i działaniach firmy, pozwala zmniejszyć skalę, a czasem nawet zapobiec stratom wizerunkowym. W tym celu prowadzony jest także stały monitoring materiałów prasowych, co pozwala na szybką reakcję w przypadku sytuacji wymagających wyjaśnienia ze strony banku, w tym sytuacji kryzysowych.
Niezadowolony klient z obsługi	Ważnym aspektem zapobiegania tego typu ryzykom jest szkolenie pracowników z zakresu obsługi klienta oraz starannego przestrzegania wewnętrznych zasad i standardów obsługi klienta. W firmie opracowane zostały zasady postępowania w relacjach z klientami, a zasady odpowiedzialnej sprzedaży są uwzględnione w szkoleniach dla pracowników sprzedaży. Jednocześnie prowadzimy stały monitoring jakości obsługi klienta i stosowania wewnętrznych zasad przez pracowników.
Wyciek danych klientów, zagrożenia bezpieczeństwa w internecie i systemach	Przestrzegamy wszelkich przepisów prawa w zakresie bezpieczeństwa danych klientów i postępowania z danymi klientów. Mamy specjalne procedury wewnętrzne związane z ochroną danych klientów. A dodatkowo pracownicy przechodzą szkolenia wewnętrzne z zakresu ochrony danych klientów i postępowania z informacjami na temat klientów. Stale unowocześniamy systemy bezpieczeństwa, aby zapobiec coraz to nowszym sposobom działania cyberprzestępców.
Kwestie związane z pracownikami	
Rotacja pracowników	Pracownicy są najważniejszym zasobem każdej firmy, dlatego ich zatrzymanie jest jednym z naszych kluczowych celów. Aby zapobiec ewentualnej rotacji, prowadzimy badania satysfakcji i opinii oraz przeprowadzamy rozmowy typu Exit Interview. Jednocześnie staramy się stale motywować pracowników stosując benefity pozapłacowe odpowiednie do ich potrzeb oraz dostosowane do możliwości Banku.
Brak zaangażowania pracowników, niezadowolony z miejsca pracy	Zaangażowani pracownicy to ci, którzy zostaną z nami na lata i właśnie dlatego chcemy budować kulturę organizacyjną opartą na współpracy, wsparciu i wspólnych doświadczeniach. Prowadzimy spójną i wielokanałową komunikację wewnętrzną, organizujemy wydarzenia o charakterze integracyjnym dla pracowników oraz ich rodzin, zachęcamy do wspólnego spędzania czasu podczas zajęć sportowych czy spotkań świątecznych. Chcemy, żeby Idea Bank był miejscem, w którym pracownicy chcą pracować.
Kwestie związane z prawami człowieka	
Możliwość naruszenia praw człowieka, np. poprzez dyskryminację	Przestrzegamy zasad braku dyskryminacji od momentu zatrudnienia pracownika w organizacji. Zakaz dyskryminacji został określony w kilku dokumentach wewnętrznych, m.in. w Polityce Personalnej i Regulaminie Pracy oraz Kodeksie Etyki Grupy Kapitałowej Idea Bank. Pracownicy otrzymują informacje dotyczące dyskryminacji podczas szkoleń. Na początku 2018 roku została przyjęta Polityka różnorodności określająca kluczowe zasady zarządzania różnorodnością wśród pracowników i kadry zarządzającej. W Banku funkcjonuje proces anonimowego zgłaszania naruszeń dotyczących nieprawidłowości umożliwiający wszystkim pracownikom dokonywanie zgłoszeń za pośrednictwem specjalnych i niezależnych kanałów komunikacji. Pracownicy mają możliwość skorzystania również z narzędzia zgłaszania przypadków dyskryminacji w ramach procedury Gwizdek (whistleblowing).
Możliwość wystąpienia mobbingu	Aby zapobiegać działaniom o charakterze mobbingu, wdrożona jest wewnętrzna procedura antymobbingowa, której muszą przestrzegać wszyscy pracownicy. Jednocześnie istnieje kilka sposobów zgłoszenia mobbingu, aby osoba zgłaszająca mogła czuć się bezpiecznie niezależnie od stanowiska zatrudnienia ewentualnej osoby mobbującej.
Kwestie środowiskowe	

Brak wiedzy pracowników na temat działań prośrodowiskowych	Rozpoczęliśmy liczne działania o charakterze edukacyjnym, aby zwiększyć świadomość pracowników na temat możliwości ograniczania naszego wpływu na środowisko naturalne zarówno w biurze, jak i w domu.
--	--

Procedury należytej staranności

Grupa realizuje swoją działalność zgodnie z wytycznymi zewnętrznymi i dąży do zapewnienia w swojej działalności najwyższych standardów działania. W Grupie stosowane są standardy etyczne spisane w Kodeksie Etyki Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. oraz Kodeksie Dobrych Praktyk Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. Kodeksy te regulują podstawowe normy zachowań i stanowią istotny element kultury organizacyjnej. Bank oraz spółki zależne przy podejmowaniu decyzji biznesowych, kierują się nie tylko wymogami prawa, oczekiwaniem regulatorów, ale także przyjętymi standardami etycznymi.

W Idea Banku funkcjonuje System Kontroli Wewnętrznej, którego celem jest zapewnienie skuteczności i efektywności działania Banku. System Kontroli Wewnętrznej jest istotnym narzędziem kontrolowania działalności bankowej, wspomagającym zarządzanie Bankiem. Wspiera realizację przyjętej strategii, oraz przyczynia się do zapewnienia przestrzegania zasad zarządzania ryzykiem. Zapewnia wiarygodność sprawozdawczości finansowej, czy zgodność działania z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz przyjętymi w Banku standardami rynkowymi.

System zorganizowany jest na trzech niezależnych liniach obrony, tj.:

- 1) jednostki i komórki organizacyjne zajmujące się sprzedażą produktów i usług oraz obsługą klientów, a także realizujące zadania operacyjne;
- 2) komórki organizacyjne lub pracownicy na specjalnie powołanych stanowiskach ds. zarządzania ryzykiem (kontrolujące realizację działań wykonywanych w ramach pierwszej linii obrony) oraz działalność Departamentu ds. Compliance;
- 3) Departament Audytu Wewnętrznego.

2.1. Zarządzanie i polityki

Grupa Idea Bank dba o standardy etyczne poprzez stosowanie zewnętrznych standardów postępowania i kodeksów oraz wdrażając własne wewnętrzne polityki i procedury. Od marca 2015 roku obowiązuje Kodeks Etyki Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A.² Kodeks Etyki jest dokumentem ustanawiającym wspólną platformę działania dla wszystkich pracowników, którzy mają postępować uczciwie i rzetelnie, kompetentnie oraz profesjonalnie. Kodeks Etyki reguluje w spójny i jednolity sposób nie tylko wewnętrzne zasady działania, ale także postępowanie wobec partnerów zewnętrznych, a zwłaszcza klientów. Rozwinięciem regulacji z obszaru etyki jest obowiązująca od 2015r. Wewnętrzna Procedura Antymobbingowa Idea Bank S.A. regulująca szczegółowe zasady postępowania w przypadkach podejrzenia lub zaistnienia zjawiska mobbingu.

Uzupełnieniem Kodeksu są trzy procedury:

- Procedura dotycząca etyki i zarządzania konfliktami interesów Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A.³
- Procedura przeciwdziałania nadużyciom popełnianym na szkodę Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A.;
- Procedura Gwizdek/Whistleblowing Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A.

Zarówno Kodeks, jak i procedury wykonawcze obowiązują wszystkie spółki Grupy Idea Bank i są dostępne w Intranecie oraz w Bazie Regulacji Wewnętrznych.

Zbiorem wewnętrznych zasad postępowania obowiązującym wszystkich pracowników jest również Kodeks Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. wdrożony w 2014 roku. Określa takie zagadnienia jak: zasady zatrudniania, pełnienia funkcji i wynagradzania pracowników, relacje z pracownikami, kontrahentami i klientami oraz kwestie dbałości o mienie spółek.

Dodatkowo, w związku z wdrożeniem pakietu MIFID II, w październiku 2018 roku w Banku została przyjęta Polityka zarządzania konfliktami interesów w Idea Bank S.A.

Poza Kodeksem Etyki i procedurami grupowymi, spółki Grupy wdrażają własne procedury. Idea Money wprowadziła szereg dodatkowych rozwiązań wewnętrznych, dostosowanych do swojej działalności. W spółce obowiązują zaktualizowane w 2018 roku takie dokumenty jak Procedura zarządzania ryzykiem braku zgodności w Idea Money S.A., Procedura Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym wraz z Instrukcją Zarządzania Incydentami, Procedura działania funkcji kontroli w Idea Money S.A, Procedura dotycząca zasad komunikacji i podziału obowiązków w przypadku podejrzenia wykrycia oszustwa lub wyłudzenia zewnętrznego Idea Money S.A., oraz Procedura ochrony przeciw Nadużyciom – zasady procesowania i postępowania dla produktów faktoringowych w Departamencie Analiz Idea Money S.A. w procesie

² Kodeks Etyki Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. został zaktualizowany 2 stycznia 2019 roku. W 2018 roku obowiązywała wcześniejsza wersja Kodeksu.

³ Od 10.01.2019 tę procedurę zastąpiła Procedura dotycząca przyjmowania i wręczania korzyści oraz zarządzania konfliktami interesów Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A.

standardowym. Regulacje te określają m.in. sposób komunikowania przez określone jednostki ewentualnych nadużyć (w tym korupcji), a także podejmowanie czynności mających na celu weryfikację ich wystąpienia oraz jak najszybsze podjęcie działań prewencyjnych, a w razie potrzeby również restrykcyjnych.

W trosce o zapewnienie w Idea Banku wysokich standardów etycznych, transparentności działań pracowników oraz reputacji i dobrego imienia organizacji zobowiązaliśmy się dodatkowo do przestrzegania zewnętrznych kodeksów i standardów takich jak: Zasady Dobrej Praktyki Bankowej Związku Banków Polskich (2012 r.), Zasady Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych (2014 r.), Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW (2016 r.) oraz Zasad Ładu korporacyjnego Grupy Getin Holding S.A.

2.2. Przeciwdziałanie nadużyciom

Za przestrzeganie norm etycznych w Grupie odpowiada każdy pracownik. Na poziomie Grupy działania z zakresu etyki koordynuje Departament ds. Compliance w Idea Bank. Są to zagadnienia m.in. etycznej sprzedaży produktów klientom, zapobiegania potencjalnym konfliktom interesów oraz wręczania i otrzymywania korzyści.

Wszyscy nowi pracownicy są informowani o tym gdzie i w jaki sposób mogą uzyskać informację czy poradę w kwestiach etycznych, natomiast wszyscy pracownicy otrzymują informacje w tym zakresie również za pośrednictwem intranetu. Każdy pracownik Grupy ma możliwość zasięgnięcia porady w kwestiach etyki, pisząc na dedykowany dla tego celu adres mailowy. Wszystkie zgłoszenia traktowane są z zachowaniem zasad poufności. Dostęp do adresu mają tylko pracownicy Departamentu ds. Compliance. Ze względu na specyfikę działania tego adresu nie ma możliwości dokonania zgłoszenia anonimowego.

Komunikacja na temat polityk i procedur antykorupcyjnych w Idea Bank	2018
	Procent pracowników
Członkowie Zarządu poinformowani o polityce i procedurach antykorupcyjnych organizacji	100%
Pracownicy na stanowiskach kierowniczych poinformowani o polityce i procedurach antykorupcyjnych organizacji	100%
Pracownicy poinformowani o polityce i procedurach antykorupcyjnych organizacji	100%

Źródło: dane własne

Dodatkowo, dla pracowników istnieją mechanizmy umożliwiające zgłaszanie obaw dotyczących zachowania nieetycznego lub niezgodnego z prawem. W Procedurze przeciwdziałania nadużyciom popełnianym na szkodę Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. zostały opisane zasady zgłaszania nadużyć, czyli działań niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz regulacjami wewnętrznymi obowiązującymi w banku oraz spółce, których efektem mogą być szkody ponoszone przez Grupę. Zgłoszenia nadużyć mogą być dokonywane na dedykowany dla tego celu adres mailowy lub na adres pocztowy Idea Banku (bezpośrednio do Departamentu Bezpieczeństwa). Wszystkie zgłoszenia są odbierane i weryfikowane przez pracowników Departamentu Bezpieczeństwa, przy

zachowaniu zasad poufności. Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego przedstawiane są wyniki postępowania wraz z rekomendacją dotyczącą podjęcia dalszych działań.

Pracownicy mają możliwość dokonywania zgłoszeń:

- na specjalny adres mailowy gwizdek lub whistleblowing,
- pisemnie, pocztą wewnętrzną lub zewnętrzną, w zamkniętej kopercie opatrzonej napisem „Gwizdek”,
- na adres mailowy przeznaczony dla zgłaszania nadużyć,
- na specjalnej stronie internetowej.

Źródło: dane własne

2.3. Budujemy świadomość pracowników

Każdy nowy pracownik przed rozpoczęciem wykonywania swoich obowiązków służbowych musi zapoznać się z treścią Kodeksu Etyki i wszystkimi procedurami wykonawczymi do Kodeksu oraz podpisać oświadczenie o znajomości tych dokumentów. Dodatkowo za pośrednictwem platformy e-learningowej, pracownicy są zobowiązani do wykonania szkolenia z zakresu Kodeksu Etyki i procedur wykonawczych, zakończonego testem.

Pracownicy w ramach szkoleń z etyki, otrzymują również informacje na temat zasad zawartych w Procedurze dotyczącej etyki i zarządzania konfliktami interesów Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A., która szczegółowo opisuje m.in. zasady ofiarowywania lub przyjmowania korzyści przez pracowników, oraz udział w spotkaniach biznesowych. Pracownicy poznają sposoby uzyskania odpowiedzi w przypadkach budzących ich wątpliwości szczególnie z zakresu etyki i konfliktu interesów, a także na temat sposobów zgłaszania spraw stanowiących lub mogących stanowić konflikt interesów.

Szkolenia przeprowadzone na temat etyki	2017			2018		
	IB	IM	TC	IB	IM	TC
Liczba pracowników, którzy przeszli szkolenia	603	201	nd	187*	111	bd
Liczba pracowników, którzy przeszli szkolenia w formie e-learningu	623	45	700	1486	38	548
Procent pracowników, którzy przeszli szkolenia w formie e-learningu	84%	15%	73%	90%	13%	100%

Źródło: dane własne.

* W trakcie 2018 roku nastąpiły zmiany w formule prowadzonych szkoleń dla nowych pracowników, w związku z tym zmianie uległy również szkolenia dotyczące etyki i sposób gromadzenia danych.

W ramach szkoleń z etycznej sprzedaży, pracownicy Idea Banku w 2018 roku przeszli dodatkowe szkolenia w formie e-learningu dotyczące pakietu MIFID II, które obejmowało m.in. takie obszary jak przeciwdziałanie praniu pieniędzy, makroekonomię, procedury i przepisy oraz misselling. Każdy pracownik musiał zakończyć szkolenie testem. Łącznie szkolenia w ramach MIFID II na platformie e-learningowej ukończyło ok. 150 osób.

W przypadku Tax Care, pracownicy mają obowiązek zapoznania się z udostępnionym w Intranecie materiałem szkoleniowym (e-learning) z zakresu Kodeksu Etyki, Polityki Zgodności oraz przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Szkolenie zakończone jest testem wiedzy.

Z kolei dla pracowników Idea Money w ramach szkoleń wstępnych i uzupełniających realizowane są szkolenia mające na celu zwiększenie świadomości etycznej w organizacji. Szkolenia prowadzone są również online poprzez udostępnienie materiałów dydaktycznych, a weryfikacja zdobytej przez nich wiedzy następuje w formie testów. Aby zwiększyć bezpieczeństwo firmy w obszarze ewentualnych nadużyć, w Idea Money w 2018 roku prowadzone były szkolenia z zakresu ryzyka operacyjnego, które skierowane były do osób nowozatrudnionych w spółce. Ich celem było poszerzenie wiedzy na temat nadużyć mogących wystąpić w organizacji, ich przebiegu, czynników ryzyka i warunków niezbędnych do ich zniwelowania.

W ramach szkoleń z etyki, uwzględnione są również informacje dotyczące przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz kwestie związane z przeciwdziałaniem nadużyciom, w tym m.in. na temat przeciwdziałania praktykom o charakterze korupcji w organizacji. W wyniku prowadzonych działań w obszarze przeciwdziałania praktykom korupcyjnym, w 2018 roku nie było przypadków korupcji w spółkach Grupy.

2.4. Prawa człowieka w spółkach Grupy

Przestrzeganie praw człowieka w Grupie Idea Banku odnosi się w szczególności do takich kwestii jak: zapobieganie dyskryminacji, zakaz prześladowania w miejscu pracy ze względu na wiek, niepełnosprawność, pochodzenie etniczne, płeć, rasę, przekonania polityczne, religię oraz orientację seksualną, niepełnosprawność, realizację działań mających na celu poszanowanie godności człowieka – w tym również zakaz praktyk molestowania czy mobbingu, poszanowanie prawa do zgromadzeń i układów zbiorowych.

W Grupie obowiązuje kilka wewnętrznych dokumentów, w których obszar poszanowania praw człowieka został uwzględniony. Wśród tych dokumentów są Polityka Personalna oraz Regulamin Pracy. Istotnym dokumentem jest również Kodeks Etyki Grupy Kapitałowej Idea Bank S.A. oraz Wewnętrzna Procedura Antymobbingowa Idea Bank S.A., obowiązująca wszystkich pracowników banku.

W Idea Money w ramach szkolenia wstępnego są prowadzone szkolenia związane z kwestiami dotyczącymi dyskryminacji i mobbingu, a dodatkowo dostępna jest dla pracowników Procedura przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i wykorzystywaniu seksualnemu w Idea Money. Szkolenia dla nowych pracowników dotyczące dyskryminacji i mobbingu odbywały się stacjonarnie w siedzibie spółki (8 szkoleń), a także on-line. W 2018 r. przeszkolono 111 pracowników Idea Money.

Wszyscy pracownicy Idea Money są zobowiązani do zapoznania się i podpisania stosownego oświadczenia o znajomości Procedury przeciwdziałania Mobbingowi, Dyskryminacji i Molestowaniu seksualnemu w Idea Money S.A.

2.5. Narzędzia do zgłaszania nadużyć

W Idea Banku oraz w całej Grupie, dostępne są różnego rodzaju sposoby zgłaszania nieprawidłowości i przypadków takich jak mobbing, czy działania o charakterze dyskryminacji. Wewnętrzna procedura w zakresie whistleblowing, umożliwia wszystkim pracownikom banku i spółek Grupy Kapitałowej Idea Banku dokonywanie zgłoszeń za pośrednictwem specjalnych i niezależnych kanałów komunikacji, w sposób, który pozwala na zapewnienie ochrony przed ewentualnymi działaniami o charakterze odwetowym. Każdy pracownik może dokonać zgłoszenia przy wykorzystaniu dowolnego narzędzia spośród kilku dostępnych, np. przesłać informację na dedykowany adres mailowy, albo złożyć skargę

bezpośrednio do Dyrektora Departamentu Personalnego. W 2018 roku, nie było przypadków dyskryminacji w żadnej spółce Grupy (brak odnotowanych zgłoszeń).

Liczba zgłoszonych i potwierdzonych przypadków mobbingu	2017			2018		
	IB	IM	TC	IB	IM	TC
Liczba zgłoszonych przypadków mobbingu	0	0	0	5*	0	0
Liczba potwierdzonych przypadków mobbingu	0	0	0	0	0	0

Źródło: dane własne

*Zgłoszone przypadki nie zostały ostatecznie zakwalifikowane jako mobbing (zgodnie z definicją mobbingu). Wszystkim osobom zgłaszającym zostały udzielone odpowiedzi wraz z wyjaśnieniami.

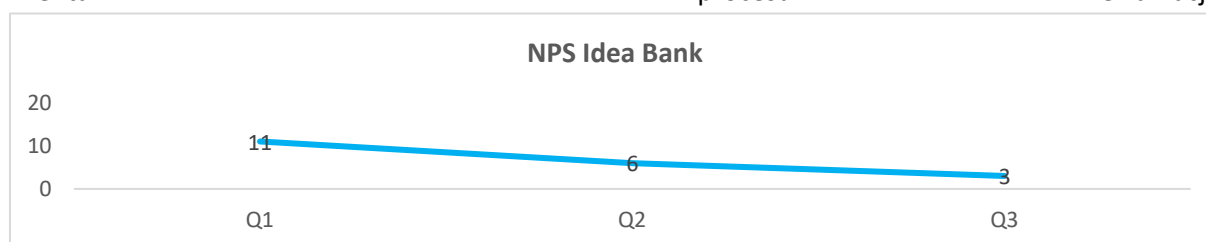
3.2. Zapewniamy szeroki dostęp do naszych usług i innowacyjnych rozwiązań

Staramy się stale pracować nad ulepszaniem naszej oferty i dopasowaniem tworzonych przez nas usług do potrzeb konkretnych grup klientów. Wiemy jak ważne jest szybkie i łatwe korzystanie z usług finansowych, dlatego udostępniamy naszym klientom liczne narzędzia, szczególnie te wykorzystujące możliwości usług online, takich jak np. Wirtualny oddział Idea Bank, gdzie klient może skontaktować się z doradcą z dowolnego miejsca poprzez video, rozmowę audio albo czat. Znanym już rozwiązaniem wśród klientów jest Idea Cloud, czyli platforma bankowości elektronicznej do zarządzania biznesem. W ramach Idea Cloud działa także aplikacja mobilna. Na koniec roku liczba użytkowników Idea Cloud wyniosła 371 265.

3.3. Dbalność o satysfakcję klientów

Wiedza o Kliencie jest podstawą działania w naszym Banku, a sam Klient jest najważniejszym źródłem informacji o naszej firmie. Stałe monitorowanie poziomu zadowolenia klientów pozwala nam jeszcze lepiej dopasowywać naszą ofertę i sposób działania do oczekiwań. W Departamencie Jakości Obsługi Klienta działa zespół realizujący badania, co pozwala nam w pełni kontrolować proces gromadzenia danych w ramach realizowanych projektów. Metoda badania jest indywidualnie dostosowywana do każdego problemu badawczego. Badania satysfakcji i opinii klientów realizujemy najczęściej poprzez wywiady telefoniczne (metodą CATI).

Realizujemy liczne badania, które sprawdzają zarówno zadowolenie klientów, jak i sposób pracy naszych pracowników. Realizujemy m.in. badania po sprzedaży produktu inwestycyjnego, po sprzedaży produktu kredytowego, badanie satysfakcji klienta z obsługi posprzedażowej, czy badanie satysfakcji klienta z procesu reklamacji.



Źródło: dane własne

3.4. Jesteśmy bankiem, który dba o bezpieczeństwo

Instytucje finansowe, w tym banki, to organizacje zaufania publicznego – szczególnie ważnym aspektem naszej pracy jest bezpieczeństwo informacji. W ramach wewnętrznych dokumentów, funkcjonuje w tym obszarze Polityka Bezpieczeństwa Danych Osobowych, Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych Idea Bank S.A. oraz Polityka Bezpieczeństwa Informacji i Polityka Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym.

Idea Bank ze szczególną starannością analizuje zgłoszenia związane z podejrzeniem naruszenia ochrony prywatności swoich klientów, w tym ochrony ich danych osobowych. Bezpieczeństwo i przestrzeganie prywatności klientów jest naszym najwyższym priorytetem. Szanujemy wolę i dane klientów, stosując się do wszelkich regulacji prawnych oraz dobrych praktyk biznesowych w tej dziedzinie.

Grupa Idea Bank dostosowała wewnętrzny porządek w zakresie rozporządzenia ochrony danych osobowych (RODO) do wymogów unijnych, tak, aby wszelkie prawa osób, których dane dotyczą, mogły być w pełni i bezzwłocznie realizowane.

CAŁKOWITA LICZBA UZASADNIONYCH SKARG DOTYCZĄCYCH NARUSZENIA PRYWATNOŚCI KLIENTA ORAZ UTRATY DANYCH	2018		
	IB	IM	TC
Skargi otrzymane od podmiotów zewnętrznych i uznane przez organizację	8 ¹	0	0
Skargi otrzymane od organów regulacyjnych	5 ²	0	0
Skargi otrzymane bezpośrednio od klienta	60 ³	0	8
Łączna liczba stwierdzonych wycieków, kradzieży lub przypadków utraty danych klienta	29 ⁴	0	0

Źródło: dane własne

¹ Skargi dotyczyły niezawinionych błędów pracowników, błędów w danych kontaktowych lub błędów systemowych - wszystkie przyczyny usunięto po otrzymaniu przez Bank zgłoszeń od klientów.

² W przypadku jednej skargi GIODO/PUODO odmówiło uwzględnienia wniosku Skarżącego, pozostałe cztery są jeszcze w toku.

³ Skargi dotyczyły wysyłki korespondencji na niewłaściwy adres elektroniczny lub korespondencyjny, kontaktów marketingowych pomimo zgłoszenia sprzeciwów przez osoby których dane dotyczą, udzielenia osobie trzeciej informacji o produktach bez weryfikacji tożsamości

⁴Większość naruszeń spowodowana była błędami ludzkimi. W związku z tym, przeprowadzono dodatkowe szkolenia z zakresu bezpieczeństwa informacji, ochrony danych osobowych i tajemnicy bankowej oraz tajemnicy przedsiębiorstwa.

W 2018 r. w Idea Banku konsekwentnie realizowaliśmy działania związane z poprawą bezpieczeństwa informacji wdrażając i rozbudowując najnowocześniejsze, wielopoziomowe systemy chroniące przed złośliwym oprogramowaniem. Zakończyliśmy m.in. wdrożenie systemu antymalware, zarówno w warstwie sieci jak i stacji roboczych. Jednocześnie zakończyliśmy rozbudowę narzędzia zarządzającego informacją i zdarzeniami (SIEM) oraz zakupiliśmy narzędzia do zarządzania podatnościami w systemach (wykrywanie luk bezpieczeństwa oraz nadzór nad ich usunięciem).

W związku ze zwiększoną ilością kradzieży z kont klientów wskutek zainfekowania infrastruktury klienta złośliwym oprogramowaniem, a także w związku z rekomendacją KNF zakupiliśmy oprogramowanie IBM Trusteer służące do monitorowania infrastruktury klientów bankowości elektronicznej.

Zapewnienie bezpieczeństwa było możliwe dzięki wdrożeniu kilku projektów i inicjatyw m.in.:

- Działania związane z budowaniem świadomości w zakresie bezpieczeństwa dla pracowników i klientów (podstawy bezpieczeństwa w sieci, ochrona przez phishingiem czy ransomware).

- Realizacja testów phishingowych wśród pracowników banku.
- Analiza bezpieczeństwa obszaru płatności elektronicznych zgodnie z rekomendacjami EBC oraz SWIFT.
- Dostosowanie procesów bezpieczeństwa informacji do wymagań regulacyjnych RODO, PSD2, rozpoczęcie dostosowania do Ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa w związku z uznaniem Banku jako operatora usługi kluczowej w rozumieniu Ustawy.

W odpowiedzi na pojawiające się coraz to nowsze zagrożenia oraz wymogi regulacyjne wdrożyliśmy również proces całodobowego monitorowania bezpieczeństwa. Powstał powołany w tym celu zespół operatorów współpracujących bezpośrednio ze specjalistami bezpieczeństwa IT.

Aktywnie współpracujemy także z innymi podmiotami sektora finansowego uczestnicząc w Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa w ramach Związku Banków Polskich oraz w międzybankowych ćwiczeniach Cyber-EXE symulujących ataki na infrastrukturę banku.

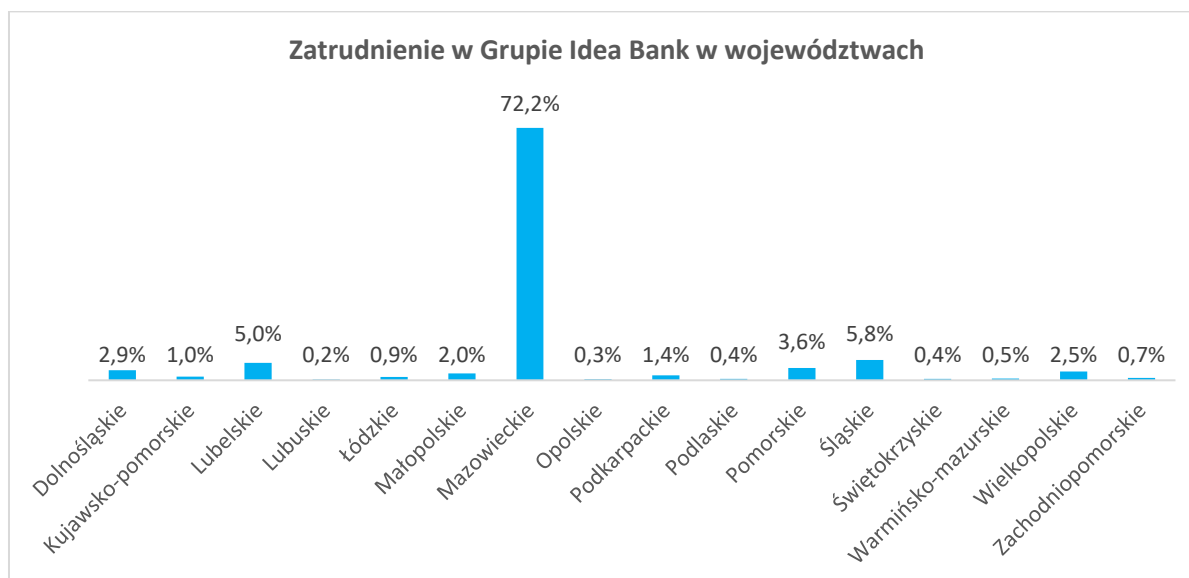
4. Zgrany zespół

Na koniec 2018 roku, zespół pracowników Grupy Kapitałowej Idea Bank liczył ponad dwa tysiące osób. Starannie dobieramy pracowników do naszego zespołu, a następnie dajemy im możliwość realnego wpływu na budowanie kultury naszej organizacji. Stosujemy zasadę „otwartych drzwi” i bezpośredniej komunikacji na wszystkich płaszczynach struktury organizacyjnej. Zależy nam, by każdy pracownik czuł się u nas dobrze i wspólnie z nami tworzył atmosferę tej organizacji.

Ważnym elementem budowania kultury organizacyjnej w firmie jest komunikacja wewnętrzna, dlatego postanowiliśmy wdrożyć nowy intranet, który pomaga w dostępie do wszystkich niezbędnych informacji o firmie. Co tydzień każdy pracownik otrzymuje biuletyn z najnowszymi informacjami, a dodatkowo w 2018 roku rozpoczęliśmy wdrażanie narzędzi Office 365 wspierające pracę zespołową.

Liczba pracowników według typu zatrudnienia i rodzaju umowy o pracę w podziale na płeć	2017			2018			
	IB	IM	TC	IB	IM	TC	łącznie
łącna liczba pracowników	2107	293	964	1646	300	548	2494
kobiety	1190	174	633	945	184	427	1556
mężczyźni	917	119	331	701	117	121	938
Liczba pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę na pełen etat							
kobiety	1036	155	559	900	167	392	1459
mężczyźni	643	93	239	615	98	88	801
Liczba pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę na część etatu							
kobiety	148	6	74	39	5	35	79
mężczyźni	205	3	92	44	3	33	80
Liczba pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony							
kobiety	388	97	311	530	132	291	953
mężczyźni	270	49	62	377	83	65	525
Liczba pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę na czas określony							
kobiety	796	64	322	409	40	136	585
mężczyźni	578	47	269	282	18	56	356
Pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy zlecenia i umowy o dzieło							
kobiety	29	8	50	21	4	27	52
mężczyźni	90	6	22	36	4	10	50

Źródło: dane własne. Stan na 31.12.2018 r.



Źródło: dane własne. Stan na 31.12.2018 r.

Kluczowym dokumentem obejmującym kwestie pracownicze jest Polityka Personalna Idea Bank S.A., której celem jest wspieranie strategii biznesowej banku oraz budowanie wizerunku pracodawcy.

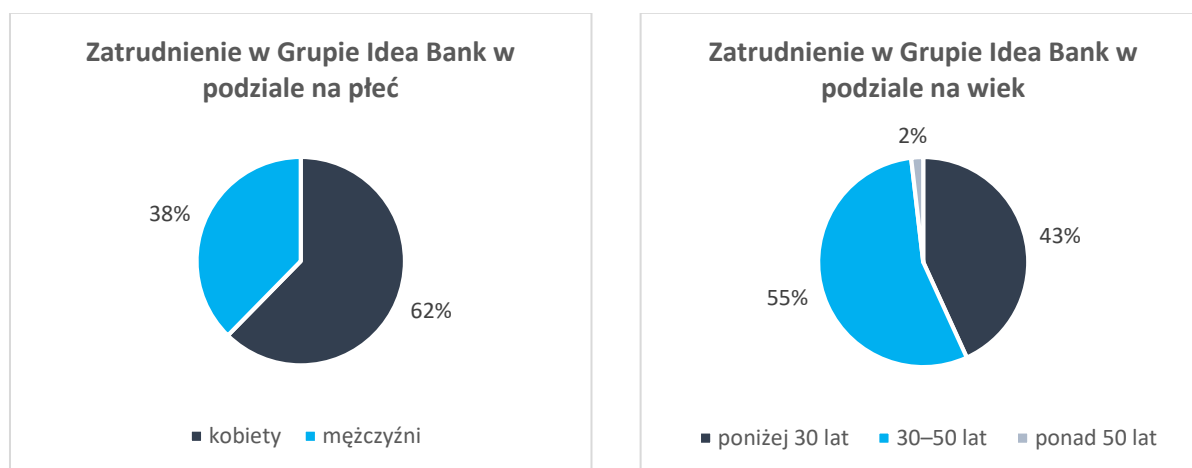
Opisuje zarówno kwestie związane z zatrudnieniem, wynagradzaniem, czy obowiązkami i przywilejami pracowników, ale również określa możliwości rozwoju oraz wskazuje zasady kultury organizacyjnej.

Ze względu na specyfikę spółek zależnych Grupy, niektóre dokumenty zarządcze funkcjonują osobno w poszczególnych spółkach. W Idea Money obowiązuje m.in. Regulamin Pracy Idea Money S.A., Regulamin Wynagradzania Idea Money S.A., Regulamin Rekrutacji oraz Zatrudniania w Idea Money S.A., Regulamin Awansów Wewnętrznych w Idea Money S.A., oraz Regulamin oceny pracowniczej 360 Idea Money S.A., czy Regulamin ponoszenia przez Idea Money S.A. kosztów szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe pracowników.

Kolejna ze spółek Grupy - Tax Care przyjęła szereg polityk wewnętrznych regulujących obszar zarządzania kapitałem ludzkim. W skład tych polityk wchodzi zarówno te, które regulują kwestie związane z prawem pracy, w tym dokumentacja pracowniczą i wynagrodzeniem, jak i te, które pomagają spółce w zarządzaniu talentami i zatrzymaniu najlepszych pracowników w ramach swojej organizacji. Wśród najważniejszych wymienić można: Politykę rozwoju zawodowego pracownika i utrzymania odpowiedniej kadry, działającej efektywnie i realizującej cele organizacji, Procedurę dofinansowania i finansowania przez pracodawcę podnoszenia indywidualnych kwalifikacji zawodowych pracowników.

4.1. Zatrudniamy różnorodny zespół

Różnorodność jest ważnym aspektem zarządzania kapitałem ludzkim w Idea Banku, dajemy możliwości rozwoju niezależnie od posiadanego doświadczenia, wieku, płci i innych kwestii, co pozwala na budowanie wartości organizacji. Zarządzamy różnorodnością poprzez budowanie świadomości pracowników i promowanie równego traktowania w miejscu pracy, co oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób współpracowników niezależnie od zajmowanego stanowiska. Na początku 2018 roku została przyjęta Polityka różnorodności Idea Bank, określająca kluczowe zasady zarządzania różnorodnością wśród pracowników i kadry zarządzającej.



Źródło: dane własne. Stan na 31.12.2018 r.

Realizacja polityki różnorodności przez Idea Bank przejawia się między innymi poprzez:

1. Rekrutację pracowników w oparciu o ocenę wyników pracy, wiedzę zawodową, poziom kompetencji i doświadczenie zawodowe, zapewniając kandydatom równe szanse w zatrudnieniu.
2. Zatrudnianie pracowników zróżnicowanych pod kątem płci, wieku, wykształcenia, kwalifikacji, doświadczenia zawodowego, narodowości, pochodzenia etnicznego, religii, wyznania, bezwyznaniowości, przekonań politycznych, stanu zdrowia, orientacji psychoseksualnej, statusu rodzinnego, stylu życia, miejsca zamieszkania, formy, zakresu i podstawy zatrudnienia.
3. Budowanie różnorodnych pod względem płci, wieku oraz kwalifikacji zespołów wewnętrznych, co zapewnia skuteczne rozwiązywanie problemów, lepszą atmosferę pracy, wyższą kreatywność zespołów oraz efektywną wymianę wiedzy.
4. Szczególną dbałość o przyjazne miejsce pracy i kulturę organizacyjną, która zapewnia szacunek dla różnorodności.
5. Promocję równego traktowania pracowników i zakaz stosowania praktyk mających znamiona dyskryminacji.
6. Wymóg zapoznania się przez każdego pracownika z zapisami Regulaminu Pracy, w których wskazane zostały zasady dotyczące równego traktowania w zatrudnieniu oraz zakaz dyskryminacji, zakaz molestowania, poszanowanie godności pracowników i współpracowników.
7. Promowanie i wspieranie różnorodnych inicjatyw pracowniczych, takich jak działania charytatywne czy sekcje i turnieje sportowe.

4.2. Łatwiejszy start dla nowych pracowników

Stale pracujemy nad tym, aby Idea Bank był miejscem pracy, w którym nie tylko zaczyna się karierę czasem w bardzo młodym wieku, ale również miejscem, gdzie zdobywa się kolejne doświadczenia zawodowe i awanse. Aby wesprzeć nowych pracowników, wdrożyliśmy projekt spotkań onboardingowych dla nowych pracowników i współpracowników. Spotkania te realizowane są raz w miesiącu i są na nie zapraszane osoby, które w danym miesiącu zostały zatrudnione. W agencji znajdują się zarówno szkolenia obowiązkowe, które musi przejść każda nowo zatrudniona w Banku osoba, jak i element networkingu, nazywany przez nas Targami Banku. W trakcie Targów Banku, „wystawcami” są przedstawiciele poszczególnych departamentów i jednostek organizacyjnych, dzięki czemu Bank przestaje być anonimowy dla nowego pracownika, a nowi pracownicy mają możliwość bezpośredniej rozmowy z obecnymi pracownikami Banku.

W Tax Care w procesie wdrożenia nowego pracownika udział bierze każdy członek zespołu, tak by szczegółowo omówić każde zagadnienie. Każdy nowozatrudniony pracownik spółki ma przydzielonego tzw. Buddy’iego czyli pracownika z dużym doświadczeniem i stażem pracy, który pełni rolę koordynatora wdrożenia. Proces wdrożenia trwa przez pierwsze trzy miesiące od zatrudnienia nowego pracownika. Dodatkowo w okresie wdrożenia nowy pracownik w Departamencie Usług Księgowości Uproszczonej rozpoczyna również „certyfikację startową” oraz bierze udział w szkoleniu wstępnym.

Z powodzeniem od ponad pięciu lat realizowany jest program stażowy „Talent Certyfikowany”. Jest to program, przygotowany z myślą o studentach i absolwentach (kandydatach) zainteresowanych pracą w obszarze księgowości. Korzyści ze stażu to przede wszystkim szereg szkoleń merytorycznych oraz zadań praktycznych, realizowanych pod czujnym okiem Opiekuna Stażysty, a także możliwość otrzymania certyfikatu potwierdzającego zdobytą wiedzę i umiejętności. Najlepsi stażyści mają możliwość rozpoczęcia pracy w Tax Care.

Procent nowo zatrudnionych pracowników i odejść pracowników	2017			2018		
	IB	IM	TC	IB	IM	TC
Procent pracowników nowozatrudnionych w raportowanym okresie, w tym:	45%	55%	52%	47%	37%	50%
Kobiety	23%	27%	30%	22%	22%	39%
Mężczyźni	22%	28%	23%	25%	15%	12%
Osoby poniżej 30 roku życia	30%	20%	39%	31%	15%	34%
Osoby między 30 a 50 rokiem życia	14%	33%	13%	15%	22%	16%
Osoby powyżej 50 roku życia	0%	1%	0%	1%	0%	1%
Procent pracowników, którzy odeszli z pracy w raportowanym okresie, w tym:	54%	52%	77%	75%	37%	86%
Kobiety	28%	27%	43%	38%	21%	57%
Mężczyźni	26%	25%	34%	36%	16%	28%
Osoby poniżej 30 roku życia	39%	19%	49%	41%	9%	43%
Osoby między 30 a 50 rokiem życia	14%	32%	27%	33%	26%	41%
Osoby powyżej 50 roku życia	0%	1%	0%	1%	1%	1%

Źródło: dane własne

Na zwiększoną rotację pracowników w 2018 roku miały wpływ następujące zdarzenia:

- Plan Ochrony Kapitału wymagający od Banku dyscypliny kosztowej również w obszarze zatrudnienia i wynagrodzeń
- Problemy związane z dystrybucją obligacji GetBack
- Uwarunkowania rynkowe i ogólnie zwiększona rotacja na rynku usług finansowych
- Stosunkowo wysoki udział pracowników zatrudnionych w jednostkach charakteryzujących się wysoką fluktuacją tj. sprzedaż telefoniczna i obsługa telefoniczna klienta, w zatrudnieniu ogółem.

4.3. Rozwój i szkolenia

W Idea Banku realizujemy działania szkoleniowe i rozwojowe zapewniające pracownikom i współpracownikom Banku równy dostęp do możliwości podnoszenia swoich kompetencji i rozwoju. Wszystkie podejmowane w tym obszarze działania uwzględniają zarówno wymogi wynikające z regulacji prawa zewnętrznego i wewnętrznego, strategii Banku, jak również indywidualnych potrzeb każdego pracownika i współpracownika. Szkolenia realizowane są między innymi w formie szkoleń stacjonarnych, e-learningu czy szkoleń realizowanych za pośrednictwem narzędzi teleinformatycznych takich jak webinary czy Office 365.

Programy szkoleniowe w dużej mierze były skierowane do pracowników pionu sprzedaży oraz kadry menedżerskiej. Działania dla tych dwóch grup były realizowane wspólnie z Wyższą Szkołą Bankową we

Wrocławiu, w formie studiów podyplomowych, które zakończyły się egzaminem dyplomowym lub obroną pracy. Głównym celem studiów było zdobycie praktycznej wiedzy, aby zdobyte umiejętności były wykorzystywane w codziennej pracy. Również szkolenia dla pozostałych grup pracowników i współpracowników główny nacisk kładły na praktykę. Dzięki takiemu podejściu uczestnicy szkoleń mogli w łatwy sposób implikować zdobytą na szkoleniu wiedzę do swojej codziennej pracy zwiększając tym samym jej efektywność.

W Tax Care dużą wagę przykładamy do szkoleń pracowników od początku ich zatrudnienia. Szkolenia mają charakter stacjonarny, ale uzupełniane są blokami szkoleń e-learningowych. W zależności od bieżących potrzeb, pracownicy biorą udział w szkoleniach wewnętrznych i zewnętrznych. Dodatkowo, dla przyszłej kadry managerskiej przygotowano specjalny program pod nazwą Akademia Młodego Menedżera.

W departamentach księgowości zewnętrznej stworzyliśmy w Tax Care również program certyfikacji awansowej, obejmujący program szkoleń e-learningowych, których przejście i zakończenie pozytywnym wynikiem testu umożliwia awans na wyższe stanowisko zgodnie z planem ścieżki kariery zawodowej. Dodatkowo w Tax Care inwestujemy w kształcenie naszych pracowników i wspieramy ich w podnoszeniu swoich kwalifikacji. Nasi pracownicy mogą ubiegać się o finansowanie lub dofinansowanie kursów merytorycznych lub studiów podyplomowych.

W 2018 r. w Idea Money zrealizowano zintegrowane programy rozwoju kompetencji menedżerskich, dedykowane menedżerom czterech poziomów kadry zarządzającej, składające się z kilku modułów uzupełnionych o sesje coachingowe. Program realizowany był z udziałem wyspecjalizowanych partnerów i trenerów. Dodatkowo w Idea Money zapewnialiśmy indywidualne szkolenia podnoszące twarde kompetencje dyrektorów, menedżerów i kierowników.

Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku, przypadających na pracownika	2017			2018		
	IB	IM	TC	IB	IM	TC
Całkowita liczba godzin szkoleniowych	3288	4819	2360	3422	12771	142480*
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika	1,56	16,4	2,4	2,08	42,43	260*

*Duża liczba godzin szkoleniowych i średnia na pracownika wynika z sumy godzin szkoleniowych dla wszystkich pracowników zatrudnionych w okresie 1.01.2018-31.12.2018. Średnia natomiast została wyliczona na podstawie stanu zatrudnienia z dnia 31.12.2018.

W ramach ocen pracowniczych działa ocena 360 stopni przeznaczona dla menedżerów i dyrektorów, którzy dzięki samoocenie i otrzymaniu informacji zwrotnej od współpracowników mogą otrzymać wskazówki do dalszego rozwoju kompetencji menedżerskich w organizacji. W 2018 roku objęliśmy badaniem wszystkich menedżerów, którzy zarządzają zespołem. W procesie Informacji Zwrotnej 360° uczestniczyło 223 menedżerów.

Każdy menedżer otrzymał feedback od trzech grup respondentów: bezpośredniego przełożonego, bezpośrednich podwładnych, współpracowników, oraz dokonał swojej samooceny. Wszystkie osoby, podlegające ocenie 360 otrzymały raporty indywidualne. Aż 66 % uczestników dokonało samooceny, natomiast 58% przełożonych dokonało oceny swoich podwładnych. Na podstawie wyników badania zostanie opracowany program rozwojowy dla menedżerów.

W Idea Banku realizujemy również program Okresowej Oceny Pracowniczej, który polega na wyznaczeniu celów dla każdego pracownika oraz ocenę ich realizacji – w perspektywie kwartalnej, półrocznej lub rocznej, w zależności od poziomu stanowiska pracownika. Obejmuje ona również ocenę kompetencji miękkich zgodnie z Modelem Kompetencji Idea Banku. W ramach oceny dużą wagę przywiązujemy do spotkania pracownika z przełożonym, omówienie dotychczasowej współpracy, przekazania informacji zwrotnej oraz rozmowy o dalszym rozwoju w organizacji.

4.4. Zdrowie, sport i work-life balance

Chętnie angażujemy naszych pracowników w różne inicjatywy i akcje wpływające na integrację i zwiększenie zaangażowania zespołu. Pracownikom zapewniamy dodatkowe świadczenia w postaci opieki medycznej, dostępu do programu MultiSport zapewniającego dofinansowanie do kart sportowych, oraz platformy do samodzielnej nauki języków obcych. W 2018 roku rozpoczęliśmy wspólnie z pracownikami działania na rzecz promocji czytelnictwa. Powstała m.in. wewnętrzna biblioteka dla pracowników, do której swoje książki przynoszą sami pracownicy. Biblioteka działa na zasadzie dobrowolnej wymiany – każdy może zabrać z półki dowolną książkę i zwrócić ją po przeczytaniu. Jednocześnie pracownicy otrzymali dostęp do biblioteki książek online. Specjalna platforma pozwala na wypożyczanie i czytanie ebooków oraz słuchanie audiobooków na dowolnym urządzeniu mobilnym. Platforma cieszy się dużym zainteresowaniem wśród pracowników.

Promujemy aktywny tryb życia zachęcając pracowników do uczestnictwa w sekcjach sportowych różnych dyscyplin, kibicujemy im w turniejach i zawodach oraz organizujemy akcje typu Tydzień zdrowia, czy spotkanie z dietetykiem.

Organizujemy szkolenia i warsztaty dla pracowników dotyczące zdrowego trybu życia, zdrowych nawyków żywieniowych oraz promocji sportu. Zorganizowany w czerwcu Tydzień Zdrowia był okazją do skorzystania z zajęć sportowych i warsztatów z ekspertami z zakresu żywienia, ergonomii, czy przeciwdziałania stresowi związanemu z pracą. Pracownicy przez cały tydzień otrzymywali również materiały edukacyjne z poradami, jak dbać o swoje ciało i ducha.

Dużą wagę przywiązujemy do bezpieczeństwa naszych pracowników, dlatego przez cały rok realizujemy szkolenia z zakresu Pierwszej Pomocy. Łącznie w tym roku przeszkoliliśmy 81 osób, natomiast w ciągu ostatnich 3 lat 238 osób. Szkolenia prowadzone były przez wykwalifikowanych ratowników medycznych, którzy na co dzień pracują w zespołach pogotowia ratunkowego. Pracownicy w toku szkolenia nabyli wiedzę i umiejętności z zakresu udzielania podstawowej pomocy przedmedycznej. Przeprowadzenia resuscytacji krążeniowo - oddechowej z wykorzystaniem AED, postępowania przy objawach padaczki, zawału mięśnia sercowego, zadławieniach, załamaniach czy krwawieniach kończyn. Wśród uczestników byli chętni przedstawiciele pracowników z biur i oddziałów Idea Banku.

Na wszystkich apteczkach w oddziałach i powierzchniach biurowych Idea Banku zostały umieszczone informacje o pracownikach, którzy nabyli wiedzę i umiejętności z zakresu udzielania Pierwszej Pomocy

w celu skrócenia czasu reakcji do minimum. Dzięki takim działaniom pracownicy nabierają większej pewności działania i mogą wesprzeć tych, którzy akurat będą potrzebowali pomocy – w firmie i poza nią.

Z okazji Dnia Dziecka organizujemy w Idea Banku Piknik Rodzinny, a na co dzień nasi pracownicy spotykają się po pracy na wspólnych treningach piłki nożnej, siatkówki, koszykówki czy MMA. W 2018 roku, postanowiliśmy wesprzeć zainteresowania sportowe naszych pracowników organizując Olimpiadę sportową. W turnieju brali udział zarówno kobiety, jak i mężczyźni. Do wyboru było kilka dyscyplin oraz liczne dodatkowe atrakcje, jak np. warsztaty jogi. Najlepsi sportowcy stanęli na podium odbierając specjalnie na tę okazję przygotowane medale.

Co roku angażujemy się w program Dwie godziny dla rodziny, wszyscy pracownicy mogą wykorzystać dwie godziny na spędzenie dodatkowego czasu ze swoją rodziną, dziećmi. Rodzice w naszej firmie mogą liczyć również na dodatkowe korzystne rozwiązania, jak np. możliwość zabrania dziecka do pracy z okazji Dnia Dziecka. W tym roku zorganizowaliśmy przy współpracy z animatorami kącik zabaw i warsztatów dla dzieci w naszej siedzibie.

W Tax Care satysfakcja pracowników jest jednym z kluczowych elementów warunkujących sukces organizacji. Dlatego raz w roku przeprowadzamy badanie pozwalające na poznanie poziomu zadowolenia naszych pracowników. Dodatkowo wychodząc naprzeciw oczekiwaniom funkcjonują w Tax Care „Dni nie – zwykłe” tj. dzień czekolady czy dzień pizzy oraz dzień szalony kiedy pozwalamy, aby w zwykłą codzienność wkradła się odrobina szaleństwa.

W Idea Money organizowane są różne imprezy i eventy integracyjne (coroczna Gala Idea Money S.A., Pożegnanie lata w plenerze, Tłusty Czwartek z pączkami i faworkami, celebруемy Dni Kobiet i Mężczyzny, Dzień Dziecka oraz wiele innych wydarzeń) oraz imprezy okolicznościowe.

5. Otwarcie na społeczność

Każdego dnia staramy się wspierać społeczność, wykorzystując naszą wiedzę, umiejętności czy działalność społeczną na rzecz innych. W 2018 roku przyjęta została Polityka CSR i zrównoważonego rozwoju Grupy Idea Bank, obejmująca m.in. kwestie społeczne. Nie tylko określa cele firmy, jako odpowiedzialnej społecznie, ale również wyznacza sześć kierunków działania. Jednym z tych kierunków jest właśnie Wsparcie dla społeczności. Dla Idea Banku oznacza to budowanie długotrwałych, partnerskich relacji i wspieranie otoczenia. Kierunek ten realizujemy m.in. poprzez działania na rzecz edukacji finansowej oraz dostosowywanie usług do osób niepełnosprawnych, działania społeczne i charytatywne naszych pracowników.

5.1. Edukacja z myślą o klientach

W Idea Banku regularnie prowadzimy inicjatywy edukacyjne skierowane do przedsiębiorców, wykorzystując do tego przestrzeń Idea Hub. Podejmujemy działania mające na celu poszerzenie ich wiedzy w różnych obszarach związanych z prowadzeniem biznesu, aby pomóc początkującym przedsiębiorcom przetrwać na rynku pierwsze lata działalności, a w konsekwencji – by mogli odnieść sukces. Klienci uczestniczą w warsztatach ze specjalistami z określonych dziedzin i poszerzają swoją wiedzę dotyczącą prowadzenia biznesu, marketingu, promocji, zarządzania finansami, czy technologii. Warsztaty są organizowane bezpłatnie. Dzięki spotkaniom networkingowym pomagamy klientom w poszukiwaniu nowych pomysłów na biznes i rozwoju ich firm. W 2018 roku przeprowadziliśmy łącznie 79 warsztatów, w których uczestniczyło 491 osób.

Tax Care z kolei swoje przedsięwzięcia skupia wokół rozwoju przedsiębiorczości. Poprzez dzielenie się doświadczeniem praktyków odnoszących sukcesy w prowadzeniu własnego biznesu, daje ogromną szansę i rozwija możliwości początkujących przedsiębiorców. Spółka ma świadomość jakie potrzeby istnieją w środowisku małych i średnich przedsiębiorstw, dlatego dostarcza narzędzia, informacje i wskazówki, które mogą wesprzeć rozwój małych przedsiębiorstw. Firmy mają dzięki temu okazję poszerzyć swój poziom wiedzy, co przyczynia się do zwiększenia aktywności gospodarczej w społeczeństwie. Prowadzimy w Tax Care bezpłatne warsztaty „Przedsiębiorcą być!”, które kierowane są do osób planujących rozpocząć działalność gospodarczą lub od niedawna ją prowadzących, a szukających możliwości rozwoju swojego biznesu. W 2018 roku przeprowadziliśmy łącznie aż 405 warsztatów. Najwięcej spotkań zrealizowaliśmy w Warszawie, Poznaniu, Katowicach, Wrocławiu, Łodzi, Katowicach i Gdańsku.

Idea Money edukuje klientów i przedsiębiorców m.in. przez materiały edukacyjne dostępne na stronie (blog i baza wiedzy), kampanię edukacyjną Nieczekajnaprzelew (<https://www.nieczekajnaprzelew.pl>), czy ebooki dla przedsiębiorców. Ponadto pracownicy Idea Money prowadzili w 2018 roku na Łódzkim Forum Gospodarczym Panel – Problemy polskich przedsiębiorców – oraz byli aktywnie obecni na innych wydarzeniach np.: Forum Bankowe, Targi Transportowe. Przeprowadziliśmy również cykl szkoleń dla przedsiębiorczych Pań z Lady Business Club.

5.2. Spółki Grupy Idea Bank aktywnie dla otoczenia

Za działania społeczne w spółce Tax Care odpowiada Fundacja Tax Care Inicjatywa Wspierania Przedsiębiorczości, która koncentruje się na rozwoju potencjału przedsiębiorczości. Organizacja wspiera przedsiębiorców od początkujących po doświadczonych, poprzez takie działania jak: spotkania

z osobami prowadzącymi działalność gospodarczą, wsparcie w procesie zakładania firmy, szkolenia oraz konferencje. Działalność Fundacji skupia się przede wszystkim na edukacji, wsparciu rozwoju początkujących przedsiębiorców i zwiększaniu poziomu wiedzy i aktywności gospodarczej w społeczeństwie, a co za tym idzie również poprawy wydajności pracy i zmniejszenie poziomu bezrobocia.

Idea Money bierze aktywny udział w akcjach charytatywnych, jak np.: realizowane cyklicznie akcje na rzecz schroniska dla psów, czy udział w akcji Szlachetna Paczka oraz kiermasz świąteczny, podczas którego organizujemy zbiórkę pieniędzy na cele charytatywne. W każdą zbiórkę angażują się niemal wszyscy pracownicy Idea Money. Nasze akcje charytatywne mają na celu zebranie pieniędzy oraz dodatkowo zakupienie niezbędnych materiałów czy wyposażenia.

W Idea Banku pracownicy chętnie angażują się w działania społeczne i charytatywne, dlatego postanowiliśmy rozpocząć pierwszą edycję programu wolontariatu pracowniczego Idea Bank. Pierwsze projekty zostaną zrealizowane w 2019 roku.

6. Wspólne działania dla środowiska

Zarządzanie wpływem organizacji na środowisko naturalne jest dziś jednym z niezbędnych obszarów odpowiedzialnego zarządzania firmą. Zgodnie z ideą zrównoważonego rozwoju ograniczamy negatywny wpływ naszej działalności, co przyczynia się również do budowania wartości firmy.

Grupa Idea Bank jest w pełni świadoma wagi zrównoważonego rozwoju i w swoich działaniach kieruje się zarówno dobrem swoich klientów, jak i otaczającym środowiskiem. Do czasu wydania niniejszego raportu, nie została opracowana formalna wewnętrzna polityka do zarządzania obszarem wpływu firmy na środowisko naturalne. Trwają prace nad przygotowaniem i wdrożeniem Polityki środowiskowej w 2019 roku. Dotychczas kwestie związane z zarządzaniem wpływem na środowisko zostało uwzględnione w Polityce CSR i zrównoważonego rozwoju Grupy Idea Bank. Wśród wyznaczonych kierunków działania określiliśmy się jako organizacja świadoma wpływu na środowisko, wyznaczając przy tym trzy kluczowe cele do realizacji w tym obszarze:

- Edukacja i budowanie świadomości pracowników w zakresie ochrony środowiska;
- Ograniczanie wpływu na środowisko naturalne wynikającego z prowadzonej działalności;
- Określenie priorytetów w obszarze ochrony środowiska i analizowanie wyników wpływu.

6.1. Zielone biura, czyli budynki przyjazne dla środowiska

Grupa Idea Bank przy wyborze lokalizacji na swoje przyszłe placówki bierze pod uwagę budynki pro-ekologiczne. Tak jak miało to miejsce w przypadku wyboru lokalizacji pod nowatorski projekt Idea Spot w Gdańsku. Budynek w którym otworzono oddział Idea Spot posiada certyfikat tzw. zielonego budynku LEED PLATINUM. Zielone biurowce charakteryzują się nie tylko zmniejszonym zużyciem wody i energii elektrycznej, ale także stosowaniem pro-ekologicznych rozwiązań na etapie budowy – wykorzystanie materiałów w 20% pochodzących z recyklingu oraz ekologicznych produktów wykończeniowych, takich jak farby i kleje bez szkodliwych dla środowiska związków lotnych.

W Idea Bank coraz ważniejszy staje się aspekt ograniczania wpływu na środowisko w ramach pracy w biurze. Realizujemy działania w obszarze zarządzania zużyciem materiałów i edukacji.

IT odpowiada za utylizację tzw. elektrośmieci, czyli wszystkich sprzętów używanych przez pracowników banku, takich jak: klawiatury, myszki komputerowe, monitory, kable, czy ładowarki. Wszystkie tego typu odpady zbierane są w specjalnych pojemnikach, a następnie odbierane przez firmę zewnętrzną odpowiedzialną za ich właściwą utylizację.

Rodzaje odpadów	Jednostka	2018		
		IB	IM	TC
Papier	Litr	84165	10200	85010
Baterie	Kg	4	nd	10

Źródło: dane własne

Uczymy naszych pracowników i klientów jak żyć w zgodzie ze środowiskiem, oszczędzając przy tym surowce naturalne i pieniądze. Chcemy ograniczać nasz negatywny wpływ na środowisko i promować proekologiczne zachowania zarówno w pracy, jak i w naszych domach. Promujemy wśród pracowników takie działania jak: dojazdy rowerem i komunikacją miejską do pracy czy ograniczanie zużycia wody w biurze i w domu. Chcemy wpływać na zmianę codziennych nawyków, zaczynając od najprostszych czynności takich jak wyłączenie światła wychodząc z pomieszczeń czy wyłączenie monitorów komputerów.

Informacje o flocie samochodowej	Jednostka	2018		
		IB	IM	TC
Liczba samochodów flotowych	sztuki	138	72	45
Liczba przejechanych kilometrów	km	3 098 543	1604062	138000
Zużycie paliwa (ON)	litr	116 148,86	13800	nd
Zużycie paliwa (benzyna)	litr	187 543,59	98484	14356,27
Zużycie paliwa (gaz)	litr	256,62	nd	73616,19

Źródło: dane własne

Promujemy ograniczanie zużycia papieru w pracy i w domu, np. poprzez zamianę dokumentów na wersje elektroniczne. Ograniczając liczbę wydruków, ograniczamy też ilość produkowanych śmieci i liczbę wycinanych drzew.

Wykorzystane materiały według wagi i objętości	Jednostka	2018		
		IB	IM	TC
Papier	Ryzy (500k.)	3260	280	10650
Tonery	sztuki	bd	274	338
Baterie	kg	4	4	10

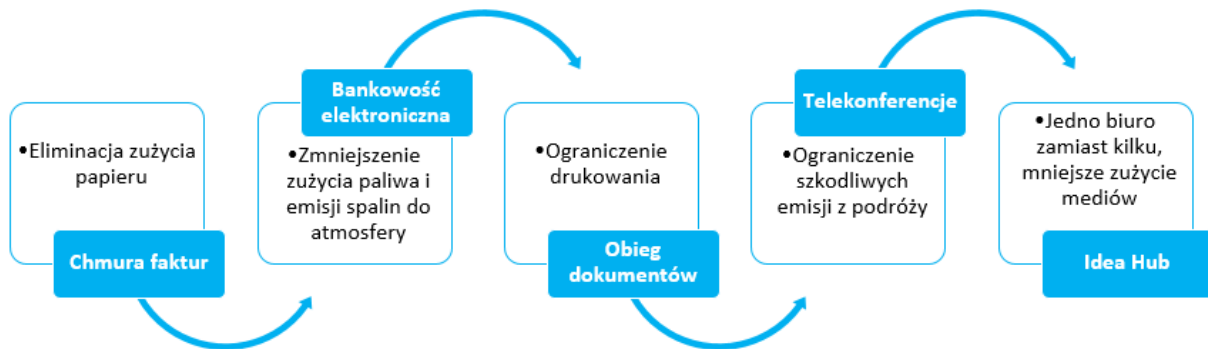
Źródło: dane własne

Dodatkowo w 2018 roku przeprowadziliśmy akcję opieki nad zielonymi roślinami. Każdy pracownik otrzymał kwiatka filtrującego powietrze. Zielone rośliny podczas procesu fotosyntezy pochłaniają skażone powietrze w naszym otoczeniu, w tym smog czy szkodliwe toksyny. Dbanie o swoją roślinę stało się inspiracją do podejmowania kolejnych ekologicznych działań.

6.2. Co robimy jako Idea Bank, żeby być firmą przyjazną dla środowiska?

Chcemy być bankiem, który dba o przyszłość naszej planety. Klientom dostarczamy nowe rozwiązania, które pozwalają na ograniczanie wpływu na środowisko i zmniejszenie zużycia surowców. Podejmujemy działania mające na celu promocję ekologicznych zachowań również wśród naszych klientów.

Co robimy jako Idea Bank, żeby być firmą przyjazną ekologicznie



Źródło: dane własne

Z okazji Dnia Ziemi, 23 kwietnia 2018 roku we współpracy z Karolem Wójcickim – dziennikarzem i prezenterem, specjalizującym się w tematyce popularnonaukowej, przygotowaliśmy specjalny film dla naszych klientów. Nagranie pokazuje dlaczego planeta, którą zamieszkujemy jest dla nas tak ważna i warto się o nią na co dzień troszczyć. Film prezentował także jakie rozwiązania stosuje Idea Bank, aby umożliwić klientom dbanie o środowisko.

Wśród takich rozwiązań możemy wymienić m.in. Chmurę Faktur, czyli działającą od lutego 2018 roku platformę online do wystawiania, przechowywania i przesyłania dokumentów księgowych między firmami, która pozwala na eliminację zużycia papieru. Kolejnym przykładem jest popularna bankowość elektroniczna. Pozwala na ograniczenie dojazdów do oddziałów stacjonarnych banku, czyli zmniejszenie zużycia paliwa i emisji spalin do atmosfery.

Zestawienie wskaźników – Indeks GRI Standards

Standard GRI	Tytuł Standardu GRI	Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-1	Nazwa organizacji	Idea Bank S.A.
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-2	Działalność, marki, produkty i usługi	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Warszawa, ul. Przyokopowa 33
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-4	Lokalizacja biur organizacji	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-5	Forma własności i struktura prawna	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-6	Obsługiwane rynki	Polska
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-7	Skala działalności	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-8	Informacje o pracownikach	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-9	Łańcuch dostaw	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-10	Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-11	Zasada lub podejście dotyczące ostrożności	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-12	Zewnętrzne inicjatywy popierane przez organizację	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-13	Członkostwo w organizacjach	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-17	Mechanizmy dotyczące zasięgania porad i wyjaśniania wątpliwości na temat etyki	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-18	Struktura zarządzania	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-40	Lista grup Interesariuszy	

GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-41	Układy zbiorowe pracy	Nie dotyczy
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-42	Identyfikacja i selekcja Interesariuszy	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-43	Podejście do angażowania Interesariuszy	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-44	Kluczowe kwestie i problemy zgłoszone przez Interesariuszy	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-45	Jednostki ujęte w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-46	Definiowanie zawartości i granic raportu	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-47	Lista istotnych tematów raportowania	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-48	Korekty informacji z poprzednich raportów	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-49	Zmiany w raportowaniu	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-50	Okres raportowania	1.01.2018-31.12.2018
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-51	Data ostatniego raportu	Marzec 2018 r.
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-52	Cykl raportowania	Raport wydawany jest w cyklu rocznym
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-53	Osoba do kontaktu	Magdalena Nowacka, magdalena.nowacka@idea.bank.pl
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-54	Stwierdzenie dotyczące raportowania zgodnie z zasadami GRI	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-55	Indeks treści GRI	
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-56	Zewnętrzna weryfikacja	Raport nie został poddany zewnętrznej weryfikacji
Podejście do zarządzania				
GRI 103	Podejście do zarządzania	103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	
GRI 103	Podejście do zarządzania	103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	
GRI 103	Podejście do zarządzania	103-3	Ocena podejścia do zarządzania	
Specyficzne informacje w poszczególnych obszarach				
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji	205-2	Komunikacja i szkolenia z procedur i polityk antykorupcyjnych	
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	

GRI 301	Materiały	301-1	Wykorzystane materiały według wagi i objętości	
GRI 306	Ścieki i odpady	306-2	Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu oraz metody postępowania z odpadem	
GRI 401	Zatrudnienie	401-1	Nowozatrudnieni i fluktuacja	
GRI 401	Zatrudnienie	401-2	Świadczenia oferowane pracownikom	
GRI 404	Szkolenia i edukacja	404-2	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	
GRI 405	Różnorodność i równość szans	405-1	Różnorodność wśród zarządu i pracowników	
GRI 406	Prawa człowieka	406-1	Przypadki dyskryminacji i podjęte akcje	
GRI 418	Ochrona prywatności klienta	418-1	Uzasadnione reklamacje dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty jego danych	
Wskaźniki specyficzne dla branży finansowej i wskaźniki własne				
Wskaźnik własny	Zarządzanie reklamacjami		Podejście do zarządzania reklamacjami klientów	
Wskaźnik własny	Rozwój oferty dla klientów		Nowe produkty dla klientów, innowacje i nowoczesne usługi dla klientów	
Wskaźnik własny	Etyka i compliance		Szkolenia przeprowadzone na temat etyki dla pracowników	
Wskaźnik własny	Wspieranie społeczności		Zaangażowanie społeczne i wspieranie społeczności lokalnych	
Wskaźnik własny	Wspieranie społeczności		Inicjatywy na rzecz edukacji klientów	
Wskaźnik własny	Prawa człowieka		Całkowita liczba przypadków mobbingu i podjęte działania	
Wskaźnik własny	Wpływ na środowisko		Edukacja ekologiczna pracowników i klientów	