



Oświadczenie na temat informacji niefinansowych

GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.
I SPÓŁKI GETIN NOBLE BANK S.A.
ZA ROK 2019

MARZEC 2020

Spis treści

4	List Prezesa
5	Opis modelu biznesowego
10	Kluczowe wskaźniki efektywności dotyczące działalności Grupy i Banku
12	Zarządzanie ryzykami
19	Zagadnienia pracownicze. Opis polityk i ich wyniki
31	Zagadnienia praw człowieka. Opis polityk i ich wyniki
33	Zagadnienia przeciwdziałania korupcji - opis polityk grupy i banku oraz ich wyniki
36	Zagadnienia społeczne - klienckie. Opis polityk i ich wyniki
44	Zagadnienia społeczne - zaangażowanie społeczne. Opis polityk Banku oraz ich wyniki
50	Zagadnienia środowiskowe - opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki
52	Informacje o podejściu do raportowania zagadnień niefinansowych

List Prezesa

Szanowni Państwo,
mam przyjemność zaprosić do lektury publikacji, prezentującej najważniejsze informacje niefinansowe związane z działalnością Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. i jej podmiotu dominującego, jakim jest spółka Getin Noble Bank S.A. To podsumowanie działań naszej organizacji na przestrzeni ostatniego roku. Obrazuje nasze podejście do: zarządzania kapitałem ludzkim, kwestiami społecznymi, środowiskowymi, działalności dotyczącej przeciwdziałania łamaniu praw człowieka w biznesie, jak również tematyki antykorupcji.



Zagadnienia ujęte w niniejszym podsumowaniu są istotne dla każdej nowoczesnej, odpowiedzialnie zarządzanej organizacji. Przygotowania do zaraportowania celów i wyników naszej społecznej odpowiedzialności traktujemy nie tylko jako odpowiedź na obowiązek ustawowy, ale również jako okazję do systematycznej wewnętrznej analizy naszych działań.

Miniony rok był kolejnym, w którym postawiliśmy na transformację biznesową i zmianę kultury organizacji, aby pozytywnie wpłynąć na doświadczenia Klientów. Naszą pozytywną rutyną jest dbanie o kontakt każdego Klienta z naszym Bankiem. Nasza relacja musi być na jak najwyższym poziomie i spełniać, a nawet wyprzedzać jego oczekiwania. W 2019 roku kilkakrotnie zostaliśmy wyróżnieni w prestiżowych rankingach, co utwierdza nas w przekonaniu, że obraliśmy odpowiedni kierunek.

Podstawą wysokiej jakości obsługi Klienta są przede wszystkim zaangażowani Pracownicy, którzy każdego dnia usprawniają procesy. Kieruje nami troska o wygodę i bezpieczeństwo naszych Klientów, dzięki temu wspólnie tworzymy proste i intuicyjne rozwiązania, aby bankowanie

z naszą organizacją było przyjemną codziennością. Podstawą naszych zachowań jest szacunek, okazywany zarówno Klientom, jak i współpracownikom, co przekłada się na wiarygodność naszego Banku i buduje lojalność względem naszej marki. Tym bardziej ogromne znaczenie ma dla nas zapewnienie angażującego środowiska pracy, w którym Pracownicy mają realny wpływ na rozwój Banku i osiągnięte wyniki, pracują z entuzjazmem w przyjaznej i komfortowej atmosferze.

W 2019 roku znacząco rozwinęliśmy pakiet korzyści pozapłacowych w ramach oferty dla pracowników, tzw. Employee Value Proposition [EVP], wdrożyliśmy nowy program rozwojowy a także wypracowaliśmy pożądany model postaw i zachowań Pracowników, który pozwala budować wyjątkowość naszego Banku.

Jestem dumny z naszych Pracowników, którzy chętnie angażują się w działania społeczne organizowane w ramach Grupy, w tym we współpracy z Fundacją Jolanty i Leszka Czarneckich. W 2019 roku zrealizowaliśmy 5 cyklicznych projektów oraz kilka lokalnych inicjatyw, zainicjowanych przez naszych Pracowników. Pomogliśmy kilku ośrodkom i setkom ich podopiecznych. Otwieramy serca na potrzebujących – zarówno na placówki pomocowe, jak i schroniska dla zwierząt, czy dzielimy się tym co najcenniejsze, wspólnie oddając krew.

Zależy nam na podzieleniu się z Państwem informacjami w taki sposób, aby ułatwić zapoznanie się z kulturą organizacyjną Getin Noble Banku. Najważniejsze dane, dotyczące naszego podejścia do zagadnień odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju, przedstawiamy zwięźle i w skondensowanej formule. Mam nadzieję, że prezentacja naszego systemu zarządzania, a także dobór wskaźników, ilustrujących nasze wyniki, będzie dla Państwa pomocny oraz pozwoli na łatwe odnalezienie interesujących informacji.

Życzę przyjemnej lektury.

Artur Klimczak
Prezes Zarządu Getin Noble Bank S.A.

1. Opis modelu biznesowego

1.1. GRUPA KAPITAŁOWA GETIN NOBLE BANK S.A.



Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. prowadzi działalność gospodarczą w sektorze usług finansowych, a jej podmiotem dominującym jest spółka Getin Noble Bank S.A. - jeden z największych banków z większościowym polskim kapitałem.

Getin Noble Bank S.A. (w dalszej części raportu w skrócie: „Bank”) jest bankiem uniwersalnym, dysponującym siecią blisko 400 oddziałów własnych i placówek franczyzowych oraz nowoczesną bankowością internetową i mobilną. Swoją kompleksową ofertę z zakresu finansowania, oszczędzania oraz inwestowania, a także innych usług bankowych, kieruje zarówno do Klientów indywidualnych, jak i do segmentu małych i średnich firm, samorządów oraz wspólnot mieszkaniowych.

Bankowość detaliczną Bank prowadzi pod marką **Getin Bank**, oferując Klientom indywidualnym kompleksowe usługi bankowe, począwszy od prowadzenia rachunków i szeregu usług towarzyszących, poprzez szeroką ofertę kredytów i produktów oszczędnościowych, po inwestycje i ubezpieczenia. Oferta skierowana jest do wszystkich Klientów indywidualnych, w tym w szczególności do osób, które oczekują nowoczesnych i przejrzystych produktów finansowych, uproszczonych procedur oraz szybkiej i kompetentnej obsługi – także posprzedażowej.

Pion bankowości prywatnej (private banking), prowadzony jest przez Bank pod marką **Noble Bank**. Stworzony został z myślą o Klientach z aktywami powyżej 1 mln zł.

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 oraz na dopasowaniu oferty do ich preferencji.

W ramach modelu biznesowego Banku promowane jest transparentne podejście do oferowanych rozwiązań finansowych, bazujące na prezentacji kosztów oraz filozofii „Prostych zasad”.

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 powiązаныmi, Grupa oferuje również takie usługi, jak doradztwo w zakresie inwestycji, zarządzanie portfelami inwestycyjnymi, tworzenie funduszy inwestycyjnych i zarządzanie nimi.

WYKAZ JEDNOSTEK WCHODZĄCYCH W SKŁAD GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. OBJĘTYCH OŚWIADCZENIEM NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH ZA 2019 ROK.

NAZWA SPÓŁKI	PROCENTOWA WIELKOŚĆ UDZIAŁÓW / PRAW DO GŁOSÓW POSIADANYCH PRZEZ GRUPĘ	
	31.12.2018	31.12.2019
GETIN NOBLE BANK S.A. (SPÓŁKA DOMINUJĄCA)		
Noble Securities S.A.	100%	100%
Noble Concierge sp. z o.o.	100%	100%
Sax Development sp. z o.o.	100%	100%
ProEkspert sp. z o.o.	100%	100%



NOBLE SECURITIES S.A.

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

- pośrednictwo w obrocie instrumentami finansowymi na wszystkich rynkach organizowanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A,
- 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.



NOBLE CONCIERGE SP. Z O.O.

Spółka świadczy prestiżowe usługi concierge. Jest także formalnie zarejestrowanym biurem podróży, oferującym, poza standardowymi ofertami katalogowymi, podróże zaplanowane wedle indywidualnych preferencji Klientów.

SAX DEVELOPMENT SP. Z O.O.

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



PRO EKSPERT SP. Z O.O.

Przedmiotem działalności spółki jest pośrednictwo ubezpieczeniowe. ProEkspert pełni rolę agenta ubezpieczeniowego wielu Zakładów Ubezpieczeń.

1.2. JEDNOSTKA DOMINUJĄCA – SPÓŁKA GETIN NOBLE BANK S.A.

STRUKTURA WŁASNOŚCI

Wszystkie akcje Getin Noble Bank S.A. są dopuszczone do obrotu giełdowego na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

Struktura własności znacznych pakietów akcji Banku na dzień 31 grudnia 2019 roku zgodnie z informacjami posiadanymi przez Bank przedstawiała 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	47,85%	47,85%
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	37,32%	37,32%
Razem	1 044 553 267	1 044 553 267	100,00%	100,00%



SZEROKA OFERTA BANKU SPRAWIA, ŻE KAŻDY KLIENT ZNAJDZIE PRODUKT DLA SIEBIE

Bank stawia na innowacyjność, praktyczne, zaawansowane technologicznie rozwiązania, odpowiadające na potrzeby zróżnicowanych Klientów, którym oferuje wysokiej jakości i wciąż doskonałą obsługę. Celem podejścia i komunikacji, opartych o „Proste zasady”, jest wyróżnienie się na rynku usług bankowych oraz budowanie zaufania Klientów do marki.



MARKA, KTÓREJ HASŁEM JEST „PARTNER W BIZNESIE”, DEDYKOWANA JEST OBSŁUDZE FIRM

W ofercie znajdują się m. in. konta firmowe, wachlarz kredytów oraz bogata oferta leasingowa. Bank oferuje także usługi dedykowane sektorowi publicznemu, w szczególności służbie zdrowia i jednostkom samorządu terytorialnego.



BANKOWOŚĆ OSOBISTA NOBLE – PROPOZYCJA DLA AKTYWNYCH I CENIĄCYCH WYGODĘ KLIENTÓW

Usługi Bankowości Osobistej Noble oferowane są Klientom, posiadającym aktywa na poziomie minimum 200 tys. zł lub wpływy na konto w wysokości 10 tys. zł miesięcznie. Usługi te oparte są na trzech kluczowych filarach: kompetencja, komfort oraz wyjątkowe przywileje. Posiadacze Konta Osobistego Noble obsługiwani są przez Doradców, którzy odpowiadają na oczekiwania Klienta z uwzględnieniem szerokiego portfolio produktowego, a wygodę obsługi zapewnia dodatkowo Centrum Obsługi Klienta Noble oraz Bankowość Internetowa i Bankowość Mobilna – Noble Mobile.



NOBLE BANK – BANK WYSPECJALIZOWANY W USŁUGACH BANKOWOŚCI PRYWATNEJ

Pod marką Noble Bank została stworzona oferta Noble Private Banking, która od wielu lat zyskuje uznanie na rynku usług bankowości prywatnej. Doradcy private banking dostępni są w placówkach Noble Banku, a także – na życzenie Klienta – w dowolnej placówce Getin Banku lub innym miejscu, wskazanym przez Klienta. Klienci mogą również skorzystać z bankowości elektronicznej oraz telefonicznego Centrum Obsługi Klienta Noble Private Banking. Posiadacze Konta Noble Private Banking zyskują dostęp do szerokiej oferty inwestycyjnej, przywilejów do prestiżowych kart płatniczych, a także usługi concierge, wzorowanej na najlepszych agencjach asystenckich na świecie.

Zarząd Banku w 2019 roku kontynuował 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 okotobankowych (transakcyjną, depozytową, kredytową, inwestycyjną i ubezpieczeniową). Głównym motorem przyszłych wyników ma być dla Banku wzrost liczby Klientów i liczby aktywnych rachunków.

ZMIANA MODELU OPERACYJNEGO I ZARZĄDZANIA SIECIĄ SPRZEDAŻY:

Priorytetem Banku jest wysoka jakość obsługi. W 2018 roku w sieci oddziałów wprowadzone zostały nowe schematy obsługi Klientów. Bank podjął też istotne dla operacyjnej sprawności wdrożenia informatyczne.

ZMIANA MODELU ZARZĄDZANIA RYZYKIEM I ROZWÓJ NARZĘDZI

W roku 2019 kontynuowane były intensywne prace skierowane na przebudowę Banku w obszarze zarządzania ryzykiem poprzez zmianę i modernizację systemu zarządzania ryzykiem we wszystkich kluczowych elementach.

ZMIANA MODELU ZARZĄDZANIA FINANSAMI:

W ramach wzmocnienia pionu finansów Bank dokonał znaczących inwestycji i zmian, zapewniających aktualne, rzetelne informacje dla pozostałych obszarów działalności Banku, krytycznych z punktu widzenia sprawnej realizacji prowadzonych zmian.

W roku 2019 Bank odnotował:

- tendencję wzrostową wyników badań satysfakcji Klientów odwiedzających placówki Banku,
- tendencję wzrostową w ocenach Contact Center przez Klientów,
- wzrost poziomu zadowolenia z przebiegu procesu reklamacyjnego,
- wysoki poziom wskaźnika gotowości Klientów do rekomendowania bankowości mobilnej i internetowej spółki Getin Noble Bank S.A.,
- 2. miejsce w rankingu Przyjazny Bank Newsweeka – Kategoria Mobilna,
- 2. miejsce w rankingu Bank doceniony przez Klientów,
- 3. miejsce w rankingu Złoty Bankier.

2. Kluczowe wskaźniki efektywności

DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI GRUPY I BANKU



	2017	2018	2019
Liczba oddziałów Getin Noble Bank S.A.	245	209	185
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach > 1000 tys. mieszkańców	21	20	20
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 250 tys. - 1000 tys. mieszkańców	57	43	48
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 75 tys. - 250 tys. mieszkańców	58	54	46
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach < 75 tys. mieszkańców	75	70	61
Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie kontaktu z Bankiem za pośrednictwem bankowości internetowej i mobilnej	WZROST	BEZ ZMIAN	BEZ ZMIAN
Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie Obszaru Contact Center	WZROST	WZROST	WZROST
Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie kontaktu z doradcą w placówce	WZROST	WZROST	WZROST
Liczba osób zatrudnionych na umowę o pracę w przeliczeniu na etaty ¹ w Grupie, w tym spółka Getin Noble Bank S.A.	5310,93 osób 5092,2 osób	5127,7 osób 4931,6 osób	4647,35 osób 4494,32 osób
Liczba osób zatrudnionych na umowę o pracę ² w Grupie, w tym spółka Getin Noble Bank S.A.	5338 osób 5126 osób	5225 osób 4998 osób	4701 osób 4524 osób
Wskaźnik fluktuacji w Getin Noble Bank S.A. (pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę)	25,34	29,77	23,18

¹ Stan zatrudnienia na ostatnie dni raportowanych okresów – 31.12.2017, 31.12.2018, 31.12.2019

² Stan zatrudnienia na ostatnie dni raportowanych okresów – 31.12.2017, 31.12.2018, 31.12.2019

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, przeoczeń, opóźnień w świadczeniu usług.

Nieprzewidziane zdarzenia, takie jak m.in.: ataki terrorystyczne, katastrofy, pandemie, kradzieże i wyłudzenia, awarie sieci telekomunikacyjnych lub informatycznych czy nieprawidłowe działanie systemów i procesów wewnętrznych, mogą zakłócić działalność Banku, spowodować znaczne 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.

We 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 trzech, następujących 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 nadrzędny, 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,
- ubezpieczenie 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

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

- 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 roz-

- porządzenie 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, należały przepisy PSD, czyli Ustawa o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary i zmianie niektórych ustaw oraz Ustawa 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 oraz przyjętych przez Bank standardów postępowania, a także 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: prewencyjny (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 2019 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 2019 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 między innymi 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 spotecznych (szczególnie w obszarze zobowiązań wobec Klientów), pracowniczych i praw człowieka. Niewłaściwe postawy kadry zarządzającej i Pracowników mogłyby istotnie wpływać na zagadnienie przeciwdziałania korupcji.

Wszelkie problemy z pozyskaniem lub utrzymaniem kadry zarządzającej, kluczowych Pracowników czy też innego wykwalifikowanego personelu mogą mieć istotny negatywny wpływ na perspektywy rozwoju, osiągnięte wyniki i sytuację finansową Grupy i Banku. Bank zapobiega tym ryzykom, prowadząc politykę zarządzania kadrami.

3.2.4. RYZYKO ZWIĄZANE Z PRZESTĘPSTWAMI WEWNĄTRZBANKOWYMI, NIEPRAWIDŁOWOŚCIAMI I INNYMI NIEPOŻĄDANYMI ZACHOWANIAM I PODMIOTÓW WSPÓŁPRACUJĄCYCH

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

Przestępstwa wewnątrzbankowe, nieprawidłowości czy inne niepożądane zachowania Pracowników spółek Grupy lub Podmiotów Współpracujących mogą narazić Grupę, w tym Bank, na straty finansowe, działania ze strony Organów Nadzoru oraz mogą wpłynąć na reputację spółek Grupy.

Bank stale prowadzi działania ukierunkowane na zminimalizowanie przedmiotowego ryzyka poprzez zastosowanie określonych mechanizmów bezpieczeństwa.

MECHANIZMY BEZPIECZEŃSTWA

W celu ograniczenia ryzyka związanego z przestępstwami wewnątrzbankowymi, nieprawidłowościami oraz innymi niepożądanymi zachowaniami Pracowników spółek Grupy i Podmiotów Współpracujących stosuje się w Banku określone mechanizmy bezpieczeństwa, polegające m.in. na:

- identyfikowaniu i ocenianiu zagrożeń dotyczących przeciwdziałania przestępstwom wewnątrzbankowym,
- identyfikowaniu i weryfikowaniu zdarzeń uzasadniających podejrzenie popełnienia przestępstw wewnątrzbankowych,
- rozpoznawaniu i wykrywaniu nietypowych zachowań Pracowników i Podmiotów Współpracujących oraz naruszeń zasad, procedur i instrukcji bezpieczeństwa,
- stosowaniu i przestrzeganiu mechanizmów kontrolnych w zakresie przeciwdziałania przestępstwom wewnątrzbankowym,
- prowadzeniu postępowań wyjaśniających w sprawach o podejrzenie popełnienia przestępstw wewnątrzbankowych,
- ograniczaniu strat wynikających z przestępstw wewnątrzbankowych oraz określaniu działań dotyczących likwidacji skutków naruszeń,
- przekazywaniu do Organów Ścigania zawiadomień o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia przestępstwa,
- określaniu i wydawaniu – właściwym jednostkom organizacyjnym oraz właścicielom procesów biznesowych – rekomendacji dotyczących działań w zakresie przeciwdziałania przestępstwom wewnątrzbankowym i ograniczających ryzyko wynikające z naruszeń bezpieczeństwa,
- inicjowaniu działań w zakresie doskonalenia świadomości przeciwdziałania przestępstwom wewnątrzbankowym wśród Pracowników i Podmiotów Współpracujących z Bankiem.

3.2.5. RYZYKO ZWIĄZANE Z NADUŻYCIAMI KREDYTOWYMI I TRANSAKCYJNYMI WYSTĘPUJĄCYMI NA LINII: BANK - KLIENT / POTENCJALNY KLIENT / OSOBA PODAJĄCA SIĘ ZA KLIENTA

RYZYKO MOŻE MIEĆ NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE.

Nadużycia kredytowe i transakcyjne mogą narazić Grupę, w tym Bank, na straty finansowe, negatywnie wpływając na reputację spółek oraz narazić na działania ze strony Organów Nadzoru.

Bank w sposób ciągły stosuje proaktywne podejście do zarządzania tego typu ryzykami i prowadzi działania ukierunkowane na ich zminimalizowanie poprzez zastosowanie określonych mechanizmów.

MECHANIZMY MITYGUJĄCE RYZYKA

W celu ograniczenia ryzyka związanego z nadużyciami kredytowymi i transakcyjnymi stosuje się w Banku określone mechanizmy, polegające m.in. na:

- identyfikowaniu i ocenianiu stopnia ryzyka przy reali-

zacji wszelkiego rodzaju transakcji (monetarnych i niemonetarnych) zleczanych przez klienta poprzez dostępne dla niego kanały dostępu,

- stosowaniu dedykowanego procesu weryfikacji zleczanych transakcji, które otrzymały podwyższoną wartość ryzyka wystąpienia nadużycia,
- identyfikowaniu i ocenianiu stopnia ryzyka nadużycia w procesie kredytowym,
- stosowaniu dedykowanego procesu weryfikacji i analizy aplikacji kredytowych obciążonych podwyższonym ryzykiem wystąpienia nadużycia,
- stosowaniu i przestrzeganiu procesów kontrolnych w zakresie przeciwdziałania nadużyciom kredytowym i transakcyjnym oraz prowadzeniu postępowań wyjaśniających w przedmiotowych sprawach, ograniczających ryzyko wynikające z naruszeń bezpieczeństwa,
- inicjowaniu i koordynowaniu działań w zakresie doskonalenia: procesów, procedur i narzędzi służących do mitygacji tego typu ryzyka.

Ponadto:

Bank rozpoczął w 2019 r. i kontynuuje projekt wdrożenia Systemu Przeciwdziałania Nadużyciom bazującego na wiodącym rozwiązaniu technologicznym dostarczonym przez SAS Institute, co istotnie wspomaga efektywność zarządzania ryzykiem nadużyć w obszarze kredytowym i transakcyjnym.

Realizacja projektu odbywa się poprzez:

- wdrożenie procesu proaktywnego zarządzania ryzykiem, obejmującego wszystkie kanały dostępu i cały zakres produktów kredytowych oraz transakcyjnych, przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej efektywności działań,
- minimalizację ryzyka wystąpienia nadużycia transakcyjnego i kredytowego (poprawa jakości portfela),
- poprawę konkurencyjności Banku poprzez możliwość: otworzenia się na nowe usługi, metody kontaktowania, metody weryfikacji, pozyskiwanie klientów, realizację zleceń, realizację transakcji.

3.2.6. RYZYKO STOSOWANIA PRZEZ EMITENTA NIEDOZWOLONYCH POSTANOWIEŃ UMOWNYCH

RYZYKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY 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 niezgodnione 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 opiniowane 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.

Dodatkowo, stosowanie klauzul niedozwolonych może skutkować, przy wszczęciu postępowania i wydaniu decyzji stwierdzającej stosowanie niedozwolonych klauzul 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.

3.2.7. RYZYKO REPUTACYJNE

RYZYKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE I 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 w odbywa się 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 jednostek Banku.

Głównymi filarami procesu kontroli i ograniczania ryzyka reputacji są działania prewencyjne, polegające na wprowadzaniu rozwiązań w celu eliminacji potencjalnego ryzyka oraz zarządzanie ryzykiem reputacji po identyfikacji

potencjalnych zagrożeń (w celu złagodzenia ich negatywnych skutków).

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

3.2.8. RYZYKO NIEWYSTARCZAJĄCEJ EFEKTYWNOŚCI PROCEDUR ZARZĄDZANIA RYZYKAMI I KONTROLI WEWNĘTRZNEJ

RYZYKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE, PRAW CZŁOWIEKA ORAZ 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 podstawowych komórek organizacyjnych realizujących sprzedaż produktów i usług oraz obsługę Klientów, a także komórek organizacyjnych realizujących 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, - w zakresie ryzyka wyniku finansowego i ryzyka kapitałowego, - w zakresie ryzyka kredytowego, - w zakresie ryzyka koncentracji, - w zakresie ryzyka reputacji, - w zakresie ryzyka prawnego, - w zakresie ryzyka modeli, - w zakresie ryzyka makroekonomicznego, - 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, nie można jednak zagwarantować, że zapewnią one ochronę przed każdego rodzaju ryzykiem właściwym dla ich działalności.

3.2.9. RYZYKO ZWIĄZANE Z FUNKCJONOWANIEM SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH

RYZYO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE ORAZ 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 kluczowe dla działalności Banku i spółek zależnych, w celu realizacji ich strategii i skutecznego konkurencyjnego działania 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.

3.2.10. 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 personalnej to jeden z filarów skutecznego rozwijania działalności Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. i realizowania przez nią celów strategii biznesowej.

GRUPA KAPITAŁOWA GETIN NOBLE BANK S.A. ZATRUDNIAŁA W 2019 ROKU NA UMOWĘ O PRACĘ

4701 OSÓB

(4647,35 W PRZELICZENIU NA ETATY, STAN NA 31.12.2019 R.)

ZDECYDOWANIE NAJWIĘKSZYM PRACODAWCĄ W GRUPIE JEST SPÓŁKA DOMINUJĄCA GRUPY - GETIN NOBLE BANK S.A. W 2019 ROKU ZATRUDNIAŁA NA UMOWĘ O PRACĘ

4524 OSÓB

(STAN NA 31.12.2019 R.)

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

LICZBA ZATRUDNIONYCH W PRZELICZENIU NA ETATY	2015	2016	2017	2018	2019
w Grupie	6 014,5	5 150,2	5310,93	5127,7	4647,35
w tym w spółce Getin Noble Bank S.A.	5 648,6	4 890,5	5092,2	4931,6	4494,32

PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA NA POZIOMIE GRUPY

Zagadnienia pracownicze we wszystkich spółkach Grupy, w tym przede wszystkim w dominującej spółce Getin Noble Bank S.A., regulowane są przez szereg dokumentów i procedur, opisujących zasady: zatrudniania i wynagradzania, etyki, przeciwdziałania konfliktom interesów i nieprawidłowościom, zapobiegania mobbingowi i dyskryminacji, bezpieczeństwa i higieny w miejscu pracy, jak również cele i zakres działań na rzecz rozwoju kompetencji Pracowników.

Kluczowe znaczenie w zarządzaniu obszarem pracowniczym mają – wdrożone w poprzednich latach na poziomie Grupy – następujące dokumenty:

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

Polityki odnoszące się do zarządzania miejscem pracy są zasadniczo kształtowane i wdrażane w poszczególnych spółkach (nie na poziomie Grupy). Wynika to z ich zróżnicowanej specyfiki, np. pod kątem skali zatrudnienia, i dążenia do efektywnego odpowiadania poprzez procedury na potrzeby danej spółki i jej Pracowników.

KODEKS DOBRZYCH PRAKTYK SPÓŁEK GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.

To funkcjonujący na poziomie Grupy dokument, który odnosi się do obszaru zarządzania zasobami ludzkimi i kapitałem intelektualnym. Jego postanowienia obowiązują wszystkich Pracowników i wyznaczają ramy dla polityk i procedur stosowanych we wszystkich spółkach Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.

Kodeks określa wytyczne dotyczące:

- zatrudniania i wynagradzania Pracowników, pełnienia funkcji zarządczych i decyzyjnych,
- systemu oceny kadry zarządczej i Pracowników,
- procedury zapewniającej Pracownikom możliwość bezpiecznego zgłaszania informacji o nadużyciach do właściwych organów spółek (polityka whistleblowing),
- regulaminów i systemu premiowania,
- kwestii takich jak: przeciwdziałanie konfliktom interesów, podejmowanie działalności konkurencyjnej przez Pracowników.

Kodeks Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. zobowiązuje każdą ze spółek Grupy do utworzenia własnej struktury lub jednostki organizacyjnej, odpowiedzialnej za wdrożenie wskazanych systemów i procedur oraz nadzór nad ich funkcjonowaniem.

Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów oraz naruszeniom norm etycznych w Grupie Kapitałowej Getin Noble Banku to działanie na rzecz jednolitego

zarządzania wartościami w obrębie całej Grupy. Zbiera i porządkuje zasady i regulacje odnoszące się do etyki zawodowej, które obowiązują w Grupie i jej spółkach. Zawiera również praktyczne wskazówki dotyczące 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.

PODSTAWOWE KWESTIE PRACOWNICZE W GRUPIE

W Grupie Kapitałowej kwestie pracownicze – dotyczące rozwoju Pracowników, bezpieczeństwa i higieny pracy czy benefitów – regulowane są odrębnie przez poszczególne spółki. Takie podejście pozwala uwzględnić specyfikę i potrzeby każdej ze spółek, co byłoby trudne przy wprowadzeniu ujednoliconej polityki wytyczanej na poziomie Grupy. Jednocześnie regulaminy pracy i wynagrodzenia oraz Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych opracowywane są zgodnie z obowiązującym w Polsce prawem.

SZKOLENIA NA POZIOMIE GRUPY

Spółki Grupy wdrażają zindywidualizowane polityki szkoleniowe dostosowane do swoich Pracowników. Wszystkie spółki stosują różnorodne formy szkoleniowe – szkolenia bezpośrednie i online (przez platformę e-learningową), szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne.

BENEFITY W GRUPIE

Pracownicy spółek mają dostęp do benefitów pozapłatowych, takich jak opieka medyczna czy karta Multisport. Wymiar etatu nie ma wpływu na zakres oferowanych dodatkowych świadczeń. Każda ze spółek Grupy kształtuje własną politykę benefitową, w zależności od potrzeb i specyfiki.

4.2. POLITYKI SPÓŁKI GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI⁴

Spółka Getin Noble Bank S.A. jest największym pracodawcą w całej Grupie Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. W 2019 roku na umowę o pracę zatrudniła 4524 osoby.

W 2019 roku:

- większość Pracowników Banku stanowiły kobiety i osoby pomiędzy 30. a 50. rokiem życia,
- wzrost udział kobiet na dyrektorskich stanowiskach najwyższego szczebla,
- wzrost udział Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę na czas nieokreślony, którzy zarówno w tym, jak i poprzednich latach, stanowili zdecydowaną większość kadry Banku.

4. Stan na 31.12.2019 r.

LICZBA OSÓB ZATRUDNIONYCH W GETIN NOBLE BANK S.A. NA UMOWĘ O PRACĘ - W PODZIALE NA STRUKTURĘ ZATRUDNIENIA I WIEK (STAN NA OSTATNI DZIEŃ KAŻDEGO Z RAPORTOWANYCH LAT)

KATEGORIA PRACOWNIKÓW:	OSOBY DO 30 ROKU ŻYCIA:		OSOBY W PRZEDZIALE 30-50 LAT		OSOBY POWYŻEJ 50 ROKU ŻYCIA	
	2018 rok	2019 rok	2018 rok	2019 rok	2018 rok	2019 rok
Zarząd	0	0	5	5	2	2
Dyrektorzy najwyższego szczebla	0	0	25	34	6	5
Pozostali pracownicy	1736	1467	3006	2801	218	210
SUMA	1736	1467	3036	2840	226	217

TABELA 5. LICZBA OSÓB ZATRUDNIONYCH W GETIN NOBLE BANK S.A. NA UMOWĘ O PRACĘ – W PODZIALE NA STRUKTURĘ ZATRUDNIENIA I PŁEĆ (STAN NA OSTATNI DZIEŃ KAŻDEGO Z RAPORTOWANYCH LAT)

KATEGORIA PRACOWNIKÓW:	2018 ROK		2019 ROK	
	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn
Zarząd	1	7	1	6
Dyrektorzy najwyższego szczebla	12	22	17	22
Pozostali pracownicy	3254	1740	2984	1494
SUMA	3267	1769	3002	1522

LICZBA OSÓB ZATRUDNIONYCH W GETIN NOBLE BANK S.A. NA UMOWĘ O PRACĘ – W PODZIALE NA RODZAJ ZATRUDNIENIA I PŁEĆ (STAN NA OSTATNI DZIEŃ KAŻDEGO Z RAPORTOWANYCH LAT)

FORMA ZATRUDNIENIA	LICZBA OSÓB		
	2017 rok	2018 rok	2019 rok
Umowa o pracę na czas nieokreślony - kobiety	2516	2454	2607
Umowa o pracę na czas nieokreślony - mężczyźni	1263	1237	1334
Pozostałe umowy, w tym okres próbny, czas określony (w tym stażowe i zastępstwa) - kobiety	841	813	395
Pozostałe umowy, w tym okres próbny, czas określony (w tym stażowe i zastępstwa) - mężczyźni	506	494	188
SUMA	5126 osób	4998 osób	4524 osób

PRIORYTETY BANKU W OBSZARZE PRACOWNICZYM W 2019 ROKU

W 2019 roku w obszarze pracowniczym spółka Getin Noble Bank S.A. położyła przede wszystkim nacisk na kwestie zwiększenia zaangażowania Pracowników i wzmocnienia tożsamości firmy.

W tym celu:

- przeprowadziła w całej organizacji badania zaangażowania Pracowników, a ich wyniki przełożyły się na sformułowanie kierunków działań w obszarze HR,
- wprowadziła standardy wewnętrzne, wspierające budowanie bankowej spójności i komunikację wewnętrzną,
- rozwijała dobre praktyki służące budowaniu tożsamości Banku i identyfikacji Pracowników z marką przez np.: udział w targach pracy skierowanych do różnorodnych grup kandydatów – od absolwentów do seniorów, większą aktywność w media społecznościowych,
- rozszerzyła zakres benefitów pozafinansowych oraz rozpoczęła inicjatywy służące wymianie wiedzy i doświadczeń między Pracownikami, rozbudowując w ten sposób skierowaną do nich ofertę (Employee Value Proposition – EVP),
- opracowała model postaw i zachowań GETIN POWER i rozpoczęła jego wdrażanie.

CELE BANKU W OBSZARZE PRACOWNICZYM NA ROK 2020

W 2020 roku spółka Getin Noble Bank S.A. będzie podejmowała kolejne kroki w kierunku rozwijania swojej pozycji jako pożądanego pracodawcy, który przyjęła w poprzednim roku.

Dlatego jej celem jest:

- rozbudowanie działań wokół EVP oraz wprowadzenie usprawnień w obsłudze procesów kadrowych,
- budowanie angażującego środowiska pracy przez wdrożenie modelu GETIN POWER, działania promujące przyjęte wartości i postawy czy aktualizację kodeksu etyki zgodnie z wartościami,
- wspieranie kadry kierowniczej przez rozszerzenie narzędzi systemowych dotyczących różnych aspektów zarządzania, takich jak: stawianie i rozliczanie celów, podnoszenie miękkich kompetencji zarządczych, dzielenie się wiedzą i doświadczeniem wewnątrz Banku.

GŁÓWNE REGULACJE I DOKUMENTY DOTYCZĄCE ZAGADNIEN PRACOWNICZYCH W BANKU

Stabilna polityka personalna oraz dbałość o pozycję „pożądanego pracodawcy w sektorze” stanowią fundament przyjętego przez Bank kierunku, którego celem jest budowanie i umacnianie jego silnej pozycji rynkowej. By zrealizować cele biznesowe, kluczowe znaczenie mają: profesjonalni Pracownicy na wszystkich szczeblach i podnoszenie ich kompetencji oraz komunikacja wewnętrzna. Budowanie kultury organizacji, wspierającej rozwój i zaangażowanie Pracowników oraz podkreślającej brak akceptacji dla postaw godzących w wizerunek firmy, wymaga nie tylko kluczowych regulacji wewnętrznych, ale również konsekwentnego kształtowania i rozwijania dobrych praktyk.

Kodeksy etyki Getin Noble Bank S.A., dostępny na stronie internetowej Banku, obowiązuje wszystkich Pracowników, w tym kadrę zarządzającą spółki. Kodeks jest dokumentem kształtowania kultury organizacyjnej spółki.

W nim zostały określone cztery wartości, stanowiące podstawę wszystkich działań podejmowanych przez Pracowników Banku w stosunku do współpracowników, Klientów, akcjonariuszy, kontrahentów i samego Banku: przedsiębiorczość, współpraca, szacunek, porządek.

Pod koniec 2019 roku w spółce Getin Noble Bank S.A. został ogłoszony model postaw i zachowań – GETIN POWER, który definiuje na nowo zasady codziennej współpracy w Banku oraz wspiera organizację w budowaniu wizerunku odpowiedzialnego pracodawcy i instytucji godnej zaufania.

Nazwa GETIN POWER pochodzi od pierwszych liter pojęć wyróżnionych w modelu jako kluczowe:

- profesjonalizm, czyli wysokie kompetencje i standardy, jakość, etyka,
- otwartość na zmiany, współpracę, komunikację oraz zaufanie,
- wartość dla Klienta, czyli dbałość o pozytywne doświadczenia Klienta, proste rozwiązania, szacunek i wiarygodność Banku,
- entuzjazm, czyli proaktywne nastawienie, zaangażowanie, a także życzliwość,
- rezultaty osiągane przez skuteczne i odpowiedzialne działanie, w którym kluczowe jest dobro Banku, dbałość o efektywność i koszty.

Przykładem stosowania w praktyce założeń powyższego modelu mają być menedżerowie, zarządzający poprzez angażujące przywództwo, dbający i odpowiedzialni za podległych Pracowników oraz skuteczną komunikację.

Bank konsekwentnie udoskonala i ujednolica zasady dotyczące kwestii pracowniczych. Służą temu wdrożone Polityka wynagradzania oraz Polityka zmiennych składników wynagrodzeń. Ich zadaniem jest zapewnienie formalnych ram dla praktyki wynagradzania, uwzględniającej kondycję i potencjał spółki. Obie te regulacje zabezpieczają również przed konstruowaniem rozwiązań, które mogłyby prowadzić do działań zagrażających dobru Banku, niezgodnych z najlepiej pojętym interesem Klientów i inwestorów czy wykraczających poza zaakceptowany profil ryzyka.

Spółka realizuje również Politykę oceny odpowiedniości osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku, która zapewnia przejrzyste i jednolite zasady w procesach mianowania, sukcesji oraz oceny kwalifikacji i reputacji członków organu zarządzającego. Polityka ma wspierać i przekładać się na właściwe zarządzanie Bankiem i ryzykiem operacyjnym oraz osiąganie stabilnych wyników.

Inne dokumenty kształtujące politykę personalną Banku to:

- Regulamin pracy,
- Regulamin wynagradzania,
- Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych,
- Procedura wewnętrzna określająca zasady rekrutacji i zatrudnienia w Getin Noble Bank S.A.,

- Procedura określająca zasady kontynuowania zatrudnienia i przeszerogowania Pracowników,
- Procedura antymobbingowa,
- Instrukcja wewnętrzna określająca zasady doskonalenia zawodowego Pracowników Getin Noble Bank S.A.

W 2019 roku spółka nie dostrzegła przesłanek do wprowadzenia zasadniczych zmian w powyższych regulacjach. Jednocześnie zaktualizowana została procedura określająca zasady rekrutacji w taki sposób, by odzwierciedlała stosowane w praktyce zasady otwartości na różnorodność, szacunku wobec wszystkich stron procesu, przejrzystości w komunikacji i aktywnego budowania marki w gronie potencjalnych kandydatów.

Ponadto w minionym roku spółka zrezygnowała z Regulaminu premiowania i położyła nacisk na pracę nad dostosowaniem regulacji premiowych do aktualnych potrzeb specyficznych grup jednostek biznesowych.

ETYKA A ZARZĄDZANIE MIEJSCEM PRACY

W budowaniu etycznej kultury organizacyjnej szczególną rolę odgrywają działania edukacyjne. Poza ustanowieniem Kodeksu etyki Getin Noble Bank S.A. i rozwiązań takich jak Procedura antymobbingowa, w Banku realizowany jest długofalowy program szkoleń. Obejmuje on zagadnienia z zakresu etyki i przeciwdziałania wszelkim nieprawidłowościom w działalności spółki.

W 2019 roku w ramach cyklicznych szkoleń e-learningowych zrealizowano szkolenie pt. Polityka konfliktów i etyki oraz zasady dotyczące prezentów. Objęci nim zostali wszyscy Pracownicy, a warunkiem zaliczenia było udzielenie 80% poprawnych odpowiedzi w teście zaliczeniowym.

SZKOLENIE UKOŃCZYŁO

5125
PRACOWNIKÓW

W TYM 3437 KOBIET I 1688 MĘŻCZYZN

Dbając o dopasowanie oferty szkoleniowej do potrzeb organizacji, Bank regularnie bada oczekiwania szkoleniowe swojej kadry.

Efektom 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.

4.3. SZKOLENIA I ROZWÓJ KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW

Rozwój Pracowników i dopasowanie szkoleń do ich potrzeb to niezmiennie kluczowe założenia dla zespołu budującego ofertę szkoleniową dla Banku.

W 2019 roku Pracownik Getin Noble Banku spędził na szkoleniach średnio 74,75 h. Ten czas wydużył się o blisko 30% w porównaniu z rokiem poprzednim.

Dokumenty, które regulują obszar rozwoju zawodowego i szkoleń w Banku, to:

- 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.

W odpowiedzi na bieżące potrzeby Banku w 2019 roku:

- **usprawniono formułę szkoleń wstępnych** dla Pracowników, zajmujących się obsługą Klienta w sieci sprzedaży i Contact Center – do szkoleń zostały włączone moduły e-learningowe oraz warsztaty przygotowujące do wykorzystania wiedzy w praktyce, które pozwalają na płynne przygotowanie do samodzielnej pracy na danym stanowisku,
- wdrożono **nową platformę e-learningową**, która daje spółce, jak i Pracownikom większą elastyczność w zarządzaniu procesem szkoleniowym – daje możliwość szkolenia w dogodnym czasie, dostosowania procesu szkoleniowego do codziennej praktyki w miejscu pracy czy na danym stanowisku,
- wdrożone zostały praktyczne szkolenia dotyczące bardziej skomplikowanych produktów Banku, jak kredyty hipoteczne, czy produkty inwestycyjne,
- wybrana grupa doradców Klienta brała udział w konferencjach, pozwalających im na bieżący kontakt z praktykami i teoretykami rynku kapitałowego w Polsce.

Ponadto uruchomione zostały programy rozwojowe:

- **cykl spotkań inspirujących dla kadry menedżerskiej**, „Kawa z Powerem”, którego celem jest rozwijanie postawy angażującego przywództwa zgodnej z modelem GETIN POWER,
- **inicjatywa warsztatowo-rozwojowa „Pracownia Jakości”** – to cykl kwartalnych spotkań, podczas których Pracownicy wymieniają się doświadczeniami i pogłębiają wiedzę na temat ważnych dla nich zagadnień – jednym z pierwszych była obsługa Klientów z niepełnosprawnością,
- **program SMART**, do którego zaproszono Pracowników chętnych do dzielenia się wiedzą i doświadczeniem z organizacją – w 2019 roku zostało zrekrutowanych 12 trenerów-specjalistów, którzy w kolejnym roku zostaną przygotowani do pracy z grupami i będą realizowali własne szkolenia. W ramach programu została opracowana oferta szkoleń wewnętrznych ze zróżnicowanej tematyki, jak np.: metodologia, obsługa narzędzi, zagadnienia merytoryczne.

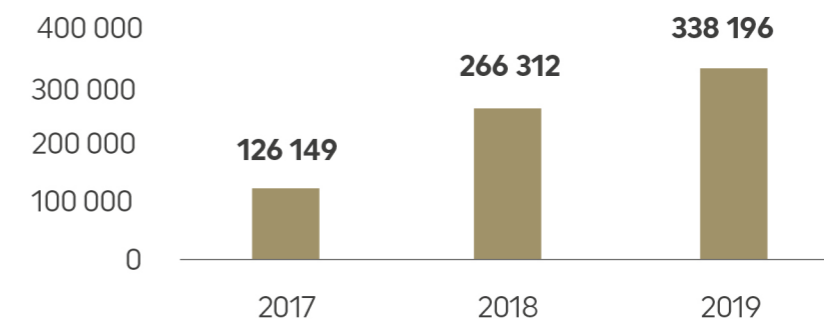
Główne szkolenia, tzw. szkolenia bazowe, zrealizowane w Getin Noble Bank S.A. w 2019 roku to:

- szkolenia z jakości obsługi Klienta (24 662,5 godz.),
- szkolenia wstępne dla nowo zatrudnionych Pracowników obsługi w placówkach macierzystych i franczyzowych oraz Contact Center (152 016 godz.),
- szkolenia produktowe (30 684 godz.),

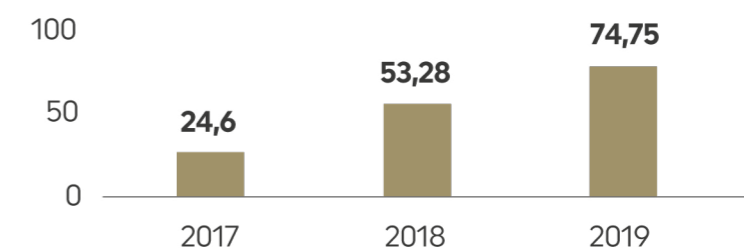
- szkolenia z zakresu etyki, bezpieczeństwa, ryzyka czy przetwarzania danych (25 738 godz.),
- szkolenia rozwojowe podnoszące kompetencje miękkie (8 296 godz.),
- szkolenia menedżerskie (14 176 godz.),
- szkolenia wynikające ze zmian regulacyjnych (47 440,5 godz.).

SZKOLENIA PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W GETIN NOBLE BANK S.A. W 2017, 2018 I 2019 ROKU.

ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH



ŚREDNIA ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH PRZYPADAJĄCA NA PRACOWNIKA



SZKOLENIA PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W GETIN NOBLE BANK S.A. W 2017, 2018 I 2019 ROKU

	2017	2018	2019
ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH	126 149	266 312	338 196
w tym szkolenia stacjonarne	89 195	187 970	214 128
w tym szkolenia e-learningowe	36 954	78 342	124 068
ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH W PODZIALE NA PŁEĆ			
kobiety	79 474	178 995	231 036
mężczyźni	46 675	87 313	107 025
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na jednego Pracownika Banku	24,6	53,28	74,75
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na kobietę	23,67	54,79	76,96
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na mężczyznę	26,38	50,44	70,32
Łączna liczba godzin szkoleniowych dotyczących jakości obsługi Klienta i ich satysfakcji	10 852	30 480	24 662,5
Liczba Pracowników korzystających z dofinansowania do studiów podyplomowych	6	6	0
Liczba Pracowników korzystających ze szkoleń zewnętrznych	193	217	209

PLANY SZKOLENIOWE

W 2020 roku, oprócz kontynuowania bazowych działań szkoleniowych, spółka chce położyć nacisk na dalszą rozbudowę inicjatyw rozwojowych – na wspieranie menedżerów w duchu GETIN POWER i dzielenie się wiedzą w programie SMART. Planuje również wprowadzać kolejne nowoczesne narzędzia edukacyjne, angażujące Pracowników, takie jak wewnętrzna gra inwestycyjna dla Doradców Bankowych.

4.4. DIALOG Z PRACOWNIKAMI, ZWIĘKSZANIE ICH ZAANGAŻOWANIA I KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA W BANKU

Komunikacja wewnętrzna odgrywa w Banku istotną rolę. W 2019 roku jej najważniejszym celem było **integrowanie Pracowników wokół wspólnych idei i celów**, ujętych w strategii komunikacji wewnętrznej.

Trzy główne filary strategii komunikacji wewnętrznej stanowią:

- bank jakościowy i prokliencki,
- bank przyjazny Pracownikom,
- bank odpowiedzialny społecznie.

Co roku powstaje również ramowy plan komunikacji wewnętrznej, który elastycznie dopasowywany jest do bieżących potrzeb Banku i opiera się na przekonaniu, że poinformowani i zaangażowani Pracownicy zapewniają wysoką jakość obsługi Klienta, co pozytywnie wpływa na budowanie relacji i zaufania z Klientami, a to przekłada się na wyniki Banku.

Główne cele komunikacji wewnętrznej to:

- komunikowanie strategii oraz kluczowych celów Banku,
- informowanie i edukowanie Pracowników,

- budowanie kultury organizacyjnej Banku,
- budowanie wizerunku Banku (employer branding),
- budowanie zaangażowania Pracowników,
- umacnianie współpracy wewnątrz Banku,
- uczestniczenie w procesie zmian zachodzących w Banku.

Podstawowymi narzędziami komunikacji i dialogu Banku z Pracownikami **niezmiennie są:**

- Intranet – wewnętrzny intranet,
- GetSpace – forum dyskusyjne Pracowników Banku,
- komunikacja e-mailowa,
- cotygodniowy biuletyn elektroniczny, Mój Bank – biuletyn wewnętrzny GNB,
- spotkania i konferencje,
- materiały drukowane (np. plakaty, naklejki, wlepki),
- materiały wideo.

Ponadto, w 2019 roku rozszerzono aktywność bankowego profilu LinkedIn. Podjęto również działania wspierające Pracowników, dzięki którym stają się oni ambasadorami marki w tym kanale.

Najważniejsze wyzwania dotyczące komunikacji wewnętrznej, z którymi Bank zmierzył się w 2019 roku, to:

- zwiększenie zaangażowania zarządu i kadry menedżerskiej w proces komunikacji wewnętrznej,
- zapewnienie spójności komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej (treści, przekaz, czas),
- na bieżąco komunikowanie Pracownikom informacji dotyczących funkcjonowania Banku, takich jak: zmiany dotyczące oferty Banku, wygrane konkursy i zdobyte wyróżnienia przez Bank, otwarcia nowych placówek itp.,
- wzmocnienie pozytywnej komunikacji o Banku i Pracownikach wewnątrz i na zewnątrz spółki – wzrost znaczenia mediów społecznościowych w budowaniu jej wizerunku,
- używanie w komunikacji przystępnego języka i wykorzystywanie zróżnicowanych form przekazu.

ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW

W pierwszym półroczu 2019 roku w spółce Getin Noble Bank S.A. zostało przeprowadzone **badanie zaangażowania**, skierowane do wszystkich Pracowników. Frekwencja w badaniu wyniosła 86%, co świadczy o gotowości Pracowników do dzielenia się swoimi opiniami i uczestniczenia w budowaniu angażującego środowiska pracy. W opinii badanych najlepiej działające obszary to: przywództwo i postrzeganie przetożonych, jasność w wyznaczaniu zadań i celów, wysoka kultura organizacyjna, w tym w obszarze etyki, współpracy w zespołach czy kierowania się w działaniach dobrem Banku.

Wyniki badania pokazały także obszary do rozwoju, tj. komunikacja pomiędzy poszczególnymi jednostkami spółki czy postrzeganie marki Banku. Dlatego jednym z pierwszych działań było wspólne wypracowanie i ujednolicenie bankowych standardów dotyczących współpracy i komunikacji.

Jedną z inicjatyw, która służy **zwiększeniu zaangażowania Pracowników, jest program Get in Change**, realizowany poprzez wykorzystanie forum dyskusyjnego GetSpace. W ramach programu każdy Pracownik może zgłosić pomysł dotyczący Banku lub sugestie zmian w jego funkcjonowaniu. W 2019 roku Pracownicy dokonali 42 zgłoszeń.

Ponadto, **tak jak w roku wcześniejszym, w 2019 roku w Getin Noble Bank S.A. prowadzone były:**

- badania satysfakcji nowo zatrudnionych osób – w ramach programu Get In Touch, którego celem jest ocena procesu adaptacji nowych Pracowników,
- cykliczne badania opinii osób odchodzących z Banku (exit interview), pokazujące przyczyny odejścia oraz służące identyfikowaniu obszarów ocenianych pozytywnie i tych wymagających ulepszenia,
- badania poziomu satysfakcji Pracowników w wybranych jednostkach biznesowych Banku.

4.5. BENEFITY W BANKU

W 2019 roku w spółce Getin Noble Bank S.A. rozpoczęto proces wyceny stanowisk. Jego wyniki będą stanowiły podstawę polityki benefitów i narzędzi pracy, która etapami będzie wdrażana w 2020 roku.

Pracownicy spółki Getin Noble Bank mogą korzystać z dodatkowych, pozapłacowych benefitów, takich jak dodatkowa opieka medyczna czy karta Multisport. Pracownicy mają dostęp do opieki medycznej na zasadach ustalonych dla poszczególnych stanowisk – w ramach pakietu sieciowego (pakiet dla stanowisk innych niż kierownicze) oraz pakietu specjalistycznego (pakiet dla kadry menedżerskiej). Ponadto Pracownicy, którzy założą konto w Getin Banku (Konto Proste Zasady) lub w Noble Banku (Konto Noble), mogą skorzystać z pakietu Extra Zdrowie, rozszerzonego w porównaniu do pakietu sieciowego – można zaobserwować rosnące zainteresowanie tą formą benefitu. W 2019 roku Bank, reagując na potrzeby Pracowników, podjął decyzję o rozszerzeniu dostępnych pakietów, dając możliwość objęcia opieką medyczną również dzieci, partnerów i rodziców.

Również z myślą o rodzinach Pracowników Bank proponuje 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 Pracowników inicjatywą są stypendia, przyznawane w formule konkursu przez Fundację Jolanty i Leszka Czarneckich, dla najbardziej uzdolnionych dzieci Pracowników Grupy, w tym Getin Noble Banku S.A.

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	LICZBA PAKIETÓW WEDŁUG STANU NA 31.12.2019 ROK
Pakiety sieciowe ogółem	3041	2799	2323
Pakiety specjalistyczne ogółem	725	719	642
Pakiety Extra Zdrowie ogółem	1074	1274	1352
KARTA MULTISPORT			
Liczba Pracowników korzystających z pakietu:	2527	2456	2413
w tym z dofinansowaniem z Funduszu Socjalnego	1696	1507	2403
MY BENEFIT			
Liczba aktywnych użytkowników konta MyBenefit	nd	nd	4335

W ramach oferty dla Pracowników, tzw. Employee Value Proposition – EVP, Bank w 2019 roku istotnie rozszerzył pakiet świadczeń pozapłatowych. Wprowadzone zostały:

- **Kafeteria MyBenefit** – to jedna z odpowiedzi na potrzeby Pracowników wyrażone w Badaniu satysfakcji. W ramach platformy MyBenefit Pracownicy mogą elastycznie wybierać spośród różnych benefitów, takich jak: karty Multisport; bilety do kina, teatru, na koncerty; vouchery turystyczne, do SPA, do sklepów itp. Świadczenia są dla nich dostępne w korzystnych cenach. Dofinansowanie Banku z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych ma określony limit, uzależniony od stanowiska, ale nie ogranicza korzystania z platformy. Kafeteria MyBenefit zaczęła funkcjonować dwa miesiące przed końcem roku, a w dniu 31 grudnia 2019 roku miała już 4335 aktywnych użytkowników.

- **Inicjatywa FunClubów**, która polega na możliwości uzyskania dofinansowania od Banku do wspólnej aktywności, w której uczestniczy minimum 6 Pracowników (limit dofinansowania jest uzależniony od stanowiska). Świadczenie korzystnie przekłada się na integrację Pracowników, którzy na platformie komunikacyjnej kompletują składy swoich FunClubów, spędzają ze sobą aktywnie czas, realizując swoje pasje. W ramach tej inicjatywy Bank wspiera wspólne wycieczki, treningi gier zespołowych,

warsztaty czy wyjścia na koncerty. W 2019 zawiązało się 16 FunClubów, które uzyskały dofinansowanie.

Czasami, w powiązaniu ze szczególną okazją, jak Mikotajk czy Tłusty Czwartek, na biurkach pracownicy znajdują stódkie niespodzianki pod hasłem „Dzień ze smakiem”.

4.6. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO

Bank stosuje się do wszystkich wymagań prawnych związanych z zarządzaniem bezpieczeństwem i higieną pracy (BHP). W 2019 roku, uchwałą Zarządu Getin Noble Bank S.A., usystematyzowane zostały procedury w tym obszarze – ta informacja udostępniona została wszystkim Pracownikom spółki.

Systematycznie prowadzone szkolenia oraz nadzór nad bezpieczeństwem doprowadziły do spadku poziomu wypadkowości Pracowników Banku.

W 2019 roku szkoleniami okresowymi z zakresu BHP objęte zostały kadra kierownicza oraz osoby nowozatrudnione. Jednocześnie, ze względu na niski współczynnik wypadkowości, w szkoleniach okresowych nie brali udziału Pracownicy biurowi.

WSKAŹNIKI DOTYCZĄCE OBSZARU BHP DLA GETIN NOBLE BANK S.A.

Specyfikacja wskaźnika	2017	2018	2019
Wskaźnik częstości wypadków w Getin Noble Bank S.A.	4,1	3,2	2,34
Liczba Pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach wstępnych z zakresu BHP	1507	1352	832
Liczba Pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach okresowych z zakresu BHP	1497	1506	483

ZARZĄDZANIE BEZPIECZEŃSTWEM I HIGIENĄ PRACY

Na podstawie wprowadzonych procedur Bank prowadzi stałą ocenę czynników, mogących stanowić zagrożenie na stanowiskach pracy. Realizowany jest nadzór nad warunkami wykonywania pracy oraz zgodnością infrastruktury pomieszczeń i stanowisk pracy z wymaganiami przepisów prawa pracy.

W 2019 roku odnotowano wzrost stanu bezpieczeństwa w poszczególnych lokalizacjach Banku, do czego przyczyniło się wdrożenie systemu komunikacji z jednostkami administracyjnymi, który pozwala na sprawne monitorowanie realizacji zgłoszeń o usterkach.

WSKAŹNIK CZĘSTOŚCI WYPADKÓW DLA SPÓŁEK GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. ZATRUDNIAJĄCYCH PRACOWNIKÓW

WSKAŹNIK CZĘSTOŚCI WYPADKÓW PRACOWNIKÓW	2017	2018	2019
Spółka Getin Noble Bank S.A.	4,1	3,2	2,34
Pozostałe spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.	0	0	0

4.7. FLUKTUACJA

W 2019 roku wskaźnik fluktuacji w spółce Getin Noble Bank S.A. wyniósł 28.01%. Bank odnotował mniejszą liczbę odejść niż w poprzednim roku. Niezmiennie jednak fluktuacja i wynikające z niej ryzyko utraty zasobów ludzkich, istotnych dla funkcjonowania i rozwoju Banku, to ważne wyzwanie w obszarze pracowniczym, na które Bank konsekwentnie stara się odpowiedzieć. W tym celu bada i analizuje przyczyny odejścia Pracowników, jak również poziom rezygnacji w poszczególnych jednostkach, i na tej podstawie podejmuje działania.

W 2019 roku część Pracowników zakończyła pracę w Banku w ramach zwolnień grupowych, które zostały przeprowadzone w drugiej połowie roku. To działanie było konsekwencją prowadzonego w spółce planu naprawczego i optymalizacji związanych z jego realizacją. Pracownicy, którzy sami wypowiedzieli umowy Bankowi, jako główne przyczyny swoich decyzji wskazywali zmiany organizacyjne i wynagrodzenia. M.in. w odpowiedzi na takie powody Bank wprowadza usprawnienia w takich obszarach, jak benefity pozapłatowe czy komunikacja wewnętrzna.

WSKAŹNIK FLUKTUACJI W 2019 ROKU DLA PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH W GETIN NOBLE BANK S.A. NA UMOWĘ O PRACĘ, W PODZIALE NA PŁEĆ, WRAZ Z DANymi PORÓWNAWCZYMI ZA LATA 2017 I 2018

WSKAŹNIK FLUKTUACJI	2017	2018	2019
dla wszystkich Pracowników	25,34%	29,77%	28,01%
w tym dla kobiet	22,69%	28,65%	26,13%
w tym dla mężczyzn	30,35%	31,89%	31,56%

LICZBA PRZYJĘĆ DO PRACY W SPÓŁCE GETIN NOBLE BANK S.A. – OSOBY PRZYJĘTE NA UMOWĘ O PRACĘ W CIĄGU 2019 ROKU (ORAZ DANE PORÓWNAWCZE ZA LATA 2017 I 2018), W PODZIALE NA PŁEĆ I WIEK

	2017	2018	2019
Łączna liczba odejść Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę:	1507	1352	832
w tym dla kobiet	858	841	521
w tym dla mężczyzn	649	511	311
w tym Pracowników poniżej 30 roku życia	860	804	497
w tym Pracowników z przedziału wiekowego 30-50 lat	620	523	326
w tym Pracowników powyżej 50 roku życia	27	25	9

LICZBA ODEJŚĆ OSÓB ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W GETIN NOBLE BANK S.A., W PODZIALE NA PŁEĆ I WIEK

	2017	2018	2019
Łączna liczba odejść Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę:	1299	1502	1339
w tym kobiety	762	946	817
w tym mężczyźni	537	556	522
w tym Pracownicy poniżej 30 roku życia	519	644	494
w tym Pracownicy z przedziału wiekowego 30-50 lat	733	818	792
w tym Pracownicy powyżej 50 roku życia	47	40	53

PRAKTYKI DOTYCZĄCE WDRAŻANIA NOWYCH PRACOWNIKÓW

Wszyscy Pracownicy zatrudniani w Banku rozpoczynają pracę od tzw. Induction Day, w którym, oprócz formalności związanych z podjęciem pracy, zapoznają się ze strukturą, wartościami i standardami organizacji. Szkolenia wstępne różnią się w zależności od specyfiki stanowiska. Najwięcej czasu i uwagi firma poświęca nowym Pracownikom jednostek związanych z obsługą Klientów. To szkolenie składa się z modułów, obejmujących pozyskanie wiedzy (w tym e-learningowych) oraz przełożenie jej na praktykę. Takie etapowe podejście pozwala na płynne wdrożenie do pracy na danym stanowisku.

Ponadto każdy nowy Pracownik jest obejmowany programem mentorskim, w który zaangażowani są bezpośredni przełożony i wskazani współpracownicy z zespołu.

Bank doskonali swoje standardy wdrożeniowe dzięki informacjom, pozyskiwanym przez program Get In Touch, czyli badanie satysfakcji nowych Pracowników, przeprowadzane po trzech miesiącach od zatrudnienia.



NAGRODY DLA BANKU W OBSZARZE PRACOWNICZYM

W 2019 roku Bank po raz kolejny został wyróżniony tytułem Solidnego Pracodawcy w kategorii ogólnopolskiej. Kapituła programu **Solidny Pracodawca Roku** doceniła zaangażowanie Banku w dialog z Pracownikami, który pozwala wytyczać odpowiednie kierunki zmian.

Spółka otrzymała również tytuł **Best Quality Employer 2019**. To wyróżnienie dla pracodawców, którzy przestrzegają dobrych praktyk w polityce zatrudnienia, umożliwiają realizację ciekawych projektów i zdobywanie nowych kompetencji, a także efektywnie zarządzają zasobami ludzkimi. Przyznanie tytułu było poprzedzone weryfikacją praktyk i rozwiązań w obszarze pracowniczym. Statuetka jest potwierdzeniem statusu organizacji przyjaznej Pracownikom.

5.

Zagadnienia praw człowieka

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



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

W 2019 roku w spółkach Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A., w tym w spółce dominującej Getin Noble Bank S.A., nie odnotowano potwierdzonego przypadku łamania praw człowieka w miejscu pracy – mobbingu ani dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, przynależność etniczną, światopogląd czy inne cechy Pracowników.

Ponieważ ze strony kluczowych dla Grupy interesariuszy nie pojawiło się oczekiwanie opracowania polityki, dotyczącej praw człowieka, wspólnej dla całej Grupy, a także nie zostały zdefiniowane inne istotne przesłanki dla jej wytyczenia, to zagadnienia te są regulowane na poziomie spółek.

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

Spółka Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikowała przesłanki dla opracowania odrębnej polityki praw człowieka w miejscu pracy, jednak zagadnienia te – takie jak przeciwdziałanie mobbingowi, dyskryminacji i innym nieakceptowalnym praktykom w relacjach Pracownik-pracodawca czy Pracownik-Pracownik – porządkowane są w innych dokumentach.

GLÓWNE REGULACJE I DOKUMENTY, DOTYCZĄCE ZAGADNIEN PRAW CZŁOWIEKA W BANKU

Najważniejsze regulacje wewnętrzne i dokumenty, obowiązujące w spółce Getin Noble Bank S.A. w tym zakresie, to:

- Procedura antymobbingowa,
- Kodeks etyki Getin Noble Bank S.A.,
- Procedura whistleblowing,
- Regulamin pracy.

Procedura antymobbingowa określa zasady i odpowiedzialności w zakresie przeciwdziałania mobbingowi, molestowaniu, w tym seksualnemu oraz zasady postępowania w sytuacji ich zgłoszenia. Procedurę wprowadzono w celu sformalizowania praktyki stosowanej w Banku w tym obszarze. Jest ona również ważnym sygnałem dla Pracowników, świadczącym o tym, że Bank z uwagą i czujnością podchodzi do tych wrażliwych zagadnień.

Procedura whistleblowing to wewnętrzny system powiadamiania o zauważonych nieprawidłowościach w Banku. Określa zasady zgłaszania naruszeń, w tym tych dotyczących przestrzegania praw pracowniczych i praw człowieka. Zakres procedury opisano szczegółowo na stronie 34. rozdziału: Zagadnienia przeciwdziałania korupcji. Opis polityk i ich wyniki.

Kodeks etyki Getin Noble Bank S.A. stanowi zbiór wewnętrznych zasad postępowania dla wszystkich Pracowników spółki. Więcej o kodeksie znajduje się na stronie 23. rozdziału: Zagadnienia pracownicze. Opis polityk i ich wyniki.

Jednocześnie – 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. Na ich podstawie potencjalni dostawcy i kontrahenci są zobligowani do wypełnienia ankiety, dotyczącej zagadnień odpowiedzialnego biznesu, które wiążą się z prawami człowieka, jak np.: kwestie pracownicze czy etyczne. Uzyskane odpowiedzi są brane pod uwagę przy wyborze dostawców i kontrahentów.

Regulamin pracy natomiast określa organizację pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki Pracowników.

Poznanie powyższych procedur i dokumentów jest istotnymi elementami procesu wdrożenia każdej nowej osoby w Banku.

ZASADY W OBSZARZE PRAW CZŁOWIEKA, OBOWIĄZUJĄCE W BANKU

W Getin Noble Bank S.A. z zasady **nie stosuje się żadnych kryteriów, narażających na zachowania dyskryminacyjne**, zarówno na etapie procesu rekrutacyjnego, jak i określania warunków zatrudnienia, awansowania czy dostępu do jakichkolwiek form wsparcia Pracowników oferowanych przez Bank.

Bank wspiera osoby w trudnej sytuacji losowej, finansowej lub zdrowotnej poprzez **system pomocy oparty o Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych**. Opieka medyczna, ubezpieczenia grupowe oraz dofinansowanie do sportu i rekreacji są oferowane wszystkim, bez względu na wymiar zatrudnienia. Spółka zachęca Pracowników do systematycznego wykorzystywania urlopów.

Ponadto Bank zwraca uwagę na zarządzanie różnorodnością i dba o transparentne zasady równych szans w dostępie do zatrudnienia, wynagrodzeń i stanowisk. Ma to formalne odzwierciedlenie w Procedurze rekrutacji i zatrudnienia. To podejście znajduje również potwierdzenie w składzie Zarządu oraz Rady Nadzorczej spółki Getin Noble Bank S.A., który w pełni odpowiada wymogom różnorodności pod względem płci, doświadczenia, wykształcenia oraz wieku członków tych organów.

6. Zagadnienia przeciwdziałania korupcji

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



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

Ze względu na zróżnicowanie pod względem specyfiki, zakresu i skali 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 2019 roku w spółkach Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A., w tym w Getin Noble Banku S.A., nie odnotowano żadnego potwierdzonego przypadku korupcji.

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

W spółce Getin Noble Bank S.A. obowiązuje **Procedura whistleblowing**, która określa, w jaki sposób należy zgłaszać nieprawidłowości, w tym sytuacje korupcyjne czy podejrzenia o korupcję.

W 2019 roku 3982 Pracowników Banku oraz 1019 Pracowników placówek franczyzowych przeszło w systemie e-learningu szkolenie z obowiązujących w Banku zasad, dotyczących m.in. etyki i whistleblowing. W kolejnych latach szkolenia w tym zakresie będą kontynuowane.

PROCEDURA WHISTLEBLOWING

Procedura zapewnia Pracownikom Banku prawo do anonimowości w procesie zgłaszania nieprawidłowości/podejrzeń o nieprawidłowości, gwarantuje poufność (dotyczy to przede wszystkim sytuacji, w których zgłaszający wskazał swoją tożsamość lub też jej nie ukrywał, np. wysyłając wiadomość ze swojej służbowej skrzynki e-mail) oraz rzetelne, uczciwe i obiektywne podejście do zgłaszanej nieprawidłowości (podejrzenia o nieprawidłowości) oraz jej wyjaśnienia.

Pracownicy mogą zgłaszać nieprawidłowości:

- za pośrednictwem aplikacji *Powiadomienia*, która pozwala na zachowanie anonimowości,
- uprawnionym osobom – wyznaczonym Pracownikom Departamentu Zgodności lub obszaru pracowniczego, a także wyznaczonemu przez Zarząd członkowi Zarządu Banku,
- Radzie Nadzorczej poprzez Komitet ds. Ryzyka Rady Nadzorczej Banku (w przypadku zgłoszeń dotyczących Członków Zarządu, Dyrektora Departamentu Zgodności i Dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego),
- w specjalnym trybie zgłoszeń anonimowych do Rady Nadzorczej poprzez Komitet ds. Ryzyka Rady Nadzorczej (w zakresie zgłoszeń dotyczących m.in. Członków Zarządu Banku).

Rozpatrywane są również anonimowe zgłoszenia przesyłane z zewnętrznej, anonimowej skrzynki e-mail lub tradycyjnym listem pocztowym.

STOSOWANIE PROCEDURY WHISTLEBLOWING

W ramach funkcji kontrolnych Departament Zgodności systematycznie monitoruje kluczowe mechanizmy, które służą zapewnieniu zgodności działania Banku z przepisami prawa, regulacjami ostrożnościowymi i wewnętrznymi oraz standardami rynkowymi. Prowadzi m.in. przegląd mechanizmów i procedur kontroli wewnętrznej, rejestr nieprawidłowości wykrytych w ramach systemu kontroli wewnętrznej, w tym rejestr i monitoring zgłoszeń w ramach Procedury whistleblowing.

W roku 2019 do Banku wpłynęło **10 zgłoszeń** dotyczących nieprawidłowości. W 2019 roku średni czas trwania postępowania wynosił 3 miesiące.

Wyniki postępowań zakończonych w 2019 roku:

- 1 zgłoszenie uznane zostało za zasadne,
- 7 postępowań zakończyło się częściowo pozytywną weryfikacją zasadności,
- 4 zgłoszenia zostały przekazane do rozstrzygnięcia przełożonemu zgłaszającemu,
- 4 postępowania uznane za zakończone w ramach Procedury whistleblowing podlegały rozpatrzeniu na drodze służbowej.

Wśród powyżej przedstawionych postępowań 8 dotyczy spraw zgłoszonych w 2019 roku.

Wnioski dotyczące adekwatności i skuteczności działania Procedury whistleblowing oraz działania udoskonalające podjęte w 2019 roku:

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

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

- Na podstawie wniosków z przeprowadzonych dotychczas postępowań wydano rekomendacje, mające na celu mitygację zdiagnozowanych ryzyk oraz zapobieganie ewentualnym nieprawidłowościom w przyszłości. Większość rekomendacji została wdrożona, pozostałe są w trakcie wprowadzania. W jednym przypadku rekomendacja wydana przez Komisję nie została zrealizowana. Właściciel procesu podjął decyzję o działaniach zastępczych.

INNE REGULACJE DOTYCZĄCE ANTYKORUPCJI I PRZECIWDZIAŁANIA 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 przyjmowania i przekazywania prezentów w Getin Noble Bank S.A.,
- Polityka zarządzania konfliktami interesów w obszarze bancassurance.

SZKOLENIA DOTYCZĄCE ZAKRESU COMPLIANCE

W 2019 roku Pracownicy Departamentu Zarządzania Zgodnością podnosili kwalifikacje poprzez uczestnictwo w szkoleniach zewnętrznych, samokształcenie, a także udział w spotkaniach branżowych (ZBP, GPW).

Przykładowe tematy szkoleń to:

- Certyfikowany Compliance Officer,
- Prawne i praktyczne aspekty rozliczania zachęt,
- Misselling usług finansowych,
- Zarządzanie konfliktem Interesów,

LICZBA PRACOWNIKÓW PRZESZKOLONYCH Z ZAKRESU ETYKI I KONFLIKTU INTERESÓW W 2019 ROKU – W PODZIALE NA PŁEĆ

	Liczba przeszkolonych Pracowników
Łącznie	5125
w tym kobiety	3437
w tym mężczyźni	1688

Zgodnie z regulacjami prawnymi w Getin Noble Bank S.A. monitorowana jest liczba Pracowników przeszkolonych z zakresu konfliktu interesów – dotyczy to Banku, jak i placówek franczyzowych.

W 2019 roku szkolenie pt. *Polityka konfliktów i etyki oraz zasad dotyczących prezentów* ukończyło 75,94% uczestników, w tym 73,39% Pracowników Banku i 87,83% franczyzobiorców (w tym pracowników Centrum Kredytowego, pośredników).

ETYCZNE RELACJE Z KONTRAHENTAMI

W 2019 roku wprowadzono **oświadczenie dla potencjalnych dostawców Banku**, zawierające deklarację kontrahenta, że „nie pozostaje w konflikcie interesów rozumianym jako sytuacja, w której zachodzi ryzyko naruszenia interesów jego Klientów Banku, Grupy Kapitałowej Getin Noble Banku S.A., spółek z Grupy Kapitałowej Getin

- Sygnaliści – nowe zasady w teorii i praktyce,
- MiFID II w działalności Skarbowej Banków,
- Minimalizacja ryzyka odpowiedzialności w sektorze ubezpieczeniowym – aktualne problemy,
- Wymagania nadzorcze dotyczące adekwatności kapitałowej Banków wraz ze zmianami CRR II oraz Bazylei IV.

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 jednoznacznie etycznie. Przestrzeganie obowiązujących przepisów prawnych, wewnętrznych procedur i regulacji jest podstawowym obowiązkiem wszystkich Pracowników Banku.

Szkolenia dotyczące etyki i konfliktu interesów

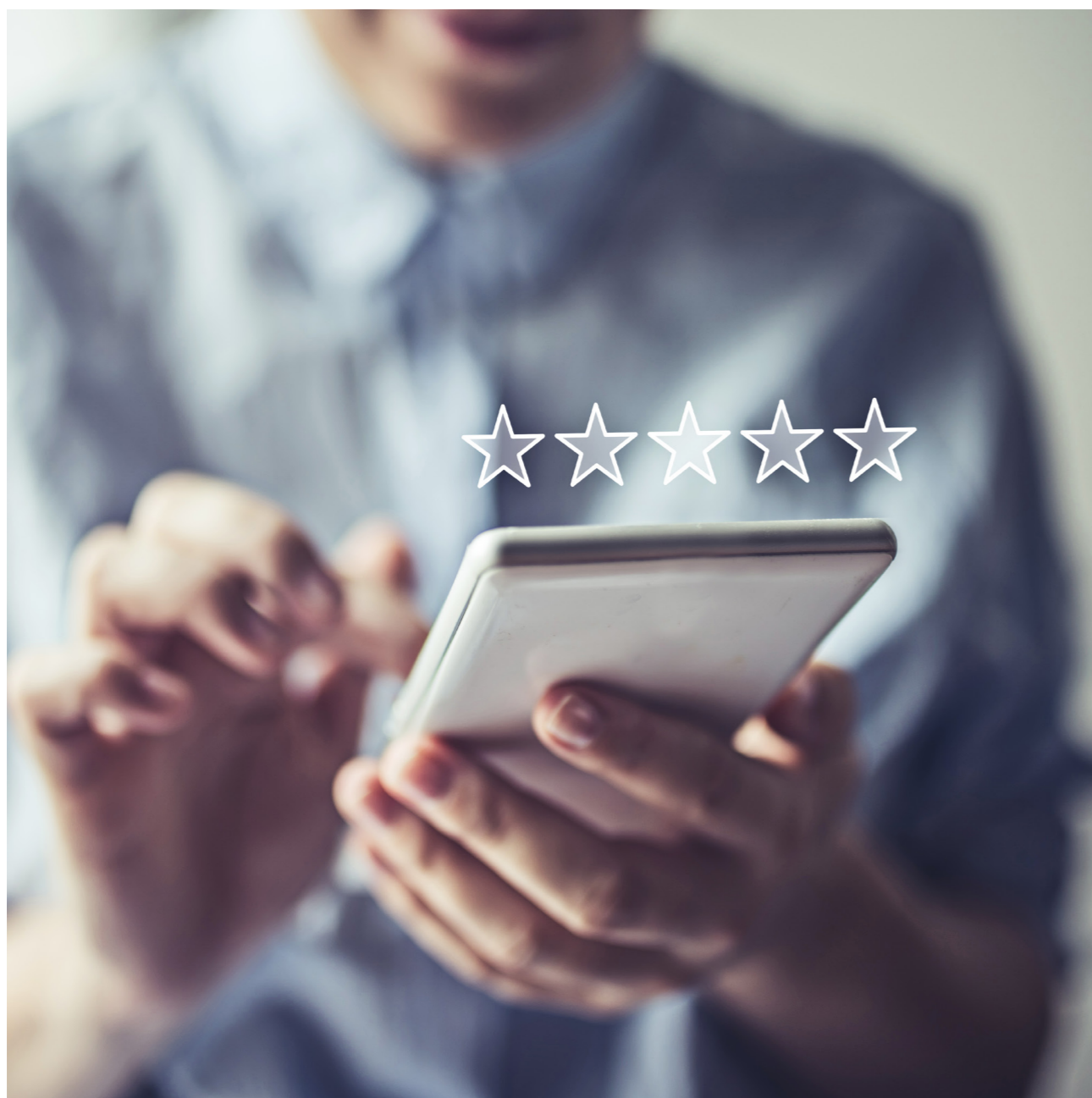
W 2019 roku Pracownicy cyklicznie brali udział w szkoleniach e-learningowych z obszaru etyki i konfliktu interesów.

Noble Banku S.A. lub ich Klientów, w związku z interesem Klientów, prywatnym interesem Pracowników Getin Noble Bank S.A., 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 konfliktom interesów i zarządzanie nimi.

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 zagadnień zdrowia, bezpieczeństwa, ochrony środowiska, przeciwdziałania łamaniu praw człowieka, przeciwdziałania korupcji.

7. Zagadnienia społeczne - klienckie

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



7.1. PODEJŚCIE GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. DO ZARZĄDZANIA OBSZAREM RELACJI Z KLIENTAMI

Spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. podchodzą w indywidualny sposób do swoich Klientów oraz do zarządzania obszarem relacji z Klientami, bezpieczeństwem czy oferowanymi im usługami. Stosowane polityki i procedury dostosowane są do zakresu, specyfiki i skali działalności danej spółki oraz szczegółowych wymogów regulatorów. Ze względu na korzyści, wynikające z odrębnych rozwiązań, nie wytyczono w tym zakresie polityk na poziomie Grupy, jednak należy podkreślić, że wszystkie spółki stosują w swoich działaniach wytyczne **Kodeksu Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.** Ponadto nie zidentyfikowano dotąd potrzeby ujednoczonych rozwiązań dotyczących kwestii relacji z Klientami. Jednocześnie wspólnym mianownikiem dla działań wszystkich spółek jest wysoka jakość usług.

7.2. PODEJŚCIE SPÓŁKI GETIN NOBLE BANK S.A. DO ZARZĄDZANIA OBSZAREM RELACJI Z KLIENTAMI

Spółka Getin Noble Bank S.A. kontynuowała w 2019 roku proces tworzenia i usprawniania kultury bankowej zorientowanej na jakość. Bank uważa ją za nadrzędny cel w relacji z Klientem, którego traktuje podmiotowo – przed podjęciem decyzji czy działania Bank stara się na nie spojrzeć właśnie z perspektywy Klienta.

JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTÓW I OFEROWANYCH IM USŁUG

Stawiając w centrum jakość obsługi Klienta, Bank w ubiegłym roku kontynuował działania, zmierzające do standaryzacji oferowanych produktów, a także sposobu prowadzenia rozmów z Klientem. Ma to ułatwić wdrożenie nowych Pracowników, jak również jest podstawą do prezentowania dostępnych w Banku ofert w sposób spójny, przejrzysty dla Klienta i dostosowany do jego potrzeb.

Jakość, która jest filarem strategii Getin Noble Banku S.A., jest w obszarze obsługi Klienta regulowana 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 powyższych wytycznych, regulujących procesy codziennej obsługi Klienta, ważną rolę pełni dokument **Zasady Obsługi Klienta w placówkach Getin Noble Banku**. Jest to praktyczny przewodnik dla Pracowników placówek Banku, dotyczący standardów obsługi Klientów – zawiera szczegółowe wytyczne, dotyczące komunikacji Pracowników z Klientem, w tym sposobu prowadzenia rozmowy, oraz kładzie nacisk na proces budowania relacji z Klientami.

W 2019 roku wszystkie powyższe procedury były systematycznie optymalizowane, tak by dostosować modele do wymogów rynku, ale również do potrzeb nowych Pracowników Banku.

PRIORYTETY BANKU W 2019 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, JAKIE BANK PODJĄŁ W 2019 ROKU W ODPOWIEDZI NA POWYŻSZE PRIORYTETY:

- dokonano aktualizacji modeli sprzedażowych z ROR, kredytu oraz depozytów,
- zgodnie z założeniami przyjętymi w roku wcześniejszym, zakończono prace nad standardami obsługi Klienta Private Banking,
- wprowadzono i wdrożono standardy obsługi Klienta Relacyjnego,
- wprowadzono standardy dla Pracowników Centrali, mi.in w zakresie komunikacji, współpracy.

Zgodnie ze stosowaną w poprzednich latach praktyką, również w 2019 roku, Bank prowadził **regularny monitoring jakości obsługi Klienta**.

Zrealizowano:

- blisko 30 000 wywiadów z Klientami odwiedzającymi placówki bankowe,
- ponad 9500 wywiadów z Klientami korzystającymi z Call Center,
- ponad 7000 wywiadów z Klientami korzystającymi z bankowości mobilnej lub bankowości internetowej (odnotowano zdecydowany wzrost wykorzystania tego kanału komunikacji),
- ponad 2000 wywiadów z Klientami składającymi reklamacje.

Ponadto w ramach monitoringu jakości Bank zrealizował ponad 6000 audytów w placówkach sieci własnej i sieci franczyzowej.

NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

Nagrody i wyróżnienia dla Banku w 2019 roku, w zakresie jakości oraz obsługi Klientów:

- Złoty Bankier – 3. miejsce
- Przyjazny Bank Newsweeka - Kategoria Mobilna 2. miejsce
- Bank doceniony przez Klientów – 2. miejsce

SZKOLENIA NA RZECZ DOSKONALENIA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

W ramach działań wspierających podnoszenie jakości przeprowadzono w 2019 roku **szereg szkoleń Pracowników, dotyczących obsługi Klienta.**

Były to m.in.:

- szkolenia dotyczące jakości obsługi klienta z elementami sprzedaży,
- szkolenia sprzedażowe z naciskiem na jakość obsługi,
- szkolenia wdrożeniowe w kontekście zmian w modelach sprzedażowych,
- szkolenia z modeli sprzedażowych,
- bezpośrednie coachingi w placówkach Banku oraz w Contact Center,
- teleshkolenia z obszaru sprzedaży i obsługi Klienta,
- szkolenia dla menedżerów z prowadzenia mentoringu menedżerskiego wobec nowo zatrudnianych doradców, rozpoczętego w 2018 roku.

Dodatkowo w 2019 roku kontynuowany był **projekt mentoringu**, realizowany w ramach procesu wdrażania nowych Pracowników sieci sprzedaży. To kilkutygodniowy program, wspierający nowe osoby we wszystkich aspektach procesu wprowadzania do nowej pracy.

PRIORYTETY POLITYKI SZKOLEŃ WSPIERAJĄCYCH JAKOŚĆ W 2019 ROKU

Spółka Getin Noble Bank S.A. konsekwentnie dąży do zapewnienia najwyższej jakości obsługi we wszystkich kanałach sprzedaży oraz do dostarczania produktów i usług zgodnych z oczekiwaniami Klientów. Mając na względzie te priorytety, Bank w roku 2019 kontynuował realizację szkoleń i działań rozwojowych dla Pracowników w obszarze jakości.

Kluczowe obszary polityki szkoleniowej w 2019 roku to:

- szkolenia wspierające umiejętności menedżerskie,
- szkolenia dotyczące prowadzenia profesjonalnych rozmów z Klientami,
- szkolenia doskonalące wiedzę na temat produktów znajdujących się w ofercie Banku,
- szkolenia dotyczące jakości komunikacji w zespole reklamacji.

W 2019 roku uruchomiono również:

- **Diamentową Akademię** – program szkoleń dla doradców, którzy chcą podnieść swoje umiejętności prowadzenia rozmowy z Klientami,
- **Kuźnię Jakości** – program szkoleń oddziałowych, z doradcami i menedżerami placówek, koncentrujący się na praktycznym prowadzeniu rozmów z Klientami w obszarze jakości.

Ponadto przeprowadzono:

- certyfikacje jakościowe w sieci sprzedaży, obejmujące doradców, dyrektorów regionalnych i dyrektorów oddziałów,
- cykl szkoleń dla dyrektorów oddziałów w ramach programu Mentoring Menedżerski,
- pilotażowe szkolenia dla kadry menedżerskiej, dotyczące motywowania Pracowników do podnoszenia jakości obsługi Klienta i pracy zgodnie ze standardami,
- szkolenia stacjonarne dla kadry menedżerskiej i doradców w ramach programu *Prowadzenie Przyjaznej Rozmowy z Klientem*,
- szkolenia oddziałowe z prowadzenia przyjaznych rozmów z Klientami w całej sieci sprzedaży w ramach programu *Wyjazdów Ekspercko-Coachingowych*,
- teleshkolenia dla sieci sprzedaży z technik obsługi i budowania relacji z Klientami w czasie rozmowy o określonych produktach.

Celami Banku na 2020 rok jest kontynuowanie i rozwijanie powyższych działań szkoleniowych, jak również dalsze usprawnianie procesu reklamacyjnego, m.in. poprzez zwiększanie udziału kanałów zdalnych w komunikacji z Klientami.

PRZECIWDZIAŁANIE MISSELLINGOWI

W Getin Noble Bank S.A. ze szczególną uwagą traktowane są etyka, w każdym aspekcie funkcjonowania, oraz poszanowanie przepisów prawa przez wszystkich Pracowników. Zgodnie z tym podejściem od doradców i konsultantów Klienta wymaga się odpowiedzialnej sprzedaży i niestosowania misselingu. Procesy sprzedażowe są analizowane pod kątem ryzyk misselingu, do których dostosowywane są narzędzia skutecznego im przeciwdziałania. Ponadto w Banku opracowane zostały modele sprzedażowe, zawierające wytyczne, dotyczące rozmowy z Klientami oraz parametrów ofertowych, o których powinien zostać poinformowany Klient zainteresowany zakupem produktów i usług Banku.

Główne regulacje Banku zawierające zapisy, dotyczące przeciwdziałania misselingu:

- Polityka zarządzania ofertą produktów,
- Procedura badania potrzeb i wymagań Klienta,
- Polityka zarządzania konfliktami interesów w obszarze bancassurance,
- Procedura monitorowania dobrych praktyk bancassurance,
- Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów oraz naruszeniom norm etycznych w Grupie Kapitałowej GNB S.A. / Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów oraz naruszeniom norm etycznych obowiązująca w całej Grupie.

Informowanie Klientów o oferowanej usłudze czy produkcie w sposób rzetelny i zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy, z uwzględnieniem ryzyka, związanego z tą usługą lub produktem, jest podstawowym obowiązkiem Banku. Jest on realizowany na etapach prowadzenia komunikacji marketingowej, doboru odpowiedniej dla Klienta usługi czy produktu finansowego oraz nawiązywania stosunku prawnego. To ważne mechanizmy wspierające etyczny proces sprzedażowy. Bank wymaga przestrzegania tych zasad także od współpracujących z nim podmiotów zewnętrznych (np. przy tworzeniu przekazu reklamowego). Ponadto zaprasza te podmioty na szkolenia i warsztaty związane z zagadnieniem miselingu, organizowane przez Departament Komunikacji i Departament Zgodności.

W celu zapewnienia zgodności przekazu reklamowego z przepisami prawa Bank wprowadził regulacje wewnętrzne, definiujące szczegółowo proces przygotowania, opiniowania i akceptacji wszystkich materiałów i treści reklamowych Banku – w tym Procedurę Przygotowywania, Zatwierdzania i Publikacji Materiałów Marketingowych w Getin Noble Bank S.A. oraz Zasady Reklamowania Produktów Inwestycyjnych i Depozytowych Getin Noble Bank S.A. Stosowane zasady są systematycznie weryfikowane i dostosowywane do zmieniającego się otoczenia regulacyjnego, obowiązujących przepisów prawnych oraz zmian organizacyjnych w Banku.

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

- jednostek produktowych – w zakresie zgodności materiałów marketingowych z ofertą produktową Banku,
- Departamentu Zgodności, który dokonuje 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. Uwzględnia również możliwość ryzyka utraty reputacji oraz wiedzę ekspercką w odniesieniu do tworzenia materiałów marketingowych.

Przy tworzeniu i akceptacji przekazu reklamowego Bank kieruje się zasadami określonymi w regulacjach, takich jak:

- **POWSZECHNIE OBOWIĄZUJĄCE ŹRÓDŁA PRAWA M.IN.:**
- 1. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku, Kodeks cywilny (KC),
- 2. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z dnia 23 sierpnia 2007 roku,
- 3. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16 kwietnia 1993 roku,
- 4. Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 roku,
- 5. Ustawa prawo własności przemysłowej z dnia 30 czerwca 2000 roku,
- 6. Ustawa o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 roku,
- 7. Ustawa o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017 roku,
- 8. Ustawa o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 roku,

9. Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 roku.

- WYTYCZNE REGULATORÓW:

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

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 tym odpowiednie jednostki – robi to za pośrednictwem indywidualnego alertu prawnego, wraz ze wskazaniem zakresu zmian oraz daty ich wejścia w życie.

SZKOLENIA DOTYCZĄCE PRZECIWDZIAŁANIA MISSELLINGOWI

W 2018 roku szkolenie obejmujące temat przeciwdziałania misselingu ukończyło **1411** Pracowników Banku. W 2019 roku uczestniczyło w tego typu szkoleniu **1383** Pracowników .

Bankowość relacyjna – udoskonalanie sieci sprzedaży Banku

Getin Noble Bank S.A. od lat konsekwentnie podnosi standardy obsługi i wprowadza innowacyjne produkty oraz usprawnia sposoby ich dystrybucji. Jego celem jest odpowiedź na potrzeby Klientów pod kątem jakości i dostępności ofert, a przez to budowanie trwałych relacji z obecnymi i nowymi Klientami. Bank wykorzystuje nowe technologie, zróżnicowane kanały komunikacji z Klientem, nie zapominając o znaczeniu bezpośredniego kontaktu. Choć w 2019 roku liczba placówek stacjonarnych nieznacznie się zmniejszyła, to Bank dba o udoskonalanie sieci sprzedaży, podnoszenie ich standardu i wprowadzanie nowych funkcjonalności.

W minionym roku Klienci mieli do dyspozycji ponad 400 placówek Banku w 281 miastach w Polsce – w tym 185 placówek Getin Noble Bank S.A. oraz 214 partnerskich.

Główne działania podjęte w 2019 roku w celu doskonalenia sieci sprzedaży Banku.

- Z myślą o dostępności Banku dla Klientów i ich wygody, znacząco **zwiększono liczbę placówek w galeriach handlowych – 5 (z 13) nowo otworzonych placówek ulokowano w centrach handlowych. Łącznie w galeriach funkcjonowało 16 oddziałów Banku.**
- Otwarto 13 nowych placówek, w tym zmodernizowano 4 istniejące.
- Zwiększono liczbę dostępnych w oddziałach bankomatów i urządzeń dualnych (bankomat-wpłatomat) – na koniec grudnia 2019 roku w sieci funkcjonowało **90 urządzeń dualnych** oraz **20 bankomatów**. Ponadto

od czerwca, w urzędzeniu dualnym, Klienci mogą skorzystać także z nowoczesnej formy wpłaty gotówkowej przez **BLIK**, bez konieczności posiadania karty płatniczej. W oddziałach z zainstalowanym urządzeniem w tej formie realizowanych jest ponad 30% transakcji.

- We wszystkich oddziałach Getin Noble Bank S.A. wprowadzono **dostęp do kiosków internetowych**, które umożliwiają Klientom bezpieczne logowanie do bankowości internetowej i samodzielne wykonanie transakcji. Tym samym zrealizowano dalej idący plan, niż zakładano w 2018 roku (planowano wprowadzić kioski internetowe w 90% oddziałów sieci własnej, wprowadzono w 100%). Ponadto to rozwiązanie udostępniono testowo w 10 placówkach partnerskich.

Dodatkowo wyodrębniono jednostki Private Banking i otwarto prototypowy oddział zorientowany na obsługę Klientów tego segmentu.

Dokonano także rocznego przeglądu godzin otwarcia placówek, czego konsekwencją było zaplanowanie zmian w **ponad 90 jednostkach**. Zakładają one wydłużenie godzin pracy oddziałów w największych miastach, tak by dostosować je do potrzeb Klientów. Zmiany wprowadzone zostały na początku stycznia 2020 roku.

Plany na 2020 rok:

- otwarcie kolejnych oddziałów Banku w nowej odstonie,
- pełna modernizacja istniejących jednostek,
- otwarcia nowych placówek w kolejnych galeriach handlowych na terenie całego kraju,
- otwarcie na terenie kraju nowych Centrów Wealth Management, działających w ramach Private Banking,
- poszerzenie sieci wpłatomatów i wprowadzenie ich w ponad 70% oddziałów.

LICZBA ODDZIAŁÓW GETIN NOBLE BANK S.A. (STAN NA 31.12.2017, 31.12.2018 I 31.12.2019)

Jednostki sieci Banku	2017 rok	2018 rok	2019
Łączna liczba oddziałów Banku:	245	209	185
w tym oddziały detaliczne	200	180	163
w tym oddziały Noble Bank	11	7	3
W tym Centra Wealth Management	-	-	9
w tym Centra Kredytowe	24	13	0
w tym Bankowe Punkty Obsługi (BPO)	10	9	10

LICZBA ODDZIAŁÓW GETIN NOBLE BANK S.A. W PODZIALE NA WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI (STAN NA 31.12.2017, 31.12.2018 I 31.12.2019.)

	2017 rok	2018 rok	2019
Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach > 1000 tys. mieszkańców	21	20	20
Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 250 tys. - 1000 tys. mieszkańców	57	43	48
Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 75 tys. - 250 tys. mieszkańców	7	7	7
Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach < 75 tys. mieszkańców	58	54	46
Bankowe Punkty Obsługi (BPO) w miejscowościach 250 tys. - 1000 tys. mieszkańców	75	70	61
Bankowe Punkty Obsługi (BPO) w miejscowościach < 75 tys. mieszkańców	3	2	3

KANAŁY KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI

Bank stale unowocześnia kanały komunikacji. Jednocześnie, mając na uwadze zróżnicowane potrzeby Klientów, dba o zapewnienie możliwości komunikowania się różnymi kanałami.

W 2019 roku były to:

- kontakt z doradcą w placówkach stacjonarnych (oddziały własne i franczyzowe),
- bankowość mobilna,
- bankowość internetowa,
- SMS,
- e-mail,
- formularze kontaktowe,
- strony internetowe Banku,
- oficjalny profil Banku na Facebooku i LinkedIn,
- infolinia.

ROZWÓJ BANKOWOŚCI MOBILNEJ I INTERNETOWEJ

W 2019 roku Bank kontynuował intensywny rozwój kanałów bankowości internetowej i mobilnej, w tym płatności mobilnych. Celem działań było poszerzenie wachlarza usług oraz podniesienie standardów obsługi, tak by rozwiązania, stosowane w bankowości internetowej i aplikacji mobilnej, w jak najlepszym stopniu odpowiadały na potrzeby Klienta.

NOWOŚCI WPROWADZONE W 2019 ROKU

- **Płatności mobilne Apple Pay zintegrowane z aplikacjami Getin Mobile i Noble Mobile.** Klienci Banku mogą w prosty sposób, bezpośrednio w aplikacji mobilnej, uruchomić usługi Apple Pay. Dodatkowo użytkownicy Apple Pay, jak i Google Pay, mogą zamówić karty wirtualne, które generowane są w aplikacji. To rozwiązanie pozwala na korzystanie z konta od razu, bez konieczności czekania na kartę tradycyjną. Karty wirtualne można zamówić zarówno do kont osobistych, jak i do umów na karty kredytowe.

- **BLIK – płatności na telefon i wpłaty za pomocą kodów.** Getin Noble Bank S.A. dołączył do banków, które udostępniają Klientom możliwość dokonywania przelewów na numer telefonu BLIK, czyli bez konieczności podawania tradycyjnego numeru rachunku bankowego. Przelewy na telefon wykorzystują system płatności Express Elixir, dzięki czemu realizowane są natychmiast i są darmowe. Ponadto Klienci Banku mogą wpłacać gotówkę za pomocą kodów BLIK we wpłatomatach Planet Cash i Euronet.

- **Automatyczna spłata karty kredytowej.** Klienci, korzystający z bankowości internetowej i aplikacji mobilnej, mogą skorzystać z funkcji automatycznej spłaty karty kredytowej. Mogą samodzielnie wybrać, czy spłacana ma być całość zadłużenia, jego określona część, czy też wyłącznie bieżąca należność minimalna. To rozwiązanie wspiera w spłaceniu zobowiązań na czas.

- **Rozłożenie na raty wybranych transakcji wykonanych kartą kredytową.** Klienci, korzystający z kart kredytowych i bankowości internetowej/aplikacji mobilnej, mogą dostosować spłatę należności do swoich potrzeb

i możliwości, i samodzielnie wybrać, które transakcje chcą rozłożyć na raty.

- **Usługa wielowalutowa dla kart debetowych.** Usługa dostępna jest dla Klientów Banku, posiadających rachunek w jednej z walut – EUR, USD, GBP i CHF. Wystarczy posiadać jedną kartę wydaną do konta Proste Zasady, aby korzystać z płatności bez przewalutowania. Waluta transakcji jest rozpoznawana automatycznie, dzięki czemu odpowiednia kwota jest pobierana bezpośrednio z rachunku walutowego.

- **Wnioskowanie o świadczenia Rodzina 500+ oraz program Dobry Start.** Bank udostępnił Klientom możliwość złożenia wniosku o kontynuację świadczenia w programach Rodzina 500+ oraz Dobry Start poprzez bankowość internetową.

- **Nowa forma udostępniania dokumentów w formie elektronicznej.** Bank zapisuje dokumenty dotyczące zmian we wzorcach umownych na trwałym nośniku, do obsługi którego używa certyfikowanych rozwiązań informatycznych opartych na technologii WORM. Razem z tą zmianą wprowadzono szereg usprawnień w bankowości internetowej i mobilnej, które umożliwiają Klientom jeszcze łatwiejsze zapoznanie się z ważnymi informacjami.

- **Optymalizacja zdalnego procesu sprzedaży kredytów niezabezpieczonych.** Dla wybranych Klientów Banku wprowadzono w bankowości internetowej i aplikacji mobilnej szereg usprawnień w obszarze sprzedaży kredytów w procesach pre-approved.

- **Nowa oferta ubezpieczeń turystycznych.** Klienci Banku, za pośrednictwem bankowości internetowej, mobilnej oraz Contact Center, mogą kupić nowy produkt, czyli Ubezpieczenie Turystyczne Bezpieczna Wyprawa. Proces zaprojektowany został zgodnie z najnowszymi trendami i umożliwia rozpoczęcie zakupu w jednym kanale i zakończenie go w innym.

- **Zakup kart kredytowych w procesie zdalnym.** W bankowości internetowej i mobilnej udostępniono wybranym Klientom możliwość zdalnego zakupu kart kredytowych. Klienci bez wychodzenia z domu mogą wybrać wysokość limitu na karcie, a po spełnieniu warunków otrzymają decyzję online.

Ponadto w 2019 roku Getin Noble Bank S.A. włączył się w realizację koncepcji „otwartej bankowości”, zawartej w dyrektywie PSD2 (Payment Services Directive). Jako drugi Bank w Polsce uruchomił produkcyjne GetinAPI oparte na standardzie Polish API, za pośrednictwem którego licencjonowane podmioty trzecie mogą świadczyć swoje usługi.



FINANSE NA PROSTYCH ZASADACH

Jednym z priorytetów Banku jest budowanie i wzmocnienie zaufania Klientów. W tym procesie kluczowe jest, by mieli oni możliwie najpełniejszą informację o produkcie, na który się decydują. Ze względu na komplikujący się rynek usług i produktów finansowych, Getin Noble Bank S.A. szczególnie dba o to, by Klienci mieli przejrzystą, opartą na jasnych zasadach ofertę i by podejmowali świadome decyzje finansowe. Idea prostych zasad towarzyszy wszystkim produktom Banku od 2017 roku, jest również akcentowana w komunikacji marketingowej.

Bank konsekwentnie prowadzi komunikację z Klientami w oparciu o platformę **Finanse na Prosty Zasadach**. Promuje na niej swoje usługi, ale również zasady finansowe i praktyczne wskazówki, dotyczące np. pożyczania czy oszczędzania, których przestrzeganie pozwala osiągać cele finansowe i może przyczynić się do poprawy jakości życia Klientów.

Elementem komunikacji zwiększającej świadomość Klientów i budującej pozytywny wizerunek Banku, kojarzonego ze stabilnością, konsekwencją i pewnością, jest kampania reklamowa. Jej bohaterem jest Tomek, „człowiek z zasadami”, który trzyma się w życiu prostych, racjonalnych zasad – również tych dotyczących finansów – i dzięki temu realizuje swoje cele.

Flagowym produktem Getin Noble Bank S.A. jest Konto Proste Zasady. W jego przypadku spełnienie prostego warunku pozwala na zwolnienie z podstawowych opłat.

BADANIA REKOMENDACJI I SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Spółka Getin Noble Bank S.A. stale prowadzi prace na rzecz podnoszenia jakości obsługi Klientów i oferowanych im usług. Niezwykle ważnym ich elementem są systematycznie prowadzone badania opinii i satysfakcji Klientów oraz ich rekomendacje. Dzięki badaniom identyfikowane są obszary, które wymagają zmian lub usprawnienia, a następnie uwzględniane są przez Bank w działaniach naprawczych i w planowanych długofalowo kierunkach działań.

W 2019 roku przeprowadzono m.in.:

- badania rekomendacji¹ Klientów przy wykorzystaniu kluczowych kanałów kontaktu z Bankiem – w placówkach, przez Contact Center, bankowość mobilną i internetową,
- badanie rekomendacji Klientów po przejściu przez proces reklamacyjny,
- badania benchmarkowe NPS relacyjnego,
- ocenę procesu kredytowego,
- ocenę procesu retencyjnego,
- badanie wśród doradców, dotyczące postrzegania jakości obsługi,
- analizę kolejek w placówkach sieci sprzedaży.

GŁÓWNE WNIOSKI Z BADAŃ SATYSFAKCJI KLIENTA

Wyniki badań satysfakcji Klientów, odwiedzających placówki Banku, miały w 2019 roku tendencję wzrostową (choć dynamika wzrostu w porównaniu z poprzednim rokiem była mniejsza). Klienci pozytywnie oceniali obsługę i postawę Pracowników. Jednocześnie zwracali uwagę na zbyt duże kolejki i czas oczekiwania. Oceny sieci franczyzowej były wyższe od ocen sieci własnej.

Tendencję wzrostową odnotowano również w ocenach **Contact Center**. Zdaniem badanych Klientów mocnymi stronami kontaktów z infolinią były uprzejma obsługa oraz kompetencja i wiedza konsultantów.

W 2019 roku wskaźnik określający **gotowość Klientów do rekomendowania bankowości mobilnej i internetowej spółki Getin Noble Bank S.A.** utrzymał się na wysokim poziomie. Podobnie jak w poprzednim roku, tak i w 2019, Klienci doceniali przejrzysty interfejs, funkcjonalność narzędzia oraz szybką realizację transakcji.

Wzrost zadowolenia Klientów zaobserwowano także w odniesieniu do **procesu reklamacyjnego**. Klienci doceniali indywidualne podejście Banku do wniosku reklamacyjnego oraz przyjazną komunikację z Pracownikami, udzielającymi odpowiedzi na reklamację. Modyfikacje wprowadzone w procesie składania reklamacji zaowocowały dodatnim wskaźnikiem rekomendacji w 4Q 2019 roku.

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH TRANSAKCJI

Getin Noble Bank S.A. priorytetowo podchodzi do zagadnienia bezpieczeństwa – do wszystkich jego aspektów istotnych dla Banku i jego Klientów. Zapewnienie bezpieczeństwa operacji bankowych i w administrowaniu danymi Klientów to jedno z najistotniejszych odpowiedzialności Banku, od których również zależy zaufanie do jego marki. Kluczowe regulacje dotyczące obszaru bezpieczeństwa to:

- Polityka bezpieczeństwa informacji, wraz z trzynastoma załącznikami, regulującymi kwestie szczegółowe, dotyczące bezpieczeństwa informacji,
- Polityka bezpieczeństwa danych osobowych,
- Polityka ochrony przed wyciekami informacji.

Najważniejsze działania podjęte w 2019 roku:

- Podobnie jak w poprzednich latach, Bank przeprowadził przegląd i aktualizację większości procedur, dotyczących cyberbezpieczeństwa, oraz zaostrzył polityki, dotyczące dostępu do urządzeń USB.
- W zakresie cyberbezpieczeństwa Bank skoncentrował się na zrewidowaniu procedur, systemów i działań oraz ich dostosowaniu do wymogów, wynikających z ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa.
- Ponadto realizowane były działania w zakresie prewencji incydentów bezpieczeństwa oraz usprawniające zabezpieczenia procesów przetwarzania danych chronionych. Przetwarzanie danych w systemach infor-

matycznych niesie za sobą ryzyka, których mitygacja opiera się na analizie zagrożeń, monitorowaniu stanu rzeczy i reakcji na wszelkie nieprawidłowości.

W 2019 roku Bank podjął szereg działań w zakresie rozwiązań technicznych:

- wprowadzono obsługę incydentów bezpieczeństwa teleinformatycznego w trybie ciągłym, co oznacza reagowanie przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;
- prowadzono testy bezpieczeństwa systemów Banku, ze szczególnym uwzględnieniem systemów udostępnianych Klientom. Na bieżąco usprawniano ich funkcjonowanie, tak by jak najlepiej dostosować je do aktualnie występujących ryzyk;
- spółka Getin Noble Bank S.A. prowadziła ścisłą współpracę z Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa.

W 2019 roku Bank odpowiadał na zapytania regulatorów rynku, dotyczące bezpieczeństwa: danych, informacji czy teleinformatycznego. Po udzieleniu przez Bank wyjaśnień nie wydano krytycznych uwag oraz nie nałożono na Bank żadnych kar, związanych z bezpieczeństwem.

W porównaniu z rokiem wcześniejszym Bank odnotował wzrost skarg dotyczących: uprawnionej wysyłki zmian do regulaminów i TOiP, naruszeń prywatności Klientów lub utraty ich danych. Skargi te najczęściej były związane z zarzutami nieuprawnionego lub niewłaściwego przetwarzania danych osobowych Klientów. Żadna z wniesionych przez Klientów skarg nie zakończyła się postępowaniem administracyjnym, prowadzonym przez właściwy organ nadzorczy.

1. W badaniach monitorowana jest skłonność Klientów do rekomendacji Banku. Respondent pytany jest o skłonność do rekomendacji Banku wraz z uzasadnieniem odpowiedzi.

8. Zaangażowanie społeczne

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



Getin Noble Bank S.A., podobnie jak inne spółki Grupy Kapitałowej, od wielu lat angażuje się w działania o charakterze społecznym. Kieruje się przy tym zasadą: słuchać, rozmawiać i odpowiadać na konkretne potrzeby. W 2019 roku z sukcesem realizował kolejne założenia strategii, związanej ze społeczną odpowiedzialnością biznesu. Aktywnie pomagał Pracownikom i ich rodzinom w trudnej sytuacji oraz działał na rzecz potrzebujących dzieci i zwierząt z lokalnych społeczności. Inicjatorami akcji, organizowanych przez Bank, są głównie jego Pracownicy. Wspierali oni również działania Fundacji Jolanty i Leszka Czarneckich, ogólnopolskie akcje krwiodawstwa oraz zgłaszali pomysły kolejnych działań, których Bank, jako Pracodawca, umożliwił realizację. Zaangażowanie w akcje charytatywne daje Pracownikom satysfakcję, dodatkową motywację oraz ich integruje. Bank, poprzez swoje zaangażowanie społeczne, przyczynia się do budowania społeczeństwa równych szans.

PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZAANGAŻOWANIEM SPOŁECZNYM

Spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. podejmują autonomiczne decyzje, dotyczące realizacji celów społecznych, jednak często współdziałają w tym zakresie. Ponadto podmiotem, z którym spółki, w tym Bank, często współpracują, jest Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich. Fundacja nie jest częścią Grupy, jednak łączy ją z Grupą osoba fundatora – dr Leszka Czarneckiego.

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. Poza wytycznymi „Kodeksu Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.” do kwestii społecznych odnoszą się zapisy w strategii komunikacji wewnętrznej.

Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich

Walcz o swoje życie sam! to główne motto działań realizowanych przez Fundację, która stawia sobie za cel niesienie pomocy charytatywnej osobom potrzebującym. Została założona w 2007 roku we Wrocławiu i jest organizacją non-profit. Przez ponad 12 lat działalności Fundatorzy przeznaczali już 56 mln zł na wsparcie wybitnie zdolnych młodych osób oraz osób znajdujących się w trudnej sytuacji losowej. W ramach programów Fundacji pomoc otrzymało blisko 2,5 tys. podopiecznych.

Głównymi celami jej działalności są:

- pomoc dzieciom i młodzieży w trudnej sytuacji życiowej oraz materialnej w myśl idei wyrównania szans,
- wspieranie wybitnie uzdolnionych przedstawicieli młodego pokolenia dzięki finansowaniu programów stypendialnych (naukowych oraz socjalnych),
- działanie na rzecz dzieci i młodzieży poszkodowanych w wyniku urazów i chorób oraz umożliwienie im osiągnięcia samodzielności.

Fundacja finansuje także stypendia dla najbardziej uzdolnionych dzieci Pracowników Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.

Pracownicy Grupy chętnie angażują się w prowadzone przez Fundację projekty – wspierają jej działania organizacyjnie i 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.

W 2019 roku Fundacja zrealizowała akcje wspólne z działaniami Grupy i wspierane przez jej Pracowników:

- Wymarzony Prezent – w ramach akcji Fundacja, wspólnie z Pracownikami spółki Getin Noble Bank S.A., przygotowała ponad 100 świątecznych paczek dla dzieci z Zakładu Opiekuńczo-Leczniczego w Jaszczotle koło Wrocławia, świetlicy socjoterapeutycznej „Mały Książę” w Warszawie, świetlicy socjoterapeutycznej sióstr misjonarek Miłości. Fundacja uczestniczyła również w organizacji licytacji podczas spotkania świątecznego w Banku – zebrano 64 tys. zł dla domu samotnej matki w Chyliczkach.
- Wielkanoc z Fundacją – celem akcji było zebranie produktów długoterminowych (produkty żywnościowe i środki higieniczne) dla podopiecznych Fundacji oraz najbardziej potrzebujących dzieci, rodzin wielodzietnych, osób samotnie wychowujących dzieci, rodzinnych domów dziecka z Wrocławia, Warszawy i innych miejscowości.
- Boże Narodzenie – akcja skierowana do dzieci z domów dziecka, dzieci z najuboższych środowisk, często zagrożonych bezdomnością, dzieci z rodzin dysfunkcyjnych, dzieci z zakładów opiekuńczo-wychowawczych oraz świetlic środowiskowych. W tym roku Fundacja zbierała zabawki, kosmetyki oraz słodycze.

Fundacja prowadzi też programy zapewniające wsparcie finansowe i organizacyjne, a w tym:

- **Nagroda edukacyjna** – nagroda Fundatora Leszka Czarneckiego dla wybitnych i najbardziej aktywnych dzieci Pracowników Grupy. Beneficjentami mogą być uczniowie szkół podstawowych oraz ponadpodstawowych, a także młodzież podejmująca studia wyższe.
- **Bądź samodzielny** – pomoc skierowana do młodych osób poszkodowanych przez los, które w wyniku wypadków lub chorób nie mogą normalnie czy samodzielnie funkcjonować. Fundacja wspiera je finansowo i organizacyjnie.
- **Indeks Start2star** – program finansowany w całości przez Fundację, a jego realizacja odbywa się we współpracy z Fundacją 2065 im. Lestawa A. Pagi. Program obejmuje wsparcie dla wybitnie uzdolnionych maturzystów z niezamożnych rodzin, którzy dzięki przyznanemu stypendium mogą kontynuować naukę na najlepszych uczelniach w Polsce.
- **Life challenges** – program realizuje cele statutowe Fundacji, skierowany jest do najzdolniejszych absolwentów szkół średnich, podejmujących studia wyższe, oraz do absolwentów szkół wyższych, kontynuujących naukę w renomowanych ośrodkach.

Grupa wspiera działania społeczne Fundacji również w komunikacji. Fundacja i jej beneficjenci mają m.in. możliwość zachęcania do zaangażowania społecznego uczestników *Food&Wine Noble Night* – największego i najbardziej prestiżowego wydarzenia kulinarnego w Polsce, organizowanego przez Grupę. Odbywa się pod-

czas niego konkurs kulinarny. W jego finale publiczność ocenia wybrane restauracje, których menu miała okazję degustować podczas kolacji. W 2019 roku zorganizowano już dwunastą edycję wydarzenia.

INICJATYWY SPOŁECZNE BANKU

Flagowe inicjatywy charytatywne Getin Noble Bank S.A., zainicjowane przez Pracowników to: Bieg Fair Play, Getin Crew oraz Akcja Świąteczna. To wydarzenia, zrealizowane w 2019 roku już po raz kolejny, które odzwierciedlają hasło: Jeden zespół – wspólny cel.

Priorytetami spółki w obszarze zaangażowania społecznego w 2019 roku 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 ogólnopolskiej akcji krwiodawstwa,
- wsparcie działań Fundacji Jolanty i Leszka Czarneckich.

BIEG FAIR PLAY

to akcja, która powstała z inicjatywy Pracowników i organizowana jest nieprzerwanie od 2013 roku. Celem wydarzenia jest zebranie jak największej kwoty, która każdego roku przekazywana jest na leczenie potrzebującej osoby z najbliższego otoczenia Banku. W 2019 roku odbyła się już siódma edycja biegu, a zebrane środki otrzymał Antek chory na Dystrofię Mięśniową Duschenne'a z delecją eksonów 46-51, co wiąże się z ogromnymi kosztami leczenia. W tej edycji udział wzięło ponad 1400 osób, w tym 663 biegaczy, którzy wspólnie pokonali 3315 km. Dzięki biegowi i wsparciu Fundacji Jolanty i Leszka Czarneckich zebrano kwotę w wysokości 14 945 zł.

Biegowi towarzyszył szereg wydarzeń, takich jak zabawy dla dzieci, treningi grupowe czy stoiska z przekąskami, w których udział mogli wziąć nie tylko Pracownicy Getin Noble Bank S.A., ale również ich rodziny, osoby z zewnątrz. Przy organizacji wydarzenia brane były pod uwagę również potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Ponadto uczestnicy byli zwolnieni z opłat, a całość kosztów organizacji pokrył Bank. Bieg Fair Play to za każdym razem historia innej osoby potrzebującej wsparcia. Zmieniają się również miasta, w których odbywa się wydarzenie, tak aby wszyscy Pracownicy wraz z rodzinami mogli wziąć udział w akcji – spędzić wspólnie czas i pomóc.

GETIN CREW

to akcja organizowana w Banku nieprzerwanie od 2014 roku. W 2019 roku odbyły się jej dwie edycje – wiosenna i jesienna, zorganizowane w centralach Banku w Warszawie, Katowicach i Wrocławiu. Łącznie zebrano 50 litrów krwi. Partnerami wydarzenia były Regionalne Centra Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa oraz Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich.

W listopadzie 2019 roku Ministerstwo Zdrowia oraz Narodowe Centrum Krwi przyznało spółce Getin Noble Bank S.A. Certyfikat Firmy promującej honorowe oddawanie

krwi. Wyróżnienie otrzymują organizacje, które propagują wśród swoich Pracowników ideę krwiodawstwa i pomagają ratować ludzkie życie.

WIELKANOCNA ZBIORKA ŻYWNOŚCI I PRODUKTÓW DŁUGOTERMINOWYCH

to kolejna cyklicznie przeprowadzana akcja społeczna Banku. W 2019 roku dzięki zaangażowaniu i wsparciu Pracowników zebrane zostały setki kilogramów żywności długoterminowej, dziesiątki opakowań chemii i kosmetyków, a także wiele artykułów dla dzieci. Zostały one przekazane: warszawskiemu Stowarzyszeniu „Wspólnymi siłami”, Zakładowi Opiekuńczo-Leczniczemu w Jaszczotle koło Wrocławia i Specjalnemu Ośrodkowi Szkolno-Wychowawczemu w Bogumiłku koło Katowic.

KOCO-PAKA DLA FUTRZAKA

to akcja, którą Bank organizuje z okazji Świątowego Dnia Zwierząt. W 2019 roku odbyła się jej czwarta edycja. Ten ogólnopolski projekt zapoczątkowali Pracownicy. Polega na zbiorce karmy, akcesoriów do zabawy oraz środków do pielęgnacji dla zwierzątek, przebywających w schroniskach, przytuliskach i fundacjach w całej Polsce.

ZOSTAŃ ŚW. MIKOŁAJEM

to również akcja, którą Bank organizuje od lat. W 2019 roku Pracownicy odpowiadali na prośby, opisane w listach do św. Mikołaja przez wychowanków Ośrodka Opiekuńczo-Leczniczego w Jaszczotle koło Wrocławia. Dzięki ich zaangażowaniu udało się spełnić ponad 60 świątecznych marzeń. Dodatkowo Bank przekazał sześć kartonów książek, puzzli, gier i innych zabawek do Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego w Bogumiłku.

Świąteczna aukcja charytatywna na rzecz Domu Samotnej Matki im. Teresy Strzembosz w Chyliczkach, pod patronatem Fundacji Jolanty i Leszka Czarneckich, odbyła się w 2019 roku po raz pierwszy. W aukcji charytatywnej wzięli udział menedżerowie Banku. Do licytacji wystawiono przedmioty, takie jak: własnoręcznie robione stroiki, grafiki/obrazy, kosze stołowe i umiejętności, regionalne przysmaki, książki z autografem/dedykacją, koszulka z podpisem Jakuba Błaszczkowskiego.

Bank wspiera również oddolne inicjatywy Pracowników: zbiórki rzeczy dla potrzebujących, wsparcie dla Pracowników w potrzebie czy udział Pracowników np. w biegach charytatywnych.

ZOSTAŃ ŚW. MIKOŁAJEM

TERMIN: 2-16 GRUDNIA

DOŁĄCZ DO **ZBIÓRKI PREZENTÓW** DLA DZIECI I MŁODZIEŻY Z OŚRODKÓW POMOCY

LISTA DZIECIĘCYCH MARZEŃ DOSTĘPNA NA **GETSPACE**

MIEJSCE ZBIÓRKI: Warszawa, Przyokopowa 33: 1 piętro, wejście D - pokój WKW (obok Kancelarii)




KOORDYNATOR: Wydział Komunikacji Wewnętrznej




GETIN NOBLE BANK - SPÓŁKA AKCYJNA

JLC Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich



OD **4** DO **19** PAŹDZIERNIKA zbieramy:

 <p>koce, ręczniki, poszewki</p>	 <p>suchą i mokrą karmę dla psów i kotów (również specjalistyczną dla chorych zwierząt, młodych i seniorów)</p>	 <p>miski, smycze, obroże, zabawki</p>
---	--	---

 <p>środki przeciw pchłom i kleszczom</p>	 <p>środki czystości (proszek do prania, płyn do mycia podłóg, ścierki, ręczniki materiałowe, ręczniki papierowe, mopy)</p>	 <p>żwirki, kuwety, drapaki dla kotów</p>
--	--	--

Warszawa: ul. Przyokopowa 33 - 1 piętro, klatka D, pokój WKW i BRP
 ul. Postępu 18A - 9 piętro, powierzchnia przy mostku
 Wrocław: Sky Tower - 15 piętro, pokój 15.B2.10
 Katowice: Silesia Star - kancelaria, 1 piętro, pokój 1.28

Ty również możesz pomóc zwierzacom!






GET IN CREW

XI edycja krwiodawstwa Pracowników i przyjaciół Getin Noble Banku

**CZY WIESZ, ŻE
 1 DAWCA KRWI MOŻE URATOWAĆ ŻYCIE 3 OSOBOM?
 DOŁĄCZ DO NAS 29.10.2019 r.**

WARSZAWA AMBULANS NA TYŁACH BUDYNKU
 UL. PRZYKOPOWA 33 (GODZ. 09:00-14:00)

 Szczegóły i zapisy na forum [GetSpace](#).  Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich

9. Zagadnienia środowiskowe

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



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.

W 2019 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. 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 środowiskowy swojej działalności operacyjnej.

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 2019 roku Getin Noble Bank S.A. zużył **49 375 sztuk ryz papieru** (dla porównania w roku 2018 Bank zużył 53 879 ryz papieru).

Zużycie tego surowca Bank minimalizuje m.in. dzięki zainstalowaniu stanowisk internetowych w kolejnych 25 oddziałach (łącznie 160 oddziałów oferuje Klientom stanowiska internetowe, co znacznie ogranicza zużycie papieru, potrzebnego do wydruku materiałów informacyjnych dla Klienta). Ponadto w Banku trwają obecnie prace nad wdrożeniem usługi cloud printing w centralach.

EFEKTYWNOŚĆ ENERGETYCZNA

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 2019 roku **5500 MWh** energii elektrycznej⁸ (dla porównania Spółka odnotowała 7973,125 MWh w 2018 roku).

W 2019 roku w ramach zwiększania efektywności energetycznej zrealizowano m.in. wymianę oświetlenia na LED w korytarzach i pomieszczeniach socjalnych, toaletach, holach windowych w Centrali we Wrocławiu (8 pięter, 528 punktów świetlnych). Daje to możliwość zmniejszenia zużycia energii o ok. 40 000 kWh rocznie.

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

Bank jest na etapie wdrażania systemu, wykorzystującego filtry wody pitnej w Centralach i dystrybutory bez butli. Celem tego rozwiązania jest ograniczenie zużycia plastiku w Banku.

8. 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.

10. 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 2019 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. Poprzednie Oświadczenia (za rok 2017 i 2018) są dostępne 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. (w dalszej części stosowane zamiennie z: „Bank”), 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.

11. 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.	5
GRI 102-1	Nazwa organizacji: Grupa Getin Noble Bank S.A. i spółka Getni Noble Bank S.A.	5, 52
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji: Warszawa.	52
GRI 102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej Banku i Grupy: Polska.	52
GRI 102-5	Charakter własności oraz forma prawna.	7
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	12
UoR	Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności	11
Wskaźnik własny	Liczba oddziałów Banku w podziale na wielkości lokalizacji (wielkość miast).	11
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].	11
Wskaźnik własny	Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie Obszaru Contact Center [WZROST/SPADEK/BEZ ZMIAN].	11
GRI 102-8	Całkowita liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci. Wskaźnik raportowany 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.	20-22
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region. Wskaźnik raportowany w zakresie:	29
UoR	Wskaźnik fluktuacji pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w Getin Noble Bank S.A.	29
GRI 103-2	Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne.	21-22
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania obszarem HR.	21-22
GRI 102-8	Całkowita liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci. Wskaźnik raportowany w zakresie: Liczba pracowników Grupy zatrudnionych na umowę o pracę a. liczba osób zatrudnionych b. liczba pracowników w przeliczeniu na etaty.	20-22
GRI 102-8	Liczba pracowników Banku zatrudnionych na umowę o pracę a. Liczba osób 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.	20-22
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region. Wskaźnik raportowany 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 b. Wskaźnik fluktuacji w 2019 roku dla wszystkich pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w Getin Noble Bank S.A.	29
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 raportowany w zakresie: Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom Banku (wszystkie benefity są dostępne dla pracowników niezależnie od wymiaru etatu) zatrudnionych na umowę o pracę.	27
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.	26
UoR; Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienia społeczne	36, 44

GRI 103-2	Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne: Podejście Banku do zarządzania kwestiami jakości obsługi Klientów.	36
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania obszarem społecznym.	36
Wskaźnik własny	Badania satysfakcji Klientów Banku i ich wyniki.	42
Wskaźnik własny	Liczba oddziałów Banku, w podziale na wielkość miejscowości oraz oddziałów partnerskich Banku.	11, 40
Wskaźnik własny	Liczba nowych oddziałów Banku otwartych w 2019 roku.	11, 40
Wskaźnik własny	Główne kanały komunikacji Banku z Klientami, w tym kanały bankowości mobilnej.	41
Wskaźnik własny	Podejście Banku do zarządzania kwestiami cyberbezpieczeństwa.	43
Wskaźnik własny	Podejście Grupy oraz Banku do zarządzania zaangażowaniem społecznym.	44-49
Wskaźnik własny	Dane opisowe: przykłady praktyk zaangażowania społecznego Banku oraz Grupy, w tym działań koordynowanych przez Fundację.	44-49
UoR Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienie praw człowieka	31-32
UoR; Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienie praw człowieka	31-32
Wskaźnik własny	Liczba potwierdzonych przypadków mobbingu lub dyskryminacji w miejscu pracy w raportowanym okresie (nie odnotowano tego typu sytuacji w 2019 roku).	32, 53
UoR	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienie przeciwdziałania korupcji	33-35
GRI 102-16	Wewnętrznie sformułowana misja lub wartości organizacji, kodeks postępowania oraz kodeks etyki.	21
GRI 205-2	Komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym w Banku.	35
Wskaźnik własny	Status analizowanych zgłoszeń dotyczących naruszeń Kodeksu Etyki i nieprawidłowości, zgłoszonych zgodnie z procedurą whistleblowing w Banku.	54
GRI 205-3	Liczba potwierdzonych przypadków korupcji w raportowanym okresie (nie odnotowano tego typu sytuacji w 2019 roku).	53
UoR; Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienia środowiskowe	50-51
GRI 302-1	Zużycie energii elektrycznej w Banku.	51
GRI 307-1	Kwota istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzebrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska w raportowanym okresie (nie odnotowano tego typu sytuacji w 2019 roku).	51,53

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

Dane kontaktowe:

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

Kontakt:
csr@gnb.pl