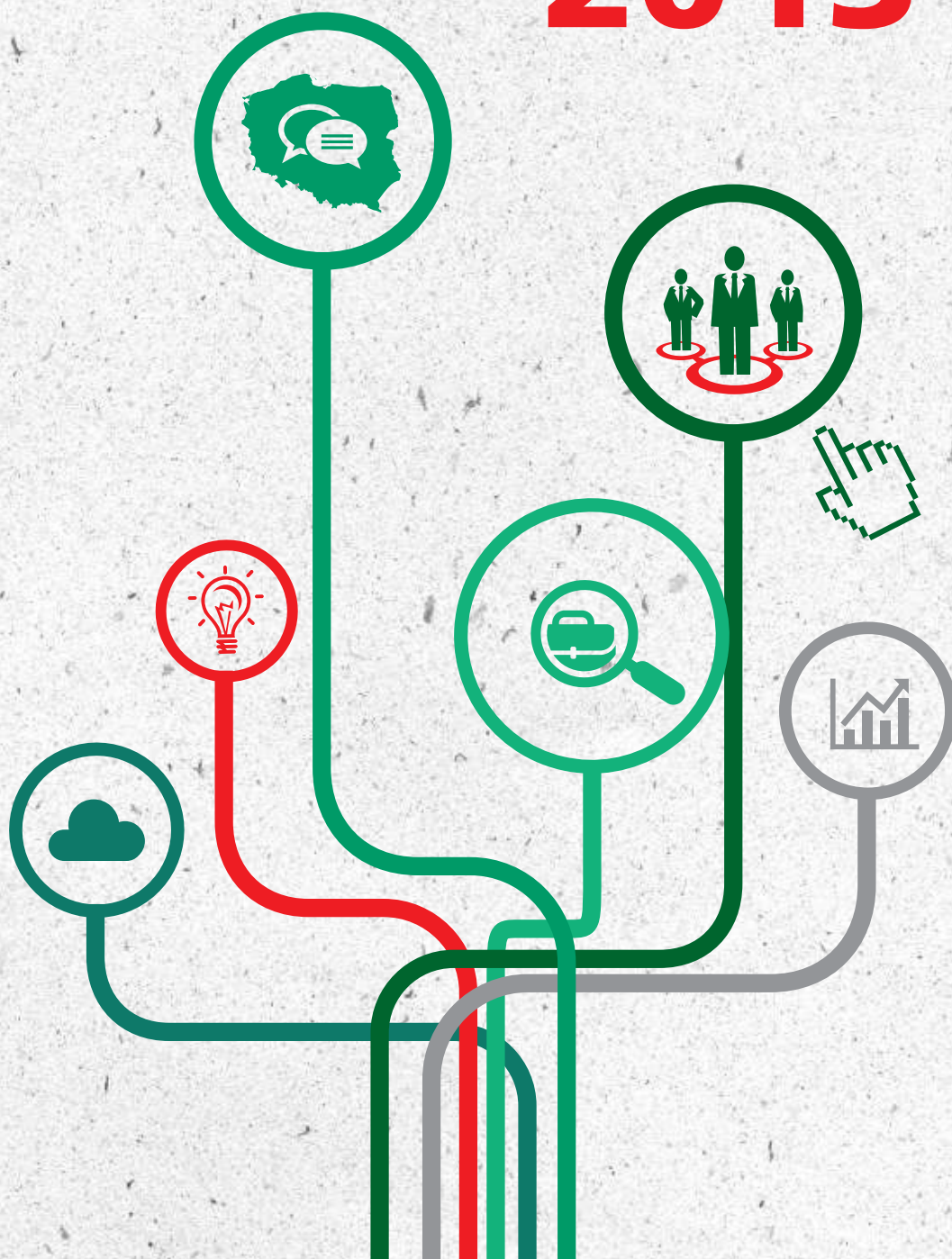


# RAPORT CSR 2013



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander



# Docenili nas

W 2013 roku Bank Zachodni WBK został uhonorowany następującymi nagrodami i wyróżnieniami za...:

## ... innowacyjność



- „Bankowy Lider Informatyki 2012” i „Hit Roku 2013” za produkty NA KLIK.
- „Lider informatyki instytucji finansowych 2012” przyznany w XI edycji konkursu „Gazety Bankowej” w kategorii „Systemy back office” oraz wyróżnienie w konkursie technologicznym „Hit Roku 2013” za produkty NA KLIK.
- 1. miejsce w konkursie Mobile Trends Award dla aplikacji mobilnej Banku Zachodniego WBK oraz nagroda internautów w głosowaniu na najlepsze rozwiązanie mobilne. Nagroda za rok 2013, przyznana na początku 2014.
- „Innowacja 2013” dla usług Zakupy Mobilne w BZWBK24 mobile.

## ... sposób prowadzenia biznesu



- Firma Roku 2012 przyznana przez Forum Ekonomiczne w Krynicy w 2013 roku.
- Finansowa Marka Roku 2013 za systematyczny i spójny rozwój naszego banku, jego nowoczesność oraz przyjazne relacje z klientami indywidualnymi i biznesowymi, przyznana przez tygodnik „Gazeta Finansowa”.
- 3. miejsce wśród banków w zestawieniu „Lista 500” „Rzeczpospolitej” oraz 7. lokata w podrankingu „Najcenniejsze Przedsiębiorstwa”.
- Najlepszy Bank 2013 za najwyższą efektywność w kategorii „Duży Bank” w XXI edycji konkursu Najlepszy Bank 2013 roku „Gazety Bankowej”.

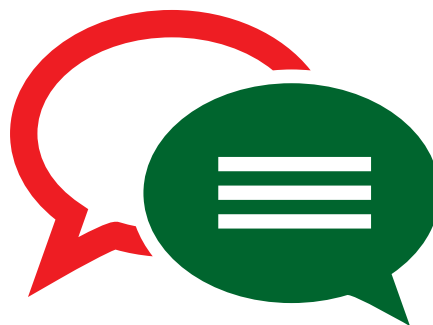
## ... budowanie zaufania i relacji z otoczeniem



- Tytuł Marki Godnej Zaufania w kategorii Bank w rankingu „Reader’s Digest”, w którym głosowało ponad 18 tys. klientów.
- Mecenat Kultury Gdańska – za wsparcie organizacji wystawy „Dialog Mistrzów. Callot, Goya, Tiepolo” w Muzeum Narodowym w Gdańsku.
- Certyfikat „Socially Devoted” (firma oddana społeczności) przyznany za wysoki standard komunikacji z klientami w mediach społecznościowych. Bank ma 137 tys. fanów na Facebooku i jest pod tym względem największym polskim bankiem.

02	■	<b>WSTĘP</b>
02	■	Wywiad z Mateuszem Morawieckim, Prezesem Zarządu Banku Zachodniego WBK
05	■	O raporcie
08	■	Kalendarium Banku Zachodniego WBK
10	■	<b>O BANKU ZACHODNIM WBK</b>
22	■	Część Grupy Santander
24	■	<b>PRACOWNICY</b>
26	■	Wywiad z Piotrem Partygą
28	■	Jak rozwijać się w sposób dynamiczny i zrównoważony?
40	■	W jaki sposób wpływamy na kreatywność pracowników?
44	■	W jaki sposób tworzymy bank profesjonalistów, pracujących z pasją i zaangażowaniem?
51	■	Komfortowe i bezpieczne warunki pracy
54	■	<b>OTOCZENIE RYNKOWE</b>
56	■	Wywiad z Mirosławem Skibą, Michaeliem McCarthy, Juanem de Porrás Aguirre
58	■	Jak BZ WBK korzysta z innowacyjnych rozwiązań, aby zwiększać wygodę klientów i dostępność usług?
65	■	W jaki sposób budujemy zaufanie i lojalność naszych klientów?
74	■	Jak działać skutecznie, jednocześnie odpowiadając na potrzeby i oferując wartość dodaną?
76	■	<b>SPOŁECZNOŚĆ LOKALNA</b>
78	■	Wywiad z Arturem Sikorą
80	■	O Fundacji Banku Zachodniego WBK
83	■	Jak wspieramy realną zmianę społeczną w Polsce?
89	■	Jak działamy na rzecz pełnego udziału w zintegrowanym społeczeństwie?
95	■	Jak poprzez edukację finansową dajemy Polakom komfort poruszania się po świecie finansów?
98	■	<b>ŚRODOWISKO</b>
100	■	Wywiad z Beatą Daszyńską-Muzyczką
102	■	W jaki sposób jako nowoczesny bank dbamy o ekologię?
108	■	<b>TABELE GRI</b>





## Wywiad z **Mateuszem Morawieckim**, Prezesem Zarządu Banku Zachodniego WBK

**Panie Prezesie, Bank Zachodni WBK opublikował pierwszy w swojej historii Raport CSR, czyli Społecznej Odpowiedzialności Biznesu. To dla banku niewątpliwie ważny krok ku otwartej, przejrzystej komunikacji danych pozafinansowych i zrównoważonego sposobu działania. Czym jest społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR) dla Pana i kierowanej przez Pana instytucji?**

**Mateusz Morawiecki:** Społeczną odpowiedzialność biznesu oraz zrównoważony rozwój rozumiemy jako odpowiedzialność za otoczenie, w którym funkcjonujemy. Nasze działania prowadzimy w sposób zrównoważony, przy jednoczesnym uwzględnieniu wpływu wszelkich decyzji na naszych interesariuszy. Naszym priorytetem jest budowanie wiarygodności banku poprzez odpowiedzialne podejście i działanie w zgodzie ze standardami w zakresie ładu korporacyjnego, informacyjnego, relacji z pracownikami, mając jednocześnie na uwadze czynniki społeczne i środowiskowe. Istotne jest dla nas także efektywne oraz pozytywne przyczynianie się do rozwoju społeczno-gospodarczego naszego kraju.

**Czy CSR ma związek ze strategią biznesową banku?**

**M.M.:** CSR nie jest dla nas zaangażowaniem dodanym do biznesu. Traktujemy CSR jako integralną część naszej podstawowej działalności, dlatego od wielu lat podejmowane przez nas inicjatywy są powiązane z naszą strategią biznesową. Tylko wtedy znajdują one swoje uzasadnienie. Jestem przekonany, że realizowane oddzielnie, bez zachowania spójności, niewpisujące się w wizję, misję i cele firmy, nie spełniałyby

należycie swojej roli. Nie pozwoliłyby doskonalić organizacji, wprowadzać innowacji, eliminować ryzyk i negatywnego wpływu. Tym samym firma nie miałaby okazji dostrzec potencjału i długofalowych korzyści, jakie niesie ze sobą CSR. Dzięki niemu możemy identyfikować luki, minimalizować potencjalne ryzyka oraz stwarzać biznesowe możliwości. Jesteśmy świadomi, że obecnie bardzo konkurencyjny i skonsolidowany rynek usług bankowych wymaga od nas świeżego i innowacyjnego podejścia. Dziś nie wystarczą dobre produkty. Dla klientów najważniejsze są relacje z bankiem. Dlatego w ubiegłym roku rozpoczęliśmy program „Bank Nowej Generacji”, którego celem jest jeszcze szybsze odpowiadanie na potrzeby klientów. I my dostrzegamy tu szanse dla nas – na rozwój.

**Jak na obszar CSR w Banku Zachodnim WBK wpływa fakt, iż bank jest częścią Grupy Santander?**

**M.M.:** Bycie częścią dużej, silnej, międzynarodowej grupy finansowej, obecnej na różnych rynkach na kilku kontynentach, otwiera nam różnorodne możliwości, pozwala czerpać z doświadczeń w różnych obszarach biznesowych. Zgodnie z powiedzeniem – myśl lokalnie, działaj globalnie, doświadczenie Santanderera modyfikujemy w zależności od warunków i potrzeb. Proszę pamiętać, dla naszego głównego akcjonariusza priorytetem jest prowadzenie działań w taki sposób, aby przyczyniać się do społecznego i gospodarczego rozwoju krajów, w których jest obecny oraz branie pod uwagę wpływu prowadzonej działalności na środowisko naturalne i utrzymywanie pozytywnych relacji ze wszystkimi interesariuszami.



## ***Dlaczego bank zdecydował się na publikację raportu społecznego akurat teraz? Co z Państwa perspektywy ważnego wydarzyło się w 2013 roku?***

**M.M.:** Powodów tej decyzji było przynajmniej kilka. Gospodarka światowa cały czas jest na etapie wychodzenia z kryzysu. Przykłady amerykańskich spółek pokazały, że obronną ręką wyszły z niego te firmy, które były społecznie odpowiedzialne. Nasz pierwszy raport CSR, prezentujący podejście i działania banku w tym obszarze, obejmuje rok 2013. Był to rok bardzo wymagający – zarówno dla całej polskiej gospodarki, dla krajowego sektora bankowego, jak i dla naszego banku. Był także czasem weryfikacji strategii rozwoju i sprawdzenia kondycji poszczególnych instytucji finansowych.

W tym niezbyt spokojnym otoczeniu makroekonomicznym udało nam się zrealizować wszystkie założone cele, w tym z sukcesem przeprowadzony proces integracji Banku Zachodniego WBK z dawnym Kredyt Bankiem. Niewątpliwie był on dla nas największym wyzwaniem 2013 roku. Ponadto, mając na uwadze obecny etap rozwoju naszej organizacji, uznaliśmy, że nadszedł moment, kiedy warto zebrać i przedstawić nasze osiągnięcia w zakresie CSR.

## ***Jakie korzyści widzą Państwo w raportowaniu?***

**M.M.:** Raportowanie daje wielowymiarowe korzyści: pokazuje pełny i lepszy obraz firmy nam samym oraz stanowi dla rynku sygnał wiarygodności. To możliwość sprawdzenia, w jakim stopniu jest realizowana strategia firmy w obszarze CSR, czy założone cele są osiąganane. To jednocześnie szansa na identyfikację obszarów, w których działania przynoszą satysfakcjonujące rezultaty oraz takie, które wymagają jeszcze dopracowania. Dzięki raportowaniu nieuchwytny procesy i tendencje zostają zidentyfikowane, pomagając nam w zarządzaniu organizacją oraz jej oddziaływaniem. Poza wszystkim, raportowanie wyników pozafinansowych staje się powoli wymogiem rynku. Obok danych ściśle biznesowych, inwestorzy, kontrahenci, partnerzy biznesowi oczekują wglądu do danych pozafinansowych. Pozwala to na lepszą ocenę ryzyka biznesowego oraz potencjału rozwoju. My też chcemy być przejrzysti i wiarygodni dla siebie i dla rynku.

## ***A dlaczego wydają Państwo swój pierwszy raport w oparciu o międzynarodowy standard Global Reporting Initiative (GRI)?***

**M.M.:** Jesteśmy dziś trzecim bankiem w Polsce z ambitnymi planami rozwoju, członkiem międzynarodowej Grupy Santander – a to zobowiązuje. Wspomniany wzrost znaczenia na rynku pozafinansowych wskaźników powoduje, że raportowanie staje się koniecznością. Żeby nasz raport był wiarygodny, a jego wyniki porównywalne, muszą być sporządzone według wspólnych wytycznych. Taką gwarancję dają najbardziej popularne i zaawansowane standardy Global Reporting Initiative.

## ***Jak wyglądał proces przygotowania raportu? Kto był w niego zaangażowany? W jaki sposób uwzględnili Państwo głos interesariuszy?***

**M.M.:** Od początku pracy nad raportem zależało nam, by cały proces oprzeć na dialogu z interesariuszami. W tworzenie raportu zaangażowaliśmy ponad 90 pracowników – dyrektorów i osoby operacyjne, które na co dzień zajmują się kluczowymi z punktu widzenia firmy i CSR obszarami, realizując poszczególne inicjatywy, monitorując realizację celów. Zorganizowaliśmy również sesję dialogową z udziałem ponad 20 naszych najważniejszych interesariuszy zewnętrznych. Zapytaliśmy przedstawicieli kluczowych dla nas grup interesariuszy, jakie treści i tematy powinny znaleźć się w naszej publikacji. Na stronach raportu odnosimy się do zgłoszonych przez nich kwestii. Niewątpliwie, bez zaangażowania tych osób, raport nie prezentowałby pełnego obrazu banku, nie odnosiłby się do najistotniejszych – z naszego punktu widzenia, jak i interesariuszy – zagadnień.

## ***Z jakich osiągnięć CSR są Państwo najbardziej dumni?***

**M.M.:** Przede wszystkim jestem dumny, że nasze działania jako firmy odpowiedzialnej spełniły wysokie kryteria oceny i pozwoliły nam wejść w skład indeksu spółek giełdowych odpowiedzialnych społecznie – RESPECT Index.

Cieszę się także z dynamicznego rozwoju dwóch bardzo ważnych dla nas programów skierowanych do młodego pokolenia – Santander Universidades oraz Karta Szkolna.

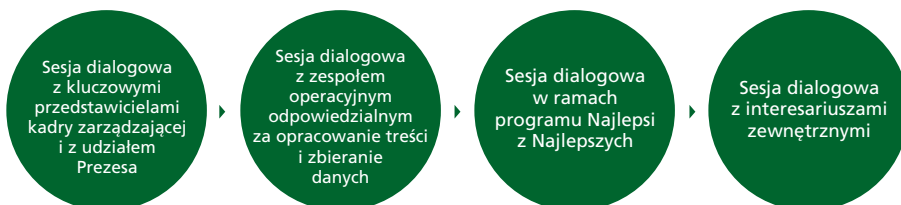
## ***Jakie mają Państwo plany na przyszłość? W jakim kierunku bank będzie się rozwijać w obszarze CSR?***

**M.M.:** Planów i wyzwań stojących przed bankiem jest dużo. Kolejnym krokiem w rozwoju społecznej odpowiedzialności w banku będzie stworzenie strategii CSR pozwalającej wzmocnić kluczowe pozytywne wpływy, jakie wywieramy na otoczenie. Chcemy zwiększyć swoją rolę w polskim sektorze finansowym. Już dziś jesteśmy bankiem dobrze postrzeganym przez klientów, inwestorów i rynek. Chcemy jeszcze bardziej skupić się na klientach i ich potrzebach, podnoszeniu poziomu jakości obsługi i budowaniu najlepszych relacji z nimi, efektywności, wielokanaowości, w czym pomocny będzie wspomniany wcześniej program „Bank Nowej Generacji”.

Będziemy nadal rozwijać dotychczas realizowane programy społeczne związane z edukacją finansową i rozwijaniem przedsiębiorczości wśród młodych osób. Nie znaczy to jednak, że chcemy zamykać się na inne kwestie związane z życiem społecznym i gospodarczym kraju, bo to, co ma nas wyróżniać to szybka reakcja na zmieniające się potrzeby Polaków.

## Struktura i treść raportu powstała w oparciu o dialog z interesariuszami

# O raporcie



**Pierwszy raport społecznej odpowiedzialności Banku Zachodniego WBK S.A. oddajemy w Państwa ręce w szczególnym dla nas momencie. W wyniku przyłączenia, w 2011 roku, do Grupy Santander, staliśmy się częścią globalnej grupy kapitałowej, a w styczniu 2013 roku, na skutek połączenia z Kredyt Bankiem, zajęliśmy pozycję trzeciego co do wielkości banku w Polsce. W związku z tymi zmianami, rok 2013 wiązał się dla nas ze wzmocnionym wysiłkiem, zmierzającym do budowy spójnej kultury organizacyjnej i jednolitego podejścia do społecznej odpowiedzialności biznesu.**

Niniejszy raport pozwolił nam stworzyć podwaliny dla dalszego myślenia o strategii CSR banku. Dlatego określamy go mianem „raportu otwarcia” i traktujemy jako pierwszy krok w stronę wytyczenia nowych kierunków i celów strategicznych oraz ich trwałego wbudowania w każdy obszar działania Banku Zachodniego WBK.

### Za pośrednictwem niniejszej publikacji chcemy:

- rzetelnie poinformować interesariuszy o działalności Banku Zachodniego WBK w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 roku
- opowiedzieć zarówno o sukcesach, jak i o wyzwaniach, w obliczu których stanęliśmy w 2013 roku
- zainicjować długofalowy dialog na temat kluczowych obszarów odpowiedzialności w banku.

### Przygotowując raport, uwzględniliśmy:

- oczekiwania interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych, zgromadzone w procesie dialogu
- założenia globalnej polityki w zakresie odpowiedzialności społecznej i środowiskowej Grupy Santander
- międzynarodowe standardy i zasady raportowania
- wytyczne dotyczące definiowania zawartości raportu Global Reporting Initiative (GRI).

Dane do raportu gromadziliśmy zgodnie z globalnymi wytycznymi raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju (Global Reporting Initiative) w wersji G 3.1, wraz z suplementem sektorowym. Proces zbierania danych odzwierciedlił przyjęte w spółce założenia odnośnie do sposobu kalkulacji wskaźników. Uzyskany poziom aplikacji – B został potwierdzony przez Global Reporting Initiative za pośrednictwem usługi Application check. Raport będzie przygotowywany w cyklu rocznym.

Dane zebrane na rzecz raportu pochodzą z wewnętrznych systemów zbierania danych w spółce. Jedną z konsekwencji połączenia była konieczność uspołnienienia dwóch niezależnych systemów gromadzenia i raportowania danych.

Z uwagi na czas potrzebny do przeprowadzenia tych zmian, w raporcie za 2013 rok musieliśmy zastosować pewne wyłączenia, informacje te zostały umieszczone bezpośrednio przy danym wskaźniku GRI.

### Dialog, czyli skąd wiedzieliśmy, co jest ważne dla otoczenia

W Banku Zachodnim WBK rozumiemy, że budowanie długoterminowej wartości musi uwzględniać, oprócz priorytetów biznesowych, także trwałe relacje z otoczeniem oparte na zaufaniu i otwartości. Dlatego opracowując raport, duży nacisk położyliśmy na dialog z interesariuszami, zarówno wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi, w tym m.in. przedstawicielami instytucji i organów nadzoru, organów regulacyjnych, instytucji finansowych, organizacji pozarządowych, uczelni wyższych, mediów. Zewnętrzna sesja dialogowa przeprowadzona została przez niezależnych konsultantów z firmy doradczej PwC, w oparciu o uznany międzynarodowy standard AA1000 SES (AccountAbility).

### Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



#### Irena Pichola, PwC

*W procesie raportowania społecznego coraz większy nacisk kładziony jest na ocenę istotności w oparciu o opinie interesariuszy. Istotność zagadnień staje się punktem wyjścia do całego procesu raportowania, podnoszeniu jakości zarządzania CSR i przygotowania do wdrożenia strategii CSR odnoszącej się do materialnych aspektów. Trend ten znalazł odzwierciedlenie m.in. w najnowszych wytycznych w zakresie raportowania GRI G4, które od 31 grudnia 2015 roku będą obowiązywały wszystkie firmy raportujące w oparciu o GRI. Oznacza to, że ustalenie aspektów istotnych w oparciu o identyfikację i priorytetyzację zagadnień, przy zaangażowaniu interesariuszy poprzez narzędzie dialogu, powinno stać się priorytetem firm. Wieloetapowy proces dialogowy przeprowadzony przez Bank Zachodni WBK w oparciu o standard AA 1000SES, w celu identyfikacji najważniejszych zagadnień, świadczy o dojrzałym i rzetelnym podejściu firmy do procesu raportowania. Stanowi też dobrą praktykę przygotowania się firmy do przejścia na raportowanie w zgodzie z nowymi wymaganiami GRI.*

## Matryca istotności

W wyniku procesu identyfikacji i priorytetyzacji, w odniesieniu do oczekiwań wyrażonych przez interesariuszy zewnętrznych podczas sesji dialogowej, powstała tzw. matryca istotności – mapa pokazująca zagadnienia kluczowe zarówno dla nas, jak i dla naszych partnerów, które – jako priorytetowe – znalazły swoje odzwierciedlenie w raporcie. Szczegółowe kwestie podnoszone przez interesariuszy, wraz z odpowiedzią organizacji, zaprezentowane są w dalszych rozdziałach raportu i oznaczone tytułem „Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej”.

### Strategiczne

- 1 Wyniki finansowe firmy
- 2 Wpływ na otoczenie/ środowisko lokalne
- 7 Przejrzysta i rzetelna informacja o produktach i usługach
- 8 Odpowiedzialny marketing i reklama
- 9 Odpowiedzialne kredytowanie i odpowiedzialna sprzedaż produktów i usług
- 10 Zgodność z regulacjami
- 12 Rozwój nowych innowacyjnych produktów i kanałów sprzedaży
- 13 Bezpieczeństwo danych i informacji klientów
- 14 Standard obsługi klienta (w tym reklamacje i prawa konsumenta)
- 21 Etyka w relacjach wewnętrznych (w tym przestrzeganie praw człowieka, wolności słowa, zrzeszania się, prewencji dyskryminacji)
- 26 Wpływ na lokalny rozwój ekonomiczny i społeczny, m.in. wpływ na rozwój przedsiębiorczości
- 29 Dostosowanie produktów i usług oraz kanałów sprzedaży do zmian społecznych, demograficznych i kulturowych (starzejące się społeczeństwo, rosnący dostęp do informacji, zwiększenie mobilności)

### Bardzo ważne

- 3 Przedstawienie portfolio produktów
- 4 Zwiększanie dostępności produktów dla grup defaworyzowanych
- 5 Pośrednie wpływy ekonomiczne na rynek
- 6 Praktyki zakupowe oraz relacje z dostawcami
- 11 Odpowiedzialność w relacjach biznesowych (w tym polityki antykorupcyjne, relacje z regulatorem)
- 15 Relacje inwestorskie
- 16 Dialog z otoczeniem (active ownership)
- 17 Dane podstawowe o zatrudnieniu w firmie
- 18 Płace i warunki zatrudnienia
- 19 Zarządzanie różnorodnością i zapewnianie równości szans
- 20 Szkolenia i rozwój pracowników (w tym rozwój talentów, programy motywacyjne)
- 22 Bezpieczeństwo i higiena pracy
- 23 Dialog z pracownikami (w tym zarządzanie skargami)
- 24 Edukacja finansowa
- 25 Realizacja i ewaluacja programów zaangażowania społecznego (w tym Fundacja, wolontariat pracowniczy)
- 28 Uwzględnienie potrzeb klientów niepełnosprawnych
- 30 Działalność sponsoringowa

### Ważne

- 12 Rozwój nowych innowacyjnych produktów i kanałów sprzedaży
- 15 Relacje inwestorskie
- 27 Sposób budowania relacji i współpracy z samorządem lokalnym
- 31 Rozwiązania energooszczędne i efektywnościowe (energia, emisje, transport)
- 32 Zrównoważone pozyskiwanie i wykorzystanie zasobów i materiałów (w tym papieru, wody)
- 33 Zrównoważone gospodarowanie odpadami
- 34 Poszerzenie oferty o „zielone” produkty i usługi
- 35 Włączanie kwestii środowiskowych w system oceny ryzyk produktowych

## Forma raportu zgodna z oczekiwaniami interesariuszy

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

- Wysłunięto postulat, by zamiast prezentowania danych liczbowych i statystyk, położono większy nacisk na przedstawianie działań przez pryzmat studiów przypadków i ciekawostek dotyczących realizowanych programów.
- Raport musi być dokumentem strategicznym, a zatem nie powinien stanowić spisu wszystkich podjętych działań, a jedynie tych o kluczowym znaczeniu, i oferować wyjaśnienie, dlaczego podjęto się ich realizacji.
- Zdefiniowanie celów, jakie bank chce osiągnąć, pokazanie ciągłości historii wyników, by zobrazować postęp, ale i zbudować zaufanie wśród czytelników.



Wpływ kwestii CSR na funkcjonowanie firmy (0-3)



Istotność kwestii CSR dla interesariusza (0-3)

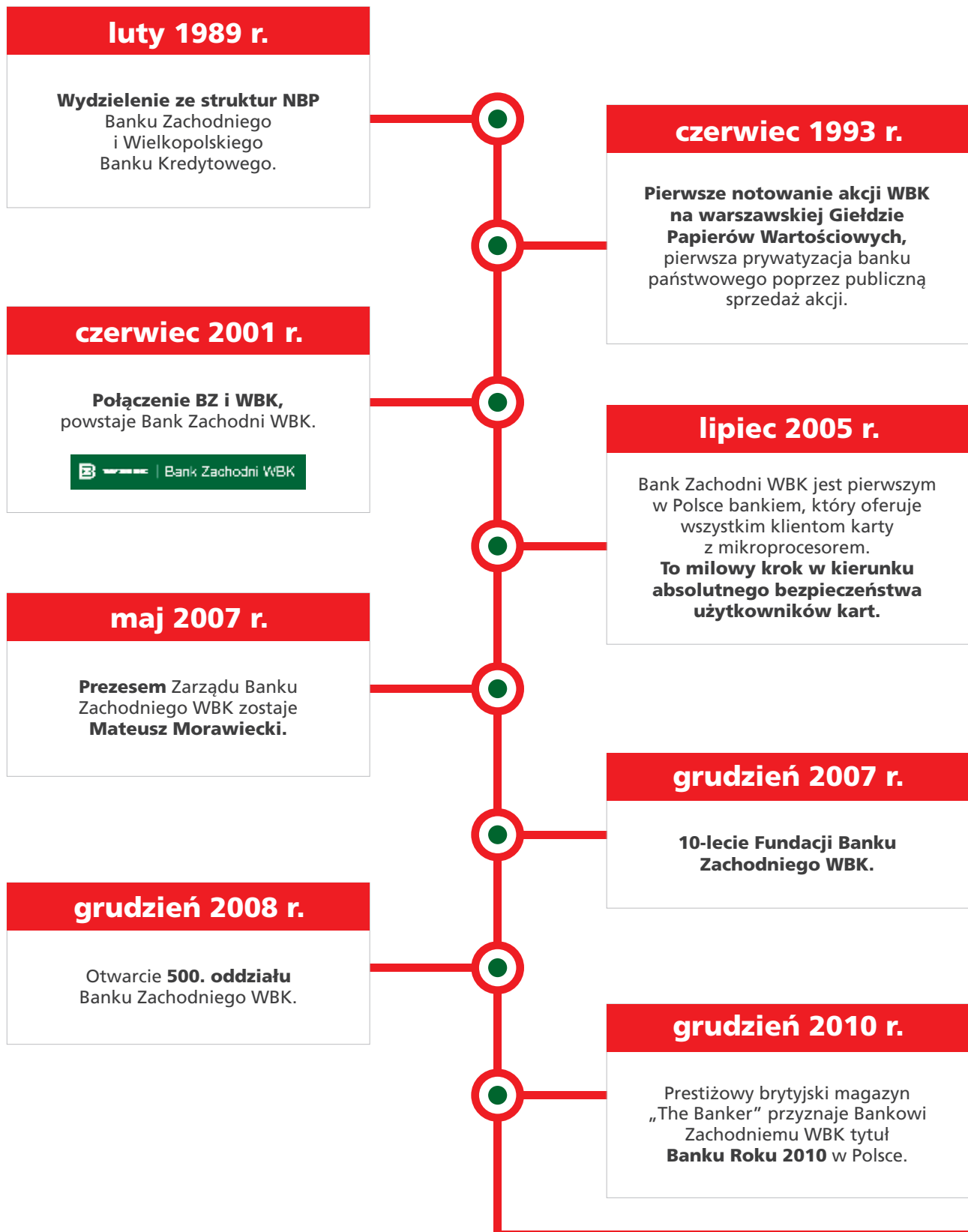
Staraliśmy się, by forma raportu odzwierciedlała fakt, że raport ten pełni wiele funkcji i jest skierowany do szerokiego grona interesariuszy. W ramach raportu przedstawiamy wskaźniki GRI jedynie za rok 2013. Jednak opatrujemy je komentarzami nawiązującymi do kluczowych sukcesów lub wyzwań banku. Zobowiązujemy się w kolejnych latach cyklicznie raportować wskaźniki, co umożliwi Państwu śledzenie trendów.

Publikacja niniejszego raportu nie kończy rozpoczętego dialogu. Państwa opinie i komentarze są dla nas niezmiernie ważne. Dlatego gorąco zachęcamy do dzielenia się uwagami za pośrednictwem poczty elektronicznej.



Osobą odpowiedzialną za koordynację działań związanych ze społeczną odpowiedzialnością biznesu w Banku Zachodnim WBK jest **Katarzyna Teter**, menedżer ds. społecznej odpowiedzialności biznesu. Wszystkie uwagi dotyczące raportu prosimy kierować na jej skrzynkę mailową: [katarzyna.teter@bzwbk.pl](mailto:katarzyna.teter@bzwbk.pl).

# Kalendarium



## kwiecień 2011 r.

Głównym udziałowcem Banku Zachodniego WBK zostaje **Banco Santander**. Bank Zachodni WBK staje się częścią największej instytucji finansowej w strefie euro o ponad **150-letnim doświadczeniu**.

Bank Zachodni WBK  
Grupa Santander

## grudzień 2011 r.

Uruchomienie w Polsce programu **Santander Universidades**.

## październik 2012 r.

**10-lecie współpracy** z PAH i wsparcia „Akcji Pajacyk”.

## grudzień 2012 r.

Uchwalenie „**Polityki społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju** Banku Zachodniego WBK”.

## styczeń 2013 r.

Bank Zachodni WBK łączy się z **Kredyt Bankiem**.

## marzec 2013 r.

Wprowadzenie do oferty **Konta Godnego Polecenia**.

## wrzesień 2013 r.

**Ujednoczenie marki oraz oferty produktowej** połączonego Banku Zachodniego WBK.

## grudzień 2013 r.

Bank Zachodni WBK wchodzi w skład **Respect Index**.





*Bank Zachodni WBK S.A.  
należy do największych  
instytucji finansowych  
w Polsce.*

**HODNIM WBK**

Oczekiwanie interesariuszy  
wyrażone podczas sesji dialogowej:



Informacja o tym, jakimi zasadami powinien się kierować bank z zagranicznym kapitałem, wchodzący do kraju o niedoborach kapitału oraz przedstawienie, czy bank kieruje się takimi zasadami jak: współodpowiedzialność, solidarność, przejrzystość kryteriów przy kredytowaniu i odpowiedzialne finansowanie.

## Bank Zachodni WBK w liczbach

- **Trzeci największy bank w Polsce** pod względem wartości aktywów, portfela depozytów oraz kredytów, a także liczby placówek
- **357 mln PLN** z tyt. CIT zasililo budżet państwa, **103 367 mln PLN** – bilans aktywów
- **943 placówki** (w tym 113 placówek partnerskich)
- **1385 bankomatów**
- **4,2 mln klientów**

**4,2** mln  
**klientów**

Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych

Wartość

Koszty operacyjne (po uwzględnieniu wyłączeń ujętych)

1 728 425

Wynagrodzenia i świadczenia

1 210 645

Płatności na rzecz inwestorów

710 943

Płatności na rzecz państwa

311 614

Inwestycje w społeczność

32 952

Wartość zatrzymana

701 081

### Wizja

**Bank zadowolonych klientów  
i pracujących z pasją ludzi.**

### Misja

- **Klienci:** Nasi klienci postrzegają nas jako zaufanego partnera, który dostarcza im nowoczesne i najwyższej jakości rozwiązania.
- **Pracownicy:** Budujemy silny, zmotywowany zespół, dbamy o rozwój i zaangażowanie pracowników oraz tworzymy przyjazne miejsce pracy.
- **Społeczeństwo:** Dbamy o dobro i zrównoważony rozwój lokalnych społeczności oraz całego kraju.
- **Akcjonariusze:** Maksymalizujemy wartość dla akcjonariuszy.

## Wartości

### Satysfakcja klienta

W centrum naszej uwagi znajduje się klient – jego oczekiwania i satysfakcja. Prostota, profesjonalizm i zindywidualizowane podejście pozwalają nam budować z nim wartościowe, długoterminowe relacje oparte na zaufaniu.

### Innowacyjność

Nieustannie pracujemy nad nowymi, zaawansowanymi technologicznie rozwiązaniami bankowymi. Wychodzimy naprzeciw zmieniającym się potrzebom naszych klientów, wspieramy ich rozwój, ułatwiamy i zwiększamy dostęp do usług bankowych.



## O Banku Zachodnim WBK

Bank Zachodni WBK S.A. należy do największych instytucji finansowych w Polsce. Na dzień 31 grudnia 2013 roku kapitał zakładowy Banku Zachodniego WBK wynosił **935 450 890 PLN** i dzielił się na 93 545 089 akcji zwykłych na okaziciela o wartości nominalnej 10 PLN każda.

### Siła

Nasza siła rynkowa wynika z solidnego bilansu i odpowiedzialnego zarządzania ryzykiem, opartego na międzynarodowym potencjale Grupy Santander. Korzyści z naszej działalności czerpią nie tylko nasi klienci, wspieramy również rozwój lokalnych społeczności i całego kraju.

### Przywództwo

Nasi menedżerowie wyzwalamy energię pracowników, inspirując ich, motywując, wyznaczając kierunki rozwoju oraz wspólnie budując wartość naszego banku.

### Zaangażowanie

Angażujemy pracowników dzięki współpracy, partnerstwu i zaufaniu, co pozwala nam z entuzjazmem realizować nasze zadania i przekraczać postawione cele. Pracownicy mają wpływ na kierunki rozwoju banku i są dumni, że tworzą bank, który stawia na satysfakcję interesariuszy.

### Etyka

Działamy w poszanowaniu prawa i regulacji wewnętrznych, kierując się uczciwością, przejrzystością postępowania i transparentnością procedur.

<b>Liczba pracowników</b>	12 084 
<b>Przychody ze sprzedaży netto</b>	1 611,5 mld PLN
<b>Kapitalizacja z perspektywy zadłużenia</b>	1 885 414
<b>Kapitalizacja z perspektywy kapitału własnego</b>	13 584 432
<b>Aktywa ogółem</b>	103 367 046 tys. PLN
<b>Tożsamość największego udziałowca</b>	Banco Santander
<b>Procentowy udział największego udziałowca</b>	70
<b>Region działalności</b>	Polska
<b>Centrala banku</b>	Warszawa, Poznań, Wrocław (siedziba rejestrowa), Lublin

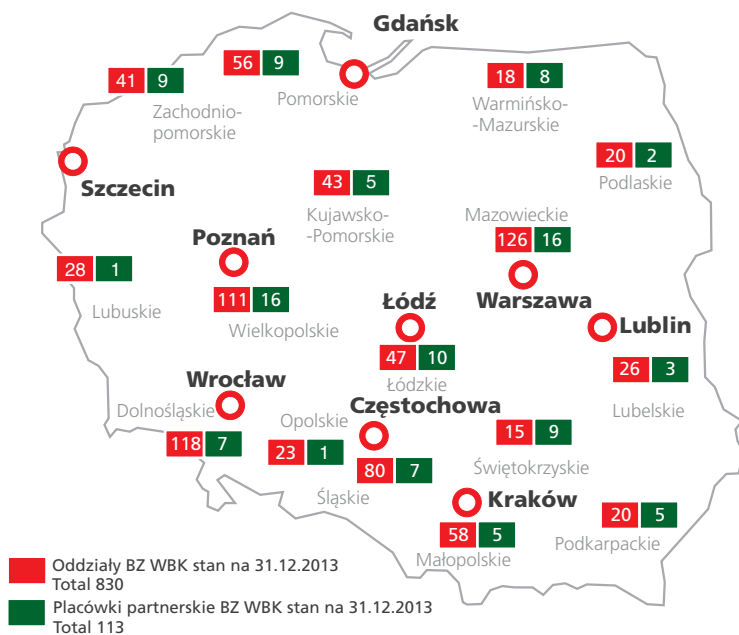


BANCO  
SANTANDER  
**70%**  
udziałów

Jesteśmy jednym z najszybciej rozwijających się banków. Wśród naszych klientów znajdują się następujące grupy: klienci indywidualni oraz mikro i małe przedsiębiorstwa obsługiwani przez bankowość detaliczną, przedsiębiorstwa gospodarcze, samorządy, sektor publiczny – klienci Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej oraz największe międzynarodowe i polskie korporacje obsługiwane przez Global Banking&Markets. Grupa Banku Zachodniego WBK, nieobjęta zakresem i zasięgiem tego raportu, oferuje również usługi maklerskie, zarządzanie aktywami, funduszami inwestycyjnymi, leasing, faktoring oraz pełen wachlarz usług z obszaru bancassurance.

### Dostępność dla klientów

Wieloletnie doświadczenie, w połączeniu z innowacyjnym podejściem, pozwala nam na oferowanie nowoczesnych produktów za pośrednictwem sieci oddziałów i placówek partnerskich na terenie całego kraju oraz elektronicznych kanałów dostępu, w tym bankowości mobilnej.



W Banku Zachodnim WBK na bieżąco monitorujemy efektywność lokalizacji jednostek w poszczególnych makroregionach. Cały czas dostosowujemy się i rozwijamy w kierunku ekspansji sieci na nowych obszarach. Głównym kryterium oprócz „wypełniania białych plam” jest rentowność punktów dostępu. Najczęściej pierwszymi punktami są bankomaty lub mikrojednostki, które w pewien sposób testują nowe obszary. Zależy nam na tworzeniu długotrwałych i wzajemnie korzystnych relacji z klientami, a w konsekwencji zwiększanie generowanej skali biznesu.



### Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



#### Witold Orłowski, Główny Ekonomista PwC

Głównym celem instytucji finansowej jest maksymalizacja korzyści udziałowców poprzez realizację potrzeb klientów. Jednak oddziaływanie ekonomiczne i podatkowe jako podstawowy, wliczony do rachunku zysków i strat, bezpośrednio związany z jej działalnością miernik, nie odzwierciedla pełnej wartości, jaką firma daje otoczeniu. Idea całościowego pomiaru i zarządzania wpływem przedsiębiorstwa (ang. Total Impact Measurement and Management) oparta jest na szczegółowej ocenie nie tylko wpływu bezpośredniego, ale też pośredniego, wywieranego przez firmę na otoczenie. Bank odprowadza podatki, generując środki budżetowe, poprzez swoją sieć placówek zwiększa dostępność usług, tworząc miejsca pracy, zapewnia byt pracownikom i ich rodzinom oraz tworzy szanse na podniesienie. Aspekty społeczne generowane przez przedsiębiorstwa należą do efektów zewnętrznych nie ujmowanych standardowo w sprawozdaniach finansowych firm. Zrozumienie pozytywnego i negatywnego wpływu przedsiębiorstw na otoczenie umożliwi budowanie wzajemnego zaufania firmy i interesariuszy, a świadomość różnych efektów działalności firm powoduje, że przestają być one postrzegane jako podmioty nakierowane wyłącznie na zysk. Próba oszacowania wpływu przy mierniku dostępności, jaką podjął Bank Zachodni WBK jest przymiarką do większej, całościowej oceny wpływu, zgodną z najnowszym trendem, obserwowanym wśród najlepszych firm.

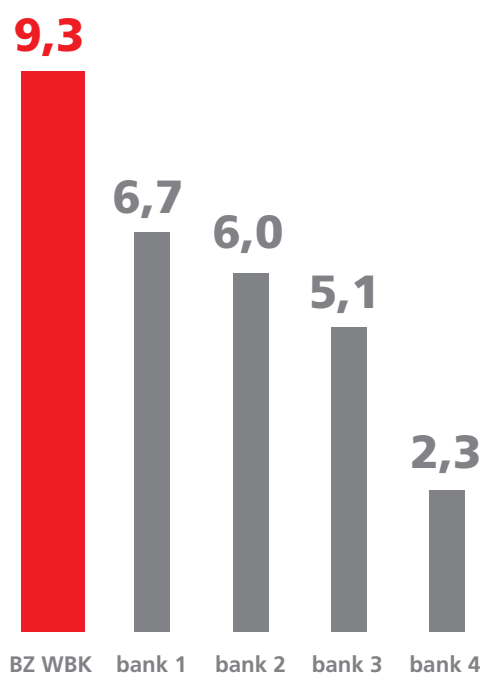


**Rozmieszczenie placówek w słabiej rozwiniętych ekonomicznie regionach Polski:**

Województwo	LHDI	Liczba oddziałów	Wzrost lub spadek liczby oddziałów	Liczba bankomatów	Wzrost lub spadek liczby bankomatów	Liczba jednostek Partner	Liczba punktów dostępu (oddziały, jednostki Partner, bankomaty)	Procentowy udział punktów dostępu
Świętokrzyskie	36,78	15	0%	22	0%	9	46	2%
Łódzkie	39,28	47	-2%	73	3%	10	130	6%
Lubelskie	39,55	26	0%	43	0%	4	73	3%
Kujawsko-Pomorskie	41,22	43	-2%	66	2%	5	114	5%
Warmińsko-Mazurskie	42,33	18	0%	23	-4%	8	49	2%
Zachodniopomorskie	42,89	41	-2%	59	2%	9	109	5%
Podkarpackie	43,77	20	0%	27	-4%	5	52	2%
Lubuskie	44,36	26	0%	63	3%	0	89	4%
Podlaskie	44,4	20	0%	32	0%	2	54	2%
Dolnośląskie	46,34	118	-2%	241	-1%	7	366	16%
Opolskie	46,95	23	0%	47	0%	1	71	3%
Śląskie	49,54	80	-1%	125	-1%	7	212	9%
Wielkopolskie	50,22	111	-1%	243	3%	16	370	16%
Pomorskie	51,14	56	-3%	83	-3%	9	148	6%
Małopolskie	51,93	58	0%	73	-1%	5	136	6%
Mazowieckie	60,21	126	-5%	168	-7%	16	310	13%

**Bank Zachodni WBK** charakteryzuje się najwyższą wśród 5 największych banków w Polsce liczbą oddziałów w relacji do wielkości banku.

Na miliard PLN aktywów Banku Zachodniego WBK przypada średnio około 9,3 oddziałów banku (dane z roku 2013). Oznacza to, iż nasz bank, w większym stopniu niż największe banki konkurencyjne, skupiony jest na dotarciu do mniejszych klientów i zaspokojeniu ich potrzeb.

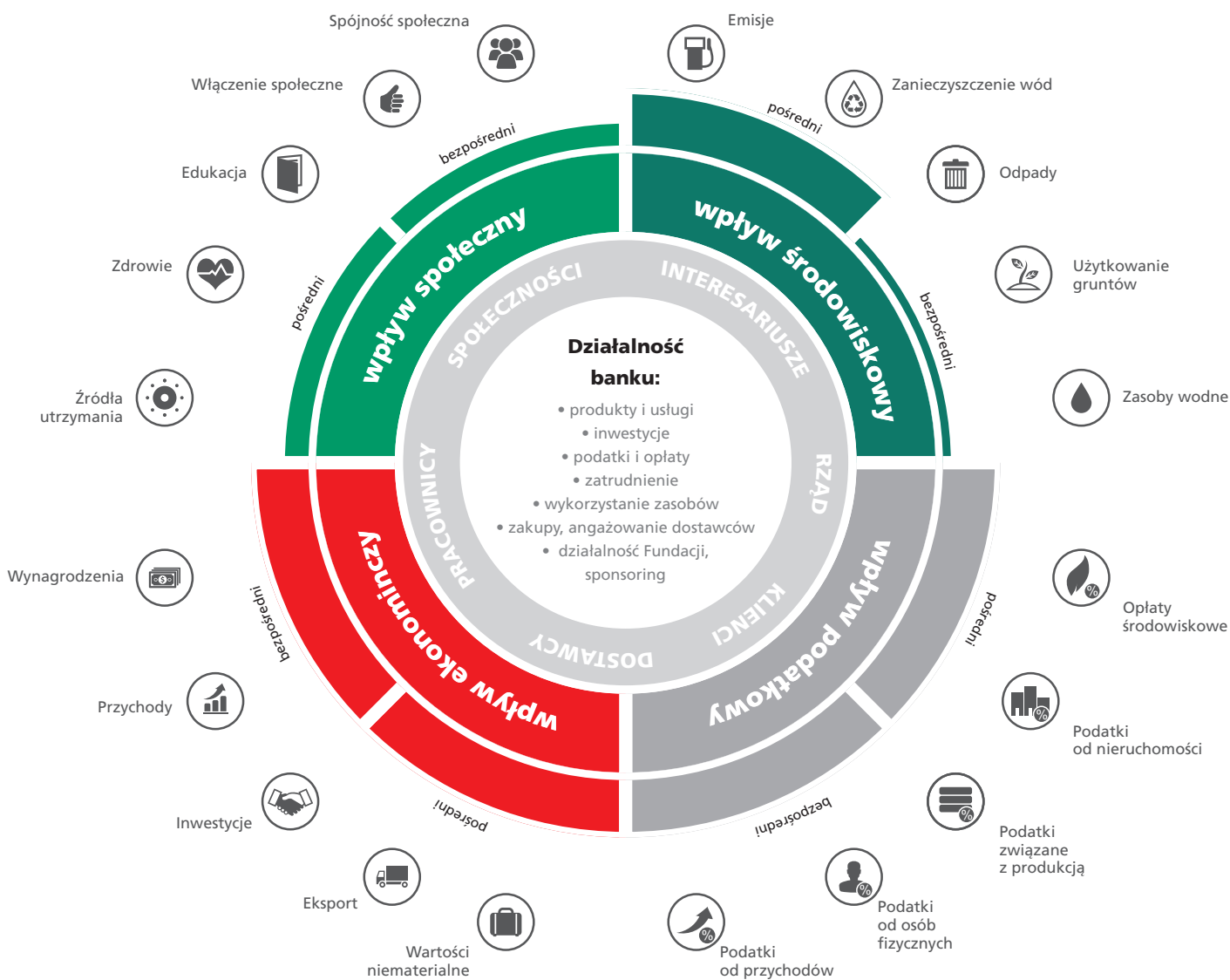


## Polityka Społecznej Odpowiedzialności i Zrównoważonego Rozwoju Banku Zachodniego WBK

Obowiązująca w banku Polityka wskazuje podejście i porządkuje najważniejsze aspekty społecznej odpowiedzialności biznesu oraz zrównoważonego rozwoju. W większości, zagadnienia w niej ujęte posiadają swoje odzwierciedlenie w wewnętrznych regulacjach. Rozwinięciem Polityki jest Kodeks Dobrych Praktyk Banku Zachodniego WBK w obszarze społecznej

odpowiedzialności biznesu, który stanowi jej załącznik. Polityka obowiązuje w całej organizacji. Została ustanowiona w grudniu 2012 roku zarządzeniem Prezesa Zarządu. Bank planuje opracować strategię społecznej odpowiedzialności biznesu, która pozwoli rozwijać społeczną odpowiedzialność w sposób systematyczny w oparciu o mierzalne cele.

### Mapa wpływów

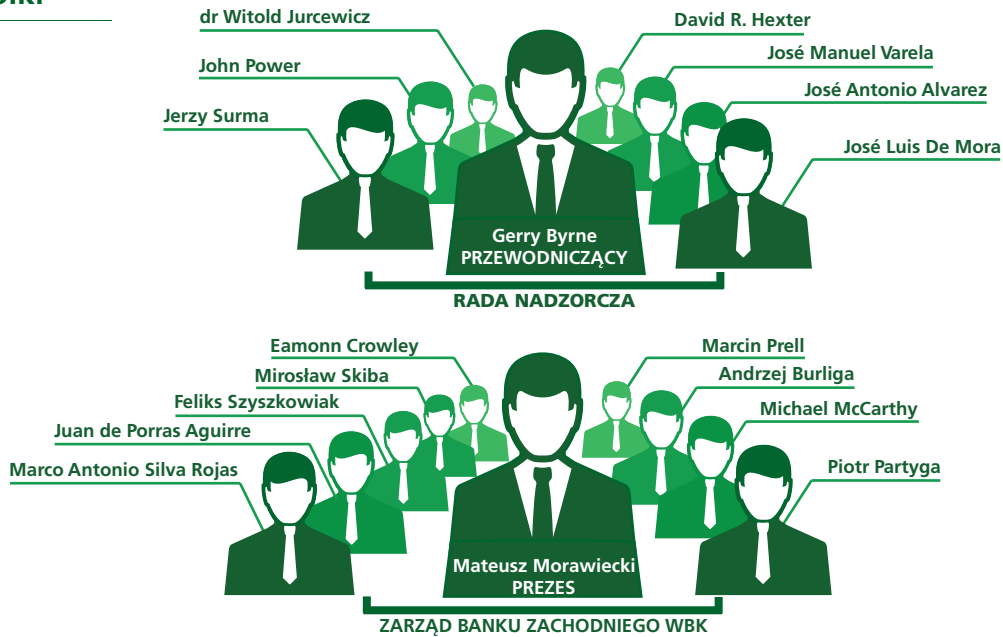


Opracowanie na podstawie metodyki Total Impact Measurement and Management, PwC

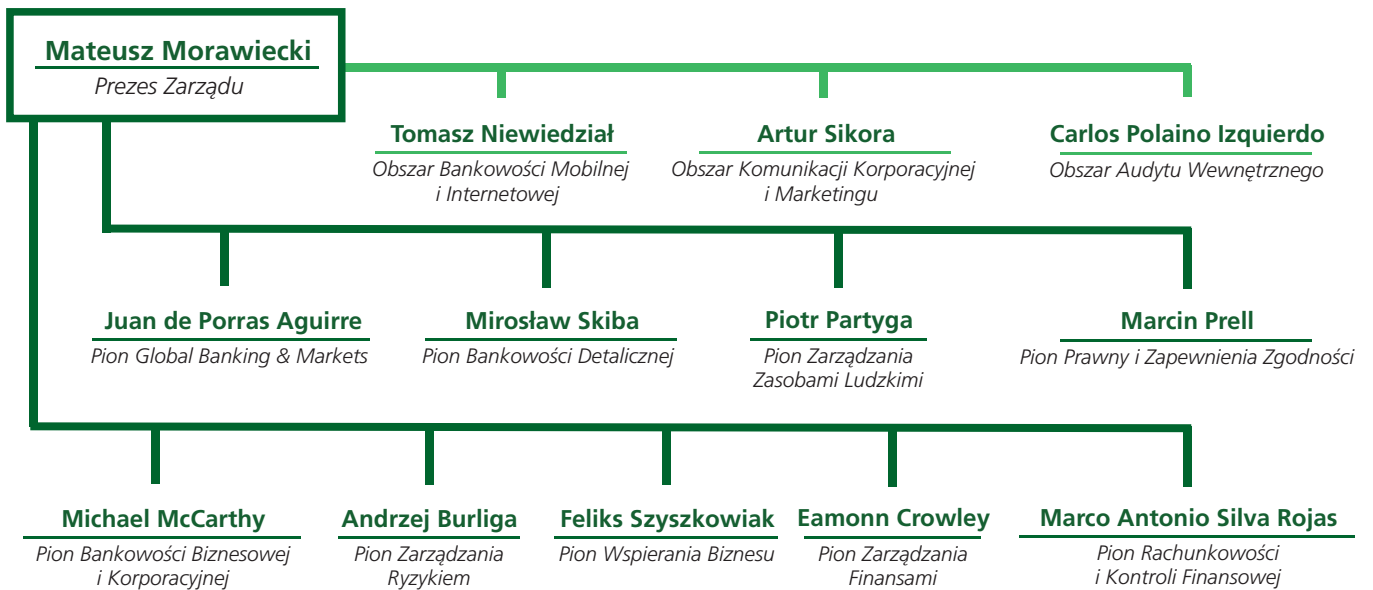
## Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Zawarcie w raporcie definicji banku i bankowości (w tradycyjnym ujęciu), wskazanie czemu bank służy i jak jego działania wpływają nie tylko na szerokie grono interesariuszy, ale i całą gospodarkę, przy jednoczesnym określeniu, jaka jest jego odpowiedzialność względem otoczenia.

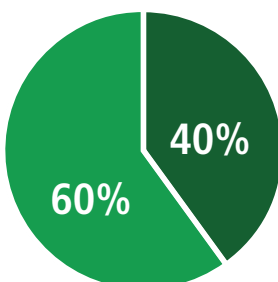
## Władze Spółki



## Struktura organizacyjna spółki

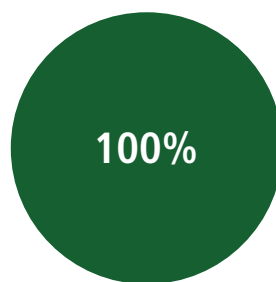


## Struktura wiekowa członków Rady Nadzorczej i Zarządu



## Rada Nadzorcza

- pomiędzy 30-50. rokiem życia
- powyżej 60. roku życia



## Zarząd

- pomiędzy 30-50. rokiem życia

## Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Poinformowanie czytelników raportu o tym, jak przebiega proces naboru pracowników na stanowiska kierownicze.

Rada Nadzorcza (RN) sprawuje stały nadzór nad działalnością banku we wszystkich aspektach jego działalności. Składa się co najmniej z 5 członków powoływanych na okres trzyletniej, wspólnej kadencji. Członków RN, w tym Przewodniczącego wybiera i odwołuje Walne Zgromadzenie. Statut banku stanowi, że przynajmniej połowa członków Rady powinna spełniać kryteria niezależności. W ramach RN funkcjonują następujące komitety: Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności, Komitet Nadzoru nad Ryzykiem oraz Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń.

Roczne sprawozdania z działalności Rady Nadzorczej oraz funkcjonujących w jej ramach komitetów wraz ze sprawozdaniami Rady z badania raportu rocznego banku i Grupy Kapitałowej, a także oceną działalności Grupy Kapitałowej, w tym systemu kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem, publikowane są w raportach bieżących informujących rynek o treści uchwał przyjętych przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Banku Zachodniego WBK.

Zarząd banku składa się co najmniej z trzech członków (włącznie z prezesem), powoływanych przez Radę Nadzorczą na okres trzyletniej wspólnej kadencji. Członkowie Zarządu są powoływani i odwoływani zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych i Prawa bankowego oraz postanowieniami Statutu banku. Przynajmniej połowa członków Zarządu, uwzględniając prezesa, powinna legitymować się wyższym wykształceniem, posiadać miejsce stałego zamieszkania w Polsce, władać językiem polskim, dysponować dobrą znajomością rynku bankowego w Polsce oraz odpowiednim doświadczeniem w zakresie rynku krajowego, umożliwiającym zarządzanie polską instytucją bankową.

Członkowie Zarządu prowadzą sprawy spółki wspólnie, a w szczególności: określają misję banku, wyznaczają długoterminowe plany działania i strategiczne cele banku, ustalają założenia dla planów biznesowych i finansowych banku, zatwierdzają plany i monitorują ich wykonywanie, regularnie informują Radę Nadzorczą o sytuacji firmy w zakresie i terminach uzgodnionych z tym organem, powołują komitety stałe i doraźne. W skład komitetów wchodzi członkowie Zarządu oraz osoby spoza Zarządu.

Aby uniknąć konfliktu interesów, zgodnie z artykułem 377. Kodeksu spółek handlowych, w przypadku sprzeczności interesów spółki z interesami członka Zarządu, jego współmałżonka, krewnych i powinowatych do drugiego stopnia oraz osób, z którymi jest powiązany osobiście, członek Zarządu powinien wstrzymać się od udziału w rozstrzygnięciu takich spraw i może żądać zaznaczenia tego w protokole.

Wśród funkcjonujących w banku komitetów stałych powoływanych przez Zarząd wymienić można m.in. Komitet Zarządzania Ryzykiem, Komitet Kredytowy, Komitet ds. Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy oraz Finansowaniu Terroryzmu, Komitet ds. Zapewnienia Zgodności, Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów.

## Nadzór i ocena aspektów zrównoważonego rozwoju

Wszystkie obowiązujące w banku kodeksy i polityki, w tym także te dotyczące kwestii społecznych, etycznych i środowiskowych, podlegają regularnym przeglądom, których wyniki są raportowane Zarządowi. Podstawą do udzielenia członkom Zarządu absolutorium jest roczne sprawozdanie z działalności, którego integralną część stanowi podsumowanie realizacji wszystkich polityk banku, w tym polityki w zakresie odpowiedzialności społecznej i środowiskowej. Sprawozdanie to jest zatwierdzane przez Radę Nadzorczą, po uzyskaniu pozytywnej rekomendacji Komitetu Audytu. Członkowie Zarządu oraz Rady Nadzorczej ponoszą kolegiąlną odpowiedzialność za wyniki ekonomiczne, społeczne i środowiskowe. Wynagrodzenie członków Zarządu jest uzależnione od wyników finansowych. Ocenie rocznej towarzyszy jednak świadomość, że osiągnięty wynik jest rezultatem wielu składowych, wśród których istotną rolę odgrywa aspekt „ludzki” – relacje z pracownikami, klientami, interesariuszami.

## Compliance, etyka, zarządzanie ryzykiem

Bank Zachodni WBK funkcjonuje zgodnie z zasadami ładu korporacyjnego przyjętymi wewnątrz oraz z Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych na GPW.

Nadzór nad systemem kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem sprawuje Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK S.A., zaś kierunek działań w zakresie strategii zarządzania ryzykiem wyznacza Komitet Zarządzania Ryzykiem (KZR).

Bank ma zintegrowaną strukturę zarządzania ryzykiem, która zapewnia, że wszystkie ryzyka mające istotny wpływ na działalność banku są identyfikowane, mierzone, monitorowane i kontrolowane. W ramach tej struktury wyodrębnione zostały jednostki odpowiedzialne za poszczególne etapy procesu zarządzania ryzykiem, gwarantując niezależność funkcji zarządzania ryzykiem od jednostek podejmujących ryzyko.

Udział członków Zarządu oraz przedstawicieli wyższego kierownictwa w kluczowych Komitetach zapewnia wysoką jakość zarządzania oraz spójne podejście w zakresie strategii ryzyka. W skład Komitetu Zarządzania Ryzykiem wchodzi cały Zarząd.

Jednym z podstawowych elementów zarządzania ryzykiem w Banku Zachodnim WBK jest wyznaczanie poziomu ryzyka, który bank jest w stanie zaakceptować prowadząc codzienną działalność. Poziom akceptowalnego ryzyka został wyrażony w postaci skwantyfikowanych limitów określonych w „Deklaracji akceptowalnego poziomu ryzyka Grupy BZ WBK” zatwierdzonej przez Zarząd i zaakceptowanej przez Radę Nadzorczą. Przynajmniej raz do roku bank dokonuje szczegółowego przeglądu limitów w odniesieniu do aktualnych oraz potencjalnych ryzyk, warunków rynkowych oraz planu finansowego i kapitałowego.

Bank Zachodni WBK współpracuje z agencją ratingową Fitch Ratings, która dokonuje oceny jego wiarygodności finansowej.

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

#### Opisanie polityki dywidendowej

Jednym z celów Banku Zachodniego WBK S.A. jest kreowanie wartości dodanej dla akcjonariuszy. W ramach realizacji tego celu bank prowadzi politykę dystrybucji zysków zakładającą udostępnienie akcjonariuszom w formie dywidendy połowy wypracowanego zysku netto.

Jednakże skala dywidendy może być większa lub mniejsza w zależności od wymogów nadzorczych, przewidywanego zapotrzebowania na kapitał ze względu na strategiczne plany rozwoju, w tym fuzje i przejęcia oraz ocenę i przewidywania ogólnego ryzyka ekonomicznego w odniesieniu do obecnie prowadzonej, jak i przewidywanej działalności.

#### Aktywnie działamy w ramach polskich i międzynarodowych inicjatyw branżowych i z zakresu CSR

Bank Zachodni WBK jest sygnatariuszem międzynarodowej inicjatywy Equator Principles w ramach Grupy Santander, a także krajowych inicjatyw – „Dobrej Praktyki Bankowej” oraz „Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”.

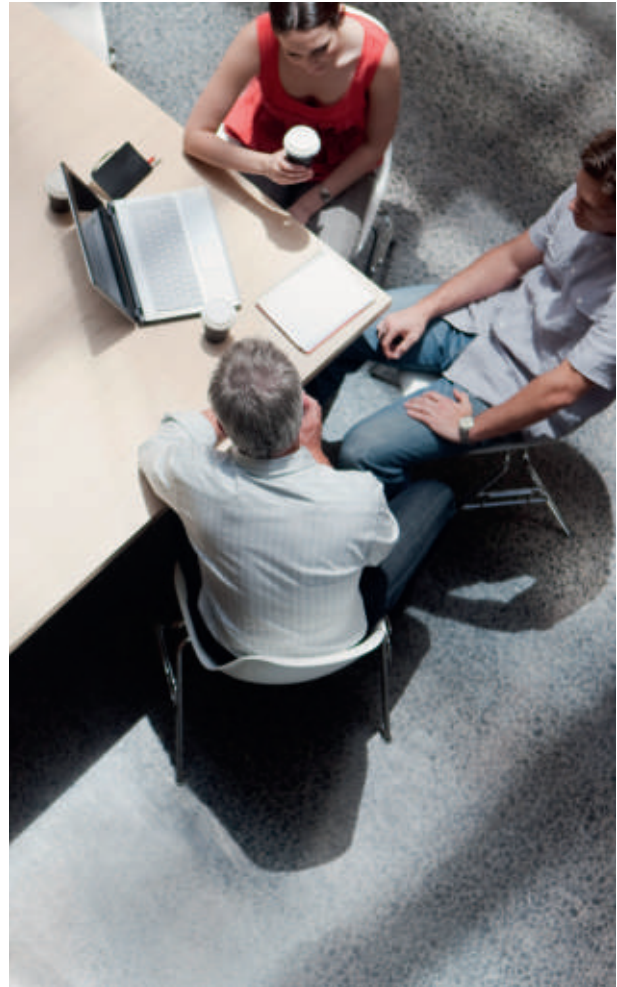
Bank Zachodni WBK jest członkiem Polskiego Instytutu Dyrektorów, Konfederacji Lewiatan (dawniej Polska Konfederacja Pracodawców Prywatnych Lewiatan) oraz Związku Banków Polskich.

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Wskazanie w ilu grupach roboczych oraz w ramach jakich projektów przy współpracy ze Związkiem Banków Polskich bank brał udział.

#### Bank Zachodni WBK w ramach współpracy ze Związkiem Banków Polskich był zaangażowany w prace następujących zespołów:

Rada Banków Depozytariuszy, Rada ds. Public Relations, Zespół roboczy ds. rolnictwa i wsi, Zespół roboczy ds. finansowania przemysłu energetycznego, SEPA Polska, Komitet ds. Finansowania Nieruchomości, Zespół roboczy ds. inicjatywy LEADER, Komitet ds. Jakości Usług Finansowych, Rada Prawa Bankowego, Komitet ds. Kadr Bankowych i Szkolenia, Zespół roboczy ds. finansowania komunikacji i infrastruktury, Komitet ds. Kredytu Konsumentckiego, Zespół roboczy ds. funduszy europejskich, Komitet ds. Standardów Kwalifikacyjnych



w Bankowości Polskiej, Zespół roboczy ds. łagodzenia skutków klęsk żywiołowych, Komitet ds. Systemu Płatniczego, Komitet ds. Bezpieczeństwa Banków, Komitet Europejskiego Certyfikatu Bankowca, Rada Wydawców Kart Bankowych, Polski Komitet Użytkowników SWIFT, Zespół roboczy ds. finansowania JST, Rada Arbitra Bankowego, Zespół roboczy ds. finansowania NGO (łącznie z ekonomią społeczną), kościołów i innych grup religijnych, Rada Bankowości Elektronicznej, Zespół roboczy ds. finansowania rybołówstwa, Komitet Doradczy ds. Regulacji Nadzorczych, Zespół roboczy ds. IFI – inżynierii finansowej i techniki finansowanych ze środków publicznych, Rada Banków Samochodowych, Zespół roboczy ds. kredytu technologicznego, Rada ds. Nieskarbowych Papierów Dłużnych, Zespół roboczy ds. projektów środowiskowych, Rada ds. Podatków, Zespół roboczy ds. Strategii i Programu 2020/30, Zespół roboczy ds. wdrażania umów (direct debit), Komitet Agentów Rozliczeniowych, Rada ds. Zarządzania Środkami Finansowymi.

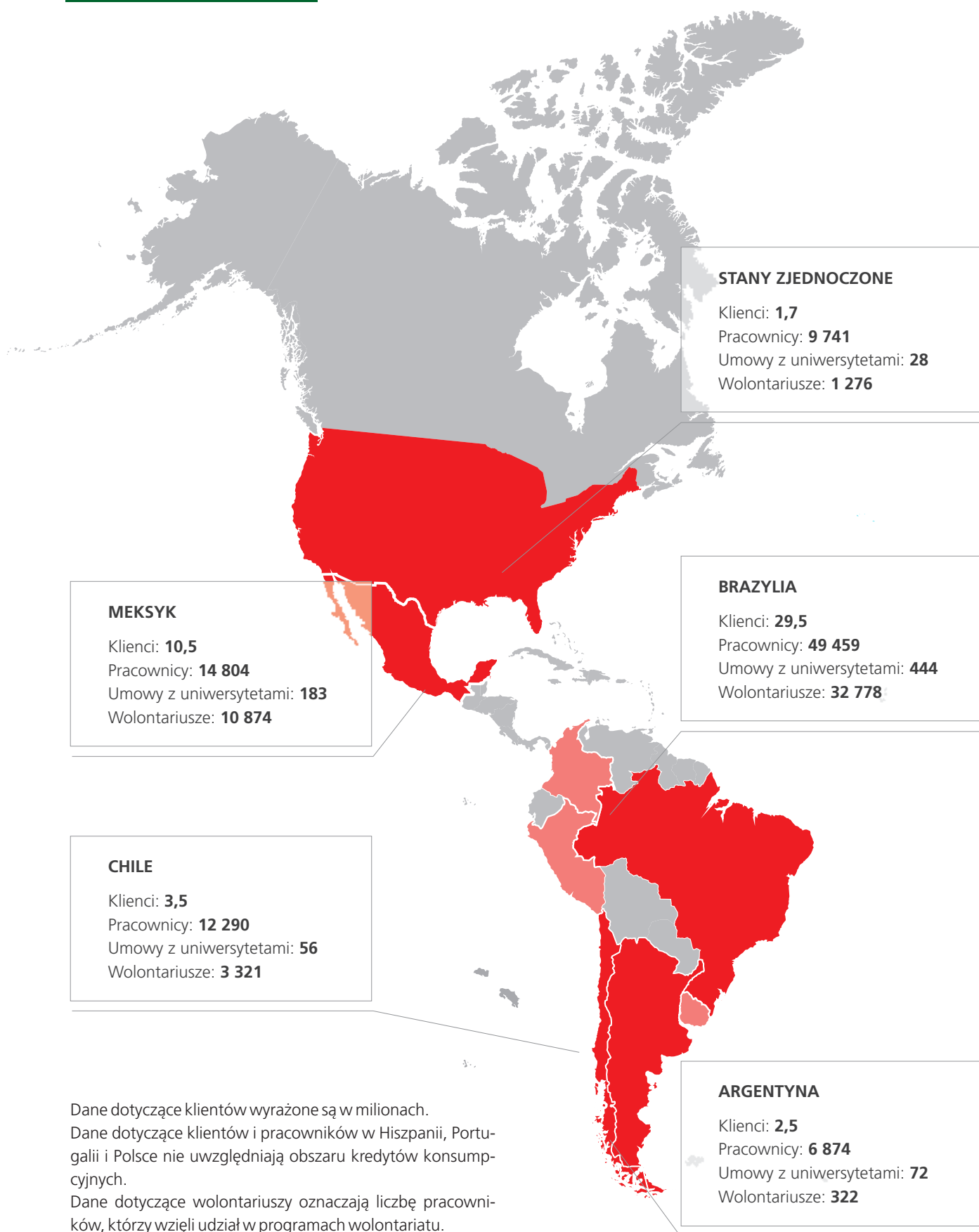
## Nasi interesariusze

Kluczowi interesariusze Banku Zachodniego WBK, zidentyfikowani z perspektywy strategii biznesowej, wpływów bezpośrednich i pośrednich organizacji oraz sposób prowadzenia dialogu z nimi.

Grupa interesariuszy	Kanał komunikacji
<b>1 Klienci indywidualni i MŚP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- oddziały</li> <li>- infolinia</li> <li>- internet (blog banku, profile na portalach społecznościowych, Bank Pomysłów)</li> <li>- badanie satysfakcji (CSI)</li> <li>- spotkania, konferencje i szkolenia np. „Akademia Przedsiębiorcy”</li> </ul>
<b>2 Klienci Korporacyjni i GBM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- doradcy klienta</li> <li>- Centra Bankowości Biznesowej</li> <li>- konferencje</li> <li>- road shows</li> </ul>
<b>3 Inwestorzy i Analitycy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy</li> <li>- kwartalne prezentacje wynikowe</li> <li>- spotkania</li> <li>- konferencje</li> <li>- komunikaty giełdowe i prasowe</li> </ul>
<b>4 Regulatorzy i nadzór rynkowy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- okresowe spotkania</li> <li>- raporty</li> </ul>
<b>5 Pracownicy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- intranet</li> <li>- magazyny firmowe</li> <li>- spotkania wewnętrzne</li> <li>- road shows kadry zarządzającej</li> <li>- badania opinii pracowników</li> <li>- czaty z przedstawicielami kadry zarządzającej banku</li> <li>- proces Zarządzania Efektywnością Pracy</li> <li>- imprezy integracyjne (w tym Rajd Bankowca)</li> </ul>
<b>6 Społeczności lokalne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- działalność Fundacji Banku Zachodniego WBK</li> <li>- wolontariat pracowniczy</li> <li>- konferencje, lokalne wydarzenia</li> </ul>
<b>7 Media</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- konferencje i briefingi prasowe</li> <li>- wywiady, komentarze ekspertów</li> <li>- spotkania one-to-one</li> <li>- komunikaty prasowe</li> </ul>



## Część Grupy Santander



Dane dotyczące klientów wyrażone są w milionach.

Dane dotyczące klientów i pracowników w Hiszpanii, Portugalii i Polsce nie uwzględniają obszaru kredytów konsumpcyjnych.

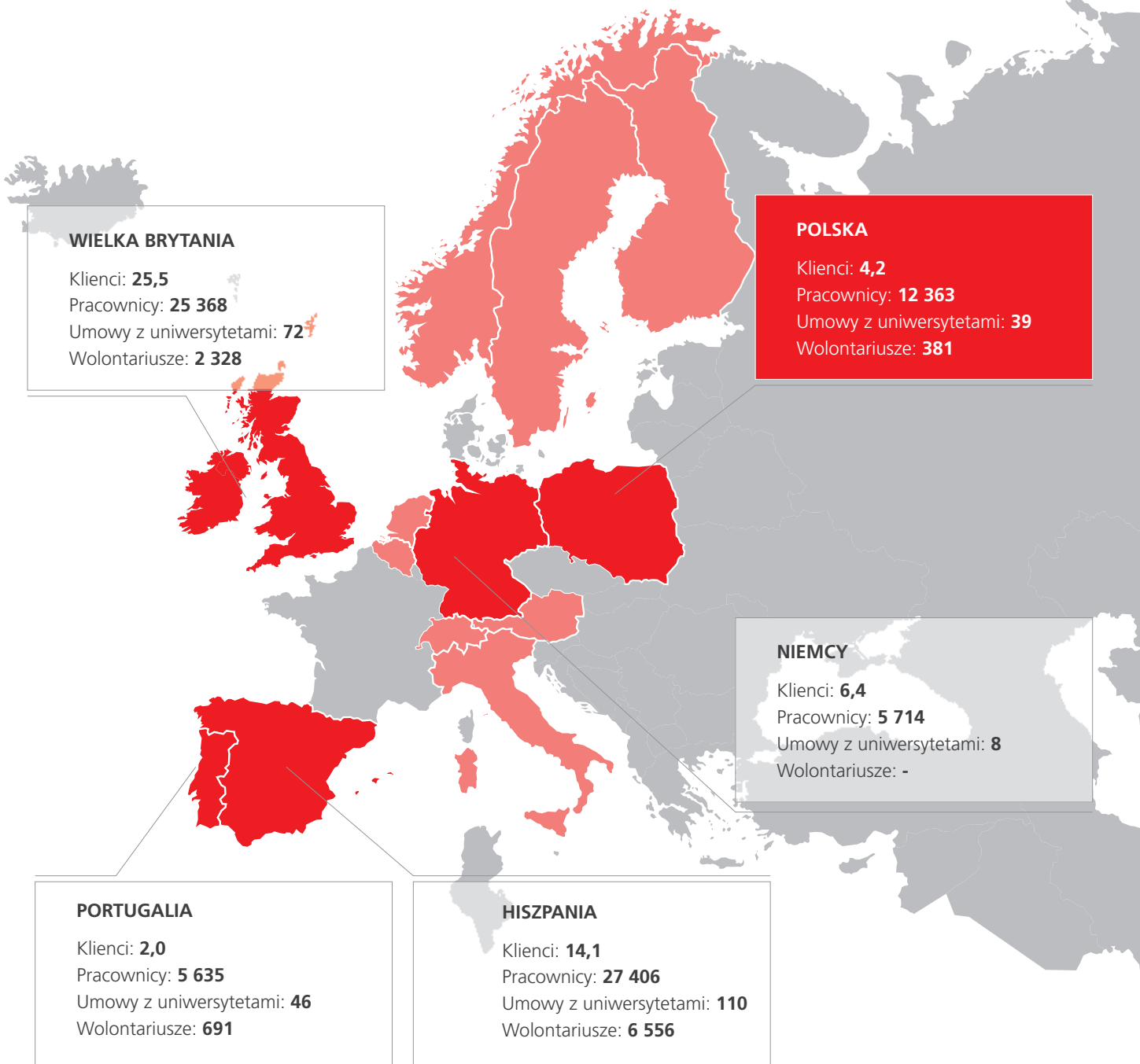
Dane dotyczące wolontariuszy oznaczają liczbę pracowników, którzy wzięli udział w programach wolontariatu.



Dywersyfikacja geograficzna Grupy Santander zapewnia odpowiednią równowagę pomiędzy rynkami dojrzałymi i wschodzącymi, których udział w zyskach wypracowanych przez Grupę w 2013 roku wyniósł odpowiednio 47% oraz 53%.

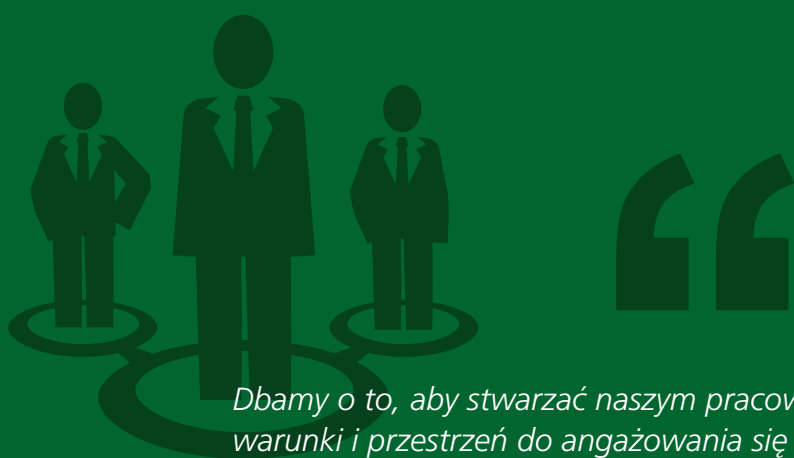
Działalność banku koncentruje się na dziesięciu głównych rynkach: Hiszpanii, Niemczech, Polsce, Portugalii, Wielkiej

Brytanii, Brazylii, Meksyku, Chile, Argentynie i Stanach Zjednoczonych. Ponadto, bank posiada istotny udział w rynku Urugwaju oraz Portoryko, udziela kredytów konsumpcyjnych w innych krajach europejskich, a także jest obecny w Chinach, gdzie rozwija bankowość korporacyjną oraz biznes kredytów konsumpcyjnych.



- Główny rynek
- Pozostałe kraje, w których Banco Santander prowadzi działalność w zakresie bankowości komercyjnej to: Peru, Portoryko, Urugwaj, Kolumbia, Norwegia, Szwecja, Finlandia, Dania, Holandia, Belgia, Austria, Szwajcaria oraz Włochy.



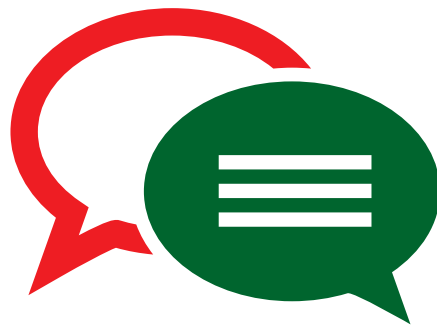


*Dbamy o to, aby stwarzać naszym pracownikom warunki i przestrzeń do angażowania się w kreatywne i innowacyjne przedsięwzięcia.*

***Chcemy, aby nasi ludzie mieli poczucie, że współtworzą bankowość przyszłości.***

***Piotr Partyga***

# WNIICY



## Wywiad z **Piotrem Partygą**, członkiem Zarządu Banku Zachodniego WBK nadzorującym Pion Partnerstwa Biznesowego

### ***Jakie wydarzenia – z punktu widzenia pracowników – były w 2013 roku najważniejsze dla Banku Zachodniego WBK?***

**Piotr Partyga:** Kluczowe było niewątpliwie połączenie Banku Zachodniego WBK oraz Kredyt Banku pod wspólnym szyldem: Bank Zachodni WBK. Było to wydarzenie o strategicznym znaczeniu dla całej organizacji i wielkie wyzwanie dla nas wszystkich. Wymagało dopasowania do trudnych warunków rynkowych oraz sprostania potrzebom wszystkich klientów.

Niestety, wiązało się także z odejściem części kadry pracowniczej. Mimo to, połączenie obu podmiotów uznajemy za sukces, ponieważ staliśmy się silniejszym i bardziej konkurencyjnym bankiem, zapewniającym większą stabilizację również naszym pracownikom. Co istotne, udało nam się osiągnąć efekt synergii w obszarze kompetencji pracowników. To, co najlepiej funkcjonowało w obu instytucjach, działa teraz na rzecz połączonej organizacji. I chociaż przed nami wciąż wiele zadań, związanych choćby z budową spójnej kultury organizacyjnej, opartej na wartościach i kompetencjach, to jednak mając na pokładzie doskonale przygotowanych i zaangażowanych pracowników, patrzymy optymistycznie w przyszłość.

***Połączenie dwóch dużych banków nigdy nie jest łatwe dla pracowników. Co Państwo zrobili, aby pomóc zespołom odnaleźć się w nowej strukturze i skutecznie realizować stawiane przed nimi ambitne cele?***

**P. P.:** Aby ułatwić naszym pracownikom funkcjonowanie w połączonej instytucji, przygotowaliśmy dla nich liczne programy

i szkolenia, m.in. kursy i warsztaty dla nowej kadry, wykłady z zakresu etyki, programy outplacement oraz inplacement, badania opinii pracowników. Robiliśmy to wszystko, ponieważ zależy nam, aby każdy – niezależnie od płci, stażu pracy, zajmowanego stanowiska czy jakiegokolwiek innego czynnika – czuł się tu dobrze, był doceniony i dowartościowany, miał satysfakcję z wykonywanej pracy i był dumny z przynależności do Banku Zachodniego WBK.

### ***Jak w środowisku bankowym, którego działalność jest obwarowana licznymi regulacjami, dbać o kreatywność i innowacyjność pracowników?***

**P. P.:** Paradoksalnie, te wszystkie normy, które nas obowiązują, stanowią dodatkową motywację do poszukiwania innowacji – czegoś, co nas wyróżni na rynku i zapewni przewagę wśród klientów, pracowników, współpracowników czy partnerów biznesowych.

Dbamy o to, aby stwarzać naszym pracownikom warunki i przestrzeń do angażowania się w kreatywne i innowacyjne przedsięwzięcia. Chcemy, aby nasi ludzie mieli poczucie, że współtworzą bankowość przyszłości. Właśnie dlatego uruchamiamy w naszym banku takie inicjatywy jak „Najlepsi z Najlepszych” czy „Złoty Pomysł”. Mają one za zadanie umożliwić naszym pracownikom realizację innowacyjnych pomysłów, a jednocześnie pomagają nam rozwijać się i stawiać czoła zmieniającej się rzeczywistości.



### ***A co z innymi kompetencjami, które są potrzebne, by prowadzić solidny, dobry bank?***

**P. P.:** Stale pracujemy nad tym, aby nasi pracownicy byli prawdziwie zaangażowani w to, czym się zajmują na co dzień. Wkładamy dużo wysiłku i energii, aby zapewnić im komfort pracy i motywować do dalszego rozwoju. Między innymi dzięki temu udało nam się stworzyć lojalny zespół, który w swojej pracy kieruje się przede wszystkim odpowiedzialnością. Takie podejście pomaga minimalizować ryzyko utraty reputacji, na które narażony jest każdy bank. W ramach rozpoczętego w 2013 roku projektu „Bank Nowej Generacji”, wdrożyliśmy całościowy program rozwoju pracowników. Wierzymy, że jego realizacja pozwoli na pełne wykorzystanie potencjału naszego personelu i dalszy stabilny rozwój zintegrowanego banku.

#### **Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:**



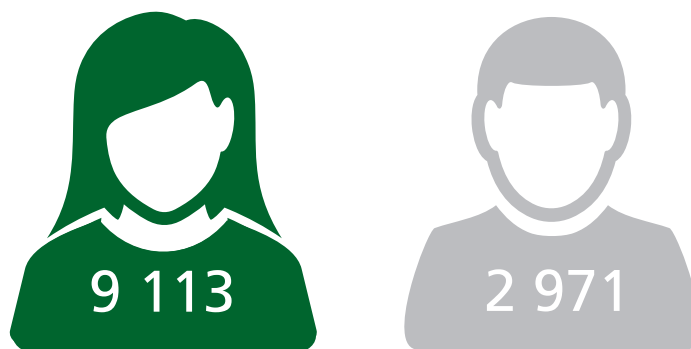
Informowanie o tym, jakie rozwiązania na rzecz pracowników z niepełnosprawnościami wdraża bank na samym etapie rekrutacji pracowników, jak i później, w ramach przystosowania stanowiska pracy.

Obecnie w banku nie pracują osoby z niepełnosprawnościami wymagającymi specjalnego przystosowania stanowiska pracy, poza standardowym.

W 2012 roku uruchomiony został projekt „Praktyki bez barier”, w ramach którego zaoferowaliśmy praktyki niepełnosprawnym studentom uczelni wyższych zrzeszonych w programie Santander Universidades. Projekt został wyróżniony w 2013 r. przez Parlament Studentów Rzeczypospolitej Polskiej. W banku nie funkcjonują żadne specjalne rozwiązania dla pracowników z niepełnosprawnościami na etapie rekrutacji.

## Jak się rozwijać w sposób dynamiczny i zrównoważony?

Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia,  
rodzaju umowy o pracę, w podziale na płeć



Łączna liczba pracowników



## Etyczny bank, etyczni pracownicy

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Interesariusze chcieli się dowiedzieć, czy bank posiada wdrożone kodeksy etyczne, wraz z uściśleniem, jakie są ich elementy, a także czy kodeks obowiązujący wewnętrznie jest dostępny do wglądu dla interesariuszy zewnętrznych. Wnioskowano również o zamieszczenie informacji dotyczącej audytu/monitorowania stosowania zasad kodeksu etycznego w firmie, a także informacji, jak często sam kodeks jest weryfikowany w kontekście aktualności treści oraz odpowiednio rewidowany.

W Banku Zachodnim WBK wysoko cenimy sobie naszą reputację, dlatego w codziennym działaniu przestrzegamy prawa, norm ładu korporacyjnego i najwyższych standardów etycznych, które już wiele lat temu stały się fundamentem naszej kultury organizacyjnej.

Rok 2013 był szczególnie dla naszego banku, jeśli chodzi o promocję etycznego postępowania wśród pracowników. Uchwałą Zarządu z 9 stycznia 2013 r. wdrożyliśmy nowy Generalny Kodeks Postępowania, zgodny ze standardami Grupy Santander. Dokument ten jest obszerniejszy od dotychczas obowiązującego Kodeksu etyki biznesu i zawiera – oprócz ogólnych standardów etycznych – szczegółowe zapisy dotyczące m.in. relacji z pracownikami, klientami, dostawcami, zarządzania konfliktami interesów, ochrony informacji i przeciwdziałania korupcji. Kodeks uzupełniają szczegółowe wytyczne, które mają ułatwić pracownikom interpretację zapisanych w nim zasad. Kodeks obowiązujący w banku jest dostępny do wglądu na stronie internetowej banku w zakładce Relacje inwestorskie.

W banku promowana jest otwartość i szczerść w relacjach z pracownikami, dlatego od 2005 roku w organizacji funkcjonuje polityka „Mów otwarcie”, która umożliwia pracownikom zgłaszanie anonimowo kwestii, które budzą ich wątpliwości lub niepokój związany z nieprawidłowościami lub wykroczeniami, także tymi z zakresu etyki. W razie wątpliwości każdy z pracowników może szukać specjalistycznego wsparcia, dzwoniąc pod specjalny numer lub wysyłając wiadomość e-mail. Co istotne, informacje te nie pozostaną bez odzewu. Zasady opisane w polityce obligują bowiem kierownictwo banku do zajęcia się zgłoszonymi nieprawidłowościami lub niedopuszczalnym zachowaniem na tyle wcześnie, aby zapobiec wydarzeniom, które w niekorzystny sposób mogłyby wpłynąć na reputację firmy. Polityka obowiązuje w całym banku i jest spójna z regulacjami obowiązującymi w Grupie Santander. W 2013 roku odnotowano 93 takie zgłoszenia.

Wdrożeniu Kodeksu towarzyszyło szkolenie e-learningowe, które weszło do realizacji w październiku 2013 r. i w pierwszej kolejności objęło pracowników Centrum Wsparcia Biznesu (centrali) oraz spółek zależnych. Tym sposobem do końca 2013 roku przeszkoliliśmy 24,08% kadry kierowniczej oraz 38,14% pracowników liniowych. Szkolenia dla pracowników Bankowości Oddziałowej zostały zaplanowane na 2014 rok. Z kursu online pracownicy dowiedzą się m.in. czy wolno im przyjąć lub wręczyć upominek oraz jak etycznie postępować w relacjach z przedstawicielami władzy publicznej czy urzędnikami państwowymi.

Kodeks obowiązuje wszystkich pracowników w Banku Zachodnim WBK, bez względu na miejsce zatrudnienia czy formę umowy, natomiast kierownictwo każdego szczebla ma za zadanie promowanie najwyższych standardów etycznych, podkreślanie wagi etycznego prowadzenia biznesu. Kodeks ma również pełne poparcie kadry najwyższego szczebla i Zarządu.

Bank Zachodni WBK nie poprzestaje na wyżej opisanych działaniach. Nadal zamierzamy utrwalać i poszerzać wiedzę pracowników z zakresu etyki. Będziemy kontynuować szkolenia z tych zagadnień, dając zatrudnionym u nas ludziom wskazówki i wsparcie w podejmowaniu decyzji, szczególnie kiedy są ważne i trudne kwestie do rozstrzygnięcia.

## Etyka w Badaniu Opinii Pracowników

## Wypowiedź interesariusza wewnętrznego

**Leszek Taterka, menedżer ds. Compliance**

*Miniony rok był dla wielu pracowników rokiem zmian i nowych wyzwań. Przełożyło się to również na liczbę i tematykę zgłaszanych przez pracowników spraw, w ramach obowiązującej polityki „Mów otwarcie” oraz przy wykorzystaniu telefonu zaufania i skrzynki etyki. Zarządzamy tymi kanałami komunikacyjnymi od początku ich powstania, czyli od 2004 r. Każde zgłoszenie jest rejestrowane i rozpatrywane. Przez wiele lat budowaliśmy wśród pracowników przekonanie, że nie powinni obawiać się zgłaszać niepokojących ich spraw. Pracownicy mają zapewnienie, że sprawa zostanie zbadana i wyjaśniona, a po zakończeniu postępowania, otrzymają informacje zwrotną. Zapewniamy pracownikom również zachowanie poufności ich danych, jeśli sobie tego życzą. W 2013 r. tematyka zgłaszanych spraw była różnorodna. Większość zgłoszeń dotyczyło zagadnień etycznych, w tym podejrzenia naruszeń zasad etycznych, z których 5 potwierdziło się. Winni tych naruszeń ponieśli konsekwencje. Pewna liczba zgłoszeń dotyczyła relacji pracowniczych. W wyjaśnieniu tych spraw bardzo istotną rolę pełnił pracownicy Pionu Partnerstwa Biznesowego. Żadna ze zgłoszonych spraw nie została zakwalifikowana jako krytyczna dla działalności czy reputacji banku.*

Od 2004 roku w Banku Zachodnim WBK odbywa się coroczne Badanie Opinii Pracowników. Jest ono zawsze prowadzone przez firmę zewnętrzną – w celu zagwarantowania każdemu pracownikowi poufności i anonimowości. Zawsze dbamy o to, by w ankiecie znalazły się zagadnienia dotyczące etyki. Zebrane informacje analizowane są przez Zarząd na poziomie całego banku oraz lokalnie – dla każdej jednostki organizacyjnej. Dzięki temu otrzymujemy wiarygodne dane dotyczące tego zagadnienia.

Badanie jest również narzędziem umożliwiającym zgłaszanie niepokojących sygnałów dotyczących dyskryminacji, molestowania seksualnego czy mobbingu. Wskaźniki są monitorowane na poziomie centralnym. W uzasadnionych sytuacjach problemy są dogłębnie badane i podejmowane są interwencje. Wyniki w kategorii „etyka” często są inspiracją do różnego rodzaju działań prewencyjnych, kierowanych zarówno do pracowników, jak i do kadry kierowniczej.

W banku obowiązuje także specjalna „Polityka zakupowa” oraz „Zasady bezstronnego i obiektywnego zaangażowania w kontaktach z dostawcami i potencjalnymi kontrahentami”. Opisane w tych dokumentach mechanizmy pozwalają nam na wczesną identyfikację między innymi takich działań i dostawców, którzy mogą naruszać prawa pracownicze, bądź niosących za sobą ryzyko wystąpienia pracy przymusowej i pracy dzieci. W 2013 roku nie zidentyfikowaliśmy jednak takich sytuacji, stąd nie zaistniała konieczność podejmowania odpowiednich środków w celu eliminacji tego typu zjawisk.

**W banku obowiązują następujące kodeksy, polityki i procedury, zapewniające skuteczne mechanizmy zapobiegające brakowi zgodności z normami prawnymi i obowiązującymi regułami wewnętrznymi:**

- Generalny Kodeks Postępowania wraz ze szczegółowymi wytycznymi
- Kodeks Postępowania na Rynkach Papierów Wartościowych
- Polityka zarządzania konfliktami interesów
- Polityka i wytyczne w zakresie barier informacyjnych
- Polityka zarządzania ryzykiem reputacyjnym w zakresie komercjalizacji produktów
- Polityka przyjmowania i przekazywania zachęt
- Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy
- Polityka BHP



## Polityka „Szacunek i godność w pracy”

W banku działa również zespół Audytu Wewnętrznego, który przeprowadza audyty zgodnie z rocznym planem zatwierdzonym przez Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności Rady Nadzorczej. Plan audytu jest przygotowywany w oparciu o analizę ryzyka, z uwzględnieniem wymogów regulatora oraz oczekiwań Zarządu. Audytem objęte są wszystkie spółki zależne w ramach Grupy Banku Zachodniego WBK oraz oddziały banku. W 2013 roku do badania wybraliśmy 40 oddziałów, co stanowi 4,8% jednostek biznesowych, które przeanalizowaliśmy pod kątem ryzyka związanego z korupcją. W ramach każdego audytu oddziałowego badane były m.in. zagadnienia: zarządzanie gotówką, portfel kredytowy, rachunki bieżące, produkty inwestycyjne, operacje i usługi oraz inne aspekty, takie jak zgodność z wewnętrznymi i zewnętrznymi regulacjami.

Wszystkie te regulacje zostały wdrożone po to, aby pracownicy – niezależnie od okoliczności – działali wyłącznie w interesie banku oraz jego klientów, a nie w celu osiągnięcia jakichkolwiek osobistych korzyści, dzięki utrzymywanym relacjom czy działaniom prowadzonym w imieniu banku. W 2013 roku nie wystąpiły żadne przypadki korupcji (w związku z czym nie istniała konieczność podejmowania kroków przewidzianych w takich przypadkach).

### Bank równych szans

#### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Przedstawienie w raporcie kwestii dotyczącej różnorodności, w tym m.in. aspektu godzenia ról, struktury zatrudnienia w podziale na płeć, kategorie wiekowe.

Z ponad 12 tys. pracowników banku większość stanowią kobiety (75,41%), osoby w wieku 30-50 lat (68,34%), narodowości polskiej (99,79%). Bank Zachodni WBK dąży do tego, aby być organizacją równych szans, to znaczy, aby wszyscy pracownicy – niezależnie od płci, wieku, czy innych czynników – mieli jednakowe możliwości rozwoju zawodowego czy awansu.

Od stycznia 2005 roku obowiązuje w banku polityka „Szacunek i godność w pracy”. Dotyczy ona zagadnień takich jak dyskryminacja, molestowanie seksualne i mobbing wobec pracowników ze strony przełożonych lub współpracowników zarówno w miejscu pracy, jak i np. podczas konferencji, szkoleń czy imprez firmowych.

Celem polityki jest, z jednej strony, zapobieganie – poprzez jasne określenie zachowań, które nie są akceptowane przez bank i są sprzeczne z kulturą i wartościami naszej organizacji. Z drugiej zaś strony, polityka pełni rolę interwencyjną, czyli ma za zadanie skuteczne eliminowanie niepożądanych zdarzeń. W sytuacji zaistnienia jakichkolwiek nieprawidłowości polityka wskazuje pracownikom, co powinni zrobić i do kogo w organizacji zwrócić się z prośbą o pomoc i wsparcie. Taka droga pozwala rozwiązywać ewentualne problemy wewnątrz firmy, redukuje ryzyko pozwów sądowych, co ma ogromne znaczenie dla ochrony naszego wizerunku i reputacji banku jako pracodawcy.

W ramach istniejącego systemu zgłaszania przypadków dyskryminacji w 2013 r. odnotowano dwa tego rodzaju przypadki. Jeden – zgłoszenie mailowe ze strony pracownika z prośbą o ustosunkowanie się – po analizie zdarzenia i konsultacji z kadrą kierowniczą wyższego szczebla w jednostce oraz menedżerem zasobów ludzkich został wyjaśniony i oddalony jako bezpodstawny. Pracownik nie odwoływał się od decyzji. Drugi przypadek znajduje się w trakcie wyjaśniania, w ramach oficjalnej ścieżki postępowania wynikającej z polityki „Szacunek i godność w pracy”, z udziałem konsultanta z zewnątrz.

**Polityka „Szacunek i godność w pracy” jest zgodna z obowiązującym Kodeksem Pracy oraz odpowiednimi uregulowaniami prawnymi Unii Europejskiej o przeciwdziałaniu dyskryminacji, molestowaniu seksualnemu i mobbingowi w miejscu pracy.**

Skład ciał zarządczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	Wartość
<b>Procent pracowników w podziale na płeć:</b>	
Mężczyźni	24,59%
Kobiety	75,41%
<b>Procent pracowników w podziale na mniejszości narodowe:</b>	
Osoby narodowości polskiej, w tym:	99,79%
Kobiety	75,50%
Mężczyźni	24,50%
Osoby narodowości innej niż polska, w tym:	0,21%
Kobiety	36,00%
Mężczyźni	64,00%
<b>Procent pracowników w podziale na wiek:</b>	
Osoby poniżej 30. roku życia, w tym:	18,70%
Mężczyźni	24,78%
Kobiety	75,22%
Osoby w wieku 30-50 lat, w tym:	68,34%
Mężczyźni	26,13%
Kobiety	73,87%
Osoby powyżej 50. roku życia, w tym:	12,96%
Mężczyźni	16,16%
Kobiety	83,84%
<b>Procent osób w organach zarządczych w podziale na płeć:</b>	
Mężczyźni	100,00%
Kobiety	0,00%
<b>Procent osób w organach zarządczych w podziale na mniejszości narodowe:</b>	
Osoby narodowości polskiej, w tym:	60,00%
Kobiety	0,00%
Mężczyźni	100,00%
Osoby narodowości innej niż polska, w tym:	40,00%
Kobiety	0,00%
Mężczyźni	100,00%
<b>Procent osób w organach zarządczych w podziale na wiek:</b>	
Osoby poniżej 30. roku życia, w tym:	
Mężczyźni	0,00%
Kobiety	0,00%
Osoby w wieku 30-50 lat, w tym:	100,00%
Mężczyźni	100,00%
Kobiety	0,00%
Osoby powyżej 50. roku życia, w tym:	0,00%
Mężczyźni	0,00%
Kobiety	0,00%

**Bankowość oddziałowa jest w dużej mierze zarządzana przez kobiety – na 871 dyrektorów oddziałów – 559 to kobiety.**



## Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Przedstawienie danych dotyczących porównania poziomu wynagrodzenia osób różnej płci zajmujących stanowiska na tym samym poziomie

Stosunek wysokości wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla Banku Zachodniego WBK do wysokości minimalnej płacy krajowej wynosi 179,78%. Minimalne wynagrodzenie reguluje Regulamin Wynagradzania BZ WBK i nie jest różne w podziale na płeć.

Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do podstawowego wynagrodzenia mężczyzn (100%) według zajmowanego stanowiska w hierarchii organizacji		Uwagi
Najwyższa kadra kierownicza (kategoria 20 i wyżej)*	71,8%	Niska reprezentacja kobiet – głównie w jednostkach wsparcia; grupa ekspatów (głównie mężczyźni) z wynagrodzeniami ponadstandardowymi
Wyższa kadra kierownicza (kategoria 18-19)	92,2%	
Średnia kadra kierownicza (kategoria 15-17)	86,6%	Wskaźnik zaniżony głównie przez 15 kategorię, w której dane zniekształcają stanowiska dawnego Kredyt Banku z dość dużą rozbieżnością wynagrodzeń
Wyższe stanowiska specjalistyczne (kategoria 17-18)	98,7%	
Średnie stanowiska specjalistyczne (kategoria 14-16)	86,5%	
Niższe stanowiska specjalistyczne (kategoria 11-13)	92,6%	

\* Kategorie zaszeregowania wg metodologii Hay Group



Bank Zachodni WBK  
przyjazny Mamom

Tworzenie równych szans w miejscu pracy jest ważnym elementem strategii postępowania Banku Zachodniego WBK wobec pracowników. Nasza „Polityka wspierająca kobiety w okresie ciąży i macierzyństwa” pomaga godzić obowiązki rodzinne z pracą zawodową.

Młode Mamy pracujące w banku mają zagwarantowane następujące udogodnienia:

- dodatkowy, 3-tygodniowy płatny urlop, do wykorzystania bezpośrednio po zakończonym urlopie macierzyńskim – w 2013 r. z tego udogodnienia skorzystały 334 kobiety,
- możliwość czasowego zmniejszenia etatu, elastyczny czas pracy i – jeżeli jest taka możliwość – zadaniowy charakter pracy,
- okres adaptacji oraz zwolnienie z obowiązku realizowania planów sprzedażowych przez miesiąc po powrocie z urlopu macierzyńskiego.

Aby przebywające na zwolnieniu mamy mogły utrzymywać stały kontakt z bankiem, co miesiąc wysyłamy im Biuletyn zawierający najważniejsze informacje bankowe, zmiany w politykach i procedurach oraz ciekawy felieton o macierzyństwie.

## Wypowiedź interesariusza wewnętrznego



### Anna Radomska, dyrektor Departamentu Rozwoju i Relacji Pracowniczych

*Polityka wspierająca kobiety w okresie ciąży i macierzyństwa jest stałym elementem naszej kultury organizacyjnej. Jej celem jest między innymi zachęcenie kobiet do powrotu do pracy po urlopie macierzyńskim. Młode Mamy najczęściej korzystają z udogodnienia, jakim jest dodatkowy, 3-tygodniowy płatny urlop. Ze wszystkich przywilejów, które oferuje Polityka mogą również skorzystać mężczyźni, jeśli korzystali z urlopu macierzyńskiego w miejsce matki dziecka. Jak jednak pokazuje praktyka niewielu ojców decyduje się na taki krok. W ciągu 6 lat funkcjonowania Polityki z tych udogodnień skorzystało zaledwie 5 ojców, podczas gdy rocznie korzysta z nich od 300 do 500 kobiet.*

## Powrót do pracy i wskaźnik retencji po urlopie macierzyńskim, w odniesieniu do płci



1. Liczba osób, które skorzystały z urlopu obliczona została z uwzględnieniem pracowników, którzy w trakcie 2013 roku przebywali na urlopie macierzyńskim/wychowawczym/ojcowskim dłużej niż 14 dni, zaś liczba osób, które powróciły z urlopu – z uwzględnieniem pracowników, którzy powrócili do pracy do dnia 31.12.2013 r. po trwającym w ciągu 2013 r. urlopie macierzyńskim/wychowawczym/ojcowskim dłuższym niż 14 dni. Dane dotyczące liczby osób, które po powrocie do pracy po urlopie macierzyńskim/ojcowskim pracowały w organizacji przez 12 kolejnych miesięcy, pozostały niedostępne.



### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Poinformowanie czytelników raportu o tym, czy są prowadzone badania satysfakcji wśród pracowników.

Badanie Opinii Pracowników traktujemy w Banku Zachodnim WBK jako podstawę do doskonalenia zarządzania ludźmi w kierunku zwiększania zaangażowania kadry. Jest to dobrowolne badanie, skierowane do wszystkich pracowników. Badanie Opinii Pracowników cieszy się w banku dużym zaufaniem i stało się stałym elementem naszej kultury organizacyjnej, o czym świadczy coroczna dobra frekwencja (2010 – 79%, 2011 – 76%, 2012 – 82%, 2013 – 61%).

W 2013 roku przeprowadziliśmy Badanie Zaangażowania, które ukazało dwa wymiary mające wpływ na efektywność pracy w naszym banku. Z jednej strony badanie pomogło określić czynniki wpływające w Banku Zachodnim WBK na zaangażowanie pracowników, z drugiej zdefiniowaliśmy, jakiego wsparcia powinien udzielać bank pracownikom, aby umożliwić im najbardziej efektywne działanie.

Nasza organizacja ma świadomość tego, że sama motywacja nie wystarczy. Menedżerowie powinni dbać o odpowiedni poziom zaangażowania pracowników i umiejętnie wykorzystać ten potencjał, a także zapewnić pracownikom odpowiednie środowisko pracy. Dzięki Badaniu Zaangażowania każdy pracownik może przekazać informacje zwrotne, pozwalające zdiagnozować, co należy zmienić lub poprawić, aby pracownicy byli bardziej zaangażowani. Na podstawie wyników planowane są działania zarówno na poziomie całej organizacji, jak i bardziej lokalne – na poziomie makroregionów czy pionów.

## Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Poinformowanie czytelników raportu o tym, jak w kontekście zmian, które przechodził bank, dokonano procesu restrukturyzacji zasobów kadrowych. Wskazano, że warto opisać proces relacji i komunikacji z pracownikami w tym okresie oraz poinformować, czy bank zaproponował szkolenia wewnętrzne bądź inne formy pomocy na rzecz przygotowania i/lub doksztalcania pracowników do przyjmowania nowych ról w banku lub poza nim.

Jako firma wrażliwa społecznie czujemy się odpowiedzialni również za pracowników, którzy odchodzą z pracy w naszym banku. Przejawem tego podejścia jest skierowany do odchodzących z banku pracowników program Outplacement, rozpoczęty w maju 2013 roku, którego celem jest pomoc w znalezieniu satysfakcjonującego zajęcia po opuszczeniu murów Banku Zachodniego WBK. Praktyka outplacementowa prowadzona w naszym banku zakłada całościowe podejście do programu i opiera się na trzech kluczowych założeniach:

1. Skuteczna kariera zależy od świadomego i długofalowego budowania osobistej marki na rynku.
2. Do każdego pracownika podchodzimy indywidualnie.
3. Program powinien dostarczać praktycznych wskazówek dla pracowników, dostosowanych do aktualnej specyfiki rynku pracy.

## Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Przedstawienie wskaźnika fluktuacji kadr.

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik fluktuacji pracowników według grup wiekowych, płci i regionu	Wartość
<b>Łączna liczba pracowników, którzy rozpoczęli pracę w jednostce w raportowanym okresie, w tym:</b>	<b>5668 osób</b>
Kobiety	4 188 osób (w tym 3 496 w wyniku połączenia z Kredyt Bankiem)
Mężczyźni	1 480 osób (w tym 1 180 w wyniku połączenia z Kredyt Bankiem)
Osoby poniżej 30. roku życia	1 514 osób (w tym 917 po połączeniu z Kredyt Bankiem)
Osoby w wieku 30-50 lat	3 490 osób (w tym 3 111 po połączeniu z Kredyt Bankiem)
Osoby powyżej 50. roku życia	664 osób (w tym 648 po połączeniu z Kredyt Bankiem)
<b>Procent pracowników, którzy rozpoczęli pracę w raportowanym okresie, w tym:</b>	
Kobiety	73,89%
Mężczyźni	26,11%
Osoby poniżej 30. roku życia	26,71%
Osoby w wieku 30-50 lat	61,57%
Osoby powyżej 50. roku życia	11,71%
<b>Łączna liczba pracowników, którzy odeszli z pracy w raportowanym okresie, w tym:</b>	<b>2081 osób</b>
Kobiety	1 384 osób
Mężczyźni	697 osób
Osoby poniżej 30. roku życia	75 osób
Osoby w wieku 30-50 lat	1 112 osób
Osoby powyżej 50. roku życia	210,00
<b>Procent pracowników, którzy odeszli z pracy w raportowanym okresie, w tym:</b>	
Kobiety	66,51%
Mężczyźni	33,49%
Osoby poniżej 30. roku życia	36,47%
Osoby w wieku 30-50 lat	53,44%
Osoby powyżej 50. roku życia	10,09%

### Program składał się z dwóch elementów:

1) Warsztat, w którym mógł uczestniczyć każdy pracownik odchodzący z organizacji. Jego zadaniem było przygotowanie osób rozstających się z bankiem do skutecznego poszukiwania zatrudnienia poprzez:

- zbudowanie poczucia własnej wartości
- pomoc w wypracowaniu osobistej marki/oferty atrakcyjnej dla potencjalnego pracodawcy
- aktywizację i zmotywowanie uczestników do poszukiwania pracy
- dostarczenie wiedzy, umiejętności i narzędzi pomocnych w poszukiwaniu pracy, np.:
  - jak niestandardowo docierać do pracodawców
  - jak wyróżnić się na rynku spośród innych kandydatów
  - jak budować sieci kontaktów osobistych
  - jak odpowiadać na trudne i nietypowe pytania podczas rozmów kwalifikacyjnych
  - jak wykorzystywać media społecznościowe w poszukiwaniu zatrudnienia
  - jak współpracować z agencjami rekrutacyjnymi
  - jak przygotować profesjonalne CV oraz list motywacyjny
- zwiększenie samoświadomości uczestników w zakresie preferowanego kierunku rozwoju zawodowego
- zrozumienie emocji związanych z utratą pracy/poszukiwaniem nowej i przełożenia ich na działanie.

2) Konsultacje indywidualne oferowane osobom znajdującym się w wieku, który statystycznie wskazuje na większą trudność w znalezieniu zatrudnienia, oraz posiadającym wieloletni staż pracy w organizacji. Pracownicy mogli liczyć na pomoc zewnętrznych konsultantów kariery i „uszyte na miarę” programy doradztwa.

### Jakie są zalety takich konsultacji?

- Dostosowanie tematu do potrzeb uczestnika
- Pogłębiona diagnoza doświadczeń, osiągnięć i kompetencji uczestnika
- Określenie możliwych kierunków dalszej kariery zawodowej
- Wypracowanie indywidualnego planu działania i metod poszukiwania pracy
- Indywidualizowanie dokumentów aplikacyjnych – CV, list motywacyjny
- Próbną rozmowa kwalifikacyjna z bieżącą informacją zwrotną (przygotowywanie do konkretnych rozmów rekrutacyjnych)
- Doradztwo w zakresie negocjacji warunków zatrudnienia
- Komunikacja z pracodawcami (stały monitoring jawnego i ukrytego rynku pracy)
- Doraźne wsparcie psychologiczne (w tym praca nad potencjałem motywacyjnym)

### LICZBY:

Program rozwija się z miesiąca na miesiąc. Gdy rozpoczynał się w maju 2013 roku, w warsztatach wzięło udział jedynie kilka osób. We wrześniu liczba ta wyniosła już ponad 30. W sumie, od połowy maja do końca roku, w spotkaniach uczestniczyło 156 pracowników.

W konsultacjach indywidualnych wzięło udział 12 osób, z czego sześć znalazło już zatrudnienie. Losów pozostałych sześciu jeszcze nie znamy, gdyż zatrudnienie weryfikujemy trzy miesiące po zakończeniu konsultacji. Co ważne, formuła warsztatu, jego jakość oraz poruszane treści są bardzo dobrze przyjmowane przez uczestników. Świadczą o tym zarówno wyniki ankiet satysfakcji (średnia ocena spotkania wynosi 3,8 w 4-stopniowej skali), jak i powiększająca się liczba osób zainteresowanych.

### Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



#### **Beata Kapcewicz, prezes Zarządu Grupy Architekci Kariery, firmy zewnętrznej, z którą bank opracowywał warsztaty i realizował konsultacje indywidualne w ramach programu Outplacement.**

*Z projektów outplacement korzystają pracodawcy, którzy rozumieją, że angażując się w pracę dla jednej organizacji, pracownik nie zawsze miał szansę zbudować swoją markę na rynku i nabyć kompetencje, które pozwoliłyby mu ponownie odnaleźć się na rynku pracy.*

*Programy outplacement mogą być realizowane wewnątrz organizacji (gdzie funkcję konsultantów kariery pełnią pracownicy działu HR) lub we współpracy z zewnętrzną firmą. Realizując program outplacement dla BZ WBK, byłam świadkiem stopnia zaangażowania całego HR-u, jakiego od dawna już nie widziałam. Pracownicy działu HR przygotowali się do roli Konsultantów Kariery dla osób, które przechodzą przez trud zmiany. Sam fakt, że bank zdecydował się zbudować w firmie takie kompetencje – zaangażował czas, środki i ludzi – pokazuje, że czuje się odpowiedzialny za losy tych, którzy przez ostatnich kilka lat budowali wartość organizacji, nawet jeśli teraz już nie będą jej częścią.*

## Wypowiedź interesariuszy wewnętrznych

### Wypowiedzi uczestników programu Outplacement

(byłych już pracowników):

*Dzięki szkoleniu było nam łatwiej przejść przez ten etap, który nie jest ani łatwy, ani przyjemny.  
- Agnieszka i Ewa*

*Konsultacje dały mi wiele do myślenia, zwróciły moją uwagę na inne, nie brane dotychczas przeze mnie pod uwagę obszary i sposoby poszukiwania pracy. Podczas dwóch spotkań omówiliśmy m.in. moje silne i słabe strony, nad którymi należałoby jeszcze popracować. Wskazano mi również literaturę fachową, która może wesprzeć poszukiwanie nowego pracodawcy lub zmianę obszaru przyszłego zatrudnienia. – Robert*

## INPLACEMENT



Gotowość do zmiany kierunku rozwoju zawodowego, nawet kilkakrotnie w czasie całej kariery, jest cechą charakterystyczną współczesnego rynku pracy, który premiuje osoby otwarte na zmiany i potrafiące szybko się przekwalifikować. Tak jest również w naszej organizacji.

W 2013 roku w Banku Zachodnim WBK zostało ogłoszonych ponad tysiąc konkursów wewnętrznych.

W maju 2013 roku rozpoczął się również program Inplacement, stworzony dla osób, które chciały skorzystać z możliwości transferu pomiędzy jednostkami banku, w szczególności przejść z Centrum Wsparcia Biznesu (CWB) do Bankowości Oddziałowej w celu objęcia stanowisk sprzedażowych. W ramach Programu Inplacement pracownicy otrzymali możliwość kontynuowania kariery zawodowej w organizacji, a także uzyskali wsparcie w zakresie zmiany dotychczasowego profilu zawodowego (ocena potencjału, szkolenia, monitoring, staż).

Od maja do końca października 2013 r. do programu Inplacement zgłosiło się ponad 70 osób, a 1/3 z nich znalazła już zatrudnienie w nowych jednostkach lub odbywa szkolenia i staże.

### W programie zidentyfikowaliśmy kluczowe korzyści dla poszczególnych interesariuszy:

#### Pracownik

- Rozwój zawodowy – nowe możliwości rozwoju kariery w Bankowości Oddziałowej
- Rozwój osobisty – nowe umiejętności, holistyczne spojrzenie na organizację, większa atrakcyjność zawodowa
- Możliwość odkrycia swoich predyspozycji sprzedażowych

#### Menedżer

- Pozyskanie godnych zaufania, lojalnych pracowników ze znajomością organizacji, siecią kontaktów w Centrum Wsparcia Biznesu
- Merytoryczne podstawy (pracownicy z różnorodną wiedzą bankową – np. na temat procesów, produktów, polityk kredytowych, finansów)
- Kompleksowy proces adaptacji pracownika do stanowiska pracy (atrakcyjny „pakiet stażysty”).
- Możliwość wykorzystania unikalnych kompetencji pracownika w oddziale/regionie

#### Organizacja

- Stworzenie bazy kandydatów na doradców biznesowych i doradców klienta
- Wykorzystanie potencjału pracowników.
- Kompleksowy proces przysposobienia pracowników do zawodu
- Usprawnienie komunikacji i wzajemnego rozumienia na linii: Bankowość Oddziałowa – Centrum Wsparcia Biznesu
- Wdrożenie innowacyjnego rozwiązania na rynku

# W jaki sposób wpływamy na kreatywność pracowników?

## Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Zamieszczenie w raporcie informacji o istnieniu tzw. komórki innowacyjności, która stwarza pracownikom możliwość zgłaszania propozycji, które aspekty działalności i w jaki sposób bank może usprawnić, dając pracownikom tym samym poczucie współkreowania rozwiązań.

Ważnym elementem strategii Grupy Santander jest korzystanie z międzynarodowego potencjału Grupy, także w aspekcie wypracowywania rozwiązań. Wymiana najlepszych praktyk odbywa się poprzez staże, grupy robocze i projektowe.

### Program stażowy „El Mundo”

Bank Zachodni WBK uczestniczy w programie stażowym El Mundo, który funkcjonuje w ramach Grupy Santander. Program jest skierowany do osób, których rozwój jest kluczowy dla biznesu. Uczestnicy spędzają 3-4 miesiące w jednym z krajów, w których działa Santander, pracując nad konkretnym projektem biznesowym. Każdy uczestnik ma przypisanego opiekuna, a na początku otrzymuje program i zadania do realizacji, na podstawie których jest potem oceniany.

#### Główne cele programu:

- promocja szkolenia i rozwoju profesjonalistów z Grupy Santander
- umożliwienie uczestnikom zdobycia doświadczenia w zakresie globalnego wymiaru i funkcjonowania Grupy
- wymiana najlepszych praktyk w ramach Grupy
- realizacja projektów, które mają kluczowe znaczenie dla rozwoju nie tylko pracowników, ale również jednostek, w których pracują.

**W 2013 roku w programie El Mundo uczestniczyły 2 osoby z Banku Zachodniego WBK.**

## Wypowiedź interesariusza wewnętrznego



### Bogusław Dziewięcki, dyrektor Departamentu Wymogów Kapitałowych

*Program El Mundo jest jednym z głównych projektów realizowanych w ramach Grupy Santander, pozwalających na międzynarodową wymianę specjalistów, a tym samym wymianę wiedzy i doświadczeń.*

*Program El Mundo – poza wyzwaniem, jakim jest praca w międzynarodowych zespołach projektowych – to również codzienna praca i wykonywanie dotychczasowych lub częściowo nowych zadań w nowym zespole, nowym środowisku biznesowym i informatycznym oraz w zupełnie nowej skali. Praca w Banco Santander daje bowiem obraz wyzwań zarówno z punktu widzenia danej dywizji, kraju, jak i przede wszystkim z globalnego punktu widzenia, tj. z poziomu Grupy Santander.*





## Trzecia edycja programu „Najlepsi z Najlepszych – Out of the Box” w Pionie Wspierania Biznesu

Program „Najlepsi z Najlepszych – Out of the Box”, realizowany jest jako odpowiedź na aktualne potrzeby organizacji: potrzebę wypracowywania niestandardowych rozwiązań umożliwiających osiągnięcie przewagi na tle konkurencji oraz wzajemnego zrozumienia i skutecznej współpracy ponad obszarowymi czy pionowymi podziałami.

Program powstał, aby jeszcze lepiej wykorzystać potencjał najlepszych pracowników Pionu. Kierowany jest do osób, które uzyskały najwyższą ocenę roczną w procesie Zarządzania Efektywnością Pracy (jest to ocena elitarna, przyznawana niewielkiej grupie pracowników – około 3% ocen). Pion jest na tyle duży, że często wyróżnione osoby nie mają szansy ze sobą współpracować, a dzięki inicjatywie „Najlepsi z Najlepszych” poznają się i wymieniają najlepszymi praktykami oraz poznają organizację jako całość, integrują się ze sobą i najwyższą kadrą kierowniczą banku. Inicjatywa to cykl regularnych spotkań i warsztatów.

„Najlepsi z Najlepszych” jest jedynym programem, który kompleksowo zagospodarowuje potencjał osób mających największy wpływ na sukcesy Pionu Wspierania Biznesu, promuje te osoby w organizacji, zachęca do kontynuowania wytężonej pracy oraz motywuje innych do osiągania lepszych wyników. Pokazuje również wyróżnionym osobom, jak mogą mieć jeszcze większy wpływ na organizację. Program ma również aspekt retencyjny: beneficjenci mówią o swoich oczekiwaniach, wyzwaniach, które chcieliby podjąć w przyszłości, dzięki czemu możliwe jest przygotowanie dla nich szansy realizowania ambicji zawodowych w ramach organizacji.

Program integruje także pracowników, w szczególności osoby z dwóch organizacji, które połączyły się w ramach fuzji.

To niecodzienne połączenie potencjałów twórczych biznesu i wsparcia zaowocowało nowym, nieszablonowym („out of the box”) podejściem do wielu zagadnień biznesowych. Do ostatniej edycji programu zaproszonych zostało 37 najlepszych pracowników Pionu Wspierania Biznesu.

W ramach pierwszego modułu projektu uczestnicy pracowali w Departamencie Produktów Kredytowych dla Ludności, gdzie pod okiem opiekunów merytorycznych z biznesu szukali nowatorskich pomysłów na kampanie CRM i kampanię marketingową.

W drugim module uczestnicy pracowali nad rozwiązaniami promującymi bankowość mobilną wśród pracowników CWB. Najlepsze inicjatywy zostały wybrane i wspólnie z pracownikami PWB będą realizowane w 2014 roku.

W ostatnim module – społeczna odpowiedzialność biznesu – uczestnicy poznali założenia polityki CSR banku i działają jako ambasadorowie społecznej odpowiedzialności w czterech obszarach: środowisko pracy, środowisko naturalne, społeczności lokalne, rynek i klienci.

W ramach programu uczestnicy mogli skorzystać z warsztatów z zakresu efektywności osobistej, sztuki prowadzenia wystąpień publicznych oraz indywidualnych sesji coachingowych, a także możliwości doskonalenia umiejętności.

## Konkurs „Złoty Pomysł” dla pracowników Obszaru Usług Operacyjnych

Konkurs „Złoty Pomysł” to wewnętrzna inicjatywa Obszaru Usług Operacyjnych (OUO). Konkurs promuje inwencję i nowatorskie rozwiązania w poszukiwaniu pomysłów na ograniczenie kosztów operacyjnych funkcjonowania Grupy BZ WBK oraz poprawę efektywności procesów, procedur i działań w jednostkach OUO.

Do udziału w konkursie zaproszono wszystkich pracowników OUO. Dzięki uczestnictwu w projekcie mogli oni aktywnie wpływać na zmiany w OUO, prowadzące do usprawnienia

i optymalizacji procesów w jednostkach poprzez zidentyfikowanie obszaru potencjalnej zmiany i zaproponowanie sposobu jej wdrożenia.

W 2013 roku w ramach konkursu zgłoszono 43 inicjatywy przygotowane indywidualnie oraz zespołowo, w opracowanie których zaangażowanych było 45 pracowników. Wyłoniono 7 laureatów, którzy zostali nagrodzeni w formie pieniężnej za najbardziej oryginalne i praktyczne koncepcje.

### Program rozwojowy „Pierwszy Krok” w Pionie Wspierania Biznesu

Program ma na celu tworzenie warunków do rozwoju osobistego dla najbardziej zaangażowanych i ambitnych pracowników – specjalistów i ekspertów osiągających bardzo dobre wyniki w pracy.

W każdej edycji projektu bierze udział ponad trzydziestu pracowników Pionu Wspierania Biznesu. Mają oni szansę współpracować ze sobą i czerpać nawzajem ze swoich doświadczeń, a także poznać punkt widzenia bankowości oddziałowej.

W trakcie trwania programu uczestnicy biorą udział w wielu przedsięwzięciach, które pogłębiają ich wiedzę i umiejętności, uczą się wyznaczać sobie precyzyjne cele i dążyć do ich realizacji. Dowiadują się, jak tworzyć i realizować plany rozwoju osobistego i kariery zawodowej w banku, korzystać z informacji zwrotnej, negocjować, rozwiązywać konflikty, profesjonalnie się prezentować podczas publicznych wystąpień. Niezwykle cenne są również doświadczenia pracy zespołowej m.in. podczas wspólnego planowania i realizowania projektu społecznego. Na przykład w ramach II edycji programu zostało zrealizowanych 5 inicjatyw CSR (m.in. wieczór kolęd na rzecz osób starszych, integracja dzieci z niepełnosprawnościami z dziećmi zdrowymi, zasady zdrowego żywienia dla dzieci). W każdym przedsięwzięciu minimalna grupa beneficjentów wynosiła 20 osób.

Przez dziewięć miesięcy trwania programu uczestnicy mają również unikalną okazję, by czerpać wiedzę i doświadczenie od najwyższej kadry kierowniczej w procesie mentoringu, a także poznawać perspektywę i zasady funkcjonowania innych jednostek banku dzięki „BZWBK Tour”.

Po zakończeniu programu uczestnicy wnoszą do swoich zespołów dobrą energię oraz nowe pomysły, są jeszcze lepiej przygotowani do podejmowania inicjatyw zmieniających PWB i cały bank. Stają się także bardziej świadomi możliwości osobistego rozwoju i celu, do jakiego zmierzają zawodowo i w innych dziedzinach życia.



### Program „Liderzy Przyszłości”

W latach 2012/2013 odbywała się jubileuszowa, X edycja prestiżowego programu „Liderzy Przyszłości”, adresowanego do osób z potencjałem menedżerskim. Inicjatywa cieszy się wielką popularnością – co roku zgłasza się do niej kilkaset osób. Dla banku program jest doskonałym źródłem selekcji kandydatów na niższe stanowiska kierownicze. Dzięki Liderom mamy pewność, że kształtowane w przyszłych menedżerach postawy przywódcze są spójne ze strategią banku i wyzwaniem, jakie przed nimi stoją, a także z wartościami, jakimi kierujemy się w naszej organizacji. 68 uczestników X edycji, wyłonionych w kilkuetapowym procesie rekrutacyjnym, przez cały rok spotykało się na licznych warsztatach, realizowało indywidualne Plany Rozwoju Osobistego i korzystało z mentoringu. Istotną kompetencją przyszłego menedżera jest umiejętność strategicznego myślenia, dlatego ważną częścią programu był panel dyskusyjny z najwyższą kadrą kierowniczą Banku Zachodniego WBK.

Od 10 lat uczestnicy programu Liderzy Przyszłości wykorzystują nabyte umiejętności menedżerskie, realizując projekty społeczne na rzecz osób potrzebujących. Uczestnicy ubiegłorocznej edycji pomagali podopiecznym Fundacji Jaśka Meli „Poza Horyzonty”. **Poprzez rozmaite akcje (biegi, warsztaty fotograficzne, aukcje, sprzedaż kalendarzy czy własnoręcznie wykonywanych gadżetów) zebrali łącznie 60 tys. PLN, które zostały przeznaczone na zakup protez dla osób po wypadkach.**

## Wypowiedź interesariusza wewnętrznego



### Daria Sorówka, uczestniczka X edycji programu „Liderzy Przyszłości”

*Zakwalifikowanie się do X jubileuszowej edycji programu Liderzy Przyszłości było dla mnie nieocenioną szansą rozwoju. Dzięki udziałowi w programie nauczyłam się, jak być dobrym menedżerem, efektywnie zarządzającym biznesem i ludźmi – jakich błędów unikać i jakie stosować zasady. Przekonałam się również, że dla ludzi trzeba być jednocześnie wymagającym i kompetentnym szefem, ale przede wszystkim – dobrym człowiekiem. W swojej codziennej pracy należy się kierować szacunkiem, uczciwością, pracowitością, zaufaniem i wspólnym dążeniem do realizacji celu, bo jak wiadomo siła tkwi w pracy zespołowej. Takiej pracy oraz wielowymiarowego, sukcesywnego zarządzania nauczył mnie także udział w projekcie społecznym. Dzięki temu wiem, jak łączyć cele biznesowe z robieniem czegoś dobrego dla innych, z korzyścią dla nich, dla siebie i organizacji.*

## Działania CSR obecne w programach i inicjatywach rozwojowych prowadzonych w firmie

Do dobrych praktyk realizowanych w naszym banku należy angażowanie beneficjentów programów rozwojowych w inicjatywy CSR. Uczestnicy wszystkich programów rozwojowych prowadzonych w banku mają za zadanie realizację czy to programu CSR, czy akcji społecznej.

Dobłą praktyką w banku jest także to, że cała inicjatywa dotycząca podejmowanych działań leży po stronie uczestników (wcześniej odbywa się jedynie warsztat na temat CSR). Takie podejście pomaga budować świadomość uczestników w zakresie społecznej odpowiedzialności banku, a dzięki ich „żywemu” przykładowi zyskuje kolejnych zwolenników w organizacji. Kolejną dobrą praktyką jest angażowanie uczestników programów do wyszukiwania potencjalnych beneficjentów działań CSR. Mając wpływ na wybór adresatów realizowanych projektów, uczestnicy mają większe poczucie odpowiedzialności za skuteczność realizowanych projektów.



## Lokalne inicjatywy na rzecz rozwoju pracowników

### „Krok w przyszłość”

w Makroregionie Dolnośląskim

Celem tego programu było rozwijanie osób z potencjałem menedżerskim poprzez dostarczenie im podstawowej wiedzy z zakresu zarządzania ludźmi i biznesem. Organizowane w ramach projektu warsztaty dotyczyły m.in. odpowiedzialności i obowiązków menedżera, zarządzania efektywnością sprzedażową i finansową, komunikacji, zarządzania ryzykiem operacyjnym w oddziale oraz zasad współpracy i motywowania w efektywnym zespole.

Program trwał od września 2012 r. do lutego 2013 roku i wzięło w nim udział 15 osób – 5 z nich awansowało już na stanowiska menedżerskie.

### „Akademia Liderów”

w Makroregionie Wrocław

Program „Akademia Liderów” został zorganizowany, by zaspokoić duże potrzeby rekrutacyjne na stanowiska menedżerskie w makroregionie. Aby zapewnić uczestnikom praktyczne podejście do nabywanej wiedzy i umiejętności, w każdym panelu szkoleniowym jednym z prowadzących był dyrektor regionu. Panele dotyczyły m.in. takich zagadnień jak: „Sztuka autoprezentacji”, „Klient w procesie sprzedaży”, „Zarządzanie zespołem”, „Podstawy coachingu”, „Zarządzanie wynikiem finansowym i narzędzia sprzedażowe”. Dodatkową wartością warsztatów był udział gości z biznesu – także z sektora pozabankowego.

Program trwał od kwietnia do czerwca 2013 roku. Uczestniczyło w nim 19 osób, z których 7 awansowało już na stanowiska menedżerskie.

### „Złota 15”

w Makroregionie Wielkopolsko-Lubuskim

Celem programu był rozwój kompetencji pracowników i przygotowanie ich do pełnienia w przyszłości ról przywódczych. Przedsięwzięcie skierowane było do pracowników, którzy nie mieli doświadczeń w kierowaniu zespołem, ale posiadali predyspozycje, by w przyszłości pełnić funkcje menedżerskie w naszym banku. W procesie rekrutacji do programu nie ma tzw. warunków brzegowych (lata pracy, ocena roczna) – najważniejsze, aby pracownik chciał i miał potencjał menedżerski.

Program ruszył w maju 2013 roku i został zaplanowany na rok. W programie uczestniczy 15 osób, które średnio dwa razy w kwartale biorą udział w różnych spotkaniach, m.in. na temat autoprezentacji, zarządzania zespołem, planowania własnego rozwoju, udzielania informacji zwrotnej, zarządzania sobą w czasie. Program warsztatów współtworzą – na podstawie potrzeb uczestników – dyrektorzy regionów. Uczestnicy programu mają również swoich mentorów, którzy wspierają ich w rozwoju kompetencji i umiejętności.

## Aktywność wolontariatu pracowniczego

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Uwzględnienie w raporcie informacji z zakresu realizowanych inicjatyw wolontariatu pracowniczego – rodzaju i liczby przedsięwzięć, liczby zaangażowanych pracowników, liczby godzin przeznaczonych na wolontariat w roku 2013.

## Wspieramy wolontariat

W Banku Zachodnim WBK uwrażliwiamy pracowników na potrzeby ludzi, środowiska naturalnego oraz społeczności lokalnych. Promujemy i wspieramy oddolne inicjatywy pracowników. Umożliwiamy im także realizację własnych pasji i pogłębianie zainteresowań. Dlatego bardzo istotną częścią naszych działań jest wsparcie wolontariatu pracowniczego, którego koordynatorem jest Fundacja Banku Zachodniego WBK.

Każda grupa inicjatywna, która chce zaangażować się w akcję wolontariacką, może wnioskować o grant na jej realizację. Maksymalna kwota grantu wynosi 3 tys. zł.

## W sumie 2013 roku przeprowadzono 45 projektów wolontariackich, które Fundacja wsparła łączną kwotą 86 tys. zł, a 381 pracowników zostało wolontariuszami banku.

Wolontariusze sami zgłaszają pomysły na działania, będące odpowiedzią na realne potrzeby lokalnych społeczności. Pozyskują dodatkowych sponsorów i partnerów. Najlepsze spośród zrealizowanych akcji wolontariackich biorą udział w corocznym konkursie „Wolontariat Roku”. Zwycięzcy otrzymują dodatkowe 3 tys. zł na organizację kolejnej akcji społecznej. Najlepiej ocenione w 2013 roku inicjatywy to: „Zielono mi” – edukacja z zakresu zdrowego żywienia oraz zasad pielęgnacji owoców i warzyw, zorganizowana dla dzieci z Ośrodka Szkolno-Wychowawczego dla Dzieci Niesłyszących oraz „Przelew od serca” – projekt promujący dawstwo krwi i szpiku.

### „Czytelnia uśmiechu”

Akcja „Czytelnia Uśmiechu” została stworzona dla małych pacjentów **oddziałów szpitalnych w całej Polsce.**

Oddziały te otrzymują biblioteczki wypełnione książkami, słuchowiskami, audiobookami – dotychczas ponad 170 tytułów literatury klasycznej i współczesnej. Kolekcja została przygotowana we współpracy ze znawcami literatury dziecięcej z Uniwersytetu Warszawskiego oraz Biblioteki Narodowej w Warszawie.



Program, zainicjowany przez Fundację Kredytu Banku, jest realizowany od 2011 roku, a obecnie kontynuowany przez Fundację Banku Zachodniego WBK. W pierwszej edycji akcji książki trafiły na oddziały onkologii i hematologii dziecięcej, rok później na oddziały ortopedii, a w 2013 roku podjęliśmy współpracę z klinikami kardiologicznymi i kardiologicznymi w całej Polsce. Akcja łączy pomoc małym pacjentom w dochodzeniu do zdrowia ze wsparciem ich rozwoju intelektualnego i emocjonalnego.

Program nie istniałby, gdyby nie pomoc pracowników banku, którzy odwiedzają szpitale i prowadzą warsztaty. Każdego roku ponad 100 wolontariuszy spotyka się z dziećmi. Dla wielu udział w projekcie był pierwszym doświadczeniem wolontariackim i wstępem do zaangażowania w inne inicjatywy społeczne.

### Wypowiedź interesariusza wewnętrznego

#### Wiktor Wawreszuk, dyrektor 1 Oddziału Banku Zachodniego WBK w Białej Podlaskiej

*Początki mojej działalności wolontariackiej sięgają czasów sprzed pracy w banku, kiedy to poproszono mnie o oddanie krwi dla umierającej osoby. Wtedy zostałem honorowym krwiodawcą, a później zacząłem propagować krwiodawstwo i robię to do dziś.*

*Pracując w naszym banku, zauważyłem, że mam szczęście do ludzi, tzn. do dobrych ludzi, którzy nie odmawiają pomocy potrzebującym. Dzięki temu zrealizowaliśmy kilkadziesiąt inicjatyw, głównie we współpracy z Fundacją Banku Zachodniego WBK lub ze wsparciem finansowym banku. Oprócz niesamowitej satysfakcji z czynienia pożytecznych rzeczy (np. pomocy dzieciom i młodzieży poprzez wpływanie na kierunek ich życia), uczestnictwo w wolontariacie daje możliwość poznawania wielu ciekawych ludzi – społeczników, organizatorów, ale i zdolnych beneficjentów. Także współpracowników-wolontariuszy poznaje się z innej strony, często zaskakującej, a wspólna praca fizyczna i organizacyjna integruje oraz tworzy trwałe relacje.*



# W jaki sposób tworzymy bank profesjonalistów, pracujących z pasją i zaangażowaniem?

## Pakiet na start

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Poinformowanie czytelników raportu o tym, jak w Banku Zachodnim WBK wyznaczane są ścieżki kariery. Dodatkowo, wskazano jako istotną informację o oferowanych formach szkoleń branżowych, merytorycznych.

W Banku Zachodnim WBK rozumiemy potrzeby dotyczące rozwoju i komfortu pracy wszystkich pracowników i dlatego wspieramy ich od pierwszych dni współpracy z bankiem.

Nowo zatrudnieni pracownicy w Bankowości Oddziałowej biorą udział w programie adaptacyjnym, którego celem jest przygotowanie ich do pracy na stanowisku i przeprowadzenie przez trudny okres aklimatyzacji w banku poprzez:

- efektywne wdrożenie nowego pracownika w przyszłe zadania:
  - ✓ przekazanie wiedzy (np. produktowej, systemowej) oraz doskonalenie umiejętności (np. wybranych umiejętności miękkich) przydatnych do pełnienia przyszłych obowiązków oraz zgodnych z profilem kompetencji na dane stanowisko
  - ✓ zaznajomienie ze specyfiką pracy jednostki organizacyjnej, do której dołącza pracownik,
- jak najszybsze wprowadzenie nowego pracownika w funkcjonowanie banku:
  - ✓ dostarczenie niezbędnej wiedzy o banku (procesach, procedurach, produktach, działalności poszczególnych jednostek itp.)
  - ✓ zaznajomienie z misją, wizją i strategią banku, a także kulturą, wartościami i zachowaniami, które bank promuje.

Program dostarcza nowym pracownikom wiedzy na temat banku, kultury organizacyjnej, funkcjonujących polityk, standardów obsługi, pozwala zdobyć umiejętności sprzedażowe oraz przygotowuje do pracy z systemem informatycznym. Każdy nowy pracownik i menedżer otrzymuje materiały, które towarzyszą mu na kolejnych etapach adaptacji, np. Dziennik Programu Adaptacji czy zestaw szkoleń e-learningowych.

Jednym z elementów programu jest również 2-tygodniowe szkolenie adaptacyjne realizowane w ośrodkach szkoleniowych. Nowy pracownik ma możliwość udziału w kilku modułach szkoleniowych:

- Wprowadzenie do organizacji
- Standardy obsługi klientów
- Szkolenie z technik sprzedaży
- Szkolenie systemowe.

Część systemowa szkolenia kończy się egzaminem, który potwierdza przygotowanie pracownika do obsługi klientów i otwiera drogę do nadania mu uprawnień.

Bardzo dużą rolę w programie adaptacyjnym odgrywa też informacja zwrotna, którą nowy pracownik otrzymuje od swojego bezpośredniego przełożonego. Program zakłada regularne spotkania ze zwierzchnikiem, podczas których określane są kolejne kroki rozwoju zawodowego pracownika, jak również omawiane są jego dotychczasowe działania.

Program adaptacyjny jest bardzo ważnym elementem systemu szkoleń, które wspomagają pracowników w realizacji ich zadań. Jest on dobrze oceniany przez uczestników, którzy podkreślają, że takie działania wspomagają ich rozwój zawodowy i pozwalają na szybsze osiągnięcie sukcesu zawodowego.

### Ankiety uczestników – średnia ocen programu adaptacyjnego

Ocena punktowa – skala 1-4. Program szkolenia oceniany jest za pomocą pięciu pytań wymienionych w tabeli. Ostatnia kolumna pokazuje średnią ocen z lat 2012 i 2013. Wiersz ogółem to średnia ocen z pięciu pytań

	Rok 2012	Rok 2013
Cele szkolenia były dla mnie jasne i zrozumiałe	3,87	3,93
Treść merytoryczna szkolenia odpowiadała zamierzonym celom	3,77	3,89
Treść szkolenia była dla mnie istotna i pogłębiła moją wiedzę	3,77	3,83
Szkolenie umożliwiło mi nabycie i rozwinięcie umiejętności wspomagających wykonywanie pracy	3,74	3,85
Treść szkolenia była dobrze wyważona pomiędzy teorią a jej praktycznym zastosowaniem	3,57	3,83
Ogółem	3,74	3,86

## Inwestycja w markę pracodawcy

Rok 2013 był bardzo trudnym okresem dla pracowników Banku Zachodniego WBK. Połączenie z Kredyt Bankiem spowodowało, że spadło na nich wiele dodatkowych obowiązków i większa odpowiedzialność. Połączeniu banków towarzyszyły redukcje kadrowe. Sytuacja dużych zmian nie pomaga w budowaniu marki pracodawcy. Pojawiła się jednak okazja do wzmocnienia wizerunku Banku Zachodniego WBK jako atrakcyjnego pracodawcy – zwiększone zapotrzebowanie na pracowników Bankowości Oddziałowej. Ponieważ na stanowiska sprzedażowe w oddziałach często rekrutujemy studentów lub absolwentów, to właśnie do tej grupy odbiorców skierowaliśmy nasz przekaz.

### Nowa odsłona strony internetowej [www.bzwbk.pl/kariera](http://www.bzwbk.pl/kariera)

Nowa strona kierowana do osób zainteresowanych pracą w Banku Zachodnim WBK zawiera nie tylko aktualne oferty pracy, ale również wiele informacji na temat specyfiki pracy w banku, warunków zatrudnienia, możliwości rozwoju itp. Uzupełnieniem tych danych są wywiady z pracownikami – dłuższe rozmowy z czterema osobami z Bankowości Oddziałowej oraz 27 miniwywiadów z pracownikami różnych jednostek Centrum Wsparcia Biznesu (centrali). Na potrzeby nowej strony przeprowadzona została sesja zdjęciowa w warszawskim oddziale, na której wystąpili autentyczni pracownicy banku.

### Profil Banku Zachodniego WBK w przewodniku dla studentów

„Kariera Plus – sprzedaż” to drukowany przewodnik o nakładzie 10 tys. egzemplarzy, posiadający również wersję elektroniczną. Profil Banku Zachodniego WBK zajmuje w przewodniku 2 strony – na jednej znalazły się wywiady z dwójką naszych pracowników, a na drugiej – informacje o specyfice pracy w Bankowości Oddziałowej, w tym schemat ścieżek kariery. Uzupełnieniem reklamy w przewodniku jest nasz profil pracodawcy na stronie [www.karieraplus.pl](http://www.karieraplus.pl), który po pierwszym miesiącu działania zanotował prawie 350 odsłon.

### Przygotowanie materiałów do wykorzystania podczas targów pracy

Opracowaliśmy drukowane materiały do wykorzystania podczas targów pracy i innych spotkań z potencjalnymi pracownikami (formularz ogłoszenia na temat pracy/stażu, formularz zgłoszeniowy, ulotka o pracy w Banku Zachodnim WBK), a także przygotowaliśmy 3 tys. gadżetów – po 1000 szt. długopisów, magnetycznych zakładki do książek i breloczków z logo Banku Zachodniego WBK.



## ZEP – Zarządzanie Efektywnością Pracy

Zarządzanie Efektywnością Pracy (ZEP) w Banku Zachodnim WBK to kluczowy proces związany z zarządzaniem ludźmi, którego filarem jest dialog pomiędzy menedżerem i pracownikiem, służący zwiększaniu gotowości całej organizacji do sprostania rosnącym wyzwaniom biznesowym. Jego celem jest:

- zapoznanie pracowników z celami strategicznymi organizacji i zespołu oraz kluczowymi wyzwaniami na dany rok
- określenie rezultatów oczekiwanych od pracownika w danym roku
- zaangażowanie i rozwój pracownika, stworzenie indywidualnych ścieżek kariery
- określenie zasobów niezbędnych do realizacji założonych celów
- ocena i odnotowanie wkładu pracownika w wyniki zespołu i organizacji.

Proces Zarządzania Efektywnością Pracy obejmuje wszystkich pracowników banku, niezależnie od rodzaju umowy o pracę. Cechami ZEP, odróżniającymi ten program od zwykłej oceny okresowej, powszechnej w innych firmach, są:

- partnerska relacja pracownika i menedżera: każda ze stron może zainicjować proces, przedstawić swój punkt widzenia, w każdej z faz następuje uzgodnienie zapisów (celów, oceny)
- podstawą jest dialog i wymiana informacji zwrotnej, m.in. w ramach przeglądów okresowych w ciągu roku
- angażowanie pracownika – wskazywanie jasnego kierunku działań, tworzenie warunków do przedstawiania własnych pomysłów, uczciwa informacja zwrotna
- rozwój – na etapie planowania tworzone są cele związane z rozwijaniem umiejętności i pogłębianiem wiedzy, a realizacja tych celów jest przedmiotem rozmów pracownika i menedżera
- program dla osób z najwyższą oceną – osoby te tworzą Plany Rozwoju Osobistego i otrzymują dodatkowe środki na realizację zaplanowanych inicjatyw. W 2013 roku w programie uczestniczyło 400 osób.

Proces ZEP funkcjonuje w banku od 2002 roku.

## Dbamy o nieustanny rozwój pracowników

Oferta szkoleniowa dla pracowników musi być spójna z celami strategicznymi. W naszym banku szkolenia planowane są więc centralnie, a w procesie tym aktywnie uczestniczą przedstawiciele Bankowości Oddziałowej i kluczowych obszarów biznesu.

Pracownicy Banku Zachodniego WBK korzystają z szerokiego wachlarza narzędzi służących rozwojowi kompetencji zawodowych. Są wśród nich szkolenia zdalne (e-learningowe i webcasty), grupowe oraz indywidualne warsztaty (wewnętrzne i zewnętrzne), nauka języków obcych, studia, kursy specjalistyczne. Wszystkie są dostępne dla pracowników na tych samych zasadach.

W 2013 roku funkcjonowały rozwiązania szkoleniowe zaczerpnięte z Grupy Santander: Akademia Ryzyka, Akademia Audytu, szkolenia e-learningowe przygotowane w Grupie, możliwość staży w innych dywizjach dla kluczowych ekspertów i menedżerów.

Działania szkoleniowe podejmowane w 2013 roku podporządkowane były przede wszystkim zapewnieniu sprawnej obsługi klientów po fuzji, w tym wyrównywaniu wiedzy pomiędzy pracownikami. Program integracji dla Bankowości Oddziałowej, w skład którego wchodził pakiet szkoleń warsztatowych, e-learningowych i w miejscu pracy, objął wszystkich pracowników dawnego Kredyt Banku. Ogółem w różnych szkoleniach warsztatowych uczestniczyły 1 542 osoby, a wiedzę za pomocą e-learningu przyswoiło prawie 100% pracowników Bankowości Oddziałowej.

Do głównych tematów poruszanych na szkoleniach należały: wiedza produktowa, systemy i aplikacje służące do obsługi Klientów, kredytowanie Klientów MŚP, zapewnienie bezpieczeństwa działalności operacyjnej oddziałów. W wyniku szkoleń w programie integracji nadano ponad 650 certyfikatów kredytowych. Umiejętności nabyte na szkoleniach były przekazywane i pogłębiane w placówkach poprzez systemem staży oddziałowych i ćwiczenia na środowisku testowym w kącikach szkoleniowych.

Równolegle w Centrum Wsparcia Biznesu (centrali) toczyły się prace nad zapewnieniem spójności procesów centralnych, zaś działania szkoleniowe wspierały zachodzące zmiany. Warsztaty obejmowały głównie wiedzę procesową, produktową, integrowały nowe zespoły wokół wspólnych celów i służyły wypracowaniu nowych zasad współpracy w połączonych zespołach.

Ważnym elementem rozwoju pracowników jest możliwość wykorzystania zdobytych umiejętności na stanowisku pracy, a także dzielenie się wiedzą w zespole. Pracownicy uczestniczący w szkoleniach są zachęceni – zarówno przez swoich menedżerów, jak i przez HR biznes partnerów – do przekazywania nabytej wiedzy i umiejętności współpracownikom. Także w większości komunikatów o szkoleniach dla Bankowości Oddziałowej pracownicy otrzymują przypomnienie, by po powrocie z warsztatu podzielić się w zespole zdobytą wiedzą. Aby ułatwić uczestnikom szkoleń to zadanie, w intranecie dostępne są „pigułki wiedzy”, zawierające najważniejsze treści ze szkolenia.

<b>Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę</b>	<b>Wartość</b>
<b>Programy szkolenia pracowników i pomocy w celu rozwoju umiejętności przewidują następujące elementy:</b>	
<b>szkolenia wewnętrzne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>szkolenia adaptacyjne dla nowych pracowników</li> <li>obowiązkowe szkolenie e-learningowe BHP</li> <li>szkolenia w ramach projektu UNO dla pracowników BO byłego Kredyt Banku dot. produktów, systemu, narzędzi, ryzyka kredytowego, bezpieczeństwa</li> <li>szkolenia w ramach projektów integracyjnych dla pracowników Centrum Wspierania Biznesu, dot. m.in.:               <ul style="list-style-type: none"> <li>kredytowania MŚP (systemy, standardy, transakcje)</li> <li>kredytów korporacyjnych dot. modelu partnerstwa kredytowego oraz obsługi aplikacji</li> <li>obsługi systemów</li> </ul> </li> <li>szkolenia e-learningowe.</li> </ul>
<b>dofinansowanie zewnętrznych szkoleń i kursów</b>	<b>Bank dofinansowuje dla pracowników udział w studiach</b> takich, jak: podyplomowe, licencjackie, magisterskie, doktoranckie z zakresu zarządzania, HR, finansów, IT, nieruchomości, windykacji i innych oraz kursów certyfikowanych z zakresu audytów, finansów, HR i innych.
<b>Programy pomocy w okresie przejściowym wspierające pracowników przechodzących na emeryturę lub zwalnianych z pracy przewidują następujące elementy:</b>	
<b>odprawy</b>	<b>Odprawy emerytalne zgodne z Regulaminem Pracy dla pracowników odchodzących na emeryturę</b>
<b>usługi pomocy w znalezieniu nowych miejsc pracy</b>	<b>Program Outplacement</b>



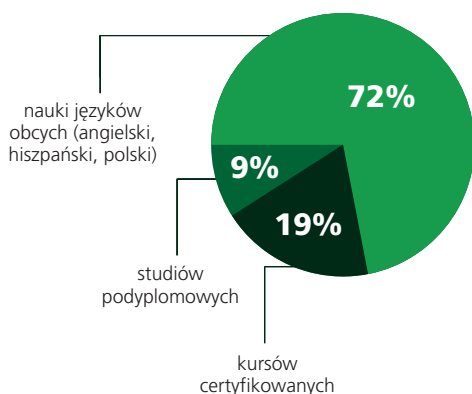
Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według płci i struktury zatrudnienia	Liczba
<b>Łączna liczba godzin szkoleniowych rocznie przypadająca na pracownika:</b>	
Kierownictwo wyższego szczebla (dyrektorzy i powyżej)	47,59 h
Kierownictwo średniego szczebla (kierownicy)	73,38 h
Inni	35,42 h
<b>Łączna liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika:</b>	
Kobiety	40,86 h
Mężczyźni	42,44 h



## Szkolenia w liczbach

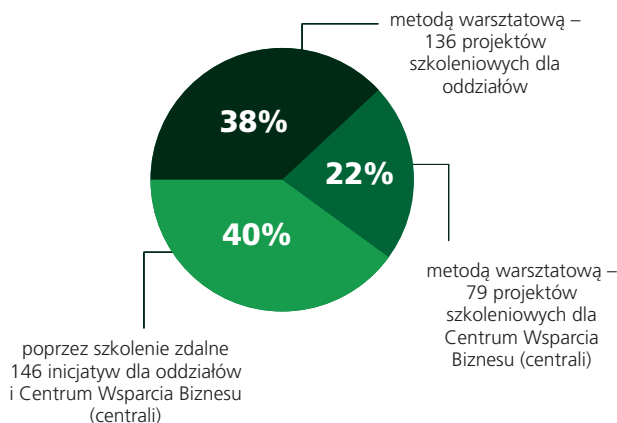
Wszystkie realizowane w 2013 roku procesy szkoleniowe na równych prawach obejmowały pracowników połączonego banku.

W ramach podwyższania kwalifikacji i edukacji pracowników Banku Zachodniego WBK udzielił dofinansowania do:



Podział procentowy osób korzystających z poszczególnych form dofinansowania

W 2013 roku zostało zrealizowanych:



Ponadto, bank wspierał rozwój kompetencji agentów w sieci placówek Banku Zachodniego WBK Partner. W 2013 roku w szkoleniach wzięło udział ok.

**470** osób w **40** grupach szkoleniowych

Główne bloki tematyczne to:

- adaptacja do pracy w placówce
- narzędzia CRM
- kurs kasjera i rozpoznawanie autentyczności dokumentów



## Statystyki uczestnictwa w szkoleniach

(osoby zatrudnione w oddziałach i Centrum Wsparcia Biznesu)

Liczba osób przeszkolonych w banku w 2013 roku (bez szkoleń długoterminowych – podyplomowych i językowych)		Liczba osób przeszkolonych metodą warsztatową i zdalną w 2013 roku:	
<b>Oddziały:</b>	<b>91 333</b>	<b>Metoda warsztatowa:</b>	<b>18 457</b>
<b>CWB:</b>	<b>16 013</b>	<b>E-learning:</b>	<b>88 889</b>
<b>Łącznie</b>	<b>107 346</b>	<b>Łącznie:</b>	<b>107 346</b>

łącznie w **2013 r.** w banku przeprowadzono **483 402** godziny szkoleniowe, co oznacza, że każdy pracownik banku spędził przeciętnie **40 godzin**, czyli **5 dni**, ucząc się i rozwijając umiejętności.

Wydatki na wszystkie centralne działania szkoleniowe osiągnęły poziom **powyżej 17 mln PLN**, co daje statystycznie kwotę **1 428 PLN** na jednego pracownika. W gronie wszystkich przeszkolonych osób kobiety stanowiły **78%**.

Przedstawiciele firm,  
z którymi Bank Zachodni WBK prowadzi współpracę  
z zakresu szkoleń:

### Wypowiedzi interesariuszy zewnętrznych



**Iwona Skiba, wiceprezes zarządu,  
ODiTK Szkolenia**

*ODiTK jest partnerem szkoleniowym Banku Zachodniego WBK od 2004 r. Specjalnie użyłam słowa „partner”, a nie „dostawca usług szkoleniowo-doradczych”, ponieważ w czasie tej długoletniej współpracy zawsze czuliśmy się traktowani jak partnerzy. Bank Zachodni WBK to partner wymagający i inspirujący, przywiązujący wielką wagę do całego procesu szkoleniowego – od badania potrzeb, po jego ewaluację, skupiony na efektywności projektów. Co istotne, na straży efektywności stoją nie tylko trenerzy, konsultanci zewnętrzni, ale niezwykle profesjonalni menedżerowie szkoleń, koordynatorzy, a także właściciele biznesowi projektów po stronie banku. W związku z tym, wielokrotnie nagradzaliśmy Bank Zachodni WBK Neptunami ODiTK (w 2011, 2009, 2008, 2007) – nagrodą przyznaną przez Grupę ODiTK od 2006 roku firmom, które w sposób szczególnie udzieliły wsparcia szkoleniowego swoim pracownikom oraz były solidnym partnerem podczas realizacji programów szkoleniowo-doradczych.*



**dr Iwona Napłoszek, dyrektor strategiczny,  
Exbis Eksperci Biznesmenom**

*Bank Zachodni WBK kompleksowo podchodzi do organizacji szkoleń: od diagnozy, pozwalającej dopasować szkolenia do rzeczywistych potrzeb uczestników, po działania poszkoleniowe – konsultacje i wsparcie merytoryczne. Działania te czynią bank rzetelnym i odpowiedzialnym pracodawcą, dbającym o rozwój swoich pracowników, stawiającym na jakość szkoleń. Z punktu widzenia firmy szkoleniowej, Bank Zachodni WBK jest partnerem wymagającym, mobilizującym nas do stałego podnoszenia jakości oferowanych usług rozwojowych oraz kładącym nacisk na jasne procedury działań i ciągłe doskonalenie.*

Case study: Program Wymiany Doświadczeń

Program został wdrożony w 2010 roku jako szansa czerpania wiedzy i doświadczenia bezpośrednio od pracowników innych działów. Program polega najczęściej na odbyciu jedno- lub dwudniowej wizyty w wybranej jednostce organizacyjnej banku.

**Program Wymiany Doświadczeń występuje w Banku Zachodnim WBK w czterech wariantach:**

1. Staże pracowników oddziałów w CWB (centrali)
2. Staże pracowników CWB (centrali) w oddziałach
3. Dzień z Rzecznikiem Klienta
4. Staż w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej.

Aby wziąć udział w stażu, należy zgłosić taką potrzebę do koordynatora Programu lub bezpośrednio do wybranej jednostki. Następnie obie strony uzgadniają plan i zakres stażu. Program daje pracownikom unikalną możliwość zmiany perspektywy, spojrzenia na wdrażane projekty z punktu widzenia osób, których one dotyczą.

Program Wymiany Doświadczeń mocno wrósł w kulturę organizacyjną Banku Zachodniego WBK. Idea Programu jest cyklicznie promowana poprzez artykuły w intranecie czy komunikację mailową, wskazujące na możliwości i korzyści płynące z udziału w stażu w innej jednostce banku.

**Korzyści z Programu:**

- budowanie silnych relacji i wzajemnego zaufania pomiędzy CWB a Bankowością Oddziałową
- zrozumienie specyfiki pracy odwiedzanych jednostek
- spojrzenie na swoją pracę z perspektywy partnera w biznesie
- weryfikacja inicjatyw realizowanych przez CWB (centralę) na „żywym organizmie”
- dzielenie się spostrzeżeniami i wnioskami
- źródło nowych doświadczeń i wyrównywanie wiedzy
- usprawnienie komunikacji i współpracy pomiędzy jednostkami
- wymiana doświadczeń i praktyk pomiędzy jednostkami
- zmiana percepcji uczestników staży, zarówno odnośnie pracy w oddziale, jak i w jednostkach CWB (centrali).

**Statystyki uczestnictwa w Programie od uruchomienia w 2010 roku:**

• Staż w oddziale	<b>600 osób</b>
• Staż w CWB (centrali)	<b>670 osób</b>
• Staż w CBTiE (Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej)	<b>125 osób</b>
• Dzień z Rzecznikiem Klienta	<b>80 osób</b>

**Bank Nauki**

Bank Nauki jest to wewnętrzna biblioteka Banku Zachodniego WBK. Pomysł jej stworzenia powstał ponad 10 lat temu, a jego głównym założeniem było zgromadzenie i udostępnienie pracownikom bazy książek oraz materiałów audiowizualnych, m.in. z zakresu zarządzania, komunikacji, coachingu, czy przywództwa. Niektóre pozycje dostępne są również w języku angielskim i hiszpańskim. Osobno funkcjonuje dział czasopism oraz audiobooków, który jest systematycznie powiększany o najnowsze pozycje.

Ogółem w Banku Nauki posiadamy ok. 2000 pozycji, z czego największe zbiory stanowią książki w języku polskim oraz angielskim. Dzięki takim zróżnicowanym tematycznie zasobom, każdy pracownik może się rozwijać nie tylko w kwestiach związanych z pracą zawodową, ale również zgodnie z indywidualnymi zainteresowaniami.

W zależności od zapotrzebowania, miesięcznie Bank Nauki realizuje od 50 do 100 zamówień.

## Inteligentne systemy motywacyjne dla pracowników

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

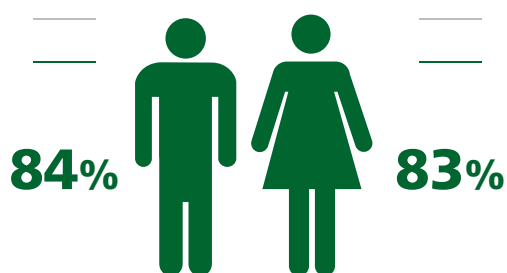


Zaprezentowanie mechanizmu systemu motywacyjnego wdrożonego w banku, z zaznaczeniem, na jakiej podstawie pracownicy otrzymują wynagrodzenie, od czego uzależniona jest wysokość premii, jakie dodatkowe pozafinansowe elementy motywujące są stosowane przez bank.

Poinformowanie czytelników o tym, czy bank posiada politykę wynagrodzeń oraz w jaki sposób pracownicy są o niej informowani.

**Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej według płci (stan wg zamkniętych formularzy ocen na dzień 11.03.2014 r.)**

**Procent pracowników zatrudnionych w organizacji podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, w podziale na płeć:**



Systemy premiowe w Banku Zachodnim WBK odzwierciedlają specyfikę działalności banku. Pracowników Sieci Oddziałów i pracowników Centrum Wsparcia Biznesu (centrali) obowiązują odrębne zasady wynagradzania. Niezależnie od jednostki, systemy bonusów są ściśle powiązane z wynikami jednostki.

Poziom premii zależy również od indywidualnych osiągnięć pracowników.

Stosowane w banku narzędzia pozwalają docenić zarówno pracę zespołową jak i indywidualny wkład poszczególnych pracowników, zwłaszcza tych, którzy uczestniczą w najtrudniejszych projektach lub są szczególnie zaangażowani w realizację zadań swoich jednostek organizacyjnych.

Jednym z takich narzędzi jest Program Motywacyjny „Akcje za Wyniki”, w którym uczestniczy ok. 500 kluczowych pracowników banku. Czwarta edycja Programu odbywała się w latach 2011-2013.

Pozostałe systemy premiowe wdrażane są na rok. Dzięki takiej polityce, już na początku roku pracownicy znają zasady, według których będą otrzymywali swoje bonusy. Ponadto, podejście to pozwala na elastyczne reagowanie na zmiany koniunktury rynkowej.

**W ramach prac nad wzmocnieniem pozycji Banku Zachodniego WBK, jako banku pierwszego wyboru dla klientów i zwiększenia koncentracji na oczekiwaniach i potrzebach klientów zapoczątkowano – w ramach Programu Bank Nowej Generacji – szereg inicjatyw związanych m.in. z zarządzaniem zasobami ludzkimi. W czwartym kwartale 2013 roku odbyła się seria spotkań fokusowych z pracownikami Sieci Oddziałów (zaangażowano około 1,5 tys. pracowników), mająca na celu pozyskanie dodatkach pomysłów wspierających Program. Wybrane koncepcje, zgodne z ideą koncentracji na kliencie, są w trakcie realizacji lub zostaną wdrożone w przyszłości. Dodatkowo, w ramach HR trwają prace nad ścieżkami karier, dokonywana jest rewitalizacja modeli rekrutacji i programów adaptacyjnych oraz wprowadzane są zmiany w zarządzaniu efektywnością pracy.**

### Co wyróżnia systemy premiowe wdrożone w banku?

- Dostosowanie polityki premiowej do trendów rynkowych (od wielu lat współpracujemy z firmą doradczą o ugruntowanej pozycji, która prowadzi dla nas badania rynku wynagrodzeń w sektorze bankowym).
- Jasne i przejrzyste zasady, możliwe do weryfikacji i jednoznacznego zmierzenia.
- Związek pomiędzy osiąganymi wynikami pracy a poziomem wynagrodzenia (również części ruchomej).
- Docenianie zarówno pracy zespołowej, jak i indywidualnego zaangażowania pracowników.
- Otwarta komunikacja, z wykorzystaniem różnych możliwości dotarcia do wszystkich pracowników banku: informacje w intranecie, maile, prezentacje, spotkania z pracownikami – począwszy od najwyższej kadry kierowniczej, aż do poszczególnych pracowników.

# Komfortowe i bezpieczne warunki pracy

## Tworzymy bezpieczne miejsce pracy

Jako odpowiedzialny pracodawca dbamy o to, by na każdym stanowisku zapewnić pracownikowi bezpieczne warunki pracy. Nad bezpieczeństwem w miejscu pracy czuwa bankowa komisja BHP, w skład której wchodzi przedstawiciele wszystkich funkcjonujących w banku związków zawodowych, pracowników, pracodawcy i lekarz medycyny pracy. Podejmowane przez komisję działania mają wpływ na kształtowanie środowiska i warunków pracy w banku w odniesieniu do wszystkich stanowisk. Posiedzenia komisji odbywają się raz na kwartał.

W banku prowadzony jest elektroniczny rejestr wypadków przy pracy, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa i zarządzenia wewnętrzne banku. Raport nt. wypadków przekazywany jest raz do roku Zarządowi banku – w formie analizy stanu BHP. Raportowanie do GUS odbywa się w formie elektronicznej, natomiast raportowanie dotyczące wypadków śmiertelnych, ciężkich i zbiorowych (do PIP i Prokuratury) prowadzimy w formie papierowej, niezwłocznie po uzyskaniu wiadomości o wypadku.



W 2013 r. nie stwierdzono przypadków chorób zawodowych. Nie odnotowano także wypadków u podwykonawców, w czasie wykonywania pracy na rzecz banku.

Na bieżąco kontrolujemy warunki pracy, prowadząc coroczne audyty bezpieczeństwa. W oparciu o ich wyniki modernizujemy i doposażamy stanowiska pracy. Działania w obszarze BHP w naszym banku zostały dostrzeżone przez Państwową Inspekcję Pracy – w latach 2005-2013 czterech pracowników banku zostało wyróżnionych odznaką „Za zasługi dla ochrony pracy”.

Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą, wg płci	Wartość
<b>Obrażenia ciała, chorób zawodowych, straconych dni i wskaźnika absencji pracowników organizacji w raportowanym okresie według płci:</b>	
<b>Liczba wypadków przy pracy ogółem, w tym:</b>	<b>67</b>
Kobiety	60
Mężczyźni	12
<b>Liczba wypadków śmiertelnych, zbiorowych i ciężkich:</b>	<b>2 zbiorowe</b>
Kobiety	7
Mężczyźni	0
<b>Łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy</b>	<b>1616</b>
Kobiety	892
Mężczyźni	724
<b>Wskaźnik częstotliwości wypadków</b>	<b>5,54</b>
Kobiety	4,96
Mężczyźni	0,99
<b>Wskaźnik ciężkości wypadków</b>	<b>22,44</b>
Kobiety	14,87
Mężczyźni	60,33

Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin, wg głównych jednostek organizacyjnych	Wartość
<b>Które z wymienionych świadczeń dodatkowych są standardem dla pracowników pełnoetatowych, ale nie są oferowane pracownikom czasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin:</b>	
Ubezpieczenie na życie	nie, świadczenie jest standardem dla wszystkich pracowników, bez względu na wymiar etatu
Opieka medyczna	nie, świadczenie jest standardem dla wszystkich pracowników, bez względu na wymiar etatu
Ubezpieczenie na wypadek niepełnosprawności/utruty zdolności do pracy	nie, świadczenie jest standardem dla wszystkich pracowników, bez względu na wymiar etatu
Dodatkowe świadczenia emerytalne	nie, świadczenie jest standardem dla wszystkich pracowników, bez względu na wymiar etatu
Pakiety akcji pracowniczych	nie, w kryteriach przyznawania pakietów akcji nie ma ograniczenia związanego z wymiarem etatu ani czasem umowy
Inne	

W banku nie funkcjonuje struktura programów emerytalnych oferowanych pracownikom.

### Opieka medyczna dla wszystkich pracowników

Bank gwarantuje pracownikom profilaktyczną opiekę medyczną poprzez dofinansowanie opieki medycznej w centrach Medicover, zapewniając tym samym wysoką jakość usług medycznych oraz dostęp do lekarzy wszystkich specjalności, badań laboratoryjnych i diagnostycznych. Pracownicy mają możliwość objęcia opieką medyczną członków swojej rodziny na preferencyjnych zasadach.

### Dokładamy wszelkich starań, aby nasi pracownicy mieli komfortowe warunki do pracy i rozwoju

#### Świadczenia socjalne finansowane z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS).

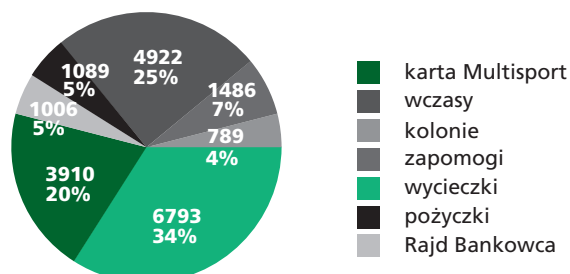
Działalność socjalna Banku Zachodniego WBK jest finansowana ze środków ZFŚS i realizowana zgodnie z przepisami ustawy o ZFŚS, przy współudziale – umocowanej przez organizacje związkowe – Komisji Socjalnej oraz wszystkich działających w banku organizacji związkowych. Działalność socjalna ma za zadanie z jednej strony wyrównywać dostęp do usług i świadczeń socjalnych, z drugiej zaś – oferuje pracownikom gotowe rozwiązania na zagospodarowanie ich wolnego czasu, niejednokrotnie z całą rodziną. W tym przypadku jest istotnym czynnikiem wpływającym na równowagę między pracą a życiem osobistym.

W banku realizowany jest bardzo szeroki zakres świadczeń socjalnych:

- zapomogi (doraźna pomoc dla pracowników w trudnej sytuacji życiowej, spowodowanej m.in. chorobą, problemami materialnymi i rodzinnymi, zdarzeniami losowymi, potrzebą pomocy w zakupie podręczników i materiałów edukacyjnych dla dzieci)
- formy związane z dofinansowaniem szeroko rozumianego wypoczynku (wczasów, kolonii, obozów i zimowisk dla dzieci w wieku 7-17 lat)
- pożyczki na cele mieszkaniowe
- różne formy aktywności sportowo-rekreacyjnej, do których zalicza się wycieczki rekreacyjne poszczególnych jednostek organizacyjnych, program Multisport i Rajd Bankowca.

### Odsetek osób korzystających z różnych form pomocy socjalnej w 2013 r.

**Liczba osób (pracowników, emerytów i rencistów), które skorzystały z różnych form wsparcia realizowanych w 2013 r. w ramach działalności socjalnej (jedna osoba mogła korzystać z kilku form). W 2013 r. pomoc z ZFŚS otrzymało 19 995 osób.**



## Bieg „Santander to Ty”

We wrześniu 2013 roku, już po raz piąty, pracownicy całej Grupy Santander pobiegli w sztafecie, promując ducha pracy zespołowej i zacieśniając więzi pomiędzy wszystkimi dywizjami Grupy. Coroczny bieg „Santander to Ty” na stałe wpisał się już w kalendarz banku. Do tej pory przedstawiciele wszystkich dywizji spotykali się w Hiszpanii, Chile, Wielkiej Brytanii i Meksyku. W 2013 r. bieg odbył się w Portugalii. Sztafeta biegaczy miała do pokonania łącznie ok. 300 km – odcinek łączący pierwszą centralę Santander w mieście Porto z obecną, znajdującą się w Lizbonie.

Zgodnie z hasłem „Driven by values. More connected than ever” („Działamy zgodnie z wartościami. Związani bardziej, niż kiedykolwiek”) uczestnicy, z dumą współtworzący jeden z czołowych banków na świecie, współpracowali w ramach realizacji wyzwań, aby osiągnąć najlepszy wynik jako jeden zespół. Grupę Banku Zachodniego WBK reprezentowało troje biegaczy.

## Centrum Informacji Pracowniczej

Centrum działa od 2008 roku. Dzięki niemu pracownicy – dzwoniąc pod jeden numer telefonu – mogą uzyskać informacje zarówno kadrowo-płacowe i socjalne, jak i dotyczące polityk HR, zarządzania efektywnością pracy, regulaminów premiowania, itd. Pytania do Centrum można także kierować drogą mailową.

Przez 6 lat działalności Centrum, liczba odbieranych przez pracowników Centrum telefonów wzrosła 2,5-krotnie, co najlepiej świadczy o popularności Centrum. Najwięcej pytań dotyczy świadczeń funduszu socjalnego.



## Wypowiedź interesariusza wewnętrznego



### Aleksandra Kaczmarek, doradca VIP

*Bieg to piękna inicjatywa połączenia ludzi z całego świata we wspólnym wysiłku. Jedna wielka drużyna, wszyscy radośni, otwarci i życzliwi, jakby się znali od zawsze. Ten wyjazd to dla mnie przede wszystkim nowe znajomości z ludźmi z całego świata. Jestem szczęśliwa, że poznałam w tak krótkim czasie nowych przyjaciół. Mam nadzieję, że nasza znajomość przetrwa, że jeszcze się kiedyś spotkamy, a wspomnienia zostaną w pamięci.*

## Wynagradzamy naszych pracowników za ich wkład w rozwój firmy i doceniamy ich codzienne zaangażowanie

### Case study: Rajd Bankowca

Rajd jest imprezą o charakterze ogólnobankowym, w której mogą uczestniczyć (na preferencyjnych zasadach) wszyscy pracownicy, emeryci i renciści banku wraz z rodzinami. Rajd Bankowca, organizowany już od 19 lat, jest największą imprezą rekreacyjną w naszym banku. W 2013 roku odbyła się 19. edycja, w której uczestniczyło ponad 1000 pracowników wraz z rodzinami.

Uczestnicy przyjechali 32 autokarami z różnych regionów Polski, by wędrować po 38 górskich trasach Karkonoszy (po polskiej i czeskiej stronie), Gór Izerskich, Gór Sokolich i Kotliny Jeleniogórskiej. Niektóre trasy, na przykład „Cuda Polski i Czech” czy „Kłusem, cwałem i galopem”, cieszyły się tak dużą popularnością, że były realizowane w kilku podgrupach. Wzorem ubiegłych lat, powodzenie miały trasy 4-dniowe, w tym rowerowe, wędrownie, autokarowe czy też trasa ekstremalna – wspinaczkowa. W piątkowy wieczór na każdej trasie odbyły się spotkania integracyjne, na których uczestnicy bawili się przy dźwiękach kapeli górskich. Dodatkowo, na trasach rodzinnych animatorzy przygotowali zabawy dla dzieci. W Rajdzie uczestniczyło 67 dzieci do lat 7.

Tradycyjnie w sobotę, w okolicach malowniczej Góry św. Anny w Sosnowcu, odbył się festyn, na którym spotkali się wszyscy bankowcy i ich rodziny. Zabawa rozpoczęła się od zawodów sportowo-rekreacyjnych, do których zgłosiło się aż 9 drużyn. Uczestnicy rajdu mogli również aktywnie spędzić czas podczas rozgrywanych meczów piłki siatkowej i nożnej.

# OTOCZENIE

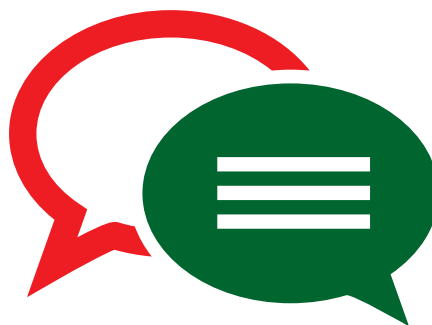




*Cechą wspólną  
naszego podejścia jest zasada,  
że klient jest zawsze  
w centrum naszej uwagi.*

*Mirosław Skiba  
Michael McCarthy  
Juan de Porras Aguirre*

# RYNKOWE



## Wywiad z Mirosławem Skibą (Pion Bankowości Detalicznej), Michaellem McCarthy (Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej), Juanem de Porras Aguirre (Pion Global Banking & Markets):

Różne grupy klientów mają odmienne potrzeby, dlatego obsługa i współpraca z nimi podzielona jest na trzy pion: Pion Bankowości Detalicznej, dedykowany klientom indywidualnym i małym i średnim firmom, Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej, który zajmuje się współpracą z większymi przedsiębiorstwami oraz Pion Global Banking & Markets przeznaczony dla największych firm o zasięgu globalnym. Pytania kierujemy więc do trzech członków Zarządu odpowiedzialnych za poszczególne grupy klientów: Mirosława Skiby (Pion Bankowości Detalicznej), Michaela McCarthy (Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej), Juana de Porras Aguirre (Pion Global Banking & Markets).

### ***Czy jeśli chodzi o podejście do obsługi klientów o tak zróżnicowanych potrzebach, są jakieś cechy wspólne, które wyróżniają Bank Zachodni WBK?***

**Mirosław Skiba (Pion Bankowości Detalicznej), Michael McCarthy (Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej), Juan de Porras Aguirre (Pion Global Banking & Markets):**

Cechą wspólną naszego podejścia jest zasada, że klient jest zawsze w centrum naszej uwagi. Za tym idzie: skupienie się na poznaniu jego potrzeb i przygotowanie mu adekwatnej odpowiedzi biznesowej. Co warto podkreślić, jesteśmy zorientowani na klienta, a nie na produkt. W 2013 roku podjęliśmy wyzwanie przemyślenia wartości, jaką oferujemy klientowi, po to, by udoskonalić podejście w ramach każdej z grup klientów i każdego z pionów.

Jedną z głównych zmian w podejściu do klientów indywidualnych i MŚP było przypisanie odpowiedzialności za poszczególnych klientów do doradców – każdy doradca zarządza portfelem „własnych” klientów, skupiając się na rozpoznaniu ich potrzeb oraz odpowiednio dobierając ofertę po to, by zaoferować klientowi to, czego potrzebuje, a nie to, co bank chciałby mu zaoferować. Zależy nam na budowaniu dwustronnych, wartościowych relacji. Chcemy być dla klienta partnerem, który jest postrzegany nie tylko przez czynniki finansowe.

### ***Czy jednak przeprowadzone na początku roku 2013 połączenie nie wpłynęło na komfort klientów?***

**M.S.:** Oczywiście połączenie banków to ogromne wyzwanie administracyjne, w zakresie skali zmian organizacyjnych, a także łączenia procesów informatycznych. Postawiliśmy sobie za cel, aby żaden klient nie odczuł niedogodności związanych z procesem połączenia banków, zwłaszcza w zakresie poziomu obsługi. Proces został dobrze zaplanowany, przygotowania rozpoczęliśmy już 576 dni przed dniem połączenia, angażując w niego 200 osób z organizacji. Myślę, że możemy wspólnie ocenić ten proces jako sukces. W jeden miesiąc zmieniliśmy oznakowanie ponad 318 placówek dawnego Kredyt Banku. Klienci byli stopniowo przygotowywani do zmian, dzięki zmianie kolorystyki serwisów transakcyjnych, specjalnej kampanii w oddziałach, na stronach www i dedykowanej infolinii z informacjami o zmianach w ofercie, oddziałach i bankomatach pod nową marką. Wyniki finansowe za 2013 rok pokazały, że nie utknęliśmy w wewnętrznych procesach organizacyjnych, wykorzystaliśmy szansę oraz nowe możliwości rozszerzenia skali działania. Pozyskaliśmy 460 tys. nowych kont osobistych, nastąpił dwucyfrowy przyrost klientów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw, zanotowaliśmy rekordową liczbę sprzedaży kart.

**J.P.A.:** 4 stycznia 2013 roku nastąpiło połączenie banków, a już 3 dni później sprzedawcy dzwoniли do klientów osobiście, pokazując tym samym, że mimo zmiany marki ich relacje biznesowe i doradcy pozostali. Byliśmy otwarci na rozmowę, wątpliwości i pytania klientów odnośnie do zmiany. Proces zakończył się sukcesem ponieważ kierowaliśmy się podejściem dialogowym, które zakładało, że nasi interesariusze mają prawo wyrazić swoje obawy, a my chcemy je poznać i odpowiedzieć na nie możliwie najpełniej.



Mirosław Skiba



Michael McCarthy



Juan de Porras Aguirre

### **Czy jeśli chodzi o odpowiedzialność banku wobec tych grup, także polega ona na tym samym?**

**J.P.A.:** Tak i nie. Dwa lata temu Bank Zachodni WBK stał się częścią globalnej grupy Santander. Zmieniła się, ale i poszerzyła perspektywa, przez którą bank patrzy na swoją odpowiedzialność. Najważniejsze w zakresie działania wszystkich trzech pionów jest dla nas zasłużyć na zaufanie klientów, inwestorów i otoczenia rynkowego. Wszystkie transakcje przeprowadzane lokalnie, tu w Polsce, mają globalne przełożenie i wpływ na kraje należące do Grupy. To zwiększa ogromnie poczucie odpowiedzialności w ramach finansowania inwestycji przez GBM, zwłaszcza w zakresie zarządzania ryzykiem. Przestrzegamy rygorystycznie standardu w tym zakresie, mimo iż czasami oznacza to rezygnację z podjęcia relacji z danym klientem. Nie wspieramy określonych sektorów, duże transakcje podlegają ocenie ryzyk według zasad Equator Principles.

**M.M.:** Z kolei naszą największą odpowiedzialnością wobec rynku i dużych przedsiębiorstw jest wsparcie polskiego biznesu we wzroście i rozwoju.

**M.S.:** My z kolei staramy się zwiększać dostępność produktów i usług dla różnych grup klientów, w tym również osób z niepełnosprawnościami. Naszą główną odpowiedzialnością jest dopasowanie oferty do różnych potrzeb klientów indywidualnych.

### **Na czym bank będzie koncentrował się w przyszłości, jeśli chodzi o utrzymanie standardu i doskonalenie produktów i jakości obsługi?**

**M.S.:** W obszarze Bankowości Detalicznej będziemy koncentrowali się na wdrożeniu nowego podejścia do segmentacji klientów, a przez to lepszym dopasowaniu oferty do ich potrzeb. Trwają także prace nad podniesieniem jakości obsługi klientów zarówno od strony standardów obsługi, jak i uproszczenia procesów i pro-

cedur. Pracujemy też nad modyfikacjami w systemie motywacyjnym, który będzie promował wdrażane zmiany. W ramach każdego z wymienionych zagadnień wypracowywane są rozwiązania zarówno dla klientów indywidualnych, jak i małych i średnich przedsiębiorstw. Będziemy rozwijać program Akademii Przedsiębiorcy, ponieważ widzimy, że pomaga lepiej funkcjonować całemu sektorowi MŚP, pozwala przedsiębiorcom z różnych regionów budować wzajemne relacje. Planujemy również rozszerzać współpracę w ramach Inkubatorów Przedsiębiorczości. Chcemy też lepiej wykorzystać funkcjonowanie w ramach dużej globalnej sieci.

**M.M.:** Jesteśmy częścią grupy Santander, firmy o zasięgu globalnym, ale chcemy być partnerem, który rozumie potrzeby lokalnego biznesu. Budujemy lokalne zespoły, aby mimo zwiększonego zasięgu geograficznego i skali działania zachować szybkość działania, skuteczność definiowania ryzyk oraz pogłębiać zrozumienie uwarunkowań lokalnego rynku.

W Bankowości Korporacyjnej wypracowaliśmy również kompleksowy program podniesienia efektywności sprzedaży, którego wdrożenie rozpoczyna się w pierwszym kwartale 2014 roku. Obecnie wypracowywane są rozwiązania mające na celu podwyższenie efektywności kluczowych procesów sprzedażowych i posprzedażowych.

**J.P.A.:** Będziemy dążyć do tworzenia lepszej atmosfery w zespole pracowników, ponieważ wiemy, że budowanie lepszych relacji wewnętrznych i sposób, w jaki traktujemy siebie nawzajem przełoży się pośrednio na sposób kształtowania relacji z klientami. Będziemy rozwijać umiejętność dialogu wewnętrznego, definiowania potrzeb różnych grup pracowników i odpowiadania na nie. Wyzwaniem w tym temacie na kolejne lata będzie m.in. temat różnorodności.

# Jak Bank Zachodni WBK korzysta z innowacyjnych rozwiązań, aby zwiększać wygodę klientów i dostępność usług?

## Skąd wiemy, czego potrzebują klienci?

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Poinformowanie czytelników raportu, czy bank prowadzi badania satysfakcji klientów, a jeśli tak – jakie osiąga w nich wyniki.

Tempo zmian we współczesnym świecie jest tak duże, że aby stać się liderem rynku i być konkurencyjnym, trzeba nieustannie poszukiwać i pogłębiać wiedzę o rynku, klientach i ich oczekiwaniach. Dlatego nasz bank systematycznie bada poziom zadowolenia klientów oraz w odpowiedzi na problemy podejmuje adekwatne działania naprawcze i doskonalące.

W 2013 roku dwukrotnie przeprowadziliśmy ocenę satysfakcji klientów z jakości obsługi w Banku Zachodnim WBK, porównując się do banków konkurencyjnych. Badania były realizowane metodą wywiadów telefonicznych. Przyjęta metodologia była spójna z projektami badawczymi prowadzonymi w ramach całej Grupy Santander i umożliwiła porównanie wyników osiągniętych przez Bank Zachodni WBK z innymi bankami w grupie. Przeprowadzona ewaluacja pozwoliła nam poznać ocenę klientów w następujących obszarach:

- sprawność i szybkość obsługi
- zaangażowanie pracownika
- przyjazność obsługi
- wiedza i kompetencje pracowników banku
- dotrzymanie zobowiązań przez pracowników banku.

Indeks satysfakcji klienta (indeks satysfakcji netto) osiągnął w badaniu poziom 20%. Z uwagi na fakt, iż był to czas zmian wywołanych połączeniem Banku Zachodniego WBK z dawnym Kredyt Bankiem utrzymanie stabilnego poziomu jest wynikiem zadowalającym. Formuła badania uległa zmianie w 2013 roku i nie jest możliwe odniesienie wyniku do badań prowadzonych w latach wcześniejszych.

Dodatkowo, w 2013 roku uruchomione zostały projekty badawcze diagnozujące poziom zadowolenia klientów w istotnych dla nich momentach współpracy z bankiem, takich jak otwarcie rachunku bankowego i konta firmowego czy zakup karty kredytowej.

Do badania zapraszaliśmy wszystkich nowych klientów, którzy otworzyli rachunek w oddziale banku. Klienci byli najbardziej zadowoleni z następujących elementów obsługi: przyjazność i uprzejmość doradcy, zaangażowanie doradcy podczas obsługi, poziom wiedzy doradcy. Najczęściej wskazywane powody niezadowolenia w trakcie procesu otwarcia konta dotyczyły: łatwości pierwszego logowania do usług bankowości elektronicznej oraz długiego czasu oczekiwania na obsługę.

Na potrzeby badania przygotowana została specjalna przeglądarka wyników, w której na bieżąco wczytywane są informacje z ankiet wypełnionych przez klientów. Przeglądarka jest dostępna „online” na poziomie dyrektorów oddziałów oraz właścicieli biznesowych. Oznacza to, że każdy dyrektor ma możliwość zapoznania się z opiniami klientów, którzy otworzyli konto w jego placówce.

Wraz z udostępnieniem przeglądarki uruchomiona została funkcja powiadamiania o zdarzeniach negatywnych. W przypadku wystąpienia niskiej oceny przez klienta, do dyrektora oddziału wysłana zostaje wiadomość ze stosowną informacją. Dyrektor po otrzymaniu wiadomości, w możliwie szybkim czasie, kontaktuje się z klientem w celu wyjaśnienia problemów, które wystąpiły w trakcie obsługi lub aktywacji produktu.

Jak pokazały wyniki obu badań, obszarami, które wciąż wymagają naszej szczególnej uwagi są: czas oczekiwania w kolejce oraz szybkość i sprawność obsługi. Postanowiliśmy odpowiedzieć na to wyzwanie najszybciej jak to możliwe. Na podstawie uzyskanych opinii rozpoczęliśmy prace związane z ułatwieniem klientowi pierwszego logowania do usług bankowości elektronicznej. Szczególną uwagę poświęciliśmy informacjom przekazywanym przy zakupie konta oraz szczegółowym analizom problemów z logowaniem. W celu skrócenia czasu oczekiwania na obsługę, kontynuujemy intensywny program instalowania wplatomatów w tych placówkach, w których ów czas oczekiwania jest zbyt długi. Dzięki opiniom klientów korzystających z obsługi na infolinii banku znacznie skrócony został czas oczekiwania klienta na połączenie z konsultantem, między innymi dzięki ograniczeniu zestawu opcji dostępnych w automatycznym systemie wyboru tematów (IVR).

Klient w naszym banku jest najważniejszy, w związku z tym staramy się dostosowywać godziny otwarcia oddziałów do warunków na rynku lokalnym. Istotny wpływ przy decydowaniu w jakich godzinach jest/będzie otwarty oddział mają poniższe czynniki: liczba placówek naszego banku w danej lokalizacji, wielkość oddziału (liczba klientów, liczba zatrudnionych pracowników), położenie oddziału (centrum miasta, ciągi komunikacyjne, osiedla), potencjał lokalnego rynku, godziny otwarcia oddziałów banków konkurencyjnych.

Oddział to nie jedyne miejsce dostępu do naszego banku. Oferujemy klientom również inne kanały dostępu, takie jak: usługi elektroniczne (BZWBK24 Mobile), centrum telefoniczne, bankomaty, wplatomaty.

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Wyjaśnienie, w kontekście prokonsumenckiego podejścia banku, z czego wynikają skrócone godziny czasu pracy placówek oraz wydłużony czas oczekiwania na pieniądze wypłacane w gotówce (szczególnie w obcej walucie).

Jeśli zaś chodzi o proces awizowania (wcześniejszego zgłaszania) wypłaty walut obcych wynika z faktu, iż nie są one prawnym środkiem płatniczym na terytorium RP. Ich zakup odbywa się na rynku międzybankowym, wymaga czasu na zawarcie transakcji oraz dodatkowego transportu i nie zawsze pozyskanie oczekiwanych kwot danej waluty i ich nominalów jest możliwe od ręki. Bank chce być fair wobec klientów i nie dopuszczać do sytuacji, w której w chwili przybycia klienta do placówki nie dysponuje walutą obcą w oczekiwanej wysokości. Prosimy zwrócić uwagę, że w przypadku osób fizycznych awizacji wymagają wypłaty walut obcych na kwoty powyżej równowartości 5.000 zł, a takie potrzeby nie wydają się być zdarzeniami niezaplanowanymi.

#### Bank Pomysłów

Badanie satysfakcji to nie wszystko. Już od pięciu lat nasi klienci mają do dyspozycji serwis społecznościowy [www.bankpomyslow.bzwbk.pl](http://www.bankpomyslow.bzwbk.pl), w którym mogą wyrażać opinie o produktach i dzielić się swoimi pomysłami na ulepszenia produktów i usług bankowych, a także komentować propozycje innych użytkowników i głosować na najciekawsze. Z pomocą portalu zasięgamy opinii klientów o produktach już na etapie koncepcji.

**W serwisie jest już zarejestrowanych ponad 7,5 tysiąca użytkowników, którzy opublikowali ponad 10 tysięcy komentarzy i zgłosili ponad 4,5 tysiąca pomysłów. 106 z nich wdrożyliśmy w 2013 roku (podczas gdy w 2009 roku, na początku funkcjonowania serwisu, było ich zaledwie 26).**

Tak duże zainteresowanie Bankiem Pomysłów świadczy o tym, jak ważna dla naszych klientów jest możliwość wywierania realnego wpływu na usługi, których są odbiorcami. Wszystkie zgłaszane propozycje są gruntownie analizowane, a najlepsze z nich wcielane w życie.

Jesteśmy dumni z tego, że nasi klienci chętnie dzielą się z nami swoim czasem, wiedzą i doświadczeniem, wchodząc w rolę specjalistów ds. nowych produktów czy „testerów”. Pomysłodawcy to często także niezwykle skuteczni ambasadorzy marki. Najbardziej aktywni otrzymują statusy wyróżniające ich spośród innych, a autorzy wdrożonych pomysłów dodatkowo także nagrody pieniężne.

### Inwestycja w wiedzę doradców

#### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Podkreślenie w raporcie wagi współpracy z sektorem MŚP, z zaznaczeniem zasług banku we współkształtowaniu sukcesu tych przedsiębiorstw.

W Banku Zachodnim WBK doskonale zdajemy sobie sprawę z tego, jak mocno profesjonalne przygotowanie doradców wpływa na zadowolenie klientów. Dlatego systematyczny rozwój kompetencji w grupie doradców dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw jest jednym z filarów naszego biznesu. Od blisko 4 lat w naszym banku działa Akademia Umiejętności MŚP, której celem jest zarządzanie kompetencjami doradców. W każdym z naszych Makroregionów pracują Trenerzy Akademii, którzy zajmują się podnoszeniem kwalifikacji naszych doradców, a także zarządzają systemem certyfikacji ich wiedzy.

**Inwestycję w kompetencje doradców docenił niedawno niezależny portal MONEY.PL, który w rankingu kont firmowych za 2013 rok przyznał naszym doradcom MŚP trzecie miejsce w kategorii „Bank z najlepiej ocenioną obsługą klienta” przy czym nasz konkurent z II pozycji miał identyczną ocenę (8 punktów w 10-stopniowej skali). W rankingu analizowano ofertę aż 30 banków.**

#### Śniadania dla przedsiębiorców

Ciągle interakcje z klientami biznesowymi pozwalają nam lepiej zrozumieć ich potrzeby i jeszcze efektywniej dopasowywać do nich naszą ofertę. Jednym z ciekawszych narzędzi służących temu celowi jest organizacja spotkań z klientami (tzw. śniadań biznesowych). W 2013 roku zorganizowaliśmy ich kilkaset, uczestniczyło w nich kilka tysięcy przedsiębiorców. W trakcie tych spotkań poruszaliśmy tematy wykraczające poza usługi bankowe, na przykład kwestie związane ze zmianami w podatkach, sukcesją, rolą networkingu, po to, by lepiej poznać uwarunkowania, w których działają przedsiębiorcy i problemy, którym stawiają czoła.

#### Akademia Przedsiębiorcy 2014

W relacjach z naszymi klientami nie ograniczamy się wyłącznie do „zaspokajania” potrzeb. Dążymy do tego, aby wspierać rozwój przedsiębiorców i ich firm poprzez różnego rodzaju inicjatywy edukacyjne. Największym z wydarzeń jest prowadzenie ogólnopolskiego cyklu konferencji merytorycznych pod rozpoznawalną marką Akademii Przedsiębiorcy.

W 2014 roku zamierzamy przeprowadzić 50 spotkań, na które chcemy zaprosić blisko 5000 przedsiębiorców. Wykłady na temat zwycięskich strategii będą prowadzone przez doświadczonych w boju dowódców wojskowych. Jesteśmy przekonani, że spotkania te zainspirują przedsiębiorców do walki o rolę lidera na swoich rynkach. Cykl konferencji będzie realizowany w pierwszej połowie 2014 roku.

## Jakie innowacje proponujemy klientom

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Wskazanie na ścisłe powiązanie innowacyjności z celami biznesowymi banku.

Działalność innowacyjna w naszym banku podporządkowana jest potrzebom naszych klientów, a nie chęci zastosowania nowinek technologicznych za wszelką cenę. Wiemy, że klienci oczekują od nas przede wszystkim prostych i przejrzystych zasad działania usług i możliwości załatwienia wielu rzeczy w jeden prosty sposób.

### Innowacje związane z rozwojem technologii i nowym stylem życia

Z bankowości mobilnej korzysta już 22% użytkowników telefonów komórkowych na świecie, w Polsce 12%, ale odsetek ten rośnie (raport Mobile Life 2013, TNS).

**Wśród 2 mln Polaków, którzy za pomocą telefonu łączą się z bankiem, są również klienci Banku Zachodniego WBK. Mogą oni korzystać z takich udogodnień, jak np.:**

- wypłata z bankomatu telefonem komórkowym (bez użycia karty)
- możliwość robienia mobilnych zakupów, korzystania z promocji i rabatów
- dostęp do produktów „na klik” w kanale mobilnym
- mobilne przelewy środków finansowych za pomocą telefonów komórkowych oraz możliwość wypłacenia z bankomatu od 50 do 2000 PLN w całej Polsce w sieci BZ WBK, Euronet i eCard, już w 10 min od nadania przekazu pieniężnego przez telefon mobilny. Odbiorca musi posiadać jedynie telefon, a nie musi mieć rachunku bankowego. Usługa jest dostępna 24/7
- przelew z kodem QR w BZ WBK 24 internet
- dostęp do konta przez smartfon.



Innowacje w Banku Zachodnim WBK nie dotyczą wyłącznie bankowości mobilnej. Dokładamy wszelkich starań, by nasze usługi były dostępne na wyciągnięcie ręki oraz by były realizowane jak najszybciej:

- dzięki BZWBK24 TV – aplikacji na telewizory Samsung Smart TV – umożliwiamy dostęp do konta bez odchodzenia od telewizora
- wygodne karty pre-paid docenili zwłaszcza uczestnicy i widzowie festiwali muzycznych
- przelewy Express Elixir gwarantują przesłanie pieniędzy z konta na konto w kilka minut – zarówno przez Internet, jak i kanał mobilny
- wirtualny doradca służy pomocą w wybranym przez klienta miejscu i czasie
- automatyczne skanowanie dokumentów tożsamości to innowacyjny sposób identyfikacji klienta, bez konieczności kopiowania i ręcznego uzupełniania danych.

### Konsorcjum IKO

Płatności przez telefon i związane z nimi funkcjonalności rozwijamy w ramach konsorcjum IKO. Alior Bank, Millennium, Bank Zachodni WBK, mBank, ING Bank Śląski i PKO Bank Polski porozumiały się w sprawie strategicznej współpracy dotyczącej zbudowania wspólnego standardu płatności mobilnych. Zainicjowany projekt jest unikalny ze względu na swoją skalę.

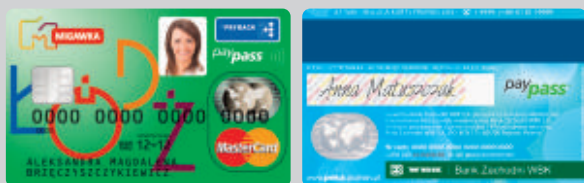
Celem projektu jest zbudowanie wspólnej infrastruktury dla płatności mobilnych w Polsce. Nowy standard autoryzacji i rozliczeń będzie otwarty na wielu uczestników rynku, w tym na inne banki oraz akceptantów rozliczeniowych. Porozumienie pozwala określić założenia i harmonogram dalszych kroków związanych z projektem, którego zarządzanie zostało powierzone spółce joint venture pod nadzorem krajowych instytucji regulujących rynek finansowy.

Bankowość mobilną w Banku Zachodnim WBK traktujemy jako strategiczny kierunek naszego rozwoju. Chcemy uczestniczyć w budowaniu systemów płatności mobilnych, które mają szansę stać się standardem i zapewnią naszym klientom możliwie najszerszą sieć akceptacji. Dzięki tej inicjatywie kilkanaście milionów klientów banków będzie mogło płacić telefonem w ramach jednolitego standardu.

Dzięki porozumieniu klienci będą mogli docelowo realizować płatności mobilne w szerokiej sieci sklepów zarówno tradycyjnych, jak i internetowych, korzystać z bankomatów oraz przelewać środki na numer telefonu odbiorcy.

## Karty miejskie

W odpowiedzi na potrzeby społeczności lokalnych wprowadziliśmy tzw. karty miejskie – innowacyjne rozwiązanie pozwalające zintegrować w jednym kawałku plastiku funkcję płatniczą karty pre-paid i bilet na przejazd komunikacją miejską. Klient obsługiwany w oddziale banku może równocześnie skorzystać z możliwości doładowania biletu. W 2013 roku do grona miast współpracujących z nami (do tej pory Wrocław i Poznań) dołączyła Łódź. Dotychczas zostało wydanych 220 tysięcy poznańskich kart PEKA, 20 tysięcy URBANCARD we Wrocławiu oraz prawie 5 tysięcy kart MIGAWKA w Łodzi.



## Oferta odpowiadająca na specyficzne potrzeby klientów indywidualnych

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Opisanie, w jaki sposób bank tworzy ofertę dla różnych grup klientów, jakimi kryteriami kieruje się w tym procesie. Interesariusze wskazali jako istotną informację ze strony banku o kryteriach stosowanych przy segmentacji klientów, a także jaki wpływ na przebudowywanie oferty i doskonalenie systemu obsługi mają rozpatrywane reklamacje.

Poinformowanie czy bank, przygotowując produkty, uwzględnia potrzeby osób wykluczonych finansowo poprzez m.in. tworzenie taniego i prostego w obsłudze konta osobistego.

Potrzeby naszych klientów nie ograniczają się wyłącznie do nowinek technologicznych. Ofertę banku kierujemy do osób w różnym wieku i w różnej sytuacji życiowej. Rozumiemy, że naszym zadaniem jest uczynić ofertę maksymalnie przejrzystą i zrozumiałą oraz wyjść naprzeciw trudnościom, jakie napotykają klienci.

## Konto Godne polecenia

W IV kwartale 2012 roku Bank Zachodni WBK przeprowadził badania rynkowe, które dowiodły, że klienci oczekują od banków oferty bezwarunkowo darmowych kont osobistych obsługiwanych na jasnych, nieskomplikowanych zasadach. Dlatego w 2013 roku uruchomiliśmy Konto Godne Polecenia – bezwarunkowe konto osobiste z jasną i klarowną ofertą. Na koniec 2013 roku mieliśmy 393 047 Kont Godnych Polecenia.

## Konto Aktywni 50+

Bank Zachodni WBK był pierwszą instytucją finansową w Polsce, która przygotowała specjalną ofertę produktową dla osób po 50. roku życia i postanowiła aktywnie promować aktywność ruchową tej grupy klientów. Wszyscy klienci, którzy decydują się na otwarcie Konta Aktywni 50+ oraz spełniają dodatkowe warunki określone w regulaminie promocji, otrzymują w prezencie kije do nordic walking. Promocja trwa od 1 czerwca 2010 roku i co roku jest przedłużana na kolejny rok. Obecna edycja projektu potrwa do 31 grudnia 2014 roku.

### Rezultaty akcji:

- 142 862 aktywne Konta Aktywni 50+ na 31.12.2013 r.
- 78 350 Kont Aktywni 50+ otwartych w trakcie trwania promocji (do 31.12.2013 r.)
- 54 634 rozdanych zestawów kijków do nordic walking do 31.12.2013 r.

**Konto to zostało nagrodzone w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka” (wg rankingu zamieszczonego w Newsweeku z dn. 27.09.2010 r.).**

## Żegnaj Franku

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom osób posiadających kredyty we frankach szwajcarskich, bank uruchomił dla nich możliwość przewalutowania kredytów hipotecznych na preferencyjnych warunkach.

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Poinformowanie, czy bank posiada program pomocy dla klientów zadłużonych. Jako istotną dla klientów informację wskazano ewentualne istnienie spójnej polityki w tym zakresie, a także prowadzenie działalności edukacyjnej w obszarze zadłużenia.

Dla klientów posiadających problemy ze spłatą zadłużeń bank przygotował proces, który nastawiony jest na polubowne i pozytywne zakończenie takich problemów. W banku jednostką dedykowaną do współpracy z takimi klientami jest Departament Restrukturyzacji Kredytów Detalicznych i MŚP, którego zadaniem jest poszukanie najkorzystniejszych rozwiązań dla danego klienta. W ramach obowiązujących strategii postępowania bank podejmuje wielokrotne próby ugodowych rozwiązań spłaty zadłużenia. Na każdym etapie postępowania możliwe jest znalezienie formuły dla dobrowolnej spłaty. Ważne jednak, aby po stronie klienta była wola spłaty i realne czynności, które uwiarygadniają składane deklaracje.

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Zapewnienie wysokiej jakości obsługi wyrażonej odpowiednim traktowaniem klienta, dostępnością i wygodą użytkowania produktów, ale także jakości obsługi, czyli zagwarantowania klientowi poczucia bezpieczeństwa oraz sprawiedliwego i uczciwego traktowania, szczególnie na etapie zawierania umowy.

Organizacja działań edukacyjnych i informacyjnych skierowanych do klientów w zakresie oferowanych produktów, połączona z odpowiedzialną sprzedażą (np. w przypadku jednoczesnej sprzedaży produktów inwestycyjnych i kredytowych).

W zakresie odpowiedzialnej sprzedaży w banku obowiązuje Generalny Kodeks Postępowania zobowiązujący każdego pracownika do podejmowania działań zmierzających do eliminowania missellingu. Poza tym dużą uwagę poświęcamy jakości sprzedaży, co uwzględniane jest m.in. w rankingach oddziałowych, przeprowadzanych przez Biuro Bankowości Oddziałowej. Dostrzegamy potrzebę edukacji klientów w zakresie tematów związanych z zadłużaniem. Dlatego w raportowanym roku opracowaliśmy narzędzie (wdrażane w 2014 roku), które ma pomagać klientom świadomie i rozważnie korzystać z oferty kredytowej. Jest to darmowa, dostępna dla wszystkich gra on-line Twój Budżet Rodzinny ([www.twojbudzetrodzinny.pl](http://www.twojbudzetrodzinny.pl))

### Usługi finansowe z wartością społeczną

#### Visa Silver Akcja Pajacyk

W Banku Zachodnim WBK staramy się tak projektować produkty, by jednocześnie zachęcać naszych klientów do wsparcia ważnych społecznie inicjatyw. W ramach współpracy z Polską Akcją Humanitarną przygotowaliśmy specjalną kartę kredytową „Visa Silver Akcja Pajacyk”. 10 PLN z wyprodukowania każdej karty oraz część wpływów z każdej transakcji dokonanej przy jej użyciu przekazujemy na konto Fundacji.

### Dzięki nam w ciągu 10 lat na rzecz „Akcji Pajacyk” trafiło aż 4,5 mln PLN, co pozwoliło zakupić 1,8 milionów posiłków dla dzieci z ubogich rodzin.

Tylko w 2013 roku przekazaliśmy na rzecz akcji 314 tys. PLN. Ludzie chętnie przekazują drobne kwoty na rzecz potrzebujących, ale robią to jeszcze chętniej, jeśli ułatwia im to technologia. Dlatego od stycznia 2014 r. w usłudze Zakupy Mobilne udostępniona zostanie opcja umożliwiająca przekazanie wsparcia finansowego potrzebującym poprzez urządzenia mobilne bez względu na czas i miejsce. Jest to pierwsze tego typu rozwiązanie dostępne w bankowej aplikacji mobilnej, ale też rzadko spotykane w aplikacjach mobilnych.

By dodatkowo zachęcić klientów do zaangażowania, nie pobieramy opłat za wypłatę gotówki na cele charytatywne i organizacje pożytku publicznego.

### Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



fot. Danuta Węgiel

#### Janina Ochojska, prezes Polskiej Akcji Humanitarnej

*Bank Zachodni WBK od 2002 r. bardzo skutecznie przekonuje wielu Polaków do wspierania działań PAH poprzez korzystanie z dedykowanej Pajacykowi karty kredytowej. Zaangażowanie się znanej i poważnej instytucji przyczynia się do rozwoju misji niesienia pomocy najbardziej potrzebującym, w tym do wyrównania szans edukacyjnych dzieci pochodzących z najuboższych rodzin. W formę pomocy zaproponowaną przez bank chętnie angażuje się wielu Polaków, za co jesteśmy wdzięczni. W ciągu 10 lat współpracy Bank Zachodni WBK przekazał 4,5 mln zł, co daje 1,8 milionów posiłków dla dzieci, którym z różnych powodów obiadów nie finansuje opieka społeczna.*



## Oferta dopasowana do potrzeb przedsiębiorców

W ramach bliskiej współpracy z klientami korporacyjnymi, wspieramy ich w rozwoju działalności biznesowej. Posiadamy zespół 200 doradców klienta odpowiedzialnych za wszelkie aspekty relacji z klientami, którzy przygotowują indywidualnie dostosowane rozwiązania odpowiadające potrzebom naszych klientów. Specjaliści produktowi pomagają doradcom klienta w personalizacji produktów i doradzają, które rozwiązania najbardziej pasują do profilu danej firmy. Partnerzy Kredytowi czuwają nad zarządzaniem ryzykiem produktów oferowanych przez doradców klienta. Centrum Obsługi Biznesu zapewnia stałą pomoc telefoniczną w zakresie bieżących potrzeb.

Naszym klientom korporacyjnym udostępniamy serwis iBiznes24. To nowoczesny system bankowości elektronicznej, umożliwiający kompleksowy zakres usług dostępny w nielicznych bankach w Polsce. Wśród nich m.in.:

- moduł Trade Finance, umożliwiający zlecenie, realizację i rozliczenia akredytyw oraz inkas, a także obsługa gwarancji własnych i obcych
- moduł Treasury e-FX, pozwalający na przeglądanie rynkowych kursów walut i zawieranie transakcji
- moduł obsługi kart z dostępem do raportów, wyciągów elektronicznych oraz historii kart korporacyjnych
- funkcję e-Wniosków pozwalającą m.in. na zdalną modyfikację liczby użytkowników i ich uprawnień czy zamówienie nowego produktu lub usługi bez podpisywania dodatkowych umów
- uzyskiwanie informacji na temat linii finansowania i struktur poolingowych
- możliwość wykonywania kluczowych operacji (przelewy i lokaty) on-line.

Moduł Trade Finance iBiznes 24 przeznaczony jest dla klientów instytucjonalnych (średnie i duże przedsiębiorstwa, korporacje) realizujących transakcje handlowe w obrocie krajowym i zagranicznym. Zaletami produktu jest przejrzystość (monitorowanie operacji i procesu ich autoryzacji przez poszczególnych użytkowników od momentu utworzenia w systemie do ich zakończenia), funkcjonalność (zdalne, bezpiecznie i szybkie procesowanie transakcji przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu). Możliwe jest zdalne procesowanie: akredytywy własne i obce, inkasa eksportowe i importowe, gwarancje własne i obce, składanie zleceń zmian i innych dyspozycji.

## International Desk – globalnie dla lokalnych

Dzięki przynależności banku do Grupy Santander mogliśmy zaferować naszym klientom korporacyjnym dostęp do nowych rynków oraz skuteczniejszą pomoc w ekspansji międzynarodowej we wszystkich krajach, w których obecna jest Grupa. Już kilkadziesiąt polskich klientów zwróciło się do nas o pomoc w zakładaniu kont i pozyskiwaniu finansowania w innych krajach Grupy, m.in. głównie w Wielkiej Brytanii, Meksyku, Brazylii i Chile. Rozwój działalności międzynarodowej wspieramy jednak w banku na wielu płaszczyznach: zarówno wśród firm zagranicznych inwestujących w Polsce, jak i lokalnych przedsiębiorców rozwijających działalność poza krajem. W 2013 roku zamknęliśmy m.in. duże finansowanie dla włoskiego producenta uszczypek (CBK Wrocław), dla hiszpańskiego producenta ryżu i kukurydzy (CBK Poznań), leasing polskich autobusów w Hiszpanii, czy

sprzedaż maszyn górniczych do Argentyny (Departament Dużych Przedsiębiorstw). Obsługujemy również wiele hiszpańskich i portugalskich firm średniej wielkości, prowadzących działalność w Polsce, zapewniając im „łagodne lądowanie” i ułatwione procedury wewnątrz Grupy. International Desk w Pionie Bankowości Korporacyjnej i Biznesowej wspiera już ponad 100 zagranicznych i polskich klientów w ich międzynarodowej działalności.

Dzięki podpisanej w 2014 roku umowie z międzynarodowym stowarzyszeniem banków The International Banking – IBOS możemy wspierać naszych klientów w otwieraniu rachunków bankowych również w krajach, w których nie działa Grupa Santander. Ułatwiona procedura daje możliwość uruchomienia rachunku w wielu krajach świata bez konieczności fizycznej obecności w danym kraju, jak również bez tłumaczenia dokumentów rejestrowych czy apostille. Do IBOS dołączyły właśnie banki z Grupy Santander w Brazylii, Meksyku oraz Chile, tak więc podobne ułatwienia dostępne są także dla naszych klientów w tych krajach. Dzięki podpisanej na poziomie Grupy umowie z Wells Fargo możemy również zaferować pełną obsługę we wiodącym amerykańskim banku, co rozwiązuje problem ograniczonej terytorialnie obecności Santander na Wschodnim Wybrzeżu.

W październiku 2013 roku odbyło się zorganizowane razem z ProChile seminarium na temat szans inwestycyjnych w Chile, gdzie ponad 60 polskich firm uczestniczyło w spotkaniach z polskimi i chilijskimi ekspertami. Pod koniec listopada 2013 r., dzięki wsparciu wrocławskiego Centrum Bankowości Korporacyjnej, odbyło się we Wrocławiu podobne spotkanie dotyczące Meksyku. Konferencję współorganizowaliśmy z Ambasadą Meksyku, ProMexico oraz Aquarius Consulting. W pierwszej połowie 2014 roku planujemy spotkania z naszymi klientami na temat Maroka (gdzie polskich przedsiębiorców wspiera należący do Grupy Santander Attijariwafa Bank).

Od początku 2013 roku jesteśmy patronem roadshow odbywającego się w głównych miastach Hiszpanii na temat możliwości inwestycyjnych w Polsce. Wspólnie z kancelarią TGC opublikowaliśmy hiszpańskojęzyczny poradnik na temat działalności biznesowej w Polsce „Haciendo Negocios en Polonia”. W przygotowaniu jest podobna publikacja w języku portugalskim, która ukaże się w wersji elektronicznej i drukowanej w pierwszym kwartale 2014 roku. Jej promocji będą towarzyszyć seminaria dla przedsiębiorców zainteresowanych możliwościami, jakie oferują rynki Portugalii, Brazylii oraz Angoli. Warto dodać, że Brazylia jest jednym z siedmiu rynków perspektywicznych według Ministerstwa Gospodarki, obok Meksyku i Zjednoczonych Emiratów Arabskich (we wszystkich tych trzech krajach działa Grupa Santander).

## Specjalna oferta dla pracowników firm obsługiwanych przez Bank Zachodni WBK

Pracownicy firm obsługiwanych przez Bank Zachodni WBK otrzymali specjalną ofertę konta osobistego z nagrodami w postaci 100 PLN za przeniesienie wynagrodzenia na nowy rachunek oraz do 150 PLN miesięcznie (w okresie pierwszych 3 miesięcy) za transakcje realizowane kartą. Projekt realizowany zgodnie z ideą „Jednego Banku”, której celem jest ściśła współpraca pomiędzy różnymi pionami bankowości detalicznej, biznesowej i korporacyjnej.



## Program

### „Obsługa bez barier”

#### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Zawarcie informacji o typach kampanii marketingowych/informacyjnych stosowanych w celu dotarcia do klientów z różnego rodzaju niepełnosprawnościami.

Program „Obsługa bez barier” funkcjonuje w banku od 2010 r., a jego głównym celem jest zapewnienie pełnej dostępności usług bankowych osobom z niepełnosprawnością. W ramach tego programu przygotowaliśmy szereg udogodnień pozwalających na swobodę korzystania z oferowanych produktów i usług.

Jednym z nich są oddziały bez barier architektonicznych, oznaczone Certyfikatem Dostępności. Klienci z niepełnosprawnością oraz osoby starsze i kobiety w ciąży mają w nich do dyspozycji stanowisko „Pierwszeństwo obsługi” umożliwiające obsługę poza kolejnością, zapewniające komfort i poczucie bezpieczeństwa.

Dbając o zachowanie najwyższej jakości obsługi, opracowaliśmy również specjalne standardy obsługi klienta z niepełnosprawnością, które obowiązują we wszystkich placówkach z Certyfikatem Dostępności. W pozostałych oddziałach stanowią one dobrą praktykę, z której pracownicy chętnie korzystają.

Innym elementem programu jest dostosowanie serwisu BZWBK24 Internet do użytku klientów z dysfunkcją wzroku. Serwis jest przystosowany do odczytu zamieszczonych treści przez specjalne oprogramowanie udźwiękawiające (screenreader), z którego standardowo korzystają osoby niedowidzące.

#### Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



#### Jolanta Kramarz, prezes Fundacji Vis Maior

*Jest dla mnie budujące, że nadeszły czasy, kiedy bank traktuje obsługę bez barier jako element albo nawet priorytet swojej polityki wobec klientów indywidualnych.*

*Z Bankiem Zachodnim WBK spotkałam się na co najmniej trzech konferencjach, które były poświęcone obecności osób niepełnosprawnych w przestrzeni publicznej, w tym w bankach. Chętnie i otwarcie rozmawiali o potrzebach, a także oczekiwaniach niepełnosprawnych klientów.*

*Razem z pracownikami banku kręciliśmy film dotyczący obsługi niewidomych klientów. To wymagało wielu godzin wspólnej pracy, a osoby z banku mocno angażowały się w dopracowanie szczegółów scenariusza oraz planu współpracy. Obecnie zaproponowaliśmy im prowadzenie lekcji dla młodzieży z dysfunkcją wzroku i jak zwykle chętnie podjęli się tego zadania, omawiając jego szczegóły jeszcze na etapie składania wniosku.*

*Wszystko to można byłoby uznać za działania PR-owe i tylko za takie. Jednak praktyka pokazuje coś zgoła innego. Bank Zachodni WBK dba o dostępność dla osób niewidomych i słabowidzących swojej strony internetowej, panelu administracyjnego i aplikacji mobilnych. Podobnie ma się rzecz z bankomatami, z których coraz więcej jest udźwiękowionych. To są realne nakłady i realne efekty ich działalności. Niewidomi klienci mogą się czuć po prostu jak klienci – szanowani i zadbani.*

*Mam przeświadczenie, że jako Fundacja możemy liczyć na BZ WBK w kwestii aktywnej współpracy odnośnie edukacji ekonomicznej osób niepełnosprawnych wzrokowo oraz promowania ich konsumenckich uprawnień w bankach.*

**Jako pierwsi na polskim rynku udostępniliśmy „mówiące bankomaty”, umożliwiające swobodne i bezpieczne korzystanie z nich osobom z dysfunkcją wzroku. Już co szósty bankomat naszej sieci posiada komunikaty głosowe oraz gniazdo słuchawkowe umożliwiające ich odsłuchiwanie przez osoby tego potrzebujące.**

#### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Poinformowanie czytelników o tym, jakie zmiany zostały wdrożone w ramach programu „Obsługa bez barier” w roku 2013 w kontekście placówek i bankomatów. Ceniona byłaby również informacja czy były prowadzone badania wpływu – jak program przyczynił się do zwiększonej sprzedaży usług banku wśród grupy osób z niepełnosprawnościami (beneficjentów projektu), jak i całościowa ewaluacja programu z rekomendacjami na przyszłość.

W ramach działań zwiększających dostęp do usług bankowych dla osób z niepełnosprawnością powiększyliśmy sieć bankomatów z certyfikatem dostępności do 215 bankomatów, z których mogą korzystać osoby z dysfunkcją wzroku.

W związku z dużym wyzwaniem, jakim dla całego banku był proces połączenia z dawnym Kredyt Bankiem, nie podejmowaliśmy w ubiegłym roku działań zmierzających do poszerzenia liczby placówek z Certyfikatem Dostępności. Swoje działania skupiliśmy na promowaniu banku przyjaznego osobom niepełnosprawnym w ramach społeczności lokalnych. Do chwili obecnej nie prowadzono działań badawczych pozwalających na określenie wpływu ww. inicjatyw na zwiększenie sprzedaży usług bankowych wśród grupy osób z niepełnosprawnością.

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Poinformowanie, czy istnieje ciągłość działań związanych ze szkoleniem pracowników z zakresu obsługi osób z niepełnosprawnościami, czy była to akcja jednorazowa.

W ramach procesu nadania Certyfikatu Dostępności dla 100 placówek, wszyscy pracownicy odbyli szkolenia z zakresu obsługi osób z niepełnosprawnością.

Kolejne działania szkoleniowe realizowane były kaskadowo w ramach przekazywania wiedzy pomiędzy pracownikami oddziałów.

Dodatkowo, w 2013 roku przygotowane i udostępnione zostało szkolenie w formie e-learningu – Obsługa Klienta z niepełnosprawnością, którego celem było odświeżenie wiedzy, pracowników, którzy już wcześniej odbyli szkolenie stacjonarne jak również przygotowanie kolejnych pracowników do obsługi osób z niepełnosprawnością. W 2014 roku planowany jest kolejny cykl szkoleń.

## W jaki sposób budujemy zaufanie i lojalność naszych klientów

Bank Zachodni WBK zobowiązał się do przestrzegania przyjętych wartości dotyczących etycznego postępowania wobec klientów we wszystkich swoich działaniach i chce, aby przejrzystość i otwartość w komunikacji była wyraźnie widoczna na zewnątrz. Kluczową kwestią jest bezwzględne zapewnienie skutecznej ochrony danych finansowych i informacji naszych klientów.

### Bezpieczeństwo danych osobowych i informacji finansowych

#### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Informowanie o poziomie bezpieczeństwa kart bankowych.

Niezależnym potwierdzeniem stosowania przez nasz bank najwyższych standardów w zakresie zarządzania bezpieczeństwem danych jest certyfikacja zgodności z wymogami normy ISO/IEC27001 oraz normy Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). Utrzymanie wymienionych certyfikatów wiąże się z ciągłym doskonaleniem standardów bezpieczeństwa. Dlatego systematycznie wdrażamy najnowocześniejsze rozwiązania oraz procedury związane z ochroną danych. Przestrzeganie obowiązków związanych z certyfikacją jest regularnie kontrolowane przez niezależne instytucje.

Norma ISO/IEC 27001 jest międzynarodowym standardem dotyczącym systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji wskazującym wymagania w zakresie ustanowienia, wdrożenia, zarządzania, monitorowania i przeglądu tych systemów. Mając na uwadze rosnące zagrożenia związane z bankowością elektroniczną oraz biznesem kartowym, od 2009 roku nasz bank cyklicznie odnawia certyfikat zgodny z normą ISO/IEC 27001 i tym samym potwierdza, że system zarządzania bezpieczeństwem

informacji, obsługa systemów bankowości elektronicznej BZWBK24, autoryzacja, rozliczenia oraz personalizacja kart realizowane są zgodnie z najlepszymi światowymi standardami i praktykami. Potwierdzenie zgodności z ISO/IEC 27001 wymaga sprawdzenia przez niezależny audyt zewnętrzny skuteczności ponad 133 zabezpieczeń technicznych (m.in. systemy antywirusowe, firewalle, ochrona centrum personalizacji) oraz operacyjnych (wewnętrzne procedury, standardy).

Visa i MasterCard opracowały Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) określający rygorystyczne wymagania w zakresie przetwarzania danych kartowych. Od 2008 roku nasz bank co roku poddaje się badaniu zgodności z tą normą, aby zapewnić swoich klientów – użytkowników kart, że ich dane są zarządzane zgodnie z najlepszymi światowymi praktykami, a transakcje bezpieczne. Jednym z głównych obszarów zabezpieczeń Standardu PCI DSS jest wymóg zabraniający jawnego używania, gromadzenia i przesyłania rzeczywistych numerów kart w aplikacjach, bazach danych, na nośnikach, komputerach, serwerach i w sieciach komputerowych. Każdego roku potwierdzamy spełnienie ponad 200 wymagań dotyczących m.in. szyfrowania danych, testowania systemów i procesów bezpieczeństwa, oprogramowania antywirusowego, zarządzania hasłami itp.

Posługując się kartą nasi Klienci mogą skorzystać z dodatkowej oferty zabezpieczenia płatności. Jeżeli sprzedawca towaru lub usługi nie będzie w stanie wywiązać się ze swoich zobowiązań, można w prosty sposób odzyskać pieniądze, ponieważ bank ma możliwość przeprowadzenia procesu reklamacyjnego (chargeback) w przypadku niezrealizowanej lub zrealizowanej niezgodnie z umową usługi. Chargeback to usługa bezpłatna oferowana do każdego typu karty.

Z kolei klienci korzystający z usług mobilnych będą w 2014 r. mogli bezpłatnie korzystać z usługi mySafety Mobile. Usługa mySafety Mobile to:

- E-sticker: unikalne zabezpieczenie telefonu i tabletu na wypadek zgubienia lub kradzieży
- Natychmiastowa blokada karty SIM
- Zdalne blokowanie telefonu i tabletu
- Lokalizacja telefonu i tabletu
- Wysłanie przez mySafety komunikatu na urządzenie o treści: „Urządzenie zostało zablokowane dzięki mySafety Mobile. Jego utrata zostanie zgłoszona na policję. Znalazłeś? Zadzwonić: 800 800 110 i odbierz nagrodę!”
- Całodobowe wsparcie Emergency Concierge mySafety
- Gwarancja pokrycia przez mySafety kosztów logistycznych oraz wypłaty nagrody dla znalazcy sprzętu

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Wskazanie jakie kroki zostały podjęte przez bank w roku 2013 w celu ułatwienia klientom korzystania z usług bankowości elektronicznej. Postuluje się, by serwis był bardziej intuicyjny i mniej awaryjny niż dotychczas. Ważne byłoby również zawarcie w raporcie informacji odnośnie przyczyn większych awarii technicznych, które nastąpiły w roku 2013 oraz sposobów radzenia sobie z nimi.

### Sytuacje problemowe: awarie serwisów transakcyjnych i brak możliwości zlecenia przelewu z rachunków firmowych

W 2013 roku kilka dużych bankach w Polsce miało problemy z serwisami bankowości elektronicznej czy realizacją transakcji w bankomatach. W pewnym okresie trwała nawet seria takich problemów, która odczuli klienci tych banków. Problem z niedostępnością serwisu transakcyjnego dotknął również, w pewnym okresie Bank Zachodni WBK i jego klientów. Spotkało się z bardzo dużym niezadowolaniem klientów i zwiększoną liczną reklamacji. W wyniku tej niedostępności grupa klientów albo nie miała dostępu do swoich środków lub nie mogło w tym okresie wykonać zleceń przelewów z rachunków. Kliencie, co zrozumiałe w takiej sytuacji, swoje niezadowolenie wyrażali przez oficjalne kanały komunikacji z bankiem – strony banku (facebook oraz blog.bzwbk.pl), infolinię i Biuro Prasowe. Informacja o problemach z serwisem transakcyjnym szybko dotarła również do mediów. Bank od początku zaistnienia tej kryzysowej sytuacji na bieżąco informował klientów o przebiegu prac naprawczych, odpowiadał także na wszystkie zapytania mediów i klientów. Natychmiast uruchomiony został specjalny zespół kryzysowy w skład którego weszli przedstawiciele różnych jednostek w banku, IT, a jego pracami kierował członek Zarządu. Ponieważ klienci, którzy nie mogli wykonać przelewów elektronicznie, kierowani byli do wykonywania przelewów w oddziałach lub placówkach partnerskich, bank, chcąc wynagrodzić klientom skutki tych niedogodności, podjął natychmiastową decyzję o zwrocie lub nienaliczeniu prowizji za realizację tych transakcji (zarówno krajowych jak i zagranicznych).

### Praktyki z zakresu odpowiedzialnego marketingu i komunikacji

#### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Zagwarantowanie przejrzystości produktów bankowych, tak by były one porównywalne z ofertą innych banków, poprzez kierowanie ich do klientów faktycznie ich potrzebujących, przy zapewnieniu, że informacje o danym produkcie i zasady jego funkcjonowania są dla klienta zrozumiałe.

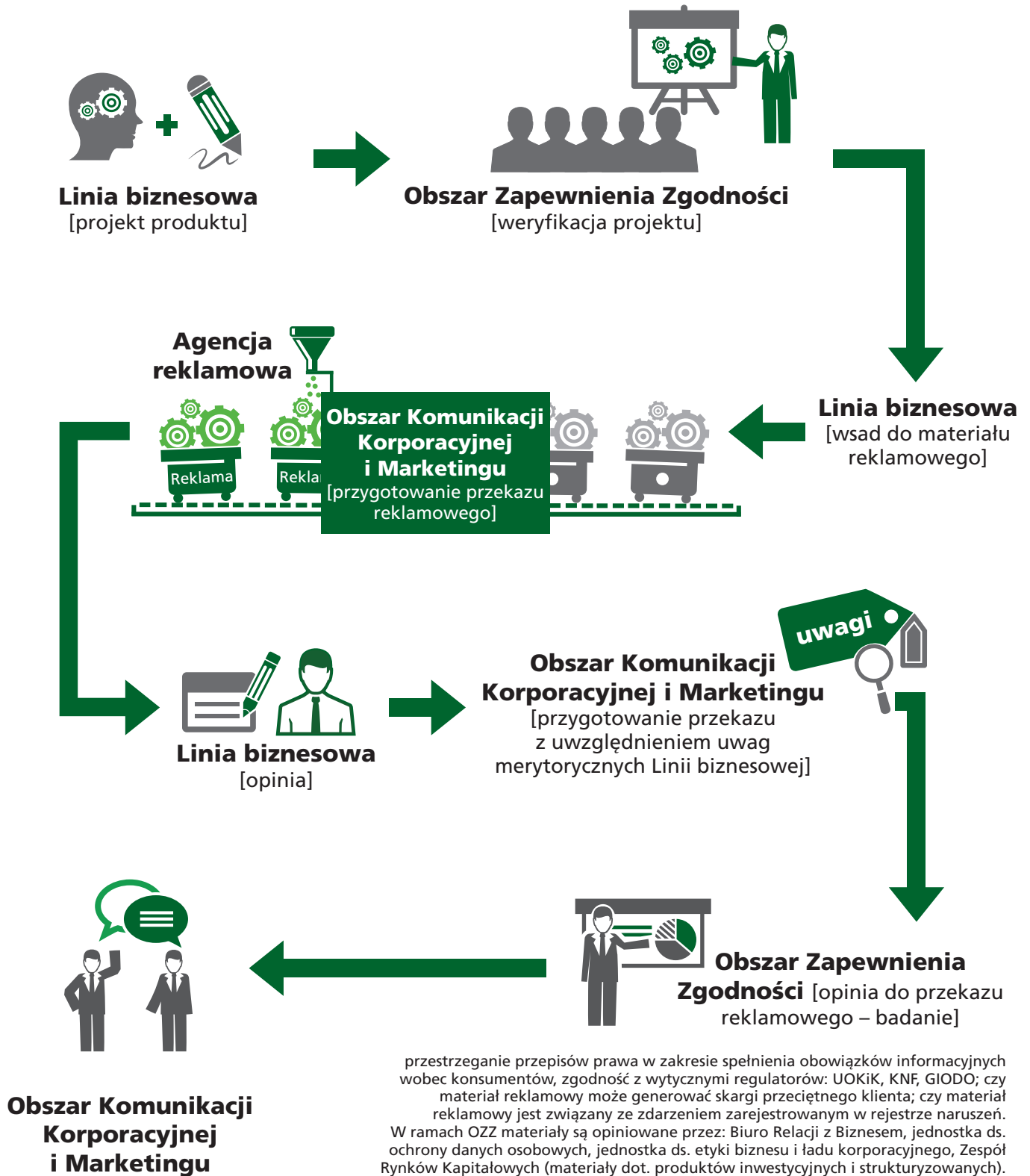
Planując i realizując wszelkie działania promocyjne Bank Zachodni WBK przestrzega Zasad reklamowania usług bankowych opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego. To jednak nie wszystko. Aby zapewnić zgodność materiałów reklamowych i promocyjnych banku oraz spółek Grupy BZ WBK z przepisami prawa, rekomendacjami oraz dobrymi praktykami stosowanymi na rynku, wdrożliśmy **Podręcznik zapewnienia zgodności w reklamie i komunikacji marketingowej** Banku Zachodniego WBK.

Każdy przekaz reklamowy podlega wymogom Podręcznika i nie może wprowadzać w błąd, zaś wszelkie zastrzeżenia muszą być czytelne i napisane tekstem umożliwiającym odbiorcom swobodne zapoznanie się z treścią produktu. Przekaz marketingowy każdorazowo podlega akceptacji pod kątem zgodności z Podręcznikiem.

Ponadto obowiązkowo podajemy następujące informacje:

- Konto bankowe – roczne oprocentowanie środków zgromadzonych na rachunku, zmienna stopa procentowa oraz efektywna stopa oprocentowania.
- Kredyt gotówkowy – stopa oprocentowania kredytu z wyodrębnieniem opłat uwzględnionych w łącznym koszcie kredytu, całkowita kwota kredytu, rzeczywista roczna stopa oprocentowania, czas obowiązywania umowy, całkowita kwota do zapłaty oraz wysokość rat.
- Ubezpieczenia – należy informować o istnieniu ograniczeń i wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, wskazywać na istnienie wzorca umowy (ogólne warunki ubezpieczenia), podać pełną nazwę ubezpieczyciela.
- Produkty inwestycyjne – wszelkie informacje podawane przez bank w celu reklamy lub promocji świadczonych przez niego usług, powinny być rzetelne, i wyraźnie wskazane, nie budzące wątpliwości i nie wprowadzające w błąd; informacje podawane klientom powinny: zawierać firmę lub nazwę firmy inwestycyjnej; być przedstawione w sposób zrozumiały dla przeciętnego przedstawiciela grupy, do której są skierowane lub do której mogą dotrzeć; nie mogą ukrywać, umniejszać ani przedstawiać w sposób niejasny istotnych elementów, stwierdzeń lub ostrzeżeń oraz nie mogą prezentować potencjalnych korzyści płynących z usługi, o ile jednocześnie w sposób uczciwy i wyraźny nie wskazują wszelkich zagrożeń, jakie związane są z daną usługą lub instrumentem.

### Proces powstawania reklamy



### Przygotowując materiał reklamowy, bierzemy pod uwagę następujące wytyczne:

- każda reklama powinna być uczciwa i nie może wprowadzać w błąd ani stwarzać takiej możliwości;
- przekaz reklamowy powinien być ukształtowany w sposób, który pozwala na swobodne zapoznanie się z całą jego treścią, w szczególności ze wszelkiego rodzaju zastrzeżeniami stanowiącymi integralną część przekazu;
- wszelkie zastrzeżenia (odsyłacze, przypisy) powinny być czytelne, napisane czcionką umożliwiającą swobodne zapoznanie się z ich treścią oraz umieszczone zawsze w układzie poziomym na wystarczająco jasnym tle;
- zastrzeżenie (disclaimer) powinno mieć charakter wyjaśniający, a nie korygujący hasło zamieszczone w przekazie głównym;
- jeżeli reklamowany produkt lub usługa obciążona jest kosztami, przekaz reklamowy powinien wskazywać na istnienie opłat i prowizji, a także miejsce, w którym dostępne są pełne informacje dotyczące reklamowanego produktu;
- termin „gwarantowany” powinien być używany z wielką ostrożnością i tylko w przypadkach, gdy istnieje stuprocentowe przekonanie o zasadności jego użycia;
- terminy „najlepszy”, „pierwszy”, „lider” i tym podobne stosowane w stopniu najwyższym, powinny być używane w kontekście reklamy popartej obiektywną oceną, np. badaniami marketingowymi, rankingiem przygotowanym przez niezależną firmę/instytucję;
- wyniki sondaży, badań statystycznych, rankingów, itp. powinny zawsze podawać źródło prezentowanych informacji;
- informacje o uczestnictwie w obowiązkowym systemie gwarantowania depozytów Bankowego Funduszu Gwarancyjnego nie mogą być wykorzystywane w celach reklamowych i powinny być ograniczone wyłącznie do informacji o przynależności do systemu gwarantowania; dopuszczalna forma takiej informacji w przekazie reklamowym: Bank Zachodni WBK jest podmiotem objętym systemem gwarantowania depozytów przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny;
- wszystkie materiały reklamowe powinny zawierać pełną nazwę oferowanego produktu lub usługi oraz banku, czyli: **Bank Zachodni WBK**.

Szczegółowe wytyczne dotyczą też reklamy rachunków bankowych, kredytów, pożyczek oraz usług ubezpieczeniowych. W 2013 roku nie stwierdzono przypadków niezgodności z regulacjami dotyczącymi informacji i oznakowania produktów i usług. Nie stwierdzono także przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu.

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Komunikowanie, w jaki sposób przebiegał proces fuzji ze wskazaniem, jak zmieniła się struktura banku po integracji, jak przebiegała integracja systemów oraz integracja pracowników w ramach nowej struktury. Wskazuje się także duże zainteresowanie informacją o obecnym statusie fuzji oraz kolejnych planowanych krokach.

### Połączenie z Kredyt Bankiem

4 stycznia 2013 roku, po spełnieniu wszystkich wymogów prawnych, Bank Zachodni WBK połączył się z Kredyt Bankiem. W wyniku transakcji powstał trzeci co do wielkości bank w Polsce pod względem aktywów i liczby placówek.

Z końcem września 2013 roku zakończył się kolejny etap integracji, zakładający ujednoczenie oferty w całej sieci oraz wycofanie z rynku marki „Kredyt Bank” zgodnie z pierwotnym założeniem, że połączony bank będzie działał pod marką Bank Zachodni WBK. Obecnie trwa ostatni etap połączenia – migracja informatyczna na wszystkie systemy Banku Zachodniego WBK. Proces ten zamierzamy zakończyć w 2015 roku. Wtedy też wszyscy klienci będą korzystać z jednego systemu bankowości elektronicznej i mobilnej.

#### Fuzja prawna 4 stycznia 2013

Wspólne kampanie pożyczek gotówkowych i kont



#### Integracja biznesowa i połączenie marki 30 września 2013

- Ujednoczone produkty (dla nowej sprzedaży)
  - Wspólna sieć sprzedaży
  - Jednakowa obsługa w oddziałach



#### Integracja techniczna Przełom 2014 i 2015

- Jedna bankowość elektroniczna i procesy operacyjne

## Komunikacja w czasie zmian

Dla Banku Zachodniego WBK połączenie jest tożsame ze zwiększeniem efektywności naszego banku. Dlatego od początku tego roku zoptymalizowaliśmy sieć placówek, dokonaliśmy odpowiednich zmian w strukturze organizacyjnej i polityce produktowej. Wszystkie te działania pozwoliły nam osiągnąć pierwsze synergie biznesowe szybciej, niż zakładaliśmy, co zmotywowało nas do zwiększenia celów na 2014 i 2015 rok. Dowodem na skuteczność integracji jest też fakt, że na długo przed zmianą oznaczeń zewnętrznych placówek i pełną integracją systemów zaoferowaliśmy klientom połączonego banku wspólny produkt zaledwie dwa miesiące po fuzji prawnej.

### Klienci obu banków byli na bieżąco informowani o zmianach, m.in. poprzez:

- kampanię informacyjną „Zmieniamy się dla Ciebie” – wyklejki na oddziałach, ulotki, specjalna strona internetowa o połączeniu
- informacje na stronach www uprzedzające o rebrandingu placówek, zamknięciu strony www i zmianie kolorystyki systemów bankowości
- specjalną ścieżkę na Infolinii z informacjami o zmianach w ofercie, oddziałach i bankomatach pod nową marką, etc.

Wszystkie wątpliwości klientów były na bieżąco wyjaśniane.



W 2013 r. zakończył się proces wycofywania marki „Kredyt Bank” z rynku – wszystkie placówki oznaczone tym logo zmieniły szyldy na Bank Zachodni WBK, strona internetowa została przekierowana na www.bzwbk.pl, zmieniła się również kolorystyka serwisów transakcyjnych, ale nadal działają one pod dotychczasowymi nazwami. Wprowadzenie jednolitej marki podkreśliła zintegrowana kampania reklamowa, która wsparła pozycjonowanie banku zorientowanego na długofalowe relacje z klientami, oparte na wzajemnym zaufaniu i wspierającego ich skutecznie w realizacji planów. Ważnym wyróżnikiem banku są też nowoczesne i wygodne dla klientów rozwiązania finansowe.

## Proces integracji w liczbach

- 1 576 dni przygotowań
- 2 Ponad 200 osób zaangażowanych w proces
- 2 318 placówek ex KB przebrandowanych w miesiąc

### Wszyscy klienci Banku Zachodniego WBK od 30 września 2013 r. mają już :

- wspólną sieć oddziałów i bankomatów
- wspólną, kompleksową ofertę produktową
- ujednoczone procesy obsługi klienta
- jedną komunikację marketingową
- zmienioną kolorystykę serwisów bankowości internetowej
- jedną stronę internetową.

### Elektroniczna komunikacja z klientami (BZ WBK 24 Internet)

BZWBK24 Internet to serwis transakcyjny, który umożliwia klientom zarządzanie środkami pieniężnymi przez internet, bez wychodzenia z domu, 24 godziny na dobę. To także wygodne narzędzie, które pozwala na łatwe i szybkie zamawianie produktów „na kliknięcie”. Przede wszystkim jednak serwis zapewnia stały kontakt z bankiem dzięki:

- specjalnie przygotowanym propozycjom w zakładce „Oferta dla Ciebie”
- wiadomościom odbieranym przez pocztę w BZWBK24
- e-wyciągom
- możliwości łatwego informowania o potrzebie skontaktowania się z Doradcą



### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Określenie, w jaki sposób bank realizuje proces rozpatrywania reklamacji, jaki mają wpływ na przebudowywanie oferty i doskonalenie systemu obsługi, z uściśleniem czy każdy zgłoszony wniosek jest przez bank rozpatrywany, na jakich zasadach to się odbywa i jak traktowane są szczególne przypadki.

Prośba o informację na temat sposobów rozwiązywania sporów, sprecyzowanie, czy stosowanie praktyki mediacji z klientami było uwzględniane przez Bank Zachodni WBK i czy będzie wykorzystywane w przyszłości. Informacje na temat stworzenia instytucji rzecznika klienta.

### Reklamacja to prezent, bo pozwala nam się doskonalić

#### Wypowiedź interesariusza wewnętrznego



#### Wioletta Urbańska, Dyrektor Rzecznik Klienta Banku Zachodniego WBK

*Reklamacje uznajemy za prezent, gdyż są dla nas ważną informacją o potrzebach i oczekiwaniach naszych klientów. Dzięki tej wiedzy płynącej ze skarg podejmujemy w banku działania eliminujące niezadowolenie klientów, a także usprawniające nasze produkty i usługi.*

### Proces zarządzania reklamacjami

Obowiązujące w banku procedury dotyczące procesu zarządzania i obsługi reklamacji są zgodne z zewnętrznymi regulacjami oraz dostosowane do wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego.

Klienci mogą składać reklamacje ustnie w siedzibie banku, dowolnej jednostce organizacyjnej banku zajmującej się obsługą klienta, pisemnie na adres banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej zajmującej się obsługą klienta, telefonicznie lub w formie elektronicznej.

### W przypadku niezadowolenia z otrzymanej odpowiedzi klienti mogą się pisemnie odwołać:

- od decyzji pracownika – do dyrektora jednostki rozpatrującej reklamację
- od decyzji dyrektora jednostki rozpatrującej reklamację – do Rzecznika Klienta BZ WBK.

Bank Zachodni WBK podchodzi do reklamacji zupełnie nowatorsko, dlatego już kilka lat temu powołaliśmy funkcję Rzecznika Klienta, stając się pionierem w tym zakresie na rynku usług finansowych.

Rzecznik Klienta BZ WBK nadzoruje proces zarządzania reklamacjami, jest reprezentantem interesów klienta w banku oraz pełni rolę wewnętrznej funkcji odwoławczej w procesie reklamacyjnym.

W ramach procesu zarządzania reklamacjami monitorowana jest liczba reklamacji oraz prowadzona jest analiza skarg, na podstawie której określone są i rekomendowane działania zmierzające do usprawniania działających w banku procesów, produktów i usług, a także eliminowania przyczyn źródłowych reklamacji.

### Doskonalenie obsługi klienta na etapie posprzedażowym

Jakość obsługi klienta jest naszym absolutnym priorytetem. Od 2006 roku posiadamy **certyfikat zgodności Systemu Zarządzania Jakością (SZJ)** z normą ISO 9001:2008. Obecnie certyfikacji poddawane są 43 procesy obejmujące sprzedaż produktów i usług oraz obsługę klienta zarówno indywidualnego, korporacyjnego i Wealth Management (w kanałach: oddział oraz bankowość elektroniczna). Systematycznie rozszerzamy liczbę procesów objętych certyfikacją i dbamy o utrzymanie jakości na odpowiednim poziomie. Potwierdzają to kolejne audyty wewnętrzne oraz zewnętrzne kontrolne i certyfikacyjne.

Utrzymanie, doskonalenie i rozszerzenie certyfikowanego Systemu Zarządzania Jakością nie byłoby możliwe bez ogromnego zaangażowania pracowników. Od rzetelnej pracy nas wszystkich zależy zadowolenie klienta i sukces naszej organizacji. Z doskonalenia jakości i podnoszenia satysfakcji klienta uczyniliśmy codzienną praktykę działania w naszym banku. Nie zamierzamy poprzestać jedynie na uzyskaniu i utrzymywaniu certyfikatu ISO 9001:2008. Będziemy w sposób zintegrowany zarządzać wszelkimi inicjatywami jakościowymi i systematycznie podnosić jakość świadczonych usług oraz efektywność realizowanych procesów biznesowych.

W 2011 roku, jako pierwsza firma w Polsce, uzyskaliśmy certyfikat zgodności z normą EN 15838. Norma jakościowa EN 15838 powstała w 2009 roku z inicjatywy Komisji Europejskiej w odpowiedzi na powszechne niezadowolenie klientów z usług telefonicznych centrów obsługi klienta, wynikające m.in. z niejasnych lub błędnych komunikatów, długiego oczekiwania na połączenie z konsultantem, wielokrotnych przełączeń i mało przyjaznego traktowania rozmówców przez pracowników. Norma wyznacza ścisłe standardy, których spełnienie świadczy o właściwym funkcjonowaniu i zarządzaniu centrum kontaktu z punktu widzenia satysfakcji klienta.



### Wymagania Normy EN 15838 spełniają obecnie cztery procesy:

- 1) sprzedaż i obsługa produktów bankowych za pośrednictwem telefonu i Internetu dla klienta indywidualnego
- 2) obsługa i wsparcie klientów biznesowych za pośrednictwem telefonu
- 3) obsługa i wsparcie klientów wewnętrznych za pośrednictwem telefonu

Od roku 2013 systemem zarządzania Customer Contact Center objęte zostało również Biuro Monitoringu Telefonicznego (BMT) w zakresie procesu Telefoniczny monitoring należności przeterminowanych – jest to pierwsza w Polsce jednostka tego typu z certyfikatem EN 15838.

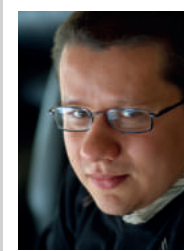
Od uruchomienia centrum telefonicznej obsługi klientów w banku minęło już przeszło 10 lat – w tym czasie zebraliśmy duży bagaż doświadczeń, pozwalający na podejmowanie największych wyzwań w tej dziedzinie w branży. Spełniając wymagania normy EN 15838, stajemy się liderem jakości wśród bankowych Call Center.

W ramach realizacji procesu integracji, który rozpoczęliśmy w 2013 roku, jednym z niezbędnych elementów było przygotowanie spójnych standardów obsługi klienta w placówkach. Rozpoczynając projekt, postawiliśmy sobie cel zdefiniowanie takich standardów obsługi, które będą przyczyniały się do zwiększenia zadowolenia naszych klientów ze współpracy z bankiem oraz spełnią oczekiwania związane z poczuciem dyskrekcji w trakcie obsługi oraz rzetelnego przekazywania informacji na temat oferowanych produktów. Wdrożenie przygotowanych rozwiązań zostało zaplanowane na 1. połowę 2014 roku.

### Wypowiedź interesariusza wewnętrznego



**Adam Stachura,**  
główny specjalista  
ds. zarządzania usługami  
komunikacyjnymi



*Odsłuchiwanie losowo wybranych rozmów doradców wewnętrznego Help Desku daje nam gwarancję utrzymania najwyższej jakości obsługi i wsparcia pracowników Bankowości Odziałowej. Dzięki temu możemy na bieżąco weryfikować poprawność merytoryczną udzielanych odpowiedzi, a co za tym idzie mieć pewność, że nasi klienci otrzymują prawidłowe i wyczerpujące informacje.*

## Compliance i zarządzanie ryzykiem

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Poinformowanie klientów o szerokiej skali działań z zakresu „compliance” podejmowanych przez bank.

W Banku Zachodnim WBK sformalizowane zasady ładu korporacyjnego obowiązują od 2002 roku, tj. od opublikowania przez Giełdę pierwszej edycji dobrych praktyk („Dobre praktyki w spółkach publicznych w roku 2002”).

Zasady ładu korporacyjnego, którym bank podlega, zawarte są w dokumencie „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW”, stanowiącym załącznik do Uchwały Rady Giełdy z dnia 21 listopada 2012 r. Tekst zbioru zasad dostępny jest na stronie internetowej Giełdy (<http://corp-gov.gpw.pl/>) oraz banku ([www.inwestor.bzwbk.pl](http://www.inwestor.bzwbk.pl/)). Jest to znowelizowana wersja dobrych praktyk, która weszła w życie z dniem 1 stycznia 2013 r. Ryzyko prawne i regulacyjne (braku zgodności) jest – zgodnie z wytycznymi Komitetu Bazylejskiego – definiowane jako ryzyko sankcji ze strony organów nadzorczych, znacznych strat finansowych lub naruszenia reputacji, na które narażona jest Grupa Kapitałowa Banku Zachodniego WBK w przypadku naruszenia obowiązujących przepisów prawa, wytycznych regulatorów, standardów i kodeksów postępowania odnoszących się do jej działalności. W ramach Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK do zarządzania poszczególnymi procesami wyznaczono odpowiednie jednostki.

Zakres zadań Pionu Prawnego i Zapewnienia Zgodności obejmuje zagadnienia zgodności związanej z wymogami prawnymi i regulacyjnymi w określonych obszarach działalności biznesowej, w tym wdrażanie nowych produktów, ochrona praw klienta, przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy, ochrona informacji wrażliwej oraz ochrona danych osobowych.

Zadania w zakresie identyfikacji, interpretacji i upowszechniania wiedzy w Grupie na temat pozostałych wymogów prawnych i regulacyjnych, zostały powierzone jednostkom posiadającym właściwe kompetencje w tych obszarach. Za zagadnienia związane ze zgodnością z prawem pracy odpowiedzialny jest Pion Zarządzania Zasobami Ludzkimi, za zgodność z przepisami podatkowymi oraz sprawozdawczymi odpowiada Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej, natomiast za dopełnienie norm ostrożnościowych – Pion Zarządzania Ryzykiem.

Zarząd banku przyjął do stosowania politykę zarządzania ryzykiem braku zgodności, którą zatwierdziła Rada Nadzorcza. W ramach realizacji polityki Obszar Zapewnienia Zgodności otrzymał odpowiedni zakres uprawnień, jako jednostka wspierająca kierownictwo w efektywnym zarządzaniu ryzykiem braku zgodności i raportuje wszelkie kwestie do Komitetu Zarządzania Ryzykiem oraz Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności Rady Nadzorczej.

Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności przeprowadza okresowo przegląd najistotniejszych zagadnień związanych z brakiem zgodności, identyfikowanych przez Obszar Zapewnienia Zgodności w ramach monitoringu nowych produktów, aktywności regulatorów, nadchodzących inicjatyw legislacyjnych, skarg klientów. Komitet Zarządzania Ryzykiem zapewnia realizację obowiązków regulacyjnych oraz zatwierdza zasady kontroli wewnętrznej i ramy funkcjonowania polityki zgodności, dbając o to, aby Obszar Zapewnienia Zgodności był niezależny od jednostek biznesowych i posiadał odpowiednie zasoby.

## Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



### Krzysztof Pietraszkiewicz, prezes Związku Banków Polskich

*W minionych 25 latach wspólnym wysiłkiem władz, inwestorów, klientów i pracowników zbudowaliśmy stabilny, nowoczesny i efektywny polski system bankowy.*

*Wspólnie dobrze wykorzystaliśmy czas wolności. Ten sukces nie jest wynikiem przypadku. Złożyło się na niego wiele ważnych decyzji podjętych w odpowiednim czasie przez polskie władze. Chodzi m.in. o konstytucyjne zagwarantowanie autonomii NBP, utworzenie BFG, stworzenie silnego nadzoru bankowego oraz solidne kształcenie kadr bankowych. Ten sukces to przede wszystkim efekt solidnej i odpowiedzialnej pracy wielu tysięcy polskich bankowców, którzy wiedzieli, że bankowość to przedsiębiorczość oparta na zaufaniu, na pewności i to, że w gospodarce rynkowej, odgrywa ona kluczową rolę. Zaufanie do banku buduje się latami. To tu ludzie gromadzą część lub całość swojego dorobku życiowego. To często bankowcom klienci powierzają swoje największe sekrety, licząc na dyskrecję, rzetelne doradztwo i pomoc, gdy taka jest potrzebna. To dzięki bankom tysiące obywateli może zaspokajać swoje aspiracje życiowe oraz rozwijać swoje firmy, utrzymywać i tworzyć nowe miejsca pracy. Banki czasami muszą podejmować trudne decyzje restrukturyzacyjne, naprawcze, gospodarka jest bowiem organizmem przechodzącym różne fazy rozwoju. Trudne sytuacje zdarzają się też klientom indywidualnym.*

*Niezmiernie ważne jest to, aby działalność banków była zrozumiała dla klientów, aby była zgodna z prawem, a wszelkie wątpliwości były szybko wyjaśniane. Chodzi też o umiejętne poszukiwanie najlepszych rozwiązań dla klientów, ale też banku, który musi uwzględniać oczekiwania wszystkich interesariuszy. Zapewnienie takiego stanu wymaga nie tylko wiedzy, ale też solidnego doświadczenia. Z przyjemnością obserwowałem właśnie prace w tym zakresie prowadzone w Banku Zachodnim WBK. Umiejętne skoordynowanie wysiłku osób pracujących nad nowymi produktami z działami technologicznymi oraz prawnymi i Compliance zaowocowały rezultatami zasługującymi na szacunek i uznanie. To dlatego głos przedstawicieli banku jest tak ważny w środowisku, ale też w wielu debatach publicznych.*

## Produkty pod lupą

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Zaznaczenie w raporcie, że produkty o podwyższonym ryzyku inwestycyjnym (np. produkty hybrydowe) są objęte szczególnym nadzorem i starannością informacyjną.

Każdy produkt, zanim zostanie wdrożony na rynek, musi przejść długą drogę oraz uzyskać liczne akceptacje i opinie. Przede wszystkim musi zyskać przychylną opinię 10 jednostek opiniujących, które oceniają ewentualne ryzyko dla reputacji naszego banku oraz ryzyko dla klienta.

Zasady te reguluje polityka zarządzania ryzykiem reputacyjnym w zakresie komercjalizacji produktów, Procedura akceptacji produktu oraz Zarządzenia Przewodniczącego Komitetu ds. Strategii Produktów Oszczędnościowych DWG, w tym w szczególności Zarządzenie w sprawie kontroli jakości sprzedaży produktów inwestycyjnych – misselling oraz Rekomendacja dot. obsługi klientów w wieku 70+ przy sprzedaży produktów inwestycyjnych. Model sprzedaży produktów finansowych zatwierdzany i modyfikowany jest przez Komitet DWG przy współudziale i z rekomendacją Obszaru Zapewnienia Zgodności.

Koncepcje nowych produktów przekazywane są najpierw do odpowiednich komitetów (Komitetu ds. Strategii Produktów Oszczędnościowych i Inwestycyjnych DWG BZ WBK, Forum Polityk Kredytowych BZ WBK), które weryfikują ich zgodność z przyjętą w Grupie Banku Zachodniego WBK strategią oraz decydują, czy można kontynuować prace nad projektem.

Właściciel produktu (osoba w organizacji odpowiedzialna za wdrożenie nowego produktu) wypełnia aplikację, uzyskuje ekspertyzę prawną i podatkową oraz uzupełnia „Rejestr Ryzyk Produktu” zgodnie z obowiązującym w firmie „Podręcznikiem zarządzania ryzykiem operacyjnym w nowych inicjatywach”.

Wyżej wymienioną dokumentację właściciel produktu kieruje do oficera ds. zgodności (compliance), koordynującego opiniowanie aplikacji. Inicjuje on proces pozyskiwania opinii od wszystkich wymienionych w aplikacji jednostek organizacyjnych banku. Każda jednostka opiniująca ocenia nowy produkt z perspektywy ryzyka dla banku/grupy oraz dla klienta. Aby prace nad produktem mogły być kontynuowane, wszystkie opinie muszą być pozytywne. Oceny mogą oczywiście zawierać warunki, np. przeszkolenie kadr, zmiany w procedurach sprzedaży, systemach IT, konieczność przeprowadzania monitoringu w trakcie okresu sprzedaży, itp., po spełnieniu których można wdrożyć dany produkt.

Ponadto produkty, które wymagają stworzenia lub zmiany elementu technologicznego (parametrów IT), muszą być zrealizowane zgodnie z procesem zarządzania zmianami. Wyżej wymienione polityki zamieszczone są na intranetowej stronie Obszaru Zapewnienia Zgodności oraz w bazie aktów wewnętrznych.

### **Kara UOKiK, case podejrzenia zмовy przy ustalaniu stawek opłat interchange**

W 2013 roku Bank Zachodni WBK był jeden raz obiektem postępowania sądowego dotyczącego naruszeń zasad wolnej konkurencji i praktyk monopolistycznych.

Powodem podjętych wobec nas kroków prawnych było odwołanie banku od niekorzystnej decyzji Prezesa UOKiK, w której uznał on za ograniczające konkurencję praktykę polegającą na wspólnym ustalaniu przez 18 banków, w tym Bank Zachodni WBK, wysokości stawek opłaty interchange pobieranej od transakcji dokonywanych kartami systemu Visa i MasterCard w Polsce. W momencie opracowywania raportu toczy się w tej sprawie postępowanie odwoławcze. W mocy pozostaje postanowienie o wstrzymaniu wykonalności nałożonej kary. Ponadto, w 2013 roku zakończyło się 6 spraw z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami (z wyłączeniem kar środowiskowych i produktowych) w GIODO i UOKiK, spośród których 4 zostały umorzone, a 2 – w UOKiK – miały charakter decyzji zobowiązującej (sankcje pozafinansowe). W 2013 roku nie nałożono na bank materialnych kar pieniężnych z tytułu ww. niezgodności. Żadna sprawa nie została też wniesiona w ramach mechanizmu rozstrzygnięcia sporów.

W 2013 r. na Bank Zachodni WBK nie nałożono kar pieniężnych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług.

### **Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:**



Określenie stopnia przejrzystości komunikacji z inwestorami.

Bank Zachodni WBK kładzie duży nacisk na prowadzenie skutecznej komunikacji z akcjonariuszami i środowiskiem inwestorskim. Głównym zadaniem Biura ds. Relacji Inwestorskich jest utrzymywanie relacji z inwestorami instytucjonalnymi

i analitykami giełdowymi, polegających na proaktywnym informowaniu o rozwoju Grupy i innych istotnych faktach, które mogą mieć wpływ na podejmowane przez nich działania lub zaspokajając ich zapotrzebowanie informacyjne. Celem tych działań jest propagowanie i wspieranie wizerunku Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK na rynku kapitałowym.

W 2013 r. kontynuowano realizację typowych działań z zakresu relacji inwestorskich. Inwestorzy, akcjonariusze i analitycy giełdowi mieli okazję spotykać się z Zarządem banku na licznych konferencjach brokerskich w Polsce i za granicą, a także podczas prezentacji typu „roadshows” i spotkań indywidualnych. Bank Zachodni WBK uczestniczył w ośmiu międzynarodowych konferencjach inwestorskich.

W związku z ogłoszeniem fuzji z Kredyt Bankiem, w dniu 4 lutego 2013 r. zorganizowano Dzień Inwestora. Przedstawiciele Zarządu banku oraz Rady Nadzorczej zaprezentowali plan połączenia oraz długoterminowe cele strategiczne dla połączonego podmiotu.

Tradycyjnie, jak co roku, w 2013 r. zorganizowano cztery konferencje dla analityków poświęcone wynikom kwartalnym, które – zgodnie z najlepszymi praktykami – były transmitowane przez internet w języku polskim i angielskim, a nagrania z nich zostały udostępnione na stronach internetowych banku ([www.inwestor.bzwbk.pl](http://www.inwestor.bzwbk.pl)).

W internetowym serwisie relacji inwestorskich ([www.inwestor.bzwbk.pl](http://www.inwestor.bzwbk.pl)) dostępne są wszystkie bieżące informacje na temat najważniejszych wydarzeń dotyczących Banku Zachodniego WBK.



**W ciągu całego roku Zespół Relacji Inwestorskich odbył 76 spotkań z inwestorami podczas „road-shows” oraz ponad 200 spotkań w inwestorami i analitykami.**

# Jak działać skutecznie, jednocześnie odpowiadając na potrzeby i oferując wartość dodaną?

## Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Podkreślenie w raporcie roli banku jako instytucji wspierającej przedsiębiorców tworzących miejsca pracy poprzez realizację strategii „wspólnego wzrastania z klientami”.

## Bank Zachodni WBK jako inicjator zmian gospodarczych

W marcu 2011 roku Bank Zachodni WBK wygrał konkurs na pełnienie funkcji zarządcy Funduszu Rozwoju Obszarów Miejskich (FROM), stworzonego w ramach inicjatywy JESSICA (Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas). Ma ona na celu wspólne europejskie wsparcie na rzecz trwałych inwestycji w obszarach miejskich. Przedsięwzięcie opracowane zostało wspólnie przez Komisję Europejską, Europejski Bank Inwestycyjny (EBI) oraz Bank Rozwoju Rady Europy (CEB).

W ramach projektu JESSICA oferowaliśmy preferencyjne wsparcie finansowe inwestorom planującym realizację miejskich projektów rewitalizacyjnych. Oferta dotyczyła przedsięwzięć na terenie Szczecińskiego Obszaru Metropolitalnego obejmującego miasta Szczecin i Stargard Szczeciński oraz 9 gmin, tj. Goleniów, Gryfino, Stare Czarnowo, Police, Dobra, Kołbaskowo, Kobylanka, Stargard Szczeciński oraz Nowe Warpno.

Zgłaszane projekty mogły być dofinansowane z FROM do 75% całkowitych kosztów kwalifikowanych. Okres spłaty pożyczki wynosi maksymalnie 20 lat.

W 2013 roku podpisanych zostało osiem umów o pożyczkę JESSICA na rewitalizację obiektów w Szczecinie i Stargardzie Szczecińskim. Tym samym cała pula środków, którymi zarządzał bank, została zakontraktowana.

## Projekty realizowane w ramach inicjatywy JESSICA obejmują m.in.:

- rewitalizację budynku Stara Dana w Centrum Szczecina
- odnowienie zabytkowego budynku dawnego kina Kosmos
- przebudowę, rozbudowę i nadbudowę istniejącego obiektu dawnej elektrowni miejskiej, związaną ze zmianą sposobu użytkowania, głównie na cele usługowo-biurowe
- rewitalizację funkcji przemysłowych terenów miejskich Szczecin-Skolwin poprzez przygotowanie dawnej papierni do rozpoczęcia produkcji
- renowację oraz adaptację zabytkowego budynku STAREJ RZEŻNI mieszczącego się na Łasztowni.

## Program PolSEFF (inicjatywa Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju, inwestycje zwiększające energooszczędność w polskich firmach z sektora MŚP) – BZ WBK Finance & Leasing w gronie banków biorących udział w mechanizmie finansowania

Od 2011 r. BZ WBK Finance & Leasing uczestniczy w programie PolSEFF. Jest to Program Finansowania Rozwoju Energii Zrównoważonej w Polsce – inicjatywa Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju, który na inwestycje zwiększające energooszczędność w polskich firmach z sektora MŚP przeznaczył linię kredytową o wartości 190 milionów euro. Oferta PolSEFF jest skierowana do małych i średnich przedsiębiorstw, zainteresowanych inwestycją w nowe technologie i urządzenia obniżające zużycie energii lub wytwarzające energię ze źródeł odnawialnych. Finansowanie można uzyskać w formie kredytu lub leasingu w wysokości do 1 miliona euro.



#### Projekty realizowane w ramach programu PolSEFF można podzielić na trzy główne grupy inwestycji:

- inwestycje bazujące na urządzeniach i rozwiązaniach z listy LEME
- projekty dużej skali z obszaru Efektywności Energetycznej, Energii Odnawialnej oraz Budynków
- projekty inwestycyjne Dostawców

Inwestycja, którą może być m.in. zakup maszyn budowlanych, wtryskarek lub urządzeń rolniczych, musi przyczynić się do zwiększenia oszczędności energetycznej o minimum 20% w stosunku do technologii wykorzystywanej wcześniej.

#### Lider gwarancji dla MŚP

W kwietniu 2013 roku wystartował Rządowy Program wspierania mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw polegający na zabezpieczeniu spłaty kredytów zaciąganych przez ww. przedsiębiorstwa w formie Gwarancji de Minimis. Pozwoliło to zapewnić dostęp do finansowania dla przedsiębiorców niemających wystarczającego majątku na zabezpieczenie kredytu.

Z końcem 2013 roku udało nam się zająć pozycję wicelidera sprzedaży tych gwarancji w skali całego kraju i to zarówno pod względem liczby (blisko 8000), jak i wartości (blisko 800 mln PLN). Osiągnięcie tak spektakularnego wyniku nie byłoby możliwe bez zaangażowania wszystkich doradców MŚP działających w naszych oddziałach. Warto zaznaczyć, że przedsiębiorcy z kategorii MŚP mogą skorzystać z Rządowego Programu Gwarancji w każdym z naszych oddziałów.

W 2014 roku zamierzamy doskonalić nasze procesy sprzedażowe, aby pozyskiwanie i obsługa Gwarancji były jeszcze bardziej przyjazne dla każdego z naszych klientów.

# SPOŁECZNO



***Szczególną uwagę kierujemy  
w stronę młodego pokolenia.***

*Realizując projekty skierowane  
w szczególności do młodych ludzi,  
zarówno najmłodszych, jak i uczniów i studentów,  
dbamy, aby rozwijać i wzmacniać w nich cechy,  
które pomogą im być bardziej przedsiębiorczymi,  
aktywnymi obywatelami.*

***Artur Sikora***

# ŚĆ LOKALNA

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Umieszczenie w raporcie kompleksowej informacji na temat tego, jakie programy społeczne są realizowane przez bank oraz wskazanie ich biznesowego uzasadnienia. Określenie tematyki programów oraz komu były dedykowane wraz ze wskazaniem wysokości środków finansowych przeznaczonych na poszczególne projekty.



## Wywiad z **Arturem Sikorą**, dyrektorem Obszaru Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu

***W ramach zaangażowania społecznego prowadzą Państwo program Santander Universidades, od 16 lat działa Fundacja Banku Zachodniego WBK, oddziały realizują własne inicjatywy lokalne. Czy jest jakaś jedna idea, która przyświeca wszystkim projektom społecznym Banku Zachodniego WBK?***

**Artur Sikora:** Tak, jest nią budowa społeczeństwa obywatelskiego, które charakteryzuje się podejmowaniem świadomych decyzji, przedsiębiorczością i aktywnością, uwagą skierowaną na otoczenie. Takie społeczeństwo lepiej radzi sobie z wyzwaniami, jakie niesie ze sobą współczesny świat i otoczenie rynkowe, którego nieodłączną częścią są zmiany makroekonomiczne, nowe technologie, wykluczenie finansowe, wymagania rynku pracy, etc. Wiele firm podejmuje różne działania społeczne, których głównym celem jest budowanie swojego pozytywnego wizerunku. Nam zależy na czymś więcej, robimy krok dalej. Chcemy, aby nasze działania powodowały rzeczywistą zmianę w społeczeństwie.

***Kto jest kluczowym beneficjentem działań społecznych Banku Zachodniego WBK?***

**A.S.:** Szczególną uwagą kierujemy w stronę młodego pokolenia. Realizując projekty skierowane w szczególności do młodych ludzi, zarówno najmłodszych, jak i uczniów i studentów, dbamy, aby rozwijać i wzmacniać w nich cechy, które pomogą im być bardziej przedsiębiorczymi, aktywnymi obywatelami, o otwartych umysłach, a jednocześnie świadomymi swoich korzeni, historii i dziedzictwa narodowego.

Dlaczego stawiamy na przedsiębiorczość? Bo jest to naszym zdaniem cechą, która pozwala młodym ludziom identyfikować szanse biznesowe i naukowe na polskim rynku, umożliwiała wykorzystanie własnego potencjału i motywuje do rozwoju zawodowego już w trakcie studiów. Idee przedsiębiorczości popularyzujemy m.in. poprzez program Santander Universidades, zakładając współpracę z uczelniami wyższymi. Wspieramy edukację uniwersytecką, rozwój nowych technologii, programów badawczych i naukowych, stymulujemy współpracę

środowiska akademickiego z biznesem. Przekładając to na język praktyczny, pomagamy przyszłym przedsiębiorcom, menedżerom, naukowcom rozwinąć skrzydła, by w przyszłości mogli rozwijać działalność w skali mikro, a w skali makro – napędzać polską gospodarkę.

Dbamy też o edukację finansową młodych ludzi. Chcemy, aby przyszli klienci instytucji finansowych potrafili świadomie zarządzać swoimi finansami i łatwo odnajdywali się w zmiennym otoczeniu rynkowym. W tym celu prowadzimy wiele innowacyjnych programów, takich jak Liderzy Europy, gra Business Zone czy nasz najnowszy projekt – grę edukacyjną Twój Budżet Rodzinny.

Troszczymy się także o to, aby wzmacniać wśród młodzieży aktywność i odpowiedzialność za kształtowanie rzeczywistości wokół nas. Naszym zdaniem młodzi ludzie z wszechstronnymi zainteresowaniami i marzeniami, biorący sprawy w swoje ręce, dostrzegający problemy społeczne w swoim otoczeniu, mogą realnie zmieniać naszą rzeczywistość na lepsze. Takiej wizji służy szereg programów realizowanych przez Fundację Banku Zachodniego WBK, m.in. Bank Aktywnej Młodzieży czy Bank Dziecięcych Uśmiechów.

Uważam, że prowadząc z sukcesem działalność biznesową w Polsce, mamy również obowiązek „dać coś od siebie” – wspierać lokalne społeczności, działać na rzecz polskiej edukacji, kultury oraz dziedzictwa narodowego, ale też upowszechniać polską historię. Właśnie dbałość o pamięć historyczną w znaczącym stopniu wpływa na wybór projektów sponsorowanych przez bank.

Wierzę głęboko, że troszcząc się o polską historię i tradycję, budujemy tożsamość narodową, a tym samym przywiązanie do tutejszych marek, produktów i usług. I to chyba jest główna oś naszych działań.

***Na jakie wyzwania społeczne w Polsce odpowiadają Państwa działania?***

**A.S.:** Kluczowym wyzwaniem, na którym koncentrujemy nasze działania jest walka z wykluczeniem społecznym. Mówiąc o wykluczeniu, myślimy bardzo szeroko – poczynając od tego spowodowanego niepełnosprawnością poprzez ubóstwo, a kończąc na słabej adaptacji do współczesnych realiów.



Staramy się także odpowiadać na takie wyzwania, jak na przykład niska mobilność młodych ludzi, ograniczająca możliwość podjęcia przez nich zatrudnienia, czy niski poziom przedsiębiorczości.

Jesteśmy świadomi tego, że dyskryminacja ze względu na niepełnosprawność jest, wg badań, jednym z najczęściej występujących sytuacji nierównego traktowania w Polsce. W naszym kraju około 12% społeczeństwa stanowią osoby niepełnosprawne, reprezentujące bardzo różne schorzenia i stopnie niepełnosprawności. Jest to bardzo duża grupa mająca ograniczony dostęp, a wręcz wyłączona z pełnego uczestnictwa w życiu społecznym. Dlatego stworzyliśmy unikalny w sektorze projekt „Obsługa bez barier”, którego celem jest nie tylko zwiększenie dostępności usług bankowych, ale także umożliwienie osobom niepełnosprawnym aktywnego włączenia się w główne nurty życia społecznego, w tym kulturalne czy edukacyjne.

### **Z czego są Państwo najbardziej dumni, jeśli chodzi o dokonania w obszarze zaangażowania społecznego w 2013 roku?**

**A.S.:** Jednym z naszych flagowych projektów jest Santander Universidades. To program współpracy z uczelniami, inwestycje w badania, możliwość poszerzania horyzontów i zdobywania doświadczeń, ale również znajdowanie przyszłych liderów i rozwijanie ich kompetencji.

Jesteśmy dumni z wielu unikalnych programów, ale szczególnie chciałbym podkreślić rolę Obsługi bez barier. To dla nas bardzo ważna inicjatywa, której poświęcamy wiele uwagi i troski. Projekt ten wyróżnia się na tle Grupy i jest w niej traktowany jako benchmark. Na rynku polskim Bank Zachodni WBK jest pionierem i liderem w zakresie zwiększenia dostępności usług dla osób dotkniętych niepełnosprawnością. Jednocześnie nasze działania w tym obszarze wpisują się w realizację Konwencji o Prawach Osób Niepełnosprawnych. Innym projektem, który wyróżnia nas na tle Grupy i rynku polskiego, jest projekt Karta Szkolna, którego celem jest podniesienie poziomu bezpieczeństwa w szkołach, promocja nowoczesnych rozwiązań finansowych oraz edukacja ekonomiczna młodzieży.

### **Jak wejście do Grupy Santander wpłynęło na zaangażowanie społeczne banku?**

**A.S.:** Wydarzenie to było dla nas kolejnym etapem rozwoju w obszarze zaangażowania społecznego. Cieszymy się z obecności w Grupie Santander, która pozwala nam czerpać z doświadczeń i wymieniać się wiedzą z nieraz bardzo odmiennymi od nas kulturowo krajami, borykającymi się z różnorodnymi problemami społecznymi. To bardzo inspirujące. Naszą ambicją jest tworzyć programy innowacyjne, ponad podziałami, które odpowiadają w szczególności na nasze lokalne potrzeby społeczne, ale z wykorzystaniem potencjału i zaplecza Grupy Santander.

### **Jakie są kluczowe wyzwania i plany na kolejne lata w tym obszarze?**

**A.S.:** Jeśli chodzi o obszar zaangażowania społecznego, na co dzień stawiamy czoła podobnym problemom jak inne firmy z sektora finansowego, działające w Polsce. Kluczowym wyzwaniem będzie dla nas pokazanie wpływu oraz bezpośrednich i pośrednich efektów naszych działań w postaci mierzalnej. W tym celu chcemy sięgnąć po metodykę mierzenia wpływu (Total Impact Measurement & Management, TIMM). Dla naszej firmy bycie odpowiedzialnym oznacza ciągle doskonalenie się, wsłuchiwanie się i odpowiadanie na potrzeby interesariuszy.

## Fundacja Banku Zachodniego WBK

### Misja:

Nie chcemy być jedynie darczyńcą, ale również partnerem i inicjatorem projektów społecznych

### Fundacja Banku Zachodniego WBK w liczbach



Fundacja wspiera inicjatywy realizowane w trzech głównych obszarach tematycznych:

1. Rozwój i edukacja
2. Aktywność gospodarcza, społeczna, obywatelska
3. Kultura, historia i dziedzictwo narodowe

Fundacja Banku Zachodniego WBK chce być partnerem dla instytucji wychowawczych i organizacji młodzieżowych, które skupiają ambitnych, twórczych i odpowiedzialnych młodych ludzi wokół inicjatyw edukacyjnych, obywatelskich i społecznych.

## Narzędzia

Programy grantowe

Wolontariat pracowniczy

Projekty partnerskie

Programy autorskie

## Historia Fundacji

Fundacja Banku Zachodniego WBK powstała w 1997 roku jako Fundacja „Pomoc Ludziom” przy Banku Zachodnim. Po połączeniu Banku Zachodniego z Wielkopolskim Bankiem Kredytowym, Fundacja zaistniała pod obecną nazwą. W 2004 roku uzyskała status organizacji pożytku publicznego. Dzięki temu jej działania mogą wspierać podatnicy, przekazując 1% swojego podatku. Fundatorem Fundacji jest Bank Zachodni WBK.

Przez szereg lat głównymi odbiorcami pomocy udzielanej przez Fundację były dzieci z ubogich rodzin. Do nich skierowany był

największy program grantowy: Bank Dziecięcych Uśmiechów. W 2010 roku, wraz z nową misją Fundacji, powstał drugi program grantowy: Bank Ambitnej Młodzieży, którego celem jest motywowanie młodych ludzi do podejmowania inicjatywy w lokalnych środowiskach i szerzenie wśród nich idei przedsiębiorczości. Od dwóch lat program ten wyznacza główny nurt działań Fundacji w myśl hasła „Kierunek młodzież”. Od 2010 roku Fundacja koordynuje wolontariat pracowniczy w Banku Zachodnim WBK. Towarzyszy pracownikom w organizowaniu lokalnych akcji dla dzieci z domów dziecka, dzieci przebywających w szpitalach, ludzi starszych i niepełnosprawnych, osób poszkodowanych w wypadkach itp.

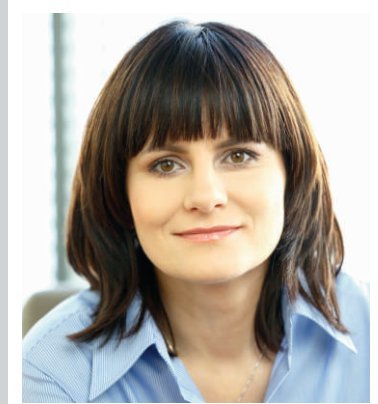
### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Zawarcie krótkiej charakterystyki korzyści wynikających ze współpracy banku z poszczególnymi instytucjami i podmiotami.



### Wypowiedź interesariusza wewnętrznego

#### Eliza Dzwonkiewicz, prezes Zarządu Fundacji Banku Zachodniego WBK



Fundacja Banku Zachodniego WBK większość rocznych środków finansowych dystrybuuje w dwóch programach grantowych: Bank Dziecięcych Uśmiechów i Bank Ambitnej Młodzieży. W ten sposób nawiązujemy współpracę z organizacjami pozarządowymi, instytucjami kultury, parafiami, szkołami, przedszkolami, bibliotekami, domami dziecka, świetlicami środowiskowym, etc. By móc aplikować o wsparcie finansowe projektu, muszą one wypełnić formularz on-line znajdujący się na stronie fundacji oraz skontaktować się z dyrektorem najbliższego oddziału Banku Zachodniego WBK. Dzięki takiemu zabiegowi możemy weryfikować wiarygodność organizacji, które zgłaszają się do nas o pomoc, ale przede wszystkim identyfikujemy problemy lokalne, z którymi borykają się te społeczności.

Fundacja realizuje również projekty partnerskie z podmiotami gwarantującymi wysoki poziom merytoryczny w ramach podjętych przez nas działań. W 2013 roku partnerami Fundacji były takie instytucje jak: Muzeum Historii Polski, Państwowa Wyższa Szkoła Filmowa, Telewizyjna i Teatralna im. Leona Schillera, Wydział Matematyki i Informatyki Uniwersytetu Wrocławskiego czy organizacje pozarządowe: Fundacja Wygrajmy Zdrowie, Stowarzyszenie Laboratorium Troski, Fundacja DePrimario. Są to sprawdzeni, rzetelni partnerzy, którzy posiadają wysokie kwalifikacje w istotnych, z punktu widzenia Fundacji, obszarach. Współpraca ta jest pozytywnie odbierana przez naszych beneficjentów. Dzięki niej możemy działać lepiej, mądrzej, skuteczniej i na większą skalę.

Z satysfakcją odnotowujemy, że dzięki naszemu zaangażowaniu wiele organizacji i grup środowiskowych, szczególnie w małych społecznościach, rozwija się i coraz śmiało podejmuje działania w obszarach najistotniejszych dla przyszłości naszego kraju. Wierzymy, że naszą własną pracą oraz współpracą z innymi podmiotami służyćmy zarówno budowaniu społeczeństwa obywatelskiego, jak i uwolnieniu potencjału konkretnych środowisk i osób.

Aby dokonać rzeczywistej zmiany społecznej, musimy nasze działania zaczynać od najmłodszych. Ważną grupą docelową naszych działań są dzieci znajdujące się w trudnym położeniu ekonomicznym lub zdrowotnym. Z myślą o nich podejmujemy wiele działań angażujących naszych pracowników odpowiadających również na ich emocjonalną potrzebę pomocy.

### Bank Dziecięcych Uśmiechów

Inicjatywa Bank Dziecięcych Uśmiechów (BDU) jest programem mikrograntowym stworzonym z myślą o instytucjach i organizacjach społecznych pracujących na co dzień z dziećmi z rodzin dysfunkcyjnych lub ubogich. Wiele dzieci nie ma zapewnionych odpowiednich warunków do prawidłowego rozwoju we własnych rodzinach. Fundacja Banku Zachodniego WBK wspiera takie inicjatywy, w których widać indywidualne podejście do dzieci. Realizowane projekty uczą wrażliwości społecznej, aktywności obywatelskiej, odpowiedzialności za siebie, za innych, za swoją ojczyznę, wskazują pozytywne wzorce.

**Fundacja zainicjowała program w 2004 roku. W 2013 roku w ramach BDU dofinansowanie uzyskało 167 projektów w łącznej kwocie 495 626 PLN.**

### Bank Ambitnej Młodzieży

Program Bank Ambitnej Młodzieży (BAM) ma na celu uświadomienie młodym ludziom, że od wykształcenia, inicjatywy, aktywności i działalności społecznej zależy nie tylko ich własna przyszłość, ale także przyszłość lokalnego środowiska, narodu i państwa polskiego. Program ma uczyć określania potrzeb lokalnych społeczności, definiowania celów, tworzenia wspólnot zadaniowych, rozwiązywania problemów i realizowania zadań przez młodych ludzi na poziomie lokalnym. Jednym z celów programu jest zdefiniowanie cech jednostki potrzebnych do efektywnego funkcjonowania w społeczeństwie obywatelskim. Są wśród nich wiedza, komunikacja interpersonalna, wrażliwość społeczna, zdolności przywódcze oraz umiejętność budowania pozycji lidera. Warunkiem postawy prospołecznej jest zakorzenienie jednostki w historii i kulturze, tak w wymiarze lokalnym, jak i narodowym.

Bank Ambitnej Młodzieży to jeden z dwóch realizowanych przez Fundację Banku Zachodniego WBK programów grantowych. Pierwsza edycja odbyła się w 2010 roku.

**W 2013 roku w ramach BAM Fundacja Banku Zachodniego WBK wsparła 154 projekty, przekazując na ten cel 1.261.600 PLN.**

Chcemy być blisko rzeczywistych problemów i odpowiadać na realne potrzeby. Wiele naszych oddziałów podejmuje własne, lokalne inicjatywy.

### Akcja „Oddaj z kości garść miłości” zorganizowana w Makroregionie Pomorsko-Kujawskim

Aż 78 placówek Banku Zachodniego WBK Makroregionu Pomorsko-Kujawskiego zaangażowało się w akcję „Dzień Dawcy Szpiku dla Tadka i innych”, we współpracy z Fundacją DKMS Baza Dawców Komórek Macierzystych Polska.

Celem inicjatywy było zjednoczenie wszystkich pracowników Makroregionu Pomorsko-Kujawskiego wokół idei dawstwa szpiku oraz podniesienie świadomości na temat sposobu walki z białaczką. Motto przewodnie akcji brzmiało: „Oddaj z kości garść miłości”.

W ciągu 2 dni (28-29.10.2013 r.) ponad 1600 osób zarejestrowało się jako potencjalni dawcy szpiku. W inicjatywie wzięły udział wszystkie regiony Makroregionu Pomorsko-Kujawskiego. Pracownicy oddziałów przyjmowali chętnych, którzy chcieli zarejestrować się jako potencjalni dawcy, informowali o całym procesie pomocy, jaką ofiarują osobom chorym. Ponadto, rozpowszechniali informacje o akcji, współpracując m.in. z kościołami, policją, szkołami (wolontariat), strażą pożarną, urzędami miejskimi i gminnymi.

**– „Bardzo mnie cieszy inicjatywa pracowników Makroregionu”** – mówi Tomasz Orsztynowicz, dyrektor Makroregionu Pomorsko-Kujawskiego. *„To dzięki ich zaangażowaniu i wysiłkowi nasza akcja odniosła tak duży sukces. To, że idziemy w dobrym kierunku potwierdza pozytywny odbiór akcji przez naszych klientów.”*



# Jak wspieramy realną zmianę społeczną w Polsce?

Realnej zmiany społecznej nie da się przeprowadzić z dnia na dzień. Uzyskanie jej wymaga inwestycji w przyszłość i stopniowego osiągania rezultatów podejmowanych działań. Rozumiejąc to, postawiliśmy na wsparcie ośrodków akademickich, które kształcą przyszłych liderów i przedsiębiorców. Jesteśmy świadomi tego, że propagowanie wśród młodego pokolenia innowacji dziś, przyniesie zwrot dla polskiego biznesu jutro.

## Santander Universidades w wymiarze globalnym

Santander Universidades, uruchomiony w Polsce w grudniu 2011 roku, jest częścią Globalnej Dywizji Santander Universidades, wspierającej środowisko akademickie od ponad 17 lat przez Banco Santander. Za jego powołaniem stało przekonanie, że warto inwestować w rozwój świadomego i wyedukowanego społeczeństwa kraju, w którym prowadzi się działalność. Uczelnie odgrywają w tym procesie ważną rolę, dlatego właśnie do środowiska akademickiego skierowane jest nasze wsparcie.

Dzięki długoterminowej, stabilnej i silnej strategii, Santander Universidades stał się wizytówką Grupy i uczynił ją najbardziej zaangażowaną w szkolnictwo wyższe instytucją finansową świata.

## Santander Universidades w liczbach:

- ponad 1100 umów o współpracy z uczelniami z 20 krajów na świecie, m.in. University of Oxford, Harvard University, Princeton University, University of Cambridge, Yale University
- ponad 4450 projektów naukowo-badawczych realizowanych obecnie na świecie
- Program stypendialny „Santander Grants”, którego beneficjentami jest ponad 31 700 pracowników, studentów, doktorantów i absolwentów rocznie.

## Wypowiedź interesariusza wewnętrznego



**Michał Kuczmierowski,**  
dyrektor Programu  
Santander Universidades

*W ciągu dwóch lat stworzyliśmy największy w Polsce program współpracy świata biznesu ze światem nauki. Staramy się dostarczyć uczelniom możliwie dużo narzędzi, by śmiało i skuteczniej stawiały czoła wyzwaniom, jakie przed nimi stawia dynamicznie zmieniający się świat, żeby pięły się w górę w międzynarodowych rankingach naukowych i stawały się inkubatorami innowacyjnych rozwiązań służących realnej gospodarce. Poprzez realizację projektów z różnych obszarów edukacyjnych, obejmujących zarówno nauki ścisłe, jak i humanistyczne, chcemy przyczynić się do budowy silnych, nastawionych na rozwój ośrodków akademickich w Polsce, a dzięki Programom Globalnym i stażom stwarzamy możliwość wymiany myśli i wiedzy na światowym poziomie. Rok 2013 był rokiem wielu wyzwań i zainicjowanych aktywności, których efekty będziemy obserwowali w niedalekiej przyszłości.*

## Santander Universidades w Polsce

Współpraca Banku Zachodniego WBK ze środowiskiem akademickim prowadzona jest od ponad 15 lat. Do 2011 roku bank współpracował z uczelniami, głównie w zakresie sponsoringowym, wspierając działania edukacyjne i rozwojowe realizowane przez uczelnie. Współpraca przybrała bardziej ustrukturyzowany kształt dzięki Santander Universidades. Decyzja o zainicjowaniu Santander Universidades w Polsce była poniekąd reakcją na stan szkolnictwa wyższego, tzn. na niewystarczające dofinansowanie uczelni, realizowanych przez nie projektów badawczych, niedostosowanie edukacji do realnych potrzeb rynku pracy oraz niewielkiego zaangażowania biznesu w rozwój przedsiębiorczości studentów, doktorantów, absolwentów oraz pracowników uczelni i komercjalizację badań.

W ramach projektu „Wizja zrównoważonego rozwoju dla polskiego biznesu do 2050 roku”, przeprowadzonego pod patronatem Ministerstwa Gospodarki, określono wyzwania zrównoważonego rozwoju, jakie stoją przed biznesem w długiej perspektywie, a także identyfikację szans rynkowych umożliwiających firmom stabilny rozwój w długim okresie. Ustalono, że kluczowymi czynnikami do osiągnięcia przez Polskę zrównoważonej gospodarki są: edukacja, sprzyjanie innowacji i wzrost współpracy różnych grup interesariuszy, w tym również biznesu i nauki.

Odpowiadając na to wyzwanie, postawiliśmy na wsparcie przedsiębiorczości, rozwój badań naukowych – szczególnie w zakresie nowych technologii, rozwój mobilności studentów, absolwentów, doktorantów oraz pracowników, promocję networkingu i wymiany wiedzy na ogólnościowym poziomie, a także promocję kultury i języka hiszpańskiego.

## Santander Universidades w Polsce w liczbach:



- **39 polskich uczelni** należących do Santander Universidades, przy czym 8 z nich dołączyło w 2013 roku
- **8 uczelni** należących do dziesiątki najlepszych szkół wyższych w Polsce, m.in.: Uniwersytet Warszawski, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza, Politechnika Warszawska, Uniwersytet Wrocławski (ranking miesięcznika Perspektywy)
- **2,7 miliona PLN** to wartość umów zawartych w 2013 roku na rzecz wsparcia projektów naukowo-badawczych na polskich uczelniach.

## Na czym polega polski Santander Universidades?

Działania realizowane w ramach Santander Universidades kierowane są do studentów, doktorantów, pracowników oraz absolwentów wszystkich rodzajów szkół wyższych (uniwersytety, politechniki, uczelnie techniczne, medyczne, etc.), a jego głównymi celami w Polsce są:

- rozwój networkingu i wymiany wiedzy na ogólnoswiatowym poziomie
- rozwój badań naukowych
- wsparcie w komercjalizacji wyników badań
- rozwój nowych technologii, mobilności studentów pracowników, doktorantów oraz absolwentów
- wspieranie przedsiębiorczości.

## Rozwój networkingu i wymiany wiedzy na ogólnoswiatowym poziomie

Ważnym elementem Santander Universidades są Programy Globalne, które dają szansę bezpośredniej współpracy polskich szkół wyższych z najbardziej prestiżowymi uczelniami świata. Ich głównym celem jest stworzenie możliwości wymiany myśli, wiedzy i doświadczeń na międzynarodowym poziomie.

Dotychczas w Programach Globalnych realizowanych w USA, Niemczech i Singapurze uczestniczyło 25 studentów oraz pracowników naukowych z Polski, przy czym w 2013 roku 15 osób.

## Organizujemy stypendia i staże

Bank Zachodni WBK wspiera również współpracę środowiska akademickiego i biznesu, angażuje się w rozwój programów stażowych i stypendialnych. W 2013 roku na sześciomiesięczne stypendia zagraniczne w ramach Santander Universidades wyjechało 2 studentów, a 1 osoba przyjechała na takie stypendium do Polski. Ponadto, w ramach umów szczegółowej współpracy, min. 5 studentów z każdej uczelni otrzymuje możliwość odbycia stażu w strukturach Banku Zachodniego WBK.

Ogólnie w 2013 r. staże w Banku Zachodnim WBK odbyło 462 studentów i 228 absolwentów. Dodatkowo, w programie „Praktyki letnie dla studentów i absolwentów w oddziałach banku” wzięło udział 280 praktykantów.

## W ankietach ewaluacyjnych aż 97% praktykantów zadeklarowało chęć dalszej współpracy z Bankiem Zachodnim WBK.



## Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



### Daniel Pietrzak, student Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, uczestnik Programu Globalnego w Kolonii

*Letnia szkoła mediów, w której miałem okazję wziąć udział, odbyła się w sierpniu 2013 r. na Uniwersytecie w Kolonii (Cologne Summer School on Media Sciences). Ponad trzy tygodnie wypełnione zostały wykładami, zajęciami praktycznymi, wizytami w miejscowych instytucjach związanych z mediami, a także w niemieckich mediach drukowanych i elektronicznych.*

*Wykłady prowadzone były w kameralnym otoczeniu – uczestniczyło w nich 25 osób z 12 krajów. Duże wrażenie zrobiła na mnie otwartość prowadzących, którzy zachęcali do kontaktu nawet po zakończeniu warsztatów.*

*Oczywiście szkoła letnia to nie tylko wykłady i oficjalne spotkania. W czasie wolnym mogliśmy skorzystać z oferty wycieczek i wydarzeń integracyjnych. Znajomości, które nawiązałem podczas trwania szkoły, podtrzymuję do dzisiaj i jest to dla mnie ogromna wartość dodana.*

*Śmiało mogę stwierdzić, że był to jeden z najlepszych wakacyjnych miesięcy. Jestem zadowolony, że miałem możliwość wzięcia udziału w Programie Globalnym w ramach Santander Universidades.*

## Wspieramy finansowo innowacyjne projekty naukowe i badawcze

Z 22 uczelniami w Polsce bank ma podpisane umowy szczegółowe, na podstawie których realizowanych jest obecnie 56 projektów naukowych, badawczych, edukacyjnych, rozwojowych, technologicznych oraz inicjatyw wspierających przedsiębiorczość i mobilność studentów, absolwentów oraz pracowników uczelni (w 2013 roku bank zawarł aż 17 takich umów, na podstawie których zrealizowanych będzie 39 przedsięwzięć).

### Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



#### dr hab. Krzysztof Rybiński, prof. AFiBV – Rektor Akademii Finansów i Biznesu Vistula

*Projekty realizowane przez Bank Zachodni WBK z Akademią Finansów i Biznesu Vistula mogą być uznane za wzór. Przykładowo – raport z pionierskiej analizy wszystkich ustaw gospodarczych uchwalonych w Polsce po 1989 r., pokazujący, w jakim stopniu realizowany jest interes publiczny, a w jakim interesy grup nacisku, został wyko-rzystany przez Ministerstwo Sprawiedliwości i Ministerstwo Gospodarki do projektowania zmian w uchwalaniu prawa w Polsce. Współpraca w ramach programu Santander Universidades układa się doskonale. Te dobre doświadczenia wykorzystujemy przy planowaniu kolejnych projektów. Jeden z nich będzie miał na celu zmianę sposobu, w jaki młodzież w liceach uczy się przedsiębiorczości.*

*Z pewnością program Santander Universidades wprowadza nowe standardy jakości współpracy między uczelniami a firmami, dlatego zasłużył na nominację w Konkursie Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń w kategorii najlepszy program CSR realizowany przez banki w 2013 r.*



## Projekt „Vistula Eduness Summer School”, Akademia Finansów i Biznesu Vistula w Warszawie, projekt skierowany do grupy międzynarodowej

Celem projektu była popularyzacja nowoczesnych koncepcji związanych z zarządzaniem usługami w biznesie i w administracji publicznej, według filozofii „Design Thinking” zaprojektowanej przez Davida Kelley. Koncepcja opiera się na przekonaniu, że prawdziwa innowacja może się zdarzyć, gdy silne interdyscyplinarne grupy tworzą razem kulturę współpracy, odkrywania różnych opinii i perspektyw. W ramach projektu odbyła się szkoła letnia i warsztaty z wykorzystaniem narzędzi Service Design, takich jak: Customer Journey Map, Personas, Blueprinting, Mysteryshopping, elementów dramy tj. Storytelling, Bodystorming. Na zakończenie projektu wydano publikację opisującą doświadczenia i wyniki kreatywnej pracy uczestników.

## Nowe technologie na rzecz zmiany społecznej – Dźwig osobisty LEVABIT – Uniwersytet Rzeszowski

Celem projektu było wykonanie prototypu sterowanego bezprzewodowo urządzenia do podnoszenia i przemieszczania osób z niepełnosprawnością ruchową, pomagającego w takich sytuacjach, jak na przykład przenosiny z łóżka na wózek inwalidzki. Urządzenie posiada chwytak, obejmujący pacjenta pod pachy z siłą proporcjonalną do jego masy oraz dwa pasy pod uda, które ułatwiają pozycjonowanie ciała. Możliwe jest podnoszenie, opuszczanie, przesuwanie i obracanie chorego, sterując pilotem. Dźwig osobisty LEVABIT jest odpowiedzią na potrzeby społeczne osób z niepełnosprawnościami i ich opiekunów. Poprawia komfort życia chorych, a nawet umożliwia im uniezależnienie się od opiekuna w sytuacjach wymagających zazwyczaj jego wsparcia.

Urządzenie w praktyczny sposób wykorzystuje możliwości, jakie rodzi współczesna technologia.

Godny podkreślenia jest fakt, że opracowane rozwiązanie jest jedyną taką innowacją technologiczną na polskim rynku.

### Zmniejszanie wykluczenia finansowego osób starszych – Projekt „Włączenie bankowe” Uniwersytet Łódzki

Projekt skierowany był do osób powyżej 50. roku życia z województwa łódzkiego, niekorzystających z usług bankowych. Jego celem była diagnoza zapotrzebowania na edukację finansową wśród mieszkańców i opracowanie programu na rzecz wyrównania szans w dostępie do wiedzy bankowej osób starszych.

W ramach projektu przeprowadzone zostało badanie ankietowe wśród 500 mieszkańców województwa w wieku powyżej 50 lat. Najmniej znanymi produktami bankowymi okazały się: mikrokredyt (15,6% wskazań badanych), płatności mobilne (20,1%) oraz karta przedpłacona (20,3%). Dokonano również ewaluacji dobrych praktyk i programów kierowanych do osób starszych, realizowanych przez banki funkcjonujące na obszarze województwa. Połowa badanych przyznała, że na wybór rachunku oszczędnościowego miało wpływ własne doświadczenie oraz informacje pozyskane w oddziale. Informacje otrzymane od pracowników danej instytucji finansowej okazały się znaczące dla 38,6% respondentów. Dla co 5. badanego istotny wpływ na podjęcie decyzji o wyborze rachunku oszczędnościowego miały programy telewizyjne lub radiowe.

Na bazie wyników badań opracowano rekomendacje dotyczące wyrównywania szans w dostępie do wiedzy bankowej osób starszych, które stały się podstawą strategii edukacji finansowej osób w wieku 50+.

Rekomendacje dla instytucji bankowych w zakresie działań stymulujących ograniczanie zjawiska wykluczenia bankowego i podnoszenie świadomości finansowej obejmowały: przegląd i ocenę działań prowadzonych przez banki w Polsce na rzecz podnoszenia wiedzy finansowej, identyfikowanie rozwiązań na rzecz osób w wieku 50+, jako przykładów dobrych praktyk.

Rekomendacje dla podmiotów działających na rzecz osób 50+ na poziomie lokalnym w obszarze kształtowania świadomości finansowej obejmowały: przegląd i ocenę działań prowadzonych przez sektor organizacji rządowych i pozarządowych w Polsce na rzecz podnoszenia wiedzy finansowej, zidentyfikowanie rozwiązań na rzecz osób w wieku 50+ jako przykładów dobrych praktyk.

Uniwersytet opublikował również cykl artykułów poświęconych problematyce edukacji finansowej.

### Rozwój przedsiębiorczości w regionie Projekt „Własna firma krok po kroku. Założenie i zarządzanie małym przedsiębiorstwem” Uniwersytet Łódzki (Wydział Zarządzania)

Projekt miał na celu wsparcie rozwoju ekonomicznego regionu łódzkiego poprzez pomoc młodym przedsiębiorcom w adaptacji do zmian zachodzących w otoczeniu firmy. Wpisywał się również w ideę kształcenia przez całe życie (lifelong learning).

Projekt został skierowany do grupy trzydziestu młodych przedsiębiorców planujących założenie własnej działalności gospodarczej. W ramach trzyetapowego kursu uczestnicy rozwijali umiejętności menedżerskie, zdobywali podstawową wiedzę z zakresu planowania i organizacji pracy, księgowości, marketingu, jak również źródeł i sposobów pozyskiwania finansowania.

W wyniku projektu uczestnicy uzyskali podstawowe umiejętności niezbędne do zarządzania własnym biznesem.

#### Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



#### **Prof. zw. dr hab. Włodzimierz Nykiel, Rektor Uniwersytetu Łódzkiego**

*Fundamentalne znaczenie dla naszej uczelni ma stałe podnoszenie jakości kształcenia i możliwość realizacji pionierskich projektów naukowych. Zależy nam na tym, aby nasi studenci i pracownicy doskonalili swoje kompetencje w realizacji innowacyjnych badań i projektów służących polskiej nauce i gospodarce. Ważne jest przy tym, aby nasi absolwenci byli jak najlepiej przygotowani do wejścia na coraz bardziej konkurencyjny rynek pracy.*

*Dlatego właśnie zdecydowaliśmy się na przystąpienie do programu Santander Universidades w 2012 roku. Od tego czasu w ramach współpracy zrealizowaliśmy trzy projekty, które były ciekawym wyzwaniem zarówno dla naszych pracowników naukowych, jak i studentów – miały też realny wpływ na społeczność lokalną.*

*Z pełną odpowiedzialnością mogę stwierdzić, iż Santander Universidades to szansa dla studentów, doktorantów, absolwentów i pracowników naszej uczelni na zdobycie niepowtarzalnych doświadczeń i kompetencji.*



**Problematyka rynku pracy i bezrobocia**  
**Projekt „NANK, czyli Nowa Aktywność-Nowa Kultura”**  
**Uniwersytet Szczeciński**

Projekt został zainicjowany przez szczecińskich naukowców w celu utworzenia neutralnego politycznie, interdyscyplinarnego, regionalnego think-tanku, skupiającego osoby zainteresowane rozwinięciem intelektualnej i praktycznej działalności na rzecz zdynamizowania rynku pracy na Pomorzu Zachodnim, ze szczególnym uwzględnieniem absolwentów – aktualnych i potencjalnych bezrobotnych. Ideą projektu NANK jest szeroko rozumiana intelektualna i praktyczna działalność na rzecz rozwoju regionalnego rynku pracy i przedsiębiorczości, w szczególności na rzecz ograniczenia skali bezrobocia i podnoszenia poziomu aktywizacji zawodowej bezrobotnych. Co istotne, w koncepcji Nowej Aktywności-Nowej Kultury centralne miejsce zajmuje człowiek. Dlatego też założeniem NANK jest również udzielanie fachowego wsparcia pedagogiczno-psychologicznego osobom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowo-zawodowej.

Dzięki projektowi NANK udało się zrealizować kilka przedsięwzięć edukacyjnych i popularyzatorskich, służących rozwojowi rynku pracy i przedsiębiorczości. Z pewnością zaliczyć do nich należy kolejną, trzecią już wizytę Frithjofa Bergmanna w Szczecinie. W listopadzie 2012 roku, na Wydziale Nauk Ekonomicznych i Zarządzania US Profesor spotkał się z naukowcami, studentami, przedstawicielami samorządów oraz innymi osobami zainteresowanymi sektorem zatrudnienia. Wykład pt. „W kierunku gospodarki rozwijającej człowieka” był okazją do wymiany doświadczeń i poglądów na temat wciąż zmieniającego się rynku pracy. W marcu 2013 roku, na Wydziale Zarządzania i Ekonomiki Usług US, profesor Grzegorz W. Kołodko wygłosił wykład pt. „Dokąd zmierza świat? Ekonomia polityczna przyszłości”. Spotkanie to było współorganizowane przez przedstawicieli NANK w Szczecinie.

Szczególnie ważnym wydarzeniem w ramach projektu Nowej Aktywności-Nowej Kultury było wydanie w czerwcu 2013 roku publikacji pt. „Co z tą pracą? Pomorze Zachodnie w perspektywie interdyscyplinarnej i międzynarodowej” pod redakcją profesora Stanisława Flejterskiego. Książka ta współtworzona była przez blisko pięćdziesięciu autorów z kraju i zagranicy. To wyjątkowa pozycja dotycząca tematyki rynku pracy na Pomorzu Zachodnim, a przede wszystkim determinantów i dylematów związanych z jego rozwojem oraz perspektyw i szans na wprowadzenie korzystnych zmian.

**Badania na rzecz pamięci**  
**ofiar systemów totalitarnych**

**Projekt „Polska Baza Genetyczna Ofiar Totalitaryzmów” – Pomorski Uniwersytet Medyczny**

Polska Baza Genetyczna Ofiar Totalitaryzmów powstała we wrześniu 2012 r. w wyniku porozumienia między szczecińską uczelnią a Instytutem Pamięci Narodowej i związana jest z projektem „Poszukiwania nieznanymi miejsc pochówku ofiar terroru komunistycznego 1944-1956”. W wyniku prac ekshumacyjnych, prowadzonych na słynnej powązkowskiej „Łączce” w Warszawie, odkryto już ponad 200 ciał ofiar zabitych przez komunistyczny aparat bezpieczeństwa. Do tej pory, dzięki pracy naukowców z Polskiej Bazy Genetycznej Ofiar Totalitaryzmów, udało się przywrócić „twarz i nazwisko” 28 odnalezionym osobom.

Polski projekt spotkał się z zainteresowaniem zagranicznych uczelni, m.in. Cambridge i University of Amsterdam. Może on być przydatny w prowadzonych badaniach nad zbrodniami reżimów totalitarnych m.in. zagładą Żydów. Wypracowane procedury postępowania z materiałem DNA – oparte na matematyce i statystyce – mogą być również wykorzystywane przy badaniach związanych z katastrofami masowymi.

Działalność Polskiej Bazy Genetycznej Ofiar Totalitaryzmów jest finansowana w ramach Santander Universities.

**Finansowanie rozwoju nauki w Polsce**

Budowanie silnych i stabilnych relacji z uczelniami to długotrwały proces oparty na umowach w ramach Santander Universities oraz na umowach sponsoringowych. W 2013 roku w ramach programu przeprowadziliśmy 20 projektów sponsoringowych. W głównej mierze były to przedsięwzięcia mające na celu popularyzowanie szeroko pojętej nauki, a także ekonomii, finansów i historii.

Zrealizowaliśmy z Polską Akademią Nauk projekt Letnich Praktyk Badawczych, których celem było promowanie współpracy pomiędzy środowiskiem naukowym a firmami i instytucjami chcącymi usprawnić swoje procesy, produkty i usługi, wykorzystując przy tym metody matematyczne i informatyczne. Firmy i instytucje biznesowe prezentowały problemy, a młodzi studenci, doktoranci i naukowcy, pracujący pod opieką i nadzorem osób z niezbędnym doświadczeniem w zakresie badań naukowych, poszukiwali najbardziej optymalnych rozwiązań. W 2013 roku do projektu zgłosiło się 108 kandydatów, z których 24 osoby zostały zaproszone do udziału w nim.

Zaangażowaliśmy się w XVII Festiwal Nauki pt. „Brak inwestycji w naukę to inwestycja w ignorancję” organizowany przez Uniwersytet Warszawski. Założeniem Festiwalu było przekroczenie granic nauk ścisłych, przyrodniczych, humanistycznych, społecznych i połączenie ich wszystkich. W ramach tegorocznej edycji Festiwalu Nauki odbyło się 538 spotkań, prawie 140 klubów dla licealistów, a także duże imprezy towarzyszące, jak: Festiwal Nauki Małego Człowieka, Piknik Geologiczny, Dzień otwarty w centrum Astronomicznym Polskiej Akademii Nauk.

W Festiwalu Nauki zaangażowanych było kilkanaście szkół wyższych, spośród których warto wymienić te, które należą Santander Universities: Uniwersytet Warszawski, Politechnika Warszawska, Szkoła Główna Handlowa, Akademia Leona Koźmińskiego, Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego, Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego oraz Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej.

W XVII Festiwalu Nauki udział wzięło ponad 50 000 osób. Od 15 lat Bank Zachodni WBK, obecnie w ramach Santander

Universidades, wspiera konkurs „Złota Mysz” adresowany do studentów studiów dziennych i wieczorowych I roku Wydziału Informatyki Gospodarki Elektronicznej, uczęszczających na wykład i ćwiczenia z przedmiotu „Technologie informacyjne”. Konkurs polega na przygotowaniu indywidualnie lub w zespołach dwuosobowych profesjonalnych projektów biznesowych z wykorzystaniem najnowszych technologii informacyjnych i mobilnych. Dotychczas w konkursie wzięło udział blisko 6 000 studentów.

### Produktowe wsparcie dla agentów zmiany

Bank Zachodni WBK oferuje także szeroką gamę produktów i usług spełniających potrzeby klientów segmentu uniwersyteckiego, tj. studentów, absolwentów, pracowników naukowych i administracyjnych polskich uczelni wyższych, oraz wspiera rozwój kanałów obsługi tych klientów, aby w jak najszybszy i najbardziej wygodny sposób mogli korzystać ze wszystkich usług.

### Projekt „Karta szkolna”

Projekt „Karta szkolna” powstał w ścisłej współpracy Banku Zachodniego WBK z samorządami lokalnymi. Jest odpowiedzią na lokalne potrzeby związane ze spadkiem bezpieczeństwa w szkołach oraz brakiem wśród młodych ludzi podstawowych kompetencji w dziedzinie mikroekonomii i finansów osobistych.

Celem wzmocnienia bezpieczeństwa, bank wyposaża i przekazuje na własność szkoły w system, który pozwala na kontrolę dostępu do pomieszczeń szkolnych (czytniki kart przy drzwiach). Dzięki temu skutecznie ogranicza się wstęp na teren szkoły osób niepowołanych. Wszyscy uczniowie, nauczyciele i pracownicy szkoły otrzymują Karty Szkolne. Dodatkowo, poza podstawową funkcją identyfikatora szkolnego upoważniającego do poruszania się na terenie placówki, pełnią one – po zasileniu – również funkcję kart płatniczych. Można zasilać je przelewem bankowym i dokonywać płatności w sklepach i w Internecie oraz wypłat w bankomatach. Karty mogą także być integrowane z systemami bibliotecznymi, mogą pełnić funkcję elektronicznych dzienników, być karnetem na basen.

Przedsięwzięcie jest w całości finansowane przez Bank Zachodni WBK.

Projektem objęte są publiczne szkoły ponadgimnazjalne, a w uzasadnionych przypadkach także gimnazja i szkoły podstawowe. Dyrektorzy oddziałów i menedżerowie banku ściśle współpracują z dyrekcjami szkół, wspólnie definiując możliwości realizacji wsparcia edukacyjnego. Wszystkie szkoły uczestniczące w projekcie objęte są specjalnym programem lekcji z zakresu zarządzania budżetem i przedsiębiorczości, opracowanych przez wykwalifikowanych metodyków w oparciu o podstawę programową gimnazjów i liceów, a prowadzonych przez ekspertów z banku.



„Karta Szkolna” BZ WBK jest jedynym programem w Polsce skutecznie łączącym aspekt bezpieczeństwa i edukacji ekonomicznej. Współpracujemy z 42 samorządami lokalnymi na terenie całego kraju. W 2013 roku do Projektu przystąpiło kolejnych 71 szkół (w sumie jest ich 127).

W 2013 r. Bank Zachodni WBK zorganizował Kongres Karty Szkolnej, który stanowił forum wymiany wiedzy dla uczestniczących w projekcie szkół. Wzięło w nim udział około 100 dyrektorów szkół partnerskich oraz dyrektorzy współpracujących z nimi oddziałów banku. Głównym celem tego wydarzenia było:

- umożliwienie szkołom partnerskim poznania i nawiązania relacji między sobą
- prezentacja różnych możliwości wykorzystania i rozwinięcia funkcjonalności systemu dostępowego na przykładach dobrych praktyk
- przedstawienie i omówienie planu programu edukacyjnego dla szkół.

W planach rozwoju mamy objęcie projektem kolejnych szkół, stworzenie specjalnej platformy wymiany wiedzy i dobrych praktyk wśród szkół partnerskich oraz wprowadzenie rozwiązania pozwalającego na weryfikację, w jakim stopniu zwiększa się wiedza uczniów z zakresu zarządzania finansami.

# Jak działamy na rzecz pełnego udziału w zintegrowanym społeczeństwie?

Mamy 943 placówki, jesteśmy obecni na terenie całej Polski, oferując produkty i usługi finansowe. Jako bank o dużym, ogólnopolskim zasięgu możemy włączyć się w walkę z wykluczeniem społecznym, wykraczającą poza zwiększanie dostępu do usług finansowych. W trosce o budowanie kapitału społecznego w Polsce kierujemy swoje działania do różnych interesariuszy, m.in. do: osób z niepełnosprawnościami, zwiększając ich dostęp do kultury, do dzieci w trudnym położeniu zdrowotnym oraz z rodzin dysfunkcyjnych czy ubogich, działając na rzecz ich wzmocnienia, jak również do młodych liderów, rozwijając ich aktywność i odpowiedzialność. Korzystając z faktu bycia członkiem Grupy Santander, staramy się również umożliwić Polakom szerszy dostęp do globalnego dorobku dziedzictwa kulturowego.

## Walczyliśmy z wykluczeniem społecznym

Różne lokalizacje to też różne potrzeby, stąd chcąc być partnerem społeczności lokalnych, w jakich na co dzień działamy, w ramach odpowiedzialności społecznej prowadzimy wiele różnorodnych działań skierowanych do różnych grup interesariuszy. Poniżej przedstawiamy flagowe inicjatywy.

### „Zrób krok – zostaw ślad” – projekt zrealizowany w ramach X programu Liderzy Przyszłości we współpracy z Fundacją Jaśka Meli

Od 10 lat uczestnicy programu Liderzy Przyszłości wykorzystują nabyte w programie umiejętności menedżerskie, realizując projekty społeczne na rzecz osób potrzebujących. W 2013 roku Liderzy z X edycji pomagali podopiecznym Fundacji Jaśka Meli „Poza Horyzonty”. Człowiek robi w ciągu dnia około 10 tysięcy kroków. Ta liczba to ogromne wyzwanie dla osoby z niepełnosprawnością ruchową po amputacji. Projekt „Zrób krok – zostaw ślad” ma na celu rozpowszechnianie informacji na temat protezowania w Polsce oraz przeprowadzenie kilku inicjatyw dla podopiecznych Fundacji Jaśka Meli. Poprzez rozmaite akcje (biegi, warsztaty fotograficzne, aukcje, sprzedaż kalendarzy czy własnoręcznie wykonywanych gadżetów) Liderzy zebrali łącznie 60 tys. PLN, które zostały przeznaczone na zakup protez dla osób po wypadkach. Jednak „Zrób krok – zostaw ślad” to nie tylko zbiórka pieniędzy, ale także szersza akcja społeczna na rzecz osób starających się o protezę oraz edukacja społeczeństwa na temat protezowania w Polsce. Jesteśmy w Banku Zachodnim WBK głęboko przekonani, że każdy krok zrobiony przez osobę niepełnosprawną na nowej protezie zostawi trwały ślad w życiu innych ludzi.



Bank Zachodni WBK chce rozwijać „kulturę bez barier”. Dlatego wspiera inicjatywy, które mają na celu zniesienie barier, które często uniemożliwiają osobom z niepełnosprawnościami (niewidomym, niesłyszącym, niepełnosprawnym ruchowo oraz intelektualnie) uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych i edukacyjnych.

Bank pomaga w przedsięwzięciach zarówno skierowanych wyłącznie do wyżej wymienionych grup, jak i ogólnodostępnych, takich jak na przykład pokazy filmów w technice audiodeskrypcji oraz ze specjalnymi napisami dla osób niesłyszących.

Dzięki zaangażowaniu banku, w 2013 roku 6000 osób z niepełnosprawnościami wzięło udział w warsztatach tanecznych i choreograficznych realizowanych w Wielkopolsce, w ramach projektu „5 zmysłów. eMOTION”, a 12000 dzieci i młodzieży z niepełnosprawnościami skorzystało z dystrybuowanych na terenie Wielkopolski i innych regionów Polski materiałów edukacyjnych.





**„5 zmysłów. eMotion” jeden z 20 najlepszych projektów edukacyjnych roku 2013 w Polsce**

W ramach projektu w Poznaniu oraz wielkopolskich miejscowościach odbyło się ponad 250 wydarzeń edukacyjno-kulturalnych adresowanych do osób z niepełnosprawnościami. Warsztaty prowadzone były przez 45 doświadczonych instruktorów tańca, choreografów i pedagogów. Starali się odkryć w każdym uczestniku indywidualną ekspresję, rozpoznać ich potencjał ruchowy, a także pomóc w praktycznym zastosowaniu wiedzy zdobytej podczas seminariów i spotkań naukowych.

22 listopada 2013 roku na deskach Auli Artis przy Wyższej Szkole Nauk Humanistycznych i Dziennikarstwa w Poznaniu odbył się finał projektu. W spektaklu Polskiego Teatru Tańca „Desert” w choreografii Pauliny Wycichowskiej, obok profesjonalnych tancerzy jednego z najlepszych zespołów tanecznych w Europie, wystąpiły również osoby z niepełnosprawnościami – uczestnicy warsztatów.

„5 zmysłów. eMotion” był trzecim projektem kulturalnym dla osób z niepełnosprawnościami z cyklu „5 zmysłów”. Pierwszym była wystawa sztuk wizualnych dla osób niewidomych, która odbyła się w Muzeum Narodowym w Poznaniu („5 zmysłów. Audiodeskrypcja”) w 2011 roku. Rok później wspólnie z Orkiestrą Kameralną Polskiego Radia „Amadeus” zrealizowany został projekt muzyczny dla osób niesłyszących („5 zmysłów. Pauza”).

**Wypowiedź interesariusza zewnętrznego**



**Paweł Gogołek, More Than One Production, organizator projektu**

*Cykl projektów „5 zmysłów” pozwala osobom niepełnosprawnym na uczestniczenie w wydarzeniach edukacyjno-artystycznych, do których wcześniej nie miały dostępu. Jego wyjątkowość polega na udostępnieniu uczestnikom pewnych dziedzin życia kulturalnego, z których wcześniej byli zupełnie wykluczeni. Zrealizowane przez nas dotąd projekty były wycieczką w nieznaną dla osób niesłyszących, niewidomych, niepełnosprawnych ruchowo oraz niepełnosprawnych intelektualnie, a ich efektem stało się rozbudzenie nowych zainteresowań dotyczących kultury i sztuki i organizowanie podobnych wydarzeń kulturalnych już nie w Poznaniu, a w całej Polsce. Realizowane przez nas projekty są wspierane w ramach programów upowszechniania kultury i polityki społecznej. Ale to właśnie wsparcie Banku Zachodniego WBK, który od samego początku jest mecenasem cyklu „5 zmysłów”, jest dla nas najcenniejsze w walce z wykluczeniem społecznym, ponieważ jest motywowane autentyczną chęcią angażowania się w wydarzenia, które są okazją do łamania kolejnych barier, które wcześniej były nienaruszalne.*

## IV Międzynarodowy Festiwal Filmów Dokumentalnych HumanDOC

### Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



#### Dominika Springer, Fundacja HumanDOC

*Bank Zachodni WBK od 2011 r. wspiera Międzynarodowy Festiwal Filmów Dokumentalnych HumanDOC. Dzięki zaangażowaniu naszego Mecenasa część filmów festiwalu dostosowujemy do potrzeb osób niewidomych i niesłyszących. Ma to niebagatelne znaczenie zarówno dla samego Festiwalu HumanDOC, którego głównym celem jest budowanie wrażliwości na drugiego człowieka, a w szerszym kontekście są to działania bardzo innowacyjne w skali całej Polski. Jako pierwszy festiwal filmów dokumentalnych dostosowane filmy prezentujemy bowiem przez kilka tygodni nieodpłatnie w internecie za pośrednictwem portalu filmowego Iplex.pl. Oznacza to, że osoby z wadami wzroku i słuchu z całej Polski, również z małych miast i wsi, mają możliwość obejrzenia naszych filmów. Jest to dla nas niezwykle istotne działanie, gdyż za pośrednictwem filmów dokumentalnych, które w większości opisują współczesną rzeczywistość w różnych miejscach na świecie, globalne problemy i wyzwania, osoby z dysfunkcjami wzroku i słuchu mogą w pełniejszym wymiarze uczestniczyć nie tylko w kulturze, ale również w publicznej dyskusji na tematy ważne dla otaczającego nas świata i naszej przyszłości.*



Festiwal HumanDOC to kino dokumentalne na najwyższym światowym poziomie. Wyświetlane filmy ukazują pogłębiony obraz świata, zmian społecznych i kulturowych, największych wyzwań współczesności i globalnych współzależności. Festiwal ma na celu poszerzenie świadomości społecznej na temat przyczyn i istoty problemów, z którymi zmagają się społeczeństwa krajów rozwijających się. Jest pierwszym w Europie Środkowo-Wschodniej i trzecim na świecie innowacyjnym wydarzeniem, łączącym kino na najwyższym światowym poziomie z refleksją na tematy globalne.

W 2013 roku Bank Zachodni WBK po raz kolejny wsparł organizację tego Festiwalu. Bank był Partnerem tego wydarzenia również w 2011 roku, gdy po raz pierwszy zaprezentowano część filmów w technice audiodeskrypcji oraz ze specjalnymi napisami dla osób niesłyszących. Umożliwiło to dostęp do wartościowej rozrywki osobom dotychczas najczęściej jej pozbawionym. Dostosowane filmy obejrzało w ciągu miesiąca ponad 5 tys. osób z niepełnosprawnościami z całej Polski.

Festiwal HumanDOC to kino bez barier – IV edycja Festiwalu była realizowana równolegle w kinach studyjnych w 14 miastach Polski, m.in. w Warszawie, Poznaniu i Wrocławiu. Filmy były również dostępne na internetowej platformie filmowej IPLEX.pl i jej aplikacji na smartfony i tablety. Poza tradycyjnymi emisjami filmów udostępniono też blok filmowy dostosowany do potrzeb osób niewidomych i niesłyszących. Bank Zachodni WBK był mecenasem tych projekcji.

W ramach Festiwalu zostały wydane płyty DVD z filmami festiwalowymi przystosowanymi do oglądania przez osoby z dysfunkcją wzroku lub słuchu.

Chcąc budować świadomość globalnych wyzwań społecznych, podczas Festiwalu Bank Zachodni WBK wyróżnił Nagrodą Specjalną film, włoskiego reżysera i zarazem uznanego dziennikarza – Stefano Liberti, pt. „Zamknięte morze”. Film ten ukazał problem nielegalnej emigracji poprzez historię dramatycznej wyprawy w poszukiwaniu lepszego losu uciekinierów z ogarniętej wojną Libii, przez Morze Śródziemne, do Włoch.

### Bal dla dzieciaków z wrocławskich świetlic środowiskowych, domów dziecka i placówek opiekuńczych

Inicjatywa była pomysłem wolontariuszy z grona pracowników banku, którzy chcieli bezpośrednio zrobić coś dla dzieci w trudnej sytuacji życiowej. Celem była integracja tych dzieci z dziećmi pracowników banku, które również biorą udział w balu. Podczas organizacji imprezy współpracujemy z różnymi organizacjami, dzięki czemu jesteśmy znani w naszej społeczności lokalnej. Idea wzięła się z potrzeby serca – nie kierowały nią względy biznesowe. Co roku w organizacji balu zaangażowani są pracownicy banku. Co roku w imprezie bierze udział około 100 maluchów z placówek. W 2014 r. pracownicy planują organizację 4. edycji balu dla dzieciaków.

W swoich działaniach nie zapominamy też o tych, którzy często są pomijani.

Celem projektu „UCZ SIĘ OD UCZNIA” jest aktywizacja młodego pokolenia w kierunku przekazania swojej wiedzy z zakresu efektywnego wykorzystywania nowinek technicznych starszemu pokoleniu. Na zorganizowanych w tym celu zajęciach pozalekcyjnych w rolę nauczycieli wcielają się uczniowie, a w rolę uczniów – nauczyciele, rodzice, dziadkowie. Tematykę zajęć ustalają sami prowadzący – w końcu to oni najlepiej się na tym znają. Grunt, aby nie tacy już młodzi adepci kursu nauczyli się wykorzystywać nowinki techniczne w praktyce. Najciekawsze zrealizowane scenariusze lekcji są nagradzane.

Poza wymiernymi efektami edukacyjnymi projekt niesie ze sobą dodatkowe profity – możliwość choć częściowego zniwelowania przepaści międzypokoleniowej. Projekt realizowany jest we współpracy z Fundacją „De Primario”. W 2013 roku wzięły w nim udział 34 zespoły z 19 szkół, około 140 uczniów. Projekt kontynuowany będzie w 2014 roku.

### Działamy na rzecz rozwoju dziedzictwa kulturowego

Tradycyjnie sektor finansowy od lat wspiera kwestie dziedzictwa kulturowego. W 2013 r. mieliśmy przyjemność wspierać jedno z kluczowych wydarzeń życia kulturalnego w Polsce.

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Zamieszczenie szerszej informacji na temat działań sponsoringowych podejmowanych przez bank, w tym w zakresie wspierania dziedzictwa kultury (muzealnictwo, działalność teatralna), wraz z pokazaniem wyników tych działań.

W 2013 roku BZ WBK podejmował działania na rzecz rozwoju dziedzictwa kulturowego, na przykład w obszarze malarstwa („Wystawa od Cranacha do Picassa), sztuki fotoreporterskiej (BZ WBK Press Foto) i filmowej. Bank od lat angażuje się również w różnorodne przedsięwzięcia promujące polską historię i tradycję. Uznajemy bowiem, że budowanie tożsamości narodowej to czynnik sprzyjający budowaniu społeczeństwa obywatelskiego. Ponadto projekty, które inicjujemy w tym zakresie, wymagają od zaangażowanych osób sporo inicjatywy i przedsiębiorczości, o których rozwój w sposób szczególny zabiegamy.

Dbałość o pamięć historyczną Banku Zachodniego WBK widać również w przemyślanym wyborze sponsorowanych projektów. W 2013 roku bank zaangażował się finansowo w przygotowanie serialu „Czas honoru”, opowiadającego historię pięciu Cichociemnych. Kontynuowaliśmy również współpracę z Muzeum Powstania Warszawskiego, wspierając uroczyste obchody 69. rocznicy wybuchu Powstania Warszawskiego, jak również organizację fotograficznej gry miejskiej „Twoja Klisza z Powstania”, która przybliży współczesnym warszawiakom powstańczą stolicę. Na graczy czekała pięciokilometrowa trasa ulicami Śródmieścia Południowego i Mokotowa, gdzie odgrywane były sceny z Powstania Warszawskiego, które gracze uwieczniali na zdjęciach. Bank Zachodni WBK włącza się też w obchody rocznicy odzyskania niepodległości 11 listopada. W Gdańsku, razem ze Stowarzyszeniem SUM, bank wsparł Paradę Niepodległości, w której wzięło udział ok. 20 tys. osób.

### Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



### Jan Ołdakowski, dyrektor Muzeum Powstania Warszawskiego

Muzeum Powstania Warszawskiego w ciągu 10 lat swojego istnienia zrealizowało szereg ważnych projektów dotyczących wydarzeń z sierpnia i września 1944 roku. Temat Powstania oraz współczesnej Warszawy staramy się przybliżać za pomocą bardzo różnorodnych form, dbając jednocześnie o nowatorski i atrakcyjny sposób, który będzie zrozumiały przede wszystkim dla młodych ludzi. W ramach naszych działań prowadzimy liczne projekty edukacyjne, organizujemy koncerty, spektakle, projekcje filmowe, wystawy czy warsztaty dla dzieci, wydajemy także publikacje historyczne i warsavianistyczne skierowane do szerokiej publiczności.

Dzięki trwającej już ponad 5 lat współpracy z Bankiem Zachodnim WBK mamy możliwość planować nasze działania w sposób długofalowy. Jest to szczególnie ważne w kontekście kolejnych obchodów rocznic wybuchu Powstania Warszawskiego. Bank jest Mecenasem cyklicznej fotograficznej gry miejskiej Twoja Klisza z Powstania, w której co roku bierze udział coraz więcej uczestników. To nasza wspólna zasługa.

**Wystawa „Od Cranacha do Picassa.  
Kolekcja Santander”  
Muzeum Narodowe we Wrocławiu**



84.400 gości w ciągu 87 dni trwania ekspozycji (marzec-czerwiec 2013r.) odwiedziło wystawę „Od Cranacha do Picassa. Kolekcja Santander”, którą Bank Zachodni WBK wraz z Fundacją Banco Santander (Hiszpania) zorganizował w Muzeum Narodowym we Wrocławiu. Dolnośląskie muzeum zostało wybrane nieprzypadkowo. Muzeum to ze względu na niezwykle bogate zbiory jest jednym z najbardziej znaczących w kraju. W ramach projektu wielu wrocławian po raz pierwszy w życiu miało szansę stanąć przed płótnem El Greca, Rubensa czy Picassa – najważniejszych malarzy hiszpańskich lub malujących dla hiszpańskiego dworu. Zbiory te gościły w różnych miastach hiszpańskich i w kilku amerykańskich, ale po raz pierwszy w Europie, poza Hiszpanią, zaprezentowano je właśnie w Polsce.

Prezentowana kolekcja składała się z 52 obrazów, 9 rysunków i 2 rzeźb, ukazujących rozwój sztuki, od XVI wieku po lata 70. XX w. Na wystawie można też było zobaczyć m.in. dzieła kilku wybitnych malarzy niderlandzkich (Pieter Pourbus, Pieter Paul Rubens, Anton van Dyck), włoskich (Tintoretto) i niemieckich (Lucas Cranach). Do najbardziej wyróżniających się arcydzieł należały m.in. *Święty Jan Chrzciciel nauczający* Lucasa Cranacha Starszego, *Chrystus ukrzyżowany z Toledo w tle El Greca*, *Najświętsza Maria Panna jako śpiąca dziewczynka* Francisco de Zurbarána, *Don Diego de Mexía*, *markiz de Leganés* Antona van Dycka.

Promocja wystawy pozwoliła nagłośnić wydarzenie nie tylko wśród wrocławskich miłośników sztuki. Kampania była prowadzona w lokalnych i ogólnopolskich mediach, które szeroko informowały o wspaniałościach wystawy. Również pracownicy Banku Zachodniego WBK licznie odwiedzili wrocławskie muzeum, korzystając ze specjalnych wejściówek. Muzeum zorganizowało też kilka dodatkowych atrakcji zainspirowanych kolekcją, m.in. zajęcia dla dzieci z okazji Dnia Dziecka.

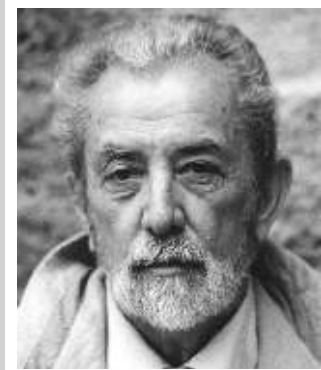
Warto dodać, że sukces wystawy wzmocnił wizerunek Wrocławia jako Europejskiej Stolicy Kultury 2016 roku.



**Wypowiedź interesariusza zewnętrznego**



**Mariusz Hermansdorfer,  
dyrektor Muzeum  
Narodowego we Wrocławiu  
w latach 1983-2013**



*Wystawa kolekcji Santander jest pierwszą tak wartościową prezentacją sztuki europejskiej. Dla polskiego widza, pozbawionego możliwości obcowania na co dzień z arcydziełami światowymi, jest to okazja wyjątkowa. Fundacji Banco Santander oraz współpracującemu z nią Bankowi Zachodniemu WBK należą się więc słowa najwyższego uznania i wdzięczności za prezentację tej kolekcji.*

„BZ WBK Press Foto”  
– konkurs dla zawodowych fotoreporterów

Konkurs jest organizowany przez Bank Zachodni WBK od 2005 roku. W 2013 roku odbyła się już 9. edycja wydarzenia. Wyłącznym patronem medialnym jest dziennik Rzeczpospolita. Projekt przeznaczony jest dla zawodowych fotoreporterów, a jego celem jest prezentacja najlepszej polskiej fotografii prasowej, dokumentującej ważne problemy i wydarzenia w Polsce i na świecie.

Konkurs jest z jednej strony platformą prezentacji dorobku polskich fotografów prasowych, wspiera ich i motywuje do dalszych poszukiwań i rozwoju zawodowego. Z drugiej strony doskonale wspiera budowanie wizerunku Banku Zachodniego WBK jako instytucji zaangażowanej społecznie. Ważnym aspektem projektu jest także możliwość zaangażowania pracowników Bankowości Oddziałowej oraz integracja klientów wokół wydarzeń takich jak wystawy pokonkursowe – (seria wystaw eksponowanych w miejskich galeriach na terenie całej Polski) oraz bezpłatne warsztaty fotograficzne dla młodych adeptów fotografii.

Edycja 2013 realizowana była od stycznia 2013 r. do lutego 2014 r. Do konkursu zgłoszono rekordową liczbę prac – ponad 7 600 autorstwa 433 fotoreporterów. Nagrodzono 170 fotografii wykonanych przez 38 laureatów.

- Autorem Zdjęcia Roku został Andrzej Grygiel z Polskiej Agencji Prasowej. Nagrodzona fotografia przedstawia pacjentów Oddziału Kardiologii Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego nr 5 im. Św. Barbary w Sosnowcu, którzy cieszą się z bramki strzelonej przez Polaków w meczu z Grecją podczas EURO 2012. Nagrodę Banku Zachodniego WBK otrzymał Andrzej Hrechorowicz (freelancer) za fotoreportaż „Żołnierze Wyklęci”, a dziennik Rzeczpospolita nagrodził Adama Warżawę (Polska Agencja Prasowa) za zdjęcie obrazujące skutki trąby powietrznej, która przeszła nad Borami Tucholskimi.

- Po konkursie zorganizowano cykl ogólnopolskich wystaw w 15 miastach Polski (kwiecień 2013 – luty 2014): w Kielcach, Olsztynie, Poznaniu, Szczecinie, Sopocie, Gdańsku, Łodzi, Łomży, Krakowie, Toruniu, Wrocławiu, Katowicach, Lublinie, Legnicy i Białymstoku.

- Każda z wystaw trwała 2-3 tygodnie – obejrzało ją ok. 1000 gości. Łącznie wystawy BZ WBK Press Foto w całej Polsce odwiedziło ok. 20 tys. osób. Równoległe z pokazami przeprowadzono 15 bezpłatnych dwudniowych warsztatów fotograficznych dla młodzieży, prowadzonych przez jurorkę konkursu Kingę Kenig. W warsztatach wzięło udział 400 osób (średnio 26 osób w jednym warsztacie).

### Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



**Andrzej Grygiel,  
Polska Agencja Prasowa,  
autor Zdjęcia Roku  
BZ WBK Press Foto 2013**

*W sytuacji, kiedy na rynku prasowym coraz bardziej dominuje spowodowana chęcią oszczędności bylejakość – która dotyczy zarówno materiałów pisanych, jak i zdjęć – każda inicjatywa wspierająca i promująca profesjonalne działania dziennikarskie jest niezwykle cenna. Konkurs BZ WBK Press Foto w ciągu lat stał się jednym z dwóch najważniejszych konkursów fotografii prasowej w Polsce; przedstawia corocznie dokonania polskich fotoreporterów i nagradza najlepsze prace. Stanowi nie tylko jedną z ważnych platform wymiany opinii na temat fotografii prasowej; jest także zawsze okazją do dyskusji o jej stanie i kierunku rozwoju oraz pokazuje, czego można oczekiwać od dobrej fotografii reporterskiej. Może stanowić busołą dla osób dopiero wkraczających w ten niezwykle świat z pogranicza dziennikarstwa i sztuki.*

### Mistrz i uczeń – wychowanie w II RP

Fundacja Banku Zachodniego WBK wspólnie z Muzeum Historii Polski i Państwową Wyższą Szkołą Filmową, Telewizyjną i Teatralną im. L. Schillera w Łodzi w Łodzi zrealizowała projekt edukacyjny pt. „Mistrz i Uczeń – wychowanie w II RP”. Zadaniem uczestników – młodzieży gimnazjalnej i licealnej – było odnalezienie i opisanie osób, które miały wpływ na wychowanie młodego człowieka w II Rzeczypospolitej. Mogli to być nauczyciele, drużynowi, działacze społeczni czy duchowni. Można było również opisać szkoły, drużyny harcerskie i inne organizacje wychowawcze.

Spośród 200 nadesłanych prac jury wybrało sześć, które przeszły do drugiego etapu konkursu. Autorzy wyróżnionych prac (były to prace zespołowe) zostali zaproszeni na warsztaty filmowe, podczas których uczyli się pracy nad filmem dokumentalnym. Przy współpracy ze studentami Łódzkiej Szkoły Filmowej zrealizowali etudy filmowe o opisywanych wcześniej przez siebie bohaterach. Pokaz filmów odbył się w listopadzie 2013 r. w Kinie Iluzjon.



# Jak poprzez edukację finansową dajemy Polakom komfort poruszania się po świecie finansów?

## Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Określenie, czy i w jaki sposób bank komunikuje o nowych rozwiązaniach technologicznych, w tym m.in.: płatnościach mobilnych czy płatnościach kartą zbliżeniową, wskazując na ich zalety, takie jak prostota użycia oraz bezpieczeństwo, w szczególności do osób starszych, którym takie rozwiązania mogłyby znacznie ułatwić funkcjonowanie w przestrzeni bankowej. Sugeruje się podjęcie działań edukacyjnych w tym zakresie na uniwersytetach trzeciego wieku czy w klubach seniora.

Edukacja finansowa jest jedną z kluczowych odpowiedzialności sektora finansowego, większość firm podejmuje tego typu działania. Zwiększenie zaangażowania w edukację ekonomiczną społeczeństwa zostało wymienione w ogólnopolskim badaniu opinii publicznej, przeprowadzonym przez SMG/KRC w ramach Koalicji CR, prócz inwestycji społecznych i współpracy ze społecznościami lokalnymi, jako jedno z trzech głównych oczekiwań polskich interesariuszy względem branży (<http://www.koalicjacr.pl/wyniki-badan.html>).

My, prócz odpowiedniego poziomu merytorycznego, stawiamy na innowacyjną formę przekazu materiałów edukacyjnych, która pozwala skuteczniej dotrzeć do grup docelowych.

## Zwiększanie przedsiębiorczości poprzez edukację finansową



## Trzy różne gry edukacyjne

Lekcje z przedsiębiorczości są obowiązkowym elementem programu kształcenia. Jak prowadzić je w atrakcyjny i przyjazny dla uczniów sposób bez odpowiednich materiałów edukacyjnych? Bank Zachodni WBK przygotował trzy gotowe rozwiązania w postaci profesjonalnie przygotowanych i ciekawych gier edukacyjnych o tematyce ekonomicznej.

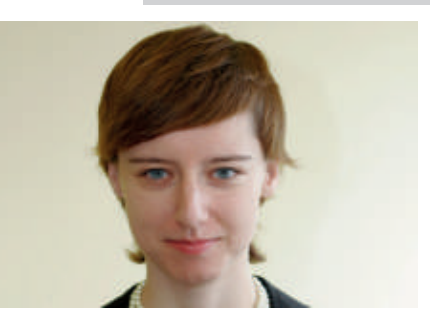


**BZ - Business Zone** – internetowa gra edukacyjna przeznaczona dla uczniów szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych. Celem gry jest rozwój prowadzonej firmy i zgromadzenie jak największej ilości środków finansowych. W atrakcyjny sposób pokazuje ona młodym ludziom realia prowadzenia biznesu w Polsce, uczy jak założyć i zarządzać małą firmą. Dlatego zdarzenia, z którymi stykają się uczestnicy gry, jak np. opóźnienia w płatnościach, kontrola Urzędu Skarbowego, nagłe wydatki, wypłata wynagrodzeń – odzwierciedlają prawdziwe aspekty prowadzenia biznesu. W grze premiowana jest wytrwałość, pomysłowość i uczciwe prowadzenie biznesu. W każdej z trzech dotychczasowych edycji wzięło udział ponad 1000 uczniów. W roku 2013 na realizację tego projektu Fundacja przeznaczyła 6 852,02 PLN. Gra dostępna pod adresem internetowym [www.business-zone.com.pl](http://www.business-zone.com.pl)

**Twój Budżet Rodzinny** – internetowa gra edukacyjna przeznaczona dla osób od 16. roku życia do wieku emerytalnego. Polega na zarządzaniu domowym budżetem – wprowadza w świat planowania domowych finansów i przedsiębiorczości. Mechanizm pozwala poznać konsekwencje swoich wyborów w dłuższej perspektywie czasowej. Celem gry jest m.in. edukacja w kwestii zaciągania kredytów – uczestnicy uczą się, jak nie wpaść w spiralę zadłużenia. Gra dostępna pod adresem internetowym [www.twojbudzetrodzinny.pl](http://www.twojbudzetrodzinny.pl)

**Liderzy Europy** – planszowa gra edukacyjna dla młodzieży szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych. Projekt zorganizowany i prowadzony w szkołach przez wolontariuszy z Banku Zachodniego WBK. Sprawdza wiedzę z zakresu finansów i przedsiębiorczości podczas „podróży” po europejskich krajach. Pomaga budować relacje, nie tylko pomiędzy młodzieżą a nauczycielami, ale również pomiędzy nauczycielami i rodzicami. Do tej pory w projekcie wzięło udział 400 szkół i ponad 36 000 uczniów.

## Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



### Emilia Klima, p.o. prezesa Zarządu Forum Obywatelskiego Rozwoju

*Edukacja ekonomiczna z wykorzystaniem komiksów cieszy się coraz większym zainteresowaniem uczniów i nauczycieli z całej Polski, dlatego z każdą edycją projektu podnosimy jakość i nakład naszych materiałów, które ułatwiają i uprzyjemniają naukę zagadnień związanych z gospodarką. Ich zrozumienie jest kluczem do świadomego podejmowania życiowych decyzji: od codziennych zakupów, poprzez wybór kierunku studiów, miejsca pracy, po sposób oszczędzania, inwestowania czy brania kredytu, jak i podczas głosowania w wyborach. Realizacja tego wyjątkowego projektu jest możliwa od 2008 roku, dzięki opartej na wzajemnym zaufaniu współpracy Forum Obywatelskiego Rozwoju i Banku Zachodniego WBK, który od lat aktywnie wspiera rozwój wiedzy ekonomicznej Polaków.*



## Komiks ekonomiczny

Celem projektu jest upowszechnienie wiedzy ekonomicznej wśród Polaków, w szczególności wśród uczniów szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych. Każdą edycję inauguruje konkurs na komiks i animację ekonomiczną przedstawiających konkretne zagadnienia ekonomiczne w przystępnej formie obrazkowej, ciekawej dla odbiorcy w każdym wieku.

Najlepsze prace nagrodzone w konkursie stają się bazą do opracowania scenariuszy lekcji, przybliżających uczniom zagadnienia związane z ekonomią. Scenariusze są przygotowywane przez trenerów edukacji ekonomicznej przy współpracy z ekspertami Forum Obywatelskiego Rozwoju.

Bank jest współorganizatorem konkursu od jego I edycji. Dzięki niemu uczniowie otrzymują atrakcyjne i przystępne materiały edukacyjne, które pozwalają im lepiej zrozumieć ważne zagadnienia ekonomiczne.

Do udziału w konkursie zapraszani są twórcy komiksów. Dzięki temu mają szansę na zaprezentowanie swoich umiejętności przed najlepszymi polskimi rysownikami i satyrykami. Prace najlepszych autorów, nagrodzone w konkursie, wydawane są w specjalnym albumie – drukowanej antologii, która dociera następnie do kilku tysięcy szkół w całej Polsce. Scenariusze lekcji są przekazywane nauczycielom nieodpłatnie.

### Co sądzą pedagodzy o komiksach ekonomicznych?

- Doceniają nietypową i kreatywną formę przekazu, jej czytelność i przejrzystość. Materiał w postaci komiksów bardziej się uczniom podoba. Według nich jest to stymulujący sposób na zrozumienie zagadnień, atrakcyjniejszy od tradycyjnych pozycji książkowych.
- 94% nauczycieli uznało, że materiały wyczerpująco omawiają poruszane zagadnienia, docenili praktyczne podejście do problemu.
- 79% było zdania, że materiały są potrzebne w ich codziennej pracy z dziećmi, aż 51% planuje korzystać z materiałów raz w miesiącu.

(Wyniki ankiety online wśród 67 nauczycieli przeprowadzonej przez FOR, październik 2013).

## Konkurs „Polska innowacyjna. Jak przeskoczyć kryzys”

Bank Zachodni WBK chętnie wspiera projekty, które promują twórcze myślenie i przedsiębiorczość, będące podstawą kreowania innowacji. Jednym z nich jest konkurs „Polska innowacyjna. Jak przeskoczyć kryzys”, zorganizowany przez Instytut Wolności.

W 2013 roku odbyła się pierwsza edycja tego konkursu zatytułowana „Miasto przyszłości”, gdyż dotyczyła problemów życia w miastach. W konkursie mógł wziąć udział każdy: pojedynczy twórcy, grupy osób, studentów, naukowców, pomysłowych ludzi w dowolnym wieku. Zadaniem konkursowym było opisanie na jednej kartce papieru pomysłu na przedsięwzięcie, które przyniesie twórcom zysk i równocześnie pomoże rozwiązać istotny problem dotyczący życia w mieście. Nagrodą główną był dwutygodniowy staż w Dolinie Krzemowej w USA, spotkanie z potencjalnymi inwestorami i silne wsparcie doradcze w Polsce.

Projekt zainaugurowały otwarte spotkania i warsztaty z mieszkańcami Poznania, Warszawy i Gdyni, na których uczestnicy starali się ustalić, z jakimi problemami borykają się mieszkańcy dużych miast.

Od 5 marca do 10 maja wpłynęło łącznie 140 pomysłów na innowacyjne firmy. Spośród nich Kapituła konkursu wyłoniła 5 najciekawszych propozycji – nominowanych do nagrody głównej.



Były to:

1. Neiberia – portal usług sąsiedzkich, umożliwiający zawieranie transakcji i komunikację pomiędzy mieszkańcami tej samej dzielnicy czy miejscowości.



2. Ruchome progi spowalniające z wbudowanymi generatorami energii. Według autora, ich wykorzystanie pozwoliłoby np. zasilać miejskie latarnie.
3. Aplikacja LifeBridge – umożliwiająca udzielenie przedlekarskiej pomocy ofiarom wypadków. Jej posiadanie mogłoby umożliwić przekazywanie informacji o tragicznych zdarzeniach osobom znajdującym się w pobliżu.
4. Niskie ekrany akustyczne i dodatkowe elementy ograniczające hałas kolejowy.
5. Projekt roweru bez łańcucha IzzyBike (z napędem na przednie koło, składający się w 1 sekundę).

Laureaci I etapu uczestniczyli w dwudniowych warsztatach, na których uczyli się tworzyć modele biznesowe, rozmawiać z inwestorami i pod okiem doświadczonych instruktorów próbowali swoich sił w wystąpieniach publicznych. Szkolenie miało pomóc finalistom przygotować ostateczny biznesplan przedsięwzięcia.

Zwycięzcę konkursu ogłoszono 13 września 2013 roku. Wg Kapituły najlepszy pomysł zaprezentowała Marta Jurek, która wymyśliła innowacyjny rower bez łańcucha. W październiku 2013 r. laureatka wzięła udział w programie szkoleniowym w Dolinie Krzemowej w Kalifornii (networking, spotkania z mentorami i inwestorami).

### Prowadzenie kursu na Uniwersytecie Wrocławskim „Zastosowanie modelowania matematycznego w bankowości”. Kurs dla studentów matematyki.

BZ WBK to pierwszy bank we Wrocławiu, który rozpoczął tego typu praktyczne zajęcia dla studentów matematyki.

Trwająca już ponad 5 lat współpraca z Uniwersytetem Wrocławskim i Politechniką Wrocławską ma na celu lepsze przygotowanie studentów do rozpoczęcia drogi zawodowej i poznania praktycznych zastosowań teoretycznej wiedzy zdobywanej podczas studiów.

Dodatkowo studenci, po procesie kwalifikacji, mogą odbyć praktyki w banku, co daje im jeszcze lepszą pozycję na rynku pracy po ukończeniu studiów. Bank stara się także pomagać najlepszym studentom w znalezieniu pierwszej pracy przez zatrudnienie ich po odbyciu praktyk.





**Ochrona środowiska** pozostanie ważnym filarem naszej polityki społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju, z pewnością więc będziemy mierzyć coraz wyżej, stawiając sobie konkretne cele do realizacji.

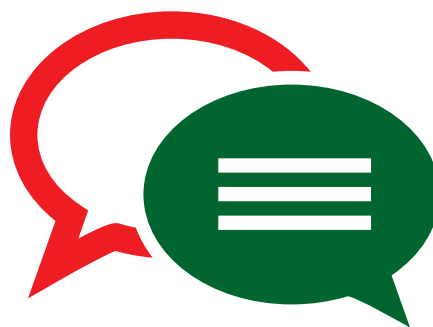
**Beata Daszyńska-Muzyczka**

**WISKO**

**Oczekiwanie interesariuszy  
wyrażone podczas sesji dialogowej:**



Opisanie w raporcie takich obszarów, w których bank faktycznie chce realizować zamierzone cele środowiskowe, nie jako akcje jednorazowe, ale długoterminowe, przemyślane działanie.



## Wywiad z Beatą Daszyńską-Muzyczką, dyrektorem Obszaru Logistyki i Zarządzania Nieruchomościami\*)

### ***Czy miniony rok przyniósł w banku jakieś znaczące zmiany w obszarze ochrony środowiska?***

**Beata Daszyńska-Muzyczka:** W Banku Zachodnim WBK rok 2013 upłynął pod znakiem połączenia z dawnym Kredyt Bankiem. Wydarzenie to miało duży wpływ na naszą organizację, również w aspekcie ochrony środowiska. W 2013 roku rozpoczęliśmy proces budowania wspólnego podejścia w tym aspekcie, ponieważ w obu organizacjach funkcjonowało dotąd wiele rozwiązań. Ich połączenie w spójny system nie jest łatwym zadaniem i wiele pracy jeszcze przed nami. Mimo szczególnych okoliczności związanych z integracją, wypełnialiśmy wszystkie obowiązujące nas w tym zakresie przepisy prawa i uwzględnialiśmy jego wymogi w wewnętrznych regulacjach. Ochrona środowiska pozostanie ważnym filarem naszej polityki społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju, z pewnością więc będziemy mierzyć coraz wyżej, stawiając sobie konkretne cele do realizacji. Jednym z nich jest redukcja zużycia energii elektrycznej poprzez wdrażanie nowych technologii (oświetlenie LED, wymiana klimatyzacji).

### ***Branża finansowa nieczęsto jest kojarzona ze znaczącym wpływem na środowisko.***

**B.D-M.:** Banki przeważnie nie stoją na „pierwszej linii” konfliktów środowiskowych, ponieważ nie prowadzą działalności produkcyjnej i nie odpowiadają w sposób bezpośredni za emisję zanieczyszczeń, wytwarzanie odpadów czy nadmierną eksploatację surowców naturalnych. Jeśli jednak weźmiemy pod uwagę wykorzystanie zasobów niezbędnych do funkcjonowania biur i oddziałów, nasze oddziaływanie na środowisko nabiera znaczenia. Nie wolno też zapominać o pośrednim wpływie na otoczenie wynikającym z działalności inwestycyjnej. Banki finansują często olbrzymie projekty, które mogą – w pozytywny lub negatywny sposób – wpłynąć na stan środowiska naturalnego.

### ***W jaki sposób bank odpowiada na to wyzwanie?***

**B.D-M.:** W Banku Zachodnim WBK jesteśmy świadomi swojego wpływu na środowisko, dlatego realizując cele biznesowe, staramy się uwzględniać ten aspekt w każdym obszarze naszej działalności. Podjęliśmy zobowiązania wykraczające poza obowiązujące prawo. Budujemy świadomość w całej organizacji, edukujemy pracowników i wdrażamy proekologiczne technologie. Dbamy też o to, by minimalizować lub neutralizować nasz negatywny wpływ na środowisko, wdrażając w biurach nowoczesne rozwiązania pozwalające zwiększyć efektywność wykorzystania energii i racjonalnie gospodarować odpadami.

\*) Od kwietnia 2014 r. zarządza Obszarem Partnerstwa HR w Banku Zachodnim WBK.



Zmiany dotyczą także naszych oddziałów – już 33 z nich posiadają certyfikat Zielonego Biura, a w 2014 roku planujemy kolejne certyfikacje. Ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko jest często konsekwencją działań na rzecz poprawy efektywności finansowej. Umiejętność łączenia tych aspektów jest naszym istotnym atutem.

### ***Czy Bank Zachodni WBK zarządza wpływem środowiskowym swoich inwestycji?***

**B.D-M.:** Tak, myśląc o środowisku, staramy się patrzeć dalej niż tylko przez pryzmat naszych biur i oddziałów. Przyglądamy się projektom, które finansujemy lub kredytujemy. Dążymy do ograniczenia zaangażowania banku w finansowanie przedsięwzięć wywierających negatywny wpływ na środowisko, np. elektrowni węglowych charakteryzujących się niską sprawnością cieplną i wysoką emisją CO<sub>2</sub>. Zasady te są spójne z podejściem do oceny ryzyka środowiskowego, obowiązującym w całej Grupie Santander. W ramach Grupy jesteśmy członkiem międzynarodowej inicjatywy „Equator Principles” skupiającej banki, które rozumieją konieczność oceny oraz analizy społecznego i środowiskowego wpływu finansowanych inwestycji. W Banku Zachodnim WBK nieustannie się doskonalimy i w tym procesie staramy się opierać na najlepszych wzorcach.



# W jaki sposób jako nowoczesny bank dbamy o ekologię?

W Banku Zachodnim WBK wierzymy, że unikalne zasoby przyrodnicze naszego kraju są bezcennym kapitałem i zasługują na ochronę na równi z dziedzictwem kulturowym i historycznym. Dokładamy wszelkich starań, by nasza troska o środowisko przekładała się na realne działania i nie była jedynie pustym frazesem. Tajemnica sukcesu tkwi we współpracy, dlatego angażujemy do działania naszych pracowników, partnerów biznesowych i klientów.

## Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Zamieszczenie w raporcie informacji o tym, czy bank dokonuje identyfikacji obszarów działalności, które mają największy negatywny wpływ na środowisko. Jeśli tak, postuluje się, by obszary te zostały zdefiniowane oraz by wskazano, w jaki sposób bank na nie wpływa oraz jakie stosuje narzędzia celem minimalizacji tego wpływu.

## Zaczynamy od siebie

Bezpośredni wpływ Banku Zachodniego WBK na środowisko jest relatywnie niewielki. Nasze blisko 1000 placówek zużywa mniej energii niż 1 huta. W 2013 r. pośrednie zużycie energii elektrycznej w części BZ WBK przed połączenia wyniosło 126,171 GJ<sup>4)</sup>. Mimo to czujemy się współodpowiedzialni za dbałość o nasze otoczenie i dlatego troszczymy się o to, by na każdym poziomie organizacji, zarówno w centrali, jak w oddziałach ograniczać lub neutralizować nasze najbardziej ewidentne oddziaływanie – związane z użytkowaniem powierzchni biurowej. W tym celu wdrażamy inicjatywy, których celem jest oszczędność energii cieplnej i elektrycznej, a także zasobów, takich jak papier. Nieustannie doskonalimy te rozwiązania. Staramy się łączyć ochronę środowiska z ciągłym podnoszeniem efektywności finansowej.

## Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:

Poinformowanie o inicjatywie „Zielone biuro” i związanej z nią certyfikacji oddziałów świadczącej o prośrodowiskowym nastawieniu banku.

4) Dane dotyczące zużycia energii elektrycznej dotyczą wyłącznie części byłego BZ WBK, przy czym dane dotyczące oddziałów – z uwagi na ryczałtową formę rozliczania są szacowane

## Jedyni w Polsce – „Zielone biuro” w naszych oddziałach

W Banku Zachodnim WBK funkcjonują obecnie 943 placówki w wielu różnorodnych lokalizacjach. Wprowadzenie i utrzymanie jednolitego standardu dla wszystkich placówek jest trudnym wyzwaniem. Bank Zachodni WBK jest pierwszym bankiem w Polsce, który we współpracy z Fundacją „Partnerstwo dla środowiska” przystąpił do certyfikacji oddziałów w ramach programu „Zielone biuro”.

Zielone biuro jest miejscem przyjaznym nie tylko dla pracowników, ale też dla środowiska. Jest to miejsce, w którym świadomie i rozważnie wykorzystujemy dostępne zasoby. Stosujemy energooszczędne oświetlenie, segregujemy odpady. Nasi dostawcy przestrzegają zasad etycznych i ekologicznych. Weryfikujemy ich pod tym względem przed zaproszeniem do współpracy.

**W 2013 roku 33 oddziały Bank Zachodni WBK z Warszawy i Wrocławia otrzymały certyfikaty potwierdzające wdrożenie polityki środowiskowej, monitoring emisji CO<sub>2</sub>, zużycia energii elektrycznej i ciepłej, wody, ścieków, papieru, zakupy sprzętu przyjaznego dla środowiska czy działania na rzecz ograniczenia ilości odpadów.**

Objęte programem oddziały wyposażone zostały m.in. w stacje do segregacji nieczystości oraz naklejki zachęcające do proekologicznych zachowań pracowników oraz klientów banku. We wszystkich certyfikowanych oddziałach przeprowadziliśmy warsztaty dla pracowników, którzy wspólnie wypracowywali kodeks dobrych praktyk proekologicznych oraz wstępne scenariusze działań z zakresu zaangażowania społecznego.

Dzięki uczestnictwu w programie i racjonalnej gospodarce zasobami budujemy świadomość ekologiczną zarówno wśród pracowników, jak i klientów banku, ograniczamy negatywny wpływ na środowisko, a tym samym obniżamy koszty naszej działalności.

Planujemy sukcesywnie objąć programem „Zielone biuro” wszystkie nasze oddziały.





### Joanna Węgrzycka, wiceprezes Fundacji Partnerstwo dla Środowiska

*Bardzo się cieszę, że aż 33 oddziały Banku Zachodniego WBK podjęły trud dostosowania swojej działalności do zielonych standardów i dołączyły do ogólnopolskiego grona Zielonych Biur. Certyfikat Zielonego Biura to oczywiście korzyści dla biura i dla środowiska wynikające z racjonalnej gospodarki surowcami, wodą, energią i odpadami, która przekłada się na obniżenie kosztów. Jednak Zielone Biuro to przede wszystkim zespół, który z zaangażowaniem, poprzez konkretne działania każdego dnia, takie jak gaszenie światła, segregacja śmieci, oszczędność papieru, przyczynia się do tworzenia przyjaznego i "zielonego" miejsca pracy, tym samym dbając o środowisko, w którym żyjemy.*

#### LED zamiast świetlówek

Proces rebrandingu placówek należących uprzednio do Kredyt Banku potraktowaliśmy jako okazję do poszukiwania nowych oszczędności. Jako jedna z pierwszych dużych firm w Polsce, zamiast tradycyjnych świetlówek liniowych zastosowaliśmy 3 i 4-ro punktowe, białe moduły i zielone taśmy LED. Rozwiązanie to może potencjalnie przynieść oszczędności energii nawet o 50-60% w stosunku do stosowanych dotychczas tradycyjnych świetlówek<sup>5)</sup>.

#### Oświetlenie LED to także:

- Większa emisja światła umożliwiającą stosowanie mniejszej ilości oświetlenia
- Co najmniej 10 razy dłuższa żywotność, rzadsze naprawy i wymiany
- Brak rtęci
- Brak generowania ciepła
- Brak efektu stroboskopu przy rozświetlaniu lub zużyciu.

Oznakowanie placówek zostało też wyposażone we włączniki astronomiczne, dzięki którym mamy pełną kontrolę nad porą włączania i wyłączania oświetlenia. Pracujemy nad przeprogramowaniem zegarów tak, aby wyłączały oświetlenie w określonych godzinach nocnych, co wygeneruje jeszcze większe oszczędności, a jednocześnie ograniczy intensywne światło w placówkach znajdujących się np. w obrębie osiedli mieszkalnych.

Do tej pory wymieniliśmy oznakowanie w ok. 39% oddziałów Banku Zachodniego WBK. W każdym z nich pobór prądu zmniejszył się średnio o ok. 100 W, tj. o ok. 30%.

**Dzięki przedsięwzięciom, takim jak wymiana klimatyzacji oraz oświetlenia na LED-owe, szacowane realne koszty zużycia energii elektrycznej w okresie 2012-2015 obniżą się o 7% w stosunku do kosztów z roku 2011.**

W minionym roku podpisaliśmy umowę najmu powierzchni biurowej w nowym budynku, który gwarantuje niższe koszty eksploatacyjne i pozwala ograniczyć do minimum negatywny wpływ na środowisko związany z jego użytkowaniem. Atrium 1 to nowoczesny, funkcjonalny obiekt biurowy klasy A, zaprojektowany i realizowany w zgodzie z polityką zrównoważonego budownictwa, precertyfikowany w międzynarodowym systemie LEED na najwyższym, platynowym poziomie.

Zastosowane w budynku innowacyjne rozwiązania pozwolą na obniżenie poziomu zużycia energii o co najmniej 50% w stosunku do krajowych standardów energetycznych. Jednym z tych ulepszeń jest system geotermalnego chłodzenia i ogrzewania. Dzięki podziemnym sondom zimno z wnętrza ziemi wykorzystywane będzie do chłodzenia obiektu w lecie, zaś ciepło z nagrzanego latem gruntu – do ogrzewania budynku zimą. Istotną cechą systemu jest brak pompy ciepła, co pozwala na oszczędność energii elektrycznej. Prąd niezbędny do funkcjonowania systemu geotermalnego produkowany będzie przez panele fotowoltaiczne umieszczone na dachu budynku. Biurowiec będzie dodatkowo chłodzony za pomocą systemu tzw. free coolingu, wykorzystującego zimne powietrze z zewnątrz.

#### Wypowiedź interesariusza zewnętrznego



### Arkadiusz Rudzki, dyrektor ds. wynajmu i zarządzania wartością budynków w Skanska Property Poland

*Nasi partnerzy z Banku Zachodniego WBK jasno określili, że szukają budynku, który będzie miał minimalny wpływ na środowisko naturalne i zapewni możliwie największe oszczędności energii i wody. Atrium 1 to najbardziej ambitny projekt biurowy Skanska pod względem rozwiązań środowiskowych nie tylko w Polsce, ale w Europie Środkowo-Wschodniej. Pod budynkiem są geotermalne sondy, które sięgają na 200 m w głąb ziemi, co pomaga ogrzewać budynek zimą, a chłodzić go latem. Atrium 1 ma też podwójną fasadę z zewnętrznymi żaluzjami, dzięki czemu nie nagrzewa się zbyt mocno od słońca. Z kolei zamontowane od południowej strony panele fotowoltaiczne pozyskują energię słoneczną do produkcji energii elektrycznej. Zielone rozwiązania są przyjazne nie tylko dla środowiska, ale także dla pracowników, którzy dzięki nim lepiej się czują, efektywniej pracują i mniej chorują. Zespół Banku Zachodniego WBK poświęcił dużo uwagi aranżacji biur, aby optymalnie wykorzystać zielone parametry Atrium 1, zapewniając przy tym jak najlepszy klimat do pracy.*

5) Przy założeniu wymiany 1 na 1

Zużycie energii w Atrium 1 obniżone zostanie także dzięki oknom z potrójnymi szybami pozwalającym ograniczyć straty ciepła w zimie oraz dzięki podwójnej fasadzie z zewnętrznymi żaluzjami chroniącej budynek przed nadmiernym nagrzewaniem przez promienie słoneczne. System wentylacji wykorzystywać będzie aż o 60% energii mniej w porównaniu do tradycyjnych rozwiązań. Do oświetlenia w części wspólnych biurów wykorzystany zostanie zastosowane zostaną energooszczędne diody LED.

W Atrium 1 znajdują się również nowoczesne technologie pozwalające w znacznym stopniu ograniczyć wykorzystanie wody pitnej do celów innych niż jej pierwotne przeznaczenie. Będzie to m.in. zbiornik na wodę szarą (powstała po umyciu rąk) i deszczową, która po wstępnym oczyszczeniu wykorzystywana będzie do spłukiwania toalet, a także wodooszczędna armatura i sanitariaty. W rezultacie przewiduje się, że zużycie wody będzie niższe o niemal 70% w porównaniu do budynków referencyjnych. W sumie oszczędność może wynieść 7 370 500 litrów wody w ciągu roku – to tyle, ile pomieścić mogą dwa baseny olimpijskie!

Zastosowanie najwyższej klasy innowacyjnych rozwiązań to nie tylko ogromna oszczędność energii, ale też znacznie niższe koszty użytkowania, a dodatkowo – bardzo komfortowe warunki pracy. Przyjazne środowisko wewnętrzne zawdzięczać będziemy m.in. optymalnemu dostępowi do światła dziennego oraz wysokiej dokładności w utrzymaniu parametrów powietrza zarówno pod względem jego wilgotności, jak i dostępu świeżego powietrza. Rozwiązania te będą miały bezpośredni wpływ na obniżenie absencji pracowników spowodowanej chorobami oraz wzrost ich efektywności.

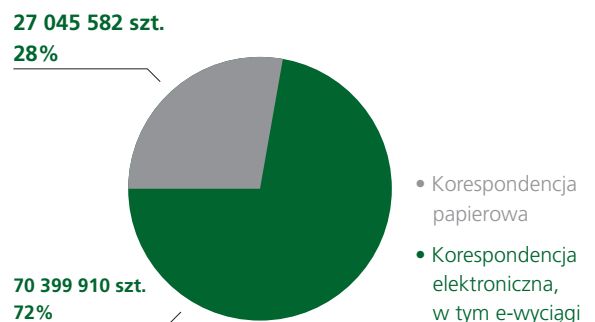
### Jedna płyta zamiast 120 stron

Rok 2013 był rokiem dużych zmian dla naszego banku i dla naszych klientów. O tych czekających nas przeobrażeniach musieliśmy z odpowiednim wyprzedzeniem poinformować użytkowników. Oznaczało to, że klienci niekorzystający z usług bankowości elektronicznej musieliby otrzymać w formie listownej ponad 120 stron formatu A4. W trosce zarówno o komfort klienta, jak i o ilość wykorzystywanego papieru, zdecydowaliśmy o nagraniu tekstów regulacji bankowych na płyty CD, do których dołączone były jedynie skrócone opisy wprowadzonych zmian.

**Nie bez znaczenia był dla nas aspekt finansowy tej decyzji. Wysyłając płyty zamiast papierowych pakietów, zaoszczędziliśmy 982 tys. zł.**

Oprócz wdrażania najbardziej efektywnych rozwiązań technologicznych, edukujemy pracowników oraz promujemy wśród nich postawy proekologiczne. Wiemy, że to przede wszystkim od ich zaangażowania zależy ostateczny rezultat naszych starań. Ograniczamy częstotliwość podróży służbowych, promujemy wspólne przejazdy i wykorzystanie przyjaznych środowisku środków transportu. Przygotowujemy się do pełnego przejścia na elektroniczny obieg dokumentów, a w sytuacjach, w których drukowania nie da się uniknąć, stosujemy druk dwustronny. W wyrobieniu pozytywnych nawyków pomaga nam centralny system drukowania, wyposażony w funkcję zliczania stron wydrukowanych przez pracownika. Ponadto główny system zawierający wszystkie zeskanowane dokumenty dotyczące klientów nie posiada opcji „drukuj”. Dokonaliśmy też zamiany tradycyjnych niszczarek na pojemniki do bezpiecznego niszczenia dokumentów. W procesie bezpiecznego niszczenia wykorzystany przez pracowników papier jest powtórnie przetwarzany.

Stosunek korespondencji papierowej do elektronicznej w 2013 r.



Źródło „zielonych” informacji



Chcąc pogłębiać świadomość ekologiczną pracowników i zachęcać ich do samodzielnych działań, stworzyliśmy portal intranetowy „Zielono mi” poświęcony tematyce środowiskowej.

Na jego stronach pracownicy mogą znaleźć informacje na temat polityki społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju Banku Zachodniego WBK w zakresie ochrony środowiska, wiadomości dotyczące projektu „Zielone Biuro”, a także ciekawostki i porady ekologiczne. Portal jest także miejscem wymiany pomysłów i dzielenia się opiniami.

### Zaczynamy od podstaw – warsztaty edukacyjno-ekologiczne dla dzieci pracowników

Wiemy, jak ważne jest wpajanie odpowiedzialnej postawy od najmłodszych lat. Wiemy też, jak dużo sami możemy się nauczyć od dzieci. Z myślą o nich, wspólnie z Fundacją Wygramy Zdrowie zorganizowaliśmy warsztaty ekologiczne Bądź EKO dla dzieci w wieku 3-6 i 7-13, podczas których pomagaliśmy dzieciom zrozumieć, dlaczego należy oszczędzać energię elektryczną, wodę oraz segregować śmieci. Warsztaty odbywały się w weekendy na terenie Warszawy (w sumie 4 spotkania), a wzięło w nich udział około 150 dzieci.



### Dwa monitory, mniej papieru



Dwa monitory to rozwiązanie wdrożone w ramach upowszechniania obiegu e-dokumentów. Obsługa zadań na dwóch ekranach jest szczególnie istotna dla wszystkich zespołów pracujących w Back Office. Bardzo pomaga w okresie integracji, gdy trzeba pracować na dwóch systemach. Praca na jednym monitorze oznaczałaby konieczność druku dokumentu na kolejnych etapach jego „obróbki”.

Dzięki dwóm ekranom udało się wyeliminować proces bezsensownego drukowania obszernych załączników. Pracując w ten sposób, łatwiej jest skoncentrować wzrok na jednej płaszczyźnie, skupić na zadaniu, a tym samym łatwiej uniknąć błędów. Zadania są wykonywane szybciej i efektywniej.

### Oczekiwanie interesariuszy wyrażone podczas sesji dialogowej:



Przedstawienie informacji nt. tego, czy w relacji z partnerami biznesowymi BZ WBK uwzględnia kryteria nawiązujące do odpowiedzialności w biznesie (m.in. zwraca uwagę na aspekty środowiskowe funkcjonowania kontrahenta bądź jego transparentność).

### Uważnie wybieramy dostawców

W Banku Zachodnim WBK podejmujemy współpracę wyłącznie z dostawcami przestrzegającymi zasad ochrony środowiska i wdrażającymi ekologiczne rozwiązania. Kryterium ochrony środowiska jest jednym z istotniejszych elementów wpływających na nasz wybór partnerów. W specjalnej ankiecie, którą załączamy do każdego zapytania ofertowego, pytamy m.in. o to, czy spółka podjęła w ciągu ostatniego roku działania na rzecz ograniczenia zużycia surowców i materiałów, a także czy była karana za nieprzestrzeganie przepisów ochrony środowiska. W 2013 r. 209 przetargów zostało przeprowadzonych z wykorzystaniem tej ankiety.

Wielu naszych partnerów wspiera nas także w realizacji polityki środowiskowej. Są to firmy odbierające od nas tonery, dokumenty do zniszczenia czy zużyty sprzęt IT. Umieszczamy stosowne zapisy w umowach i poddajemy tych dostawców regularnej kontroli. Chcemy mieć pewność, że odebrane od nas urządzenia i materiały są utylizowane w sposób przyjazny dla środowiska i bezpieczny dla naszych klientów.

**Łączne zużycie papieru w Banku BZ WBK w 2013 r. wyniosło**



**577,7 ton.**

**87%** z tego stanowił papier posiadający certyfikat FSC, tzn. spełniający kryteria zrównoważonej produkcji

## Zarządzamy ryzykiem środowiskowym naszych inwestycji

Zdajemy sobie sprawę z faktu, że wpływ na środowisko wywieramy nie tylko poprzez funkcjonowanie naszych biur i oddziałów, ale też pośrednio, poprzez projekty czy inwestycje, które finansujemy. Dlatego decyzje dotyczące kredytowania dużych przedsięwzięć podejmujemy w oparciu o kryteria środowiskowe.

Wszystkie finansowane przez bank projekty inwestycyjne powyżej 10 mln dolarów podlegają Polityce Grupowej w zakresie odpowiedzialności społecznej i środowiskowej, a także szczegółowym politykom dotyczącym infrastruktury wodnej i odprowadzania ścieków, przemysłu energetycznego oraz przemysłu drzewnego. Procedury te są zgodne z obowiązującymi przepisami branżowymi i bazują na najlepszych praktykach, konwencjach i protokołach międzynarodowych, kodeksach postępowania i wytycznych mających zastosowanie na arenie międzynarodowej.

Szczegółowej ocenie poddawane jest ryzyko środowiskowe związane z finansowaniem danego projektu. Analizujemy także zobowiązania i zdolność klienta do zapobiegania, ograniczenia, zmniejszenia i zarządzania potencjalnym negatywnym wpływem projektu na społeczeństwo lub środowisko. Sprawdzamy m.in., czy zostały spełnione wymogi określone w wytycznych zatwierdzonych przez Międzynarodową Korporację Finansową (IFC), obejmujących takie aspekty jak ochrona bioróżnorodności i zrównoważone zarządzanie zasobami naturalnymi oraz zapobieganie zanieczyszczeniom i emisji odpadów toksycznych.

W ramach całej Grupy Santander szczególnie uważnie przyglądamy się sektorom, takim jak:

- rolnictwo, rybołówstwo, hodowla bydła i leśnictwo
- infrastruktura (porty, drogi, koleje)
- rozwój turystyki
- energetyka (tamy, energia odnawialna, gaz, paliwo)
- zbiorniki wodne (zakłady odsalania, oczyszczalnie ścieków)
- branża hazardowa (gry i zakłady bukmacherskie)
- przemysł zbrojeniowy.

## Nasze reguły zarządzania ryzykiem kredytowym oparte są na tzw. Zasadach Równikowych (ang. Equator Principles) przyjętych przez wiodące instytucje finansowe.

Określają one standardy odpowiedzialności społecznej i środowiskowej i pozwalają kompleksowo zarządzać ryzykiem finansowym pod kątem:

- przeglądu i kategoryzowania projektów
- oceny oddziaływania na społeczeństwo i środowisko
- standardów odpowiedzialności wobec społeczeństwa i środowiska
- systemu zarządzania i planowania działań
- angażowania interesariuszy
- mechanizmu postępowania z reklamacjami i skargami
- niezależnej weryfikacji
- zobowiązań
- niezależnego monitoringu i sprawozdawczości
- przejrzystości.



## Zasady finansowania elektrowni/elektrociepłowni węglowych

Zależy nam na ograniczeniu zaangażowania banku w finansowanie projektów wywierających negatywny wpływ na środowisko. Z tego powodu przyjęliśmy wewnętrzne obostrzenia względem kredytowania rozwoju mocy wytwórczych elektrowni i elektrociepłowni węglowych.

W Banku Zachodnim WBK udzielamy wsparcia jedynie projektom spełniającym kryterium sprawności cieplnej na poziomie wyższym niż 38% lub emisji dwutlenku węgla niższym niż 850 g CO<sub>2</sub>/kWh. Zasady te obowiązują w banku od 5 grudnia 2013 r.

## Angażujemy naszych klientów

Jako bank o ogólnopolskim zasięgu staramy się jak najlepiej wykorzystać nasz potencjał w dotarciu do klientów z edukacją i projektami proekologicznymi. Klienci naszego banku mogą razem z nami ograniczać swój wpływ na środowisko poprzez korzystanie z naszych „zielonych” usług, a także angażując się w ekologiczne inicjatywy. Dla nich oznacza to większą wygodę, dla nas – wzrost efektywności i oszczędności. Przykładem takiego działania jest przejście na elektroniczny obieg dokumentów przez klientów korzystających z bankowości elektronicznej BZWBK24internet. Klient uzgadnia ze swoim dostawcą (wystawcą faktury) elektroniczną formę dokumentu, która jest przesyłana przez niego wprost na konto klienta w BZWBK24. Bank aktywnie promuje także e-faktury dostępne w tzw. eBOKach wystawców, gdzie klienci banku mogą opłacić swoje zobowiązania drogą elektroniczną – płacąc automatycznym Przelewem24.

Chcąc jeszcze mocniej ograniczyć ilość zużywanego papieru, zastąpiliśmy tradycyjne wyciągi elektronicznymi i aktywnie promujemy taką formę ich udostępniania. Co roku kilkadziesiąt tysięcy klientów BZ WBK przechodzi na e-wyciągi.

Wykorzystujemy najnowsze rozwiązania technologiczne, takie jak np. kody QR, które po zeskanowaniu umożliwiają szybkie wykonanie przelewu. Użytkownik nie musi wypełniać formatki transferu pieniędzy – po skanowaniu kodu dane są wczytywane automatycznie, co skraca czas realizacji i uwalnia od zbędnych czynności. Zamiast tradycyjnych zdrapek, oferujemy klientom możliwość elektronicznego doładowania telefonów na kartę. Usługa ta jest dostępna w bankowości internetowej, mobilnej i bankomatach, dzięki czemu dostęp do niej jest praktycznie nieograniczony.



Według szacunków International Telecommunication Union, na świecie w użyciu jest obecnie 6 mld telefonów komórkowych\*). Średni czas życia aparatu mobilnego to 30 miesięcy, a czas rozkładu telefonu komórkowego szacuje się na 300 lat.

W 2013 roku Banku Zachodniego WBK włączył się do organizowanej przez Fundację Nasza Ziemia akcji zbierania starych telefonów komórkowych. Od 21 marca do końca czerwca w każdym z oddziałów Banku Zachodniego WBK można było oddać stare urządzenie i wesprzeć szlachetny cel. We wszystkich oddziałach banku pojawiły się specjalne pojemniki, do których klienci mogli wrzucać niepotrzebne telefony komórkowe. Dochód z ich recyklingu i sprzedaży został przeznaczony na wymianę sprzętu AGD (w zależności od potrzeb są to lodówki, płyty indukcyjne, pralki, zmywarki) w placówkach służących dzieciom: rodzinnych domach dziecka, rodzinach zastępczych, świetlicach środowiskowych oraz szpitalach dziecięcych. Dzięki akcji udało się zebrać 160 kg odpadów i 13 tys. PLN.

Ze środków uzyskanych w ramach akcji skorzystały następujące placówki: Serduszko dla Dzieci w Warszawie, Ośrodek Socjoterapeutyczny „Gniazdo” w Zielonej Górze, Dom dla Dzieci i Młodzieży w Turku oraz jedna ze świetlic podległych Centrum Administracyjnemu Placówek Socjalizacyjnych w Słupsku.

\*) Measuring the Information Society, 2012

### Wspieramy „zielone” inicjatywy

W Banku Zachodnim WBK rozumiemy, że kluczem do sukcesu jest efekt synergii. Dlatego na nasze wsparcie mogą liczyć organizacje działające na rzecz środowiska naturalnego. Na preferencyjne warunki finansowania mogą liczyć przedsiębiorstwa, które mogą przynieść pozytywny efekt środowiskowy.

W ramach eksperymentu „Buduj z energią” trzyosobowa rodzina przez cztery tygodnie mieszkała w energooszczędnym domu w podkrakowskich Michałowicach. Inicjatorem projektu była Fundacja Edukacja Bez Granic, wspierana przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, Bank Zachodni WBK i firmę Viessmann.

Eksperyment odbywał się w domu niskoenergetycznym, tzn. ograniczającym do minimum zużycie energii elektrycznej i ciepłej oraz związane z nimi koszty. Miał on na celu zwiększenie zainteresowania budownictwem energooszczędnym i pasywnym wśród potencjalnych inwestorów. Uczestnicy i obserwatorzy projektu mieli okazję poznać i zrozumieć zasady zrównoważonego budownictwa, tajniki użytkowania energooszczędnych domów oraz generowane w ten sposób oszczędności. Sam eksperyment był wstępem do opracowania programów telewizyjnych, publikacji i konferencji prasowych, czatów z ekspertami oraz mieszkańcami energooszczędnego domu.

### Kredyty na domy energooszczędne

W Polsce budynki odpowiadają dziś za około 40% końcowego zużycia energii i charakteryzują się bardzo niską efektywnością. By zwiększyć zainteresowanie rozwojem budownictwa energooszczędnego, Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej przygotował dotacje dla inwestorów chcących wybudować domy lub kupić mieszkania w standardzie energooszczędnym lub pasywnym. Jest to pierwszy ogólnopolski instrument wsparcia dla budujących budynki mieszkalne o niskim zużyciu energii. W odpowiedzi na oczekiwania klientów, w 2014 roku BZ WBK dołączy do grona banków oferujących kredyt wsparty taką dotacją.

Dopłaty do kredytu pokryją część wydatków inwestycyjnych związanych z podwyższonym standardem energetycznym oraz koszty weryfikacji projektu budowlanego i potwierdzenia osiągniętego standardu. Jest to także długoterminowa inwestycja. Mniejsze zapotrzebowanie na energię użytkową do celów ogrzewania i wentylacji spowoduje istotne zmniejszenie kosztów eksploatacji budynków, zaś wyższy standard energetyczny wpłynie bezpośrednio na wartość nieruchomości.

### Plany na przyszłość

Dalsze działania banku na rzecz ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko obejmą m.in.:

- dalszą redukcję zużycia energii elektrycznej, związana z wymianą klimatyzacji oraz oświetlenia na LED-owe,
- dalsze monitorowanie zużycia: energii elektrycznej (w bankowości oddziałowej i w budynkach centrali), papieru, paliw kotłowych oraz samochodowych,
- kontynuację wymiany tradycyjnych niszczarek na pojemniki do bezpiecznego niszczenia dokumentów, pozwalające na powtórne wykorzystanie papieru i redukcję kosztów energii.





# TABELE GRI

1. Strategia i analiza			
Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strony w raporcie
1.1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla (np. dyrektora wykonawczego, prezesa zarządu lub innej osoby o równoważnej pozycji) na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	Pełny	2-4
1.2	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	Pełny	2-4
2. Profil organizacyjny			
Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strony w raporcie
2.1	Nazwa organizacji	Pełny	13
2.2	Główne marki, produkty i/lub usługi	Pełny	14
2.3	Struktura operacyjna organizacji, z wyróżnieniem głównych działów, spółek zależnych, podmiotów powiązanych oraz przedsięwzięć typu jointventure	Pełny	14
2.4	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Pełny	14
2.5	Liczba krajów, w których działa organizacja oraz podanie nazw tych krajów, gdzie zlokalizowane są główne operacje organizacji lub tych, które są szczególnie adekwatne w kontekście treści raportu	Pełny	13
2.6	Forma własności i struktura prawna organizacji	Pełny	13
2.7	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	Pełny	14
2.8	Skala działalności	Pełny	13
2.9	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności	Pełny	68
2.10	Nagrody otrzymane w raportowanym okresie	Pełny	okładka



3. Parametry raportu			
Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strony w raporcie
3.1	Okres raportowania (np. rok obrotowy/kalendarzowy)	Pełny	5
3.2	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	Pełny	5
3.3	Cykl raportowania (roczny, dwuletni, itd.)	Pełny	5
3.4	Osoba kontaktowa	Pełny	7
3.5	Proces definiowania zawartości raportu wraz z: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ustaleniem istotności poszczególnych kwestii dla organizacji i jej interesariuszy,</li> <li>- priorytetyzacją poszczególnych kwestii oraz</li> <li>- identyfikacją interesariuszy – adresatów raportu</li> </ul>	Pełny	6-7
3.6	Zasięg raportu (np. kraje, oddziały, jednostki zależne, dzierżawione obiekty, przedsięwzięcia typu joint venture, dostawcy). Więcej szczegółów w rozdziale „Zasięg Raportu”	Pełny	5
3.7	Oświadczenie w sprawie jakichkolwiek ograniczeń, w zakresie i zasięgu raportu	Pełny	5
3.8	Informacja o przedsięwzięciach typu joint venture, podmiotach zależnych, obiektach dzierżawionych, operacjach outsoursowanych i innych jednostkach, które w znaczący sposób mogą wpłynąć na porównywalność działań organizacji w poszczególnych okresach i/lub w stosunku do innych organizacji	Pełny	5
3.9	Techniki i przyjęte założenia odnośnie szacunków i kalkulacji wskaźników i innych informacji zawartych w raporcie	Pełny	5
3.10	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	Pełny	5
3.11	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	Pełny	5
3.12	Tabela wskazująca miejsce zamieszczenia Standardowych Informacji w raporcie	Pełny	110-115
3.13	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu. Jeśli nie zawarto takich danych w niezależnym raporcie poświadczającym, wyjaśnienie zakresu i podstaw zewnętrznej weryfikacji oraz relacji pomiędzy organizacją i zewnętrznym podmiotem poświadczającym	Pełny	5

4. Nadzór, zobowiązania i zarządzanie			
Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strony w raporcie
4.1	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za poszczególne zadania, jak na przykład tworzenie strategii czy nadzór nad organizacją	Pełny	17
4.2	Wskazanie, czy przewodniczący najwyższego organu nadzorczego jest również dyrektorem zarządzającym (a jeśli tak, to jakie funkcje pełni w ramach zarządu wraz z uzasadnieniem takiej struktury)	Pełny	17
4.3	Liczba i płeć członków najwyższego organu nadzorczego z wyróżnieniem niezależnych i/lub niewykonawczych członków (dotyczy organizacji posiadających monistyczną strukturę rady nadzorczej/organu nadzorczego)	Pełny	17-18
4.4	Mechanizmy umożliwiające akcjonariuszom i pracownikom zgłaszanie rekomendacji i wskazówek dla najwyższego organu nadzorczego	Pełny	18, 73
	Komentarz 4.4 : W Banku nie funkcjonują sformalizowane procedury umożliwiające pracownikom zgłaszanie rekomendacji i wskazówek dla Rady Nadzorczej.		
4.5	Związek pomiędzy poziomem wynagrodzeń najwyższego organu nadzorczego, wyższej kadry menedżerskiej oraz zarządu (obejmując system odpraw) a wynikami organizacji (obejmując wyniki społeczne i środowiskowe)	Pełny	18
4.6	Procesy pozwalające na uniknięcie konfliktu interesów członków najwyższego organu nadzorczego	Pełny	18
4.7	Proces weryfikacji kwalifikacji i doświadczenia członków najwyższego organu nadzorczego i jego komitetów, włączając uwzględnienie płci bądź wszelkich innych aspektów różnorodności	Pełny	18
4.8	Wewnętrznie sformułowana misja lub wartości organizacji, kodeks postępowania oraz zasady odnoszące się do aspektów ekonomicznych, społecznych i środowiskowych funkcjonowania organizacji oraz poziom ich implementacji	Pełny	12-13
4.9	Procedury najwyższego organu nadzorczego dotyczące nadzoru identyfikacji i zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi, włączając stosowne ryzyka i szanse oraz dostosowanie się lub zgodność z uznanymi międzynarodowymi standardami, kodeksami postępowania i zasadami	Pełny	18
4.10	Proces ewaluacji wyników działań najwyższego organu nadzorczego w odniesieniu do kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych	Pełny	18
4.11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	Pełny	18
4.12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	Pełny	19
4.13	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach rzeczniczych, w ramach których organizacja: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jest członkiem organów nadzorczych</li> <li>- Uczestniczy w projektach lub komisjach</li> <li>- Przekazuje znaczne fundusze poza standardowymi opłatami członkowskimi</li> <li>- Uznaje członkostwo jako działanie strategiczne</li> </ul>	Pełny	19
4.14	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację	Pełny	20-21
4.15	Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup interesariuszy	Pełny	20
4.16	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	Pełny	20
4.17	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	Pełny	6

	Podejście do zarządzania		
		Stopień raportowania	Strony w raporcie
DMA EC	Podejście do zarządzania – wskaźniki ekonomiczne	Pełny	11-23
DMA EN	Podejście do zarządzania – wskaźniki środowiskowe	Pełny	99-107
DMA LA	Podejście do zarządzania – wskaźniki społeczne: wskaźniki w zakresie praktyk dotyczących zatrudnienia i godnej pracy	Pełny	25-53
DMA HR	Podejście do zarządzania – wskaźniki społeczne: wskaźniki w zakresie respektowania praw człowieka	Pełny	25-53
DMA SO	Podejście do zarządzania – wskaźniki społeczne: wskaźniki wpływu na społeczeństwo	Pełny	77-97
DMA PR	Podejście do zarządzania – wskaźniki społeczne: wskaźniki w zakresie odpowiedzialności za produkt	Pełny	55-67
Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strony w raporcie
	<b>EKONOMICZNE</b>		
EC1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych	Pełny	12
EC3	Pokrycie zobowiązań emerytalnych organizacji wynikających z programów o zdefiniowanych świadczeniach	Pełny	52
EC5	Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla według płci w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku w głównych lokalizacjach organizacji	Pełny	33
EC8	Wkład w rozwój infrastruktury oraz świadczenie usług na rzecz społeczeństwa poprzez działania komercyjne, przekazywanie towarów oraz działania pro-bono. Wpływ tych działań na społeczeństwo	Pełny	78-97
	<b>ŚRODOWISKOWE</b>		
EN1	Wykorzystane surowce/materiały - według wagi i objętości	Pełny	105
EN4	Pośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	Częściowy	102
EN7	Inicjatywy podjęte w celu zmniejszenia pośredniego zużycia energii z uwzględnieniem osiągniętego stopnia redukcji	Częściowy	102-105
	Komentarz EN7 : Brak danych na temat rzeczywistej redukcji zużycia energii osiągniętej w wyniku realizowanych inicjatyw		
EN28	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	Pełny	tabela GRI
	Komentarz EN28 : W 2013 nie nałożono na nas żadnych kar ani sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska		

	<b>SPOŁECZNE: Wskaźniki w zakresie praktyk dotyczących zatrudnienia i godnej pracy</b>		
LA1	Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci	Pełny	28
	Komentarz LA1 : Brak danych o liczbie pracowników nadzorowanych		
LA2	Łączna liczba odejść, nowych pracowników oraz wskaźnik fluktuacji pracowników według grupy wiekowej, płci i regionu	Pełny	35
LA3	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin, według głównych jednostek organizacyjnych	Pełny	52
LA15	Powrót do pracy oraz wskaźnik retencji pracowników po okresie urlopu rodzicielskiego według płci	Częściowy	34
LA4	Odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi	Pełny	tabela GRI
	Komentarz LA4: Łączna liczba zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi: 0		
LA7	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą, według regionów oraz płci	Pełny	51
LA10	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według płci oraz struktury zatrudnienia	Pełny	47
LA11	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	Pełny	46
LA12	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej według płci	Pełny	50
LA13	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	Pełny	32
LA14	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet według zajmowanego stanowiska, oraz ze względu na region	Pełny	33
	<b>SPOŁECZNE: Wskaźniki w zakresie respektowania praw człowieka</b>		
HR4	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania podjęte w tej kwestii	Pełny	31
HR6	Działania zidentyfikowane jako niosące ze sobą istotne ryzyko wykorzystywania pracy dzieci oraz środki podjęte w celu eliminacji takich przypadków	Pełny	30
HR7	Działania i kluczowi dostawcy zidentyfikowane jako mogące naruszać bądź niosące ze sobą ryzyko wystąpienia pracy przymusowej lub obowiązkowej oraz środki podjęte w celu eliminacji wszelkich takich przypadków	Pełny	30
	<b>SPOŁECZNE: Wskaźniki wpływu na społeczeństwo</b>		
SO2	Procent i całkowita liczba jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją	Pełny	31
SO3	Procent pracowników przeszkolonych w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	Pełny	29
SO4	Działania podjęte w odpowiedzi na przypadki korupcji	Pełny	31
SO7	Całkowita liczba podjętych wobec organizacji kroków prawnych dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych oraz ich skutki	Pełny	73
SO8	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	Pełny	73

SPOŁECZNE: Wskaźniki w zakresie odpowiedzialności za produkt			
PR3	Rodzaj informacji o produktach i usługach wymaganych na mocy procedur oraz procent znaczących produktów i usług podlegających takim wymogom informacyjnym	Pełny	66-67
PR4	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach według skutków	Pełny	68
PR5	Praktyki związane z zapewnieniem satysfakcji klienta, w tym wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	Pełny	58
PR6	Programy dotyczące przestrzegania prawa, standardów i dobrowolnych kodeksów regulujących kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu	Pełny	66-67
PR7	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu według rodzaju skutków	Pełny	68
PR9	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	Pełny	73
Wskaźniki suplementu dla sektora finansowego			
FS1	Uwzględnienie kwestii społecznych i środowiskowych w politykach poszczególnych linii produktów biznesowych	Częściowy	107
FS2	Procedury oceny i screeningu ryzyka środowiskowego i społecznego w liniach biznesowych	Częściowy	107
FS3	Procesy monitorowania realizacji przez klientów biznesowych zobowiązań i przestrzegania norm ochrony środowiska i norm, które były określone w umowach (dotyczy np. kredytowanych)	Częściowy	107
FS13	Punkty dostępu na terenach słabo zaludnionych i słabiej rozwiniętych gospodarczo	Pełny	15
FS14	Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych	Pełny	64
FS15	Polityki w zakresie uczciwego projektowania i sprzedaży produktów i usług finansowych	Pełny	72
FS16	Inicjatywy na rzecz edukacji finansowej, według rodzaju beneficjenta	Pełny	95-97



## Oświadczenie o weryfikacji poziomu aplikacji GRI

GRI niniejszym oświadcza, iż **Bank Zachodni WBK S.A.** złożyło swój raport zatytułowany „Raport społecznej odpowiedzialności Banku Zachodniego WBK za rok 2013” w dziale raportów GRI, który uznał, iż raport ten spełnia wymogi aplikacji poziomu B.

Poziomy aplikacji GRI ukazują stopień, w jakim zawartość wytycznych G3.1 GRI została zastosowana w złożonym raporcie zrównoważonego rozwoju. Weryfikacja potwierdza, iż dla tego poziomu aplikacji w raporcie została przedstawiona wymagana ilość standardowych informacji i wskaźników oraz, że Indeks treści GRI prezentuje wymagane informacje według wytycznych G3.1 GRI. Aby zapoznać się z metodologią, proszę kliknąć w link: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Poziomy aplikacji nie informują o wydajności danej organizacji w zakresie adresowania kwestii zrównoważonego rozwoju, ani też o jakości informacji zawartych w jej raporcie.

Amsterdam, 07 kwietnia 2014

Ásthildur Hjaltadóttir  
Dyrektor Usługi

*Global Reporting Initiative (GRI) jest organizacją sieciową, która zapoczątkowała rozwój najbardziej rozpowszechnionych ramowych zasad raportowania GRI i która dba o to, by były one wciąż ulepszone i stosowane na całym świecie. Wytyczne GRI określają zasady i wskaźniki, które organizacje mogą wykorzystać do mierzenia i raportowania ekonomicznych, środowiskowych oraz społecznych aspektów swojego funkcjonowania. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

*Wyłączenie odpowiedzialności: Tam, gdzie dany raport zrównoważonego rozwoju zawiera linki zewnętrzne (również materiał audio-wizualny), oświadczenie to odnosi się wyłącznie do materiałów zgłoszonych do GRI w czasie weryfikacji dnia 31 marca 2014. GRI wyraźnie zaznacza, iż oświadczenie to nie odnosi się do ewentualnych późniejszych zmian w materiałach.*



# Podziękowania

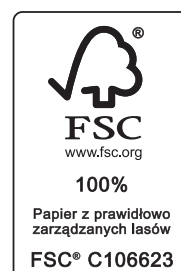
---

**Raport ten nie powstałby bez pomocy i zaangażowania pracowników Banku Zachodniego WBK, którzy poświęcili czas na konsultacje jego treści, dostarczali niezbędne dane oraz dołożyli wszelkich starań, aby zebrane materiały spełniały wymogi Global Reporting Initiative. Wszystkim zaangażowanym w pracę nad raportem serdecznie dziękujemy.**

## **Osoby, do których kierujemy nasze szczególne podziękowania:**

Magdalena Bajon, Małgorzata Czmochowska, Wojtek Dembiński, Justyna Dojer-Rzewuska, Agnieszka Drogosz, Aleksandra Dziewulska-Mucha, Agnieszka Glińska-Pytlarz, Beata Gogolewska, Bożena Graczyk, Michał Hoppel, Olga Kaczmarowska, Agata Kędzińska, Elżbieta Krawczyńska, Katarzyna Kunicka, Sylwia Lempart-Dychała, Ewa Lipska, Roksana Malesa-Danieluk, Aleksander Markiewicz, Marta Martyniuk, Barbara Mermela, Agnieszka Nachyła, Angelika Niedziółka, Teresa Notz, Agnieszka Osińska, Jakub Pękacz, Angelika Popińska-Fronia, Agnieszka Potapowicz, Paweł Prokopowicz, Anna Rafińska, Katarzyna Sadowska, Andrzej Sokal, Katarzyna Susz, Michał Szymoniak, Urszula Śliwa, Anna Świdorska-Ciesielczyk, Leszek Taterka, Piotr Trąbiński, Tomasz Wasilewski, Ewa Wolf, Monika Zamorska, Magdalena Żardecka-Wiśniewska oraz uczestnicy programu rozwojowego „Najlepsi z Najlepszych – Out of the Box”.

Etykieta FSC 100% oznacza, że cały produkt lub wszystkie jego elementy (drzewne i leśne niedrzewne) wykonane są z materiałów pochodzących z lasów zarządzanych zgodnie z zasadami odpowiedzialnej gospodarki leśnej FSC.



## **Dane adresowe:**

Bank Zachodni WBK S.A.  
ul. Rynek 9/11  
50-950 Wrocław  
NIP: 896-000-56-73  
REGON: 930041341  
Kod SWIFT: WBKPPLPP

**[www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl)**