Raport Odpowiedzialnego Biznesu 2019

Santander

Santander
Universidades

Spis treści

Zarządzanie 4
O Banku 6
Wywiad z Michałem Gajewskim, CEO 5
O Santander Bank Polska 9
O Grupie Santander 12
Struktura zarządcza 12
Odpowiedzialna bankowość 14
Podejście do zrównoważonego rozwoju 14
Nasi interesariusze 17
Ryzyka i wpływ 20
Strategia biznesowa 24
Etyka 27
Kodeks postępowania 27
Przeciwdziałanie korupcji 30
Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki 32
Edukacja w zakresie etyki 33

Rynek 34
Odpowiedzialny łańcuch dostaw 35
Partnerstwa 38
Wstęp 38
Członkostwo w stowarzyszeniach 38
Inicjatywy zewnętrzne 40
Nagrody i wyróżnienia 41

Klienci 44
Klienci i usługi 45
Wstęp 45
Klienci detaliczni 47
Santander Leasing 50
Klienci biznesowi 51
Agile w praktyce 55
Cele na najbliższe lata 56
Klientocentryczność 56
Wstęp 56
Dialog z klientami – badanie potrzeb i satysfakcji 58
Odpowiedzialna sprzedaż i marketing 59
Polityka reklamacyjna 62
Bezpieczeństwo 63
Cyfryzacja i innowacje 65
Inkluzywna bankowość 69
Wstęp 69
Dostępność produktów i usług 70
Bankowość bez barier 72
Wsparcie w trudnych sytuacjach 74

Klimat i środowisko 76
Nasze podejście 77
Polityki 79
Ryzyka 81
Cele 81
Zielona oferta – produkty i usługi 82
Zielone inicjatywy i projekty 84
Wpływ na klimat 86

Pracownicy 93
Kultura korporacyjna 94
Różnorodność i prawa człowieka 97
Struktura zatrudnienia 97
Zarządzanie różnorodnością 105
Przeciwdziałanie dyskryminacji 108
Warunki zatrudnienia 110
Rekrutacja 110
Wynagrodzenia i benefity 111
Wellbeing 115
Bezpieczeństwo w miejscu pracy 117
Zaangażowanie i rozwój 120
Cele i priorytety 120
Szkolenia i edukacja 121

Społeczności 127
Edukacja 128
Santander Universidades 128
Edukacja finansowa 132
Bezpieczeństwo 135
Wspieranie przedsiębiorczości 139
Start-upy 139
Przedsiębiorcze kobiety 140
Wolontariat pracowniczy 142
Fundacja Santander Bank Polska 145
Mecenat kultury 149
Sponsoring sportu 153

Przewodnik po raporcie 156
O raporcie 157
Kontakt 159
Indeks GRI Standards 160
Słownik 176

Rozdział 1

Zarządzanie

O Banku

Wywiad z Michałem Gajewskim, CEO Santander Bank Polska S.A.

" Odpowiedzialna bankowość oznacza dla nas uwzględnienie szerszego i długoterminowego kontekstu działań. Chcemy, aby wzrost gospodarczy odbywał się na zasadach integrujących i zrównoważonych.

Jakie były najważniejsze osiągnięcia Santander Bank Polska w 2019 roku? Jak w praktyce realizowaliście zasady odpowiedzialnej bankowości?

Jako największy bank z kapitałem prywatnym w Polsce jesteśmy znaczącym uczestnikiem życia społeczno-gospodarczego. Zdajemy sobie sprawę z tej odpowiedzialności i nie unikamy jej. Dlatego wykorzystujemy naszą pozycję, aby przyczyniać się do przezwyciężania wyzwań, przed jakimi stoi nie tylko polskie społeczeństwo i gospodarka, ale także świat. To jest część naszej strategii opartej na Celach Zrównoważonego Rozwoju ONZ, które wskazują najważniejsze i najbardziej palące problemy do rozwiązania.

Odpowiedzialna bankowość oznacza dla nas uwzględnienie szerszego i długoterminowego kontekstu działań. Chcemy, aby wzrost gospodarczy odbywał się na zasadach integrujących i zrównoważonych. By osiągnąć założone cele, przeciwdziałamy wykluczeniu finansowemu, wspieramy przedsiębiorców w tworzeniu nowych miejsc pracy oraz ułatwiamy dostęp do edukacji i szkoleń, m.in. dzięki naszemu programowi Santander Universidades. Z kolei zasadę zrównoważonego wzrostu realizujemy poprzez wspieranie rozwiązań przyjaznych środowisku oraz wsparcie transformacji m.in. polskiego sektora energetycznego.

W 2019 r. z sukcesem wprowadziliśmy na polski rynek pierwszą umowę kredytową ESG-linked (Environmental, Social and Governance), w której marża uzależniona jest od realizacji przez kredytobiorcę konkretnych celów społecznych i ekologicznych. W czerwcu zaktualizowaliśmy pakiet polityk sektorowo-środowiskowych i jednocześnie wprowadziliśmy nową politykę odnoszącą się do sektora górniczego i przemysłu metalurgicznego. Regulują one m.in. zasady finansowania spółek węglowych, w tym brak nowego finansowania dla górnictwa węglowego, całkowitą redukcję ekspozycji na wydobycie węgla do 2030 r., ograniczenie finansowania istniejących elektrowni węglowych oraz brak finansowania dla projektów nowych elektrowni węglowych.

Bardzo ważnym elementem rozwijania naszej agendy odpowiedzialnej bankowości jest kultura organizacyjna. Obejmuje ona misję, wizję oraz wartości, jakimi mamy posługiwać się na co dzień. Stanowi podwaliny strategii odpowiedzialnej bankowości poprzez koncentrację nie tylko na tym, „co robimy", ale także „w jaki sposób" to robimy. Tworzymy i promujemy różnorodne, włączające, angażujące i elastyczne miejsce pracy. Kontynuujemy prace nad usprawnianiem procesów związanych z uwzględnieniem ryzyk społecznych, środowiskowych i zarządczych, które z biznesowego punktu widzenia odgrywają coraz większą rolę. Udoskonalenie tych procesów pozwoli zwiększyć nasze zaangażowanie, chociażby w rozwój OZE w Polsce.

Jakie wyzwania Pana zdaniem stoją przed sektorem bankowym w najbliższych 2 latach? Co będzie priorytetem dla Santander Bank Polska?

Pandemia COVID-19 przyszła niespodziewanie i stanowi obecnie bezprecedensowe wyzwanie nie tylko dla banków, ale również dla pozostałych sektorów gospodarki. Odporność finansowa, ale też przyjęte modele biznesowe zostały wystawione na próbę. W krótkim czasie musieliśmy zrewidować i dostosować procedury operacyjne do aktualnej sytuacji i potrzeb naszych klientów czy partnerów. Sprawnie przeszliśmy w tryb pracy i obsługi zdalnej, przeorganizowaliśmy dotychczasowe działania. Cały czas obserwujemy rozwój sytuacji oraz staramy się przewidywać, jakie zmiany przyniesie przyszłość. Obecne doświadczenia wskazują, że znacznie przyśpieszy cyfryzacja gospodarki. W naszym sektorze klienci coraz częściej wybierają bankowość internetową czy mobilną. Trend ten wzmacniają doświadczenia pandemii. Nie dotyczy to jednak tylko nas. Wiele sektorów będzie mierzyć się z tym wyzwaniem.

Obecnie nikt nie jest w stanie oszacować, jak długo obowiązywać będą ograniczenia ani jak trwałe będą ich gospodarcze skutki. Nie wiemy nawet, jak długo będzie trwał stan pandemii. Skupiamy się zatem na działaniach, które zapewnią bezpieczeństwo oraz pomoc dla naszych klientów oraz pracowników, by w jak najmniejszym stopniu odczuli negatywne skutki tej sytuacji. Aktywnie uczestniczymy we wdrażaniu wielu inicjatyw zaproponowanych przez instytucje rządowe, a ponadto inicjujemy własne działania. Zdajemy sobie sprawę, że to nie koniec. Jesteśmy instytucją, która ma wpływ na kształtowanie tzw. „nowej normalności" i będziemy działać tak, by była ona pozytywna dla naszych klientów, ale też dla całego społeczeństwa.

Jednym z filarów strategii Santander Bank Polska jest „Zielony Bank". Jakie projekty w tym obszarze są priorytetem dla Santander Bank Polska?

Santander Bank Polska realizuje strategię odpowiedzialnej bankowości, której jednym z filarów są zielone finanse oraz zmiany organizacyjne, które pozwalają na minimalizację naszego negatywnego wpływu na klimat i środowisko.

Konsekwentnie wspieramy i inwestujemy w zrównoważone projekty. Przypomnę, że byliśmy pierwszym komercyjnym bankiem, który w 2017 r. wyemitował zielone obligacje o wartości 137,1 mln euro. W 2019 r. – jako joint bookrunner – wzięliśmy także udział w emisji 10- oraz 30-letnich zielonych obligacji Ministerstwa Finansów o wartości 2 mld euro. Środki z emisji obligacji przeznaczone są m.in. na zrównoważone rolnictwo, niskoemisyjne środki transportu, energię odnawialną, parki narodowe, zalesienie i rekultywację hałd.

W kwietniu 2019 r. przystąpiliśmy do Paktu na Rzecz Zrównoważonego Wykorzystania Tworzyw Sztucznych. To inicjatywa, która promuje i upowszechnia dobre praktyki firm, tak aby stały się one częścią codziennej praktyki biznesowej jak największej liczby przedsiębiorstw w Polsce. Udzielamy kredytów oraz leasingów wspierających efektywności energetyczną. Zobowiązaliśmy się również nie finansować nowych bloków energetycznych opartych na węglu. Nie będziemy także kredytować nowych kopalni węgla – do 2030 r. nastąpi całkowita redukcja ekspozycji banku wobec producentów węgla energetycznego.

Jak postrzega Pan rolę instytucji finansujących w przejściu na gospodarkę niskoemisyjną?

Banki odgrywają zasadniczą rolę w procesie uporządkowanego przejścia na gospodarkę niskoemisyjną. Santander Bank Polska wspiera i będzie nadal towarzyszyć klientom w procesie transformacji energetycznej, finansując te projekty, które znacząco obniżają negatywny wpływ na środowisko i społeczeństwo.

Służą temu też nasze produkty i usługi z profilem społecznym i środowiskowym. Jako pierwsi w Polsce pełniliśmy w konsorcjum rolę koordynatora i agenta podczas podpisania wspomnianej umowy kredytu ESG-linked.

Te działania są zgodne z naszą filozofią – banku odpowiedzialnego społecznie. Dzięki odpowiedniemu wykorzystaniu naszego potencjału finansowego możemy nie tylko rozwijać biznes, ale także przyczynić się do przezwyciężania wyzwań lokalnych, krajowych czy wreszcie tych, z którymi zmagamy się w skali globalnej.

Dla Santander Bank Polska ważna jest bankowość inkluzywna. Co powinniśmy wiedzieć o działalności banku w tym zakresie?

Od wielu lat podejmujemy działania, by finanse były dostępne dla osób z różnymi potrzebami, czyli dla wszystkich grup społecznych. Wprowadzamy usprawnienia w naszych produktach i obsłudze m.in. poprzez rozwijanie sieć bankomatów z funkcją obsługi głosowej. Nasi klienci mogą także załatwiać sprawy w polskim języku migowym – dzięki kanałowi wideo. Wprowadziliśmy możliwość wnioskowania, zdalnie lub w oddziałach, o tzw. dostępne dokumenty przewidziane w ustawie, to jest niespersonalizowane wzorce umowne czy regulaminy. Na stronie banku stworzyliśmy i sukcesywnie uzupełniamy repozytorium dostępnych dokumentów w formatach elektronicznych: nagranie audio i nagranie wideo komunikatu w polskim języku migowym (PJM). Dodatkowo bank, znając potrzeby środowiska, oferuje możliwość zawnioskowania o dokument w formacie dostępnego pliku PDF posiadającego wewnętrzną, niewidoczną strukturę tzw. znaczników. Oznacza to, że możliwe jest jego odczytanie przez osobę ze szczególnymi potrzebami przy użyciu powszechnie dostępnej technologii asystującej, używanej również w warunkach domowych.

Regularnie audytujemy naszą bankowość internetową i mobilną pod kątem dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, by jak najlepiej odpowiadać na potrzeby naszych klientów.

Usprawnienia w produktach i usługach w ramach programu „Obsługa bez barier" to nie jedyne działania, jakie podejmujemy. Organizujemy również warsztaty finansowe, współpracując ze szkołami i uczelniami, ośrodkami integracyjnymi, organizacjami pozarządowymi oraz władzami lokalnymi. Chętnie włączamy się w lokalne inicjatywy wspierające osoby z niepełnosprawnością w ich zainteresowaniach pozazawodowych, a także w takie, które przeciwdziałają wykluczeniu społecznemu i ekonomicznemu.

Santander Bank Polska jest również sygnatariuszem Karty Różnorodności. Jako pracodawca zobowiązaliśmy się do realizacji zapisów karty w codziennym działaniu.

Ponadto, dzięki projektowi Różnosprawni, chcemy zwiększyć zatrudnienie osób z niepełnosprawnością. Realizujemy działania o charakterze edukacyjnym, które aktywizują i wspierają osoby z niepełnosprawnością w środowisku pracy.

GRI: 102-1, 102-2, 102-5, 102-6, 102-7, 102-45, 201-1, Wskaźnik własny (Liczba punktów dostępu banku w Polsce, w tym oddziałów w podziale na placówki prowadzone bezpośrednio przez bank oraz placówki partnerskie).

O Santander Bank Polska

Santander Bank Polska S.A. jest spółką dominującą Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska, która świadczy usługi dla 7,2 mln klientów[1]. Bank jest notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Nasze akcje wchodzą m.in. w skład WIG20, WIG-Banki (indeks branżowy) oraz WIG-ESG (indeks spółek giełdowych odpowiedzialnych społecznie).

Jesteśmy bankiem uniwersalnym, oferującym pełen zakres usług na rzecz klientów indywidualnych, małych i średnich firm oraz dużych przedsiębiorstw, korporacji i instytucji sektora publicznego. Należymy do pierwszej trójki największych banków w polskim sektorze bankowym. Uwzględniając strukturę własnościową, jesteśmy największym bankiem prywatnym w Polsce.

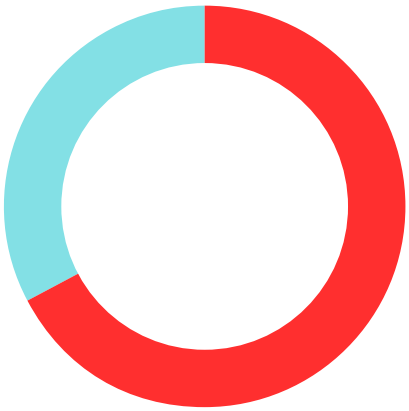
Usługi finansowe Santander Bank Polska

- zarządzanie gotówką
- obsługa płatności i handlu zagranicznego
- operacje na rynku kapitałowym, pieniężnym, dewizowym i transakcji pochodnych
- działalność gwarancyjna i maklerska

Nasza oferta odpowiada na potrzeby klientów w zakresie rachunków bieżących, produktów kredytowych, oszczędnościowo-inwestycyjnych, rozliczeniowych, ubezpieczeniowych i kartowych. Zapewniamy kompleksową obsługę w stacjonarnych oddziałach, placówkach partnerskich oraz w kanałach bankowości internetowej i mobilnej.

Struktura własnościowa Santander Bank Polska (stan na dzień 31 grudnia 2019 r.)

Struktura własnościowa Santander Bank Polska (stan na dzień 31 grudnia 2019 r.)	
Banco Santander S.A.	67,47%
Pozostali akcjonariusze	32,53%



[1] Włącznie z klientami Santander Consumer Bank S.A. w liczbie 2,2 mln. Stan na 31.12.2019 r.

Santander Bank Polska w liczbach

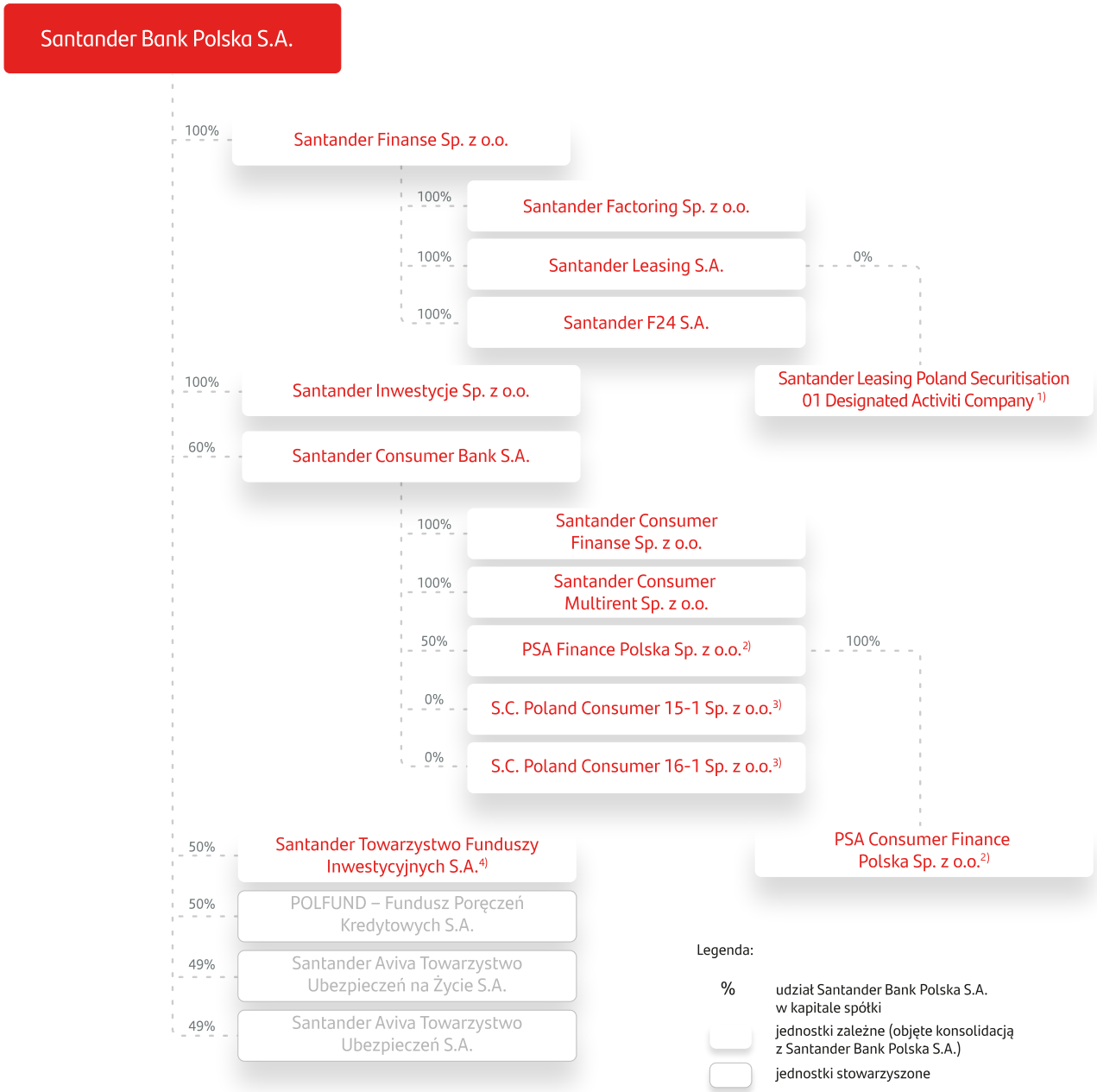
	2019	2018	2017
Klienci			
Liczba klientów bankowych ogółem (w tys.)	5 049,5	4 884	4 412
Santander Internet – zarejestrowani klienci (w tys.)	4 424	4 019	3 388
Santander Internet – klienci aktywni (w tys.)	1962,3	2 345	2 056
Santander mobile – klienci bankowości mobilnej (w tys.)	1 577	1 338	1 094
iBiznes24 – zarejestrowane firmy (w tys.)	25,5	17	15
Placówki			
Oddziały (lokalizacje)	515	612	576
Placówki partnerskie	134	123	109
Centra Bankowości			
Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	19	12	12
Bankomaty i wpłatomaty			
Bankomaty	774	948	858
Wpłatomaty	3	13	4
Urządzenia dualne	923*	900	771
Pracownicy			
Liczba pracowników (stan na 31.12.)	10 867	12 641	11 489
Wyniki finansowe			
Zysk przypadający akcjonariuszom banku (w mln zł)	2 138,3	2 365	2 213,1
Zysk za okres (w mln zł)	2 113,5	2 167	1 916,2
Aktywa ogółem (w mln zł)	181 471,5	183 038,6	132 863,3
Zobowiązania razem (w mln zł)	157 293,9	159 178,2	112 024,4
Kapitały razem (w mln zł)	24 177,6	23 860,4	20 838,8
ROE	10,1%	11,4%	11,0%
Kredyty/Depozyty	91,6%	84,2%	88,6%
Współczynnik kapitałowy	19,58%	14,04%	18,95%

* *W tym 398 recyklerów*

- Bank zajął trzecią pozycję na polskim rynku pod względem liczby bankomatów oraz drugą pozycję pod względem liczby wpłatomatów.
- Jako pierwszy na świecie bank zainstalowaliśmy najnowszy model bankomatu z obiegiem zamkniętym (recykler) DN S200, który wyróżnia się nowoczesnym wyglądem i jest wyposażony w duży dotykowy ekran i najnowsze rozwiązania technologiczne.
- W 2019 r. w ramach programu rozwoju kanałów samoobsługowych bank wdrożył w ok. 1,3 tys. urządzeniach nową wizualizację ekranów z ułatwieniami dla osób z niepełnosprawnością wzrokową (m.in. udźwiękowienie bankomatów, opcja wysokiego kontrastu).

Grupa Santander Bank Polska S.A.

Santander Bank Polska wraz ze spółkami powiązanymi z nim kapitałowo, oferującymi specjalistyczne produkty, tworzy Grupę Santander Bank Polska. Dzięki temu klienci banku mają dostęp do funduszy inwestycyjnych, portfeli aktywów, produktów ubezpieczeniowych, leasingowych i faktoringowych. Wszystkie spółki z Grupy Santander Bank Polska zostały objęte skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym.



[1] Santander Leasing Poland Securitization 01 Designated Activity Company z siedzibą w Dublinie to spółka specjalnego przeznaczenia zarejestrowana w dniu 30 sierpnia 2018 r., której wyłącznym celem jest realizacja transakcji sekurytyzacji portfela należności leasingowych oraz należności z tytułu pożyczek. Podmiot nie ma powiązań kapitałowych ani osobowych ze spółką Santander Leasing S.A., która sprawuje nad nim kontrolę.

[2] Zdaniem Zarządu Santander Bank Polska S.A. inwestycja w spółkę PSA Finance Polska Sp. z o.o. stanowi inwestycję w jednostkę zależną na potrzeby sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego z uwagi na bezpośrednią kontrolę sprawowaną przez Santander Consumer Bank S.A. i pośrednią przez Santander Bank Polska S.A.

[3] SC Poland Consumer 15-1 Sp. z o.o. i SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o. to spółki celowe utworzone w celu przeprowadzenia sekurytyzacji części portfela kredytowego SCB S.A. Udziałowcem każdej z nich jest osoba prawna niepowiązana z Grupą. Spółki znajdują się pod kontrolą SCB S.A., ponieważ spełniają warunki zawarte w MSSF 10.7.

[4] Współwłaściciele Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (Santander TFI S.A.), tj. Santander Bank Polska S.A. oraz Banco Santander S.A. wchodzą w skład Grupy Santander i posiadają po 50% udziału w kapitale zakładowym spółki. Kontrolę nad Santander TFI S.A. sprawuje Santander Bank Polska S.A.

O Grupie Santander

Santander Bank Polska S.A. wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Banco Santander (Grupy Santander). Podmiotem dominującym grupy jest Banco Santander S.A. z centralą operacyjną w Madrycie. Bank o ponad 160-letniej tradycji jest jednym z największych na świecie banków komercyjnych. Zajmuje się głównie bankowością detaliczną, wykazuje też aktywność na rynku bankowości prywatnej, biznesowej i korporacyjnej, zarządzania aktywami i ubezpieczeń.

Działalność Grupy Santander cechuje szeroka dywersyfikacja geograficzna, jednak najmocniej koncentruje się na **10 kluczowych rynkach, do których należy Polska.**

Grupa Santander w liczbach

2.
miejsce w strefie euro pod względem kapitalizacji rynkowej

25.
miejsce na świecie pod względem kapitalizacji rynkowej

196,4 tys.
pracowników

12 tys.
oddziałów

145 mln
klientów na 10 kluczowych rynkach

8,3 mld
euro - zysk bazowy

GRI: 102-18, 102-22, 102-23, 102-26; **Inne wytyczne:** ESG ład organizacyjny

Struktura zarządcza

Zarząd

Zarząd Santander Bank Polska S.A. zarządza bankiem i reprezentuje go. Jego kompetencje obejmują:

- określenie misji banku,
- wyznaczanie długoterminowych planów, działań i celów strategicznych,
- ustalenie założeń dla planów biznesowych i finansowych,
- zatwierdzanie planów i monitoring ich wykonywania,
- informowanie Rady Nadzorczej o sytuacji banku w zakresie i w terminach uzgodnionych z tym organem,
- powoływanie komitetów stałych i doraźnych oraz wyznaczanie osób odpowiedzialnych za kierowanie ich pracami.

Skład Zarządu Santander Bank Polska S.A. (stan na dzień 31 grudnia 2019 r.):

Michał Gajewski
Prezes Zarządu, CEO

Andrzej Burliga
Wiceprezes Zarządu, kierujący Pionem Zarządzania Ryzykiem

Michael McCarthy
Wiceprezes Zarządu, kierujący Pionem Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

Juan de Porras Aguirre
Wiceprezes Zarządu, kierujący Pionem Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

Arkadiusz Przybył
Wiceprezes Zarządu, kierujący Pionem Bankowości Detalicznej

Carlos Polaino Izquierdo
Członek Zarządu, kierujący Pionem Rachunkowości i Kontroli Finansowej

Maciej Reluga
Członek Zarządu, kierujący Pionem Zarządzania Finansami, Główny Ekonomista Banku

Dorota Strojkowska
Członek Zarządu, kierujący Pionem Partnerstwa Biznesowego

Patryk Nowakowski
Członek Zarządu, kierujący Pionem Transformacji Cyfrowej

Rada Nadzorcza

Rada nadzorcza może powoływać komitety i wyznaczać osoby odpowiedzialne za nadzór nad ich pracami. W banku w ramach Rady Nadzorczej funkcjonują następujące Komitety: Komitet audytu i zapewnienia zgodności, Komitet ds. ryzyka, Komitet ds. nominacji, Komitet ds. wynagrodzeń.

Skład Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. (stan na dzień 31 grudnia 2019 r.):

Gerry Byrne
Przewodniczący Rady Nadzorczej

José Luis de Mora
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Jose Garcia Cantera
Członek Rady NadzorczeC

Danuta Dąbrowska
Członek Rady Nadzorcze

David R. Hexter
Członek Rady Nadzorczej

John Power
Członek Rady Nadzorczej

Jerzy Surma
Członek Rady Nadzorczej

Marynika Woroszylska-Sapieha
Członek Rady Nadzorczej

Isabel Guerreiro
Członek Rady Nadzorcze

Wszyscy członkowie Zarządu oraz wszyscy członkowie Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. spełniają wymogi wynikające z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku: Prawo bankowe, dotyczące ograniczeń w liczbie pełnionych przez nich funkcji w Zarządach i Radach Nadzorczych innych spółek.

GRI: 102-12, 102-15, 102-26, 102-29, 102-32, 103-1, 103-2, 103-3, 103-31
Wskaźnik własny (opis strategii Banku, w tym podejścia do zarządzania kwestiami odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju); **Inne wytyczne:** PRB1, PRB2, PRB5, PRB 6, ESG środowisko, ESG ład organizacyjny, ESG społeczne

Odpowiedzialna bankowość

Podejście do zrównoważonego rozwoju

Jako instytucja finansowa poprzez naszą działalność biznesową i zaangażowanie społeczne przyczyniamy się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ na lata 2015–2030:

Podejście Grupy Santander Bank Polska do odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju łączy się z przyjętymi przez nas ***Principles for Responsible Banking*** (PRB), czyli zasadami odpowiedzialnej bankowości. Na podejmowane przez nas zobowiązania i realizację działań ma wpływ strategia biznesowa. Tworząc wartość dla naszych interesariuszy, wyznaczyliśmy dwa główne filary i priorytety związane ze zrównoważonym rozwojem:

Zielony Bank

Dbałość o środowisko i wspieranie rozwiązań ekologicznych, wpływających na poprawę jakości życia.

Inkluzywna bankowość

Włączanie w rynek usług finansowych osób dotychczas z niego wykluczonych (ze względu na różnorodne uwarunkowania, np. brak dedykowanej oferty) oraz edukacja finansowa.

Principles for Responsible Banking

W zarządzaniu organizacją stosujemy ***Principles for Responsible Banking*** (PRB), czyli zasady odpowiedzialnej bankowości. Zasady zostały zaproponowane przez UNEP FI (Inicjatywa ds. Finansów Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska) i wypracowane w zamkniętym procesie we współpracy z podmiotami sektora bankowego i organizacjami pozarządowymi. Grupa Santander pracowała nad stworzeniem PRB i była jednym z sygnatariuszy dokumentu **ogłoszonego we wrześniu 2019 r. w siedzibie ONZ w Nowym Jorku.**

Zasady odpowiedzialnej bankowości określają ramy dla zrównoważonego systemu bankowego oraz – stosowane w praktyce – pozwalają wykazać wpływ naszej branży na otoczenie zewnętrze. Sześć zasad jest spójnych z Celami Zrównoważonego Rozwoju ONZ na lata 2015–2030 i porozumieniem paryskim z 2015 r. dotyczącym neutralności klimatycznej.

Zgodność

Dostosujemy naszą strategię biznesową, aby była spójna i stanowiła wkład do zaspokajania potrzeb jednostek oraz osiągania celów społecznych zgodnie z Celami Zrównoważonego Rozwoju, porozumieniem klimatycznym z Paryża i odpowiednimi ramami krajowymi oraz regionalnymi. Skoncentrujemy nasze wysiłki tam, gdzie mamy największy wpływ.

Wpływ

Będziemy stale zwiększali nasz pozytywny wpływ na otoczenie, jednocześnie zmniejszając negatywne oddziaływania. Będziemy zarządzać ryzykiem dla ludzi i środowiska wynikającym z naszych działań oraz oferowanych produktów i usług.

Klienci biznesowi i detaliczni

Będziemy odpowiedzialnie współpracowali z naszymi klientami biznesowymi oraz indywidualnymi, zachęcając ich do wdrażania praktyk w zakresie zrównoważonego rozwoju i umożliwiając im działalność gospodarczą, która tworzy wspólny dobrobyt dla obecnych oraz przyszłych pokoleń.

Interesariusze

Będziemy aktywnie i odpowiedzialnie konsultowali się, angażowali i współpracowali z interesariuszami, aby osiągać cele istotne dla społeczeństwa.

Zarządzanie

Będziemy realizowali nasze zobowiązanie do przestrzegania niniejszych zasad poprzez skuteczne zarządzanie i kulturę odpowiedzialnej bankowości. Wykażemy ambicję i odpowiedzialność poprzez publiczne wyznaczanie celów w obszarach, w których mamy największy wpływ.

Przejrzystość i rozliczalność

Będziemy dokonywali okresowego przeglądu wdrażania zasad. Będziemy transparentni w kwestii naszego wpływu na otoczenie, rozliczając się z pozytywnych i negatywnych skutków działalności i naszego wkładu w realizację celów istotnych dla społeczeństwa.

> Odpowiedzialna bankowość jest głęboko zakorzeniona w strategii całej Grupy Santander. Rozumiemy przez nią odpowiedzialność wobec osób, z którymi wchodzimy w relacje jako bank – naszych klientów, pracowników, akcjonariuszy i społeczności, w których działamy. Wiemy, jak duże zaufanie w nas pokładają i jesteśmy świadomi, jak łatwo można je stracić. Naszą ambicją jest być liderem, który kreuje trendy i wyznacza standardy odpowiedzialnej bankowości na świecie i w Polsce. Dlatego zarówno na poziomie Grupy Santander, jak i w Santander Bank Polska chętnie angażujemy się w inicjatywy, których celem jest podnoszenie standardów zarządzania, relacji z klientem i przejrzystość w prezentowaniu wyników naszych działań.
>
> Michał Gajewski
> Prezes Zarządu

Polityki i dokumenty definiujące podejście do zrównoważonego rozwoju

Nasze dobrowolne zobowiązania etyczne, społeczne i środowiskowe wykraczające poza ramy prawne reguluje przede wszystkim **Polityka Santander Bank Polska dot. zrównoważonego rozwoju (CSR, *Corporate Social Responsibility*/Społeczna odpowiedzialność biznesu)**. Polityka umożliwia zarządzanie ryzykiem społecznym i środowiskowym oraz budowanie długoterminowej wartości dla wszystkich interesariuszy. Zapisy zawarte w polityce uzupełniają następujące dokumenty:

- Polityka dotycząca zmian klimatycznych,
- Polityka dotycząca praw człowieka,
- Polityka dotycząca wolontariatu pracowniczego,
- polityki zarządzania ryzykiem sektorowym dla sektorów o podwyższonym ryzyku, w tym przemysłu zbrojeniowego, sektora energetycznego, górnictwa i metalurgii oraz przemysłu drzewnego.

GRI: 102-18, 102-20

Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej w Santander Bank Polska

Głównym ciałem zarządczym odpowiadającym za kwestie CSR w banku jest Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej, któremu przewodniczy Prezes Zarządu.

Zakres zadań i kompetencji Komitetu:

- określanie strategii i celów rocznych z zakresu odpowiedzialnej bankowości i kultury organizacyjnej,
- zarządzanie polityką odpowiedzialnego biznesu i kulturą organizacyjną w Grupie Santander Bank Polska,
- zapewnianie realizacji postanowień polityk społeczno-środowiskowych Santander Bank Polska,
- zatwierdzanie długoterminowych planów działań z zakresu odpowiedzialnej bankowości i kultury organizacyjnej Santander Bank Polska,
- koordynowanie strategii odpowiedzialnej bankowości i kultury organizacyjnej, sprawowanie nadzoru i dopasowywanie do celów biznesowych Grupy,
- monitorowanie i prowadzenie ewaluacji wdrażanych w ramach strategii przedsięwzięć i projektów,
- prowadzenie analizy organizacji pod kątem odpowiedzialnej bankowości oraz przestrzegania standardów kultury organizacyjnej.

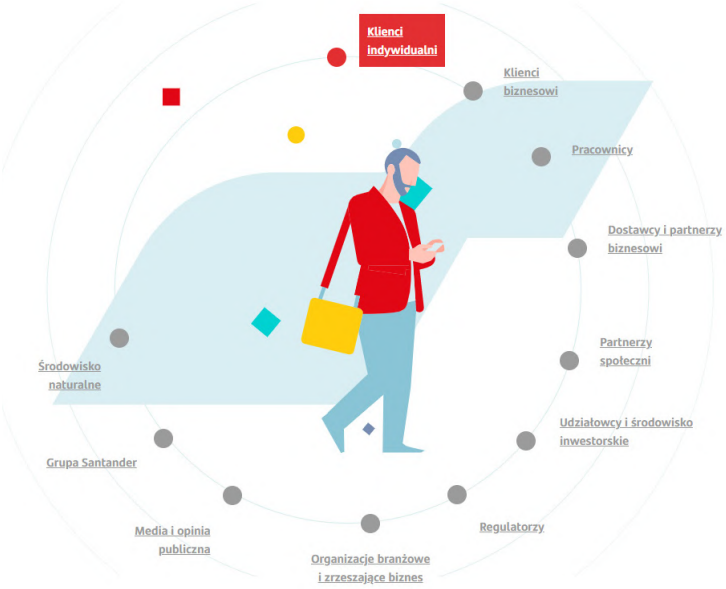
4 czerwca 2019 r., Michał Gajewski, Prezes Zarządu, został wybrany do składu zarządu Forum Odpowiedzialnego Biznesu (FOB), największej organizacji upowszechniającej standardy odpowiedzialnego biznesu w Polsce. Zaangażowanie przedstawiciela najwyższych władz Santander Bank Polska w działalność FOB potwierdza, że zasady ***Principles of Responsible Banking*** są częścią naszej strategii biznesowej.

GRI: 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44; **Inne wytyczne:** PRB 4, ESG ład organizacyjny

Nasi interesariusze

Interesariuszami Grupy Santander Bank Polska S.A. są wszyscy ci, na których wpływamy i którzy oddziałują na naszą organizację. Identyfikujemy grupy naszych interesariuszy. Badamy siłę wzajemnych wpływów i potrzeby naszego otoczenia. Stawiamy na dialog i wykorzystujemy różnorodne kanały komunikacji.

Mapa interesariuszy i kanały kontaktu z nimi



Klienci indywidualni

- placówki bankowe
- strona WWW i inne kanały internetowe (blog banku, Facebook, Twitter, LinkedIn, Bank Pomysłów)
- badania satysfakcji klientów
- spotkania, konferencje i szkolenia
- doradca online
- czat wideo
- formularz internetowy

Klienci biznesowi

- bankierzy i doradcy klienta
- Centra Bankowości Korporacyjnej
- konferencje
- Centrum Obsługi Biznesu
- wirtualne misje handlowe
- badania opinii i satysfakcji
- doradca online

Pracownicy

- badania opinii pracowników
- intranet
- wewnętrzne czasopismo Banku
- biuletyny, newslettery, mailingi
- spotkania z najwyższą kadrą zarządzającą
- spotkania integracyjne, warsztaty i szkolenia

Dostawcy i partnerzy biznesowi

- bezpośredni kontakt
- konferencje i wydarzenia branżowe

Partnerzy społeczni

- bezpośrednie spotkania i współpraca
- sesje dialogu z interesariuszami
- działalność Fundacji Santander Bank Polska
- udział w konferencjach i lokalnych wydarzeniach
- wolontariat pracowniczy

Udziałowcy i środowisko inwestorskie

- kwartalne prezentacje wynikowe (spotkania, konferencje, komunikaty giełdowe i prasowe)
- Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

Regulatorzy

- raporty
- formalna korespondencja
- bieżąca współpraca podczas kontroli nadzorczych

Organizacje branżowe i zrzeszające biznes

- bezpośrednie spotkania i współpraca

Media i opinia publiczna

- konferencje i briefingi prasowe
- wywiady, komentarze ekspertów
- spotkania bezpośrednie
- komunikaty prasowe
- kanały w serwisach społecznościowych

Grupa Santander

- raporty
- spotkania i wymiana doświadczeń

Środowisko naturalne

- raporty CSR
- raporty do instytucji
- kontakty i współpraca z organizacjami działającymi na rzecz ochrony środowiska

Angażowanie interesariuszy

Od 2014 r. przeprowadziliśmy z interesariuszami 9 sesji dialogowych według międzynarodowego standardu AA1000SES.

Angażowanie interesariuszy i poznawanie ich opinii jest dla nas bardzo ważne. Stosujemy różne formuły kontaktu, np. sesje dialogowe według standardu AA1000SES, w których biorą udział przedstawiciele naszych partnerów społecznych i biznesowych. Uważnie analizujemy sugestie interesariuszy, uwzględniając je we wdrażaniu naszej strategii, w procesach planowania działalności i raportowania danych niefinansowych.

Sesja dialogowa: odpowiedzialny biznes i zrównoważony rozwój

W lutym 2019 r. zorganizowaliśmy sesję dialogową, której celem było poznanie opinii i oczekiwań wobec przyszłych działań banku w zakresie odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju wynikających z wdrożenia strategii Odpowiedzialnej Bankowości.

Spotkanie dotyczyło trzech obszarów: inkluzywnej bankowości, zrównoważonej infrastruktury i proekologicznych usług oraz roli uczelni i Santander Universidades w zrównoważonym rozwoju. Wzięło w nim udział 32 uczestników reprezentujących różne grupy naszych interesariuszy – środowisko biznesowe, akademickie, eksperckie i społeczne.

Wnioski z sesji zostały uwzględnione w procesie planowania działań w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz posłużyły przy tworzeniu niniejszego raportu odpowiedzialnego biznesu.

Główne wnioski z panelu interesariuszy:

Inkluzywna bankowość – przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu

Bank powinien kontynuować i poszerzać realizowane już działania i inicjatywy w tym zakresie. Istotne jest inkluzywne podejście w każdym aspekcie działania banku. Bank mógłby inicjować rozwiązania, akcje łączące różne grupy społeczne. Bank powinien poszerzać ofertę, z uwzględnieniem potrzeb osób zagrożonych wykluczeniem. Powinien dbać o dostosowanie komunikacji do potrzeb różnych grup odbiorców, w tym osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Zrównoważona infrastruktura i proekologiczne usługi

Bank mógłby wspierać współpracę różnych środowisk na rzecz ekologii i dekarbonizacji gospodarki, w tym współpracę biznesu, uczelni i jednostek samorządowych. Bank nie powinien: finansować inwestycji niezrównoważonych i współpracować z nieetycznymi partnerami i klientami.

Powinien być partnerem dla klienta w inwestycjach ekologicznych, oferować klientom doradztwo i wiedzę w tym zakresie. Bank mógłby promować etykę w sektorze bankowym, powinien być przykładem dobrych praktyk.

Rola uczelni i Santander Universidades w zrównoważonym rozwoju

Interdyscyplinarność zrównoważonego rozwoju wymaga szerokiego spojrzenia i współpracy. Ważną rolę pełnią w tym kontekście uczelnie i ich współprace z firmami. Warto, aby bank w ramach programu Santander Universidades podejmował inicjatywy i wspierał działania dotyczące zrównoważonego rozwoju. Studentom jest także potrzebna edukacja finansowa.

Oczekiwania i rekomendacje wyrażone przez eksperckie grono interesariuszy w 2020 roku

Na potrzeby niniejszego raportu zapytaliśmy sześciu interesariuszy Santander Bank Polska – reprezentujących perspektywę biznesu, inwestora, regulatora oraz społecznej organizacji eksperckiej – o ich zdanie dotyczące odpowiedzialnego zarządzania przez nasz bank, w tym naszego wpływu na społeczeństwo, gospodarkę oraz środowisko naturalne. Oczekiwania interesariuszy dotyczące treści niniejszego raportu przedstawiamy w poniższym zestawieniu.

Ład organizacyjny i czytelna komunikacja

- Transparentność i działanie zgodne z prawem. Rola banku w budowaniu zaufania społecznego w stosunku do branży finansowej.
- Jasność i precyzyjność przekazu w komunikacji zewnętrznej.
- Informacje na temat czynników społecznych i zarządczych.

Relacje z klientami

- Dostępność – budowanie dostępnych dla wszystkich usług finansowych.
- Inkluzywna bankowość.
- Edukacja finansowa – w zakresie odpowiedzialnego korzystania z usług finansowych, wybieganie naprzód i dostrzeganie wynikających z tego zagrożeń dla interesariuszy.

Wpływ na środowisko

- Dbanie o wpływ środowiskowy i systematycznie zmniejszanie przez bank negatywnego wpływu. Stanowisko banku wobec wyzwań globalnych związanych z kryzysem klimatycznym, ale również np. zanikaniem gatunków i ekosystemów, zanieczyszczeniem mórz i oceanów, zanieczyszczeniem gleb.
- Wdrażanie polityk i zasad przeciwdziałających zmianom klimatu. Wspieranie celów związanych z niskoemisyjną transformacją gospodarki.
- Mówienie o tematach dot. środowiska i zmian klimatu, podejmowanie konkretnych zobowiązań oraz raportowanie działań na rzecz środowiska. Przedstawienie informacji nt. zmiany w podejściu do raportowania danych o wskaźniku emisji dwutlenku węgla oraz zużycia wody.

Odniesienie do COVID–19

- Przedstawienie informacji, jak bank zareagował na wybuch epidemii w kontekście czynników społecznych, tj. pracowników, kontrahentów oraz łańcucha dostaw. Plany działań w przyszłości w odpowiedzi na zmieniającą się rzeczywistość, w odniesieniu do takich kwestii jak: różnorodność form pracy (home office), digitalizacja usług, nowe formy obsługi klientów.

GRI: 102-11, 102-15, **Inne wytyczne:** PRB 2, KE/TCFD, ESG środowisko

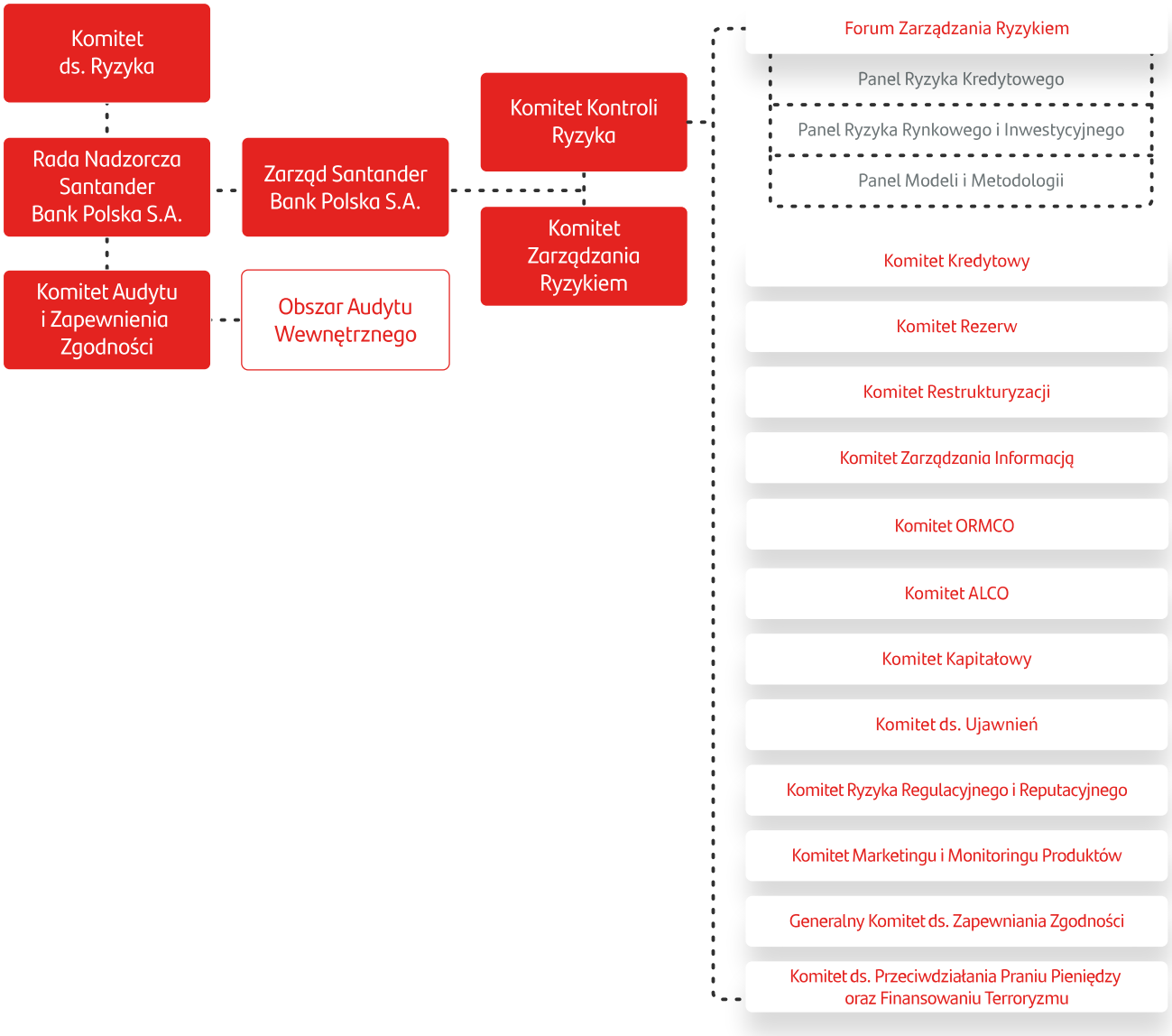
Ryzyka i wpływ

System zarządzania ryzykiem

Polityki zarządzania ryzykiem są opracowywane w celu identyfikacji i pomiaru podejmowanego ryzyka, określenia najkorzystniejszego zwrotu przy zaakceptowanym poziomie ryzyka (risk-reward), a także dla regularnego ustalania i weryfikowania odpowiednich limitów ograniczających skalę narażenia na ryzyko.

Grupa Santander Bank Polska S.A. na bieżąco modyfikuje i rozwija metody zarządzania ryzykiem, uwzględniając zmiany w profilu ryzyka Grupy, otoczeniu gospodarczym, wymogi regulacyjne i najlepsze praktyki rynkowe. Zarząd i Rada Nadzorcza wytycza kierunek działań oraz aktywnie wspiera strategie zarządzania ryzykiem. Przejawia się to poprzez akceptację kluczowych polityk w zakresie zarządzania ryzykiem, udział Członków Zarządu w komitetach wspierających zarządzanie ryzykiem, przeglądy i akceptację ryzyk oraz raportów dotyczących poziomu ryzyk.

Schemat systemu zarządzania ryzykiem



Za identyfikację, pomiar, monitorowanie i ograniczanie ryzyka odpowiadają wszystkie jednostki banku, tworząc tzw. trzy linie obrony.

Trzy linie obrony: zakres zadań

Pierwsza linia obrony obejmuje	Druga linia obrony obejmuje	Trzecia linia obrony
Zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej Banku i opiera się na jednostkach biznesowych, które w bieżącej działalności generują ryzyka wpływające na osiąganie założonych przez Bank celów. Na pierwszą linię obrony składają się czynności realizowane przez każdego pracownika, w zakresie jakości i poprawności wykonywanych zadań. W ramach tej linii badana jest zgodność wykonywanych czynności z procedurami, a także realizowane są działania związane z bieżącym oddziaływaniem i reagowaniem na nieprawidłowości. Zasady realizacji niezależnego monitorowania w ramach tej linii określa zarządzający pionem Członek Zarządu lub dyrektor Banku/Obszaru w regulacjach wewnętrznych wprowadzonych w trybie obowiązującym w Banku lub Prezes spółki zależnej, uwzględniając rozdzielność obowiązków.	Zarządzanie ryzykiem przez pracowników na specjalnie powołanych do tego stanowiskach lub komórkach organizacyjnych oraz działalność komórki do spraw zgodności. Zarządzanie ryzykiem w ramach drugiej linii obrony odbywa się niezależnie od zarządzania ryzykiem na pierwszej linii obrony. Drugą linię obrony stanowią funkcje wspierające kierownictwo Banku w identyfikacji i zarządzaniu ryzykami. Wsparcie to polega m.in. na dostarczaniu odpowiednich narzędzi, opracowywaniu regulacji wewnętrznych i technik do zarządzania, monitorowania, weryfikacji bieżącej, testowania oraz raportowania ryzyka. Jednostki w ramach drugiej linii obrony wykonują niezależne monitorowanie pionowe, którego celem jest weryfikacja efektywności działania i przestrzegania mechanizmów kontrolnych w ramach pierwszej linii obrony.	Jest realizowana przez komórkę Audytu Wewnętrznego, której celem jest m.in. badanie i ocena, w sposób niezależny, obiektywny i bezstronny, adekwatności i skuteczności mechanizmów kontrolnych funkcjonujących w ramach pierwszej i drugiej linii obrony oraz opiniowanie zarządzania Bankiem i spółkami zależnymi, w tym skuteczności zarządzania ryzykiem związanym z działalnością Banku i spółek zależnych.

Identyfikacja ryzyk i zarządzanie nimi

Poziom akceptowalnego ryzyka i szereg limitów na ryzyko określa Deklaracja akceptowalnego poziomu ryzyka, uchwalana przez Zarząd i zatwierdzana przez Radę Nadzorczą. Na podstawie tych limitów wyznaczane są limity obserwacyjne oraz konstruowane są polityki zarządzania ryzykiem. Grupa nieustannie analizuje ryzyka, na jakie jest narażona w swojej działalności, identyfikując ich źródła, tworząc odpowiednie mechanizmy zarządzania ryzykami, obejmujące m.in. ich pomiar, ocenę, kontrolę/ monitoring, ograniczanie i raportowanie.

Wśród ryzyk o największym znaczeniu znajdują się następujące ryzyka:

ryzyko kredytowe

ryzyko koncentracji

ryzyko rynkowe na księdze bankowej i księdze handlowej

ryzyko płynności

ryzyko operacyjne

ryzyko braku zgodności, w tym ryzyko reputacji

Szczegółowe zasady, role i odpowiedzialności jednostek Grupy zostały opisane w odpowiednich politykach wewnętrznych dotyczących zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka. Spółki zależne wdrażają polityki i procedury zarządzania ryzykiem odzwierciedlające zasady przyjęte przez Grupę Santander Bank Polska S.A.

Bank, w granicach i na zasadach wynikających z obowiązującego prawa, sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem w Santander Consumer Bank S.A., kierując się przy tym regułami odnoszącymi się do nadzorowania spółek zależnych wchodzących w skład Grupy Santander Bank Polska.

			Możliwy znaczący negatywny wpływ na zagadnienia:				
Ryzyko	**Opis ryzyka**	**Zarządzanie ryzykiem**	**Społeczne**	**Pracownicze**	**Środowiskowe**	**Praw człowieka**	**Przeciwdziałania korupcji**
Ryzyko operacyjne	Ryzyko określane jako strata wynikająca z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów, a także ze zdarzeń zewnętrznych.	Bank i Grupa Kapitałowa opracowały „Strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym". Ponadto, obowiązują szczegółowe polityki, procedury i wytyczne opisujące sposób identyfikowania, szacowania, monitorowania i ograniczania ryzyka. Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym (ORMCO) jest wyznaczonym komitetem zarządczym w zakresie definiowania standardów zarządzania ryzykiem operacyjnym.	✓	✓	✓	✓	✓
Ryzyko braku zgodności (ryzyko regulacyjne; ryzyko prowadzenia działalności (ryzyko conduct); ryzyko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, a także ryzyko reputacji).	Przez ryzyko braku zgodności rozumie się ryzyko sankcji prawnych, regulacyjnych, istotnej straty finansowej (wpływającej na wyniki) lub negatywnego wpływu na reputację, jakie może powstać w wyniku nieprzestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i standardów rynkowych.	W Banku i Grupie Kapitałowej proces zarządzania ryzykiem braku zgodności odbywa się w ramach kilku procesów: • identyfikacji ryzyka braku zgodności, • oceny zidentyfikowanego ryzyka, • stosowania mechanizmów kontroli ryzyka, • monitoringu wielkości i profilu ryzyka, • raportowania wyników. Zapewnianie zgodności, w ramach funkcji kontroli obejmuje stosowanie mechanizmów kontrolnych, niezależne monitorowanie ich przestrzegania oraz raportowanie. Funkcja kontroli realizowana jest w ramach tzw. trzech linii obrony: 1. W ramach pierwszej linii obrony zarządzanie ryzykiem braku zgodności odbywa się w działalności operacyjnej obejmującej procesy zarówno w obszarach biznesowych (tzw. *conduct of business*), jak i pozostałych (tzw. *non conduct of business*). 2. Na drugą linię obrony składają się weryfikacja bieżąca pionowa oraz testowanie pionowe, których zakres dostosowany jest do specyfiki procesu i poziomu ryzyka. Zadania drugiej linii prowadzone są przez komórkę zapewnienia zgodności lub inną wyznaczoną jednostkę organizacyjną działającą na podstawie przepisów wewnętrznych, w szczególności w sprawie: • zobowiązań z zakresu prawa pracy – jednostka ds. kadr, • zobowiązań z zakresu prawa spółek – jednostka ds. nadzoru korporacyjnego, • zobowiązań z zakresu przepisów BHP – jednostka ds. BHP, • zobowiązań z zakresu wymogów rachunkowych, sprawozdawczych i podatkowych – jednostki ds. finansów, rachunkowości i podatków, • zobowiązań z zakresu wymogów ostrożnościowych – jednostki ds. ryzyka. 3. Na trzecią linię obrony składa się działalność komórki audytu wewnętrznego. Ponadto funkcjonują komitety specjalistyczne wspierające procesy zarządzania ryzykiem, takie jak Generalny Komitet Zapewnienia Zgodności, Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów, Komitet ds. Przeciwdziałania Praniu Brudnych Pieniędzy i Finansowaniu Terroryzmu, Komitet Ryzyka Regulacyjnego i Reputacji. Wśród polityk należy wyróżnić „Generalny Kodeks Postępowania", „Politykę zarządzania ryzykiem reputacji" oraz „Politykę zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej".	✓	✓	✓	✓	✓

Ryzyko	Opis ryzyka	Zarządzanie ryzykiem	Możliwy znaczący negatywny wpływ na zagadnienia: Społeczne	Pracownicze	Środowiskowe	Praw człowieka	Przeciwdziałania korupcji
Ryzyko reputacyjne (stanowiące element składowy ryzyka braku zgodności)	Ryzyko uszczerbku na wizerunku Banku i Grupy Santander postrzeganym z perspektywy klientów Banku i Grupy, ich pracowników, akcjonariuszy oraz szerszych społeczności. Powstaje na skutek materializacji innych rodzajów ryzyka, w tym poszczególnych kategorii ryzyka braku zgodności.	Właścicielami ryzyka utraty reputacji są Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu oraz Obszar Zapewnienia Zgodności, które korzystają z szeregu mechanizmów, takich jak: „Polityka informacyjna Banku", „Polityka zarządzania ryzykiem reputacji", wskaźniki ***Risk Appetite*** ryzyka reputacji, „Polityka zapewnienia zgodności Santander Bank Polska", „Polityka zakupowa" oraz Procedura wyboru dostawców, monitoring mediów, „Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych", badania satysfakcji klientów czy badania „tajemniczy klient".	✓	✓			
Ryzyka społeczne i środowiskowe związane z finansowaniem	Ryzyka społeczne i środowiskowe wynikające z działalności prowadzonej przez klientów w sektorach wrażliwych, stanowiące element składowy ryzyka reputacji.	Nadrzędnym dokumentem dotyczącym społecznych i środowiskowych czynników ryzyka jest „Polityka zrównoważonego rozwoju", która obejmuje całą Grupę Kapitałową. Uzupełniają ją polityki zarządzania ryzykiem związanym z finansowaniem działalności przemysłu obronnego, energetycznego, sektora towarów rolno-spożywczych (tzw. *soft commodities*), górnictwa i przemysłu metalurgicznego oraz polityka finansowania tzw. sektorów wrażliwych (np. media, instytucje religijne, kluby sportowe, gry hazardowe itp.). Każda polityka sektorowa definiuje zakres jej zastosowania, działalność zakazaną lub ograniczoną przez Grupę Santander w odniesieniu do poszczególnych sektorów, progi akceptacyjne dla transakcji, a także odpowiedzialność za każdą z polityk i proces jej aktualizacji. Ponadto w tym obszarze Bank respektuje międzynarodowe dobre praktyki w zakresie pomocy społecznej i ochrony środowiska, zwłaszcza Zasady Równikowe (*Equator Principles*).	✓	✓	✓	✓	

Zarządzanie ryzykiem społecznym i środowiskowym

Zagadnienia związane z ryzykiem społecznym i środowiskowym zostały opisane w **„Polityce zrównoważonego rozwoju" Santander Bank Polska** oraz w uzupełniającej ją **„Polityce zarządzania zmianami klimatycznymi i ochroną środowiska"**. Zawierają one zobowiązanie, iż w procesie podejmowania decyzji będziemy uwzględniać wymiar etyczny, społeczny i środowiskowy, a także kryteria finansowe i czynniki ryzyka. Stosujemy polityki środowiskowe dla sektorów podwyższonego ryzyka, które określają kryteria udzielania produktów i usług finansowych (m.in. wszystkich form finansowania, usług ubezpieczeniowych, usług zarządzania aktywami, inwestycji kapitałowych oraz usług doradczych):

- Polityka sektora energetycznego
- Polityka sektora górnictwa i przemysłu metalurgicznego
- Polityka sektora zbrojeniowego
- Polityka sektora ***soft commodities***

W 2019 r. wprowadziliśmy środowiskowe i społeczne elementy zarządzania ryzykiem jako kryteria oceny projektów segmentu bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej. Wdrożyliśmy procedurę określającą obligatoryjny dla Banku proces analizy ryzyka społeczno-środowiskowego, które może pojawić się w związku z działalnością komercyjną prowadzoną przez naszych klientów.

Kultura ryzyka

Budujemy kulturę ryzyka wśród pracowników naszej organizacji, regularnie prowadząc działania wzmacniające świadomość ryzyk, odpowiedzialności za zarządzanie nimi oraz tego, w jaki sposób na nie reagować.

Pięć zasad naszej kultury ryzyka – *Risk pro*:

1. odpowiedzialność,
2. odporność,
3. prostota,
4. krytyczna analiza,
5. koncentracja na kliencie.

Realizujemy różne inicjatywy skierowane do pracowników, m.in. cykliczny **Tydzień Kultury Ryzyka**. Tematem przewodnim ubiegłorocznej edycji Tygodnia Kultury Ryzyka (wrzesień 2019 r.) była otwarta komunikacja. Podkreślaliśmy, że dobra komunikacja jest nieodłącznym elementem każdej z zasad ***Risk pro***. Ograniczamy ryzyko poprzez: dzielenie się z kolegami i koleżankami z zespołów wiedzą, udzielanie wyczerpujących odpowiedzi na zadawane pytania, wspólne rozwiązywanie problemów, wysłuchiwanie klientów i udzielanie im odpowiedniego wsparcia czy rozmowy z przełożonym zarówno o pomyłkach, jak i o sukcesach. Nasi pracownicy mogli wziąć udział w konkursach, okolicznościowych wydarzeniach oraz śledzić publikacje w intranecie.

GRI: 102-12, 102-15, 102-29, Wskaźnik własny (opis strategii Banku, w tym podejścia do zarządzania kwestiami odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju); **Inne wytyczne:** PRB1, PRB2, PRB3

Strategia biznesowa

Aktualnie obowiązująca Strategia Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. jest kontynuacją dotychczasowych kierunków rozwoju. Opiera się na obowiązujących wcześniej wartościach i założeniach. Od lat nasza misja, wizja i wartości pozostają niezmienne.

MISJA

Pomaganie klientom indywidualnym i biznesowym w osiąganiu codziennych sukcesów.

WIZJA

Najlepsza otwarta platforma usług finansowych, działająca odpowiedzialnie i ciesząca się trwałą lojalnością pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczeństwa.

WARTOŚCI

Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie.

Strategiczna wizja zakłada, że Santander Bank Polska S.A.:

- będzie wiodącym bankiem pod względem jakości obsługi, skoncentrowanym na potrzebach i oczekiwaniach klientów,
- zbuduje długoterminowe relacje z klientami oparte na zaufaniu, lojalności i podnoszeniu poziomu ich zadowolenia,
- będzie stale doskonalić produkty, usługi i rozwiązania, wsłuchując się w potrzeby klienta i antycypując je,
- unowocześni obsługę poprzez transformację cyfrową obejmującą kompletne cykle procesów (od rozpoczęcia do zakończenia) oraz zmianę modelu działania na bardziej efektywny i mniej kapitałochłonny,
- zwiększy liczbę klientów korzystających z rozwiązań cyfrowych,
- będzie się koncentrować na wzroście dochodowego biznesu i umacniać swą pozycję w głównych segmentach rynku w procesie rozwoju organicznego, a także, korzystając z możliwości rozwoju nieorganicznego,
- wykreuje środowisko pracy wzmacniające zaangażowanie pracowników poprzez współpracę, komunikację oraz inicjatywy oddolne powstające w jednostkach Banku,
- podniesie efektywność i usprawni procesy wewnętrzne dzięki wdrażanej metodyce pracy agile,
- połączy zobowiązanie wzrostu wartości dla akcjonariuszy z zaangażowaniem w rozwój lokalnych społeczności.

Efekty działań strategicznych Grupy Santander Bank Polska w 2019 r.

Wyznaczamy sobie jasne cele strategiczne w odniesieniu do naszych grup interesariuszy (pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczności), projektujemy działania i przyjmujemy kluczowe miary sukcesu.

Pracownicy

Cel strategiczny

- Najlepszy pracodawca z silną kulturą korporacyjną.

Jakie działania podjęliśmy?

- Budowaliśmy jednolitą kulturę korporacyjną.
- Zarządzaliśmy talentami.
- Promowaliśmy różnorodność, równe traktowanie i inkluzywność.
- Wdrażaliśmy model pracy z zastosowaniem metodyki agile.

Kluczowa miara sukcesu

- Osiągnęliśmy pozycję czołowego pracodawcy w sektorze bankowym.
- Poprawiliśmy wskaźnik zaangażowania pracowników.

Klienci

Cel strategiczny

- Trwała lojalność klientów indywidualnych i firmowych.
- Transformacja cyfrowa i doskonałość operacyjna.

Jakie działania podjęliśmy?

- Rozwijaliśmy ofertę w ramach platform bankowości elektronicznej (biometria, Kantor Santander, bankowość mobilna, procesy E2E, procesy sprzedażowe i posprzedażowe, silne uwierzytelnianie klienta).
- Wprowadziliśmy zautomatyzowany proces kredytowy dla klientów sektora MŚP (Smart Loans).
- Udostępniliśmy informację o rachunkach klientów w innych bankach (AIS) oraz usługach inicjowania płatności (PIS).
- Wspieraliśmy MŚP, oferując dogodne finansowanie i usługi dodatkowe.
- Rozwijaliśmy Program Rozwoju Eksportu.
- Oferowaliśmy praktyczną pomoc w znalezieniu kontrahentów biznesowych.
- Kontynuowaliśmy uruchamianie nowych formatów placówek.

Kluczowa miara sukcesu

- **3,6 mln** lojalnych klientów, w tym **2,5 mln** klientów cyfrowych.
- Poprawiliśmy wskaźnik NPS.

Akcjonariusze

Cel strategiczny

- Silny kapitał, skuteczne zarządzanie ryzykiem oraz wysoka zyskowność.

Jakie działania podjęliśmy?

- Utrzymywaliśmy silną bazę kapitałową zgodnie z regulacjami prawnymi i wymogami nadzorczymi.
- Rozwijaliśmy dochodowe segmenty rynku.
- Dbaliśmy o dyscyplinę kosztową i wysoką jakość aktywów.

Kluczowa miara sukcesu

Osiągnęliśmy:

- stabilny wskaźnik kosztu ryzyka – **0,85%**,
- porównywalny wskaźnik efektywności kosztowej – **3,5%**,
- łączny współczynnik kapitałowy – **17,07%**.

Społeczność

Cel strategiczny

- Wsparcie lokalnych społeczności tam, gdzie prowadzimy działalność.

Jakie działania podjęliśmy?

- Kontynuowaliśmy projekty sponsorskie w obszarze sportu, kultury i edukacji.
- Wspieraliśmy wolontariat pracowniczy.
- Realizowaliśmy programy społeczne.

Kluczowa miara sukcesu

- Nasze działania społeczne objęły **250 tysięcy** beneficjentów.
- **2 tysiące** pracowników zaangażowało się w projekty wolontariackie.

Nasze cele strategiczne na lata 2020–2022

Bank, który stara się być Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie, wspierając ludzi i biznes.

Pracownicy

- Stworzymy wyjątkowe miejsce pracy, skupiające wysoko wykwalifikowanych i zaangażowanych pracowników.
- Będziemy posiadać silną kulturę organizacyjną opartą na wartościach **Simple, Personal, Fair.**
- Będziemy wdrażać tryb pracy oparty o proste rozwiązania i metodykę agile.

Klienci

- Podniesiemy poziom doświadczeń klientów – chcemy zachwycać klientów.
- Będziemy upraszczać produkty i procesy.
- Będziemy *Bankiem Jaki Chcesz*.
- Będziemy digitalizować obsługę klientów.
- Zbudujemy Otwartą Platformę Bankową.

Społeczności

- Rozwiniemy współpracę w ramach Santander Universidades.
- Zyskamy uznanie jako bank wspierający społeczności lokalne.

Akcjonariusze

- Wypełnimy wymogi prawne i regulacyjne.
- Będziemy optymalizować kapitał.
- Będziemy wspierać kulturę ostrożnościowego zarządzania ryzykiem.
- Zwiększymy dochody.
- Będziemy optymalizować koszty.

Strategia biznesowa Grupy Santander Bank Polska ma **przełożenie na podejście organizacji do odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju.**

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 102-16; **Inne wytyczne:** ESG społeczne, ESG ład organizacyjny

Etyka

Kodeks postępowania

Celem wszystkich spółek Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska jest utrwalanie wśród pracowników standardów etycznych oraz dalszy rozwój kultury odpowiedzialnego i etycznego działania w duchu wartości: Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie.

Generalny Kodeks Postępowania

Kodeks jest fundamentem naszej infrastruktury etycznej:

- definiuje zasady etyczne obowiązujące wszystkich pracowników,
- przedstawia nasze wartości,
- zawiera zapisy dotyczące konkretnych sytuacji,
- prezentuje konsekwencje naruszenia jego zapisów,
- wyznacza zakres odpowiedzialności poszczególnych jednostek za wdrażanie zasad etycznych – określa obowiązki kierownictwa jednostki Compliance, Komitetu ds. Zgodności z Wymogami Regulacyjnymi Grupy Santander, Audytu Wewnętrznego, Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności, Rady Nadzorczej, Jednostki ds. Zarządzania Zasobami Ludzkimi oraz Rady Etyki Biznesu.

Zasady etyczne obowiązujące w Grupie Santander – jak realizujemy tę zasadę w praktyce?

Równe szanse, różnorodność, brak dyskryminacji

- Zapewniamy równe szanse zatrudnienia i awansu zawodowego.
- Obowiązuje nas brak tolerancji dla wszelkich przejawów dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, orientację seksualną, narodowość, wiarę, pochodzenie, stan cywilny czy status społeczny.

Szacunek dla innych

- Kształtujemy przyjazne, oparte na wzajemnym szacunku środowisko pracy.
- Szanujemy godność innych, przestrzegamy zasad równości, zaangażowania i współpracy.

Równowaga pomiędzy życiem osobistym i zawodowym

- Wspieramy pracowników w osiągnięciu maksymalnej równowagi pomiędzy obowiązkami zawodowymi oraz życiem osobistym i rodzinnym.
- Umożliwiamy pracownikom rozwój osobisty.

Zapobieganie ryzyku zawodowemu

- Zapewniamy bezpieczne warunki pracy.
- Nasi pracownicy są zobowiązani do przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

Ochrona środowiska i odpowiedzialność społeczna

- Przestrzegamy obowiązujących regulacji prawnych w zakresie ochrony środowiska i odpowiedzialności społecznej.
- W działalności stosujemy zasady polityk Grupy Santander: Polityki Zrównoważonego Rozwoju, polityk dotyczących zmian klimatycznych i zarządzania środowiskiem, polityk dotyczących praw człowieka oraz polityk dla sektorów wrażliwych na ryzyko.

Prawa zbiorowe

- Przestrzegamy przepisów prawa w zakresie tworzenia związków zawodowych i prowadzenia pertraktacji.
- Respektujemy działania podejmowane przez organizacje reprezentujące pracowników.
- Stawiamy na otwartą komunikację i wymianę poglądów ze związkami zawodowymi.

Kultura organizacyjna Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska opiera się na 8 wartościach:

Okazuję szacunek

Dotrzymuję obietnic

Angażuję się w zmiany

Pracuję z pasją

Aktywnie współpracuję

Wspieram innych

Mówię wprost

Słucham z uwagą

Inne ważne dokumenty regulujące normy postępowania etycznego

Zapisy Kodeksu zostały rozszerzone w uchwalonej w lutym 2019 r. przez Zarząd Santander Bank Polska **Polityce przeciwdziałania konfliktom interesów**. Polityka zobowiązuje i nakłada na członków kierownictwa i pracowników obowiązki związane z identyfikacją, przeciwdziałaniem i eskalacją oraz sposobem zarządzania konfliktami interesów.

Zasady Polityki przeciwdziałania konfliktom interesów – jak realizujemy tę zasadę w praktyce?

Odpowiedzialność

- Organy zarządzające, kadra kierownicza i wszyscy pracownicy są zobowiązani do działania w dobrej wierze, zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi w ramach kompetencji na zajmowanym stanowisku.

Przejrzystość

- Przyjmujemy uczciwą i transparentną postawę zgodną z naszymi wartościami.
- Unikamy konfliktów interesów. W przypadku ich wystąpienia opracowujemy najlepsze środki przeciwdziałania im w celu minimalizacji negatywnych skutków.

Niezależność

- Działamy w każdym przypadku według własnego uznania, zachowując lojalność wobec Banku, jego akcjonariuszy i klientów, niezależnie od interesów własnych lub osób powiązanych.

Wstrzymanie się od działania

- Powstrzymujemy się od uczestniczenia w podejmowaniu decyzji lub wywierania wpływu na decyzje dotyczące pracowników lub niezależnych podmiotów w przypadku możliwości wystąpienia konfliktu interesów.

Komunikacja

- Raportujemy wewnętrznie wszystkie sytuacje, które mogą wyniknąć lub wyniknęły w następstwie konfliktów interesów.

Polityka „Szacunek i godność” stanowi jeden z elementów budowania kultury otwartości wewnątrz organizacji. Reguluje m.in. formy zgłaszania przez pracowników naruszeń zasad etycznych i wszelkich nieprawidłowości przez dedykowane kanały oraz określa tryb postępowania ze zgłoszeniami. W 2019 r. dokonaliśmy aktualizacji polityki i wdrożyliśmy nowe narzędzia do rejestrowania zgłoszeń i zarządzania nimi.

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu raportowania: rola wartości i etyki w kulturze organizacyjnej, w tym budowanie odpowiedzialnych postaw pracowników, 205-2, 205-3; **Inne wytyczne:** ESG ład organizacyjny

Przeciwdziałanie korupcji

W Grupie Santander Bank Polska S.A. obowiązuje podejście „zero tolerancji dla korupcji".

Nasze standardy etyczne w tym obszarze są zapisane w następujących dokumentach i politykach:

- Generalny Kodeks Postępowania,
- Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych,
- Ogólna polityka konfliktu interesów,
- Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- Polityka ochrony danych osobowych,
- Polityka zrównoważonego rozwoju,
- Program antykorupcyjny,
- Model *Corporate Defense* (model zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej za przestępstwa pracowników),
- Polityka zapewnienia zgodności,
- Model zarządzania ryzykiem reputacji – określa zasady zarządzania ryzykiem i kontrolowania go, kluczowe elementy, zasady i procesy, a także role i odpowiedzialność oraz nadzór wewnętrzny.

Przeciwdziałanie korupcji w Generalnym Kodeksie Postępowania

Kodeks odnosi się do różnych aspektów postępowania etycznego w naszej organizacji. W dokumencie zostały zawarte wskazówki dotyczące konfliktu interesów (w relacjach wewnętrznych, przy realizacji transakcji bankowych i inwestycji oraz w relacjach z dostawcami i klientami), zasad współpracy z innymi podmiotami, zasady kontaktów z regulatorami, przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz praktyk o charakterze korupcyjnym.

Uzupełnieniem kodeksu jest **„Program antykorupcyjny"**, w którym sprecyzowane zostały mechanizmy kontrolne, m.in. rejestr podarunków i zaproszeń dla funkcjonariuszy publicznych, zasady oferowania podarunków i zaproszeń pracownikom lub członkom kierownictwa Banku, kanał do zgłaszania przypadków naruszeń, szkolenia oraz odpowiedzialność korporacyjnego obszaru *compliance*.

0

potwierdzonych przypadków korupcji w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska i Banku w 2019 r.

4

zgłoszenia przez dostępne kanały zgłaszania nieprawidłowości w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska i Banku w 2019 r.

Komunikacja i szkolenia dotyczące antykorupcji

Nasi pracownicy mają możliwość pogłębienia swojej wiedzy w zakresie przeciwdziałania korupcji poprzez ogólnodostępne szkolenie e-learningowe dotyczące tej tematyki. Podczas szkolenia podkreślamy, że w naszej organizacji jest zero tolerancji dla zachowań o charakterze korupcyjnym. Uczymy:

- jak zachować się w konkretnych sytuacjach, np. w kontaktach z urzędnikami państwowymi, agentami czy pośrednikami;
- czym są działania o charakterze korupcyjnym – nie tylko przekazywanie środków pieniężnych, ale także wręczanie, oferowanie czy przyjęcie dowolnego rodzaju korzyści, takich jak: dostarczanie towarów i usług poniżej cen rynkowych, przekazywanie podarunków, fundowanie wycieczek, pobytów w hotelach, posiłków i biletów albo zatrudnianie znajomych.

Szkolenie obejmuje ćwiczenia praktyczne i kończy się testem. Każdy pracownik Grupy Santander Bank Polska S.A. co 2 lata ma obowiązek wziąć udział w szkoleniu.

Komunikacja i szkolenia dotyczące antykorupcji w 2019 r.

	Procent pracowników, którzy zapoznali się z polityką i procedurami antykorupcyjnymi	Procent pracowników, którzy przeszli szkolenia antykorupcyjne
Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska	**100%**	**93%**
Santander Bank Polska	**100%**	**91%**
Członkowie Zarządu Banku	100%	100%
Przedstawiciele kierownictwa wyższego szczebla Banku	100%	88,5%
Przedstawiciele kierownictwa średniego szczebla Banku	100%	92,2%
Pozostali pracownicy Banku	100%	94,2%

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu raportowania: rola wartości i etyki w kulturze organizacyjnej, w tym budowanie odpowiedzialnych postaw pracowników, 102-17, Wskaźnik własny (liczba zgłoszeń nieprawidłowości i/lub zagadnień do wyjaśnienia na „skrzynkę etyki" oraz telefon zaufania); **Inne wytyczne:** PRB 5, ESG ład organizacyjny

Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki

Nowości w 2019 r.:

- powołanie Biura Etyki i Relacji,
- wdrożenie nowego narzędzia do rejestrowania zgłoszeń i zarządzania nimi,
- aktualizacja polityki „Szacunek i godność".

W Generalnym Kodeksie Postępowania została wyodrębniona część dotycząca procesu zgłaszania naruszeń i nieprawidłowości – *whistleblowing* – która zapewnia poufność i analizę przekazywanych informacji. Wobec osób zgłaszających obowiązuje zakaz stosowania jakichkolwiek środków o charakterze represyjnym lub wyciągania wobec nich jakichkolwiek konsekwencji za zgłoszenie nieprawidłowości. Pracownicy mają do dyspozycji różne kanały:

etyczny telefon zaufania do zgłaszania naruszeń regulacji prawnych, zasad etycznych, przypadków korupcji, oszustw, prania pieniędzy, nieprzestrzegania procedur wewnętrznych, wycieków informacji chronionych, podejmowania nadmiernego ryzyka,

relacyjny telefon zaufania do zgłaszania, w tym również anonimowo, naruszeń regulacji prawnych, zasad etycznych, przypadków korupcji, oszustw, prania pieniędzy, nieprzestrzegania procedur wewnętrznych, wycieków informacji chronionych, podejmowania nadmiernego ryzyka;

dedykowaną skrzynkę mailową.

Zaktualizowaliśmy także politykę „Szacunek i godność", która również odnosi się do zgłaszania wątpliwości etycznych. **Zostały wprowadzone m.in.:**

- nowe zasady dotyczące ochrony danych osobowych,
- prawo do odmowy i wycofania zeznań w trakcie postępowania wyjaśniającego,
- formuła procedury odwoławczej,
- zasada, że do zgłaszania naruszeń uprawniona jest osoba zatrudniona przez Santander Bank Polska, nie tylko pracownik,
- usprawnienie procesu wdrażania rekomendacji po przeprowadzonym postępowaniu,
- zmiany dotyczące obsługi relacyjnego telefonu zaufania – zadanie realizowane teraz przez pracowników Biura Etyki i Relacji.

251
spraw zgłoszonych w 2019 r. Każda z nich została przeanalizowana i rozstrzygnięta.

GRI: 102-17, Wskaźnik własny (lista kluczowych działań i inicjatyw realizowanych w danym roku w banku na rzecz zwiększenia wiedzy pracowników o etyce i kulturze organizacyjnej bank); **Inne wytyczne:** PRB5, ESG ład organizacyjny

Edukacja w zakresie etyki

91%

pracowników wzięło udział w szkoleniu e-learningowym dotyczącym etyki i zapewnienia zgodności (zagadnienia ujęte w Generalnym Kodeksie Postępowania, przeciwdziałanie korupcji, Model *Corporate Defense*).

W 2019 r. zrealizowaliśmy szereg inicjatyw zwiększających świadomość etyczną oraz zwiększających wiedzę pracowników o kulturze organizacyjnej w naszej organizacji. Należały do nich:

- kontynuacja kampanii komunikacyjnej promującej postawy etyczne oraz prezentującej sposoby zgłaszania naruszeń i nieprawidłowości, w tym:
  - publikowanie w intranecie cyklicznych artykułów i materiałów wideo poświęconych m.in. zasadom przyjmowania i wręczana upominków, identyfikacji zachowań mobbingowych czy relacjom pomiędzy menedżerami a podwładnymi,
  - przygotowanie filmu promującego kanały zgłaszania naruszeń i nieprawidłowości pt. *Kto odbiera telefon zaufania?*,
  - etyczne studium przypadku w ramach Tygodnia Kultury Ryzyka (ćwiczenie do realizacji w zespołach),
- opracowanie działań edukacyjnych dla kadry menedżerskiej w oparciu o wnioski wynikające ze zgłoszeń – we współpracy z Departamentem Rozwoju,
- rozpoczęcie cyklicznych spotkań dyrektora Biura Etyki i Relacji z Członkami Zarządu – dzielenie się wnioskami i rekomendacjami przygotowanymi na bazie zgłoszonych spraw pracowniczych,
- szkolenie e-learningowe, dla pracowników, poświęcone reagowaniu i przeciwdziałaniu takim zjawiskom jak: mobbing, dyskryminacja i molestowanie oraz poszukiwaniu wsparcia w przypadku naruszenia standardów etycznych zgodnie z polityką „Szacunek i godność". Szkolenie zostało wdrożone jako obowiązkowe w 2018 r. i w 2019 r. było realizowane przez nowo zatrudnionych pracowników.

Promujemy postawy etyczne w biznesie

Uczestniczymy w inicjatywie UN Global Compact Network Poland – **Standard Programu Etycznego**. Instytucje partnerskie wraz z Koalicją Rzeczników Etyki (skupiającą ponad 100 firm i instytucji) wypracowały wspólnie Standard Minimum Programu Etycznego – zestaw wartości i narzędzi uznanych za fundament programu etycznego w organizacji każdej wielkości. Santander Bank Polska brał aktywny udział w jego opracowaniu.

Rozdział 2

Rynek

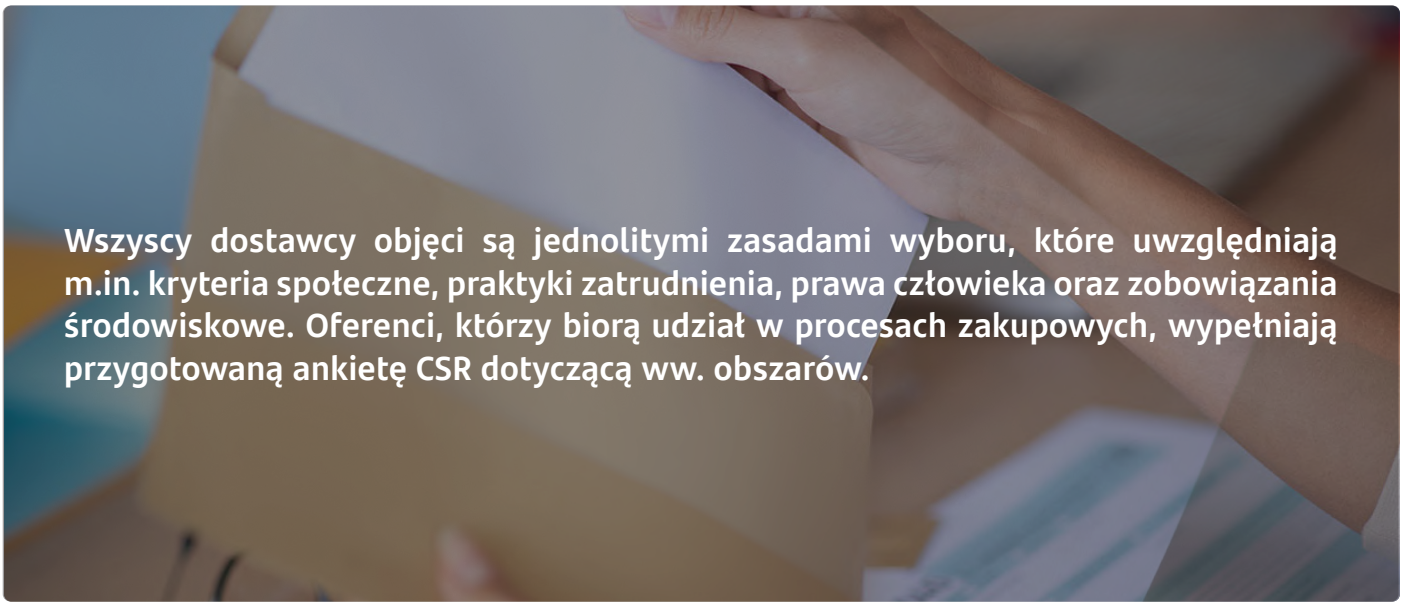
GRI: 102-9

Odpowiedzialny łańcuch dostaw

Za obszar współpracy z dostawcami w Santander Bank Polska odpowiedzialny jest Departament Zarządzania Kontraktami i Zakupami. Wszystkie polityki banku w zakresie odpowiedzialnego łańcucha dostaw regulują kwestie dotyczące CSR.

Polityki regulujące zarządzanie obszarem łańcucha dostaw

- „Polityka zakupowa Santander Bank Polska S.A.",
- „Procedura wyboru dostawcy Santander Bank Polska S.A.",
- „Polityka współpracy z dostawcami w Santander Bank Polska S.A.",
- „Procedura zarządzania dostawcami w Santander Bank Polska S.A.".



Wszyscy dostawcy objęci są jednolitymi zasadami wyboru, które uwzględniają m.in. kryteria społeczne, praktyki zatrudnienia, prawa człowieka oraz zobowiązania środowiskowe. Oferenci, którzy biorą udział w procesach zakupowych, wypełniają przygotowaną ankietę CSR dotyczącą ww. obszarów.

Dostawcy w 2019 r.:

1 732

dostawców z obrotami przekraczającymi rocznie 50 tys. zł we współpracy z bankiem, w tym **1 309** dostawców podlegających kwalifikacji.

426

procesów zakupowych zrealizowanych przez bank.

94,34%

dostawców banku to firmy polskie lub zagraniczne, ale z siedzibą lub oddziałem zarejestrowanym w Polsce.

GRI: 102-10, 308-1, 414-1; **Inne wytyczne:** ESG społeczne, KE/TCFD

CSR w wyborze dostawców

Głównym celem, jaki stawiał sobie bank w 2019 r. w obszarze odpowiedzialnego łańcucha dostaw, było zwiększenie liczby dostawców, którzy w procesie zakupowym obowiązkowo wypełniają ankietę CSR. Wdrożony w 2019 r. nowy system zakupowy umożliwił nałożenie na dostawcę obligatoryjnego obowiązku wypełnienia ankiety CSR przy składaniu oferty zakupowej.

100 %
dostawców, którzy otrzymują zapytanie ofertowe przez system B-ZONE wypełnia ankiety CSR.

Polityki CSR i praw człowieka regulujące zarządzanie obszarem łańcucha dostaw

Współpraca z dostawcami została uwzględniona w „Polityce zrównoważonego rozwoju" zawierającej deklarację utrzymywania przez Grupę etycznych i transparentnych relacji z dostawcami, m.in. poprzez zobowiązanie ich do przestrzegania dziesięciu zasad *Global Compact* Organizacji Narodów Zjednoczonych. Bank podejmuje również działania promujące mechanizmy identyfikacji potencjalnych ryzyk środowiskowych i społecznych w łańcuchu dostaw.

Zobowiązania wobec dostawców są ujęte w „Polityce praw człowieka".

Bank zobowiązuje się do:

- wspierania poszanowania praw człowieka w całym łańcuchu dostaw, m.in. poprzez nakłanianie dostawców i ich pracowników do przestrzegania zobowiązań zawartych w polityce, respektując w każdym przypadku ich autonomię zarządczą;
- stosowania „Polityki wyboru dostawców" obejmującej kryteria środowiskowe, społeczne i etyczne, których spełnienie jest oczekiwane od dostawców;
- promowania relacji z dostawcami przywiązującymi wagę do przestrzegania praw człowieka i posiadającymi własne polityki w tym zakresie.

GRI: 102-10

Proces wyboru dostawców

Proces zarządzania dostawcami jest rozwijany i dostosowywany do ciągle zmieniających się realiów biznesowych i społecznych. W pierwszej połowie 2019 r. wdrożyliśmy w systemie B-ZONE proces zakupowy i wyboru dostawcy. Umożliwia to nam przeprowadzenie całego procesu zarządzania dostawcami: od zakupów i wyboru dostawcy, przez kwalifikację, po dokonywanie zamówień w jednym systemie.

Proces zarządzania dostawcami jest dostosowany do międzynarodowych standardów Grupy Santander. W praktyce oznacza to zarówno stosowanie odpowiednich polityk i procedur, jak i objęcie wszystkich oferentów biorących udział w procesach – zakupowym oraz kwalifikacji dostawców – jednolitymi zasadami wyboru.

Do procesów zakupowych zapraszamy możliwie często (w zależności od zakupu) nowych dostawców.

Nowo podpisywane umowy z naszymi dostawcami zawierają obowiązkowe klauzule społecznej odpowiedzialności biznesu. Zobowiązują one dostawców do przestrzegania 10 zasad Global Compact ustanowionych na posiedzeniu ONZ w Davos w styczniu 1999 r.

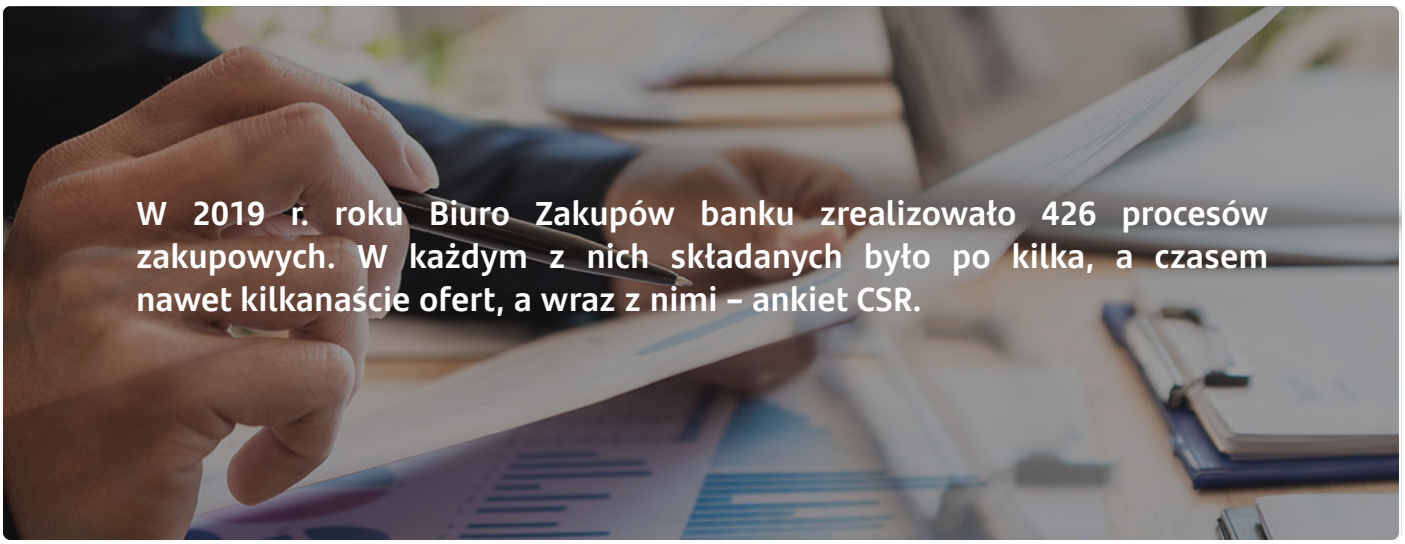
Każdy zakup o wartości przekraczającej 3,5 tys. zł jest objęty „Polityką Zakupową Santander Bank Polska S.A.". Dostawca produktu lub usługi w takim procesie ma obowiązek wypełnienia wraz ze swoją ofertą ankiety CSR dotyczącej odpowiedzialności społecznej, spełniania kryteriów dotyczących praktyk w zakresie zatrudnienia oraz respektowania praw człowieka, a także spełniania kryteriów środowiskowych (wpływ towarów i usług na środowisko naturalne). Poziom odpowiedzialności społecznej dostawców – oceniany na podstawie wypełnionej ankiety CSR – jest brany pod uwagę przy ocenie ofert i wyborze dostawcy banku i może mieć ostateczny wpływ na wybór dostawcy.

Każdy dostawca banku z obrotami powyżej 1 mln zł (pod uwagę brane są obroty za poprzedni rok) na początku procesu kwalifikacji ma ustalany biling limit – limit płatności – w celu weryfikacji, czy nie uzależnia się za bardzo od banku i czy dywersyfikuje źródła swoich przychodów. Dostawcy podlegający kwalifikacji oraz świadczący usługi krytyczne z punktu widzenia banku są pytani o prowadzenie działań z zakresu zrównoważonego rozwoju. Ich odpowiedzi są brane pod uwagę przy ostatecznej akceptacji współpracy z dostawcą.

Dzięki wymogowi wypełnienia ankiety CSR przez wszystkich dostawców zaproszonych do procesów zakupowych, część firm dopiero zapoznaje się z tematyką odpowiedzialności społecznej. Oznacza to, że ankieta wywołuje efekt edukacyjny.

GRI: 308-1, 414-1

W procesach zakupowych brani pod uwagę są tylko ci oferenci, którzy terminowo dostarczą pełne oferty.



GRI: 102-12; **Inne wytyczne:** ESG środowisko, ESG społeczne, ESG ład organizacyjny

Partnerstwa

Wstęp

Celem nawiązywanych partnerstw jest przyczynianie się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju sformułowanych przez ONZ i zgodnych z naszą strategią.

Partnerstwo na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs)

Od 2017 r. należymy do Partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs). To partnerstwo pomiędzy Ministerstwem Przedsiębiorczości i Technologii a przedstawicielami podmiotów biznesowych mające służyć kreowaniu synergii działań podejmowanych w Polsce w zakresie wdrażania zaleceń Agendy 2030 i realizacji zapisanych w niej Celów Zrównoważonego Rozwoju.

Partnerstwo Razem dla Środowiska

Razem dla Środowiska to partnerstwo na rzecz realizacji środowiskowych Celów Zrównoważonego Rozwoju powołane przez Centrum UNEP/GRID. To odpowiedź na potrzebę budowy w Polsce przyjaznego klimatu oraz możliwie najlepszych warunków dla realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju, a szczególnie tych, które odnoszą się do kwestii środowiskowych. Jego celem jest dążenie do zrównoważonego rozwoju w warunkach współpracy wielu stron – międzysektorowo i międzybranżowo, w oparciu o zasadę odpowiedzialności za środowisko. Partnerstwo skupia firmy, zrzeszenia firm oraz izby gospodarcze, instytucje naukowe, jednostki administracji publicznej, organizacje pozarządowe i osoby indywidualne. Służy wymianie idei, doświadczeń i dobrych praktyk, a także szerokiej współpracy na rzecz realizacji SDGs.

Partnerstwo z Forum Odpowiedzialnego Biznesu

Od wielu lat jesteśmy partnerem strategicznym Forum Odpowiedzialnego Biznesu – organizacji eksperckiej, która jest inicjatorem i partnerem przedsięwzięć kluczowych dla polskiego CSR oraz aktywnie działa na rzecz zrównoważonego rozwoju. W 2019 r. Michał Gajewski, prezes Zarządu Santander Bank Polska, został wybrany do składu zarządu Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Karta Różnorodności

Santander Bank Polska jest sygnatariuszem Karty Różnorodności – międzynarodowej inicjatywy objętej patronatem przez Komisję Europejską, realizowanej w 19 krajach Unii Europejskiej, a w Polsce koordynowanej przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Organizacje będące sygnatariuszami Karty przyjmują na siebie zobowiązania dotyczące m.in. zakazu dyskryminacji, promocji programów na rzecz różnorodności oraz gotowości do zaangażowania w te działania pracowników i partnerów biznesowych.

Program Partnerstwa Standard Etyki w Polsce *Global Compact Poland*

Powołana w ramach Programu Koalicja skupia firmy i instytucje aktywnie angażujące się w działania z zakresu wdrażania i rozpowszechniania wartości etycznych.

Partnerstwo dla Bezpieczeństwa Drogowego

skupia przedstawicieli biznesu, rządu i organizacji pozarządowych. Naszym wspólnym zadaniem jest poprawa bezpieczeństwa drogowego. Wspólnym celem i zadaniem Partnerów jest poprawa bezpieczeństwa ruchu drogowego i zmniejszenie liczby ofiar wypadków drogowych w Polsce.

GRI: 102-13; **Inne wytyczne:** PRB 4

Członkostwo w stowarzyszeniach

Członkostwo w stowarzyszeniach przyczynia się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju sformułowanych przez ONZ oraz wspiera realizację postanowień Porozumienia Paryskiego w zakresie przeciwdziałania zmianom klimatu i adaptacji do nowych warunków klimatycznych.

Wspólnie z naszymi interesariuszami inicjujemy i wspieramy projekty i inicjatywy, które uważamy za istotne dla zrównoważonego rozwoju i spójne z naszą strategią.

Jesteśmy członkiem stowarzyszeń i organizacji, m.in.:

- Związku Banków Polskich,
- Związku Pracodawców Branży Internetowej INTERACTIVE, ADVERTISING BUREAU POLSKA,
- Fundacji Koalicji na rzecz Polskich Innowacji,
- Polskiego Stowarzyszenia Inwestorów Kapitałowych,
- Izby Domów Maklerskich,
- Związku Pracodawców Transportu Publicznego,
- IAA Polska – Międzynarodowego Stowarzyszenia Reklamy,
- Irish Polish Chamber of Commerce,
- Brytyjsko-Polskiej Izby Przemysłowo-Handlowej,
- Polsko-Portugalskiej Izby Gospodarczej,
- Polsko-Hiszpańskiej Izby Gospodarczej,
- American Chamber of Commerce Poland,
- BUSINESS CENTRE CLUB,
- Polsko-Niemieckiej Izby Przemysłowo-Handlowej.

Ponadto:

- W 2019 roku byliśmy jednym z inicjatorów Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży.
- Prezes Zarządu Santander Bank Polska Michał Gajewski w 2019 r. zasiadał w zarządzie Forum Odpowiedzialnego Biznesu oraz był członkiem Rady Związku ZBP.
- Dyrektor ds. zewnętrznych postępowań legislacyjnych Beata Kukawka jest Przewodniczącą Rady Nadzorczej Związku Pracodawców Instytucji Finansowych „Lewiatan".

GRI: 102-12; **Inne wytyczne:** ESG środowisko, ESG społeczne, ESG ład organizacyjny

Inicjatywy zewnętrzne

Inicjatywy dotyczące środowiska

> Jesteśmy partnerem konkursu #MamyWspólneCele 2019, ponieważ zależy nam na promowaniu Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ, które są bliskie naszej misji oraz stanowią element naszej strategii. W naszej organizacji przykładamy dużą wagę do kwestii ochrony środowiska, zwłaszcza w kontekście walki ze zmianami klimatycznymi. Podejmujemy wiele zobowiązań i realizujemy działania mające pomóc zminimalizować negatywny wpływ prowadzonej przez nas działalności na ekosystem. Promujemy produkty i usługi uwzględniające poszanowanie dla natury oraz bierzemy pod uwagę i oceniamy wpływ finansowanych przez nas projektów na środowisko i klimat. Naszymi działaniami chcemy także inspirować pozytywne zmiany i aktywnie szukać sposobu ich realizacji.
>
> Katarzyna Teter
> menedżer ds. społecznej odpowiedzialności biznesu w Santander Bank Polska

Bank angażuje się w projekty proekologiczne oraz wspiera inicjatywy o charakterze sektorowym, wielobranżowym, międzynarodowym dotyczące ochrony środowiska naturalnego i jego zasobów.

Wybrane inicjatywy 2019 r.:

- Pakt na Rzecz Zrównoważonego Wykorzystania Tworzyw Sztucznych
- Konkurs #MamyWspólneCele edycja 2019
- Partnerstwo strategiczne w kampanii Zielona Wstążka #DlaPlanety
- Green Power Hackaton

Więcej informacji o wybranych inicjatywach znajduje się w rozdziale: Klimat i Środowisko – Zielone inicjatywy i projekty.

Inicjatywy związane z odpowiedzialnością gospodarczą

- Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży,
- Dobra Praktyka Bankowa, czyli Kodeks etyki bankowej,
- Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego,
- Deklaracja polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju w ramach projektu „Wizja zrównoważonego rozwoju dla polskiego biznesu 2050",
- UNEP Finance Principles for Responsible Banking,
- Międzynarodowa inicjatywa Equator Principles.

Nagrody i wyróżnienia

Zarządzanie

- Santander Bank Polska został nagrodzony **w kategorii „Efektywność" XIV Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego BANK 2019**. Wyniki konkursu ogłoszone zostały podczas Forum Strategii Bankowych.

- **2. miejsce Santander Bank Polska w rankingu Bankowiec Roku 2019 magazynu „Forbes"**. Nasz bank zdobył 77 spośród 100 możliwych punktów. W ramach tego rankingu zostaliśmy uznani **drugim najlepszym bankiem na polskim rynku**. Wg przyznanej punktacji nasz bank miał **najwyższe wskaźniki efektywności oraz bezpieczeństwa ze wszystkich banków ujętych w rankingu.**

- **Najlepszy bank w Polsce – nagroda główna w ramach Konkursu „Instytucja Roku".**

Odpowiedzialne zarządzanie

- **1. miejsce w kategorii „Raporty Społeczne" w konkursie organizowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu i Deloitte.**

- **Złoty Listek CSR Polityki** – nagroda przyznawana instytucjom, które ze szczególnym zaangażowaniem wspierają społeczności lokalne, działają na rzecz zrównoważonego rozwoju, a także przestrzegają najwyższych norm etycznych.

- **2. miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm** – spółek działających w Polsce ocenianych pod kątem jakości systemu zarządzania odpowiedzialnością społeczną biznesu.

Ład korporacyjny i etyka

- **Marcin Prell, dyrektor Santander Bank Polska, odpowiedzialny za Pion Prawny i Zapewnienia Zgodności, został wyróżniony w prestiżowym zestawieniu GC POWERLIST: Central and Eastern Europe 2019 stworzonym przez The Legal 500.** To najnowsza publikacja wyróżniająca najlepszych prawników korporacyjnych. Zestawienie dotyczy najbardziej wpływowych i innowacyjnych ekspertów w regionie Europy Środkowej i Wschodniej.

Komunikacja i marketing

- **4 nagrody w konkursie Złote Spinacze 2019.** Jury nagrodziło bank za komunikację przy projekcie Rebranding Santander Bank Polska oraz za komunikację antykryzysową podczas przejęcia wydzielonej części DBP przez Santander Bank Polska.

- **Grand Prix w konkursie Dyrektor Marketingu roku 2019 dla Artura Sikory, dyrektora obszaru Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu Santander Bank Polska.**

- **Wyróżnienie w kategorii „Marka Roku" za wzorowo przeprowadzony rebranding i sprawną komunikację marki.** Wyróżnienie dla Santander Bank Polska jest częścią opublikowanego raportu „Marka/Marketer Roku" wydawanego corocznie przez magazyn „Media i Marketing Polska".

Produkt i obsługa klienta

- **„Złoty Bank" dla Santander Bank Polska za najlepszą wielokanałową jakość obsługi w badaniu przeprowadzonym na zlecenie serwisu Bankier.pl i „Pulsu Biznesu".** Przez jury konkursu za najlepsze na rynku zostały uznane *Konto Jakie Chcę* i kredyt gotówkowy. Statuetka Złoty Bankier w kategorii „Kredyt gotówkowy".

- **1. miejsce w rankingu Przyjazny Bank Newsweeka w kategorii „Bankowość tradycyjna" i 2. w kategorii „Bankowość internetowa".**

- **2. miejsce w rankingu Najlepszy bank dla firm „Forbesa".**

- **5 gwiazdek „Forbesa" dla Santander Private Banking**. Jest to najwyższe i najbardziej prestiżowe wyróżnienie oceniające usługi Private Banking w Polsce. Santander Private Banking został doceniony za umiejętne połączenie elementów z ofert wydzielonej części Deutsche Bank Polska i Santander Bank Polska, dokładając do tego doświadczenie banku matki.

- **Nagroda „Euromoney Awards for Excellence" dla najlepszego banku inwestycyjnego w Polsce.**

- **6 nagród w Konkursie Instytucja Roku** w kategoriach: „Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych", „Najlepsza obsługa w placówce", „Najlepsza obsługa hipoteczna", „Najlepszy bank dla firm", „Najlepszy zdalny proces otwarcia konta", „Osobowość roku". **Tytuł osobowości roku trafił do Elżbiety Krauze – dyrektor Departamentu Doskonalenia Doświadczenia Klienta w Sieci Dystrybucji.**

Pracownicy

- **Główna nagroda dla programu „Young Leaders" Santander Bank Polska w kategorii „Najlepszy program zarządzania talentami" w ramach 4. edycji organizowanego przez Puls Biznesu konkursu Siła Przyciągania.**

- **Best Benefits Strategy**, nagroda przyznana w ogólnopolskim konkursie za najciekawszą i najbardziej efektywną strategię świadczeń pozapłacowych dla pracowników.

- **Główna nagroda dla programu BeHealthy w konkursie Lider Zdrowego Biznesu.**

- **Top Employers Polska 2019.**

Społeczne

- **Santander Bank Polska został nagrodzony tytułem „Banku Odpowiedzialnego Społecznie" w konkursie Instytucja Roku organizowanym przez MojeBankowanie.pl.** za Santander Universidades.
- **Tytuł „Bank Odpowiedzialny Społecznie"** za Program Stypendialny Fundacji Santander Bank Polska i wspieranie rozwoju talentów uzdolnionej młodzieży w różnych dziedzinach, **przyznany przez portal MojeBankowanie.pl.**

- **2. miejsce w rankingu Złoty Bankier 2019 w kategorii „Bank wrażliwy społecznie"** za program grantowy Fundacji „Tu mieszkam, tu zmieniam."

Rozdział 3

Klienci

GRI: 102-2, Wskaźnik własny (liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej i internetowej), Wskaźnik własny (liczba interakcji w kanałach zdalnych)

Klienci i usługi

Wstęp

Santander Bank Polska jest bankiem uniwersalnym świadczącym pełen zakres usług na rzecz:

- klientów indywidualnych
- małych i średnich firm
- dużych przedsiębiorstw
- korporacji
- instytucji sektora publicznego

5049,5 tys.

klientów Santander Bank Polska, w tym **3,6 mln lojalnych klientów**

Dla naszych klientów jesteśmy dostępni w oddziałach Santander Bank Polska, placówkach partnerskich, Centrach Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej oraz poprzez kanały zdalne.

Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

Placówki i oddziały

Santander Bank Polska	31.12.2019	31.12.2018
Oddziały (lokalizacje) Santander Bank Polska	515	612
Placówki partnerskie	134	123
Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	19	12
Bankomaty i wpłatomaty	777	862
Urządzenia dualne	923	900

Bankowość mobilna i internetowa - liczba klientów, liczba interakcji w kanałach zdalnych

Santander Bank Polska	31.12.2019	31.12.2018
Liczba klientów (w tys.)	5 049,5	4 884,2
Liczba klientów zarejestrowanych w Santander Internet (w tys.)	4 423,6	4 019,1
Liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej (Santander mobile) (w tys.)	1 576,6	1338
Liczba firm zarejestrowanych w iBiznes24 (w tys.)	18	17

57%

Procent klientów korzystających z kanałów zdalnych (internet, aplikacja mobile)

1 312,92

Liczba klientów korzystających z aplikacji mobile (w tys.)

273 625 010

Liczba interakcji w kanałach zdalnych – transakcje mobile i internet (w szt.)

749 658

Średnia liczba transakcji wykonywanych dziennie, przez klientów, w kanałach zdalnych

Nasza oferta jest kompleksowa i zaspokaja różnorodne potrzeby klientów w zakresie: rachunków bieżących/osobistych, produktów kredytowych, oszczędnościowo-inwestycyjnych, rozliczeniowych, ubezpieczeniowych i kartowych.

Usługi finansowe obejmują: zarządzanie gotówką, obsługę płatności i handlu zagranicznego, operacje na rynku kapitałowym, pieniężnym, dewizowym i transakcji pochodnych, a także działalność gwarancyjną i maklerską.

W ramach współpracy ze spółkami Grupy Kapitałowej bank umożliwia swoim klientom dostęp do różnorodnych specjalistycznych produktów, takich jak: fundusze inwestycyjne, portfele aktywów, produkty ubezpieczeniowe, leasingowe i faktoringowe.

W 2019 r. koncentrowaliśmy się na rozwijaniu oferty dla każdej z grup klientów pod kątem:

- przejrzystości,
- prostoty,
- cyfryzacji,
- samoobsługi,
- możliwości konfigurowania odpowiednich parametrów zgodnie z potrzebami klienta.

Pracując nad jakością produktów i obsługi, korzystamy z rozwiązań wdrożonych w ramach Grupy Santander, z najlepszych międzynarodowych doświadczeń, infrastruktury i potencjału rynkowego w Polsce. Jesteśmy dla naszych klientów dostępni w oddziałach i punktach akwizycyjnych, jak i w zdalnych kanałach.

Santander Bank Polska – wraz ze swoimi niebankowymi spółkami zależnymi – prowadzi obsługę klientów w ramach następujących pionów:

Pion Bankowości Detalicznej

Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

GRI: 102-2, Wskaźnik własny (informacje o kluczowych produktach, w tym nowych produktach wprowadzonych w raportowanym okresie), Wskaźnik własny (produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP)); **Inne wytyczne:** PRB 3

Klienci detaliczni

Pion Bankowości Detalicznej obejmuje:

klientów indywidualnych

dla lepszego dopasowania do potrzeb i oczekiwań wyróżniliśmy wśród tej grupy segmenty: Standardowy, Premium, Select i Bankowości Prywatnej.

małe i średnie przedsiębiorstwa (z obrotami do 8 mln zł rocznie)

Obsługujemy małe i średnie przedsiębiorstwa z terenu całej Polski reprezentujące wszystkie sektory poza wykluczonymi zgodnie z naszą polityką compliance. Polityki sektorowe dotyczące finansowania projektów i klientów z tzw. sektorów wrażliwych opisaliśmy w podrozdziale Polityki.

Najważniejsze produkty i usługi

Klienci indywidualni	MŚP
• produkty oszczędnościowe, • kredyty hipoteczne i konsumenckie, • karty kredytowe i debetowe, • produkty ubezpieczeniowe, • produkty inwestycyjne, • usługi rozliczeniowe, • usługi maklerskie, • zasilenia telefonów GSM, • płatności zagraniczne i Western Union, • usługi dla klientów zamożnych.	• konta firmowe, • kredyty, w tym kredyty na finansowanie działalności bieżącej, • kredyty inwestycyjne, • kredyty udzielane na zasadach preferencyjnych we współpracy z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, • gwarancje, • leasing i faktoring, • finansowanie start-upów (Santander Leasing), • lokaty i produkty inwestycyjne, • kompleksowe usługi z zakresu handlu zagranicznego, • produkty skarbowe, • oferta specjalna dla niektórych branż, m.in. rolnictwa.

Kanały kontaktu

Dla naszych klientów indywidualnych jesteśmy dostępni poprzez:

- sieć oddziałów,
- placówki partnerskie,
- sieć agentów,
- Multikanałowe Centrum Komunikacji – telefon, czat, video,
- bankowość elektroniczną, w tym:
  - Santander internet,
  - aplikację Santander mobile,
  - bankowość mobilną Santander w przeglądarce.
- dedykowanych doradców utrzymujących regularne kontakty z klientami Bankowości Prywatnej i Select oraz Premium.

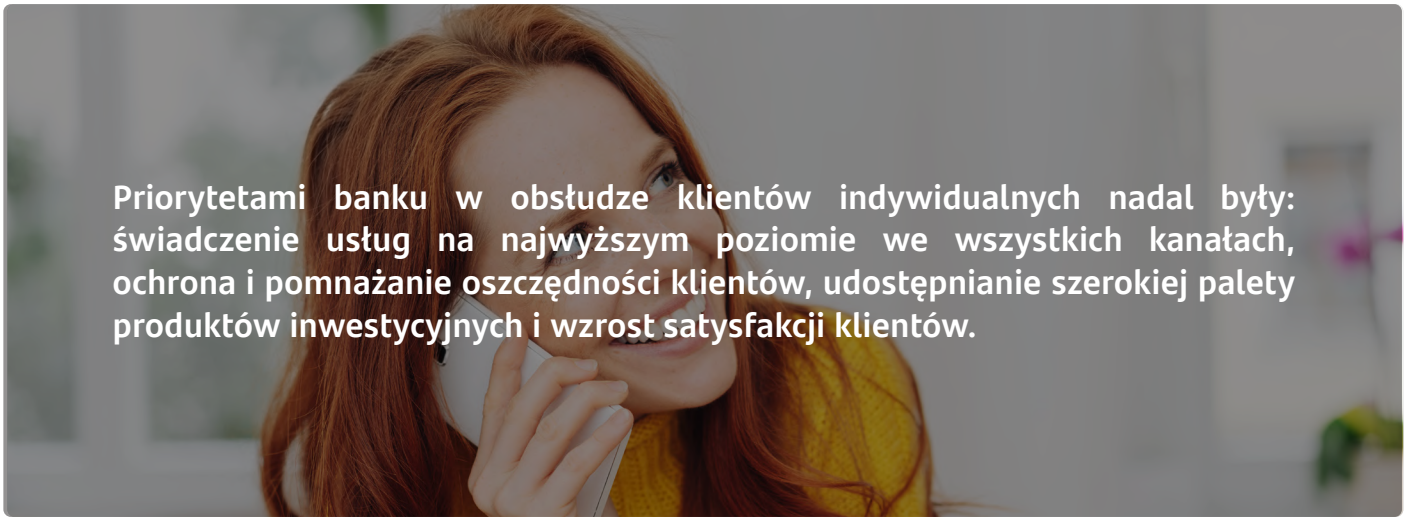
Relacje z klientami firmowymi utrzymujemy poprzez:

- doradców firmowych obecnych w oddziałach i placówkach partnerskich,
- telefoniczne Multikanałowe Centrum Komunikacji,

kanały elektroniczne:

- bankowość internetową, czyli serwisy Mini Firma, Moja Firma plus i-Biznes
- Santander mobile.

Cele 2019 r.



Priorytetami banku w obsłudze klientów indywidualnych nadal były: świadczenie usług na najwyższym poziomie we wszystkich kanałach, ochrona i pomnażanie oszczędności klientów, udostępnianie szerokiej palety produktów inwestycyjnych i wzrost satysfakcji klientów.

Dlatego koncentrowaliśmy się na:

- kontynuacji poprawy jakości obsługi klientów (m.in. rozwijamy możliwości swobodnego dopasowania oferty do indywidualnych potrzeb klienta),
- upraszczaniu procesów obsługi,
- zwiększaniu poziomu samoobsługi klientów w kanałach zdalnych,
- dalszej optymalizacji sieci dystrybucji oraz masowym wdrażaniu Nowego Modelu Oddziału,
- wdrażaniu nowego procesu kredytowego dla klientów segmentu małych i średnich przedsiębiorstw,
- aktywizacji klientów indywidualnych Biura Maklerskiego przy wykorzystaniu oferty usług dodatkowych (analizy ekspertów, bezpłatne doradztwo, możliwość dostępu do programów analitycznych),
- zwiększeniu dostępności oferty Biura Maklerskiego, a także cyfryzacji i automatyzacji procesów obsługi maklerskiej,
- wprowadzaniu kolejnych usług niefinansowych dla klientów banku (mikrofaktoring, usługi miękkiej windykacji, usługi prawne),
- utrzymaniu wysokiego poziomu jakości obsługi klientów Private Banking po fuzji z Deutsche Bank Polska S.A.

Najważniejsze inicjatywy w 2019 r.

- W 2019 r. głównym produktem banku było Konto Jakie Chcę skierowane do szerokiego grona klientów. Rachunek ten może być dowolnie konfigurowany przez klientów odpowiednio do indywidualnych potrzeb i preferencji. Powiązany z nim jest pakiet dodatkowych usług i funkcjonalności. W październiku zwiększyliśmy atrakcyjność tego konta dla klientów do 13 roku życia, podwyższając oprocentowanie sald do 3 tys. zł.

Konta prowadzone przez Santander Bank Polska w liczbach[1]:

3,8 mln
kont osobistych wzrost
w stosunku rocznym o 4,2%

1,8 mln
Konta Jakie Chcę

4,6 mln
kont osobistych łącznie
z kontami walutowymi

- W wyniku wdrożonych usprawnień systemowych skróciliśmy proces otwarcia konta oraz **ograniczyliśmy dokumentację do podpisu**.
- Zrealizowaliśmy szereg działań **wzmacniających systemy autoryzacji** płatności kartowych.
- Udostępniliśmy klientom **nowy portal santander.pl**. Witryna zyskała: odświeżoną szatę graficzną, przyjazny interfejs, nowy układ treści oraz uproszczoną nawigację. Portal daje klientowi możliwość łatwego porównania produktów i opłat. Nowością jest kalkulator kredytowy oraz narzędzie, dzięki któremu klienci mogą dopasować Konto Jakie Chcę do swoich potrzeb.
- Wszystkim inwestorom korzystającym z aplikacji transakcyjnej *Inwestor online* **udostępniliśmy pełen serwis informacyjny**, w tym opracowania ekspertów i rekomendacje maklerskie.
- Santander Biuro Maklerskie zwiększało dostępność technologiczną swoich usług m.in. poprzez: umożliwienie klientom otwierania rachunków maklerskich *na klik* w Santander internet oraz rozszerzenie funkcjonalności aplikacji mobilnej dla klientów indywidualnych.
- Uprościliśmy i zautomatyzowaliśmy procesy sprzedaży kredytowej z udziałem doradców w kanałach tradycyjnych oraz zmodernizowaliśmy proces sprzedaży kredytów konsumenckich w Santander internet i Santander mobile.
- Aby zapewnić **klientom Private Banking najwyższą jakość obsługi**, podjęliśmy szereg inicjatyw. Rozwiązania dla tej grupy klientów są opisane szerzej w dziale *Klienci detaliczni*.
- Dla klientów Select wdrożyliśmy usługę *Cyberrescue*.
- Rozwijaliśmy usługi Santander mobile i Santander internet, wprowadzając m.in. login wybrany przez klienta, jeden login do bankowości indywidualnej i firmowej, 6-cyfrowy kod sms, język ukraiński i rosyjski w obsłudze tych kanałów.
- Wprowadziliśmy tzw. silne uwierzytelnianie klienta (SCA ang. Strong Customer Authentication) w kanałach zdalnych. Zmiany są związane z wdrożeniem dyrektywy PSD2, a ich celem jest podniesienie bezpieczeństwa klientów. Stosowanie silnego uwierzytelnienia dotyczy wszystkich klientów Santander Bank Polska.
- Konsekwentnie usprawnialiśmy bankowość internetową i aplikację mobilną m.in. poprzez przebudowę ekranu głównego czy wygodniejsze zarządzanie kartami w aplikacji.

[1] *Stan portfela prowadzonych kont na dzień 31 grudnia 2019 r.*

GRI: Wskaźnik własny (produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP))

Inicjatywy dla MŚP

- Rozszerzyliśmy ofertę o nowoczesne, mobilne **terminale płatnicze mPOS** przeznaczone dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą.
- Uruchomiliśmy **nowy kanał dystrybucji** kredytów dla MŚP przez sieć zewnętrznych agentów.
- Udostępniliśmy nową **linię kredytową w oparciu o umowę z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI)**, która zapewnia klientom finansowanie z niższą marżą.
- Wprowadziliśmy nowy system kredytowy ***Smart Loans***, umożliwiający sprawdzanie dostępnej kwoty i ceny kredytu, wnioskowanie, automatyczne udzielanie kredytu i uruchamianie środków Rozwiązanie to skraca czas procesowania wniosku (od wnioskowania do uruchomienia) średnio do 1 dnia roboczego oraz zwiększa średnią kwotę transakcji kredytowej. To pierwszy duży krok w drodze do pełnej automatyzacji procesu kredytowego. *Smart Loans* to intuicyjny, elastyczny system, w pierwszej kolejności skierowany do klienta wewnętrznego prowadzącego własny biznes w formie jednoosobowej działalności gospodarczej. *Smart Loans* docelowo całkowicie zastąpi funkcjonujące w naszym banku narzędzia kredytowe w segmencie małych i średnich przedsiębiorstw. Dla przedsiębiorców niezwykle ważne są proste i szybkie rozwiązania finansowe, wspierające ich inicjatywy, a *Smart Loans* jest odpowiedzią na te potrzeby.
- Nieustannie dbamy o podnoszenie kompetencji doradców MŚP. W 2019 r. oprócz kontynuacji szkoleń prowadzonych w latach poprzednich został uruchomiony Program Adaptacyjny dla doradców MŚP w nowej odsłonie. O projekcie oraz innych szkoleniach przeczytasz w podrozdziale Szkolenia i edukacja.
- Od 2020 r. prowadzimy prace zmierzające do **dostosowania Poczty 2.0** do zdalnego zawierania umów kredytowych przez klientów firmowych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, mających dostęp do bankowości elektronicznej Mini Firma i podpisaną Kartę Identyfikacyjną Firmy (KIF).Poczta 2.0 umożliwia zdalne prowadzenie procesów dostępnych dotychczas tylko w oddziale. System pocztowy pozwala na komunikację z klientem, wymianę dokumentów oraz ich akceptację. Skutkuje to wygodą dla klienta, bo cały proces sprzedaży kredytu może być prowadzony zdalnie. Proces będzie rozszerzany o zabezpieczenia GDM (Gwarancja De Minimis), odnowienia, zabezpieczenia hipoteczne, a także inne produkty niekredytowe.

Plany segmentu klientów detalicznych na 2020 r.

- **Upraszczanie procesów** dla wygody klientów
- **Dalsza cyfryzacja**
- **Zwiększanie możliwości** zakupu poszczególnych produktów w kanałach zdalnych, np. konta dla dzieci poniżej 18 roku życia.

Santander Leasing

Istotne dla przedsiębiorców działania spółki Santander Leasing S.A. w 2019 r.

Potrzeby przedsiębiorców są inspiracją do działania Santander Leasing S.A., spółki naszej Grupy Kapitałowej. Dzięki temu m.in. spółka ustanowiła nowe zasady finansowania fotowoltaiki czy nawiązała współpracę z dostawcą usług księgowych online InFakt (więcej o inicjatywie w podrozdziale Wsparcie podczas pandemii COVID 19 w części „Wspieramy przedsiębiorców").

- Podjęcie współpracy w zakresie dofinansowania fabrycznego z producentami/dystrybutorami urządzeń do uprawy roślin, ciągników i maszyn rolniczych, dzięki czemu spółka oferuje wspólnym klientom atrakcyjne finansowanie na promocyjnych warunkach.
- W ramach współpracy z marką Ford, umożliwienie klientom dostępu do finansowania fabrycznego bezpośrednio u dealerów tej marki.
- Prowadzenie sprzedaży rachunków bankowych dla przedsiębiorców w ramach promocji realizowanej wspólnie z Santander Bank Polska (rachunek prowadzony jest na preferencyjnych warunkach z dodatkowym zwolnieniem z opłat i prowizji za czynności związane z umową pożyczki lub leasingu zawartą w okresie obowiązywania promocji).
- Oferta spółki została rozszerzona o grupowe ubezpieczenia na życie: Bezpieczna Rata i Bezpieczny Klient. Są to nowatorskie rozwiązania na rynku ubezpieczeń, obejmujące swym zakresem świadczenia assistance z rehabilitacją oraz pakietem medycznym (m.in. konsultacje lekarzy).
- Santander Leasing zawarł umowę kredytową z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOR) na finansowanie inwestycji energooszczędnych i pozytywnie wpływających na środowisko oraz pozyskał dodatkowe finansowanie w drodze emisji obligacji. Więcej o współpracy z EBOR i zielonych obligacjach znajduje się w podrozdziale Zielona oferta – produkty i usługi.

GRI: 102-2, Wskaźnik własny (informacje o kluczowych produktach, w tym nowych produktach wprowadzonych w raportowanym okresie);
Inne wytyczne: PRB 3, KE/TCFD

Klienci biznesowi

Do obsługi klientów biznesowych dedykowane są: Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej, Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej oraz niebankowe spółki z naszej Grupy Kapitałowej.

Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

Celem strategicznym i najwyższym priorytetem Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej jest wspieranie klientów w rozwoju ich firm, poprzez oferowanie precyzyjnie dopasowanych produktów i usług, zgodnych ze specyfiką prowadzonego biznesu.

Najważniejsze produkty i usługi:

- kredyty,
- depozyty,
- bankowość transakcyjna,
- produkty skarbowe,
- produkty leasingowe,
- produkty faktoringowe,
- produkty rynku kapitałowego,
- rozwiązania zindywidualizowane.

W 2019 r. koncentrowaliśmy się na działaniach mających na celu doskonalenie kompleksowej obsługi klientów. Szczególny nacisk położyliśmy na:

- budowanie oferty dla wybranych branż
- digitalizację procesów i produktów dla segmentu korporacyjnego
- efektywność procesów zarządzania ryzykiem
- rozwój kanałów bankowości elektronicznej i narzędzi CRM i Big Data

Wdrożony został nowy model sprzedaży opierający się na działaniach:

- 19 Centrów Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej obsługujących firmy i przedsiębiorstwa z obrotami powyżej 8 mln zł i ekspozycjami kredytowymi powyżej 5 mln zł.
- Departamentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej – Premium obsługującego największych klientów korporacyjnych, samorządy i sektor publiczny oraz klientów segmentu finansowania nieruchomości.
- Jednostek produktowych oraz jednostek wspierających rozwój produktów, procesów i narzędzi opartych o pracę w metodologii agile.

Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej świadczy usługi na rzecz 25,3 tys. podmiotów różnych branży, wspierając je wszechstronnie w procesie budowania i rozwoju biznesu

"Bankowość Biznesowa i Korporacyjna zapewnia pakiet usług bankowych, które pozwalają menedżerom efektywnie działać i rozwijać biznes na rynku krajowym i międzynarodowym, w tym m.in. finansować inwestycje i bieżącą działalność oraz sprawnie zarządzać płynnością firm. Zgodnie z wizją całej organizacji, wspieramy klientów w rozwoju i podejmowaniu nowych wyzwań oraz w bieżącym utrzymaniu ciągłości biznesowej.

Michael McCarthy
Wiceprezes Zarządu, Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

Wybrane inicjatywy i działania w 2019

Santander Bank Polska wszechstronnie wspierał klientów Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej w rozwoju.

Bank m.in.:

- finansował przedsięwzięcia inwestycyjne klientów z tego segmentu,
- kontynuował projekty rozwojowe istotne dla zapewniania najwyższej jakości usług dla klientów,
- wdrażał regularny pomiar satysfakcji klienta,
- rozwijał ofertę produktową dla wspólnych klientów segmentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej oraz Private Bankingu,
- doskonalił platformy ułatwiające eksporterom i importerom wymianę wiedzy i doświadczeń oraz nawiązywanie kontaktów biznesowych,
- ujednolicał i upraszczał w trybie ciągłym proces kredytowy dla klientów pionu,
- oferował klientom wartość dodaną w postaci wiedzy eksperckiej, kontaktów B2B (*business to business*) oraz wsparcia w procesie realizacji planów biznesowych poprzez dostarczanie narzędzi i rozwiązań produktowych.

W ramach działań na rzecz budowania odpowiedzialności społecznej i środowiskowej podpisaliśmy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego aneks do umowy, na podstawie którego zakres podmiotów podlegających kredytowaniu z **darmową gwarancją Biznesmax** został rozszerzony o firmy realizujące inwestycje proekologiczne (wcześniej były to tylko firmy innowacyjne).

Bank kontynuował działania wspierające proces budowania wiedzy sektorowej zarówno wewnątrz organizacji, jak i wśród klientów

- Publikowaliśmy opracowania nt. sektorów strategicznych (motoryzacja/TSL, żywność/FMCG, produkcja przemysłowa, stolarka otworowa i usługi), a nasi eksperci uczestniczyli w spotkaniach branżowych, gdzie mieli bezpośredni kontakt z kluczowymi interesariuszami.
- Departament Sektorów Strategicznych przygotował raport „Rewolucja opakowań" poświęcony wielowymiarowym zmianom zachodzącym w branży opakowaniowej oraz w szeroko rozumianym przemyśle produktów plastikowych. Raport zaprezentowano na spotkaniach m.in. w ramach Mazovia Circular Congress, TAROPAK oraz w czasie wspólnych warsztatów z Polsko-Niemiecką Izbą Przemysłowo-Handlową.
- Bank był głównym partnerem raportu „Transport Przyszłości" opracowanego przez PwC na zlecenie i przy merytorycznej współpracy ze Związkiem Pracodawców Transport i Logistyka Polska. W ramach realizacji projektu dotyczącego branży transportowej odbyły się również warsztaty regionalne poświęcone tematyce transportu.
- Bank opublikował ponadto 10 dedykowanych komentarzy rynkowych oraz periodyczne materiały nt. sytuacji w poszczególnych sektorach.

Bank wspierał ekspansję zagraniczną polskich przedsiębiorstw.

W 2019 r. zorganizowaliśmy lub uczestniczyliśmy w następujących wydarzeniach:

- Seminarium gospodarczo-biznesowe „Kierunek Meksyk" w Gdańsku, podczas którego przedstawiciele banku zaprezentowali swoje możliwości w zakresie wspierania polskich firm planujących ekspansję w Meksyku. Przedstawiono również model obsługi klientów banku z wykorzystaniem International Desk w Polsce i Santander Mexico.
- Przyjazdowa misja handlowa dla branży motoryzacyjnej zorganizowana przez Santander Bank Polska i Santander UK we współpracy z wiodącą brytyjską organizacją przemysłu motoryzacyjnego (SMMT) oraz Departamentem Handlu przy Ambasadzie Wielkiej Brytanii w Warszawie. Misja obejmowała wizytę delegacji w zakładach produkcyjnych i liczne spotkania B2B z udziałem polskich firm zainteresowanych współpracą na rynku brytyjskim.
- Przyjazdowa misja handlowa z Hiszpanii dla sektora kosmetycznego zorganizowana we współpracy z Polsko-Hiszpańską Izbą Handlową, PAIH oraz Departamentem Sektorów Strategicznych. Na misję składały się wizyty w fabryce kosmetycznej oraz spotkania B2B z udziałem polskich firm zainteresowanych ekspansją na rynek hiszpański i współpracą z uczestniczącymi w misji hiszpańskimi dystrybutorami.
- Spotkanie networkingowe w Madrycie zorganizowane we współpracy z Polsko-Hiszpańską Izbą Gospodarczą dla polskich firm działających i inwestujących w Hiszpanii w celu omówienia bieżącej sytuacji i perspektyw ich dalszego rozwoju na rynku hiszpańskim, wypracowania rekomendacji dla przedstawicieli administracji zajmujących się wspieraniem zagranicznych inwestorów w Hiszpanii oraz zaprezentowania form wsparcia oferowanych przez Santander Bank Polska S.A. i Santander Factoring Sp. z o.o. w zakresie zabezpieczania, form rozliczeń i finansowania transakcji.
- Warsztaty dla firm z branży opakowań pt. „Rewolucja opakowań. Polscy producenci wobec zmian regulacji i preferencji konsumentów" zorganizowane we współpracy z Polsko-Niemiecką Izbą Przemysłowo-Handlową (AHK Polska) oraz przy udziale przedstawicieli Departamentu Sektorów Strategicznych dla firm planujących rozpoczęcie działalności w Niemczech. Podczas warsztatów przedstawiono zmiany regulacji, trendy w branży, rynek opakowań w Niemczech oraz możliwości dla polskich firm.
- Cykl śniadań biznesowych w 15 lokalizacjach dla ok. 260 obecnych i perspektywicznych klientów. W czasie śniadań odbyły się panele tematyczne dotyczące Portalu Santander Trade, finansowania transakcji wspólnie z Departamentem Usług Skarbu i Santander Factoring Sp. z o.o., International Business oraz Google zorganizowane przez Biuro Handlu Zagranicznego.

W 2019 r. wprowadziliśmy szereg zmian w kanałach bankowości elektronicznej iBiznes24 (internet, mobile, Connect) odpowiadających na bieżące potrzeby klientów oraz spełniających wymogi nałożone przez regulatorów, w tym:

- zrealizowaliśmy projekty zapewniające bankowi zgodność z wymogami PSD2 oraz wdrożenie Płatności Podzielonej i Indywidualnego Rachunku Podatnik,
- uprościliśmy ofertę w zakresie narzędzi autoryzacyjnych wykorzystywanych w bankowości elektronicznej iBiznes24 dla klientów korporacyjnych,
- klientom korzystającym z systemów finansowo-księgowych firmy Enova udostępniliśmy możliwość prostszej, szybszej i tańszej integracji z systemem iBiznes24,
- udostępniliśmy nowe podstrony naszej witryny internetowej poświęcone bankowości elektronicznej dla klientów korporacyjnych.

Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

Santander Bank Polska aspiruje do pozycji banku pierwszego wyboru dla największych klientów korporacyjnych. Aby osiągnąć ten cel, Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (BKI) stawia klienta w centrum uwagi i stara się jak najlepiej zaspokajać jego potrzeby i wzmacniać pozytywne doświadczenia, koncentrując się na rozwoju w trzech wymiarach: jakości obsługi, pozycjonowania na rynku oraz kadr.

W 2019 r. kontynuowaliśmy kompleksową obsługę największych klientów korporacyjnych Santander Bank Polska.

Naszymi klientami jest **250 największych spółek/grup kapitałowych w Polsce** reprezentujących wszystkie sektory gospodarki

(wg stanu na 31.12.2019 r.)

Najważniejsze produkty i usługi:

- usługi transakcyjne,
- zarządzanie płynnością,
- bieżące oraz średnio- i długoterminowe finansowanie,
- optymalizacja kapitału pracującego,
- gwarancje i akredytywy,
- obsługa fuzji i przejęć,
- emisja akcji i obligacji,
- produkty skarbowe,
- finansowanie typu ESG.

Inicjatywy banku

- Bank pełnił rolę koordynatora, agenta i agenta ESG w umowie kredytowej typu ESG (***E**nvironmental, Social and Governance*) na łączną kwotę 2 mld zł, która została zawarta przez konsorcjum pięciu banków i spółkę z sektora energetycznego. Według umowy część marży uzależniona jest od spełnienia przez kredytobiorcę określonych celów społeczno-środowiskowych.
- Ministerstwo Finansów przyznało nam mandat na zorganizowanie emisji 10- i 30-letnich euroobligacji (tzw. ***Green Bonds***). Obligacje zostały wyemitowane w lutym 2019 r. Więcej o „zielonych obligacjach" w rozdziale Klimat i środowisko.
- Rozwijaliśmy platformę Kantor Santander – udoskonalaliśmy dostęp digitalowy do rynku walutowego dla klientów.
- W ramach transformacji cyfrowej banku, Obszar Rynków Finansowych opracował nową klientocentryczną strategię, która wskazuje następujące obszary zmian: efektywność procesowa, automatyzacja i digitalizacja, wykorzystanie nowych technologii i innowacje, ekosystemy, dostępność 24/7.
- Dla klientów instytucjonalnych rozwijaliśmy infrastrukturę brokerską, rozpoczynając projekt wdrożenia nowego systemu *market-making*, stawiając na jedno z najlepszych obecnie dostępnych rozwiązań na rynku – equity.
- Promowaliśmy polskie aktywa na zagranicznych prezentacjach typu „roadshow" w krajach azjatyckich, w Stanach Zjednoczonych i krajach Europy Zachodniej.
- Bank – we współpracy z podmiotami z Grupy Santander – pracuje nad nowym portalem dla produktów analitycznych banku. Portal umożliwi klientom instytucjonalnym, w ramach jednej platformy, dostęp do produktów wszystkich regionów, w których funkcjonuje Santander.
- Zmniejszaliśmy liczbę dokumentów w ramach działań *paperless*, co dało szybszą i lepszą obsługę klienta, większą efektywność biznesową i większe bezpieczeństwo dokumentów i danych.

Inne wytyczne: PRB 5

Agile w praktyce

Transformacja agile („zwinna") zakłada rezygnację ze złożonych hierarchicznych struktur i przejście na pracę w małych, interdyscyplinarnych zespołach potrafiących szybko i efektywnie wdrażać nowe rozwiązania zgodnie z potrzebami klientów.

>1 000

pracowników zostało objętych nowym modelem pracy w środowisku agile (*na dzień 31 grudnia 2019 r.*)

Podjęte przez nas działania w zakresie optymalizacji struktur bankowych i metod działania mają na celu zapewnienie większej sprawności organizacyjnej, a przede wszystkim jednolitej, wysokiej jakości obsługi klienta, co zapewni wzrost poziomu wskaźnika NPS.

Santander Bank Polska wprowadza tryb pracy zgodny z metodyką agile sukcesywnie od 2018 r.

W 2019 r. finalizacja działań nad wdrożeniem tego trybu pracy była jednym z ważniejszych zrealizowanych celów rozwoju banku.

Działania budujące środowisko agile w banku, które podjęliśmy w 2019 r.

- Pracownicy objęci transformacją agile zostali pogrupowani na 17 tribe'ów i 12 jednostek z obszaru IT.
- Uruchomiliśmy m.in. następujące tribe'y biznesowe: *Wealth Management*, *Bancassurace* (w ramach tego trybu bank zakończył wdrażanie modelu współpracy z towarzystwami ubezpieczeniowymi), Tribe Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Doskonalenie Produktów i Procesów Bankowości Korporacyjnej, Procesy Kredytowe i Kanały Elektroniczne Bankowości Korporacyjnej, Efektywna Dystrybucja oraz Rynki Finansowe, Tribe technologiczny – Client Data Platforms, który zajmuje się tworzeniem API, czyli platform wymiany danych oraz budową rozwiązań przetwarzających dane klientów (w tym dane biometryczne).
- Wprowadziliśmy nową strukturę Pionu Transformacji Cyfrowej, która ma ułatwić realizację obecnych wyzwań, czyli dbałość o pozytywne doświadczenia i satysfakcję klientów (NPS), bezpieczeństwo, stabilizację systemów, uproszczenie procesów oraz rozwój nowych technologii i innowacji w banku.
- W Obszarze Operacji uruchomiliśmy dwie jednostki – *Tribe Payments*, który zajmuje się rozbudową rozwiązań w zakresie płatności oraz *Tribe Content Management & Process Automation* odpowiedzialny za rozwój cyfrowych sposobów obiegu dokumentów oraz automatyzację procesów. Jednostki te wypracowują rozwiązania dla kilku segmentów klientów.
- W innych departamentach nastąpiły przekształcenia i zmiany, które są odzwierciedleniem resegmentacji biznesowej. Wszędzie wprowadzenie nowego modelu wiązało się ze zmianą zakresu merytorycznego jednostek i ma wpływ na skuteczniejsze zarządzanie ludźmi i biznesem.
- Przystosowaliśmy przestrzenie biurowe w różnych lokalizacjach banku do potrzeb metodyki pracy agile.

Projektowanie pozytywnych doświadczeń klienta

Aby rozwiązania zaproponowane dla poszczególnych obszarów wymagających poprawy z punktu widzenia satysfakcji klienta (tzw. *hot spotów*) lepiej zaspokajały potrzeby klientów, eksperci Service Design przeprowadzili warsztaty. W oparciu o opinie klientów opracowano prototypy rozwiązań. Propozycje zostały następnie przetestowane i dopracowane z klientami, a w drugiej połowie 2019 r. rozpoczęły się wdrożenia pierwszych koncepcji w ramach coraz bardziej dojrzałej i elastycznej organizacji agile.

W proces kreatywnego poszukiwania rozwiązań w trybie myślenia projektowego (*design thinking*) zaangażował się Zarząd i najwyższa kadra kierownicza banku.

W Santander Bank Polska z roku na rok stwarzamy coraz więcej przestrzeni do stosowania *design thinking*. Sprzyja temu metodyka pracy agile, a jej efekty przekładają się pozytywnie na odbiór banku przez klientów.

Cele na najbliższe lata

W ramach Strategii Santander Bank Polska na lata 2020–2022 zorientowanej na główne grupy interesariuszy, wyznaczyliśmy szereg celów szczegółowych, które zbliżają nas do głównego celu – banku, który stara się być Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie, wspierając biznes i ludzi.

Nasze cele na lata 2020–2022 z myślą o klientach:

- podnosić poziom doświadczeń klientów – zachwycać klientów,
- upraszczać produkty i procesy,
- być Bankiem Jaki Chcesz,
- digitalizować obsługę klientów,
- zbudować Otwartą Platformę Bankową,
- pozostać bezpiecznym i stabilnym bankiem,
- zwiększyć aktywność lojalnych klientów.

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: jakość obsługi klientów i poziom ich satysfakcji 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: inkluzywna bankowość - dostępność produktów i usług, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i edukacja finansowa, Wskaźnik własny (główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta); **Inne wytyczne:** PRB: 3, ESG społeczne

Klientocentryczność

Jednym z priorytetów banku jest klientocentryczność. Oznacza ona, że dostosowujemy się do oczekiwań klientów, skupiając się na dostarczaniu produktów i usług, które odpowiadają na ich potrzeby. Przy projektowaniu rozwiązań stawiamy klienta w centrum uwagi. Dzięki temu realizujemy strategię banku nakierowaną na ułatwianie codziennego bankowania.

90%
klientów

zadowolonych z oferty dopasowanej do ich potrzeb

Coraz większe wyczulenie na potrzeby klienta jest podstawowym elementem w doskonaleniu realizacji obietnicy marki: Bank Jaki Chcesz/Bankujesz Jak Chcesz. Zgodnie z obietnicą marki bank dopasowuje się do zmieniających się potrzeb klientów na każdym etapie życia. Potwierdzają to wyniki badań – aż **90% klientów** jest zadowolonych z oferty dopasowanej do ich potrzeb.

W 2019 r. strategię zarządzania doświadczeniami klientów osadziliśmy na trzech głównych filarach:

Wsłuchiwanie się w głos klienta (*Voice of Customer*) wraz z pogłębioną analizą danych biznesowych i trendów rynkowych

W pracach nad jakością obsługi punktem wyjścia była identyfikacja kluczowych obszarów niezadowolenia klientów. Ustaliliśmy je na podstawie badań opinii klientów oraz analizy danych biznesowych i aktualnych trendów konsumenckich. Informację zwrotną od klientów pozyskiwaliśmy w trybie ciągłym poprzez:

- badania typu *benchmarking*, które pozwalają ustalić pozycję banku na tle konkurencji,
- badania relacyjne, podczas których klienci proszeni są o ocenę relacji z bankiem,
- badania transakcyjne po różnych interakcjach klienta z bankiem (w szczególności z oddziałem, placówką partnerską, doradcą Select itd).

Ponadto realizujemy badania typu „tajemniczy klient", a także pogłębione, tematyczne badania *ad hoc*. W 2019 r. w Multimedialnym Centrum Komunikacji utworzono zespół ankieterów, dzięki któremu część badań wykonywana jest przez bank samodzielnie, co pozwala nam elastycznie nimi zarządzać i szybciej uruchamiać, a w konsekwencji szybciej reagować na wyniki.

Projektowanie doświadczeń klientów (Service Design)

Opisane jest w podrozdziale Agile w praktyce.

Klientocentryczne projekty

W 2019 r. uruchomiliśmy następujące projekty:

- Nowe standardy obsługi klienta – wprowadzają większą naturalność w zachowaniu doradcy oraz sprzyjają temu, aby doradca próbował załatwić sprawę klienta w całości przy pierwszym kontakcie (FCR).
- „Rzecz jasna" – projekt upraszczania przekazu w procesie komunikacji z klientami.
- Podnoszenie kompetencji pracowników z zakresu projektowania usług (*EDU Service Design*).
- Zorganizowaliśmy w banku Tydzień Klientocentryczności, w ramach którego w czasie warsztatów, prelekcji oraz przy wykorzystaniu artykułów i materiałów video poszerzaliśmy i pogłębialiśmy wiedzę na tematy dotyczące potrzeb klientów w dzisiejszym świecie.

Efekty powyższych działań będą widoczne w 2020 r.

GRI: Wskaźnik własny (wyniki pomiaru satysfakcji klienta)

Dialog z klientami – badanie potrzeb i satysfakcji

Jesteśmy otwarci na głos klienta, słuchamy go, dbamy o podnoszenie poziomu zadowolenia klientów, by zbudować długoterminowe relacje oparte na zaufaniu i lojalności.

Jednym z działań mających na celu spójność i wysoki standard obsługi jest ciągły pomiar zadowolenia klientów z kontaktu z bankiem w różnych kanałach, w tym w oddziale, bankowości elektronicznej czy bankowości mobilnej. Znajomość perspektywy klienta czerpiemy m.in. z badań satysfakcji i lojalności.

NPS

Net Promoter Score **–** Wskaźnik służący do mierzenia lojalności klienta i jego skłonności do rekomendowania marki – jest jednym z głównych wskaźników monitorowanych w naszym banku. Jest on także elementem systemów motywacyjnych dla wszystkich pracowników.

W Santander Bank Polska poziom lojalności klientów segmentu indywidualnego wg NPS **wzrósł w ciągu 2019 roku o 4%**, z poziomu 35% w 2018 r., do poziomu **39% w drugiej połowie 2019 r.** W odniesieniu do 2017 r. wynik jest wyższy aż o 6%.

GRI: Wskaźnik własny (wyniki pomiaru satysfakcji klienta)

Badanie jakości obsługi klientów

W 2019 r. podobnie jak w poprzednich latach badaliśmy jakość obsługi klientów w naszym Call Center. Sprawdzaliśmy, czy doradcy rozmawiają w oparciu o partnerskie zasady komunikacji i czy spełniają oczekiwania klientów. Posłużyła temu dedykowana automatyczna ankieta, która przeprowadzana jest bezpośrednio po odbytej rozmowie.

Klienci oceniali m.in. przyjazność, uprzejmość oraz zaangażowanie doradcy w skali od 1 (najmniej zadowolony) do 7 (najbardziej zadowolony).

Ankietę skierowano do ponad 64 tys. klientów. Wskaźnik uzyskanych odpowiedzi wyniósł prawie 28%, poziom satysfakcji klienta **SAT-NET** osiągnął **82,56%.**

Od 2019 r. wprowadziliśmy również podobne badanie dla usług CCSa, tj. obsługi klientów przez automatyczne kanały kontaktu. Badanie przeprowadzane było SMS-owo.

Do udziału w badaniu zaprosiliśmy ponad 39 tys. klientów. Wskaźnik uzyskanych odpowiedzi wyniósł 10%, **a poziom satysfakcji klienta SAT-NET osiągnął 64%.**

Ww. badania prowadzone są wobec klientów kontaktujących się z naszym Call Center dla segmentów: klient detaliczny, w tym hipoteczny, MŚP i leasing.

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: odpowiedzialna sprzedaż i przeciwdziałanie misselingowi 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: etyczna komunikacja marketingowa i rzetelne, zrozumiałe dla klientów informowanie o produktach i usługach 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: zgodność z regulacjami 417-2, 417-3, 419-1

Odpowiedzialna sprzedaż i marketing

Przeciwdziałanie misselingowi

Odpowiedzialna bankowość jest elementem strategii biznesowej naszego banku i opiera się na dwóch filarach – kulturze korporacyjnej i włączającej oraz zrównoważonej bankowości. Takie podejście zakłada, że przykładamy najwyższą dbałość do sposobu świadczenia usług przez naszych pracowników.

Wymagamy, aby każdy kontakt z klientem był zindywidualizowany, uwzględniający potrzeby i możliwości klienta. Pracownicy zobowiązani są do przestrzegania obowiązujących w banku procedur sprzedażowych oraz posługiwania się zaakceptowanymi przez odpowiednie jednostki opiniujące materiałami sprzedażowymi.

Kto decyduje

Obszar Zapewnienia Zgodności. Identyfikuje on zdarzenia missellingowe, poziom ryzyka missellingu oraz decyduje o nałożeniu kary.

Wysokość wynagrodzenia

Kara może być nałożona za każdy stwierdzony przypadek:

- sprzedaży zidentyfikowanej jako zdarzenie missellingowe,
- wskazany przez Obszar Zapewnienia Zgodności, który nie spełnia wyznaczonego poziomu ryzyka missellingu.

Wysokość kary zależy od rodzaju zidentyfikowanego zdarzenia missellingowego.

Może ona dotyczyć:

- pojedynczej lub,
- całej sprzedaży zrealizowanej w danym okresie.

Wewnętrzne przepisy banku szczegółowo opisują sposób rozliczenia:

- pracowników,
- osób współpracujących z bankiem,
- osób wykonujących czynności agencyjne

Etyka

Jeżeli osoba współpracująca z bankiem dopuściła się nieetycznych działań w celu uzyskania korzyści w związku z wykonywaniem czynności i nałożono na nią karę, to nie wyklucza się wobec niej zastosowania kolejnych konsekwencji wynikających z innych uregulowań. Decyzje w tym zakresie podejmuje Członek Zarządu zarządzający Pionem Bankowości Detalicznej, po zasięgnięciu opinii Rady Etyki Biznesu

GRI: 102-12; **Inne wytyczne:** PRB 4

Nasz bank jest jednym z inicjatorów Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży. Wspólnie z innymi instytucjami finansowymi ustanowiliśmy ten projekt, by:

- podnosić i upowszechniać standardy etyczne w relacjach z klientem,
- edukować biznes i konsumentów,
- zwiększać zaufanie do branży finansowej,
- przeciwdziałać nieuczciwym praktykom.

Samoregulacje zawarte w Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży obejmują powyższe cele i wierzymy, że będą stanowić na polskim rynku także źródło wiedzy na temat najwyższych standardów w finansach. Inicjatorom projektu zależy na zwiększaniu pozytywnego wpływu branży finansowej na otoczenie i budowanie relacji z konsumentami i biznesem w taki sposób, dzięki któremu będą mogli lepiej służyć społeczeństwu i gospodarce.

Korzystanie z usług finansowych dotyczy każdego, dlatego tak ważne jest, by cały proces sprzedaży był przejrzysty, umożliwiał wyjaśnianie wszelkich wątpliwości, uwzględniał potrzeby grup szczególnie wrażliwych. Instytucje finansowe powinny dbać o relacje także po zakupie, m.in. zapewniać bezpieczeństwo korzystania, szybko uwzględniać wszelkie skargi. Niezależnie od etapu, w interesie banków jest także edukacja społeczeństwa o finansach i produktach bankowych. Istotne jest także przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom i szybkie reagowanie w przypadku ich wykrycia.

Warto zaznaczyć, że to pierwsza tego typu współpraca firm, którym zależy na poprawie jakości usług bankowych.

> Działalność instytucji finansowych nie jest zwykłą działalnością komercyjną. Bank jest instytucją zaufania społecznego, która w sposób szczególny zobowiązana jest do etycznego prowadzenia działalności. Dlatego dla Santander Bank Polska tak ważne jest inicjowanie i włączanie się we wszelkie działania umacniające branżowe standardy etyczne. Chcemy, by obejmowały one nie tylko zasady wypracowane na poziomie międzynarodowym, takie jak ONZ UNEP FI Responsible Banking Principles, których jesteśmy współinicjatorem i sygnatariuszem, ale także, by odpowiadały one wprost na zróżnicowane i zmieniające się potrzeby konkretnych konsumentów i biznesu. W tym zakresie nie ma bardziej odpowiedniego instrumentu niż samoregulacja.
>
> Michał Gajewski
> prezes Zarządu

Każda z firm, która raz podpisze Deklarację Odpowiedzialnej Sprzedaży, musi ją odnawiać co 12 miesięcy, poddając się kolejnym audytom. W przypadku negatywnego wyniku takiej corocznej kontroli lub niepoddania się jej, instytucja traci prawo do posługiwania się znakiem Deklaracji.

Więcej informacji na temat zasad zawartych w Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży, obowiązków sygnatariuszy i wskazówek dla wszystkich, którzy chcą włączyć się w inicjatywę znajduje się na stronie https://odpowiedzialnasprzedaz.pl/.

Odpowiedzialny marketing i oznakowanie

Dbamy o zgodność produktów i usług z regulacjami, a także o to, by nasza komunikacja marketingowa była etyczna. Te kwestie w banku regulują:

„Podręcznik reklamy i komunikacji marketingowej Santander Bank Polska S.A."

„Procedura przygotowania i weryfikacji komunikacji oraz materiałów reklamowych w Santander Bank Polska S.A."

wytyczne w zakresie komunikacji i reklamy dla poszczególnych produktów dla klienta indywidualnego oraz korporacyjnego

Zgodność z regulacjami w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży i marketingu

GRI: 417-3, 417-2, 419-1

W 2019 r.:

- w banku **nie odnotowano** przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach;
- zgodność z regulacjami dotyczącymi odpowiedzialnej sprzedaży i marketingu nie była przedmiotem badania czy decyzji regulatora. Na bank nie zostały nałożone kary finansowe z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży, marketingu i/lub oznakowania produktów i usług;
- zarejestrowaliśmy jeden przypadek, który został zakwalifikowany jako „zdarzenie missellingowe". Dane pochodzą z kontroli telefonicznej zainicjowanej przez bank. Skutkiem wykrycia było odebranie 100% premii sprzedażowej pracownikowi.

Polityka reklamacyjna

W Santander Bank Polska dbamy nie tylko o to, aby obsługa reklamacji spełniała wymogi regulacyjne. Podejmujemy również działania, które zwiększają zadowolenie klientów z procesu na każdym jego etapie, od przyjęcia zgłoszenia po przekazanie odpowiedzi. Aby móc reagować na potrzeby klientów, po zakończonym procesie reklamacyjnym, badamy poziom ich zadowolenia z procesu.

Do dyspozycji klientów jest u nas także Rzecznik Klienta, który reprezentuje interesy klientów w sprawach reklamacyjnych. Jeśli klient nie zgadza się z decyzją dotyczącą swojego zgłoszenia, może poprosić rzecznika o ponowne zajęcie się sprawą. Rzecznik to silne wsparcie i gwarancja najwyższej staranności w procesowaniu spraw reklamacyjnych.

Klienci mogą składać reklamacje:

- w usługach bankowości elektronicznej, w tym poprzez wideo-rozmowę i czat
- telefonicznie
- w oddziałach
- pocztą tradycyjną

Odpowiedzi na reklamacje przekazujemy:

- w bankowości internetowej
- listem
- SMS-em

Klientom przekazujemy również SMS-owe komunikaty statusowe. Informujemy w nich:

- o przyjęciu zgłoszenia
- o tym, że sprawa wymaga więcej czasu (gdy rozpatrzenie potrwa dłużej niż 7 dni)
- o zamknięciu sprawy i sposobie przekazania odpowiedzi

W 2019 r. podjęliśmy szereg działań optymalizujących proces reklamacji:

- Zwiększyliśmy zakres robotyzacji w procesie reklamacyjnym – do procesu szybkiej ścieżki z udziałem robotów włączyliśmy reklamacje opłat dla kont firmowych i kont oszczędnościowych.
- Wdrożyliśmy proces przekazywania klientom dodatkowych pism z wyjaśnieniem sposobu naliczania opłat za użytkowanie kart i konta KGP. Robimy to wtedy, gdy odpowiedź na reklamację wysłaliśmy SMS-em.
- Rozszerzyliśmy uprawnienia pracowników oddziałów, infolinii oraz doradców segmentu Select i Private Banking do przekazywania klientom decyzji o uznaniu reklamacji w ściśle określonych przypadkach, już podczas przyjmowania zgłoszenia (zwrot księgujemy do 2 dni roboczych).

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów, 418-1, Wskaźnik własny (działania realizowane w celu zapewnienia cyberbezpieczeństwa); **Inne wytyczne:** PRB 3

Bezpieczeństwo

Nasze podejście

Dla naszego banku bezpieczeństwo jest absolutnie priorytetowym pojęciem. Rozpatrujemy je w wielu aspektach. Troszczymy się o zapewnienie bezpieczeństwa środków pieniężnych, danych klientów oraz operacji bankowych wykonywanych przez naszych klientów we wszystkich kanałach.

W proces zapewnienia bezpieczeństwa angażujemy wszystkich pracowników naszej organizacji, a także podmioty zewnętrzne – w ramach outsourcingu oraz zadań wykonywanych we współpracy ze stronami trzecimi. Skuteczne zarządzanie bezpieczeństwem jest możliwe dzięki efektywnym i stale dostosowywanym do rzeczywistości regulacjom, które stosujemy w banku.

Ze względu na charakter ryzyk technologicznych, obecnie kluczowe wśród nich jest cyberbezpieczeństwo. W banku działają jednostki odpowiedzialne za ciągłe wzmacnianie bezpieczeństwa systemów transakcyjnych, narzędzi wykorzystywanych przez klientów w codziennym bankowaniu, ich informacji, jak również infrastruktury i technologii stosowanej w organizacji. Cyberbezpieczeństwo to obszar będący polem do współdziałania nie tylko w banku, ale również z organizacjami zewnętrznymi, stąd nasze zaangażowanie i aktywne działania w tej kwestii w ramach Związku Banków Polskich czy współpraca z CERT.

Działania podjęte w 2019 r.

- Skupiliśmy się na optymalizacji procesów detekcji i ochrony w celu osiągnięcia wysokiego poziomu odporności, adekwatnego do globalnych cyberzagrożeń.
- Rozbudowaliśmy potencjał banku w zakresie stosowania innowacyjnych rozwiązań technologicznych oraz automatyzacji w celu efektywniejszego zapobiegania cyberprzestępstwom.
- Intensywnie rozwijaliśmy kulturę cyberbezpieczeństwa wśród klientów i pracowników, budując w ten sposób świadomość odpowiedzialności, która spoczywa na każdym użytkowniku sieci.

Nasze **plany na 2020 r.** to dalsze udoskonalanie powyższych działań, a także stały rozwój kompetencji zespołu odpowiedzialnego bezpośrednio za cyberbezpieczeństwo klientów i całego banku.

Bezpieczeństwo danych klientów

Zgodnie z wymaganiami RODO – Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych obowiązującego od 25 maja 2018 r. – chronimy dane osobowe poprzez systematyczne działania obejmujące aktualizację odpowiednich procesów, procedur i polityk, zmiany w zarządzaniu przepływem i przechowywaniem danych, odpowiednią komunikację oraz uwzględnianie wymagań RODO w projektach i w sposobie zarządzania systemami.

GRI: 418-1

Skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych

Łącznie 28 reklamacji – całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących utraty danych klientów i naruszenia prywatności

Promujemy cyberbezpieczeństwo

Bank stale prowadzi działania edukacyjne budujące kulturę cyberbezpieczeństwa wśród klientów. Wykorzystujemy do tego możliwości kontaktu z klientami, jakie daje bankowość elektroniczna, nasze strony internetowe, media społecznościowe czy spotkania bezpośrednie.

Aktualne informacje o zagrożeniach i pomocy, jaką można uzyskać w związku z nimi, publikujemy na naszych stronach internetowych, w bankowości elektronicznej w formie wiadomości oraz w mediach społecznościowych.

Ponadto wykorzystujemy również najbardziej skuteczną formę edukacji, jaką są bezpośrednie spotkania z klientami, czy to w naszych oddziałach, czy w ramach projektów społecznych.

Kampania *Nie bądź dzieckiem w sieci*

Prowadzona w 2019 r. i kontynuowana w 2020 r. przez bank w mediach społecznościowych akcja, której celem jest promowanie wiedzy na temat cyberzagrożeń i sposobów radzenia sobie z nimi. W ramach kampanii:

- posty dotarły do ponad **5 mln użytkowników** Facebooka,
- we współpracy z lokalnymi mediami internetowymi opublikowaliśmy cykl artykułów traktujących o bezpiecznym bankowaniu i funkcjonowaniu w świecie online,
- współdziałając z podmiotem zewnętrznym, wdrożyliśmy nowy serwis wspierający klientów w bezpiecznym korzystaniu z Internetu.

Wszystkie nasze projekty społeczne z zakresu bezpieczeństwa w sieci opisaliśmy w rozdziale Społeczności w podrozdziale Bezpieczeństwo.

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: inkluzywna bankowość - dostępność produktów i usług, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i edukacja finansowa, Wskaźnik własny (liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej i internetowej), Wskaźnik własny (produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP))

Cyfryzacja i innowacje

Dążymy do tego, aby nasz bank w coraz większym zakresie dawał klientom możliwość samodzielnej personalizacji usług i produktów poprzez odpowiednią parametryzację (bez angażowania doradców). Rozwiązaniom tym sprzyja postępująca cyfryzacja procesów bankowych oraz rosnąca liczba klientów preferujących kanały zdalne.

Mamy 2,5 mln klientów cyfrowych
w tym **1,6 mln** klientów bankowości mobilnej

Oferujemy naszym klientom szeroki wachlarz metod płatności

Santander Bank Polska oferuje klientom najszerszą w Polsce, pod względem rozwiązań i technologii, ofertę płatności mobilnych. Jako pierwsi w polskim sektorze bankowym udostępniliśmy wszystkie rodzaje płatności mobilnych, w tym płatności zbliżeniowe w telefonach komórkowych w Santander mobile: BLIK, Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay i Garmin Pay. Nasi klienci mogą płacić za zakupy:

telefonem

tabletem

zegarkiem

Klienci mogą dokonywać transakcji w:

punktach sprzedaży

e-commerce

aplikacjach

> W Santander Bank Polska wierzymy, że tworzenie innowacji to odpowiednie połączenie adresowania potrzeb klientów z biznesem i technologią. Stale poszukujemy nowych konceptów, współpracujemy ze startupami, projektujemy tak, aby dostarczać klientom jak najlepszych doświadczeń. Rok 2019 był dla nas bardzo intensywny, zależało nam na dostarczeniu oferty produktów i usług, tak aby nasi klienci mogli sprawnie i przyjemnie bankować. W 2020 roku pomimo kryzysu nie zwalniamy tempa, bo właśnie teraz nasi klienci najbardziej potrzebują nowatorskich rozwiązań. Zamierzamy skupić się na dalszym wsparciu przedsiębiorców oraz pełnej digitalizacji procesów, zmiany klimatyczne również nie są nam obojętne.
>
> Dariusz Paczewski
> digital & innovation leader

Santander One Pay FX

Santander One Pay FX to pierwsza usługa szybkich płatności zagranicznych dla klientów detalicznych i firmowych oparta na technologii *blockchain*. Dzięki niej klienci zlecający przelewy zagraniczne mogą mieć pewność, że pieniądze pojawią się na koncie adresata tego samego lub następnego dnia. Kolejnym udogodnieniem jest fakt, że klienci jeszcze przed wykonaniem przelewu są informowani, jaka dokładnie kwota w walucie docelowej wpłynie na konto beneficjenta.

Rozwój usługi Santander One Pay FX jest ukierunkowany na zwiększanie możliwości wysyłania walut z uwzględnieniem nowych kanałów dostępu, natychmiastowości oraz nowych walut i kierunków.

Płatności natychmiastowe

Konsekwentnie realizujemy projekty upowszechniające płatności natychmiastowe. Klienci detaliczni oraz firmy mogą korzystać ze wszystkich dostępnych w Polsce rodzajów przelewów natychmiastowych w złotówkach w najszerszym zakresie i z zachowaniem drugiej z kluczowych kwestii – najwyższych standardów bezpieczeństwa. Przelew natychmiastowy można wysłać nie tylko z konta naszego banku, ale także z rachunku karty kredytowej. Z dedykowanych rozwiązań zapewniających rozliczenia w trybie natychmiastowym mogą korzystać także najwięksi, najbardziej wymagający odbiorcy firmowi realizujący największe wolumeny płatności, jak np. PayPal.

GRI: Wskaźnik własny (produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP))

Innowacje pozwalające klientom na łatwiejsze i bezpieczniejsze korzystanie z usług banku, wprowadzone w 2019 r.

eKsięgowość dla przedsiębiorców

Nasza eKsięgowość to usługa skierowana do klientów prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą. Rozwiązanie ułatwia im zarządzanie finansami swojej firmy online. Klient może wystawiać elektronicznie faktury, zarządzać księgowością samodzielnie lub z pomocą wykwalifikowanego biura rachunkowego – wszystko z poziomu swojego komputera lub smartfona. Był to pierwszy projekt w naszym segmencie MŚP, kiedy nawiązano współpracę z zewnętrznym partnerem – fintechem, który dostarczył usługę eKsięgowości naszym klientom.

Automatyczny moneyback z Booking.com

Klienci banku dokonujący rezerwacji na Booking.com poprzez dedykowaną stronę po wpisaniu danych karty wydanej przez Santander Bank Polska otrzymują automatyczny *moneyback* 4% przelewany przez Booking.com bezpośrednio na kartę lub konto klienta. Z promocji mogą skorzystać wszyscy klienci banku posiadający kartę debetową lub kredytową, którzy dokonują rezerwacji poprzez stronę http://booking.com/santander. Rozwiązanie to dla kart debetowych wprowadziliśmy jako pierwszy bank w Polsce i jako drudzy dla kart kredytowych.

Santander Bank Polska prowadzi szkolenia z wykorzystaniem gogli VR

Santander Bank Polska realizuje innowacyjny program szkoleń dla doradców z sieci oddziałów z wykorzystaniem wirtualnej rzeczywistości. Szkolenia są w pełni multimedialne, zaprojektowane z inicjatywy i przy udziale pracowników banku. Pozwalają pracownikom sprawdzić i doskonalić swoje umiejętności wspierania klientów w każdej sytuacji.

Rozwijamy innowacje poprzez Program Akceleracyjny

Nasz bank stale poszukuje najciekawszych polskich startupów, aby testować ich rozwiązania, które mogą rozszerzyć naszą ofertę, tak, aby odpowiadać na oczekiwania klientów oraz zapewniać im najwyższą jakość obsługi. W procesie kooperacji ze startupami bank wspiera akcelerator – Accelpoint. Współpraca polega na rekrutacji, testach oraz implementacji startupów głównie z sektora FinTech. Startupy uczestniczące w projekcie o nazwie AccelUp otrzymują wsparcie finansowe oraz mentoring ekspertów branżowych.

Program akceleracyjny AccelUp przeznaczony jest dla dojrzałych startupów oferujących rozwiązania gotowe do wdrożenia u partnera. Firmy zakwalifikowane do programu mają możliwość ubiegania się o wsparcie międzynarodowych inwestorów, w tym m.in. funduszu Santander InnoVentures.

W I rundzie programu, przeprowadzonej w 2019 r., zgłoszonych do akceleratora zostało 51 startupów, a pozytywnie oceniono 42 z nich. W banku wybraliśmy i przeprowadziliśmy 5 pilotażowych projektów akceleracyjnych, z czego 2 są przygotowywane do wdrożenia.

Obecnie trwa II rudna programu i przygotowujemy się do III. Projekt realizowany jest w ramach współpracy z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości.

Pensja Kiedy Chcę

W 2020 r., jako pierwszy bank na rynku, wprowadziliśmy dla naszych pracowników możliwość otrzymania części wynagrodzenia przed dniem wypłaty. Rozwiązanie wdrożone zostało z udziałem startupu Symmetrical z sektora FinTech, który oferuje elastyczny dostęp do wynagrodzenia z poziomu aplikacji mobilnej. Pilotaż odbył się w ramach projektu AccelUp realizowanego z akceleratorem Accelpoint.

Dzięki rozwiązaniu Pensja Kiedy Chcę nasi pracownicy:

- mają możliwość dostępu do wypracowanych środków w ramach wynagrodzenia pracowniczego wtedy, kiedy ich potrzebują;
- elastycznie zarządzają swoimi finansami – pieniądze są szybko dostępne na koncie;
- obsługują cały proces z poziomu prostej w obsłudze aplikacji.

Projekty i działania w obszarze innowacji planowane na 2020 r.

Czatbot

To rozwiązanie umożliwi prowadzenie na czacie automatycznej konwersacji naturalnym językiem, w trakcie której klienci będą mogli uzyskiwać potrzebne im informacje o ofercie banku. Ponadto doradcy będą mogli korzystać z czatbota, by wesprzeć się jego wiedzą w codziennej pracy z klientami.

Kredyt gotówkowy na telefon w oddziałach banku

Sytuacja związana z pandemią wymaga od nas elastycznego podejścia do klienta i obsługi. Naszym celem jest ułatwienie klientom zakupu usług, a także zbudowanie zaufania i poczucia bezpieczeństwa. Dlatego w wybranych oddziałach wprowadzamy sprzedaż kredytów gotówkowych, która bazuje na dotychczasowych procesach obsługi w Multikanałowym Centrum Komunikacji.

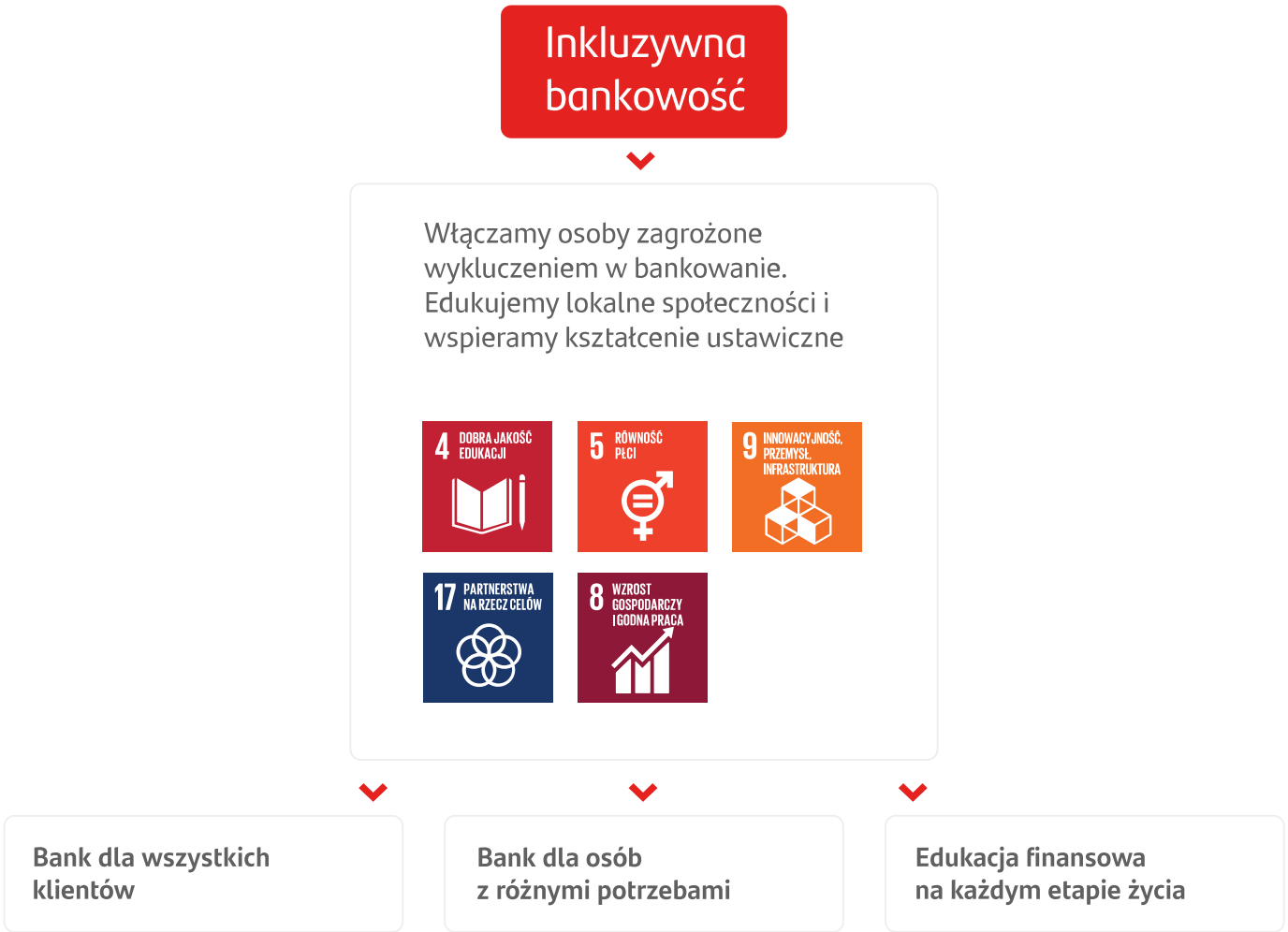
- Będziemy skupiać się na zastosowaniu innowacji w odpowiedzi na pandemię koronawirusa.
- Wzmacniamy współpracę z naszą Grupą Kapitałową w obszarze digital – budujemy wspólne API (bazy danych), wymieniamy się technologią, planujemy wspólne działania w zakresie akceleracji startupów.
- Zamierzamy udostępnić klientom agregator rachunków z innych banków, wykorzystując API PSD2.

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: inkluzywna bankowość – dostępność produktów i usług, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i edukacja finansowa, Wskaźnik własny (główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta),
Inne wytyczne: PRB 3

Inkluzywna bankowość

Wstęp

Jednym z filarów strategii *Responsible Banking* jest inkluzywna bankowość. Jak ją realizujemy?



Inne wytyczne: PRB 3

Dostępność produktów i usług

W 2019 r. koncentrowaliśmy się na rozwoju produktów i usług dla wszystkich klientów indywidualnych. Nacisk położyliśmy na rozwój oferty dla klientów najmłodszych, klientów z wynagrodzeniami i obcokrajowców.

Kontynuowaliśmy strategię opartą o swobodę w dopasowaniu oferty do indywidualnych potrzeb klienta, stąd nadal naszym flagowym produktem pozostało Konto Jakie Chcę. Naszym priorytetem jest budowanie pozytywnych doświadczeń w bankowaniu wśród wszystkich grup klientów, dla każdego klienta z osobna.

Postępy osiągnięte w 2019 r.:

- Doskonała obsługa klienta – NPS. Klienci zadowoleni byli z uproszczonych procesów i z faktu, że nasz bank słucha głosu klienta.
- Jesteśmy jedynym bankiem w Polsce, który świadczy usługi w **języku ukraińskim i białoruskim.**

Od 2019 r. nasi klienci (nierezydenci) zza wschodniej granicy mogą swobodnie korzystać z aplikacji Santander mobile w językach ukraińskim i rosyjskim. W sklepie Google Play i AppStore pojawiły się nowe wersje aplikacji. Ukraińcy to najliczniejsza nacja wśród zagranicznych klientów Santander Bank Polska. Obecnie obsługujemy ok. 180 tys. obcokrajowców, z czego ponad 105 tys. to obywatele Ukrainy. Na kolejnych miejscach plasują się Białorusini i Niemcy.

- Udostępniamy specjalną ofertę najmu dla kobiet-przedsiębiorców – projekt finansowany ze środków pozyskanych od IFC (International Finance Corporation, Międzynarodowa Korporacja Finansowa).
- Kontynuujemy projekt bezpłatnych terminali płatniczych dla klientów MŚP w ramach programu Polska Bezgotówkowa.
- Uprościliśmy komunikację z klientami.

Bardziej przyjazna komunikacja o zmianach w Taryfie i regulacjach

W październiku 2019 r. zakończyliśmy wysyłkę nowej Taryfy Opłat i Prowizji oraz regulaminów. Jest ona dużo bardziej przyjazna dla klienta niż wcześniejsza komunikacja. O korzystnych zmianach w taryfach poinformowaliśmy 4,5 mln klientów, w tym 2,5 mln pocztą tradycyjną, a 2 mln poprzez Elektroniczny Kanał Korespondencyjny (EKK). List przewodni był jednym z pierwszych komunikatów przygotowanych we współpracy z językoznawcą Tomkiem Piekotem. Wypracowany tekst jest jasny, czytelny i napisany bez bankowego żargonu. List był personalizowany – skierowany imiennie do klienta. W korespondencji wskazaliśmy staż posiadania produktów bankowych w Santander Bank Polska oraz podziękowaliśmy za ten czas spędzony wspólnie z nami. Korespondencję w EKK dostosowaliśmy do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku. Jest to pierwszy krok w kierunku zapewnienia klientom dostępnych dokumentów.

"Obsługa bez barier to idea przekuta na konkretne działania, jakie realizujemy dla klientów z różnymi potrzebami. W 2019 r. Bank, zgodnie z wymogami „Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami" z 19 lipca 2019 r., wprowadził możliwość wnioskowania o tzw. dostępne dokumenty przewidziane w ustawie (niespersonalizowane wzorce umowne, regulaminy, czy TOIP) – zdalnie lub w oddziałach. Ponadto stworzyliśmy sukcesywnie uzupełniane repozytorium dostępnych dokumentów w formatach elektronicznych – nagranie audio i wideo w Polskim Języku Migowym (PJM). Dodatkowo Bank oferuje możliwość zawnioskowania o dokument w formacie dostępnego pliku PDF, posiadającego wewnętrzną, niewidoczną strukturę tzw. znaczników. Oznacza to, że możliwe jest jego odczytanie przez osobę ze szczególnymi potrzebami przy użyciu powszechnie dostępnej technologii asystującej, używanej również w warunkach domowych.

Marta Walaszczyk-Szymańska
menedżer Programu Bank bez barier

Cele w zakresie zwiększania dostępności naszego Banku:

- Upraszczanie procesów dla klientów oraz cyfryzacja.
- Zwiększanie możliwości zakupu poszczególnych produktów w kanałach zdalnych np. konta dla dzieci poniżej 18 roku życia.
- Gwarantowany dostęp do wysokiej jakości produktów finansowych i usług – będziemy rozwijać program Bank bez barier.
- Zamierzamy wdrażać inne produkty i usługi dostosowane do potrzeb różnych grup docelowych.
- Nadal będziemy promować edukację finansową i angażować się w nią.
- Proces restrukturyzacyjny/posprzedażowy dotyczący problemów ze spłatą udostępnimy online i w kanałach mobile.

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 , FS 14, Wskaźnik własny (liczba oddziałów banku z certyfikatem Obsługa bez barier)
Inne wytyczne: PRB 1, PRB 3, ESG społeczne

Bankowość bez barier

Naszym celem jest zapewnienie dostępu do komfortowego korzystania z usług i produktów banku dla klientów ze szczególnymi potrzebami – m.in. osób z niepełnosprawnością, seniorów, kobiet w ciąży. Udogodnienia tworzymy, współpracując z klientami i ekspertami. Dbamy o dostępność we wszystkich formach obsługi – od sieci oddziałów po bankowość mobilną.

Obsługa bez barier

W ramach programu wdrażamy nowe funkcjonalności i rozwiązania w wymiarze technologicznym, komunikacyjnym oraz edukacyjnym. Bank realizuje i rozwija kompleksową Obsługę bez barier nieprzerwanie od 2010 r.

Rozwiązania i postępy w realizacji w 2019 r.:

156
certyfikowanych placówek (wg stanu na 30.04.2020 r.)

10
placówek w oczekiwaniu na zakończenie procesu certyfikacji w 2020 r.

80%
naszych bankomatów jest „mówiących"

- Oddziały bez barier – systematycznie rozszerzamy sieć certyfikowanych placówek bez barier. Co roku kolejne oddziały poddawane są:
  - audytom dostępności architektonicznej dla klientów z niepełnosprawnościami (w 2019 r.– 26 oddziałów),
  - audytom recertyfikującym dostępność oddziałów bez barier (w 2019 r. przeprowadzonych zostało 57 audytów recertyfikacyjnych).
- We wszystkich oddziałach stosujemy standardy obsługi bez barier.
- Wszystkie oddziały banku wyposażyliśmy w stanowisko pierwszeństwa obsługi uprawniające osoby z widoczną niepełnosprawnością, kobiety w ciąży i seniorów do obsługi poza kolejnością.
- W oddziałach udostępniliśmy minilupy oraz ramki do składania podpisów przez osoby niewidome i słabowidzące.
- Wyposażamy nasze oddziały w przenośne pętle indukcyjne służące poprawie komfortu obsługi osób słabosłyszących i korzystających z aparatów słuchowych. W 2019 r. wyposażyliśmy 5 oddziałów w nowe urządzenia. Lista oddziałów obsługujących ze wsparciem pętli.
- Mówiące bankomaty – wszystkim klientom udostępniamy sieć tzw. „mówiących" bankomatów przystosowanych do obsługi przez osoby niewidome i słabowidzące. Po wpięciu własnych słuchawek, użytkownik słyszy komunikaty w języku polskim asystujące krok po kroku przy wypłacie gotówki, zmianie kodu PIN i aktywacji karty. Nawigacja odbywa się przyciskami na klawiaturze numerycznej bez konieczności sięgania do klawiszy wokół ekranu. Nowościami wprowadzonymi w 2019 r. są opcja wyłączenia ekranu na czas transakcji realizowanej przez słuchawki, co zwiększa komfort i bezpieczeństwo transakcji dokonywanej przez osoby niewidome, oraz możliwość przełączenia ekranu w tryb wysokiego kontrastu, tzn. z czarnym tłem bez żadnych grafik i z żółtymi napisami. Liczba mówiących bankomatów została w 2019 r. rozszerzona o nowe urządzenia.
- Zdalna obsługa wideo w Polskim Języku Migowym (PJM) – zapewniana przez doradców Contact Center Banku.
- Na przełomie 2019/2020 r. znacząco poszerzyliśmy grono doradców posiadających profesjonalną znajomość języka migowego, tym samym zwiększając dostępność tego rozwiązania dla klientów.
- Serwis bankowości internetowej i mobilnej naszego banku jest audytowany i dostosowywany systematycznie do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami.
- Komunikaty reklamowe banku są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku (audiodeskrypcja) oraz słuchu (napisy oraz tłumacz PJM). Filmy są dostępne na stronie programu „Obsługa bez barier" (www.santander.pl/obb) oraz bankowym kanale YouTube.
- W 2019 r. bank, zgodnie z wymogami Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z 19 lipca 2019 r., wprowadził możliwość wnioskowania o tzw. dostępne dokumenty przewidziane w ustawie (niespersonalizowane wzorce umowne, regulaminy) – zdalnie lub w oddziałach. Ponadto stworzyliśmy sukcesywnie uzupełniane repozytorium dostępnych dokumentów w formatach elektronicznych – nagranie audio i nagranie wideo komunikatu w Polskim Języku Migowym (PJM) Dodatkowo bank oferuje możliwość zawnioskowania o dokument w formacie dostępnego pliku PDF, posiadającego

wewnętrzną, niewidoczną strukturę tzw. znaczników. Oznacza to, że możliwe jest jego odczytanie przez osobę ze szczególnymi potrzebami przy użyciu powszechnie dostępnej technologii asystującej, używanej również w warunkach domowych Repozytorium dokumentów dostępne jest na dedykowanej stronie banku.

- W trakcie całego roku bank angażował się w inicjatywy lokalne oraz wydarzenia ogólnopolskie służące zmianie perspektywy postrzegania tematu niepełnosprawności w Polsce oraz w działania włączające osoby z niepełnosprawnościami do życia społecznego i ekonomicznego Wszystko o naszych inicjatywach społecznych w rozdziale „Społeczności".

"Już od wielu lat w bankowości obserwuje się rosnące zaangażowanie banków w zwiększanie dostępności swoich usług uwzględniające w szczególności potrzeby klientów z różnymi niepełnosprawnościami. Santander Bank Polska jest w mojej opinii liderem we wprowadzaniu wielu udogodnień w tym obszarze.

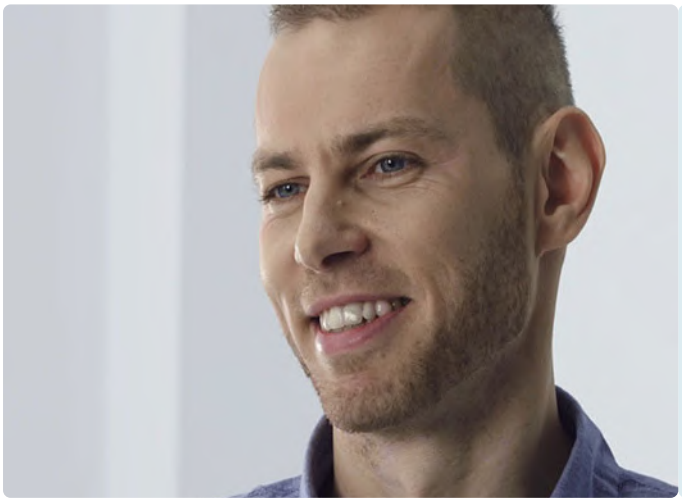
Sam jestem słabowidzącym klientem tego banku. Kilka lat temu bardzo się ucieszyłem, gdy bank uruchomił pierwsze mówiące bankomaty. Dziś ich liczba w całym kraju wynosi już ponad 1 300. To cieszy, że bank cały czas rozwija sieć dostępnych automatów do wypłaty gotówki. Jednak nie poprzestaje tylko na ilości ale również na wprowadzaniu nowości.

Korzystając ostatnio z bankomatu zauważyłem, że pojawiła się nowa funkcja – przełączenia ekranu na tryb wysokiego kontrastu. Dzięki temu, że komunikaty wyświetlane są dużą, wyraźną, żółtą czcionką na czarnym tle wypłata gotówki stała się dla mnie jeszcze łatwiejsza. Warto zaznaczyć, że z takiego udogodnienia skorzystać może każdy. Nawet osoba, która np. z powodu padającego na ekran jasnego światła słonecznego mogła mieć problem z przeczytaniem informacji.

Zarówno jako klient, jak i osoba zajmująca się zawodowo audytami i konsultacjami w zakresie dostępności, staram się pomagać bankowi w usprawnianiu i rozwoju takich udogodnień w jego produktach i usługach. To bardzo ważne, że Santander Bank Polska cały czas wsłuchuje się w potrzeby klientów z niepełnosprawnościami oraz uwzględnia uwagi zgłaszane przez specjalistów od dostępności.

Mikołaj Rotnicki

specjalista ds. dostępności Utilitia sp. z o.o., słabowidzący klient banku



Kampania *Wcale tak bardzo się nie różnimy, prawda?*

Od kwietnia do czerwca 2019 r. prowadziliśmy kampanię edukacyjno-informacyjną skierowaną do pracowników oraz klientów banku. Głównym nośnikiem przekazu był film zatytułowany *Wcale tak bardzo się nie różnimy, prawda?*, którego celem było pokazanie perspektywy osób z różnymi potrzebami. W filmie wzięli udział pracownicy banku oraz osoby z niepełnosprawnościami.

Kampania dotarła do ponad **100 tysięcy użytkowników Facebooka.**

GRI: Wskaźnik własny (produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP))

Wsparcie w trudnych sytuacjach

Nasze podejście do klientów indywidualnych i MŚP w trudnej sytuacji

Mamy świadomość, że istnieje wiele przyczyn kłopotów klientów ze spłatą swoich zobowiązań. Okazujemy nasze zrozumienie i staramy się wspierać klientów w takich okolicznościach.

Głównym celem i priorytetem banku wobec klientów w trudnej sytuacji jest rozpoznanie przyczyn tej sytuacji i wspólne znalezienie najlepszych możliwych rozwiązań dla przywrócenia terminowej obsługi zobowiązań.

Monitorujemy zaległości w spłatach od wczesnych przeterminowań. Klient ma wówczas możliwość samoobsługi poprzez następujące kanały kontaktu:

- automatyczny telefon wychodzący – klient może samodzielnie, bez udziału doradcy, uzyskać informacje i dokonać różnych ustaleń, w szczególności zadeklarować termin spłaty lub zamówić kontakt zwrotny,
- automatyczne centrum obsługi połączeń przychodzących – klient może również skorzystać z całkowicie samoobsługowej linii przychodzącej,
- interaktywny SMS – wiadomość tekstowa z możliwością odpowiedzi,
- SMS informacyjny,
- e-mail informacyjny.

Klient może samodzielnie zadeklarować termin uregulowania przeterminowanej raty, korzystając z serwisu Santander internet, nie czekając na kontakt ze strony banku. Standardowo dostępne są dwa rozwiązania:

deklaracja spłaty przeterminowania w terminie 7 dni

zamówienie rozmowy z doradcą w dogodnych dla klienta godzinach i ustalenie nowego terminu spłaty

Kontakt doradcy z klientem ma zawsze na celu **indywidualne rozpoznanie problemu** wpływającego na terminową spłatę zobowiązań i wsparcie klienta w wyborze najlepszego w danej sytuacji rozwiązania.

Rozwiązania

Pierwszą naszą propozycją dla klientów z segmentu detalicznego i MŚP jest restrukturyzacja. Każdy klient ma przydzielonego indywidualnego opiekuna, który rozpoznaje i analizuje konkretną sytuację oraz proponuje rozwiązania restrukturyzacyjne, dostosowując je elastycznie do trudności z jakimi boryka się klient.

Możliwe rozwiązania dla klientów detalicznych i MŚP obejmują:

- karencje w spłacie kapitału kredytu,
- czasowe obniżenie rat kredytu,
- wydłużenie okresu kredytowania,
- ustalenie nowego harmonogramu spłaty obejmującego przeterminowaną i nieprzeterminowaną część kredytu,
- połączenie wszystkich zobowiązań w jeden kredyt,
- dobrowolną sprzedaż nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie spłaty kredytu (w przypadku uzyskania niższej kwoty od wysokości zobowiązania, uzgadniamy dogodne warunki spłaty pozostałej części zobowiązania).

W jaki sposób klient może wnioskować o zmianę warunktów spłaty kredytu?

Zgłosić problem przez naszą infolinię

Wysłać mailem lub pocztą wniosek pobrań z witryny banku z zakładki „Problemy z terminową spłatą kredytu"

Zgodnie z Ustawą o wsparciu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy, bank przyjmuje wnioski klientów o wsparcie ze środków BGK.

Dla klientów hipotecznych z kredytami w CHF bank wdrożył i utrzymuje pakiet pomocowy tzw. 6-pak ZBP. Stosujemy wszystkie elementy pakietu, w skład którego wchodzą m.in. obniżony do 2% spread walutowy, uwzględnianie ujemnego Liboru CHF, udogodnienia restrukturyzacyjne, obniżenie raty, zmiana zabezpieczenia kredytu oraz przewalutowanie na PLN po kursie średnim NBP.

Wszystkie informacje dla klientów naszego banku znajdujących się w trudnej sytuacji znajdują się na stronie banku.

Nasze podejście do klientów korporacyjnych w trudnej sytuacji

W przypadku problemów klienta korporacyjnego, z uwagi na charakter i złożoność spraw, każdorazowo przeprowadzamy indywidualną analizę sytuacji klienta i przyczyn kłopotów. Rodzaj wsparcia wypracowuje z klientem nasz indywidualny doradca, który po analizie proponuje rozwiązania restrukturyzacyjne dostosowane do sytuacji finansowo-ekonomicznej klienta.

Głównym celem i priorytetem banku jest ustalenie warunków umożliwiających dobrowolną spłatę zadłużenia.

W ramach prowadzonych działań restrukturyzacyjnych bank dostosowuje harmonogram spłat do możliwości płatniczych klienta, umożliwia dobrowolną sprzedaż zbędnych aktywów oraz wspiera klientów w poszukiwaniu inwestorów (na podstawie udzielonych pełnomocnictw).

Więcej informacji o naszych działaniach w sytuacji COVID-19 znajdziesz pod adresem:
https://raport.santander.pl/wsparcie-w-czasie-pandemii-covid-19/

Rozdział 4

Klimat i środowisko

GRI: 102-15, 103-1, 103-2 dla tematu: wpływ na klimat i środowisko;
Inne wytyczne: Wytyczne KE/TCFD, PRB 1,PRB 2

Nasze podejście

Odpowiedzialna bankowość jest elementem strategii biznesowej Santander Bank Polska i opiera się na trzech filarach. Jeden z nich dotyczy kwestii środowiskowych. W 2019 r. priorytetem były dla nas „zielone finanse", czyli opracowanie i wdrożenie strategii klimatycznej, która zakłada m.in. finansowanie ochrony klimatu, pakiet zielonych inwestycji oraz działania wewnętrzne mające uczynić nas „zielonym bankiem".

Czujemy się zobligowani do podejmowania największych wyzwań, przed jakimi stoi społeczeństwo, w którym funkcjonujemy. Jesteśmy świadomi rosnącej roli instytucji finansowych w procesie przejścia na gospodarkę niskoemisyjną. Dlatego wspieramy klientów i towarzyszymy im w procesie transformacji energetycznej, zapewniając im środki na finansowanie działalności.

> Jesteśmy gotowi ponieść dodatkowe koszty wynikające z wdrożenia nowych polityk środowiskowych, bo wiemy, że ich efekty będą miały pozytywny wpływ na całe społeczeństwo i liczymy, że tym samym zachęcimy inne firmy do podobnych działań.
>
> Michał Gajewski
>
> Prezes Zarządu

Zobowiązania Grupy Santander

- Wierzymy, że możemy wspierać naszych klientów pomagając im w przejściu na działalność przyjazną środowisku („zieloną"gospodarkę). Dlatego chcemy pomóc w pozyskaniu lub udzielić 120 mld euro w latach 2019 -2025 oraz 220 mld euro w latach 2019 – 2030 na finansowanie projektów ekologicznych mających na przeciwdziałać negatywnym zmianom klimatu.
- Wierzymy, że przeciwdziałanie globalnemu ociepleniu wymaga ograniczenia emisji gazów cieplarnianych i śladu, jaki pozostawiamy w środowisku. Dlatego chcemy aby 100% zużywanej przez nas energii elektrycznej pochodziło ze źródeł odnawialnych we wszystkich naszych lokalizacjach, gdzie tylko jest to możliwe – chcemy to osiągnąć do 2025 r. Chcemy też zrezygnować z wykorzystania plastikowych produktów jednorazowych w naszych oddziałach i siedzibach do 2021 r.
- Zobowiązaliśmy się do osiągnięcia neutralności węglowej w 2020 r. Czyli kompensowania własnych emisji dwutlenku węgla poprzez finansowanie rozwiązań wspierających wychwytywanie i neutralizację CO2 oraz inwestycje w energię odnawialną.

Zobowiązania Santander Bank Polska

Ze względów biznesowych i regulacyjnych, a także realizując oczekiwania naszych interesariuszy zdecydowaliśmy się **odstąpić od finansowania nowych kopalni węgla energetycznego oraz nowych bloków energetycznych opartych na tym surowcu.** Pion Ryzyka prowadzi prace nad zwiększeniem możliwości finansowania przez bank odnawialnych i alternatywnych źródeł energii.

Wierzymy, że możemy wspierać naszych klientów, **pomagając im w przejściu na działalność przyjazną środowisku („zieloną gospodarkę").** Dlatego chcemy pomóc w pozyskaniu 120 mld euro w latach 2019–2025 oraz 220 mld euro w latach 2019–2030 na finansowanie projektów ekologicznych mających przeciwdziałać negatywnym zmianom klimatu.

Wierzymy, że przeciwdziałanie globalnemu ociepleniu wymaga ograniczenia emisji gazów cieplarnianych i śladu, jaki pozostawiamy w środowisku. Dlatego **zobowiązaliśmy się, aby 100% zużywanej przez nas energii elektrycznej pochodziło ze źródeł odnawialnych we wszystkich naszych lokalizacjach, gdzie tylko jest to możliwe – chcemy to osiągnąć do 2025 r.** Chcemy też zrezygnować z wykorzystania plastikowych produktów jednorazowych w naszych oddziałach i siedzibach do 2021 r.

GRI: 103-1, 103-2 dla tematu: wpływ na klimat i środowisko; 102-11, **Inne wytyczne:** ESG środowisko, KE/TCFD

Polityki

W zarządzaniu wpływem na środowisko stosujemy zasadę ostrożności, a nadrzędnym dokumentem dotyczącym podejścia do ryzyk środowiskowych jest dla nas Polityka Santander Bank Polska S.A. dotycząca zrównoważonego rozwoju (CSR), która obejmuje całą Grupę Kapitałową.

Nasze podejście do tematów środowiskowych określiliśmy w:

„Polityce zrównoważonego rozwoju"

„Polityce zarządzania zmianami klimatycznymi i ochroną środowiska"

W tych dokumentach zobowiązujemy się do tego, by w procesie podejmowania decyzji uwzględniać wymiar etyczny, społeczny i środowiskowy, a także kryteria finansowe i czynniki ryzyka zgodne z „Polityką zrównoważonego rozwoju" i innymi politykami sektorowymi.

„Polityka zarządzania zmianami klimatycznymi i ochroną środowiska" jest obowiązującym w całej Grupie Kapitałowej dokumentem określającym działania oraz inicjatywy wspierające ochronę środowiska oraz niwelujące skutki zmian klimatycznych.

Istotnym uzupełnieniem powyższych dokumentów są polityki sektorowe dotyczące finansowania projektów i klientów z tzw. sektorów wysokiego ryzyka. Są to wdrożone w 2015 i zaktualizowane w 2019 r.:

„Polityka sektora energetycznego",

„Polityka sektora *soft commodities*",

„Polityka sektora zbrojeniowego"

Wdrożona w 2019 r.

„Polityka sektora górniczego i przemysłu metalurgicznego", która reguluje m.in. zasady dostarczania produktów oraz/ lub usług finansowych klientom z sektora górnictwa i przemysłu metalurgicznego na potrzeby projektów związanych z działalnością górniczą i metalurgiczną

Polityki te określają m.in. kryteria oceny spółek z branż wysokoemisyjnych. Bank stosuje surowe limity w zakresie finansowania inwestycji i projektów. Dozwolone są jedynie transakcje, które znacząco poprawiają wpływ na środowisko (minimalna redukcja emisji CO_2 wynosi 20%) lub przy wydajności netto zakładu wynoszącego 40%.

Sektory wysokiego ryzyka

Sektor energetyczny	Soft commodities	Sektor zbrojeniowy	Sektor górniczy i przemysłu metalurgicznego

Polityki sektorowe przedstawiają kryteria stosowane przez bank w zakresie udzielania produktów i/lub usług finansowych – m.in. wszystkich form finansowania, usług ubezpieczeniowych, usług zarządzania aktywami, inwestycji kapitałowych oraz usług doradczych – w odniesieniu do klientów i projektów związanych z działalnością opisaną w tych politykach.

Inne wytyczne: KE/TCFD

Zasady i deklaracje środowiskowe

System zarządzania środowiskowego

Zasady Równikowe (*Equator Principles*)
zawierające wytyczne dla oceny ryzyka środowiskowego i społecznego w finansowanych projektach

„Soft Commodities Compact"
- Bank jest sygnatariuszem tego porozumienia promowanego przez Bankową Inicjatywę na rzecz Środowiska Naturalnego

Inne wytyczne: ESG środowisko, KE/TCFD

Ryzyka

W 2019 r. wprowadzono środowiskowe i społeczne elementy zarządzania ryzykiem (*Enviromental & Social Risk Management* – ESRM) jako kryteria oceny projektów segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej. Powstała procedura „Analiza ryzyka społeczno-środowiskowego" określająca obligatoryjny dla banku proces analizy ryzyka społeczno-środowiskowego, które może pojawić się w związku z działalnością komercyjną prowadzoną przez klientów banku.

Analizujemy, czy działania klientów podlegają wyłączeniom lub ograniczeniom zdefiniowanym w politykach sektorowych banku. Celem analizy jest dostarczenie uzasadnionej oceny warunkującej przyjęcie lub odrzucenie wniosku o udzielenie produktów lub usług finansowych z przyczyn związanych z ryzykiem społeczno-środowiskowym.

> Prowadzimy kolejne prace nad dalszym usprawnieniem procesów związanych z uwzględnianiem ryzyk społecznych, środowiskowych i zarządczych. Z punktu widzenia biznesowego ryzyka te odgrywają coraz większą rolę, a usprawnienie procesów pozwoli nam zwiększyć nasze zaangażowanie, chociażby w rozwój OZE w Polsce.
>
> Michał Gajewski
>
> Prezes Zarządu

GRI: 103-3 dla tematu: wpływ na klimat i środowisko; **Inne wytyczne:** ESG środowisko, KE/TCFD

Cele

Cele w obszarze środowiskowym na lata 2020–2022

Kontynuacja zmniejszania wewnętrznego śladu środowiskowego (SCOPE 2)

- Od 2020 r. cała energia zakupiona przez bank ma zielony certyfikat, co będzie skutkować ograniczeniem łącznej emisji o ok. 2/3 poziomu z 2019 r.
- Zakończenie wymiany floty samochodowej – redukcja emisji CO_2 o prawie 30% w ciągu 1,5 roku.
- 100% redukcji plastiku jednorazowego użytku w centrali i oddziałach.
- Certyfikat ISO 14001 dla budynków HQ.

Dalszy rozwój produktów ekologicznych – zielonych kart, zielonych obligacji i pożyczek ESG.

Włączenie wskaźnika ESG i pomiarów wpływu na klimat w procesie projektowania nowych produktów (bramka NPS wbudowana w proces Agile).

GRI: 102-15, Wskaźnik własny - Główne prośrodowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu; **Inne wytyczne:** PRB 2, ESG środowisko, KE/TCFD

Zielona oferta – produkty i usługi

Od początku 2019 r. z jeszcze większą mocą angażujemy się we wdrażanie zielonych rozwiązań skierowanych do klientów i innych grup interesariuszy.

Emisja zielonych obligacji

Nasz bank, wspierając inicjatywy prośrodowiskowe, m.in. specjalnie w tym celu pozyskuje środki z międzynarodowych instytucji finansowych. Przykładem takiego działania jest współpraca z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOR), w ramach której emitujemy „Zielone Obligacje".

Santander Bank Polska był pierwszym komercyjnym bankiem, który w 2017 r. wyemitował zielone obligacje o wartości 137,1 mln euro. W

2019 r. jako *joint bookrunner* wzięliśmy udział w emisji 10-letnich oraz 30-letnich zielonych obligacji Ministerstwa Finansów o wartości 2 mld EUR. Przez „zielone finansowanie" należy rozumieć kredyty udzielone na cele osiągnięcia efektywności energetycznej, działalność w obszarze energii odnawialnej oraz efektywności wodnej.

Środki z emisji obligacji przeznaczone będą m.in. na:

- zrównoważone rolnictwo
- niskoemisyjne środki transportu
- energię odnawialną
- parki narodowe
- zalesienie i rekultywację hałd

W celu wykazania osiągnięcia wymaganego wolumenu „zielonych kredytów", bank zamierza zaraportować portfel kredytów segmentu finansowania nieruchomości, dla których finansowane projekty spełniają normy środowiskowe i kryteria efektywności energetycznej, potwierdzone wymaganymi przez Międzynarodową Korporację Finansową (IFC) uznanymi międzynarodowymi branżowymi certyfikatami (BREEAM, LEED). Zaraportowany IFC portfel podlega walidacji przez specjalistów IFC, którzy następnie na jego podstawie obliczą wskaźniki wpływu środowiskowego i osiągniętej efektywności energetycznej.

Finansowanie „zielonych budynków”

Bank wykorzystuje środki uzyskane z Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju (EBOR), aby w ramach programu wspierającego efektywność energetyczną budynków zaoferować klientom pożyczki przeznaczone na sfinansowanie budowy budynków spełniających normy środowiskowe potwierdzone ogólnie uznanymi międzynarodowymi certyfikatami, takimi jak LEED lub BREEAM, w łącznej kwocie równej 140% pozyskanego finansowania, tj. 140 mln euro.

31 zielonych budynków

sfinansowaliśmy od 2017 roku (posiadających certyfikaty BREEAM i LEED), których łączna wartość wyniosła **613 mln EUR**. Zarówno certyfikaty BREEAM (29), jak i LEED (2) zostały przyznane w pełnym zakresie ocen.

„Zielona” oferta leasingowa

W 2019 r. Santander Leasing S.A. rozwijał swoją „zieloną” ofertę leasingową. Wartość sfinansowanych w tym zakresie aktywów, wg stanu na 02.12.2019 r., wyniosła 150 mln złotych netto. Na ofertę składały się: auta elektryczne (8,6 mln zł), auta hybrydowe (124 mln zł), fotowoltaika (7,4 mln zł), pompy ciepła i biomasa (4,7 mln zł), elektryczne wózki widłowe (5 mln zł).

Od 2010 r. Santander Leasing jest pionierem w finansowaniu pojazdów elektrycznych. W 2017 r. firma sfinansowała m.in. autobusy elektryczne dla miasta Warszawy o łącznej wartości 30 mln złotych, a od 2018 r. wspiera ekomobilność specjalną ofertą 100% wynajmu samochodów elektrycznych. Klienci, którzy zdecydowali się na finansowanie leasingu samochodu elektrycznego w okresie promocyjnym, mogli skorzystać ze 100% oferty leasingowej, co oznaczało brak kosztów odsetkowych przez okres do 36 miesięcy. Kampania ***Zero emisji, zero odsetek*** była dostępna dla wszystkich marek samochodów elektrycznych dostępnych w Polsce i trwała do końca 2019 r.

2 mld złotych
Wartość umowy kredytowej

We wrześniu 2019 r. Santander Bank Polska podpisał z Energą pierwszą w Polsce umowę kredytową typu ESG-linked (*Environmental, Social and Governance*) opartą na ocenie zaangażowania kredytobiorcy w obszarze zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu. Santander Bank Polska pełni w niej rolę koordynatora, agenta i agenta ESG.

Umowa na kwotę 2 mld złotych podpisana przez konsorcjum pięciu banków, obowiązuje do 2024 r., z możliwością jej przedłużenia do 2026 r. Wysokość marży kredytowej będzie uzależniona od wyników firmy osiągniętych w trzech obszarach zrównoważonego rozwoju: dbałości o środowisko naturalne, odpowiedzialności społecznej i ładu korporacyjnego (wskaźniki ESG). Spółka planuje przeznaczyć pozyskane środki na rozbudowę mocy wytwórczych OZE i na dalszą modernizację sieci dystrybucyjnej oraz na refinansowanie zadłużenia związanego z tymi obszarami. Dodatkowo zapisy w umowie zakazują przeznaczania środków pochodzących z kredytu na jakiekolwiek nakłady inwestycyjne w zakresie energetyki węglowej.

> Santander aktywnie angażuje się we wsparcie polskiego sektora energetycznego w transformacji w kierunku zrównoważonego rozwoju i gospodarki niskoemisyjnej. Finansowanie w formule ESG-linked jest instrumentem, który wprowadza dla kredytobiorcy wymierne zachęty, ale również realną odpowiedzialność za działania w kierunku poprawy profilu środowiskowego i społecznego.
>
> Maciej Tarnawski
>
> dyrektor Departamentu Rynków Kredytowych w Pionie Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej
> Santander Bank Polska

Bankowość elektroniczna

Zapewniamy i promujemy – jako rozwiązanie ekologiczne – płatności elektroniczne, takie jak *Blik*, *Apple Pay* i *Google Pay*. Badanie przeprowadzone na wniosek Santander Bank Polska – „Indeks bankowości mobilnej" – pokazuje, że korzysta z nich już 2/3 respondentów. Płacenie telefonem lub zegarkiem ma szansę zastąpić karty plastikowe. Zachęcamy klientów do wybrania elektronicznej formy kontaktu z bankiem jako bardziej ekologicznego rozwiązania. Rezygnacja z kart nawet siedem razy zmniejsza produkcję dwutlenku węgla – poczta generuje tylko 4 gramy CO_2, a papierowy list wytwarza aż 29 gramów. Proponujemy również naszym klientom możliwość zakupu elektronicznych biletów komunikacji miejskiej w aplikacji mobilnej, zmniejszając w ten sposób zużycie papieru.

Zielone inicjatywy i projekty

Bank oraz spółki Grupy angażują się w projekty proekologiczne oraz wspierają inicjatywy o charakterze sektorowym, wielobranżowym, międzynarodowym, dotyczące ochrony środowiska naturalnego i jego zasobów. Poniżej przykłady takich działań:

Przystąpienie do Paktu na Rzecz Zrównoważonego Wykorzystania Tworzyw Sztucznych

Bank – wraz z największymi organizacjami branżowymi (m.in. producentami opakowań), producentami dóbr konsumenckich (Coca-Cola, Unilever) i sieciami handlowymi (Carrefour) – zobowiązał się stworzyć do końca 2019 r. mapę drogową przejścia na model zrównoważonego wykorzystania tworzyw sztucznych w Polsce. Jesteśmy jedynym bankiem, który zaangażował się w tę inicjatywę. Chcemy wesprzeć klientów w transformacji ich biznesu, wynikającej zarówno z regulacji, jak i oczekiwań społecznych.

Konkurs #MamyWspólneCele

Konkurs #MamyWspólneCele edycja 2019 to wspólne działanie Santander Bank Polska i Outriders. Projekt polegał na szukaniu skutecznych rozwiązań ważnych problemów związanych ze środowiskiem i ich wpływem na codzienne życie. Na podstawie przesłanych zgłoszeń powstał cykl artykułów, który koncentruje się na poszukiwaniu metod wprowadzania rzeczywistych i pozytywnych zmian w otoczeniu.

Partnerstwo „Razem dla środowiska"

Uczestnictwo w **partnerstwie „Razem dla środowiska"** na rzecz realizacji środowiskowych Celów Zrównoważonego Rozwoju powołanego przez Centrum UNEP/GRID. Inicjatywa wspiera stworzenie w Polsce możliwie najlepszych warunków dla realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ 2015–2030, szczególnie środowiskowych. Projekt zakłada współpracę wielu stron (międzysektorowo i międzybranżowo) w ramach działań realizujących zasadę odpowiedzialności za środowisko.

razem
dla środowiska

zielona wstążka #DlaPlanety

Zielona Wstążka #DlaPlanety

W 2019 r. Santander Bank Polska był partnerem strategicznym kampanii. Akcja organizowane była po raz kolejny przez Centrum UNEP/GRID-Warszawa z okazji Światowego Dnia Środowiska, a motywem przewodnim było hasło #BeatAirPollution.

Partnerstwo w tym wydarzeniu jest dla nas częścią budowania świadomości ekologicznej, zarówno wśród pracowników jak i klientów. Zadeklarowaliśmy m.in., że od czerwca wszystkie materiały marketingowe banku będą drukowane na papierze ekologicznym z certyfikatem FSC, powstającego w 100 procentach z recyklingu. Przeprowadziliśmy także akcję skierowana do klientów. W naszych oddziałach, zachęcaliśmy klientów do przejścia na elektroniczne kanały komunikacji (EKK) z bankiem i rezygnacji z korespondencji papierowej.

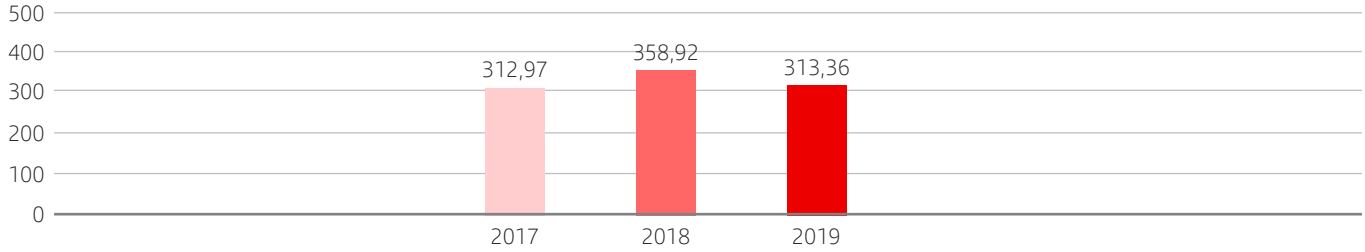
3 140
tylu klientów Santander Bank Polska zdecydowało się przejść na korespondencję elektroniczną, w wyniku akcji przeprowadzonej, w oddziałach banku, w dniach 5–7 czerwca 2019 r.

GRI: 301-1

Drukarki używane w banku są automatycznie ustawione na druk dwustronny. Od 2017 roku w banku funkcjonuje elektroniczny obieg faktur, co pozwala dostawcom na wysyłkę e-faktur.

W 2019 roku bank zużył 313,36 tony papieru. Rok wcześniej odnotowano jego zużycie na poziomie 358,92 ton, a w 2017 roku 312,97 ton.

Zużycie papieru (tony)



GRI: 301-1, 302-1, 305-1, 305-2, 305-3; **Inne wytyczne:** ESG środowisko, KE/TCFD

Wpływ na klimat

Banki odgrywają zasadniczą rolę w procesie uporządkowanego przejścia na gospodarkę niskoemisyjną. Santander Bank Polska wspiera i będzie towarzyszyć klientom w procesie transformacji energetycznej, finansując te projekty, które znacząco obniżają negatywny wpływ na środowisko i społeczeństwo.

Ryzyka zmian klimatu posiadają wysoki priorytet pośród innych znaczących ryzyk związanych z rozwojem działalności banku.

Rozwijamy praktykę monitorowania poziomu emisji gazów cieplarnianych związanych bezpośrednio i pośrednio z naszą działalnością.

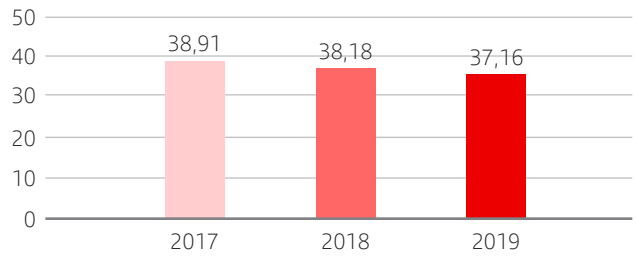
W efekcie podjętych inicjatyw i przyjętych polityk, w 2019 roku osiągnęliśmy znaczącą poprawę i ograniczenie emisji bezpośrednich oraz pośrednich wynikających z własnej działalności banku, jak również w zdefiniowanym po raz pierwszy – monitorowanym obszarze obniżania emisyjności dla działalności klientów sektora energetycznego.

Emisja gazów cieplarnianych w wyniku działalności Banku w roku 2019

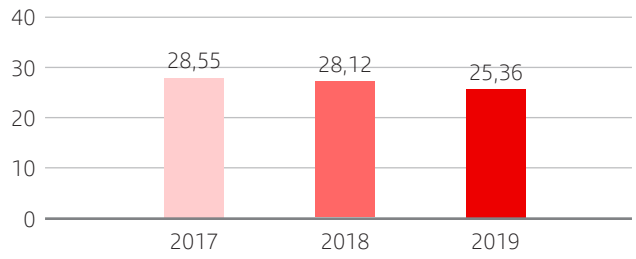
W 2019 r. całkowita emisja gazów cieplarnianych (CO_2) w banku spadła ok. **2,7%** względem poziomu łącznej emisji w 2018 r.

GRI: 305-1, 305-2, 305-3; **Inne wytyczne:** KE/TCFD

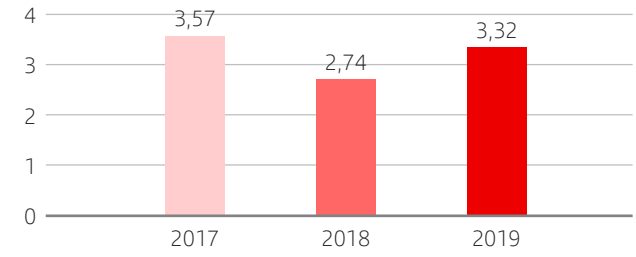
Emisja CO_2 [tys. ton]



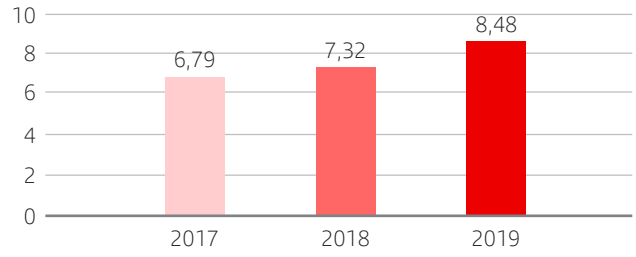
Emisje CO_2 wynikające z zakupionej na potrzeby banku energii elektrycznej [tys. ton] - emisja pośrednia (Scope 2 - wg GHG Protocol)



Emisje CO_2 wynikające z wytwarzania ciepła [tys. ton] - emisja bezpośrednia (Scope 1 - wg GHG Protocol)



Emisje CO_2 związane z transportem i paliwem spalanym w silnikach pojazdów służbowych [tys. ton] - emisja pośrednia pozostała (Scope 3 wg GHG Protocol)



Emisja CO_2 w 2019 r. (w Mg/rok)

Emisje CO_2 wynikające z zakupionej na potrzeby banku energii elektrycznej [tony]	25 355,16
Emisje CO_2 związane z wytwarzaniem ciepła [tony]	3 315,46
Emisje CO_2 związane z transportem i paliwem spalanym w silnikach pojazdów służbowych [tony]	8 475,04

Źródło: Wartości opałowe (WO) i wskaźniki emisji CO2 (WE) w roku 2016 do raportowania w ramach Systemu Handlu Uprawnieniami do Emisji za rok 2019 opracowanie KOBiZE „WSKAŹNIKI EMISYJNOŚCI CO2, SO2, NOx, CO i TSP DLA ENERGII ELEKTRYCZNEJ na podstawie informacji zawartych w Krajowej bazie o emisjach gazów cieplarnianych i innych substancji za 2018 rok", Warszawa grudzień 2019

Zużycie surowców energetycznych w banku w 2019 r.

Benzyna [m³]	3 525
Gaz ziemny [m³]	1 417 876
Olej opałowy [tony]	148
Olej napędowy [m³]	114 115

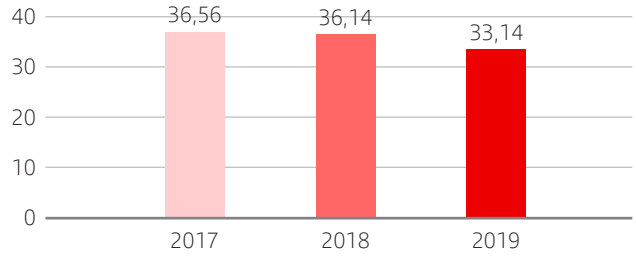
Zużycie energii elektrycznej banku za lata 2017-2019

W 2019 r. całkowite zużycie energii elektrycznej w banku spadło ok. **8,8%** względem poziomu zużycia energii w roku 2018.

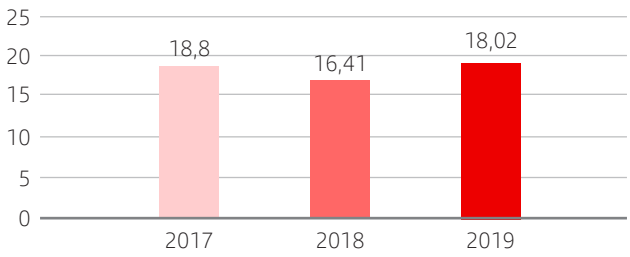
GRI: 302-1; **inne wytyczne**: KE/TCFD

Zużycie energii w ramach działalności Banku w roku 2019

Całkowite zużycie energii elektrycznej [tys. MWh]



Całkowite zużycie energii elektrycznej z surowców nieodnawialnych [tys. MWh]



Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych [MWh]

Całkowite zużycie energii elektrycznej [MWh]	33 144,00
Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych [MWh]	18 018,23
w tym z gazu ziemnego	15 100,38
w tym z oleju opałowego	1 776,70
w tym z oleju napędowego	1 141,15
Odsetek zielonej energii zakupionej przez bank w 2019 roku	15% – zgodnie z ustawą każdy sprzedawca w 2019 roku musiał sprzedawać energię z min. 15-proc. udziałem OZE. W roku 2020 planujemy pozyskać 100% energii z OZE.

Źródło: Zużycie energii elektrycznej na podst. raportów od sprzedawcy. Zużycie w dużych budynkach, w których bank jest refakturowany, określone na podst. wartości odczytanych z faktur. Założenie do przeliczania litrów na MWh: 1 l olejów to 10 kWh, 1 m3 gazu to 10,65 kWh.

CERTYFIKAT

SANTANDER BANK POLSKA SPÓŁKA AKCYJNA

z siedzibą w Warszawie

TAURON Sprzedaż sp. z o.o.

W ramach realizowanej strategii #ResponsibleBanking, od 1 stycznia 2020 r. kupowana przez bank energia elektryczna pochodzi w 100% z ekologicznych źródeł. Otrzymaliśmy certyfikat akcesyjny produktu ECO Premium Grupy Tauron, który potwierdza, iż energia elektryczna sprzedawana dla banku w całości uczestniczy w systemie Gwarancji Sprzedaży Energii Ekologicznej i pochodzi z ekologicznych źródeł energii. Po zakończeniu umowy Santander Bank Polska otrzyma certyfikat, który będzie potwierdzeniem o ile przyczyniliśmy się do redukcji emisji CO_2. **Jako jeden z pierwszych krajów w Grupie Santander, w tak znaczący sposób przyczyniliśmy się do realizacji celu jaki postawiła sobie Grupa – do 2025 roku korzystanie we wszystkich budynkach Grupy wyłączenie z eko energii.** Jednocześnie, w kolejnych latach, bank będzie kontynuować zakup energii elektrycznej z Odnawialnych Źródeł Energii.

Ponadto, w 2021 r. bank planuje wykonanie audytu efektywności energetycznej, co również przyczyni się do dalszego ograniczenia energochłonności i emisyjności. Dodatkowo, w 2019 r. rozpoczęliśmy przygotowania organizacji do wdrożenia systemu zarządzania środowiskowego zgodnego z wymaganiami normy ISO 14001:2015. W okresie 2020-2021 planujemy certyfikację wdrożonego systemu zarządzania. Jako kolejny element pro-środowiskowy, do 2025 r., zgodnie z celami Grupy Santander każdy budynek HQ ma być certyfikowany w zakresie standardów środowiskowych.

Inne wytyczne: KE/TCFD

Pozostała emisja związana z działalnością finansową

Santander Bank Polska od wielu lat z zaangażowaniem podchodzi do publikacji danych niefinansowych jak również wytycznych związanych z monitorowaniem i doskonaleniem mierzenia wpływu pośredniego w działalności finansowej. Rozumiemy swój istotny wpływ na redukcję emisji, które zaliczane są do zakresu 3 (tzw. pozostała emisja pośrednia) zakresie głównej działalności finansowej, która ma wpływ na wzorce i podejmowane inicjatywy zapobiegania zmianom klimatu przez klientów banku, w szczególności sektory najbardziej wrażliwe.

Raportowanie wpływu pośredniego banku, w zakresie emisji swoich klientów jest uzależnione od jakości udostępnianych przez nich danych, ponieważ klienci również przygotowują się do raportowania nowych wymogów. Podjęliśmy decyzję o rozpoczęciu monitorowania i raportowania wskaźników odnoszących się do emisyjności wybranych grup klientów (wskaźnik emisji klientów sektora energetycznego – opisany dalej w treści raportu). Bank planuje udoskonalić i w pełni wdrożyć raportowanie w tym zakresie, w terminie wskazanym przez Unię Europejską tj. dwóch najbliższych lat.

Inwestowanie w zrównoważone projekty

W 2019 roku kontynuowaliśmy realizację przyjętych zasad zrównoważonego wzrostu poprzez zrównoważone i zielone finansowanie, deinwestycję w węgiel oraz wsparcie transformacji polskiego sektora energetycznego na niskoemisyjny model działania. Emisja zielonych obligacji, realizacja **pierwszej w Polsce umowy kredytowej ESG-linked** (E – environmental, S – social, G – governance), udzielanie kredytów oraz leasingów wspierających efektywność energetyczną. To tylko niektóre spośród wielu ekologicznych inicjatyw, które były podejmowane przez Santander Bank Polska.

- 2017 – wprowadzenie pierwszych w historii polskiej bankowości oferowanych przez komercyjny bank zielonych obligacji.
- 2019 – udział w emisji 10-letnich i 30-letnich zielonych obligacji Ministerstwa Finansów o wartości 2 mld EUR.
- 2019 – nowa „Polityka sektora górniczego i przemysłu metalurgicznego".

W 2020 roku Santander Bank Polska zapewnił największe dotychczas w Polsce finansowanie aktywów fotowoltaicznych (kwota kredytu ok.: 350 mln PLN, z czego 50% Santander Bank Polska). Jednocześnie bank wspiera transformację sektora energetycznego stosując nowe, niewykorzystywane do tej pory w Polsce instrumenty zielonego finansowania: szerzej opisane w innych sekcjach raportu kredyty ESG – linked oraz obligacje SDG-linked, które uzależniają wysokość marży m.in. od redukcji CO_2 i zwiększenia mocy w OZE.

Bank jest aktywny także poza sektorem energetycznym. Przykładem są pierwsze korporacyjne zielone obligacje w sektorze mediów (Cyfrowy Polsat), których głównym celem było zmniejszenie emisji CO_2.

> -30%
zaangażowanie w spółki węglowe

W roku 2019 zaangażowanie banku w spółkach, które posiadają w swoim portfolio spółki węglowe zmniejszyło się o ok. **974 mln zł**, czyli o ponad **30%**. Do 2030 planujemy całkowitą redukcję ekspozycji banku wobec producentów węgla (związane to jest z wygaśnięciem wszystkich historycznie zawartych umów finansowania).

Zgodnie z deklaracją z 2019 roku, całkowicie odstąpiliśmy od finansowania nowych kopalni węgla energetycznego oraz nowych bloków energetycznych opartych na tym surowcu. Do 2030 r. nastąpi całkowita redukcja ekspozycji banku wobec producentów węgla energetycznego.

Wszystkie nowo zawierane umowy finansowania spółek z sektora energetyki zawierają klauzule, które wykluczają finansowanie, z przyznanych środków, nakładów inwestycyjnych związanych z energetyką węglową. Santander Bank Polska zobowiązał się do wspierania transformacji branży energetycznej.

W zakresie **usług finansowych** polityka dotycząca zmian klimatycznych jest realizowana poprzez finansowanie i wspieranie projektów w zakresie:

- energii odnawialnej
- efektywności energetycznej
- Pojazdów elektrycznych, hybrydowych oraz niskoemisyjnych
- infrastruktury wykorzystywanej do zarządzania zasobami wodnymi oraz odpadami
- produktów i usług dla sektora zrównoważonego budownictwa
- działalności na rynku handlu emisjami gazów cieplarnianych
- produktów dla branży rolnej oraz hodowli zwierząt (obejmujących takie ryzyka jak niekorzystne warunki pogodowe oraz inne ryzyka naturalne)
- odpowiedzialnych inwestycji

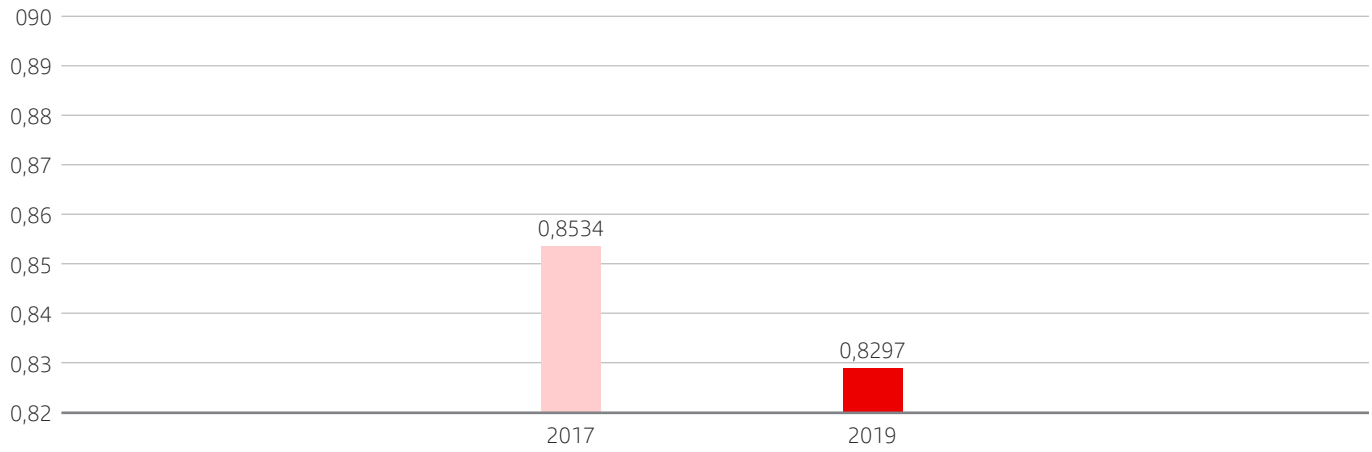
Emisje pośrednie

Na poniższym wykresie wskazano zmianę wskaźnika emisyjności produkcji energii elektrycznej w latach 2018-2019 dla najważniejszych klientów banku z sektora energetycznego, stanowiących nie mniej niż 80% klientów tego sektora w portfelu finansowania banku.

W ramach wskazanych wyników za 2018 i 2019 r., zdefiniowaliśmy średnio-ważony poziom wskaźnika emisyjności produkcji energii elektrycznej dla portfela klientów banku, bazując na wielkości udzielonego danemu klientowi poziomu finansowania w portfelu klientów banku, oraz ich specyficznego wskaźnika emisyjności CO_2/MWh dla wytwarzanej przez klientów banku energii.

GRI: 305-3; **Pozostałe wskaźniki:** KE/TCFD

Wskaźnik emisyjności produkowanej energii w CO_2/MWh dla portfela klientów sektora energetycznego banku w latach 2018-2019



Średnio-ważony wskaźnik emisji CO_2/MWh dla Klientów Banku sektora energetycznego za rok 2018	0,8534 tCO_2/MWh
Średnio-ważony wskaźnik emisji CO_2/MWh dla Klientów Banku sektora energetycznego za rok 2019	0,8297 tCO_2/MWh

GRI: 305-3; **Pozostałe wskaźniki:** KE/TCFD

-3%
Wskaźnik emisyjności CO_2/MWh za 2019 r.

Wskaźnik emisyjności CO_2/MWh za 2019 r. produkowanej energii, przez finansowych, przez bank klientów sektora energetycznego energii obniżył się o ok. **3%** w odniesieniu do danych dotyczących poziomu za 2018 r.

Wskazany trend obniżenia wskaźnika emisji klientów sektora energetycznego, jest zgodny z przyjętym przez bank zobowiązaniem do aktywnego uczestnictwa w transformacji tego sektora.

Powyższy wskaźnik był liczony przez bank po raz pierwszy, na bazie zebranych i udostępnionych przez klientów banku danych. Metodyka zbierania oraz weryfikacji danych będzie doskonalona, celem transparentnego śledzenia postępujących trendów w zakresie ograniczania śladu węglowego w tych wybranych sektorach, które najbardziej oddziałują na klimat i zgodnie z przyjętymi przez bank politykami.

Systemowe podejście do monitorowania tego typu danych i wskaźników pozwoli bankowi monitorować i weryfikować postęp w przyjętym zobowiązaniu uczestnictwa banku w transformacji energetycznej jak również odpowiednio dopingować oraz wspierać klientów banku w podróży w kierunku zrównoważonej gospodarki oraz zgodnie z wytycznymi dotyczącymi ograniczenia zmian klimatu.

Pozostałe wskaźniki: KE/TCFD

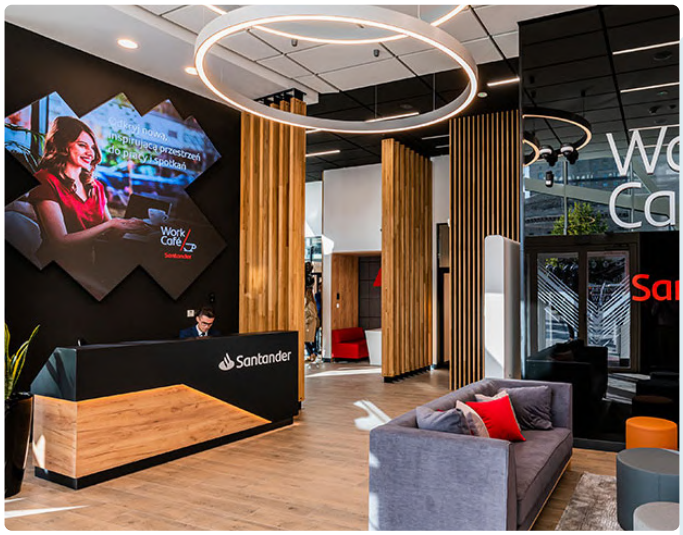
Pozostała działalność Santander Bank Polska związana pośrednio z ograniczaniem zmian klimatu

Oprócz minimalizowania emisji gazów cieplarnianych, dokładamy starań, aby miejsca pracy i obsługi klienta były odzwierciedleniem naszego zaangażowania w ideę zrównoważonego rozwoju. W tym duchu, podejmowaliśmy inicjatywy związane z modernizacją budynków oraz otwarciem nowoczesnych przestrzeni dla naszych klientów i pracowników.

W 2019 r. kompleksowo zmodernizowaliśmy 34 oddziały banku. Dostosowaliśmy przestrzenie do Nowego Modelu Dystrybucji, który koncentruje się na profesjonalnej i komfortowej obsłudze klienta oraz stworzeniu przyjaznego środowiska pracy.

Każda placówka została zmodernizowana o nowe systemy klimatyzacyjne wpływające na zmniejszenie zużycia energii oraz instalacje wentylacyjne z rekuperacją – dzięki odzyskowi ciepła z wymienianego powietrza zmniejszamy zużycie energii cieplnej potrzebnej do ogrzewania placówek.

Oświetlenie wewnętrzne oraz zewnętrzne kasetony z logo banku są oparte wyłącznie na technologii LED. Materiały używane do wykańczania wnętrz nie zawierają szkodliwych substancji lotnych, a wszystkie elementy drewniane posiadają **certyfikat FSC** – potwierdzający użycie drewna tylko z legalnych źródeł.



Work Caffe

We wrześniu 2019 r. otworzyliśmy dla klientów pierwszy oddział w nowym formacie – Work/Café, który mieści się w Warszawie, w budynku Złota 44. To w pełni wyposażona przestrzeń co-workingowa, kawiarnia oraz nowoczesny oddział w jednym. Placówka, tak jak sam budynek, jest wyposażona w najnowocześniejsze technologie – gwarantujące najwyższy komfort, bezpieczeństwo oraz niskie zużycie energii, które optymalizowane jest przy pomocy systemu BMS. Stworzyliśmy komfortową przestrzeń do pracy dla naszych gości i klientów z dostępem do drukarek i Internetu Wi-Fi, wyposażoną w sale spotkań, budki telefoniczne.

To pierwsza tego typu placówka w Polsce, która oferuje przedsiębiorcom pomoc w rozwoju biznesu i nowe możliwości wykorzystania przestrzeni bankowej do pracy własnej: organizowania spotkań z Klientami, prowadzenia szkoleń czy negocjacji biznesowych. Ponadto placówka oferuje możliwość wykorzystania przestrzeni na organizację różnego typu eventów przez przedsiębiorców, koła naukowe, fundacje itp. Work/Café wspieramy serwisem internetowym, który nie tylko uzupełnia, ale również poszerza możliwości tego miejsca.

W aplikacji można:

- sprawdzić najświeższe aktualności z banku,
- poznać listę najbliższych wydarzeń organizowanych w Work/Café,
- zarezerwować spotkanie z naszym doradcą lub salę spotkań dla Klientów,
- ale także zobaczyć co serwujemy w naszym menu!

Dodatkowo dla Klientów Santander Bank Polska rezerwacja salek jest wolna od opłat, a w kawiarni otrzymują 30% zniżkę na menu.

> Dzięki Work/Café łączymy nowe i ważne oczekiwania naszych klientów z tradycyjnymi funkcjami oddziałów banku. To część naszej strategii dystrybucji, zgodnie z którą Santander Bank Polska chce być bankiem omnikanałowym, dając klientowi możliwość kontaktu jak chce – poprzez szeroką sieć oddziałów, stanowiska w centrach handlowych, Multikanałowe Centrum Komunikacji, najlepszą aplikację mobilną i bankowość internetową.
>
> Arek Przybył
>
> Wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za Pion Bankowości Detalicznej

Rozdział 5
Pracownicy

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: warunki zatrudnienia i satysfakcja pracowników; **Inne wytyczne:** ESG społeczne

Kultura korporacyjna

Kultura organizacyjna w Santander Bank Polska jest spójna ze strategia biznesową banku a jej fundamentami są wartości ujęte w „Generalnym Kodeksie Postępowania".

Celem naszej kultury organizacyjnej jest budowanie przyjaznego i inkluzywnego miejsca pracy, dbanie o rozwój pracowników i ich pozytywne doświadczenia jak również zwiększanie ich zaangażowania.

Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie

Jej fundament tworzą trzy wartości: „Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie".

Wartości, którymi się kierujemy w banku, zostały ujęte w „Generalnym Kodeksie Postępowania" – dokumencie określającym standardy etyczne oraz zasady postępowania obowiązujące wszystkich pracowników. „O Kodeksie przeczytasz w naszym „Raporcie Odpowiedzialnego Biznesu 2018".

Kultura korporacyjna Santander Bank Polska opiera się na:

8 standardach zachowań:

- Okazuję szacunek
- Dotrzymuję obietnic
- Angażuję się w zmiany
- Pracuję z pasją
- Aktywnie współpracuję
- Wspieram innych
- Mówię wprost
- Słucham z uwagą

Indywidualnej odpowiedzialności każdego pracownika za zarządzanie ryzykiem zgodnie z obowiązującą postawą risk pro, składającą się z 5 zasad:

- odpowiedzialność
- odporność
- prostota
- krytyczna analiza
- koncentracja na kliencie

Nasze priorytety w 2019 r.

Nasz priorytet to budowanie inkluzywnego, różnorodnego i opartego na zasadach współpracy środowiska pracy, umożliwiającego pozyskiwanie talentów i zwiększenie samodzielności pracowników. Działania skupiają się na wspieraniu i promowaniu zatrudniania osób z niepełnosprawnościami oraz na dążeniu do osiągnięcia równowagi płci wśród najwyższej kadry zarządzającej.

KARTA RÓŻNORODNOŚCI
KOORDYNOWANA PRZEZ FORUM ODPOWIEDZIALNEGO BIZNESU

Jako sygnatariusz Karty Różnorodności, podjęliśmy się: tworzenia kultury organizacyjnej opartej na szacunku dla różnorodności; rozwijania polityki i mechanizmów skutecznie wspierających równe traktowanie i zarządzanie różnorodnością w miejscu pracy; promowania korzyści wynikających z różnorodności wśród interesariuszy (pracowników, społeczności lokalnych, akcjonariuszy, klientów).

Pięć priorytetów:

- Promowanie prawdziwej różnorodności i włączania w miejscu pracy.
- Budowanie pozytywnego doświadczenia klienta i pracownika jako równoległe i uzupełniające się działania.
- Kultura *Speak Up* - aktywne zachęcanie do otwartej komunikacji bez obaw.
- Szkolenia i rozwój potencjału pracowników.
- Budowanie poczucia przynależności do globalnej Grupy Santander i tworzenie przyjaznego miejsca pracy.

Działania zrealizowane w 2019 r.:

- Program wsparcia dla osób objętych zwolnieniami grupowymi (outplacement programme), który pomagał pracownikom odnaleźć się na rynku pracy.
- Transformacja organizacji w kierunku Agile (wdrażanie struktur agile'owych i nowych metod pracy).
- Praca z najwyższą kadrą zarządzającą nad zobowiązaniami przywódczymi (Leadership Commitments) uzupełniającymi wartości: „Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie".
- Przyspieszenie transformacji banku poprzez rozwój przyszłych liderów – realizacja programu Young Leaders.
- Aktywizowanie pracowników w mediach społecznościowych – wzmacnianie marki Santander.
- Santander Go! – uruchomienie platformy zrzeszającej pracowników o podobnych pasjach i zainteresowaniach – grupy społecznościowe działające w oparciu o wartości i zachowania.
- SantanderWomen – wspieranie kobiet w miejscu pracy jako ekspertek i liderek w organizacji oraz poza nią, tworzenie społeczności kobiet.
- Uruchomienie kanałów etycznych – działalność Biura Etyki i Relacji Pracowniczych.
- Kontynuacja projektu Różnosprawni promującego zróżnicowane środowisko pracy.

W efekcie podejmowanych działań zajęliśmy czołową pozycję w sektorze bankowym jako pracodawca oraz zanotowaliśmy znaczący wzrost wskaźnika zaangażowania pracowników.

74 %
Wskaźnik zaangażowania pracowników w 2019 r.

11 118
Osoby zatrudnione w banku w 2019 [1]

14 102
Osoby zatrudnione w Grupie Kapitałowej w 2019 [2]

11 lat
Średnio pracownicy pracują u nas prawie 11 lat [3]

39 lat
Średni wiek naszych pracowników [4]

0,8%
Pracowników z niepełnosprawnością

24%
Rotacja [5]

[1, 2] *Liczba osób zatrudnionych w Santander Bank Polska / w Grupie Kapitałowej Santander Bak Polska, niezależnie od wymiaru etatu i statusu zatrudnienia.*

[3] *Średni czas zatrudnienia.*

[4] *Średni wiek pracowników.*

[5] *Rotacja jako liczba rozwiązanych umów w 2019 roku/średnie zatrudnienie w 2019 roku. Wzrost wskaźnika wynika z przeprowadzonego w 2019 r. procesu zwolnień grupowych.*

Nasze plany w 2020 r. obejmują:

Kontynuację wdrażania standardów „Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie".
Promowanie inkluzywnego, prostego i opartego na zasadach współpracy środowiska pracy.
Umacnianie praktyk opartych na odpowiedzialnym podejściu w porozumieniu ze wszystkimi interesariuszami.

GRI: 202-1, 401-1, 405-1; **Inne wytyczne:** ESG ład organizacyjny

Różnorodność i prawa człowieka

Struktura zatrudnienia

Zatrudnienie w Santander Bank Polska i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska

Zatrudnienie w banku – pracownicy o statusie czynnym:

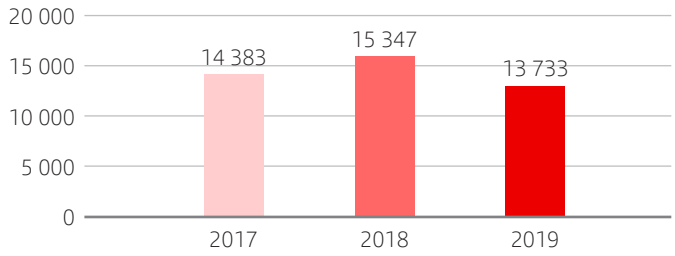
10 867
osób [1]

7 534
kobiety

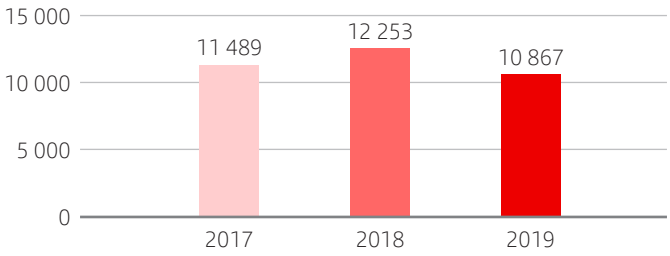
3 333
mężczyzn

[1] Liczba osób zatrudnionych w Santander Bank Polska, w statusie czynnym. Liczba zatrudnionych w banku – niezależnie od wymiaru etatu i statusu zatrudnienia, na dzień 31.12.2019 wynosiła 11 118 osób.

Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska:*



Zatrudnienie w Santander Bank Polska:*



13 733 osób*
Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej – pracownicy o statusie czynnym

* *Liczba zatrudnionych w Grupie Kapitałowej w statusie czynnym. Liczba osób zatrudnionych w Grupie – niezależnie od wymiaru etatu statusu zatrudnienia, na dzień 31.12.2019 wynosiła 14 102*

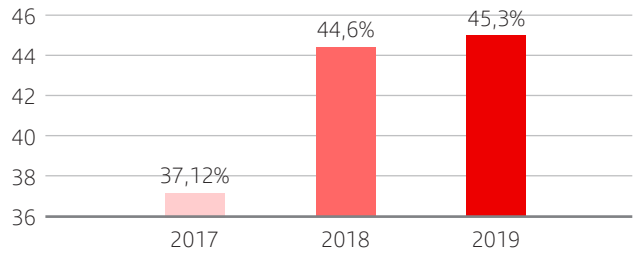
Ponad połowa pracowników banku to kadra Centrum Wsparcia Biznesu. Druga grupa pracowników zasila oddziały banku na terenie całej Polski.

GRI: 405-1, 102-8

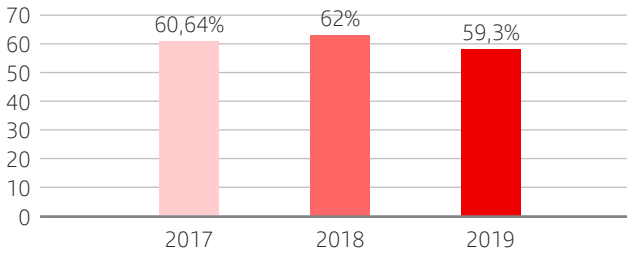
Odsetek pracowników banku w każdej z kategorii w 2019 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji

	Kobiety (%)	Mężczyźni (%)	Odsetek w każdej kategorii łącznie (%)
<30 lat	11,73%	5,46%	17,19%
30-50 lat	48,88%	21,44%	70,32%
>50 lat	9,40%	3,09%	12,49%

Udział kobiet wśród kadry kierowniczej wyższego szczebla w banku



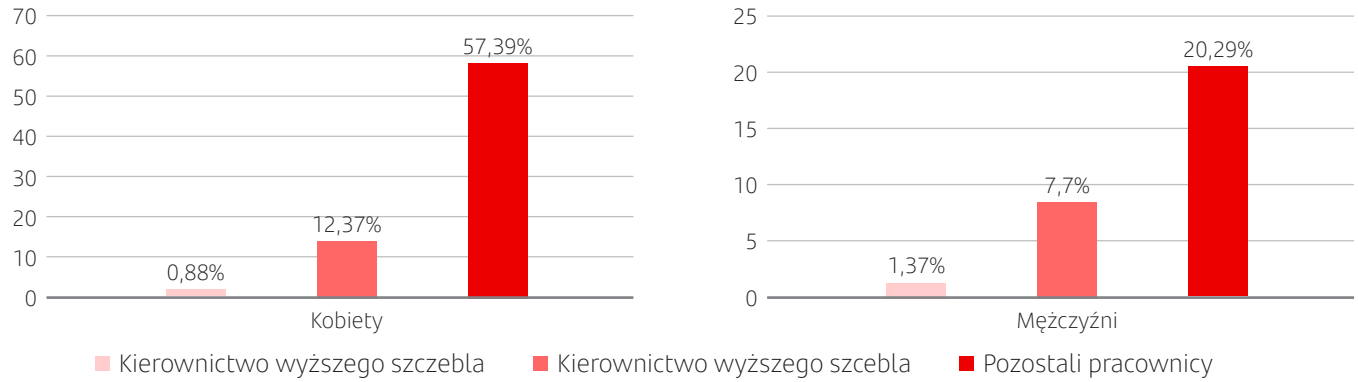
Udział kobiet wśród kadry kierowniczej średniego szczebla w banku*



** Nieznaczne obniżenie wskaźnika wynika ze znaczących zmian w stanie zatrudnienia, w szczególności w związku z włączeniem zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. i przeprowadzeniem w 2019 r. procesu optymalizacji zatrudnienia, który w dużej mierze objął struktury sprzedażowe bankowości oddziałowej.*

***Wartości za rok 2017 zostały wyznaczone w oparciu o inną metodologię przypisania pracowników do kategorii „kadra kierownicza wyższego szczebla" oraz „kadra kierownicza średniego szczebla" niż w latach 2018-2019. W latach 2018 i 2019 do kategorii „kadry kierowniczej wyższego szczebla" włączona została część osób na stanowiskach menedżerskich z odpowiednio wysoką kategorią zaszeregowania, które w roku 2017 przypisane były do kategorii „kadra kierownicza średniego szczebla".*

Pracownicy banku wg struktury zatrudnienia (odsetek pracowników w każdej z kategorii w 2019 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji)*



**Kategoria obejmuje MRT, menadżerów o kategoriach zaszeregowania 19 i 20 oraz managerów o stanowisku od Dyrektora Biura i powyżej, z wyłączeniem Zarządu (kategoria dotyczy wskaźników 102-8 i 405-1).*

***Kategoria obejmuje pracowników nie zarządzających (kategoria dotyczy wskaźników 102-8 i 405-1)*

****Kategoria obejmuje pozostałych menadżerów, z wyłączeniem Zarządu (kategoria dotyczy wskaźników 102-8 i 405-1).*

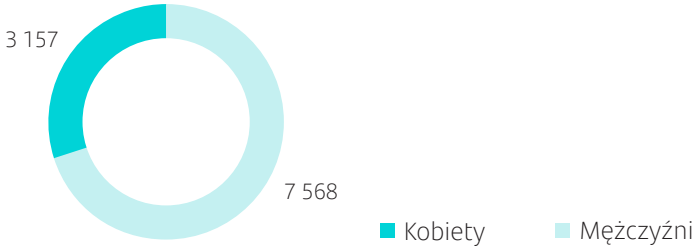
*****Nieznaczne obniżenie wskaźnika wynika ze znaczących zmian w stanie zatrudnienia, w szczególności w związku z włączeniem zorganizowanej części Deutsche Bank Polska*

	Kobiety (%)	Mężczyźni (%)	Odsetek w każdej kategorii łącznie (%)
Kierownictwo wyższego szczebla	0,88%	1,37%	2,26%
Kierownictwo średniego szczebla	12,37%	7,70%	20,06%
Pozostali pracownicy	57,39%	20,29%	77,68%

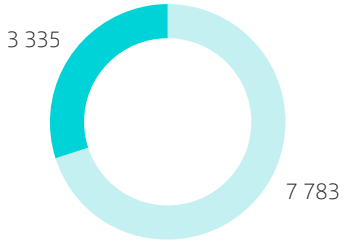
** Zestawienie nie uwzględnia członków zarządu banku oraz osób zatrudnionych w banku na 1/16 i 1/10 etatu. Wartości wyliczone w oparciu o liczbę osób.*

Informacje dot. pracowników i współpracowników wg typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci w 2019 r.

Łączna liczba pracowników w podziale na płeć (w przeliczeniu na etaty)



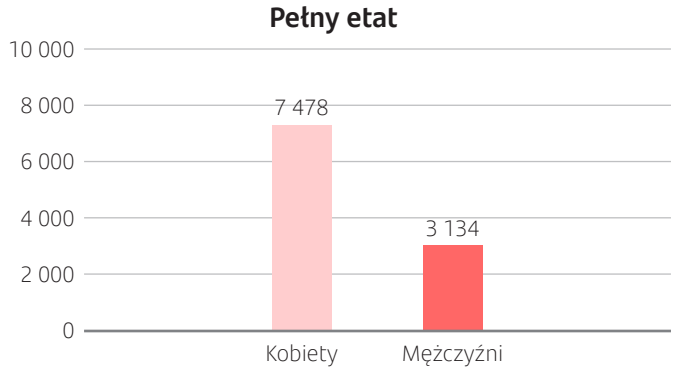
Łączna liczba pracowników w podziale na płeć (w przeliczeniu na osoby)

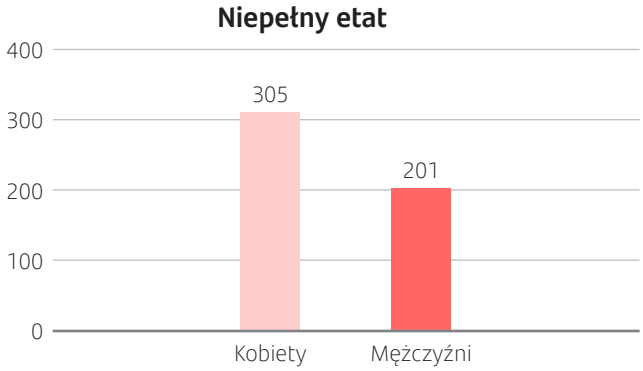


Informacje dot. pracowników i współpracowników wg typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci w 2019 r.

Łączna liczba pracowników banku (w przeliczeniu na etaty) w podziale na płeć	
Kobiety	7 568,24
Mężczyźni	3 157,34
Suma	10 725,58
Łączna liczba pracowników banku (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć	
kobiety	7 783
mężczyźni	3 335
Suma	11 118

Liczba pracowników w podziale na wymiar etatu:





Liczba pracowników banku (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wymiar etatu i na regiony

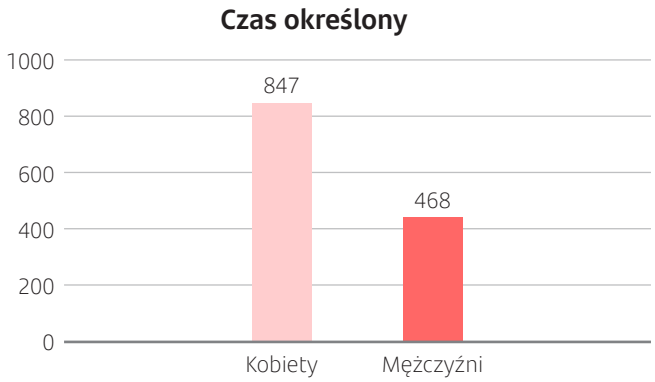
Pełny etat	
Solica	2 045
Aglomeracje	4 457
Duże miasta	1 813
Pozostałe	2 297
Niepełny etat	
Stolica	152
Aglomeracje	259
Duże miasta	73
Pozostałe	22

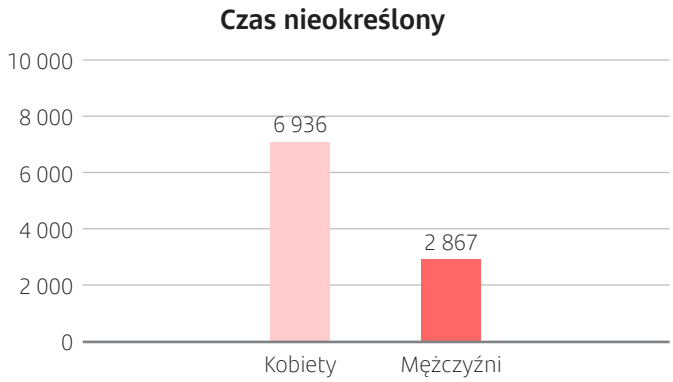
Liczba pracowników banku (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wymiar etatu

Pełny etat	10 612
Kobiety	7 478
Mężczyźni	3 134
Niepełny etat	506
Kobiety	305
Mężczyźni	201

* *Kategoria obejmuje pracowników nie zarządzających (kategoria dotyczy wskaźników 102-8 i 405-1).*

Liczba pracowników w podziale na czas zatrudnienia:
(w przeliczeniu na osoby)





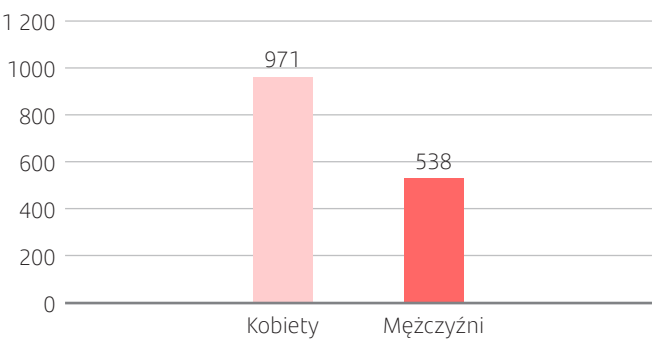
Liczba pracowników banku (w przeliczeniu na osoby) w podziale na czas zatrudnienia

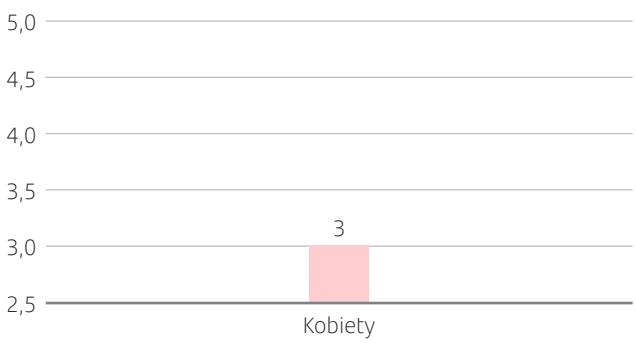
Czas określony (łącznie)	1 315
Kobiety	847
Mężczyźni	468
Czas nieokreślony (łącznie)	9 803
Kobiety	6 936
Mężczyźni	2 867

Liczba pracowników banku (w przeliczeniu na osoby) w podziale na czas zatrudnienia i regiony

Czas określony (łącznie)	1 315
Stolica	313
Aglomeracje	521
Duże miasta	211
Pozostałe	270
Czas nieokreślony (łącznie)	9 803
Stolica	1 884
Aglomeracje	4 195
Duże miasta	1 675
Pozostałe	2 049

Liczba pracowników i współpracowników banku zatrudnionych na podstawie umów innych niż umowy o pracę (w przeliczeniu na osoby) w podziale na:

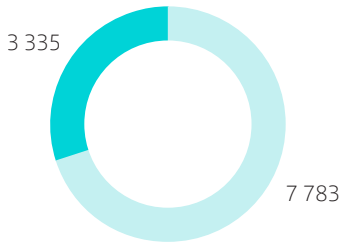




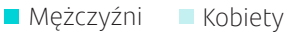
Liczba pracowników i współpracowników banku zatrudnionych na podstawie umów innych niż umowy o pracę (w przeliczeniu na osoby) w podziale na:	
Zatrudnieni na podstawie umowy zlecenia (łącznie)	1 509
Kobiety	971
Mężczyźni	538
Zatrudnieni na podstawie umowy o dzieło (łącznie)	3
Kobiety	3
Mężczyźni	0

GRI: 401-1

Liczba pracowników na koniec 2019 r.



Liczba nowo zatrudnionych pracowników:

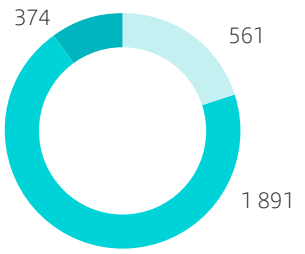


Liczba pracowników na koniec 2019 r.	11 118
w tym kobiet:	7 783
w tym mężczyzn:	3 335
Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć:	
Liczba nowo zatrudnionych pracowników:	1 411
w tym kobiet:	895
w tym mężczyzn:	516
Udział nowo zatrudnionych pracowników w łącznej liczbie pracowników – w podziale na płeć:	
w tym kobiet:*	11,50%
w tym mężczyzn:**	15,48%
Udział nowo zatrudnionych kobiet w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników:	63,43%
Udział nowo zatrudnionych mężczyzn w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników:	36,57%
Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na grupy wiekowe	
Liczba pracowników <30	1 911
Liczba pracowników 30-50	7 818
Liczba pracowników >50	1 389
Liczba nowo zatrudnionych pracowników w wieku <30	733
Liczba nowo zatrudnionych pracowników w wieku 30-50	653
Liczba nowo zatrudnionych pracowników w wieku >50	25
Udział nowo zatrudnionych pracowników <30 w łącznej liczbie pracowników	6,59%
Udział nowo zatrudnionych pracowników 30-50 w łącznej liczbie pracowników	5,87%
Udział nowo zatrudnionych pracowników >50 w łącznej liczbie pracowników	0,22%
Udział nowo zatrudnionych pracowników <30 w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników	51,95%
Udział nowo zatrudnionych pracowników 30-50 w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników	46,28%
Udział nowo zatrudnionych pracowników >50 w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników	1,77%

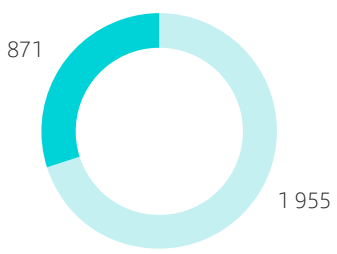
Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników w 2019 r. (w przeliczeniu na osoby), w podziale na: lokalizację:	
Pełny etat	1250
Stolica	328
Aglomeracje	507
Duże miasta	174
Pozostałe	241
Niepełny etat	161
Stolica	44
Aglomeracje	90
Duże miasta	23
Pozostałe	4

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby)w podziale na lokalizacje	
Liczba pracowników: Stolica	2 197
Liczba pracowników: Aglomeracje	4 716
Liczba pracowników: Duże miasta	1 886
Liczba pracowników: Pozostałe	2 319
Liczba nowo zatrudnionych pracowników: Stolica	372
Liczba nowo zatrudnionych pracowników: Aglomeracje	597
Liczba nowo zatrudnionych pracowników: Duże miasta	197
Liczba nowo zatrudnionych pracowników: Pozostałe	245
Udział nowo zatrudnionych pracowników: Stolica w łącznej liczbie pracowników w danej lokalizacji	16,93%
Udział nowo zatrudnionych pracowników: Aglomeracje w łącznej liczbie pracowników w danej lokalizacji	12,66%
Udział nowo zatrudnionych pracowników: Duże miasta w łącznej liczbie pracowników w danej lokalizacji	10,45%
Udział nowo zatrudnionych pracowników: Pozostałe w łącznej liczbie pracowników w danej lokalizacji	10,56%
Udział nowo zatrudnionych pracowników: Stolica w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników	26,37%
Udział nowo zatrudnionych pracowników: Aglomeracje w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników	42,31%
Udział nowo zatrudnionych pracowników: Duże miasta w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników	13,96%
Udział nowo zatrudnionych pracowników: Pozostałe w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników	17,36%

Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wiek



Liczba odejść pracowników



Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć

Liczba pracowników ogółem:	11 118
w tym kobiet:	7 783
w tym mężczyzn:	3 335
Liczba odejść pracowników:	2 826
w tym kobiet:	1 955
w tym mężczyzn:	871
Udział odejść pracowników w łącznej liczbie pracowników w podziale na płeć:	
w tym kobiet:	25,12%
w tym mężczyzn:	26,12%
Udział odejść kobiet w łącznej liczbie odejść pracowników:	69,17%
Udział odejść mężczyzn w łącznej liczbie odejść pracowników:	30,82%
Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wiek	
Liczba pracowników <30	1 911
Liczba pracowników 30-50	7 818
Liczba pracowników >50	1 389
Liczba odejść pracowników w wieku <30	561
Liczba odejść pracowników w wieku 30-50	1 891
Liczba odejść pracowników w wieku >50	374
Udział odejść pracowników <30 w łącznej liczbie pracowników w danej grupie wiekowej	29,36%
Udział odejść pracowników 30-50 w łącznej liczbie pracowników w danej grupie wiekowej	24,19%
Udział odejść pracowników >50 w łącznej liczbie pracowników w danej grupie wiekowej	26,93%
Udział odejść pracowników <30 w łącznej liczbie odejść pracowników	19,85%
Udział odejść pracowników 30-50 w łącznej liczbie odejść pracowników	66,91%
Udział odejść pracowników >50 w łącznej liczbie odejść pracowników	13,23%

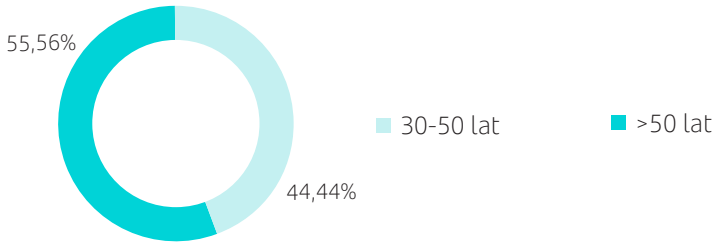
* *Stosunek nowozatrudnionych kobiet w raportowanym okresie do liczby wszystkich kobiet zatrudnionych w banku na umowie o pracę na dzień 31.12.2019.*

** *Stosunek nowozatrudnionych mężczyzn w raportowanym okresie do liczby wszystkich mężczyzn zatrudnionych w banku na umowie o pracę na dzień 31.12.2019.*

Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na lokalizacje	
Liczba pracowników: Solica	2 197
Liczba pracowników: Aglomeracje	4 716
Liczba pracowników: Duże miasta	1 886
Liczba pracowników: Pozostałe	2 319
Liczba odejść: Stolica	657
Liczba odejść: Aglomeracje	1 072
Liczba odejść: Duże miasta	551
Liczba odejść: Pozostałe	546
Udział odejść: Stolica w łącznej liczbie pracowników w danej lokalizacji	29,9%
Udział odejść: Aglomeracje w łącznej liczbie pracowników w danej lokalizacji	22,73%
Udział odejść: Duże miasta w łącznej liczbie pracowników w danej lokalizacji	29,21%
Udział odejść: Pozostałe w łącznej liczbie pracowników w danej lokalizacji	23,54%
Udział odejść: Stolica w łącznej liczbie odejść pracowników	23,25%
Udział odejść: Aglomeracje w łącznej liczbie odejść pracowników	37,93%
Udział odejść: Duże miasta w łącznej liczbie odejść pracowników	19,50%
Udział odejść: Pozostałe w łącznej liczbie odjeść pracowników	19,32%

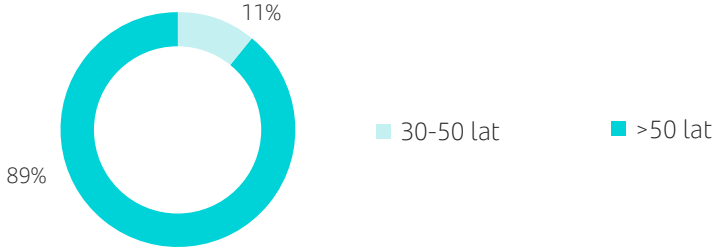
GRI: 401-1

Skład Zarządu banku wg kategorii wiekowej i różnorodności



	Kobiety (%)	Mężczyźni (%)	Łącznie odsetek każdej kategorii (%)
<30 lat	0%	0%	0%
30-50 lat	0%	44,44%	44,44%
>50 lat	11,1%	44,44%	55,56%
Łączny odsetek	11,1%	88,89%	100%
Obcokrajowcy	0%	33,33%	33,33%

Skład Rady Nadzorczej banku wg kategorii wiekowej i różnorodności



	Kobiety (%)	Mężczyźni (%)	Łącznie odsetek każdej kategorii (%)
<30 lat	0%	0%	0%
30-50 lat	11%	0%	11%
>50 lat	22%	67%	89%
Łączny odsetek	33%	67%	100%
Obcokrajowcy	11%	56%	67%

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: różnorodność i równość szans w miejscu pracy, w tym równe wynagrodzenie kobiet i mężczyzn;
Inne wytyczne: ESG społeczne

Zarządzanie różnorodnością

Różnorodność i poszanowanie praw człowieka są integralnymi elementami kultury naszej organizacji.

Chcemy budować inkluzywne i różnorodne środowisko pracy. Dążymy do zachowania równowagi płci na stanowiskach kierowniczych i w zarządzie oraz do wyrównywania różnic płacowych między mężczyznami i kobietami. Nasze działania skupiają się także na wspieraniu i promowaniu zatrudniania osób z niepełnosprawnością.

Kwestie ochrony i promowania różnorodności w banku regulują następujące polityki:

Generalny Kodeks Postępowania

to nadrzędny dokument wyznaczający standardy działania oraz promujący postawy i sposób postępowania pracowników Grupy Santander. Kodeks jest oparty na wartościach **Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie** i stanowi zbiór zasad obowiązujących wszystkich pracowników naszego banku niezależnie od pełnionych przez nich funkcji.

Polityka „Szacunek i godność"

Polityka precyzuje, w jaki sposób należy tworzyć różnorodne środowisko pracy, w którym przestrzegane są zasady etyczne oraz szanowana jest godność osobista każdego z pracowników. Dokument służy przeciwdziałaniu negatywnym zjawiskom dyskryminacji, mobbingu czy molestowania. Załącznikiem do tej polityki jest dokument „Wsparcie dla rodziców", który opisuje działania banku skierowane do osób długotrwale nieobecnych z powodu ciąży lub korzystających z urlopów macierzyńskich, rodzicielskich i wychowawczych.

Polityka Różnorodności w składzie Zarządu Banku

Polityka zawiera zobowiązanie, że bank będzie dokładać wszelkich starań, aby kandydaci na członków Zarządu i osoby pełniące najważniejsze funkcje charakteryzowali się szerokim spektrum cech i kompetencji oraz odznaczali się niezależnością sądów i opinii. Ponadto Polityka zapewnia o działaniach na rzecz równowagi płci w składzie Zarządu i deklaruje brak jakiejkolwiek dyskryminacji wśród kandydatów na członków Zarządu.

Polityka praw człowieka

Polityka formułuje szereg zasad w odniesieniu do różnych grup interesariuszy, w tym zobowiązuje bank do: zapewnienia wszystkim pracownikom równych szans dostępu do pracy i możliwości awansu; zapobiegania nierównemu traktowaniu ze względu na wiek, płeć, rasę, religię, pochodzenie, stan cywilny oraz sytuację materialną.

Zobowiązania banku jako sygnatariusza Karty Różnorodności

Zobowiązania dotyczą tworzenia kultury organizacyjnej opartej na szacunku dla różnorodności, rozwijania polityki i mechanizmów skutecznie wspierających równe traktowanie i zarządzanie różnorodnością w miejscu pracy, promowania korzyści wynikających z różnorodności wśród interesariuszy (pracowników, społeczności lokalnych, akcjonariuszy, klientów) oraz raportowania podjętych działań i ich rezultatów.

Polityka zrównoważonego rozwoju

Polityka traktuje o poszanowaniu różnorodności, zakazując dyskryminacji z powodu płci, rasy/pochodzenia, wieku lub jakichkolwiek innych uwarunkowań oraz nakazuje równe traktowanie pracowników i dążenie do osiągnięcia zrównoważonej reprezentacji kobiet i mężczyzn w odniesieniu do wszystkich funkcji i zakresów obowiązków.

Programy rozwojowe dla kobiet realizowane w 2019 r.

Rada Nadzorcza dąży do osiągnięcia poziomu co najmniej 30% kobiet w składzie Zarządu do 2025 r. oraz zwiększenia zróżnicowania pod względem pochodzenia geograficznego.

W ramach programów kobiety liderki budowały swoją markę osobistą, opierając się na sesjach inspiracyjnych i mentoringowych poświęconych przywództwu. Rozwijaliśmy działania na rzecz społeczności kobiet i wspierające kobiety w miejscu pracy w rolach ekspertek i liderek w organizacji oraz poza nią.

Kobieca Strona Biznesu

To program zainicjowany w 2018 r. przez kobiety dla kobiet. Jego celem jest zwiększenie liczby kobiet w Santander Bank Polska na stanowiskach menedżerskich. Zależy nam, aby kobiety angażowały się w budowanie społeczności kobiet w Santander Bank Polska i całej Grupie Santander, bez lęku podejmowały wyzwania zawodowe i inwestowały w swój rozwój osobisty.

Program jest jednym z działań w ramach projektu *Diversity & Inclusion*, dziejącego się obecnie w całej Grupie Santander oraz przyjętego w strategii HR naszego banku. Program jest elementem wdrażania przez bank zapisów Karty Różnorodności.

Działania w ramach projektu:

- mentoring
- spotkania motywacyjne
- spotkania networkingowe

Santander W50

Ten mentorski program kierujemy do doświadczonych menedżerek i specjalistek. Jego celem jest wsparcie w przygotowaniu do pełnienia najwyższych stanowisk w firmach i organizacjach poprzez m.in. zdefiniowanie obszarów do rozwoju, budowanie samoświadomości, opracowanie indywidualnego planu mentoringu czy przekazanie uczestniczkom merytorycznej wiedzy dotyczącej zarządzania projektami i metod zarządzania zespołem.

Monitoring wynagradzania kobiet i mężczyzn

W ramach działań na rzecz równego traktowania kobiet i mężczyzn Bank prowadzi monitoring wynagradzania pracowników ze względu na płeć z wykorzystaniem wskaźników EPG (*Equal Pay Gap*) i GPG (*Gender Pay Gap*). Więcej na ten temat i na temat wynagrodzeń kobiet i mężczyzn w Santander Bank Polska przeczytasz w sekcji Wynagrodzenia i benefity.

Wsparcie kobiet we współpracy z partnerami

W ramach współpracy z Vital Voices Poland i z Fundacją im. Lesława Pagi jesteśmy partnerem programów dedykowanych kobietom. Pracownice banku występują w roli ekspertek, mentorek lub biorą udział w procesach mentoringu.

W 2019 r. byliśmy partnerem konferencji Women in Tech Summit, drugiej największej w Europie konferencji dla kobiet w dziedzinie technologii.

Wdrażamy akcję „Dwie godziny dla rodziny" organizowaną w ramach Międzynarodowego Dnia Rodzin – pracownicy banku zatrudnieni na umowę o pracę mogą skorzystać z dodatkowych dwóch godzin usprawiedliwionej nieobecności, by przeznaczyć ten czas swoim bliskim.

Wspieramy kobiety w MŚP. Prowadzimy inspirujące spotkania dla pracowników i klientów z sektora MŚP w różnych częściach Polski. Jest to okazja do dzielenia się praktykami i historiami biznesowymi, a także tworzenia sieci kontaktów i wspólnych działań CSR.

Uruchomiliśmy kobiece społeczności na platformie SantanderGO (#MAMY moc oraz #SantanderWomen), w którym kobiety mogą wymieniać się między sobą doświadczeniami i tworzyć grupy społecznościowe (np. grupy dla mam).

Zrealizowaliśmy m.in. Women's Tech Week pod hasłem „Kobiety piszą kod przyszłości Santander". Za pomocą historii naszych specjalistek pracujących na stanowiskach przyszłości (Data Analyst, UX, Cybersecurity etc.) obalaliśmy mity dotyczące małego zainteresowania kobiet obszarem IT. Rozmawialiśmy też o godzeniu ról zawodowych z opiekuńczymi.

Plany na 2020 r. w zakresie projektów rozwojowych dla kobiet

#SantanderWoman

W 2020 r. planujemy uruchomienie inicjatywy **#SantanderWomen**. Chcemy stworzyć zawodową społeczność kobiet i mężczyzn, której podstawą będą takie wartości jak: solidarność, wzajemna pomoc i wsparcie działań umożliwiających kobietom obejmowanie stanowisk menedżerskich. Celem inicjatywy będą działania inspiracyjne i rozwojowe skierowane do kobiet, i nie tylko. W ramach społeczności planujemy uruchomić newslettery z ciekawymi artykułami, a także spotkania inspiracyjne.

Promowanie zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami

Od 2018 r. realizujemy program Różnosprawni, przygotowujący naszą organizację do zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami. Zwiększamy w nim świadomość na temat potrzeb i praw osób z niepełnosprawnościami oraz przełamujemy bariery związane z ich zatrudnieniem.

W banku na umowę o pracę zatrudnionych było 87 osób z niepełnosprawnościami (stan na 31.12.2019 r.).

Nasze działania w 2019 r.:

- Prowadziliśmy komunikację i edukację na temat potrzeb i praw osób z niepełnosprawnością, w tym warsztaty z zakresu *savoir vivre* względem osób z niepełnosprawnością, a także cyklicznie artykuły „Przełam się wiedzą o niepełnosprawności", były one skierowane do HR i menedżerów.
- Zachęcaliśmy pracowników do dzielenia się informacją o niepełnosprawności, co zaowocowało wdrożeniem w kwietniu 2020 r. dodatku finansowego dla tej grupy pracowników.
- Rozszerzaliśmy współpracę z instytucjami (szkołami wyższymi, fundacjami i innymi instytucjami) wspierającymi pracodawców w zatrudnianiu osób z niepełnosprawnościami w zakresie szkoleń, konsultacji i zatrudnienia.
- Byliśmy głównym partnerem wydarzenia „Nocne Listowanie" Politechniki Wrocławskiej, którego celem była zbiórka pieniędzy na fundusz stypendialny dla niepełnosprawnych studentów.

GRI: 406-1; **Inne wytyczne:** ESG społeczne

Przeciwdziałanie dyskryminacji

Przestrzeganie praw człowieka zgodnie z najwyższymi międzynarodowymi standardami określa w naszym banku „Polityka praw człowieka". Polityka określa zasady postępowania i zobowiązania wynikające z katalogu międzynarodowych deklaracji, mających zastosowanie w relacjach banku ze wszystkimi interesariuszami. Przy każdym zobowiązaniu doprecyzowano, poprzez jakie działania powinno być ono realizowane.

Zobowiązania wobec pracowników ujęte w „Polityce praw człowieka”:

- zapobieganie dyskryminacji i praktykom naruszającym godność człowieka,
- zobowiązanie do niekorzystania z pracy przymusowej i pracy dzieci,
- poszanowanie prawa do stowarzyszania się i zawierania układów zbiorowych,
- ochrona zdrowia pracowników,
- oferowanie godnej pracy, w tym: oferowanie godziwego wynagrodzenia, przestrzeganie prawa do odpoczynku, ochrony danych osobowych i prywatności, oferowanie możliwości świadczenia pracy na elastycznych zasadach, aby umożliwić pracownikom zachowanie równowagi pomiędzy karierą zawodową a innymi zainteresowaniami i obowiązkami.

O podejściu do zarządzania różnorodnością w banku, politykach i wynikach przeczytasz w sekcji Zarządzanie różnorodnością.

GRI: 406-1

84%
pracowników banku zgadza się, że w firmie powszechnie akceptuje się i docenia różnice między pracownikami.

Warunki zatrudnienia

Rekrutacja

Do 2021 r. chcemy stać się jednym z dziesięciu najlepszych pracodawców w co najmniej sześciu głównych obszarach geograficznych, na których działamy.

Santander Bank Polska ma jasne i przejrzyste zasady rekrutacji zawarte w dokumencie „Organizacja procesu rekrutacji". Wszystkie osoby zaangażowane w proces rekrutacji są zobowiązane do stosowania zasad etyki wynikających z Kodeksu Pracy i regulaminów wewnętrznych, a także zapisów dotyczących poufności i zakazu dyskryminacji.

Rekrutacja wewnętrzna

Pierwszeństwo udziału w procesach rekrutacji mają pracownicy banku w ramach rekrutacji wewnętrznej. W ten sposób poszerzamy możliwości rozwoju pracowników oraz wspieramy budowanie indywidualnych ścieżek kariery.

Program Poleceń

Program włącza pracowników w proces rekrutacji, zachęcając do rekomendowania kandydatów na wakujące stanowiska pracy. System umożliwia dotarcie do większego grona osób zainteresowanych podjęciem pracy w banku, zgodnie z kryteriami rekrutacji danego stanowiska.

Program Praktyk i Staży

Program prowadzony jest we współpracy z uczelniami wyższymi na terenie kraju, przyciągając młodych, wykształconych i uzdolnionych pracowników. W 2019 r. uruchomiliśmy staże o profilu: *Software Engineering*, *Cyber Security*, *Big Data* oraz *User Experience*, pozyskując kluczowe kompetencje przyszłości zgodnie z globalną strategią rozwoju.

W rekrutacji korzystamy również ze wsparcia firm zewnętrznych, mediów społecznościowych, bierzemy udział w targach pracy oraz wydarzeniach organizowanych przez uczelnie wyższe, koła naukowe oraz biura karier.

Podstawowym kryterium selekcji kandydatów jest zgodność z wymaganym profilem stanowiska pod względem kompetencji, doświadczenia, wiedzy, motywacji i osobowości, a także dopasowania do kultury organizacyjnej.

W procesie rekrutacji promowaliśmy zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami w ramach programu Różnosprawni.

Rekrutacja w 2019 r.:

- Kontynuowaliśmy pozyskiwanie kompetencji o nowym profilu i lepiej dostosowanych do takich wyzwań rynku jak: zmienność, digitalizacja i robotyzacja, Big Data, Cyber Security.
- Koncentrowaliśmy się na działaniach wspierających wizerunek banku jako nowoczesnego i odpowiedzialnego pracodawcy, który korzysta z dostępnych rozwiązań technologicznych (kontakt z kandydatami wspierał *chatbot*, termin spotkania rekrutacyjnego z kandydatem potwierdzany był za pomocą wideo wiadomości *Waywer*), jest aktywny na portalach społecznościowych (Linkedln, Facebook) i prowadzi programy zachęcające do zatrudniania osób z niepełnosprawnościami. Jesteśmy drugim najbardziej aktywnym bankiem na LinkedIn i trzecim najbardziej aktywnym pracodawcą na LinkedIn w Polsce. Jako pierwszy bank w Polsce rozpoczęliśmy rekrutację w mediach społecznościowych.
- Chcemy we współpracy z innymi oddziałami banku na całym świecie uruchomić wspólną platformę ogłoszeniową dla pracowników Grupy Santander we wszystkich krajach. Działania te wzmocnią wymianę doświadczeń i umożliwią pracownikom banku rozwój w strukturach globalnych.

GRI: 102-35, 401-2, 405-2

Wynagrodzenia i benefity

Nasze zobowiązania: Wierzymy, że nasi pracownicy zasługują na sprawiedliwe wynagrodzenie ustalane na przejrzystych warunkach. Dlatego budujemy sprawiedliwą strukturę wynagrodzeń i dążymy do tego, aby wyeliminować lukę płacową do 2025 r.

Zasady wynagradzania pracowników Santander Bank Polska reguluje Polityka wynagrodzeń. Polityka ta definiuje tryb ustalania stałych i zmiennych składników wynagrodzenia oraz kryteria wypłaty zmiennych wynagrodzeń i wszystkich pozostałych elementów (stałe, zmienne, długoterminowe programy motywacyjne itp.). Struktura wynagrodzenia całkowitego w banku jest zgodna z praktyką rynkową, a wysokość wynagrodzeń odpowiada poziomowi oferowanemu w sektorze bankowym. System wynagrodzeń banku ma na celu pozyskanie i utrzymanie najlepiej wykwalifikowanych pracowników w sektorze finansowym.

W 2019 r. aktualizowaliśmy naszą Politykę, m.in.:

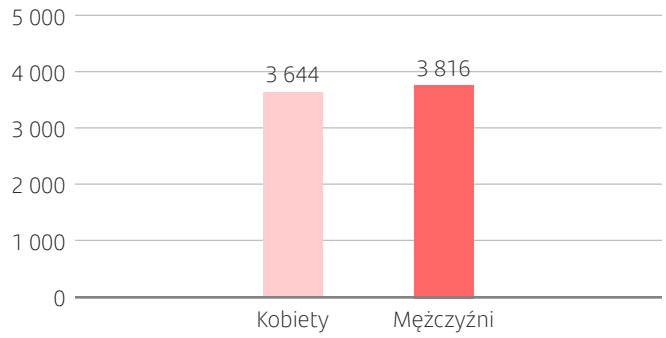
- wprowadziliśmy odniesienia do zasady odpowiedzialnej bankowości (responsible banking);
- wzmocniliśmy regulacje zapewniające utrzymanie solidnej bazy kapitałowej instytucji;
- uszczegółowiliśmy zapisy dot. gwarantowanego wynagrodzenia zmiennego, rekompensaty wynagrodzenia zmiennego, rekompensaty wynagrodzenia zmiennego, planów retencyjnych, odpraw i odszkodowań;
- określiliśmy decyzyjność w zakresie poziomu wynagrodzenia stałego dla członków Zarządu oraz pracowników zidentyfikowanych (*Material Risk Takers*).

W 2019 r. w ramach corocznego przeglądu wynagrodzeń pracowników położyliśmy nacisk na indywidualne wyniki pracy i postawy pracowników zgodne z wartościami banku, retencję talentów.

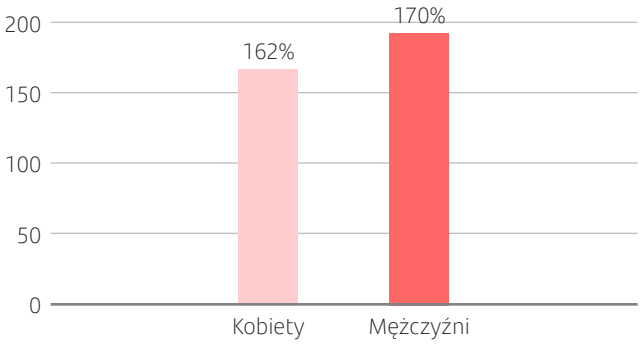
Polityka wynagrodzeń Santander Bank Polska opiera się na zasadach równego traktowania kobiet i mężczyzn. W tym celu prowadzimy monitoring wynagradzania pracowników ze względu na płeć z wykorzystaniem wskaźników EPG (*Equal Pay Gap*) i GPG (*Gender Pay Gap*). Wskaźnik EPG uwzględniliśmy w uruchomionym przez bank w 2019 r. procesie podwyżkowym. Pula podwyżkowa w banku została podzielona w sposób zmniejszający różnicę w wynagradzaniu pracowników różnej płci na tych samych stanowiskach.

GRI: 202-1, 405-2

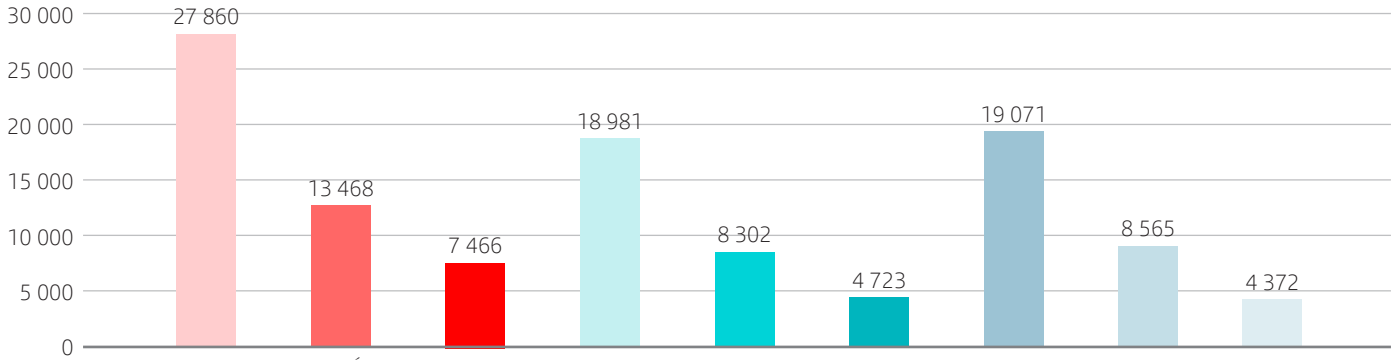
Średnie miesięczne wynagrodzenie pracowników na najniższym szczeblu



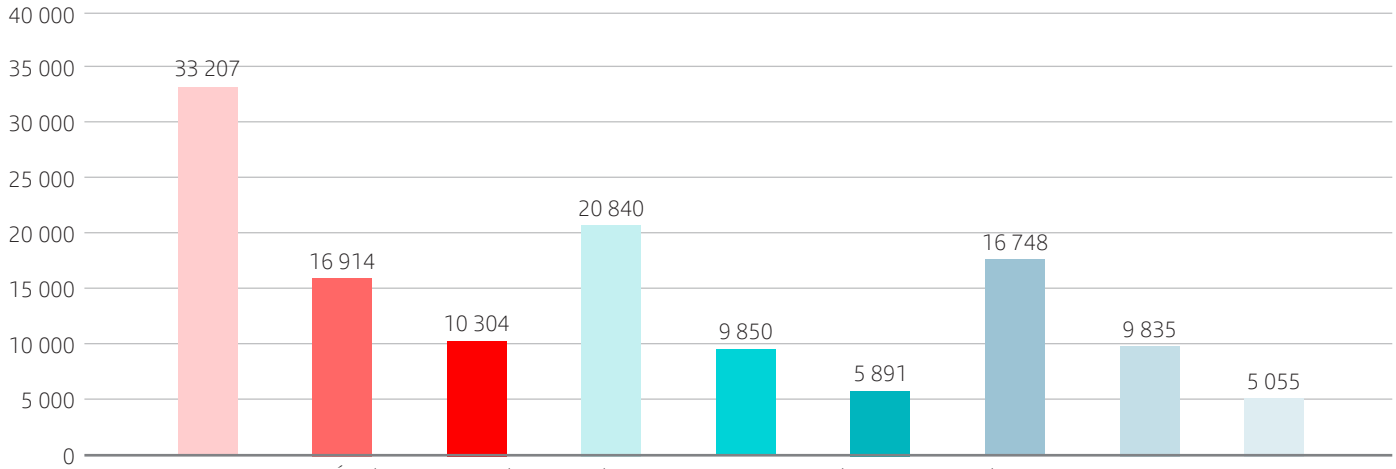
% płacy minimalnej



Wysokość wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w stosunku do płacy minimalnej w 2019 r.	Kobiety	Mężczyźni
Średnie miesięczne wynagrodzenie pracowników na najniższym szczeblu	3 644	3 816
% płacy minimalnej	162%	170%



Średnie wynagrodzenie podstawowe kobiet wg kategorii zatrudnienia



Średnie wynagrodzenie podstawowe mężczyzn wg kategorii zatrudnienia

Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	Średnie wynagrodzenie podstawowe kobiet wg kategorii zatrudnienia	Średnie wynagrodzenie podstawowe mężczyzn wg kategorii zatrudnienia	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do podstawowego wynagrodzenia mężczyzn
stolica – kierownictwo wyższego szczebla[1]	27 860	33 207	84%
stolica – kierownictwo średniego szczebla[2]	13 468	16 914	80%
stolica – pozostali pracownicy[3]	7 466	10 304	72%
aglomeracje – kierownictwo wyższego szczebla	21 953	24 660	89%
aglomeracje – kierownictwo średniego szczebla	10 723	12 736	84%
aglomeracje – pozostali pracownicy	5 867	7 955	74%
duże miasta – kierownictwo wyższego szczebla	18 981	20 840	91%
duże miasta – kierownictwo średniego szczebla	8 302	9 850	84%
duże miasta – pozostali pracownicy	4 723	5 891	80%
pozostałe – kierownictwo wyższego szczebla	19 071	16 748	114%
pozostałe – kierownictwo średniego szczebla	8 565	9 835	87%
pozostałe – pozostali pracownicy	4 372	5 055	86%

Uwaga: z kategorii „kierownictwo wyższego szczebla" wyłączono członków Zarządu

[1] Kategoria obejmuje Dyrektora Biura i powyżej, z wyłączeniem Zarządu

[2] Kategoria obejmuje pozostałych managerów, z wyłączeniem Zarządu

[3] Kategoria obejmuje pracowników nie zarządzających

W 2019 r. w wynagrodzeniach w banku zmniejszyliśmy lukę płacową (pay gap) pomiędzy kobietami i mężczyznami. O 8% wzrosło podstawowe wynagrodzenie kobiet w stosunku do podstawowego wynagrodzenia mężczyzn na poziomie „stolica – kierownictwo wyższego szczebla", o 7% na „poziomie aglomeracje – kierownictwo wyższego szczebla". Z kolei w kategorii „duże miasta – kierownictwo wyższego szczebla" o 3% oraz o 4% na poziomie „duże miasta – kierownictwo średniego szczebla". Natomiast na poziomie „aglomeracje – kierownictwo średniego szczebla" oraz „aglomeracje – pozostali pracownicy" nastąpił spadek podstawowego wynagrodzenia kobiet w stosunku do podstawowego wynagrodzenia mężczyzn o 1%.

GRI: 102-41

W Santander Bank Polska funkcjonuje 6 organizacji związkowych. W Banku nie funkcjonują Układy Zbiorowe Pracy.

GRI: 401-2

Wszyscy pracownicy naszego banku mogą korzystać ze świadczeń dodatkowych.

Santander Bank Polska oferuje pracownikom szeroki pakiet benefitów odpowiadający na potrzeby różnych grup pokoleniowych. Zwiększa poczucie komfortu i bezpieczeństwa pracowników oraz ich bliskich. Oferta benefitów wspiera naszą strategię tworzenia przyjaznego miejsca pracy.

Chcemy, aby oferta benefitów zachęcała pracowników do prowadzenia zdrowego trybu życia i pomagała w utrzymaniu równowagi między pracą a życiem osobistym. Więcej o programach promujących zdrowy styl życia można przeczytać w sekcji Wellbeing.

Zdrowie

Rodzina

Edukacja

Wsparcie socjalne

Nasza oferta benefitów obejmuje m.in.:

- kartę Multisport,
- grupowe ubezpieczenia na życie,
- program zniżek na produkty partnerów biznesowych,
- refundację zakupu okularów korekcyjnych,
- pomoc finansową,
- kompleksową prywatną opiekę medyczną.

W 2019 r. została poszerzona o program samochodowy dla pracowników, który umożliwia: zakup nowego samochodu za gotówkę z atrakcyjnym rabatem, sfinansowanie zakupu samochodu pożyczką na preferencyjnych warunkach, wynajęcie auta na okres 12/24/36 miesięcy z dodatkowymi korzyściami, uczestnictwo w e-aukcji organizowanej we współpracy z Santander Leasing S.A. i zakup sprawdzonego poleasingowego auta służbowego w atrakcyjnej cenie.

Pracownicy mogą korzystać z systemu kafeteryjnego, w ramach którego przyznane punkty można dowolnie wymieniać na zakup usług i świadczeń z szerokiej gamy ofert hotelarskich, turystycznych, kulturalnych, sportowych i zakupowych.

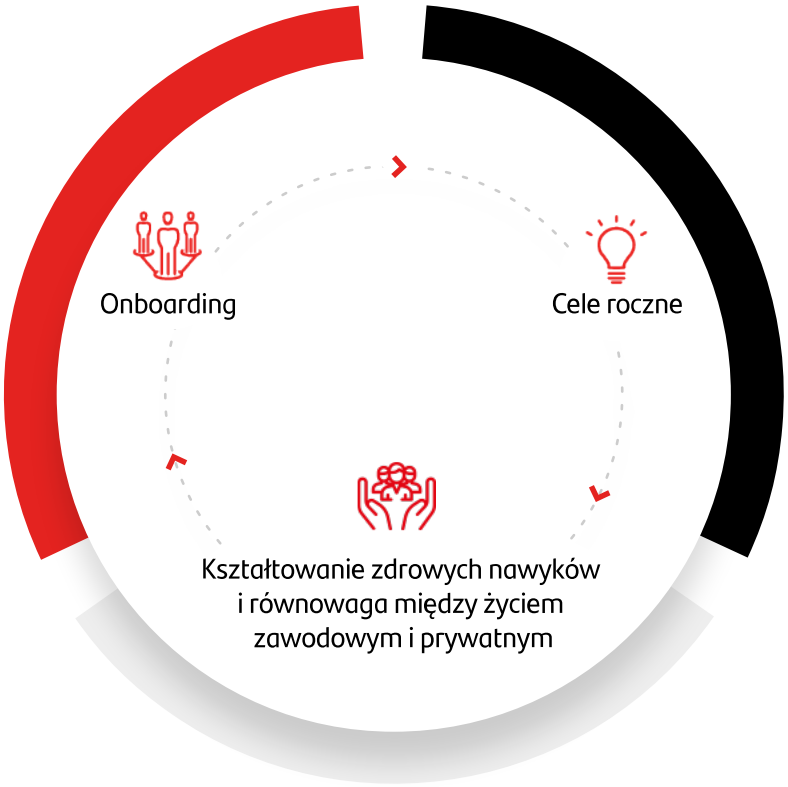
W ramach wsparcia dla rodzin wychowujących dzieci bank przeznacza środki na wyprawki szkolne dla uczniów do lat 18 i refunduje koszty opieki nad dziećmi w żłobkach, przedszkolach i klubach dziecięcych oraz wyjazdy zorganizowane (półkolonie, obozy, kolonie i zimowiska). Dodatkowo w związku z narodzinami dziecka rodzice mogą m.in. wykorzystać dodatkowy płatny 3-tygodniowy urlop, zmniejszyć etat czy skorzystać z okresu adaptacyjnego.

Wellbeing

Dbamy o dobre samopoczucie naszych pracowników, oferując im szeroki wachlarz świadczeń pozapłacowych, a także podejmując inicjatywy mające na celu promocję zdrowego stylu życia, które są realizowane w ramach Programu BeHealthy.

Program BeHealthy

W ramach tej inicjatywy w Polsce podochodzimy holistycznie do szeroko pojętego dobrostanu naszych pracowników. Kładziemy nacisk na promowanie aktywności fizycznej i zdrowego odżywiania, zachęcamy do przeprowadzania badań i kontrolowania swojego stanu zdrowia, dbamy o sferę mentalną, w tym o równowagę między życiem prywatnym a pracą.



Program BeHealthy (wcześniej: Zdrowie na Bank) jest obecny w całym cyklu życia pracowników w firmie, a nasi pracownicy stykają się z programem już podczas *onboardingu*. Chcemy, by od samego początku, zapoznali się z benefitami ułatwiającymi prowadzenie zdrowego trybu życia i dbali o dobre nawyki.

Wprowadziliśmy cel BeHealthy do naszych celów rocznych jako cel fakultatywny tak, aby wykorzystywać proces planowania celów biznesowych do wyznaczenia celów związanych z troską o własne zdrowie. Zachęcamy pracowników do m.in.: regularnego spożywania posiłków i picia wody, regularnego snu, ćwiczenia uważności, planowania badań profilaktycznych czy konkretnego czasu bez telefonu w ciągu dnia.

Co dla nas kluczowe – nasi pracownicy nie tylko biorą udział w działaniach oferowanych przez program BeHealthy, lecz faktycznie je współtworzą. To dzięki nim portal społecznościowy nieustannie żyje i przyciąga kolejne osoby. To oni angażują się w organizację poszczególnych wydarzeń, przesyłają materiały do programów wideo, dzielą się swoimi pasjami i wspierają innych jako ambasadorzy idei BeHealthy.

W 2020 r. chcemy wprowadzić kolejne innowacje. Będziemy dbać nie tylko o zdrowie fizyczne i mentalne, lecz także o równowagę finansową, rozwijanie zdrowych relacji i promowanie ekologii. Chcemy, by każdy pracownik banku czuł, że jest w firmie, która się o niego troszczy i zapewnia przestrzeń do dbania o własne zdrowie.

Najważniejsze inicjatywy Programu BeHealthy:

Santander GO!

By wesprzeć naszych pracowników w realizacji ich celów sportowych uruchomiliśmy aplikację do rejestrowania aktywności. Pracownicy, niezależnie od lokalizacji mogą uczestniczyć w grywalizacjach i swobodnie się komunikować w grupach związanych z ich pasjami. Aplikacja jest dostępna zarówno w przeglądarce internetowej, jak i na smartfonach, co sprawia, że kultura zdrowia towarzyszy naszym pracownikom codziennie – również po pracy.

Portal Santander GO! to również szansa na znalezienie partnerów do treningów, zasięgnięcia rady u bardziej doświadczonych koleżanek i kolegów czy po prostu nabrania zapału do aktywności.

Wybrane działania w aplikacji, dzięki współpracy z Fundacją Santander, mają również cel charytatywny. Dzięki temu, po osiągnięciu określonego progu, np. liczby pokonanych kilometrów, Fundacja przekazuje wsparcie na szczytny cel. W ten sposób każdy pracownik, nawet rejestrując krótki spacer, dokłada swoją cegiełkę do wsparcia potrzebujących. Wśród ponad 80 aktywności, które można zarejestrować na portalu, jest również wolontariat – dzięki temu każdy uczestnik akcji dobroczynnej może podzielić się swoimi emocjami i zachęcić do współudziału innych.

Cykliczny program video w formule wiadomości sportowych

Bohaterami programu są nasi pracownicy, którzy wzajemnie inspirują się do podejmowania aktywności służących ich zdrowiu. W programie opowiadamy o osobach, które wzięły udział w zawodach, przygotowują się do maratonu albo znalazły wspaniałe miejsce do uprawiania aktywności. Podkreślamy ich sukcesy, również te najmniejsze prowadzące do większych celów.

BeHealthy Week

Przez cały tydzień pracownicy mogą korzystać z konsultacji fizjoterapeutów czy dietetyków, biorą udział w warsztatach i webinariach z udziałem ekspertów. To czas, gdy przekazujemy informacje o tym, jak radzić sobie ze stresem i jak odnaleźć równowagę pomiędzy życiem prywatnym a pracą.

Zawody i turnieje sportowe

500
pracowników wzięło udział w Poland Business Run

- **Poland Business Run** – jesteśmy najliczniej reprezentowaną organizacją w tych zawodach. W 2019 r. udział w biegu wzięło **500** pracowników w **9** miastach – to nasz dotychczasowy rekord.
- **Turniej sportowy w Puławach** – to nasze wewnętrzne igrzyska olimpijskie, które organizujemy co roku dla naszych pracowników. Rywalizujemy w kilku dyscyplinach sportu, m.in. w siatkówce, koszykówce, biegach czy piłce nożnej.
- **Bieg Północny Pomaga** – pracownicy z Makroregionu Północnego raz w roku organizują bieg charytatywny. W 2019 r. zebrali **30 tysięcy** złotych.

30 tys. zł
zebrane środki podczas Biegu Północny Pomaga

Oprócz tego bierzemy udział w imprezach branżowych, takich jak Bieg Firmowy czy Sports Games.

- **Firmowe zawody biegowe – 250** pracowników uczestniczyło w zawodach we Wrocławiu i Warszawie.
- **Sports Games Wrocław – 100** pracowników brało udział w zawodach sportowych we Wrocławiu: koszykówce, siatkówce, piłce nożnej.

Rajd Bankowca

Bank co roku organizuje rajd dla pracowników i ich rodzin w ciekawe miejsca w kraju i za granicą. Impreza łączy w sobie integrację firmową i aktywny wypoczynek rodzinny. Terminy wyjazdów w ciągu roku częściowo pokrywają się z przerwami dla uczniów, by ułatwić rodzicom z dziećmi udział w rajdzie.

W 2019 r. w rajdzie uczestniczyło blisko 1000 pracowników z rodzinami. Średnio 90% uczestników zadeklarowało udział w przyszłorocznym Rajdzie, a 91% poleca Rajd innym pracownikom.

GRI: 403-2; **Inne wytyczne:** ESG społeczne

Bezpieczeństwo w miejscu pracy

Tworzymy pracownikom bezpieczne oraz przyjazne środowisko pracy. Prowadzimy programy prozdrowotne dla pracowników i podejmujemy działania związane z zapobieganiem utraty zdrowia, w związku z wykonywaną pracą. Przestrzegamy procedur z zakresu BHP oraz wewnętrznych polityk dotyczących tego obszaru.

Inicjatywy, które podejmowaliśmy w 2019 r.

- Opracowaliśmy nową ocenę ryzyka zawodowego dla wszystkich pracowników. Dokumentacja została zatwierdzona przez lekarza medycyny pracy i przedstawiciela Związków Zawodowych. Przygotowano szkolenia e-learningowe z tego zakresu w celu zapoznania pracowników z dokumentacją oceny ryzyka zawodowego.
- Przeprowadziliśmy szkolenie e-learningowe z zakresu zapoznania pracowników z dokumentacją oceny ryzyka zawodowego dla **8 472** pracowników.
- Został powołany koordynator ds. BHP w celu weryfikacji systemów klimatyzacyjno-wentylacyjnych pod kątem funkcjonowania oraz czyszczenia i konserwacji, uwzględniając stosowane środki chemiczne. Kontrole przeprowadzone w budynkach CWB nie wykazały nieprawidłowości.
- Przeprowadziliśmy audyty BHP we wszystkich placówkach i centrach wsparcia biznesu, w których pracują pracownicy Santander Bank Polska.
- Przeszkoliliśmy pracowników służby BHP w prowadzeniu szkoleń z zakresu pierwszej pomocy poprzez uczestnictwo w szkoleniu Kwalifikowanej Pierwszej Pomocy.
- Zaktualizowaliśmy wszystkie procedury BHP.
- Przeszkoliliśmy **52** pracowników z zakresu udzielania pierwszej pomocy.

W 2019 r. o 8,34 spadł wskaźnik ciężkości wypadków w stosunku do poprzedniego roku, który obrazuje średnią liczbę dni niezdolności do pracy przypadającą na jednego poszkodowanego w wypadku przy pracy.

Efekty naszych działań prozdrowotnych:

252
przebadanych pracowników – badania dermatoskopowe w mobilnych busach, w czterech lokalizacjach CWB (Warszawa, Poznań, Wrocław, Lublin).

331
przebadanych pracownic – badania mammograficzne w mobilnych busach, w trzech lokalizacjach CWB (Warszawa, Wrocław, Poznań).

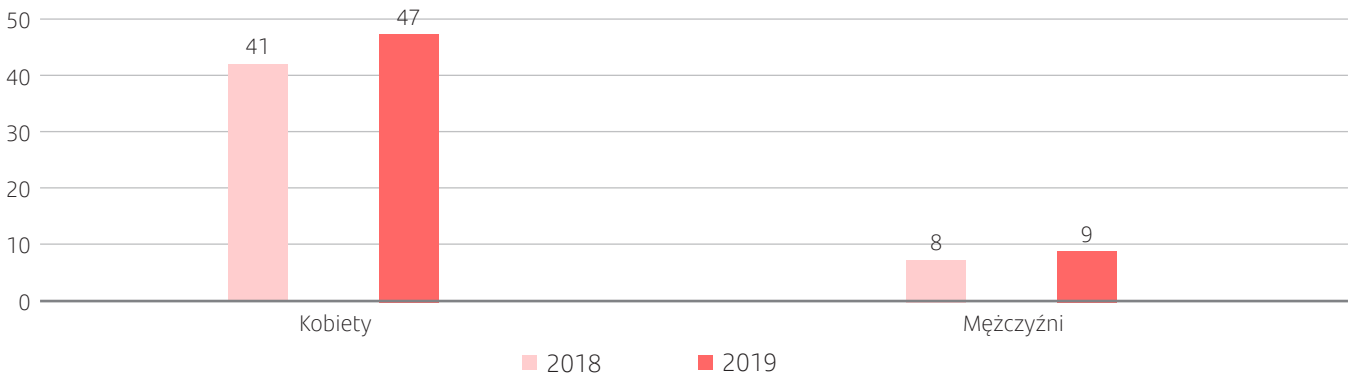
Więcej informacji o realizowanych przez nas programach prozdrowotnych przeczytasz w sekcji Wellbeing.

Nasze plany na 2020 r.

- digitalizacja procesów w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- wdrożenie elektronicznej formy rozliczania refundacji okularów,
- dostosowanie obowiązujących procedur, określenie zasad funkcjonowania i przygotowanie właściwych instrukcji w związku z pojawieniem się zagrożenia epidemiologicznego wirusa SARS-CoV-2.

GRI: 403-2;

Wypadki przy pracy w 2019 r. w podziale na płeć pracowników



Wypadki przy pracy w 2019 r. w podziale na płeć pracowników	2018	2019
Kobiety	41	47
Mężczyźni	8	9

Wypadki (incydenty) przy pracy w 2019 r. w podziale na płeć

Wypadki (incydenty) przy pracy w 2019 r. w podziale na płeć	Kobiety	Mężczyźni
Liczba pracowników na koniec 2019 r.	11 118	
Łączna liczba wypadków (incydentów) przy pracy	47	9
Liczba wypadków (incydentów) śmiertelnych	0	0
Liczba wypadków (incydentów) ciężkich	0	0
Liczba wypadków (incydentów) lekkich	47	9
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	56	
Wskaźnik częstotliwości wypadków (IR, liczony jako całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie × 1000) – ogółem	5,04	
Wskaźnik częstotliwości wypadków (IR, liczony jako całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie × 1000)	6,04	2,7
Łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy (LDR, liczona jako wskaźnik łącznej liczby dni straconych do liczby planowanych godzin pracy pracowników w raportowanym okresie * 200000) – ogółem	1 617	
Łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy (LDR, liczona jako wskaźnik łącznej liczby dni straconych do liczby planowanych godzin pracy pracowników w raportowanym okresie * 200000)	1 539	78
Wskaźnik ciężkości wypadków (liczony jako liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków) – ogółem	28,88	
Wskaźnik ciężkości wypadków (liczony jako liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków)	32,74	8,667
Wskaźnik absencji (AR, liczony jako całkowita liczba dni nieobecności w pracy/ liczba przepracowanych dni w roku * 200000) – ogółem	25	
Wskaźnik absencji (AR, liczony jako całkowita liczba dni nieobecności w pracy/ liczba przepracowanych dni w roku * 200000)	29	15

Źródło: Rejestr wypadków przy pracy, Raport zatrudnienia na dzień 31.12.2019r.

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: warunki zatrudnienia i satysfakcja pracowników; **Inne wytyczne:** ESG społeczne

Zaangażowanie i rozwój

Cele i priorytety

Podchodzimy systemowo do organizacji procesu szkoleniowego i dbałości o wszechstronny rozwój kompetencji pracowników. Cele szkoleniowe określa nasza Polityka szkoleń.

W 2020 r. wprowadziliśmy w życie nową politykę, której celem jest uspójnienie naszego modelu z modelem globalnym Grupy Santander. Wdrożona polityka określa wytyczne dotyczące projektowania procesu szkoleń, dokonywania jego przeglądu, wdrażania i nadzoru w celu:

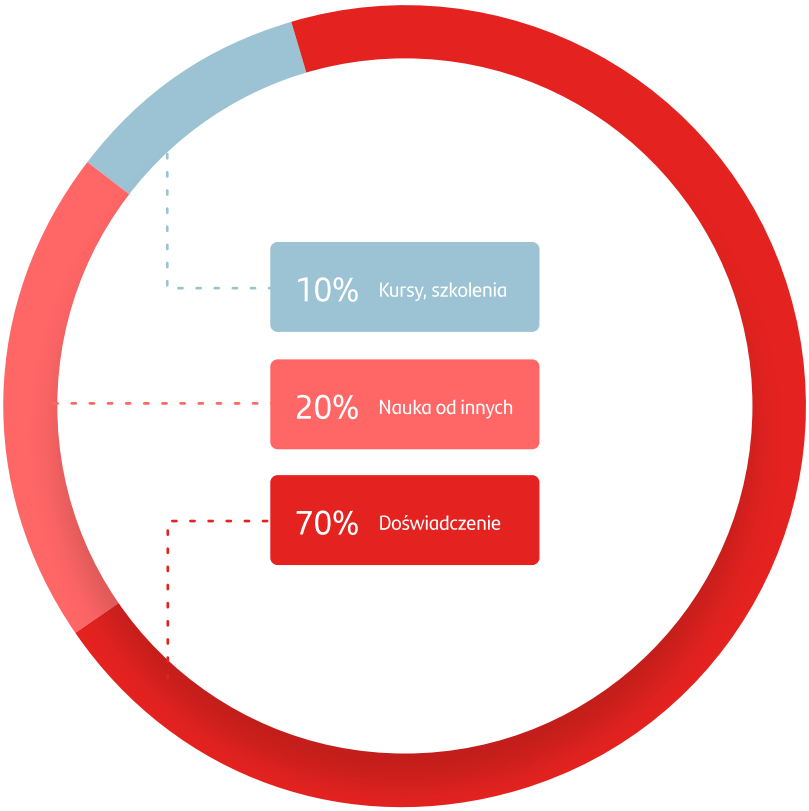
- wspierania transformacji biznesowej
- promowania zarządzania utalentowanymi pracownikami, wspierania innowacji i dzielenia się wiedzą
- wspierania transformacji kulturowej w ramach standardów ładu korporacyjnego banku

W 2019 r. cele szkoleniowe obejmowały: budowanie angażującego środowiska pracy, wzmocnienie umiejętności liderskich oraz programy rozwojowe zarówno dla menedżerów, jak i pracowników. Wdrażaliśmy rozwiązania umożliwiające „uczenie się od siebie" zarówno w perspektywie lokalnej, jak i globalnej. Wdrażaliśmy także wspierające rozwiązania digitalowe dla proponowanych programów rozwojowych.

Działania, które podejmujemy ukierunkowane są na:

- budowanie świadomości odpowiedzialności za własny rozwój,
- budowanie angażującego środowiska pracy,
- knowledge sharing – gotowość do dzielenia się wiedzą i doświadczeniem,
- digital learning – poszukiwanie i wykorzystywanie cyfrowych formatów edukacyjno-rozwojowych.

Rozwój pracowników w organizacji wpisuje się w model 70-20-10: nauka i rozwój zdobywane są w 70% przez doświadczenie w codziennej pracy, 20% stanowi nauka od innych, a 10% stanowią kursy i szkolenia.



11 980

pracowników wzięło udział w szkoleniach

843 771

godzin szkoleniowych

70,43

godzin szkoleniowych na jednego pracownika

GRI: 404-1, 404-2, 404-3; **Inne wytyczne:** PRB 5, ESG społeczne

Szkolenia i edukacja

Programy rozwojowe i szkolenia umożliwiają naszym pracownikom wszechstronny rozwój. Wspierają zarówno realizację celów strategicznych banku, jak i odpowiadają na potrzeby pracowników związane z budowaniem kariery zawodowej i rozwojem.

Działania szkoleniowo-rozwojowe realizowane w 2019 r. miały szeroki zakres merytoryczny i wykorzystywały różnorodne formy, metody i narzędzia. Wspierały rozwój następujących grup pracowniczych: najwyższą kadrę menedżerską, kadrę menedżerską niższych szczebli, kobiety liderki, zidentyfikowane w organizacji talenty, pracowników Agile, całość kadry w ramach działań centralnych oraz pracowników ze specjalistycznym zapotrzebowaniem w zakresie rozwoju.

Realizowane programy mają również na celu wzmacnianie kultury odpowiedzialnej bankowości. W tym celu bank wdraża programy obejmujące budowanie kapitału ludzkiego, m.in. rozwijające umiejętności menedżerskie, komunikacyjne, kompetencje przywódcze oraz inicjatywy związane z odpowiedzialnym biznesem i zrównoważonym rozwojem.

GRI: 404-2

W 2019 r. naszymi priorytetami w zakresie szkoleń i rozwoju były:

Rozwój przywództwa

Nasi pracownicy pochodzący z różnych jednostek Grupy Santander na świecie (w tym z Polski) wypracowali model zobowiązań przywódczych definiujących standardy, jakimi powinni kierować się liderzy w Santander Bank Polska.

Ważnym elementem działań związanych z rozwojem przywództwa i przyspieszeniem transformacji banku był dla nas program zarządzania talentami „Young Leaders", którym objęliśmy pracowników mających potencjał do objęcia ról liderskich w ciągu najbliższych 10 lat – **280** pracowników Grupy Santander, w tym **17** z Polski.

100% uczestników uważa, że program współtworzy strategię banku, a udział w nim ma pozytywny wpływ na ich rozwój osobisty i zawodowy.

Transformacja w kierunku organizacji samouczącej się

Uruchomiliśmy wewnętrzny program tutorski YOUniversity oraz przeprowadziliśmy szereg wewnętrznych szkoleń. Kontynuowaliśmy rozwój kompetencji liderów banku oraz wspieraliśmy ich w codziennym zarządzaniu zespołami. W związku z transformacją modelu biznesowego opracowaliśmy katalog kompetencji przyszłości i profile pożądanych kandydatów na najbliższe lata.

Wybrane szkolenia rozwoju zawodowego, które realizowaliśmy w 2019 r.:

- Rozwój umiejętności z zakresu programowania – kurs podstawowy UX Designer
- Cyberbezpieczeństwo wśród pracowników
- Tydzień wiedzy na temat ryzyka
- Zrównoważony rozwój i zmiany klimatu: 4 szkolenia dotyczące trendów zrównoważonego rozwoju, odpowiedzialnej bankowości, czynników ESG i zielonego finansowania
- Segmentacja behawioralna
- Program stażowy w ramach Agile
- Program Service Design
- Eliksir Rozwoju
- Programy dla najwyższej kadry menedżerskiej
- Leadership commitments
- Program Young Leaders
- Vital Voices
- Szkolenia obowiązkowe wynikające z potrzeb stanowiska
- Szkolenia eksperckie dedykowane do poszczególnych obszarów biznesowych
- Szkolenia rozwijające umiejętności miękkie

Dążymy do doskonalenia jakości obsługi klienta, dlatego kładziemy duży nacisk na wysokie kompetencje pracowników i indywidualne podejście do klienta. Stale podnosimy kompetencje pracowników w ramach szkoleń realizowanych m.in. przez Biuro Doskonalenia Klientów MŚP.

W 2019 r. prowadziliśmy szkolenia dostarczające wiedzy merytorycznej oraz wpływające na lepszą jakość obsługi klienta:

- szkolenia z procesu kredytowego i analizy kredytowej,
- szkolenia eksperckie,
- szkolenia z oferty produktowej,
- szkolenia rozwijające umiejętności sprzedażowe i wiedzy na temat modelu biznesowego firmy,
- Program Adaptacyjny dla doradców MŚP.

Nasze plany szkoleniowe w 2020 r.

Kontynuowanie prac w zakresie budowania angażującego środowiska pracy, tak aby wzajemne relacje opierały się na zaufaniu, empatii, stabilizacji i budowaniu poczucia bezpieczeństwa.

Realizacja programów rozwojowych zarówno dla menedżerów, jak i pracowników. Naszą ambicją jest w jak największym stopniu wykorzystanie szans i możliwości jakie daje „uczenie się od siebie" zarówno w perspektywie lokalnej, jak i globalnej oraz jak najszersze dalsze wdrażanie i wykorzystywanie możliwości rozwoju w formacie cyfrowym.

GRI: 404-2; **Inne wytyczne:** PRB 5

Programy kształcenia menedżerów

Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego były stałym elementem działań szkoleniowo-rozwojowych podejmowanych w 2019 r. Były ukierunkowane na budowanie pozytywnych doświadczeń naszych pracowników, aby tworzyć angażujące środowisko pracy. Kluczowe, dla wypracowania podstaw merytorycznych programów, były Zobowiązania Liderskie (Leadership Commitments), które są uzupełnieniem naszych wartości: „Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie".

Wzmocnienie wartości zobowiązaniami liderskimi w zakresie przywództwa pozwoliło nam budować spójną i otwartą platformę usług finansowych, poprzez odpowiedzialne działanie i uzyskiwanie trwałej lojalności naszych pracowników, klientów, udziałowców i społeczności lokalnych. W ramach wdrożenia zobowiązań przywódczych odbyły się spotkania grup focusowych, aby dopasować sposób wdrożenia do potrzeb różnych grup pracowników, warsztaty oraz sesje inspiracyjne.

W 2019 r. zrealizowaliśmy następujące programy:

Leaders For Employees

Program dedykowany dla menedżerów wyższego szczebla. Celem programu jest transformacja przywództwa w banku w oparciu o zobowiązania przywódcze, nasze wartości i zachowania korporacyjne. Działania rozwojowe podejmowane w ramach programu obejmowały: warsztaty, szkolenia, sesje mentoringowe i coachingowe.

Top Players

Program dedykowany dla kluczowych menedżerów w banku. Celem programu jest identyfikacja i rozwój menedżerów z najwyższym potencjałem menedżerskim.

Young Leaders

Program mający na celu identyfikację i rozwój następnego pokolenia liderów, aby przyspieszyć transformację Grupy oraz wzmocnić działania mające na celu rozwój potencjału ludzkiego. Uczestnicy programu angażowani są w projekty strategiczne. Biorą udział w licznych działaniach rozwojowych, takich jak spotkania z najwyższą kadrą menedżerską, mentoring, gry szkoleniowe czy warsztaty liderskie.

Leader's Quest

Celem programu był wzrost kompetencji menedżerskich u osób, które nie mają doświadczenia w zarządzaniu zespołami. Wyposażenie nowych menedżerów w wiedzę i narzędzia pozwalające im na sprawne i skuteczne zarządzanie ludźmi.

Maduro

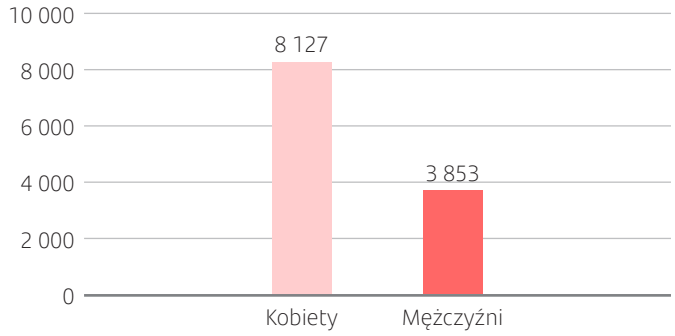
Celem programu było zrozumienie charakterystyki zachowań senioralnych w sytuacji transformacji AGILE oraz nabycie podstawowych umiejętności stosowania 4 filarów senioralności jak: Sens, Słowo, Styl, System. Realizowane działania budowały i wzmacniały umiejętność dokonywania refleksji i identyfikowania rzeczywistych potrzeb, umiejętność słuchania i odważnego nazywania, budowania pewności siebie, wpływania na otoczenie poprzez networking.

Lider w świecie VUCA

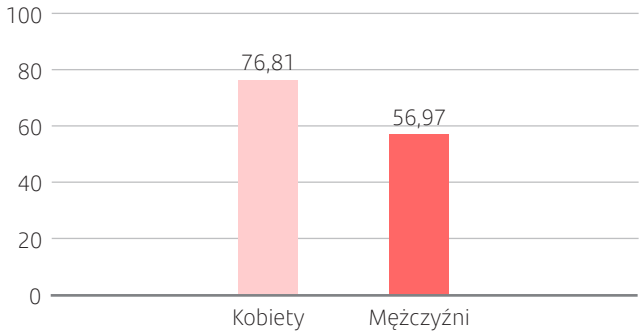
Celem programu było zrozumienie, jakie zachowania lidera pomagają sprostać wyzwaniom w dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości VUCA, nauczenie się, jak zwinnie i elastycznie dopasowywać interwencje menedżerskie w ramach preferowanych stylów przywódczych: wyznaczającym kierunek, partycypacyjnym, rozwijającym oraz wzmocnienie społeczności liderów w organizacji poprzez efektywne tworzenie sieci kontaktów i wzajemnego wsparcia.

GRI: 404-1; **Inne wytyczne:** SDG 4, SDG 5, SDG 8

Lliczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć:



Średnia liczba godzin szkoleniowych – dla ogółu:



Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika wg struktury zatrudnienia i płci	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Łączna liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć	624 269	219 502	843 771
Liczba pracowników	8 127	3 853	11 980
Średnia liczba godzin szkoleniowych – dla ogółu i w podziale na płeć	76,81	56,97	70,43

	Kierownictwo wyższego szczebla*	Kierownictwo niższego szczebla**	Pozostali pracownicy***
Łączna liczba godzin szkoleniowych w podziale na kategorie zatrudnienia	3 980	29 159	810 632
Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na kategorie zatrudnienia	38,64	52,73	71,23

** Kategoria obejmuje Zarząd oraz Dyrektorów najwyższego szczebla*

*** Pozostała kadra kierownicza*

****Kategoria obejmuje menadżerów średniego szczebla*

Zaangażowanie pracowników

Badanie zaangażowania jest coroczną inicjatywą globalną, realizowaną we wszystkich Spółkach Grupy Santander. Służy nam do odpowiedzi na pytanie, jak zmienia się poziom naszej motywacji do pracy w zależności od wsparcia, jakiego udziela nam na co dzień organizacja. Na podstawie uzyskanych wyników planujemy działania, mające na celu wsparcie tych wymiarów, które zostaną wskazane jako wymagające rozwoju oraz dalsze wzmacnianie tych, które okażą się mocną stroną naszego banku.

Programy dotyczące zaangażowania pracowników

Nasi Najlepsi

Inicjatywy rozwojowe dedykowane najlepszym doradcom w Sieci Oddziałów. W 2019 r. wzięło w nich udział ponad **100** osób.

Program 3:3

Inicjatywy dedykowane pracownikom z najwyższą oceną za dany rok. Rok do roku jest ich ok. **1 100.**

Ambasadorzy zmiany po badaniu zaangażowania (2018/2019)

Inicjatywa zrzeszająca chętnych pracowników z całej organizacji do pracy z wynikami badania zaangażowania. W latach 2018/2019 prace koncentrowały się wokół upraszczania procesów. Wzięło w nich udział blisko **300** osób.

Eliksir Rozwoju

Inicjatywa przygotowana przez Departament Rozwoju, na którą składają się praktyczne inspiracje mailowe, webinary i sesje inspiracyjne wokół rozwoju osobistego, produktywności i budowania zaangażowania.

YOUnivesity

Program, w którym pracownicy banku uczą się od siebie nawzajem. W programie bierze udział **50** pracowników – tutorów, którzy dzielą się swoją wiedzą z innymi.

W 2019 r. głównymi kierunkami działań były:

Przywództwo i kultura

które jest zgodne z wartościami „Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie" – otwarte i transparentne. Liderzy są wzorami do naśladowania.

Efektywność organizacyjna

Upraszczanie procesów i procedur oraz zapewnianie niezbędnego wsparcia do dalszego rozwoju i efektywności naszego biznesu.

Doświadczenie pracownika

Dostarczanie pozytywnych doświadczeń pracownikom w zakresie codziennej pracy zwłaszcza nowozatrudnionych pracowników w okresie adaptacji do pracy w banku, digitalizacji narzędzi pracy, promowania zdrowego trybu życia i work-life balance.

74 %
wskaźnik zaangażowania pracowników banku w 2019 r. według przeprowadzonych badań

Od wielu lat w naszym banku funkcjonuje system zarządzania efektywnością. Jego celem jest kreowanie kultury dialogu, promocja spójnego systemu wartości oraz zwiększenie zaangażowania pracowników w realizację zadań strategicznych i operacyjnych.

GRI: 404-3

Oceny pracownicze

W 2019 r. ocenom pracowniczym podlegało 82% wszystkich pracowników.

Odsetek pracowników podlegających ocenom pracowniczym w 2019 roku	Kobiety	Mężczyźni
Kierownictwo wyższego szczebla*	33%	67%
Kierownictwo niższego szczebla**	96%	93%
Pozostali pracownicy***	77%	84%

** Kategoria obejmuje Zarząd oraz najwyższą kadrę kierowniczą*

*** Kategoria obejmuje pozostałych kierowników i menadżerów*

**** Kategoria obejmuje pracowników i niezarządzających zespołam*

Rozdział 6
Społeczności

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: inkluzywna bankowość - dostępność produktów i usług, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i edukacja finansowa; Wskaźnik własny (liczba beneficjentów projektów i inicjatyw społecznych z obszaru edukacji inicjowanych i/lub wspieranych w danym roku przez banku i/lub Fundację banku);
Inne wytyczne: PRB 1, ESG społeczne

Edukacja

Santander Universidades

Edukacja i rozwój nauki to jeden z priorytetów działalności społecznej banku. Projekt Santander Universidades (SU) jest dla nas kluczowym obszarem w tym zakresie i stanowi jeden z filarów agendy #Responsible Banking.

Poprzez realizację programu wspieramy dobrej jakości edukację, przygotowanie studentów do wejścia na rynek pracy oraz rozwijamy ideę przedsiębiorczości. Wierzymy, że współpraca biznesu ze środowiskiem akademickim przełoży się na rozwój społeczeństwa i pozytywnie wpłynie na gospodarkę.

Oferta Santander Universidades dla uczelni wyższych obejmuje:

- Finansowanie stypendiów, nagród i grantów dla najlepszych studentów, doktorantów i pracowników akademickich, wspierających indywidualny rozwój.
- Stypendia globalne dla studentów, absolwentów i pracowników uczelni – dające możliwość wzięcia udziału w intensywnych kursach rozwijających kompetencje cyfrowe, językowe i umiejętności miękkie w międzynarodowym środowisku. Wśród programów wyróżniamy:
  - **Wyjazdowe kursy letnie** na prestiżowych uczelniach takich jak Uniwersytety Yale czy Georgetown – wierzymy, że międzynarodowe doświadczenie znacznie podwyższa umiejętności i kompetencje studentów.
  - **Kursy internetowe skoncentrowane na rozwoju kompetencji cyfrowych i miękkich** – zaprojektowane, aby wspomóc młodych ludzi w zdobywaniu wiedzy i umiejętności oraz ułatwić im wejście na nowy rynek pracy.
  - **Programy szkoleniowe mające na celu rozwój umiejętności przywódczych** – projekty przygotowujące do wymagań i nowych obowiązków przyszłych liderów w środowisku akademickim, społecznym i biznesowym.
  - **Programy grantowe dla osób aspirujących do bycia przedsiębiorcą lub młodych przedsiębiorców w ramach portalu SantanderX.com.**
- Wsparcie merytoryczne i finansowe konferencji, szkoleń i warsztatów dla społeczności akademickiej.
- Współpraca z organizacjami studenckimi.

Placówki Santander Universidades

Placówki Santander Universidades funkcjonują obecnie na 12 uczelniach w Polsce. Każda z nich jest złożona ze strefy wypoczynkowej, sali networkingowej, a także stanowiska obsługi klienta. Pracownicy placówek współpracują z władzami uczelni i organizacjami studenckimi, by na bieżąco identyfikować największe potrzeby. Wnioski przeradzają się w organizację konkretnych przedsięwzięć i projektów wychodzących naprzeciw oczekiwaniom Uczelni i studentów.

> Współpraca pomiędzy UMCS a Santander Universidades, dzięki placówce mieszczącej się na tej uczelni, jest świetnym przykładem synergii zachodzącej pomiędzy uczelnią wyższą a biznesem. Realizacja wielu ciekawych i innowacyjnych projektów przynosi korzyści dla środowiska akademickiego, wzmacniając jednocześnie rozpoznawalność marki Santander oraz wizerunku UMCS jako podmiotu współpracującego ze środowiskiem biznesowym.
>
> dr Marcin Gołębiowski
>
> dyrektor Biura Promocji UMCS

Więcej o Santander Universidades przeczytasz pod adresem: https://bank.santander.pl/santanderuniversidades-pl/

GRI: Wskaźnik własny (Liczba beneficjentów projektów i inicjatyw społecznych z obszaru edukacji inicjowanych i/lub wspieranych w danym roku przez banku i/lub Fundację banku)

Santander Universidades w liczbach

Santander Universidades na świecie

21
krajów

1 000
współpracujących uczelni

68 671
stypendiów (w tym praktyki i staże oraz wsparcie merytoryczne)

119
mln euro przekazanych na realizowane projekty

Santander Universidades w Polsce

59
współpracujących uczelni

3 777
stypendiów

1,134
mln zł przekazanych na realizowane projekty

Globalne możliwości rozwoju

Studenci, absolwenci i pracownicy akademiccy mają możliwość aktywnego udziału w projektach realizowanych na skalę globalną. Doskonałym przykładem takich działań są globalne Stypendia Santander, dzięki którym jedenaście osób z Polski pojechało do USA na intensywne wakacyjne kursy, a pięć osób wzięło udział w innowacyjnym projekcie on-line.

Globalne Stypendia Santander w 2019 r.

Santander-Yale International Experience Summer Program

W czasie pięciotygodniowego pobytu na Yale University uczestnicy mogli wybrać kursy spośród ponad 100 warsztatów tematycznych. Student z Polski, który wziął w nich udział, postawił na biologię.

> Po pierwszym tygodniu na Yale jestem pod ogromnym wrażeniem uczelni i poziomu zajęć. Jestem bardzo podekscytowany mogąc studiować z tak bardzo różnorodną grupą studencką. Wraz z resztą beneficjentów Stypendium Santander stworzyliśmy bardzo zgraną grupę, często razem spędzamy czas na stołówce, w bibliotece i razem uczestniczymy w rozmaitych wydarzeniach i wycieczkach organizowanych przez uczelnię. Moje pierwsze zajęcia z biologii były bardzo ciekawe, materiał, który przerobimy przez te 5 tygodni jest bardzo obszerny, ale mimo tego zajęcia prowadzone są bardzo profesjonalnie i zrozumiale.
>
> Bartosz Jankowski
>
> student Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego

Georgetown Summer Workshop-Social Innovation and Financial Inclusion in the Digital Age

Dwutygodniowe, wielodyscyplinarne warsztaty na temat kluczowych tendencji wpływających na integrację społeczną i gospodarczą. Studenci pracowali nad projektami innowacyjnych rozwiązań, które – mamy nadzieję – pomogą w rozwiązaniu problemów naszych czasów.

TrepCamp Entrepreneurial Simulator 2019

Międzynarodowy projekt rozwojowy przeznaczony dla aspirujących startupowców. Realizowany jest on w największych ośrodkach innowacji, takich jak Dolina Krzemowa, Nowy Jork, Londyn, Boston, Meksyk i San Diego. Pozwala on uczestnikom w ciągu kilku tygodni nabyć bezcenne doświadczenia, które przedsiębiorcy często muszą zdobywać latami. Podczas trzytygodniowego szkolenia uczestnicy pracują w multidyscyplinarnych zespołach, których zadaniem jest opracowanie innowacyjnego, kompleksowego rozwiązania jednego z globalnych wyzwań. W pracach koncepcyjnych wsparciem służy grupa międzynarodowych mentorów i przedsiębiorców. Program obejmuje również seminaria z udziałem ekspertów, wizyty w inkubatorach, akceleratorach oraz ośrodkach innowacji wiodących światowych firm, a także prezentacje przed panelem międzynarodowych inwestorów.

> Ten czas w Nowym Jorku pozwolił mi nabrać pewności siebie. Zobaczyłam, jak bardzo ważne w byciu przedsiębiorcą jest to, czy ma się pasję i zaangażowanie w to, co się robi, bo zawsze będą wzloty i upadki. Ten wyjazd nauczył mnie, że świat jest naprawdę pełen niesamowitych możliwości. I co najważniejsze, że warto poznawać ludzi z różnych krajów, bo to bardzo wzbogaca i poszerza horyzonty.
>
> Magdalena Żylicz
>
> studentka SGH

Santander W50: Preparing Our Women Board Members of Tomorrow na Uniwersytecie Kalifornijskim w Los Angeles (UCLA)

> Dziękuję Santander Bank Polska i UCLA Anderson za fascynującą podróż w świat przywództwa opartego na wartościach, finansów i innych interesujących tematów. Zajęcia się skończyły, ale nasza droga dopiero się zaczyna. Do zobaczenia w Polsce!
>
> Patrycja Sznajder
>
> na portalu LinkedIn

Santander IE- Digital DNA

Stypendyści wzięli udział w dwóch pięciotygodniowych kursach online dotyczących Digital Skills:

- Nowe Technologie w Innowacji – celem kursu było wskazanie ścieżki rozwoju technologicznego z punktu widzenia firm oraz tego, jak firmy wykorzystują technologie do tworzenia przewagi konkurencyjnej.
- Data Science i wizualizacja w biznesie – były to zajęcia praktyczne w ramach rozwoju kompetencji pracy z danymi i ich wizualizacji oraz wykorzystania data science w rozwoju przedsiębiorstwa.

> Jestem bardzo zadowolona z udziału w programie stypendialnym Santander IE – Digital DNA. To było 10 tygodni wytężonej nauki w międzynarodowym środowisku, pod okiem pasjonatów i specjalistów w dziedzinie innowacji i analizy danych. Dzięki programowi stworzyłam kompleksową strategię digitalizacji przedsiębiorstwa, nauczyłam się analizować i wizualizować dane przy użyciu takich narzędzi jak Tableau, podniosłam umiejętności komunikacyjne oraz poznałam inspirujących ludzi z całego świata. Program dał mi wiele możliwości rozwoju, uświadomił jak istotną rolę odgrywa obecnie technologia i dostarczył dużo satysfakcji i zadowolenia z efektów kursu.
>
> Anna Szawerna
>
> Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Wszystkie projekty stypendialne, które oferuje Grupa Santander znajdują się na stronie Santander-grants.com oraz SantanderX.com

GRI: 103-1, 103-2, 103-3 dla tematu: inkluzywna bankowość - dostępność produktów i usług, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i edukacja finansowa

Edukacja finansowa

Santander Bank Polska inwestuje w edukację finansową, ponieważ chcemy, by nasi obecni i przyszli klienci rozumieli przyczyny i skutki różnych decyzji finansowych. Prowadzimy programy edukacyjne skierowane zarówno do najmłodszych, jak i do osób starszych.

Projekt „Finansiaki"

„Finansiaki" to autorski projekt edukacji ekonomicznej, na który składają się:

- portal internetowy finansiaki.pl
- poradnik dla rodziców *Finansiaki to my!*
- scenariusze lekcji dla wolontariuszy – pracowników banku przeprowadzających zajęcia w przedszkolach i szkołach podstawowych

Portal finansiaki.pl

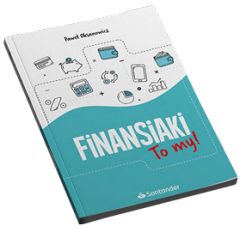
Portal edukacji finansowej finansiaki.pl wspiera rodziców i nauczycieli w przekazywaniu wiedzy z zakresu szeroko rozumianych finansów. Portal dostępny jest na urządzenia mobilne i posiada Certyfikat „Strona internetowa bez barier" WCAG 2.0 na poziomie AA. W marcu 2019 r. oddaliśmy do użytku nową wersję portalu. Na przebudowanej i odświeżonej stronie finansiaki.pl znajdują się bezpłatne i gotowe do skorzystania (pobrania bądź wyświetlenia) materiały dedykowane nauczycielom, rodzicom i dzieciom. Artykuły poradnikowe dla rodziców i scenariusze lekcji dla pedagogów, zostały przygotowane zgodnie z podstawą programową wychowania przedszkolnego oraz podstawą programową kształcenia ogólnego dla szkoły podstawowej.

Zakres portalu:

- Scenariusze dla nauczycieli
- Materiały edukacyjne
- Porady
- Pomoce naukowe
- Animacje
- Gry

Książka Finansiaki to My!

To książka o pierwszych podróżach dziecka po świecie pieniądza napisana w formie poradnika, oparta na aktualnej wiedzy z zakresu zachowań finansowych dzieci i młodzieży. Została przygotowana z myślą o rodzicach – klientach banku, którzy mają dzieci i dla których edukacja ekonomiczna jest ważnym zagadnieniem. Patronem merytorycznym publikacji jest Wydział Psychologii Uniwersytetu Warszawskiego.



Pierwszy nakład książki drukowanej w ilości 6 000 egzemplarzy cieszył się dużym zainteresowaniem, dlatego w styczniu 2020 r. dodrukowaliśmy 5 600 egzemplarzy. Od marca 2020 r. książka jest dostępna online, do bezpłatnego pobrania z portalu finansiaki.pl.

„Finansiaki" - scenariusze lekcji dla wolontariuszy

Specjalnie dla pracowników banku – wolontariuszy zostały przygotowane scenariusze zajęć. Pracownicy banku, w ramach wolontariatu kompetencyjnego, przeprowadzają zajęcia w przedszkolach i szkołach podstawowych. Materiały opracowane zostały przez eksperta – psycholożkę zajmującą się na co dzień psychologią ekonomiczną dzieci i młodzieży, socjalizacją ekonomiczną i zagadnieniami oszczędzania pieniędzy. W 2019 r. udostępniliśmy pracownikom dwa kolejne scenariusze lekcji wraz z materiałami pomocniczymi.

W 2019 r. wolontariusze przeprowadzili lekcje w przedszkolach i szkołach dla ok. **1 000 dzieci**.

Stacja Santander

Stacja Santander to inicjatywa, która w jednym działaniu CSR łączy zaangażowanie pracowników jako ambasadorów marki z aktywizacją lokalnych społeczności.

W ramach projektu w pięciu polskich miastach stanęła mobilna przestrzeń edukacyjno-rozrywkowa w postaci nowoczesnego pawilonu.

Odwiedzający ją mieszkańcy mogli wziąć udział w zajęciach opartych o projekty edukacyjne banku takie jak – Jak Jeździsz, Santander Orchestra czy projekt Finansiaki. Goście Stacji, uczestniczyli w warsztatach z pierwszej pomocy, grach i zabawach z edukacji ekonomicznej. Przestrzeń wyposażona w ekrany dotykowe, tablety, hologramy oraz robota humanoidalnego, to nie lada gratka dla miłośników najnowszych technologii.

Atrakcje Stacji Santander w 2019 r.:

- gry edukacyjne opracowane na potrzeby projektu Finansiaki, gdzie poprzez uczestnictwo w zabawie rodzice i dzieci mogą przekonać się, że poznawanie świata pieniędzy – niezależnie od wieku – może być ciekawe, łatwe i przyjemne,
- gra ekonomiczna Liderzy Europy ucząca młodzież szeroko pojętych podstaw ekonomii,
- warsztaty pierwszej pomocy, organizowane w ramach projektu Jak Jeździsz,
- atrakcje dla miłośników nowych technologii oraz zainteresowanych nowoczesnymi usługami bankowymi,
- koncerty Santander Orchestra z udziałem młodych, utalentowanych muzyków występujących pod batutą m.in. Adama Sztaby.

Dzięki unikatowemu podejściu do działań CSR ambasadorami Stacji i marki Santander w lokalnych społecznościach stali się pracownicy banku. W specjalnym konkursie zdecydowali o kształcie inicjatywy, pokazywanych projektach i miejscach, w których stanął nowoczesny, mobilny pawilon. Dzięki temu zostali silniej zaangażowani w budowanie wizerunku i roli społecznej banku, pełniąc rolę łącznika pomiędzy globalną działalnością i potrzebami lokalnych społeczności.

Stacja Santander w liczbach:

5
miast: Pruszcz Gdański, Świdnik, Kostrzyn nad Odrą, Bielsk Podlaski, Wrocław

30
dni funkcjonowania

Prawie
4 tys.
gości

Ponad 60
gier w Finansiaki i Liderów Europy

50
warsztatów z pierwszej pomocy w ramach projektu Jak Jeździsz

40 km
wywiosłowanych na cele charytatywne

> To rewelacja dla lokalnej społeczności. Do tej pory zbieram gratulacje i podziękowania. Pracownicy byli pod **wielkim** wrażeniem siły rażenia tego wydarzenia. Władze miasta podziękowały za występ Santander Orchestra, mówiąc: „Kostrzyńska publiczność nagrodziła artystów owacją na stojąco, co w naszym amfiteatrze wydarzyło się chyba po raz pierwszy.
>
> Renata Naduk
>
> dyrektor 1 Oddziału Santander Bank Polska w Kostrzynie nad Odrą

Program „Bankowcy dla edukacji finansowej młodzieży – BAKCYL"

BAKCYL to strategiczne, długofalowe partnerstwo firm i instytucji sektora bankowego w Polsce na rzecz podnoszenia poziomu wiedzy młodego pokolenia z zakresu praktycznych finansów. Projekt jest częścią jednego z największych niekomercyjnych programów edukacyjnych sektora finansowego w skali Europy Bankowcy dla Edukacji.

254
lekcje przeprowadzone przez wolontariuszy Fundacji Santander w ramach programu w 2019 r.

6 096
osób, dla których przeprowadzone zostały lekcje

Projekt „Happy senior" – łączy pokolenia

Projekt to cykl działań edukacyjnych związanych z finansami oraz tańcem. Projekt składa się z trzech tematów do wyboru:
1) Bezpieczne Bankowanie,
2) Bankowe ABC Seniora,
3) Od Seniora dla Juniora.
Polega on na międzypokoleniowej wymianie doświadczeń.

> Cieszę się, że wzięłam udział w projekcie Happy Senior. Było to dla mnie ciekawe doświadczenie – taniec z innymi seniorami i osobami z banku w pięknym studio tanecznym pani Moniki Grzelak, a potem wspólny występ w Galerii Forum to niezapomniane przeżycie. Fantastycznie, że bank wychodzi do nas nie tylko jako do klientów, ale też że dba o nasze bezpieczeństwo w Internecie – warsztaty były bardzo ciekawe. Jeszcze raz bardzo dziękuję.
>
> Wiesława Grabarczyk
>
> uczestniczka projektu „Happy senior"

W ramach programu, 50 wolontariuszy przeprowadziło 10 spotkań dla 362 beneficjentów.

Bezpieczeństwo

Projekt edukacyjny „Bezpieczeństwo w cyberprzestrzeni"

Program odpowiada na potrzebę praktycznej edukacji z zakresu bezpiecznego poruszania się po wirtualnym świecie. Działania edukacyjne kierowane są do szkół, uczelni, uniwersytetów trzeciego wieku oraz jednostek administracji publicznej.

Poprzez różnorodne działania, takie jak lekcje, wykłady, szkolenia, konkursy oraz poprzez nowoczesne kanały komunikacji skutecznie docieramy do beneficjentów projektu, którymi są: dzieci i młodzież, studenci, nauczyciele oraz seniorzy. Program od 2017 r. realizowany jest we współpracy z partnerami – m.in. z Warszawskim Instytutem Bankowości i Związkiem Banków Polskich.

Poprzez edukowanie w zakresie umiejętnego i bezpiecznego korzystania z nowoczesnych narzędzi cyfrowych chcemy przyczynić się do poprawy wiedzy Polaków na temat cyberzagrożeń.

Na działania projektu składały się:

- lekcje
- wykłady
- warsztaty
- konkursy
- kampania edukacyjna
- publikacje

Ich odbiorcami byli uczniowie, nauczyciele i seniorzy. W ramach projektu realizowane były również kursy e-learningowe dopasowane dla uczniów szkół średnich oraz studentów dotyczące bezpiecznej tożsamości, bezpieczeństwa urządzeń mobilnych, bezpiecznej bankowości internetowej.

> Zajęcia pokazały uczniom, że internet może być wspaniałym miejscem rozszerzania swoich zainteresowań i znajomości pod warunkiem stosowania się do pewnych zasad dla własnego bezpieczeństwa. Zasady zostały przekazane w jasny, przystępny dla młodych ludzi sposób, skoncentrowanie na konsekwencjach, a nie na budowaniu strachu. Wyposażenie uczniów w kompetencje radzenia sobie w konkretnych przypadkach sprawiły, że zajęcia ocenione zostały jako bardzo przydatne, a rady warte zapamiętania. W mojej ocenie niewątpliwie uwrażliwiły dzieci na niebezpieczne sytuacje, z którymi mogą się zetknąć w wirtualnym świecie.
>
> Izabela Chwiłoc-Filoc
>
> wykładowca Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie

> Lekcje online „Bezpieczeństwo w cyberprzestrzeni", realizowane przez Warszawski Instytut Bankowości, zostały bardzo pozytywnie ocenione przez uczniów jak i nauczycieli w szkole, w której pracuję. Uczniowie poszerzyli swoją wiedzę z zakresu niebezpieczeństwa czyhającego w sieci oraz konieczności tworzenia bezpiecznych haseł. Wielu z nich tuż po zajęciach zmieniło swoje dotychczasowe hasła zgodnie z podanymi informacjami. Uświadomili sobie, jakie mogą być konsekwencje korzystania z sieci publicznych oraz kont otwartych w różnych portalach społecznościowych. Zajęcia były prowadzone bardzo ciekawie i w miłej atmosferze. Poprzez zadawanie pytań w trakcie webinaru, prowadząca mobilizowała uczniów do aktywności, kontrolując i komentując jednocześnie pisane przez nich informacje.
>
> Elżbieta Bręczewska
>
> nauczyciel w Szkole Podstawowej nr 47 w Bydgoszczy

Lekcje, wykłady, warsztaty i konkursy w liczbach:

56 208
uczniów z 16 województw wzięło udział w **2 342** lekcjach edukacyjnych na temat cyberzagrożeń

24 154
studentów i **2 113** seniorów wzięło udział w **287** wykładach

100
nauczycieli wzięło udział w warsztatach zorganizowanych we współpracy z Wrocławskim Centrum Doskonalenia Nauczycieli

899
uczniów dolnośląskich szkół podstawowych wzięło udział w Konkursie „Cyberbezpieczni", zorganizowanym we współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego

1 381
uczniów wzięło udział w Konkursie „IT i Cyberbezpieczeństwo" organizowanym dla szkół średnich z całej Polski. Zwycięzca weźmie udział w wizycie studyjnej w 2020 r.

1 256
studentów wzięło udział w Konkursie „IT i Cyberbezpieczeństwo"

3 536

uczestników wzięło udział łącznie we wszystkich konkursach

100

klas uczestniczyło w przygotowanej na potrzeby projektu grze interaktywnej

2 113

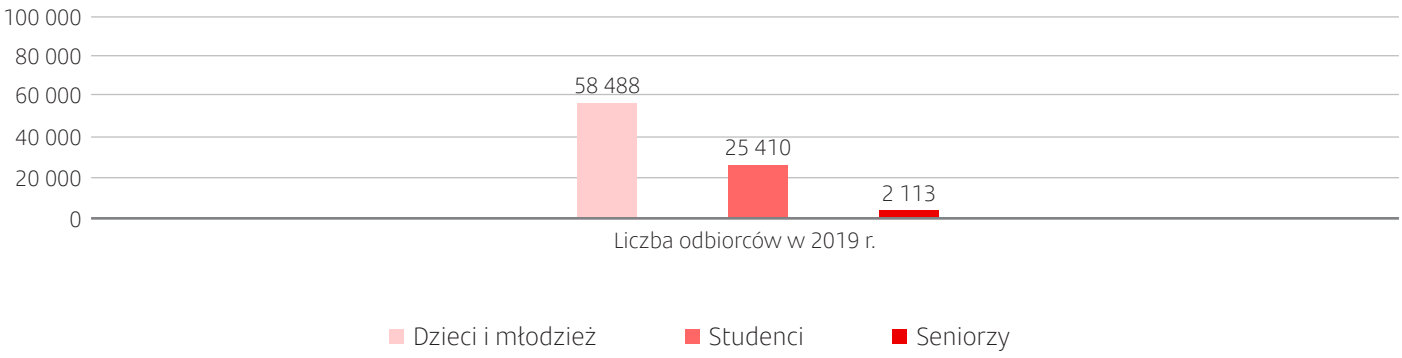
seniorów wzięło udział w **47** wykładach dotyczących bezpiecznego poruszania się po wirtualnym świecie – bezpieczeństwa transakcji, bezpieczeństwa tożsamości

Kampania realizowana w ramach projektu „Bezpieczeństwo w cyberprzestrzeni"

Od początku 2019 r. we współpracy z partnerami projektu oraz Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa realizowana jest kampania, w której bierze udział ponad 20 banków, w tym Santander Bank Polska.

- Wsparliśmy produkcję filmów edukacyjnych dotyczących cyberbezpieczeństwa, bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej i sklepów internetowych.
- Łącznie w ramach kampanii powstały **42** filmy edukacyjne z udziałem ekspertów reprezentujących instytucje publiczne i banki, w tym m.in. Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Cyfryzacji, Narodowy Bank Polski, Komisję Nadzoru Finansowego, Bankowy Fundusz Gwarancyjny, Biuro Informacji Kredytowej czy Krajową Izbę Rozliczeniową.
- Ukazało się ponad **100** publikacji, m.in. raport „Cyberbezpieczny Portfel", biuletyn „Aktywny Senior", biuletyn „Aktywny Student".
- O projekcie mówiły media lokalne i ogólnopolskie – zagadnienia związane z cyberbezpieczeństwem były przedmiotem partnerskich audycji „3 grosze o ekonomii" emitowanej w **9** rozgłośniach radiowych oraz w serwisie Spotify.

Więcej o projekcie przeczytasz tu: www.cyberbezpieczenstwo.edu.pl.

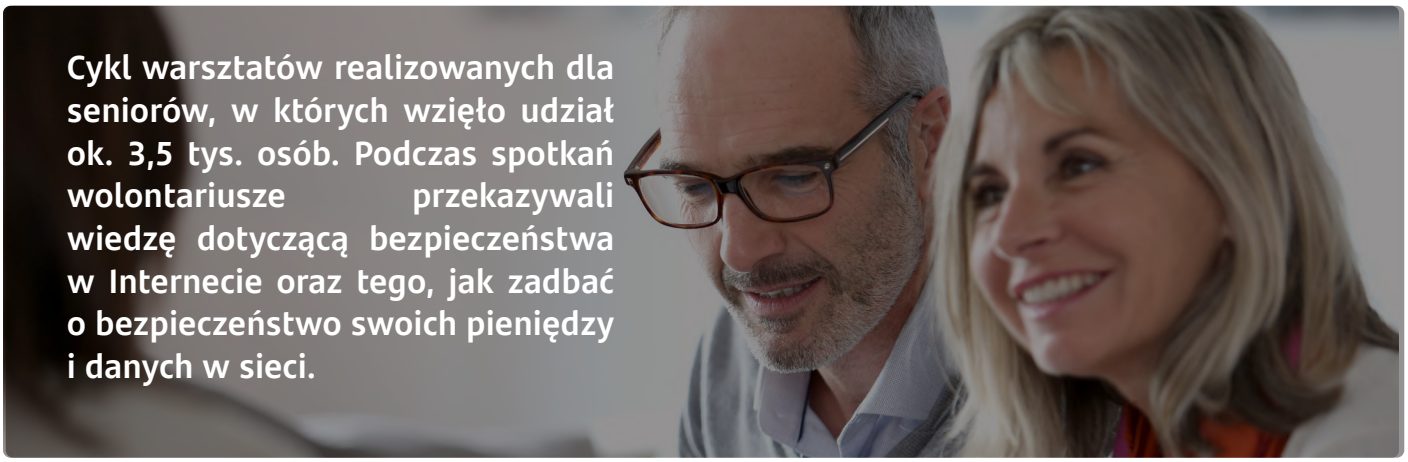


Projekt Bezpieczeństwo w cyberprzestrzeni w liczbach

	Liczba odbiorców w 2017 r.	Liczba odbiorców w 2018 r.	Liczba odbiorców w 2019 r.
Dzieci i młodzież	17 655	36 570	58 488
Studenci	7 860	12 540	25 410
Seniorzy	510	1 280	2 113

Program „Seniorzy samodzielni i bezpieczni w sieci"

> Wyłudzenia wśród osób starszych, to spory problem. Dlatego Fundacja Santander wraz z Policją od kilku lat wspólnie działają na rzecz bezpieczeństwa seniorów. W ramach projektu „Seniorzy samodzielni i bezpieczni w sieci" chcemy uświadomić starszym osobom, że warto korzystać z dobrodziejstw Internetu, ale trzeba przestrzegać pewnych zasad, dzięki którym w wirtualnym świecie nie spotka nas nic złego. Tego wszystkiego uczymy seniorów podczas organizowanych przez nas wydarzeń i dzięki tym działaniom w 2019 r. wyedukowaliśmy blisko 3,5 tys. osób. W tym roku chcemy, aby ta liczba była jeszcze większa.
>
> Marzena Atkielska
>
> prezes Fundacji Santander



W ramach działań edukacyjnych prowadzonych przez Fundację Santander Bank Polska oraz Policję powstały projekty skierowane do seniorów: „Happy Senior", „Na wnuczka, na policjanta", „Seniorze nie daj się!", „OLABOGABABCIU", „Czas Seniora" i inne. Bankowi praktycy, wolontariusze Fundacji oraz policjanci uczyli bezpiecznych zachowań i ostrzegali przed zagrożeniami w życiu i w Internecie.

Projekt „Jak jeździsz"

To inicjatywa promującą odpowiedzialne i kulturalne zachowanie na drodze, którą realizujemy od 2015 r. W ramach projektu przekazujemy porady dotyczące m.in. kultury jazdy, eksploatacji i wyposażenia samochodu, przepisów drogowych, pierwszej pomocy w razie kolizji i wypadku drogowego, prawidłowego przewożenia dzieci i techniki jazdy. Organizujemy również wydarzenia w przestrzeni miejskiej angażujące lokalne społeczności. Warsztaty dotyczące bezpieczeństwa organizowaliśmy również w ramach Stacji Santander – mobilnego pawilonu edukacyjnego. Ambasadorem projektu jest kierowca wyścigowy Kuba Giermaziak, który dzieli się swoją wiedzą w zakresie użytkowania samochodu i bezpiecznej jazdy.

„Jak jeździsz" w liczbach:

143 tys.
osób obserwujących fanpage akcji na Facebooku

60
warsztatów z udzielania pierwszej pomocy dla **400** osób – zarówno dzieci, jak i dorosłych

Kampania #SMARTOFF

Kampanię prowadziliśmy w ramach projektu „Jak jeździsz" w 2019 r. To jedna z pierwszych kampanii zwiększających świadomość zagrożenia, jakie niesie ze sobą używanie telefonu w trakcie jazdy. Jej celem było uświadomienie kierowcom ryzyka wynikającego z patrzenia w ekran smartfona w trakcie prowadzenia pojazdu.

„Jak jeździsz" w mediach społecznościowych:

15 mln

odbiorców w ciągu roku (Facebook)

1,3 mln

odbiorców – miesięczny zasięg tygodniowy (Facebook)

13 tys.

komentarzy przy postach i ponad 3 tys. ich udostępnień (Facebook)

2,5 tys.

fanów (Instagram)

Więcej o akcji przeczytasz tu: https://www.jakjezdzisz.pl/.

Program „Bezpiecznie to wiedzieć i znać"

Program edukacyjny, w którym podnosimy wiedzę uczniów na temat podstawowych zasad bezpieczeństwa, na przykład: funkcjonowanie służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo, bezpieczne korzystanie z dróg, bezpieczne zachowanie w szkole i w domu oraz z obcymi osobami. Skierowany jest do uczniów szkół podstawowych województwa wielkopolskiego, a spotkania edukacyjne prowadzą policjanci wspólnie z wolontariuszami Fundacji Santander Bank Polska.

Wspieranie przedsiębiorczości

9 INNOWACYJNOŚĆ, PRZEMYSŁ, INFRASTRUKTURA

Start-upy

Fintech Huge Thing

Wspieramy start-upy w ramach programu Poland Prize, którego celem jest przygotowanie zagranicznych start-upów do działania w Polsce i ich dalszy rozwój. Santander Bank Polska jest kluczowym partnerem akceleratora w ścieżce Fintech. Naszym celem jest nawiązanie relacji biznesowej z firmami, które z sukcesem przejdą proces akceleracji, a następnie ich skalowanie w ramach Grupy Santander.

W 2019 r. wybraliśmy cztery firmy, które będą brały udział w intensywnym programie szkoleniowo-akceleracyjnym. Otrzymają one finansowanie w wysokości do **200 tys. zł** na realizację procesu *proof of concept* w banku, m.in. walidację proponowanego rozwiązania, testowanie potencjału integracji technologicznej oraz realnej możliwości dostarczenia i utrzymania rozwiązania przez start-up.

W program zaangażowani są pracownicy banku, którzy pełnią funkcję mentorów. Ich rolą jest wspieranie start-upu na ścieżce prowadzącej do wdrożenia rozwiązania, bycie przewodnikiem po procesach i warunkach panujących w banku oraz definiowanie kamieni milowych na drodze do implementacji rozwiązania.

Start-upy w Fintech Huge Thing:

Saffe

Rozwiązania w zakresie płatności i uwierzytelniania za pomocą funkcji rozpoznawania twarzy.

Tap2Pay

Elektroniczna bramka płatnicza dla MŚP do bardzo szybkiej integracji w e-commerce oraz w kanałach social media.

Thinkout

Rozwiązanie agregujące informacje o płatnościach i zobowiązaniach przedsiębiorcy (SME), wykorzystujące mechanizmy PSD2.

Pago

Platforma do odbierania i opłacania wszystkich rachunków i faktur za media w jednym miejscu.

Przedsiębiorcze kobiety

Technologia jest wszechobecna w codziennym życiu każdego z nas, a kobiety coraz śmielej wkraczają w świat, który wcześniej zdominowany był przez mężczyzn. Tworzenie technologicznych innowacji wymaga specjalistycznych kompetencji i umiejętności, które stają się bardzo poszukiwane na rynku pracy. Dlatego jako bank angażujemy się w inicjatywy wspierające przedsiębiorczość kobiet i rozwój ich umiejętności technologicznych. Dążymy do wyrównywania nierówności płci, która w świecie IT jest wciąż duża (na niekorzyść kobiet).

W Santander Bank Polska wspieramy rozwój kobiet zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji. O realizowanych przez nas projektach w aspekcie różnorodności i równości płci przeczytasz w rozdziale Zarządzanie różnorodnością.

Women in Tech Summit 2019 – kobiety kodują przyszłość

> Wspaniale było uczestniczyć w wydarzeniu, gdzie na pierwszym planie są kobiety jako ekspertki ze swoim potencjałem i doświadczeniem. Warsztaty i panele były merytoryczne i ciekawe, poruszały istotne aspekty branży: cyberbezpieczeństwo, sztuczna inteligencja, wspieranie różnorodności. Bardzo wartościowa była możliwość uczestniczenia w sesjach mentoringowych z osobami, które w branży technologicznej mają liczne osiągnięcia.
>
> Ewelina Piochowiak
>
> test engineer, IT Area Payments Building Block, Santander Bank Polska

> Konferencja *Women In Tech Summit* była miejscem wymiany międzynarodowych trendów i doświadczeń, dla mnie osobiście była to duża dawka inspiracji do dalszego rozwoju i dążenia do celu. Byłam mega dumna ze stanowiska Santander – prezentowało się po prostu najlepiej + najlepsza kawa.
>
> Monika Sikorska
>
> dev engineer, Tribe Content Management & Process Automation, Santander Bank Polska

Było to największe w Europie wydarzenie dla kobiet w technologiach i nauce organizowane przez Fundację Edukacyjną Perspektywy. Nasz bank był oficjalnym partnerem tej inicjatywy, której celem jest pokazanie siły kobiet w nowoczesnych technologiach. Cyberbezpieczeństwo to jeden z kluczowych tematów podejmowanych w 2019 r. Więcej o programach z zakresu cyberbezpieczeństwa przeczytasz dziale Bezpieczeństwo.

Spotkanie to okazja do wymiany doświadczeń, inspiracji i spotkania najwybitniejszych kobiet działających w technologiach na całym świecie – programistek, kobiet nauki, a także studentek kierunków związanych z IT i Inżynierią. Wśród uczestniczek i uczestników konferencji znaleźli się zarówno studenci uczelni technicznych, kierunków ścisłych polskich uniwersytetów oraz grupa studentek z Europy Wschodniej (Ukraina i Białoruś), Azji Centralnej (Uzbekistan) i Kaukazu (Gruzja, Armenia).

W wydarzeniu wzięły udział trzy pracowniczki banku, które otrzymały bezpłatne wejściówki na konferencję w ramach konkursu organizowanego podczas Women's Tech Week.

***Women in Tech Summit* 2019:**

- Warsztaty i prelekcje na temat 5G, Artificial Intelligence, Internet of Things i Machine Learning oraz Big Data.
- Gość Specjalny: Sabrina Gonzalez Pasterski, 26-letnia fizyczka z Harvardu, uznawana za jeden z najwybitniejszych umysłów młodego pokolenia, nazywana „nowym Einsteinem".
- Jedną z głównych prelegentek była Elżbieta Solińska, Chief Operations Officer w Santander Bank Polska, która opowiadała o wielu wymiarach nowoczesnej bankowości – m.in. cyfrowej rewolucji i bezpieczeństwie, roli tych kompetencji u pracowników i poszukiwanych na rynku talentów.
- Organizatorzy udostępnili uczestnikom legendarną Enigmę – niemiecką maszynę szyfrującą.

„Women in Tech 2019" w liczbach:

2
dni spotkań, wykładów i warsztatów

6 350
uczestników z 52 krajów na świecie

2 977
studenckich grantów umożliwiających bezpłatny udział w konferencji

52
reprezentantów krajów na wydarzeniu

150
speakerów prowadzących wykłady

80
warsztatów technologicznych, dotyczących kariery i umiejętności miękkich

154
sesje mentoringowe

Women's Tech Week

Tydzień dedykowany kobietom, które biorą aktywny udział w transformacji naszego banku w obszarze nowych technologii.

W ramach wydarzenia:

- prezentowaliśmy przykłady zawodów, które transformują nasz bank;
- przedstawialiśmy historie kobiet w Santander Bank Polska – ekspertek w prezentowanych dziedzinach – które pracują nad rozwojem procesów, produktów i usług, stoją na straży bezpieczeństwa w cyberprzestrzeni;
- zorganizowaliśmy konkurs – każdego dnia w artykułach publikowanych w ramach Women's Tech Week zadawaliśmy pytanie dotyczące określonej kompetencji przyszłości. Zwycięzcy otrzymali bezpłatne wejściówki na konferencję *Women in Tech Summit* 2019.

GRI: Wskaźnik własny (liczba pracowników-wolontariuszy zaangażowanych w projekty wolontariatu pracowniczego w raportowanym roku), Wskaźnik własny (liczba beneficjentów działań wolontariatu pracowniczego / rok), Wskaźnik własny (łączna kwota przeznaczona na działania zaangażowania społecznego / rok); **Inne wytyczne:** ESG społeczne

Wolontariat pracowniczy

Wolontariat pracowniczy banku reguluje Polityka Santander Bank Polska dotycząca wolontariatu pracowniczego. Polityka określa obszary działań wolontariackich, opisuje procedury oraz prezentuje wskaźniki dotyczące wolontariatu. Jednostkami odpowiedzialnymi za wolontariat pracowniczy w banku są Fundacja Santander Bank Polska oraz Departament Public Relations we współpracy z jednostką HR.

Zasady wolontariatu

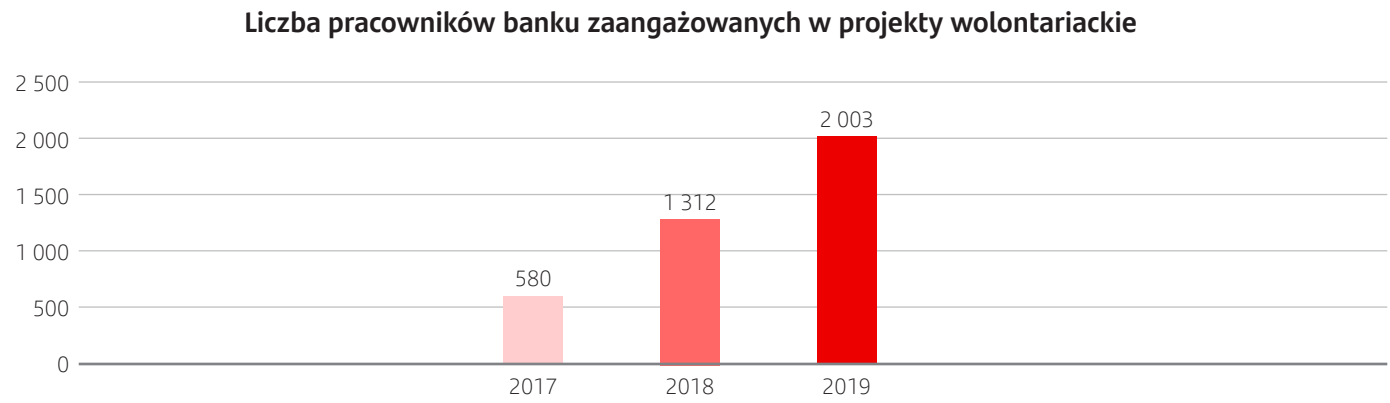
Wolontariat pracowniczy realizowany jest przez Fundację Santander. Wolontariuszami Fundacji Santander są pracownicy banku. O działaniach społecznych banku i zaangażowaniu wolontariuszy przeczytasz tu.

Od 1 stycznia 2019 r. każdy pracownik Santander Bank Polska ma do dyspozycji 8 godzin w roku, które może przeznaczyć na wolontariat w ramach trzech obszarów, wynikających z Polityki dotyczącej wolontariatu pracowniczego:

- wspieranie edukacji i rozwoju nauki
- działania na rzecz równych szans
- budowanie społeczeństwa obywatelskiego

2 003
wolontariuszy zaangażowanych było w akcje wolontariatu pracowniczego w 2019 r.

Liczba pracowników banku zaangażowanych w projekty wolontariackie



Rok	2017	2018	2019
Wolontariusze	580	1 312	2 003

GRI: Wskaźnik własny (liczba pracowników-wolontariuszy zaangażowanych w projekty wolontariatu pracowniczego w raportowanym roku), Wskaźnik własny (liczba beneficjentów działań wolontariatu pracowniczego / rok), Wskaźnik własny (łączna kwota przeznaczona na działania zaangażowania społecznego / rok)

Wolontariat pracowniczy 2019 w liczbach:

2 003
wolontariuszy Fundacji Santander Bank Polska wzięło udział w **202** akcjach wolontariatu pracowniczego

250 000
beneficjentów objętych pomocą w ramach akcji wolontariatu pracowniczego

326 395,24 zł
przeznaczonych przez Fundację Santander Bank Polska na działania związane z wolontariatem

Inicjatywy wolontariackie

Charytatywny kiermasz kwiatowy

Kiermasz kwiatowy, podczas którego nasi pracownicy mogli zakupić wiosenne kwiaty oraz wziąć udział w warsztatach florystycznych pozwolił na zebranie **35 000** złotych na rehabilitację jednej z pracownic banku. Kiermasz pojawił się w 4 miastach – Warszawie, Lublinie, Poznaniu i Wrocławiu – a w jego organizację zaangażowanych było ponad **50** wolontariuszy.

Zbiórka na „Drugie skrzydło"

Akcja była kontynuacją inicjatywy Departamentu Ryzyka z Domem Pomocy Społecznej dla Dzieci i Młodzieży Niepełnosprawnej Intelektualnie w Łopiennie i polegała na organizacji zbiórki charytatywnej na rzecz rozbudowy Domu. W ramach Akcji zebrano kwotę **15 700 zł**.

Projekt „Serce od serca"

Projekt polegał na organizacji warsztatów, podczas których wolontariusze przygotowali dla pacjentek po mastektomii poduszki w kształcie serca, do których dołączyli życzenia. Warsztaty odbyły się w Warszawie, Wrocławiu i Poznaniu. Gotowe poduszki przekazaliśmy Klubowi Amazonek działającemu przy Centrum Onkologii w Warszawie. W tym samym dniu panie z Klubu Amazonek przeprowadziły dla naszych pracowników krótkie warsztaty dotyczące samobadania piersi. Idea akcji bardzo się spodobała i kilka departamentów zorganizowało ją we własnym zakresie.

Dzień Dziecka z wędką

Główną korzyścią z realizacji wolontariatu była integracja **48** dzieci z różnych środowisk, w tym podopiecznych Stowarzyszenia Pryzmat w Żarach, a także zarażenie ich pasją wędkowania. Rolą wolontariuszy Fundacji Santander było przygotowanie miejsca do zabawy z dziećmi, opieka nad dziećmi w trakcie imprezy i wsparcie przy wydawaniu posiłków.

Kawiarenka dla Seniorów

Projekt polegał na remoncie starego, zniszczonego pomieszczenia w Lubinie i przystosowaniu go na potrzeby kawiarenki – miejsca spotkań dla seniorów. Wolontariusze Fundacji Santander nie tylko pomagali w remoncie, ale także kupili i skręcili meble. W kawiarence będą organizowane różnego rodzaju wydarzenia, spotkania edukacyjne, w tym także przy współpracy oddziału Santander Bank Polska dotyczące oszustw i cyberbezpieczeństwa.

Koncerty w ciemnościach

Cykl **11** koncertów symfonicznych organizowanych w całej Polsce, podczas których wolontariusze prowadzili zbiórkę pieniędzy na rzecz Polskiego Związku Niewidomych. Głównym celem koncertów było zwiększenie wrażliwości społecznej na potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i przybliżenie zaproszonym gościom sposobu odczuwania świata przez osoby niewidome i niedowidzące. Dlatego w trakcie występów muzycy część repertuaru zagrali bez dyrygenta, nie widząc siebie nawzajem i polegając wyłącznie na słuchu. Dzięki zaangażowaniu ponad **50** wolontariuszy Fundacji Santander podczas tej akcji udało się zebrać kwotę **40 000 zł**.

Festiwal Zaczorowanej Piosenki w Krakowie

Blisko **50** wolontariuszy Fundacji Santander wspólnie z Fundacją Anny Dymnej „Mimo Wszystko" współpracowało podczas 15. Festiwalu Zaczarowanej Piosenki na Rynku Głównym w Krakowie. Główną ich rolą było zorganizowanie Galerii Pod Gołym Niebem oraz Namiotu Rodzinnego. Fundacja Santander Bank Polska ufundowała dodatkowo 6 nagród głównych dla laureatów konkursu.

Północny Pomaga 2019

Już po raz drugi pracownicy Makroregionu Północnego wraz z Fundacją Santander zorganizowali inicjatywę „Północny Pomaga". W przedsięwzięciu udział wzięło **500** osób – pracowników, ich dzieci i przyjaciół. Wolontariusze Fundacji Santander oraz Fundacji Hospicyjnej im. ks. E. Dudkiewicza w Gdańsku przebiegli ulicami Gdańska z siedziby Makroregionu Północnego do Hospicjum. Trasa liczyła ponad **7** km i pokonało ją **280** osób.

Pielęgnacja ogródków w Łazienkach Królewskich

Projekt polegał na przeprowadzeniu akcji pielęgnacji ogrodów w Łazienkach Królewskich. Przez 5 dni blisko **100** wolontariuszy sadziło kwiaty, kosiło trawę oraz porządkowało ogrody.

Eko-Centralny Santander

Akcja, podczas której wolontariusze Fundacji Santander oraz pracownicy Makroregionu Centralnego Santander Bank Polska w ciągu **5** godzin zebrali na terenie poznańskich Szacht-Glinianek Poznańskich **225** kg odpadów. Z przedmiotów, które zebrali można złożyć np. jeden samochód osobowy, wyposażyć pokój gościnny oraz łazienkę, a także wykonać kilka bardzo ciekawych artystycznych instalacji. W tej ekologicznej inicjatywnie uczestniczyło około **100** wolontariuszy Fundacji – w tym również dzieci oraz mieszkańcy osiedli Fabianowo i Świerczewo w Poznaniu.

„Las rąk"

160 wolontariuszy Fundacji Santander Bank Polska przy współpracy z Nadleśnictwem Włoszakowice zasadziło blisko **4** hektary lasu. Terenem nasadzeń były dwie lokalizacje – Krzycko Wielkie oraz Włoszakowice. Podczas akcji leśnicy przeprowadzili krótką lekcję ekologii oraz opowiedzieli, czym się zajmują i na czym polega opieka nad zasobami leśnymi.

Fundacja Santander Bank Polska

Fundacja Santander Bank Polska realizuje większość programów społecznych Banku oraz wspiera organizacyjnie i finansowo wolontariat pracowniczy.

Celem prowadzonych przez Fundację Santander Bank Polska projektów i programów społecznych jest wsparcie:

- edukacji finansowej dzieci, młodzieży i seniorów,
- edukacji młodzieży poprzez realizację programów stypendialnych,
- aktywności sportowej dzieci,
- lokalnych społeczności,
- kultury,
- placówek oświatowych, organizacji pozarządowych, domów dziecka.

Santander Fundacja

W 2019 r. Fundacja zrealizowała ok. **180** umów z partnerami społecznymi. Do najważniejszych cyklicznych projektów prowadzonych przez Fundację należą programy grantowe służące wspieraniu lokalnych społeczności. W 2019 r. Fundacja Santander Bank Polska przeprowadziła dwa konkursy grantowe – Bank Młodych Mistrzów Sportu oraz „Tu Mieszkam, tu Zmieniam".

fot. Jarosław Praszkiewicz

800 000 zł
Fundacja Santander przeznaczyła na realizację programów grantowych

227 776
osób otrzymało wsparcie w ramach programów Fundacji Santander

Program grantowy – Bank Młodych Mistrzów Sportu

> Nastawiamy się przede wszystkim na wspieranie rozwoju fizycznego młodych ludzi. W edycji konkursu grantowego Bank Młodych Mistrzów Sportu w 2019 r. dofinansowaliśmy działania takie jak: drużynowe zawody sportowe, olimpiady, paraolimpiady. Szczególny nacisk kładliśmy na promocję zasad fair-play, zarówno w sporcie, jak i w codziennych relacjach z rówieśnikami.
>
> Marzena Atkielska
>
> prezes Fundacji Santander Bank Polska

Celem programu jest promocja przedsięwzięć sportowych oraz zasad fair play w sporcie. W ramach edycji w 2019 r. wspieraliśmy przedsięwzięcia sportowe dla osób w wieku od 5 do 26 lat. Nastawialiśmy się przede wszystkim na wspieranie ich rozwoju fizycznego poprzez organizację wydarzeń jak np. drużynowe zawody sportowe, olimpiady, paraolimpiady ze szczególnym uwzględnieniem promocji zasad fair-play w sporcie.

300 000 zł
Łączna kwota przekazanych środków w ramach programu

1 995 zł
Minimalna wartość grantu

9 000 zł
Maksymalna wartość grantu

48
Liczba organizacji, które otrzymały wsparcie

48
Liczba projektów, które otrzymały wsparcie

10 569
Łączna liczba beneficjentów

Program grantowy – „Tu mieszkam, tu zmieniam”

> Realizowany w ramach programu grantowego Fundacji Santander projekt zakładał integrację młodzieży z naszej szkoły z seniorami ze Stowarzyszenia Seniorzy Kurpi i Ostrołęki. Dzięki otrzymanemu grantowi mogło powstać miejsce przeznaczone do szkoleń, ćwiczeń i kontaktów międzypokoleniowych. Mam nadzieję, że będzie ono służyło długo i młodym, i seniorom.
>
> Tadeusz Olszewski
>
> Dyrektor ZSZ nr 1 w Ostrołęce im. Józefa Psarskiego

Celem programu jest podniesienie poziomu i jakości życia poprzez wprowadzenie trwałych zmian w lokalnym otoczeniu oraz integracja społeczności lokalnych. Dzięki przyznanym grantom powstały nowe obiekty lub zmodernizowane zostały już istniejące, co w znaczący sposób przełożyło się na zmiany w społecznościach lokalnych na terenie całej Polski.

500 000 zł

Łączna kwota przekazanych środków w ramach programu

68

Liczba projektów, które otrzymały wsparcie

68

Liczba projektów, które otrzymały wsparcie

217 207

Łączna liczba beneficjentów wsparcia w programie

5 000, 7 000 lub 10 000 zł
Wysokość pojedynczego grantu

Program stypendialny Fundacji Santander

Stypendium przeznaczone jest dla wybitnych uczniów ze szkół podstawowych i ponadpodstawowych. Stanowi nagrodę za trud włożony w naukę i jest motywacją do dalszej pracy i osiągania coraz lepszych wyników. Wspierając młodzież, Fundacja przyczynia się do rozwijania talentów i pasji oraz ułatwia uczniom z całej Polski kształcenie na najwyższym poziomie.

5 000 zł
otrzymał stypendysta w roku szkolnym 2019/2020

24
uczniów otrzymało stypendium od Fundacji Santander Bank Polska

118 238 zł
Wartość wszystkich stypendiów

Projekt #Pracowni@

W ramach projektu Fundacja bezpłatnie przekazuje używany sprzęt komputerowy m.in. placówkom oświatowym, organizacjom pozarządowym, domom dziecka.

W 2019 r. Fundacja przekazała w ramach projektu 871 sztuk komputerów 37 organizacjom, wspierając w ten sposób 18 578 beneficjentów.

Projekty kulturalne

158 500 zł
przeznaczyła Fundacja Santander na projekty o charakterze kulturalnym

Projekty promujące kulturę i włączające w nią osoby z niepełnosprawnością:

Cykl koncertów w ciemnościach „Tam sięgaj, gdzie wzrok nie sięga"
Środki zebrane podczas realizacji zostały przekazane na rzecz Polskiego Związku Niewidomych w celu dofinansowania rehabilitacji osób niewidomych i słabowidzących oraz warsztatów i poradnictwa dla nich. Koncerty odbyły się w kilku miastach w Polsce (Kraków, Bydgoszcz, Białystok, Legnica, Katowice, Wrocław, Warszawa, Szczecin, Łódź, Zielona Góra i Poznań).
Fundacja dofinansowała projekt dotacją w wysokości **40 000 złotych**.

III Festiwal Zaczarowanej Piosenki
Konkurs wokalny dla uzdolnionych osób z niepełnosprawnościami organizowany przez Fundację Anny Dymnej „Mimo wszystko".
Fundacja dofinansowała projekt dotacją w wysokości **90 000 złotych**.

Festiwal Taneczny Aplauz 2019 w Marklowicach
Popularyzujący zespołowe formy taneczne.
Fundacja dofinansowała projekt dotacją w wysokości **5 000 złotych**.

World Song Festival 2019
Celem festiwalu było m.in. promowanie dziecięcej twórczości artystycznej, integracja zdolnej młodzieży, doskonalenie znajomości języków obcych oraz międzynarodowa wymiana kulturalna.
Fundacja dofinansowała projekt dotacją w wysokości **1 500 złotych**.

Festiwal „Kino na granicy"
Upowszechniający kulturę filmową oraz przełamujący uprzedzenia i stereotypy dotyczące Polaków, Czechów i Słowaków.
Fundacja dofinansowała projekt dotacją w wysokości **5 000 złotych**.

Koncert „Moniuszko Odczarowany"
Fundacja dofinansowała projekt dotacją w wysokości **6 000 złotych**.

Zakup nagród na uroczysty wernisaż XXIX konkursu plastycznego dla dzieci i młodzieży na medal i małą formę rzeźbiarską „Odra – królowa dolnośląskich rzek"
Fundacja dofinansowała projekt dotacją w wysokości **6 000 złotych**.

Konkurs „Pamiętajmy o Osieckiej"
Organizowany przez Fundację Teatru Atelier im. Agnieszki Osieckiej.
Fundacja dofinansowała projekt dotacją w wysokości **30 000 złotych**.

Dofinansowanie projektu „Be Together"
Organizowanego przez Fundację TIFF Collective we Wrocławiu (aktywizacja osób z niepełnosprawnościami dzięki zajęciom kulturalnym).
Fundacja dofinansowała projekt dotacją w wysokości **5 000 złotych**.

X Ogólnopolski Jesienny Konkurs Poezji Śpiewanej „Na strunach poezji"
Organizowany przez Stowarzyszenie Przyjaciół „Grabskiego" w Lublinie.
Fundacja dofinansowała projekt dotacją w wysokości **7 000 złotych**.

Koncert „Dzieci – Dzieciom"
Organizowany przez Radę Rodziców przy Specjalnym Ośrodku Szkolno-Wychowawczym w Pucku.
Fundacja dofinansowała projekt dotacją w wysokości **3 000 złotych**.

Mecenat kultury

Santander Orchestra

Autorski projekt Santander Bank Polska skierowany do najzdolniejszych młodych muzyków, wspierający rozwój ich karier. Santander Orchestra to nie tylko orkiestra, ale przede wszystkim projekt edukacyjny łączący praktykę muzyczną na najwyższym poziomie z dodatkowymi zajęciami najczęściej pomijanymi w tradycyjnym kształceniu. Dlatego, oprócz zajęć z światowej sławy muzykami, studenci i absolwenci szkół muzycznych – uczestnicy projektu – brali udział w wykładach teoretycznych dotyczących prawa autorskiego, zarządzania finansami, biomechaniki ciała, psychologii muzyki, budowania wizerunku i kariery.

W 2019 r. w projekcie wzięło udział 122 młodych muzyków z całej Polski. W 13 koncertach Santander Orchestra uczestniczyło 12 000 słuchaczy.

Santander Orchestra w 2019 r. to:

- **4 koncerty symfoniczne**: w Kielcach, Katowicach, Warszawie, Olsztynie, które odbyły się podczas 23. Wielkanocnego Festiwalu Ludwiga van Beethovena pod batutą Macieja Tworka oraz z udziałem jednego z najwybitniejszych pianistów młodego pokolenia – Yutong Suna oraz śpiewaka Nikoalya Didienko.
- **3 koncerty kameralne:** w Madrycie (podczas celebracji finału UEFA Champions League), w Kostrzynie nad Odrą na Festiwalu „Kostrzyn na Fali" pod batutą Adama Sztaby oraz w Gdańsku – występ na Politechnice Gdańskiej podczas wydarzenia plenerowego „Muzyka letniej nocy" pod kierownictwem Sebastiana Perłowskiego.
- **6 koncertów „Symphosphere"** pod batutą Marcina Sompolińskiego na jednej scenie z artystami światowego formatu: Leszkiem Możdżerem, Tią Fuller, Larsem Danielssonem. We Wrocławiu w ramach Festiwalu „Jazz nad Odrą" oraz w Warszawie, Lublinie, Katowicach, Szczecinie i Gdańsku w ramach jesiennej trasy koncertowej.

Koncerty symfoniczne | **Koncerty kameralne** | **Trasa koncertowa** | **Santander Jazz nad Odrą Festiwal**

Więcej o Santander Orchestra przeczytasz na stronie https://www.santander.pl/ws-santanderorchestra/#/

Santander Jazz nad Odrą Festiwal

Nasz Bank został sponsorem tytularnym jednego z największych i najważniejszych festiwali jazzowych w Polsce i Europie – „Jazz nad Odrą". Wśród zaproszonych artystów znaleźli się muzycy jazzowi rozpoznawalni na arenie międzynarodowej, m.in. Jazzmeia Horn, Keyon Harrold, Kandace Springs, Tia Fuller, Sławek Jaskułek z koncertem Komeda Recomposed oraz Kuba Więcek i Adam Bałdych.

Festiwal to okazja do promowania młodych, debiutujących artystów. Od I edycji, która miała miejsce w 1964 r. nieprzerwanie do dziś organizowany jest konkurs na Indywidualność Jazzową Roku dla młodych muzyków. Konkurs poprzez dekady wyłonił takie indywidualności polskiej sceny jazzowej jak Ewa Bem, Włodzimierz Nahorny, Krzysztof Urbański czy Andrzej Zaucha. W 2019 r. Grand Prix zdobył Kuba Banaszek Quartet.

Podczas festiwalu wystąpili również młodzi zdolni muzycy Santander Orchestra pod batutą Marcina Sompolińskiego. Zagrali na jednej scenie wspólnie z wybitnymi osobowościami jazzowymi: Leszkiem Możdżerem, Tią Fuller – amerykańską saksofonistką, szwedzkim kontrabasistą Larsem Danielssonem, gitarzystą Wojtkiem „Monterem" Orszewskim i perkusistą Wojciechem Bulińskim, zabierając słuchaczy w piękną, muzyczną podróż.

Festiwalowi towarzyszyła też plenerowa strefa jazzowa z wolnym wstępem dla wszystkich miłośników jazzu, funkcjonująca przez cały czas trwania festiwalu. Przyciągnęła w szczególności młodzież szkolną oraz studentów zainteresowanych ambitną i oryginalną ofertą artystyczną.

Wśród wydarzeń towarzyszących znalazły się także spotkania autorskie, np. z legendarnym saksofonistą Przemkiem Dyakowskim oraz pisarzem i przybranym synem Krzysztofa Komedy – Tomaszem Lachem oraz wystawy – plakatów jazzowych oraz I edycji konkursu fotograficznego im. Marka Karewicza.

55. Santander Jazz nad Odrą Festiwal 2019 w liczbach

5 festiwali	**18** koncertów na **3** scenach muzycznych	**20 000** słuchaczy

Tydzień Kina Hiszpańskiego

Od lat jednym z najważniejszych obszarów naszych działań sponsorskich jest kultura. Szczególnie chętnie angażujemy się w projekty, które zostają w pamięci odbiorców na dłużej dzięki emocjom, które ze sobą niosą. Bliskie są nam też projekty promujące kulturę hiszpańską. Uczestnicząc w nich, podkreślamy fakt, że już od 9 lat jesteśmy częścią wywodzącej się z Hiszpanii globalnej Grupy Santander.

Tydzień Kina Hiszpańskiego to jedyne w Polsce wydarzenie poświęcone wyłącznie kinematografii z Półwyspu Iberyjskiego i wyjątkowa okazja, by zobaczyć pochodzące z tego kraju filmy, które podbiły serca hiszpańskich widzów i krytyków. Santander Bank Polska był w 2019 r. mecenasem festiwalu.

19. edycja Przeglądu miała miejsce w wybranych kinach w 10 miastach w Polsce: w Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Białymstoku, Katowicach, Łodzi, Gdańsku, Gdyni, Poznaniu i Lublinie. W programie znalazło się 16 filmów z 2018 r. Wśród nich aż dwanaście polskich premier kinowych. Były to zarówno najgłośniejsze nowe produkcje, jak i reprezentujące kinową niszę kameralne filmy artystyczne czy tytuły nagradzane „hiszpańskimi Oscarami", czyli laureaci nagród Goya. W wielu przypadkach była to jedyna okazja, by zobaczyć je w Polsce.

Wśród największych hitów przeglądu znalazły się: „Królestwo" Rodriga Sorogoyena, „Mistrzowie" Javiera Fessera czy „Mokra robota" – jedna z najpopularniejszych hiszpańskich produkcji w reżyserii Gracii Querejety.

19. edycja Tygodnia Kina Hiszpańskiego w liczbach:

32 festiwalowe dni	**10** miast	**123** projekcje w 11 kinach	**21 406** widzów
16 wydarzeń towarzyszących: warsztaty językowe, warsztaty literackie, pokazy filmów dla dzieci, spotkania z ekspertami	**10** pokazów specjalnych z cyklu „Santander Bank Polska zaprasza"	**240** zaproszonych klientów banku na pokazach specjalnych	**114** zaproszeń przekazanych pracownikom banku

„Tam sięgaj, gdzie wzrok nie sięga" – 11 koncertów symfonicznych w ciemności

W trakcie występów muzycy grali część repertuaru bez dyrygenta, nie widząc siebie nawzajem i polegając wyłącznie na słuchu. Celem wydarzenia było zwiększenie wrażliwości społecznej na potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i przybliżenie ich sposobu odczuwania świata. Po raz pierwszy zdecydowaliśmy się opowiedzieć o potrzebach osób z niepełnosprawnościami poprzez muzykę, ponieważ jest to jedyna dziedzina sztuki, którą można w pełni cieszyć się bez angażowania wzroku.

Partnerem społecznym wydarzenia był Zarząd Główny Polskiego Związku Niewidomych. Podczas koncertów goście mogli kupić cegiełki, z których dochód był przekazany na działalność Polskiego Związku Niewidomych.

Organizatorem koncertów był Santander Bank Polska we współpracy z POLFUND Funduszem Poręczeń Kredytowych S.A. oraz Filharmonią Śląską, zaś Patronem inicjatywy Fundacja Santander Bank Polska S.A. im. Ignacego Jana Paderewskiego. O koncercie i zaangażowaniu Fundacji przeczytasz także w części Fundacja Santander Bank Polska.

Każdy z koncertów „Tam sięgaj, gdzie wzrok nie sięga" rozpoczynał utwór autorstwa niewidomego, hiszpańskiego kompozytora Joaquína Rodrigo, grany przez orkiestrę w całkowitej ciemności. W trakcie koncertu można było usłyszeć także dzieła innych wybitnych twórców, którzy zmagali się z problemami ze wzrokiem, np. Johanna Sebastiana Bacha czy Georga Friedricha Händela. Wydarzenia uświetnili znakomici artyści, m.in. Waldemar Malicki, Carmen Giannattasio, Krzesimir Dębski, Anna Jurksztowicz, Ewa Uryga oraz zespół Vołosi. Muzykami kierowali uznani dyrygenci – Francesco Bottigliero, Mirosław Jacek Błaszczyk oraz Robert Kabara.

- W koncertach udział wzięło łącznie ponad **7 tysięcy** uczestników – klientów i pracowników banku, w tym około 400 osób z niepełnosprawnościami.
- Film promujący wydarzenia w social mediach został wyświetlony blisko **6 tysięcy** razy.
- W czasie koncertów zebrano **35 tysięcy** złotych na rzecz Polskiego Związku Niewidomych.
- Wydarzenie cieszyło się dużym zainteresowaniem wśród pracowników – odnotowaliśmy **2 tysiące** odsłon komunikacji wewnętrznej dotyczącej tego wydarzenia w wewnętrznym Intranecie.

W czasie koncertów wolontariusze Santander Bank Polska zajmowali się osobami z niepełnosprawnościami, pomagając im szczególne przy organizacji transportu i w drodze na koncerty.

Sponsoring sportu

Garmin Iron Triathlon 2019

W 2019 r. bank był sponsorem strategicznym 8. edycji Garmin Iron Triathlon – najstarszego i największego cyklu zawodów triathlonowych w Polsce. W sezonie rozegrano 9 etapów w dziewięciu polskich miastach: Płock, Ślesin, Augustów, Stężyca, Gołdap, Elbląg, Chodzież, Brodnica, Nieporęt.

6 850

zawodniczek, zawodników i dzieci – rekord w historii cyklu

1 425

rekordowa liczba zawodników podczas jednego etapu cyklu (Nieporęt)

W 2019 r., w związku ze wsparciem cyklu przez Santander Bank Polska, wystartowałem w kilku zawodach organizowanych pod szyldem GIT, w tym aż 5 razy na tzw. dystansie ½ Ironman (1,9 km pływania, 90 km na rowerze i 21 km biegu). W efekcie zdobyłem 2. miejsce w klasyfikacji generalnej cyklu na ww. dystansie, co było zwieńczeniem wielu wyrzeczeń i setek godzin spędzonych na treningach, często w mało sprzyjających okolicznościach. Triathlon, dzięki połączeniu pływania, jazdy na rowerze i biegania to naprawdę piękny sport, wymagający dużej determinacji w realizacji wyznaczonych celów i przynoszący jednocześnie wiele satysfakcji. To sport, w który warto inwestować i który warto promować. Każdy sport to zdrowie, a w triathlonie mamy aż trzy dyscypliny w jednej stąd korzyść jest też potrójna. Na podkreślenie zasługuje też profesjonalna organizacja cyklu – nie bez powodu zawody GIT wielokrotnie zdobywały wśród triathlonistów w Polsce tytuł „cyklu roku".

Grzegorz Kędzior

Dyrektor Obszaru Usług Finansowych, Santander Bank Polska

Garmin Iron Triathlon to najstarszy i największy cykl zawodów triathlonowych organizowanych w Polsce, który co roku dostarcza wielu pozytywnych emocji. Od początku jego istnienia udział w zmaganiach wzięło kilkadziesiąt tysięcy zawodników. To zawody przede wszystkim dla amatorów, którzy próbują swoich sił w tej dyscyplinie, ale również dla profesjonalistów, którzy stają wspólnie na jednej linii startu. Seria dostarcza startującym wielu niezapomnianych wrażeń. W wyścigach triathlonowych startują młodzi adepci triathlonu, ale również starsi – również powyżej 70. roku życia. Imprezą towarzyszącą są zawody biegowe dla dzieci Garmin Kids, dzięki którym najmłodsi mogą złapać sportowego bakcyla i spędzać aktywnie czas. Eventy Garmin Iron Triathlon to doskonała, sportowa zabawa dla całych rodzin, ale również dla tysięcy kibiców, którzy w różnych miejscowościach na terenie całej Polski śledzą rywalizację na żywo.

Od chwili powstania cykl stale się rozwija, dzięki czemu w ostatnim sezonie, mogliśmy zaoferować startującym wyścigi aż w 9 różnych lokalizacjach, a także trzy różnorodne dystanse na każdym etapie, z których każdy wybierze ten odpowiedni na siebie.

Zawody z cyklu Garmin Iron Triathlon to co roku niesamowite emocje związane z bezpośrednią rywalizacją. Walka o jak najlepsze czasy, miejsca na podium, bicie rekordów życiowych, ale również dla wielu startujących pokonywanie własnych słabości i przełamywanie barier. Jesteśmy ogromnie zadowoleni, że jako organizatorzy od 9 już lat możemy obserwować te zmagania w duchu fair play.

Marcin Florek

LABOSPORT Polska sp. z o.o.

Santander Polish Masters

Współpraca z Santander Bank Polska okazała się dla nas jedną z najbardziej owocnych. Cykl turniejów golfowych Santander Polish Masters był w 2019 roku rekordowy, złożyło się na niego 11 turniejów eliminacyjnych rozgrywanych na 11 polach golfowych w całym kraju. Całość zwieńczona wielkim, trzydniowym finałem. Santander Polish Masters przyczynił się do popularyzacji golfa w Polsce jak również zachęcał do aktywnego spędzania czasu. W cyklu wystartowało 1 500 zawodników – zarówno początkujących, jak i wykwalifikowanych golfistów. A 30% graczy stanowili klienci banku, którzy otrzymali bezpłatne zaproszenia do udziału w zawodach. Santander Bank Polska od początku rozumiał ideę golfa i wydawał się idealnym partnerem dla Polish Masters. Sport opiera się na zasadach fair play, uczciwości i szacunku. To wartości bliskie bankowi i wartości niezwykle ważne w relacjach biznesowych.

Anna Maliszewska

Dyrektor Turnieju Santander Polish Masters

W 2019 r. bank został sponsorem tytularnym jednej z najważniejszych serii turniejów golfowych Santander Polish Masters. W ramach cyklu – od kwietnia do września – na najlepszych polach golfowych w całej Polsce rozegrano 11 turniejów eliminacyjnych, w których każdorazowo wzięło udział ok. 100-120 graczy. Podczas każdego z turniejów odbywały się też akademie golfa – szkolenia dla tych, którzy chcieli poznać tajniki tego sportu.

W sezonie 2019 pojawiły się dodatkowe kategorie: stroke play brutto, jak i kategoria najlepszej kobiety. Cykl został też wzbogacony o trzy turnieje dwudniowe.

Turniej ma charakter sportowy, wyniki uwzględniane są w rankingu Polskiego Związku Golfa.

1 400
zawodników i zawodniczek zagrało w turniejach eliminacyjnych i finale Santander Polish Masters, w tym klienci Santander Bank Polska.

UEFA Champions League

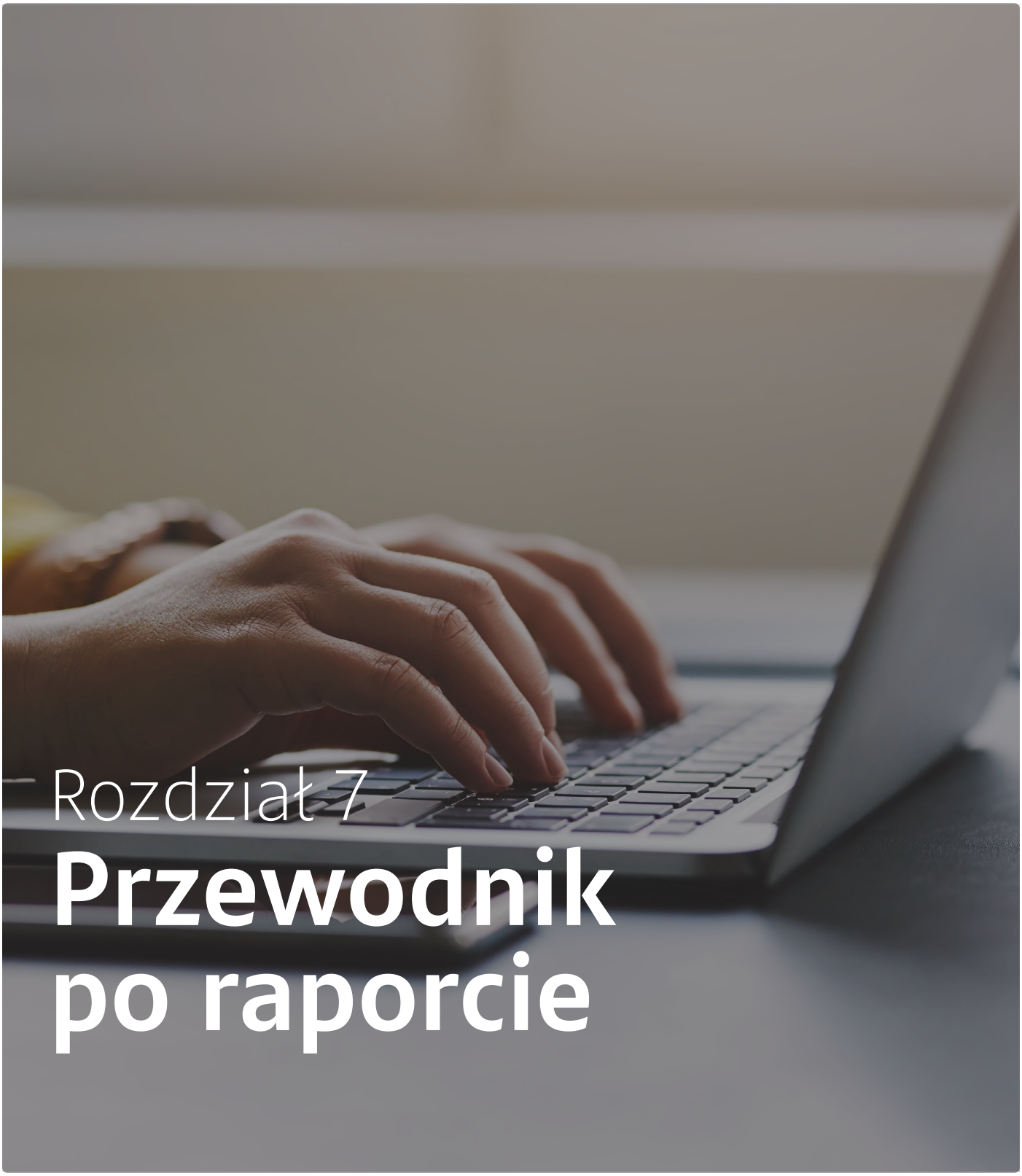
> Sponsoring strategiczny UEFA Champions League wykorzystujemy na wielu płaszczyznach. Zarówno relacyjnie, jak i do aktywności sportowych podczas różnych wydarzeń zewnętrznych. Przeprowadziliśmy wiele działań konkursowych dotyczących piłki nożnej w kanałach zewnętrznych banku, które pomogły nam lepiej dotrzeć do klientów – fanów piłki nożnej oraz aktywizować tych, którzy jeszcze kibicami nie są. Sponsoring najważniejszego, klubowego turnieju piłkarskiego opierającego się o zasady fair play i one team, idealnie współgra z wartościami, jakimi kierujemy się na co dzień w działalności Santander Bank Polska.
>
> Anna Gawrońska
>
> ekspert ds. projektów Relacyjnych, Santander Bank Polska

W 2019 r. bank kontynuował strategiczny projekt Grupy, jakim jest sponsoring najbardziej prestiżowych klubowych rozgrywek piłkarskich na świecie – UEFA Champions League (UCL). W 2019 r. zorganizowaliśmy w Warszawie:

3
wydarzenia z udziałem ambasadora Grupy Santander w ramach sponsoringu UEFA – byłego brazylijskiego piłkarza Ronaldo Luisa Nazário de Limy: briefing z mediami, spotkanie dla klientów oraz pracowników banku i ich dzieci.

W ramach projektu zorganizowaliśmy również:

- wyjazdy klientów na mecze,
- konkursy dla klientów i pracowników,
- turnieje piłkarskie dla pracowników,
- działania promocyjne projektu, w tym aktywności piłkarskie dla uczestników w ramach Stacji Santander.



Rozdział 7

Przewodnik po raporcie

GRI: 102-46, 102-47, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-55

O raporcie

Raport Odpowiedzialnego Biznesu 2019 Santander Bank Polska to siódmy raport, który kompleksowo prezentuje wpływ naszej organizacji na kwestie społeczne, ekonomiczne i środowiskowe. Dotyczy on okresu od 01.01.2019 do 31.12.2019 r., chyba, że w treści raportu zaznaczono inaczej. Raporty publikujemy w cyklu rocznym. Poprzedni Raport za 2018 r. opublikowaliśmy 5 sierpnia 2019 r. https://raport.santander.pl/

Raport został opracowany zgodnie z międzynarodowym standardem Global Reporting Initiative (GRI), na poziomie podstawowym (Core).

Raport odnosi się również do międzynarodowych wytycznych i celów istotnych z punktu widzenia naszej organizacji i sektora finansowego:

- UNEP Finance Principles for Responsible Banking – PRB
- Wytycznych Komisji Europejskiej dotyczących ujawniania informacji niefinansowych związanych z oddziaływaniem na klimat
- Grupy zadaniowej ds. ujawniania informacji finansowych związanych z klimatem – TCFD
- Czynników ESG – środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego
- Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs) zidentyfikowanych jako strategiczne dla Santander Bank Polska

W tabeli Indeks GRI wskazane są treści raportu dotyczące poszczególnych wytycznych i celów.

GRI: 102-49

Określenie istotnych tematów raportowania

Przyjęty standard raportowania wymaga procesu określenia istotnych tematów (material topic) objętych raportem. W celu określenia kluczowych tematów raportowania, które najlepiej zobrazują skalę i wyniki naszej działalności, przeprowadziliśmy:

- w 2019 r., podobnie jak w latach poprzednich, panel interesariuszy wg wytycznych standardu dialogu z interesariuszami AA1000SES;
- w 2020 r. wewnętrzną analizę wpływu naszej organizacji na społeczeństwo, gospodarkę oraz środowisko naturalne: zorganizowaliśmy wewnętrzne warsztaty dotyczące wpływu działalności operacyjnej na środowisko oraz naszej odpowiedzialności gospodarczej wobec zmian klimatu;
- w 2020 r. badanie wśród eksperckiego grona interesariuszy Santander Bank Polska, które dotyczyło kwestii odpowiedzialności banku i wpływów na społeczeństwo, gospodarkę oraz środowisko naturalne.

Finalne decyzje dotyczące istotności zidentyfikowanych tematów raportowania podjęli przedstawiciele najwyższej kadry zarządzającej Banku. Na tym etapie raportowania dokonano analizy istotności raportowanych tematów.

Wyniki powyższych badań i analiz zostały uwzględnione przy tworzeniu niniejszego raportu. Wszystkie tematy raportowania, które zostały wyróżnione w procesie określania treści raportu jako najistotniejsze, wpływają zarówno na naszą organizację i jej cele, jak i na nasze otoczenie.

W bieżącym raporcie nie zaszły znaczące zmiany dotyczące zastosowanych metod pomiarów w stosunku do raportu poprzedniego.

Zmianie uległy istotne tematy raportowania – zestawienie istotnych tematów raportowania za 2018 r. i 2019 r. przedstawia tabela gri.

W ramach niniejszego Raportu dokonana została korekta informacji publikowanych w latach wcześniejszych. Korekta została wprowadzona w rozdziale „O Santander Bank Polska" i dotyczyła liczby bankomatów i wpłatomatów oraz urządzeń dualnych w latach 2017 i 2018.

Istotne tematy raportowania

Lista priorytetowych tematów raportowania za 2019 r. powstała w wyniku działań przedstawionych powyżej. Kolejność zapisania istotnych tematów raportowania nie oznacza gradacji ich istotności. Tematy zostały przedstawione w poniższej tabeli w zestawieniu z istotnymi tematami raportowania w 2018r.

Temat	Istotny temat w 2019 r.	Istotny temat w 2018 r.	Wpływ na bank	Wpływ na otoczenie
Odpowiedzialna sprzedaż i przeciwdziałanie missellingowi	Tak	Tak	Tak	Tak
Etyczna komunikacja marketingowa, rzetelne, zrozumiałe dla klientów informowanie o produktach i usługach	Tak	Tak	Tak	Tak
Zgodność z regulacjami	Tak	Tak	Tak	Tak
Rola wartości i etyki w kulturze organizacyjnej, w tym budowanie odpowiedzialnych postaw pracowników	Tak	Tak	Tak	Tak
Jakość obsługi klientów i poziom ich satysfakcji	Tak	Tak	Tak	Tak
Inkluzywna bankowość – dostępność produktów i usług, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i edukacja finansowa	Tak	Nie	Tak	Tak
Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów	Tak	Tak	Tak	Tak
Wpływ na klimat i środowisko	Tak	Nie	Tak	Tak
Różnorodność i równość szans w miejscu pracy, w tym równe wynagrodzenie kobiet i mężczyzn	Tak	Tak	Tak	Tak
Warunki zatrudnienia i satysfakcja pracowników	Tak	Nie	Tak	Tak
Wyniki i wpływ ekonomiczny	Tak	Nie	Tak	Tak
Bankowość mobilna i internetowa oraz podejście do bezpośredniego kontaktu z klientem (sieć placówek)	Nie	Tak	Tak	Tak
Portfolio produktów, w tym nowe produkty i innowacje	Nie	Tak	Tak	Tak
Strategia banku i kierunki jego rozwoju	Nie	Tak	Tak	Tak

GRI: 102-53

Kontakt

Jeżeli masz pytania lub sugestie dotyczące raportu, zapraszamy do kontaktu.

Katarzyna Teter

Menedżer ds. społecznej odpowiedzialności biznesu w Santander Bank Polska

e-mail: katarzyna.teter@santander.pl,

tel.: (22) 534 16 77

Joanna Maras

Specjalista ds. społecznej odpowiedzialności biznesu w Santander Bank Polska

e-mail: joanna.maras@santander.pl

tel.: (22) 586 81 39

Adres siedziby rejestrowej

Santander Bank Polska

al. Jana Pawła II 17

00-854 Warszawa

www.santander.pl

Indeks GRI Standards

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
GRI 101.	Foundation 2016	Informacje podstawowe [Nie obejmuje żadnych wskaźników]					
		I. UJAWNIENIA PROFILOWE [General Disclosures 2016]					
GRI 102-1	GRI 102. General Disclosures 2016	Nazwa organizacji	1.1.2. O Santander Bank Polska Strona główna -> O Banku -> O Santander Bank Polska				
GRI 102-2	GRI 102. General Disclosures 2016	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	1.1.2. O Santander Bank Polska Strona główna -> O Banku -> O Santander Bank Polska 3.1. Klienci i usługi Strona główna -> Klienci -> Klienci i usługi 3.1.1. Klienci detaliczni Strona główna -> Klienci -> Klienci i usługi -> Klienci detaliczni 3.1.2. Klienci biznesowi Strona główna -> Klienci -> Klienci i usługi -> Klienci biznesowi				
GRI 102-3	GRI 102. General Disclosures 2016	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Siedziba rejestrowa banku mieści się w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17. 7. O Raporcie Strona główna-> O Raporcie				
GRI 102-4	GRI 102. General Disclosures 2016	Lokalizacja działalności operacyjnej	Miejscem prowadzenia działalności jest cała Polska. 1.1.2. O Santander Bank Polska Strona główna -> O Banku -> O Santander Bank Polska				
GRI 102-5	GRI 102. General Disclosures 2016	Forma własności i struktura prawna organizacji	1.1.2. O Santander Bank Polska Strona główna -> O Banku -> O Santander Bank Polska				
GRI 102-6	GRI 102. General Disclosures 2016	Obsługiwane rynki	1.1.2. O Santander Bank Polska Strona główna -> O Banku -> O Santander Bank Polska				
GRI 102-7	GRI 102. General Disclosures 2016	Skala działalności, w tym:	1.1.2. O Santander Bank Polska Strona główna -> O Banku -> O Santander Bank Polska				

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba punktów dostępu banku w Polsce, w tym oddziałów w podziale na placówki prowadzone bezpośrednio przez bank oraz placówki partnerskie	O Santander Bank Polska Strona główna -> O Banku -> O Santander Bank Polska				
GRI 102-8	GRI 102. General Disclosures 2016	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	5.2.1. Struktura zatrudnienia Strona główna -> Pracownicy -> Różnorodność i Prawa człowieka -> Struktura zatrudnienia	SDG 5, 8			
GRI 102-9	GRI 102. General Disclosures 2016	Opis łańcucha dostaw	2.1. Odpowiedzialny łańcuch dostaw Strona główna -> Rynek -> Odpowiedzialny łańcuch dostaw				
GRI 102-10	GRI 102. General Disclosures 2016	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	2.1.1. CSR w wyborze dostawców Strona główna -> Rynek -> Odpowiedzialny łańcuch dostaw -> CSR w wyborze dostawców	SDG 5		ESG społeczne	
GRI 102-11	GRI 102. General Disclosures 2016	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	1.2.3. Ryzyka i wpływ Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Ryzyka i wpływ 4.1.1. Polityki Strona główna -> Klimat i środowisko -> Polityki			ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 102-12	GRI 102. General Disclosures 2016	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	1.2.1. Podejście do zrównoważonego rozwoju Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju 1.2.4. Strategia biznesowa Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Strategia biznesowa 2.2. Partnerstwa Strona główna -> Rynek -> Partnerstwa 2.2.2. Inicjatywy zewnętrzne Strona główna -> Rynek -> Partnerstwa -> Inicjatywy zewnętrzne 3.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż i marketing Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Odpowiedzialna sprzedaż i marketing	SDG 12, 13, 17	PRB 4	ESG środowisko ESG społeczne ESG ład organizacyjny	
GRI 102-13	GRI 102. General Disclosures 2016	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	2.2.1. Członkostwo w stowarzyszeniach Strona główna -> Rynek -> Partnerstwa -> Członkostwo w stowarzyszeniach	SDG 13, 17	PRB 4		

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
			Strategia				
GRI 102-14	GRI 102. General Disclosures 2016	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	1.1.1.Wywiad z Prezesem Strona główna -> O Banku -> Wywiad z Prezesem			ESG środowisko ESG społeczne ESG ład organizacyjny	
GRI 102-15	GRI 102. General Disclosures 2016	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	1.1.1.Wywiad z Prezesem Strona główna -> O Banku -> Wywiad z Prezesem 1.2.1. Podejście do zrównoważonego rozwoju Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju 1.2.3. Ryzyka i wpływ Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Ryzyka i wpływ 1.2.4. Strategia biznesowa Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Strategia biznesowa 4.1. Nasze podejście Strona główna -> Klimat i środowisko -> Nasze podejście 4.2. Zielona oferta – produkty i usługi Strona główna -> Klimat i środowisko -> Zielona oferta – produkty i usługi	SDG 3, 8, 12, 13, 17	PRB 1, 2	ESG środowisko ESG ład organizacyjny	KE/TCFD
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Opis strategii banku, w tym podejścia do zarządzania kwestiami odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju	1.2.1. Podejście do zrównoważonego rozwoju Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju 1.2.4. Strategia biznesowa Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Strategia biznesowa	SDG 13, 17 zrównoważonego rozwoju)	PRB 1		
			Etyka				
GRI 102-16	GRI 102-16	GRI 102-16	1.3.1. Kodeks postępowania Strona główna -> Etyka -> Kodeks postępowania	SDG 8		ESG społeczne ESG ład organizacyjny	
GRI 102-17	GRI 102. General Disclosures 2016	Mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	1.3.3. Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki Strona główna -> Etyka -> Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki 1.3.4. Edukacja w zakresie etyki Strona główna -> Etyka -> Edukacja w zakresie etyki	SDG 8		ESG ład organizacyjny	

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
			Zarządzanie				
GRI 102-18	GRI 102. General Disclosures 2016	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	1.1.4. Struktura zarządcza Strona główna -> O Banku -> Struktura zarządcza 1.2.1. Podejście do zrównoważonego rozwoju Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju	SDG 13, 17		ESG środowisko ESG ład organizacyjny	
GRI 102-20	GRI 102. General Disclosures 2016	Odpowiedzialność zarządu za tematy ekonomiczne, społeczne i środowiskowe	1.2.1. Podejście do zrównoważonego rozwoju Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju	SDG 13, 17		ESG środowisko ESG ład organizacyjny	
GRI 102-21	GRI 102. General Disclosures 2016	Konsultowanie z interesariuszami kwestii ekonomicznych, społecznych i środowiskowych	1.2.2. Nasi interesariusze Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Nasi interesariusze		PRB 4	ESG ład organizacyjny	
GRI 102-22	GRI 102. General Disclosures 2016	Skład najwyższego organu zarządczego oraz jego komitety	1.1.4. Struktura zarządcza Strona główna -> O Banku -> Struktura zarządcza			ESG ład organizacyjny	
GRI 102-23	GRI 102. General Disclosures 2016	Przewodniczący najwyższego organu zarządczego	1.1.4. Struktura zarządcza Strona główna -> O Banku -> Struktura zarządcza			ESG ład organizacyjny	
GRI 102-26	GRI 102. General Disclosures 2016	Rola najwyższego organu zarządczego w definiowaniu celów, wartości i strategii	1.1.4. Struktura zarządcza Strona główna -> O Banku -> Struktura zarządcza 1.2.1. Podejście do zrównoważonego rozwoju Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju	SDG 13, 17		ESG środowisko ESG ład organizacyjny	
GRI 102-29	GRI 102. General Disclosures 2016	Identyfikacja i zarządzanie wpływem społecznym i środowiskowym	1.2.1. Podejście do zrównoważonego rozwoju Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju 1.2.4. Strategia biznesowa Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Strategia biznesowa	SDG 13, 17	PRB 2	ESG środowisko ESG społeczne ESG ład organizacyjny	
GRI 102-31	GRI 102. General Disclosures 2016	Przegląd kwestii ekonomicznych, społecznych i środowiskowych	1.2.1. Podejście do zrównoważonego rozwoju Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju	SDG 13, 17	PRB 5	ESG środowisko ESG ład organizacyjny	
GRI 102-32	GRI 102. General Disclosures 2016	Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju	1.2.1. Podejście do zrównoważonego rozwoju Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju	SDG 13, 17	PRB 6	ESG środowisko ESG ład organizacyjny	
GRI 102-35	GRI 102. General Disclosures 2016	Polityka wynagradzania	5.3.2. Wynagrodzenia i benefity Strona główna -> pracownicy -> warunki zatrudnienia > wynagrodzenia i benefity	SDG 5, 8			

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
			Zaangażowanie interesariuszy				
GRI 102-40	GRI 102. General Disclosures 2016	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	1.2.2. Nasi interesariusze Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Nasi interesariusze		PRB 4	ESG ład organizacyjny	
GRI 102-41	GRI 102. General Disclosures 2016	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	5.3.2. Wynagrodzenia i benefity Strona główna -> Pracownicy -> Warunki zatrudnienia > Wynagrodzenia i benefity	SDG 5, 8			
GRI 102-42	GRI 102. General Disclosures 2016	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	1.2.2. Nasi interesariusze Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Nasi interesariusze		PRB 4	ESG ład organizacyjny	
GRI 102-43	GRI 102. General Disclosures 2016	Podejście do angażowania interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	1.2.2. Nasi interesariusze Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Nasi interesariusze		PRB 4	ESG ład organizacyjny	
GRI 102-44	GRI 102. General Disclosures 2016	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy	1.2.2. Nasi interesariusze Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Nasi interesariusze		PRB 4	ESG ład organizacyjny	
			Raportowanie				
GRI 102-45	GRI 102. General Disclosures 2016	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	1.1.2. O Santander Bank Polska Strona główna -> O Banku -> O Santander Bank Polska				
GRI 102-46	GRI 102. General Disclosures 2016	Proces definiowania treści raportu	7. Przewodnik po raporcie Strona główna-> Przewodnik po raporcie -> O Raporcie			ESG ład organizacyjny	
GRI 102-47	GRI 102. General Disclosures 2016	Zidentyfikowane istotne tematy	7. Przewodnik po raporcie Strona główna-> Przewodnik po raporcie -> O Raporcie			ESG ład organizacyjny	
GRI 102-48	GRI 102. General Disclosures 2016	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu	7. Przewodnik po raporcie Strona główna-> Przewodnik po raporcie -> O Raporcie				
GRI 102-49	GRI 102. General Disclosures 2016	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	7. Przewodnik po raporcie Strona główna-> Przewodnik po raporcie -> O Raporcie				
GRI 102-50	GRI 102. General Disclosures 2016	Okres raportowania	7. Przewodnik po raporcie Strona główna-> Przewodnik po raporcie -> O Raporcie				
GRI 102-51	GRI 102. General Disclosures 2016	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	7. Przewodnik po raporcie Strona główna-> Przewodnik po raporcie -> O Raporcie				

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
GRI 102-52	GRI 102. General Disclosures 2016	Cykl raportowania	7. Przewodnik po raporcie Strona główna-> Przewodnik po raporcie -> O Raporcie				
GRI 102-53	GRI 102. General Disclosures 2016	Dane kontaktowe	7. Przewodnik po raporcie Strona główna-> Przewodnik po raporcie -> Kontakt				
GRI 102-54	GRI 102. General Disclosures 2016	Wskazanie, czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	7. Przewodnik po raporcie Strona główna-> Przewodnik po raporcie -> O Raporcie				
GRI 102-55	GRI 102. General Disclosures 2016	Indeks treści GRI	7. Przewodnik po raporcie Strona główna-> Przewodnik po raporcie -> O Raporcie				
GRI 102-56	GRI 102. General Disclosures 2016	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	7. Przewodnik po raporcie Strona główna-> Przewodnik po raporcie -> Potwierdzenie audytu				
KE/TCFD		Wpływ kwestii klimatycznych i ryzyk z nimi związanych na model biznesowy, strategię i plany finansowe przedsiębiorstwa. Wpływ modelu biznesowego na klimat	a 1.Zarządzanie _> 1.2.3. Ryzyka i wpływ -> Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Ryzyka i wpływ 4. Klimat i środowisko -> 4.2. Zielona oferta – produkty i usługi 4.4. Wpływ na klimat -> Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat			ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD		Zależność przedsiębiorstwa od kapitału naturalnego	1.Zarządzanie -> 1.2.3. Ryzyka i wpływ Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Ryzyka i wpływ 4. Klimat i środowisko -> 4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat			ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD		Możliwości związane z zasobooszczędnością, oszczędnościami kosztów, zastosowaniem niskoemisyjnych źródeł energii, rozwojem nowych produktów i usług, dostępem do nowych rynków oraz budowaniem odporności w całym łańcuchu wartości	4.2. Zielona oferta – produkty i usługi Strona główna -> Klimat i środowisko -> Zielona oferta – produkty i usługi 4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat		PRB 2	ESG środowisko	KE/TCCFD
KE/TCFD		Polityka przedsiębiorstwa związana z klimatem, w tym z łagodzeniem zmiany klimatu lub politykę przystosowywania się do niej	4.1. Nasze podejście Strona główna -> Klimat i środowisko -> Nasze podejście 4.1.1. Polityki Strona główna -> Klimat i środowisko -> Polityki	SDG 3, 8, 12, 13	PRB 1, 2	ESG środowisko	KE/TCFD

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
KE/TCFD		Docelowe wartości związane z klimatem, w tym docelowe wartości emisji gazów cieplarnianych	4.1.3 Cele Strona główna -> Klimat i środowisko -> Cele 4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat			ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD		Docelowe wartości związane z energią w ramach polityki	4.1.3 Cele Strona główna -> Klimat i środowisko -> Cele 4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat			ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD		Nadzór zarządu nad ryzykiem i możliwościami związanymi z klimatem Rola kierownictwa w ocenie ryzyka i możliwości związanych z klimatem oraz zarządzaniu nimi	4.1. Nasze podejście Strona główna -> Klimat i środowisko -> Nasze podejście 4.1.1. Polityki Strona główna -> Klimat i środowisko -> Polityki 4.1.2. Ryzyka Strona główna -> Klimat i środowisko -> Ryzyka	SDG 3, 8, 12, 13	PRB 1,2	ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD		Procesy stosowane w celu ustalania i oceny ryzyk związanych z klimatem, główne rodzaje ryzyka, oraz sposób zarządzania tym ryzykiem	1.2.3. Ryzyka i wpływ Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Ryzyka i wpływ 4.1.2. Ryzyka Strona główna -> Klimat i środowisko -> Ryzyka 4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat			ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD		Główne rodzaje ryzyka związanego z klimatem w całym łańcuchu wartości w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej. Mapy ryzyka, które uwzględniają kwestie związane z klimatem	1.2.3. Ryzyka i wpływ Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Ryzyka i wpływ 4.1.2. Ryzyka Strona główna -> Klimat i środowisko -> Ryzyka			ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD		Uwzględnianie oceny ryzyka i możliwości związanych z klimatem w stosownych strategiach inwestycyjnych, kredytowych i ubezpieczeniowych	1.2.3. Ryzyka i wpływ Strona główna -> Odpowiedzialna bankowość -> Ryzyka i wpływ 4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Polityki			ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD		Główne prośrodowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu	4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat			ESG środowisko	KE/TCFD

Numer wskaź-nika	Tytuł stan-dardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
II. UJAWNIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE ISTOTNYCH TEMATÓW							
Temat raportowania: Wyniki i wpływ ekonomiczny.							
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządza-nia 2016	Wyjaśnienie tematów zidenty-fikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	1.2.1. Podejście do zrównowa-żonego rozwoju Strona główna -> Odpowie-dzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju	SDG 13, 17	PRB 2	ESG środowisko ESG ład organi-zacyjny	
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	1.2.1. Podejście do zrównowa-żonego rozwoju Strona główna -> Odpowie-dzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju	SDG 13, 17	PRB 2	ESG środowisko ESG ład organi-zacyjny	
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do za-rządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	1.2.1. Podejście do zrównowa-żonego rozwoju Strona główna -> Odpowie-dzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju	SDG 13, 17	PRB 2	ESG środowisko ESG ład organi-zacyjny	
GRI 201-1		Bezpośrednia wartość wytwo-rzona i podzielona	1.1.2. O Santander Bank Polska Strona główna -> O Banku -> O Santander Bank Polska				
GRI 203-2		Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny	1.2.1. Podejście do zrównowa-żonego rozwoju Strona główna -> Odpowie-dzialna bankowość -> Podejście do zrównoważonego rozwoju	SDG 13, 17		ESG środowisko ESG ład organi-zacyjny	

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
Temat raportowania: Inkluzywna bankowość - dostępność produktów i usług, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i edukacja finansowa.							
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	3.2. Klientocentryczność Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność 3.2.5. Cyfryzacja i innowacje Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Cyfryzacja i innowacje 3.3.2. Bankowość bez barier Strona główna -> Klienci -> Inkluzywna bankowość -> Bankowość bez barier 6.1.1. Santander Universidades Strona główna -> Społeczności -> Edukacja -> Santander Universidades 6.1.2. Edukacja finansowa Strona główna -> Społeczności -> Edukacja finansowa	SDG 4, 8, 10, 11	PRB 1	ESG społeczne	
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	3.2. Klientocentryczność Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność 3.2.5. Cyfryzacja i innowacje Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Cyfryzacja i innowacje 3.3.2. Bankowość bez barier Strona główna -> Klienci -> Inkluzywna bankowość -> Bankowość bez barier 6.1.1. Santander Universidades Strona główna -> Społeczności -> Edukacja -> Santander Universidades 6.1.2. Edukacja finansowa Strona główna -> Społeczności -> Edukacja finansowa	SDG 4, 8, 10, 11	PRB 1	ESG społeczne	
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	3.2. Klientocentryczność Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność 3.2.5. Cyfryzacja i innowacje Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Cyfryzacja i innowacje 3.3.2. Bankowość bez barier Strona główna -> Klienci -> Inkluzywna bankowość -> Bankowość bez barier 6.1.1. Santander Universidades Strona główna -> Społeczności -> Edukacja -> Santander Universidades 6.1.2. Edukacja finansowa Strona główna -> Społeczności -> Edukacja finansowa	SDG 4, 8, 10, 11	PRB 1	ESG społeczne	

Numer wskaź-nika	Tytuł stan-dardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Informacje o kluczowych produktach, w tym nowych produktach wprowadzonych w raportowanym okresie	3.1.1. Klienci detaliczni Strona główna -> Klienci -> Klienci i usługi -> Klienci detaliczni 3.1.2. Klienci biznesowi Strona główna -> Klienci -> Klienci i usługi -> Klienci biznesowi			PRB 3	
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej i inter-netowej	3.1. Klienci i usługi Strona główna -> Klienci -> Klienci i usługi 3.2.5. Cyfryzacja i innowacje Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Cyfryza-cja i innowacje				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba interakcji w kanałach zdalnych	3.1. Klienci i usługi Strona główna -> Klienci -> Klienci i usługi				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP)	3.1.1. Klienci detaliczni Strona główna -> Klienci -> Klienci i usługi -> Klienci detaliczni 3.2.5. Cyfryzacja i innowacje Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Cyfryza-cja i innowacje 3.4. Wsparcie w trudnych sytuacjach Strona główna -> Klienci -> Wsparcie w trudnych sytuacjach			PRB 3	
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba oddziałów banku z certy-fikatem Obsługa Bez Barier	3.3.2. Bankowość bez barier Strona główna -> Klienci -> Inkluzywna bankowość -> Bankowość bez barier	SDG 8, 10			
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba beneficjentów projek-tów i inicjatyw społecznych z obszaru edukacji inicjowanych i/lub wspieranych w danym roku przez banku i/lub Fundację banku	6.1.1. Santander Universidades Strona główna -> Społeczno-ści -> Edukacja -> Santander Universidades	SDG 4, 8, 11		ESG społeczne	
FS 14	Suplement sektorowy	Działania podjęte w celu zapewnienia dostępu do usług finansowych osobom z grup defaworyzowanych	3.3.2. Bankowość bez barier Strona główna -> Klienci -> Inkluzywna bankowość -> Bankowość bez barier	SDG 8, 10		PRB 3	

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
Temat raportowania: Rola wartości i etyki w kulturze organizacyjnej, w tym budowanie odpowiedzialnych postaw pracowników.							
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	1.3.1. Kodeks postępowania Strona główna -> Etyka -> Kodeks postępowania 1.3.2. Przeciwdziałanie korupcji Strona główna -> Etyka -> Przeciwdziałanie korupcji 1.3.3. Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki Strona główna -> Etyka -> Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki	SDG 8		ESG ład organizacyjny	
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	1.3.1. Kodeks postępowania Strona główna -> Etyka -> Kodeks postępowania 1.3.2. Przeciwdziałanie korupcji Strona główna -> Etyka -> Przeciwdziałanie korupcji 1.3.3. Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki Strona główna -> Etyka -> Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki	SDG 8		ESG ład organizacyjny	
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	1.3.1. Kodeks postępowania Strona główna -> Etyka -> Kodeks postępowania 1.3.2. Przeciwdziałanie korupcji Strona główna -> Etyka -> Przeciwdziałanie korupcji 1.3.3. Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki Strona główna -> Etyka -> Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki	SDG 8		ESG ład organizacyjny	
GRI 205-2	GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	Komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym (wskaźnik raportowany częściowo)	1.3.2. Przeciwdziałanie korupcji Strona główna -> Etyka -> Przeciwdziałanie korupcji				
GRI 205-3	GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	1.3.2. Przeciwdziałanie korupcji Strona główna -> Etyka -> Przeciwdziałanie korupcji				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Lista kluczowych działań i inicjatyw realizowanych w danym roku w banku na rzecz zwiększenia wiedzy pracowników o etyce i kulturze organizacyjnej banku	1.3.4. Edukacja w zakresie etyki Strona główna -> Etyka -> Edukacja w zakresie etyki		PRB 5	ESG ład organizacyjny	
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba zgłoszeń nieprawidłowości i/lub zagadnień do wyjaśnienia na „skrzynkę etyki" oraz telefon zaufania	1.3.3. Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki Strona główna -> Etyka -> Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki	SDG 8	PRB 5	ESG ład organizacyjny	

Numer wskaź-nika	Tytuł stan-dardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
Tematy raportowania: Odpowiedzialna sprzedaż i przeciwdziałanie misselingowi. Etyczna komunikacja marketingowa i rzetelne, zrozumiałe dla klientów informowanie o produktach i usługach. Zgodność z regulacjami.							
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządza-nia 2016	Wyjaśnienie tematów zidenty-fikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	3.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż i marketing Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Odpowiedzialna sprzedaż i marketing	SDG 12, 17			
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	3.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż i marketing Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Odpowiedzialna sprzedaż i marketing	SDG 12, 17			
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do za-rządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	3.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż i marketing Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Odpowiedzialna sprzedaż i marketing	SDG 12, 17			
GRI 417-2	GRI 417. Marketing i oznakowanie 2016	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i do-browolnym kodeksami dotyczą-cymi oznakowania i informacji o produktach i usługach	3.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż i marketing Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Odpowiedzialna sprzedaż i marketing	SDG 12, 17			
GRI 417-3	GRI 417. Marketing i oznakowanie 2016	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami re-gulującymi kwestie komunikacji marketingowej	3.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż i marketing Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Odpowiedzialna sprzedaż i marketing	SDG 12, 17			
GRI 419-1	GRI 419. Zgodność z prawem 2016	Kwota istotnych kar oraz całko-wita liczba sankcji pozafinan-sowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	3.2.2. Odpowiedzialna sprzedaż i marketing Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Odpowiedzialna sprzedaż i marketing	SDG 12, 17			
Temat raportowania: Jakość obsługi klientów i poziom ich satysfakcji							
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządza-nia 2016	Wyjaśnienie tematów zidenty-fikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	3.2. Klientocentryczność Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność				
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	3.2. Klientocentryczność Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność				
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do za-rządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	3.2. Klientocentryczność Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność				

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta	3.2. Klientocentryczność Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Wyniki pomiaru satysfakcji klienta	3.2.1. Dialog z klientami – badanie potrzeb i satysfakcji Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Dialog z klientami				
Temat raportowania: Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów							
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	3.2.4. Bezpieczeństwo Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Bezpieczeństwo		PRB 3		
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	3.2.4. Bezpieczeństwo Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Bezpieczeństwo		PRB 3		
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	3.2.4. Bezpieczeństwo Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Bezpieczeństwo		PRB 3		
GRI 418-1	GRI 418. Prywatność klientów 2016	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	3.2.4. Bezpieczeństwo Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Bezpieczeństwo				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Działania realizowane w celu zapewnienia cyberbezpieczeństwa	3.2.4. Bezpieczeństwo Strona główna -> Klienci -> Klientocentryczność -> Bezpieczeństwo				
Temat raportowania: Wpływ na klimat i środowisko							
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	4.1. Nasze podejście Strona główna -> Klimat i środowisko -> Nasze podejście 4.1.1. Polityki Strona główna -> Klimat i środowisko -> Polityki	SDG 3, 8, 12, 13	PRB 1, 2	ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	4.1. Nasze podejście Strona główna -> Klimat i środowisko -> Nasze podejście 4.1.1. Polityki Strona główna -> Klimat i środowisko -> Polityki	SDG 3, 8, 12, 13	PRB 1, 2	ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	4.1.3. Cele Strona główna -> Klimat i środowisko -> Cele			ESG środowisko	KE/TCFD
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Główne prośrodowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu	4.2. Zielona oferta – produkty i usługi Strona główna -> Klimat i środowisko -> Zielona oferta – produkty i usługi		PRB 2	ESG środowisko	KE/TCFD

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
GRI 301-1	GRI 301. Surowce 2016	Surowce według wagi i objętości	4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat			ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 302-1	GRI 302. Energia 2016	Zużycie energii w organizacji	4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat			ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 305-1	GRI 305. Emisje 2016	Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat			ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 305-2	GRI 305. Emisje 2016	Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat			ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 305-3	GRI 305. Emisje 2016	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych	4.4. Wpływ na klimat Strona główna -> Klimat i środowisko -> Wpływ na klimat			ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 308-1	GRI 308. Ocena środowiskowa dostawców 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych	2.1.1. CSR w wyborze dostawców Strona główna -> Rynek -> Odpowiedzialny łańcuch dostaw -> CSR w wyborze dostawców	SDG 5		ESG środowisko	KE/TCFD
Temat raportowania: Warunki zatrudnienia i satysfakcja pracowników							
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	5.1. Kultura korporacyjna Strona główna -> Pracownicy -> Kultura korporacyjna 5.4.1. Cele i priorytety Strona główna -> Pracownicy -> Zaangażowanie i rozwój -> Cele i priorytety			ESG społeczne	
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	5.1. Kultura korporacyjna Strona główna -> Pracownicy -> Kultura korporacyjna 5.4.1. Cele i priorytety Strona główna -> Pracownicy -> Zaangażowanie i rozwój -> Cele i priorytety			ESG społeczne	
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	5.1. Kultura korporacyjna Strona główna -> Pracownicy -> Kultura korporacyjna 5.4.1. Cele i priorytety Strona główna -> Pracownicy -> Zaangażowanie i rozwój -> Cele i priorytety			ESG społeczne	
Zatrudnienie							
GRI 401-1	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania	5.2.1. Struktura zatrudnienia Strona główna -> Pracownicy -> Różnorodność i prawa człowieka -> Struktura zatrudnienia	SDG 5, 8			

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
GRI 202-1	GRI 202. Wyniki ekonomiczne 2016	Wysokość wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w stosunku do płacy minimalnej	5.3.2. Wynagrodzenia i benefity Strona główna -> Pracownicy -> Warunki zatrudnienia > Wynagrodzenia i benefity	SDG 5, 8			
GRI 401-2	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	5.3.2. Wynagrodzenia i benefity Strona główna -> Pracownicy -> Warunki zatrudnienia > Wynagrodzenia i benefity	SDG 5, 8			
Bezpieczeństwo i higiena pracy							
GRI 403-2	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2016	Rodzaj i wskaźnik urazów związanych z pracą	5.3.4. Bezpieczeństwo w miejscu pracy Strona główna -> Pracownicy -> Warunki zatrudnienia > Bezpieczeństwo w miejscu pracy	SDG 3, 8		ESG społeczne	
Szkolenia i edukacja pracowników							
GRI 404-1	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Liczba dni szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia	5.4.2. Szkolenia i edukacja Strona główna -> Pracownicy -> Zaangażowanie i rozwój -> Szkolenia i edukacja	SDG 5, 8		ESG społeczne	
GRI 404-2	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego	5.4.2. Szkolenia i edukacja Strona główna -> Pracownicy -> Zaangażowanie i rozwój -> Szkolenia i edukacja	SDG 5, 8	SDG 5, 8	ESG społeczne	
GRI 404-3	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	5.4.2. Szkolenia i edukacja Strona główna -> Pracownicy -> Zaangażowanie i rozwój -> Szkolenia i edukacja	SDG 5, 8		ESG społeczne	
Temat raportowania: Różnorodność i równość szans w miejscu pracy, w tym równe wynagrodzenie kobiet i mężczyzn							
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	5.2.2. Zarządzanie różnorodnością strona główna -> Pracownicy -> Różnorodność i prawa człowieka > Zarządzanie różnorodnością			ESG społeczne	
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	5.2.2. Zarządzanie różnorodnością strona główna -> Pracownicy -> Różnorodność i prawa człowieka > Zarządzanie różnorodnością			ESG społeczne	
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	5.2.2. Zarządzanie różnorodnością strona główna -> Pracownicy -> Różnorodność i prawa człowieka > Zarządzanie różnorodnością			ESG społeczne	

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs)[1]	PRB[2]	ESG[3]	KE / TCFD[4]
GRI 405-1	GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	Różnorodność ciał nadzorczych i pracowników (Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności).	5.2.1. Struktura zatrudnienia Strona główna -> Pracownicy -> Różnorodność i prawa człowieka -> Struktura zatrudnienia	SDG 5, 8		ESG ład organizacyjny	
GRI 405-2	GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	5.3.2. Wynagrodzenia i benefity Strona główna -> Pracownicy -> Warunki zatrudnienia > Wynagrodzenia i benefity	SDG 5, 8			
GRI 406-1	GRI 406. Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji	5.2.3. Przeciwdziałanie dyskryminacji Strona główna -> Pracownicy -> Różnorodność i prawa człowieka > Przeciwdziałanie dyskryminacji	SDG 5, 8		ESG społeczne	
GRI 414-1	GRI 414. Ocena społeczna dostawców 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	2.1.1. CSR w wyborze dostawców Strona główna -> Rynek -> Odpowiedzialny łańcuch dostaw -> CSR w wyborze dostawców	SDG 5, 8		ESG społeczne	
			Zaangażowanie społeczne i polityka publiczna				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba pracowników-wolontariuszy zaangażowanych w projekty wolontariatu pracowniczego w raportowanym roku	6.3. Wolontariat pracowniczy Strona główna -> Społeczności -> Wolontariat pracowniczy	SDG 11		ESG społeczne	
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba beneficjentów działań wolontariatu pracowniczego / rok	6.3. Wolontariat pracowniczy Strona główna -> Społeczności -> Wolontariat pracowniczy	SDG 11		ESG społeczne	
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Łączna kwota przeznaczona na działania zaangażowania społecznego / rok	6.3. Wolontariat pracowniczy Strona główna -> Społeczności -> Wolontariat pracowniczy	SDG 11		ESG społeczne	
GRI 415-1	GRI 415. Zaangażowanie społeczne 2016	Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze	0 PLN				

[1] *Odniesienie do Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ 2015-2030*

[2] *Odniesienie do UNEP Finance Principles for Responsible Banking*

[3] *Odniesienie do czynników ESG (E-environment S – social G – governance)*

[4] *Odniesienia do wytycznych Komisji Europejskiej dotyczących sprawozdawczości w zakresie zgłaszania informacji związanych z klimatem (z uwzględnieniem Wytycznych TCFD – Task Force on Climate-related Financial Disclosures)*

Słownik

Agile

Zwinne metody współpracy (z ang. Agile) oparte na działaniu w małych interdyscyplinarnych zespołach będących blisko klienta i potrafiących szybko i efektywnie wdrażać nowe rozwiązania

BGK

Bank Gospodarstwa Krajowego

BHP

Bezpieczeństwo i Higiena Pracy

BKI

Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna

Contact center

Centrum kontaktu (inaczej Multikanałowe Centrum Komunikacji)

CRM

Customer Relationship Management

CSR

Corporate Social Responsibility/Społeczna odpowiedzialność biznesu

EBOR

Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju

EPG

Equal Pay by Gender, czyli równość płacowa kobiet i mężczyzn. Santander Bank Polska monitoruje wskaźnik EPG

Equator Principles

Międzynarodowa inicjatywa dotycząca ryzyka społecznego i środowiskowego, skupiająca instytucje finansowe

ESG

Environmental, Social and Governance. ESG oznacza czynniki niefinansowej oceny przedsiębiorstw i organizacji – środowiskowe (E), społeczne (S) i dotyczące ładu korporacyjnego (G)

FOB

Forum Odpowiedzialnego Biznesu

GPG

Gender Pay Gap, czyli różnica w zarobkach między kobietami a mężczyznami. Santander Bank Polska monitoruje wskaźnik GPG

GRI

Global Reporting Initiative

Interesariusze

Podmioty, które oddziałują na organizację lub pozostają pod jej wpływem

IFC

International Finance Corporation (Międzynarodowa Korporacja Finansowa)

LEED

Leadership in Energy and Environmental Design

LIBOR

London Interbank Offered Rate

MCK

Multikanałowe Centrum Komunikacji (inaczej Contac Center)

Misselling

Nieodpowiedzialna i nieetyczna sprzedaż produktów finansowych

MŚP

Małe i średnie przedsiębiorstwa

NBP

Narodowy Bank Polski

NPS

Net Promoter Score – wskaźnik służący do mierzenia lojalności klienta i jego skłonności do rekomendowania marki

OBB

Obsługa bez barier

PJM

Polski Język Migowy. Zdalna obsługa wideo w PJM jest zapewniana przez pracowników Contact Center banku

POS

Terminal płatniczy POS (z ang. point of sale – punkt sprzedaży) dla płatności bezgotówkowych

PRB

Principles for Responsible Banking (Zasady odpowiedzialnej bankowości). Sześć zasad, które wyznaczają ramy odpowiedzialnego zarządzania w bankowości

WIG-ESG

Indeks spółek giełdowych notowanych na GPW w Warszawie, obejmujący spółki znajdujące się w indeksach WIG20 i mWIG40

SDGs

Cele zrównoważonego rozwoju ONZ wytyczone na lata 2015-2030. Wpływają one na działania i raportowanie wyników poszczególnych krajów, międzynarodowych i krajowych inicjatyw oraz wielu różnorodnych podmiotów, w tym przedsiębiorców i środowiska biznesowego.

Spread

Różnica między kursem sprzedaży a kursem kupna aktywów

TCFD

Task Force on Climate-related Financial Disclosures – Grupa Zadaniowa ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem powołana przez Radę Stabilności Finansowej G20

UN Global Compact

Inicjatywa Organizacji Narodów Zjednoczonych na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu i wspierania zrównoważonego rozwoju

VR

Virtual reality – rzeczywistość wirtualna, stworzona przy pomocy technologii informatycznych

ZBP

Związek Banków Polskich