

Pomagamy klientom w rozwoju



2015

RAPORT SPOŁECZNEJ
ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU





**WYWIAD Z GERRYM BYRNE, PEŁNIĄCYM OBOWIĄZKI
PREZESA ZARZĄDU BANKU ZACHODNIEGO WBK,
PRZEWODNICZĄCYM RADY NADZORCZEJ
BANKU ZACHODNIEGO WBK 2**

1. O BANKU ZACHODNIM WBK 5
Kalendarium 2015 6
Kim jesteśmy? 8
Grupa Santander 12
Nasza odpowiedzialność 15
Jak zmienił się nasz wpływ? 19

2. POMAGAMY KLIENTOM W ROZWOJU 21
Klient indywidualny 33
Partner finansowy w rozwoju MŚP 43
Bankowość korporacyjna 50
Globalna Bankowość Korporacyjna (wcześniej Pion
Global Banking & Markets) 56

3. POMOCNA I ROZWOJOWA ORGANIZACJA 61
Cykl życia zawodowego pracownika – kultura dialogu ... 65
Przyjazne miejsce pracy – inicjatywy oddolne 73
Efektywność organizacyjna – współpraca 81
Kultura organizacyjna 86
Ekologia 94

**4. WSPIERAMY SPOŁECZNOŚCI LOKALNE
I NASZE OTOCZENIE W ROZWOJU 97**
Budujemy społeczeństwo obywatelskie 100
Wspieramy edukację i rozwój nauki 111
Działamy na rzecz równych szans 118

5. O RAPORCIE I INTERESARIUSZACH 125
Nasi interesariusze 126
O naszym raporcie 129
Indeks treści GRI G4 133
Słownik 140
Podziękowania 141
EKO kalkulator 141



Wywiad z Gerrym Byrne, [G4-1]
pełniącym obowiązki Prezesa
Zarządu Banku Zachodniego WBK,
Przewodniczącym Rady Nadzorczej
Banku Zachodniego WBK

Żyjemy w czasach, w których na całym świecie banki są „na cenzurowanym”, a działania odpowiedzialne społecznie mogą być postrzegane jedynie w kategoriach odwracania uwagi od spraw biznesowych ...

Faktycznie, ostatnio mamy do czynienia z kilkoma zjawiskami niekorzystnie wpływającymi na postrzeganie banków na świecie i w Polsce. Jednak do zmiany percepcji społeczeństwa potrzeba dużo więcej niż działań wizerunkowych. Głęboko wierzę w wiarygodność, autentyczność i konsekwencję w budowaniu świadomego wizerunku. Jednym z jego elementów jest właśnie społeczna odpowiedzialność biznesu, na stałe wpisana w DNA firmy. Tak właśnie jest w Banku Zachodnim WBK, którym mam zaszczyt kierować wraz z Zarządem. Projekty z obszaru CSR realizujemy bez względu na koniunkturę gospodarczą, otoczenie regulacyjne, czy pojawiające się w domenie publicznej opinie o sektorze bankowym. Prospołeczny i proobywatelski wymiar naszej aktywności jest pochodną pozycji rynkowej Banku Zachodniego WBK. Jako jedna z najsilniejszych grup kapitałowych w Polsce podnosimy wartość banku nie tylko poprzez osiągnięte wyniki finansowe, ale również poprzez szeroko rozumianą społeczną odpowiedzialność biznesu oraz zrównoważony rozwój. Wszelką aktywność z obszaru CSR – zarówno tę skierowaną do pracowników, jak i tę skierowaną do klientów i szerokiego grona interesariuszy zewnętrznych – traktujemy w kategoriach powinności. Takie podejście stanowi integralny element zarządzania biznesem.

Bank to jednak instytucja komercyjna...

Byłbym ostatnią osobą, która zaprzeczy tej tezie. Z racji swojej istoty, tradycji i zasad funkcjonowania bank jest instytucją komercyjną, która jednak może efektywnie realizować cele biznesowe tylko gdy posiada mocne aktywa w postaci zaufania oraz silnych relacji z klientami, pracownikami i pozostałymi interesariuszami. Bez tej pewności, bez zmaterializowania powiedzenia „pewne jak w banku”, żadna instytucja finansowa nie odniesie komercyjnego sukcesu. Bank Zachodni WBK doskonale wypada w stress-testach realizowanych zarówno przez europejskie, jak i polskie instytucje nadzoru. W wielu kluczowych wskaźnikach, plasujemy się powyżej średniej rynkowej polskiego sektora bankowego. To sukces, który jest konsekwencją trafnej strategii biznesowej, ale też impuls do tego, by stale się rozwijać. Rozwój oferty produktowej musi być prowadzony z dochowaniem największej staranności o potrzeby i zadowolenie klienta, ale też z pełną świadomością wagi aspektu niefinansowe-

go w działaniu naszej organizacji. Jestem pełen podziwu i dumy z pracowników Banku Zachodniego WBK, bo wiem, że angażują się w projekty prospołeczne wykraczające znacznie poza obszar ich obowiązków.

Czy planowane zmiany regulacyjne wpłyną na zaangażowanie społeczne banku?

Dziś banki w Polsce zmagają się z największą presją zewnętrzną od chwili urynkwienia sektora finansowego. To wypadkowa działań i aktywności regulatorów rynku, ustawodawców, Rady Polityki Pieniężnej oraz makroekonomicznych czynników i procesów zewnętrznych. W Banku Zachodnim WBK traktujemy wyzwania w kategoriach szans, a nie zagrożeń. Teraz jest podobnie. Nie patrzymy na CSR banku tylko przez pryzmat tabel, procentów i kwot. Jako bankowcy mamy świadomość, że CSR jest ważnym elementem procesu budowania zaufania do naszej instytucji. To zaufanie jest kluczem do sukcesu w naszej branży. Takie czy inne otoczenie regulacyjne nic w tej sprawie nie zmienia. Dla przykładu, podatki sektorowe istnieją w wielu krajach, a bogate działania z zakresu CSR prowadzi cała Grupa Santander bez względu na lokalizację poszczególnych jednostek biznesowych.

Bank o szerokiej, skierowanej do wielu sektorów rynku ofercie oznacza jednocześnie ogromną liczbę interesariuszy. Jaka jest ich rola w budowie strategii CSR?

Skala działalności Banku Zachodniego WBK rzeczywiście jest ogromna. To oznacza, że mamy naprawdę wielu interesariuszy. Wsłuchujemy się w potrzeby naszych pracowników, klientów, partnerów biznesowych, regulatorów, społeczności lokalnych czy organizacji pozarządowych. Wykorzystujemy każdy kontakt z tymi grupami, aby zebrać opinie. Dzięki temu rozumiemy zasoby, sytuację i potrzeby osób, które mają z nami styczność. W skrócie ująłbym to tak: pytamy, słuchamy, wdramy. Jesteśmy przekonani, że o ile XX wiek był czasem krzykliwych marek, o tyle wiek XXI należy do marek słuchających. Stąd nasze przekonanie, że źródłem przewag konkurencyjnych będzie model równowagi między inwestycjami w relacje z naszymi pracownikami i z szeroko rozumianym otoczeniem zewnętrznym. Stworzyliśmy portal Satisfakcja Klienta, który dzięki interaktywnej formule komunikacji pozwala na bieżąco dostosowywać się do oczekiwań klientów. Z naszymi interesariuszami rozmawiamy poprzez media społecznościowe ale także organizując tematyczne sesje dialogowe. Nasze działania to odpowiadanie na indywidualne prośby, ale jednocześnie reagowanie

na postulaty zgłaszane przez reprezentantów większych środowisk.

Misja banku to „Wspieramy naszych klientów w codziennych sukcesach”. Jak to rozumieć?

„Pomagamy klientom w rozwoju” to nasz elementarz, podstawowa wartość korporacyjna. Opiera się na niej działalność całej Grupy Santander. Co bardzo ważne, dla Banku Zachodniego WBK klienci to wszyscy interesariusze, o których wspominałem wcześniej. Tak samo ważne są dla nas osoby prywatne, menedżerowie dużych przedsiębiorstw, pracownicy czy przedstawiciele organizacji pozarządowych. Wszystkie nowe pomysły i zmiany mają prowadzić do tego, by nasi interesariusze rośli, nie tylko finansowo. Chcemy, aby im się powodziło. To ważne, bo jako bank jesteśmy silni siłą naszych klientów i otoczenia, w którym funkcjonujemy. Ich sukces jest warunkiem naszego sukcesu. Takie zunifikowanie celów podnosi naszą motywację do codziennej pracy.

Czy wśród prowadzonych działań CSR są takie, które z punktu widzenia banku są szczególnie warte podkreślenia?

Jesteśmy dumni ze wszystkich naszych działań CSR. Jeśli na któreś miałbym zwrócić szczególną uwagę, to wskazałbym na programy związane z szeroko pojętą edukacją i wsparciem rozwoju nauki. To jest nasz wkład w budowanie nowoczesnej gospodarki i społeczeństwa. Wiedza i innowacje są podstawą długoterminowego rozwoju. Mocno wspieramy szkolnictwo wyższe, przede wszystkim poprzez naszą unikalną globalną inicjatywę Santander Universidades. W Polsce program działa od 2011 r., w tym czasie przystąpiło do niego 60 uczelni. Hasło tego projektu „Chcemy stać za Twoim sukcesem” realizuje się we wsparciu indywidualnych programów badawczych z zakresu przedsiębiorczości, rozwoju badań naukowych, szczególnie w zakresie nowych technologii, mobilności studentów oraz pracowników, a także rozwoju networkingu. Dodatkowo globalne platformy programowe Santander Universidades umożliwiają wymianę doświadczeń pomiędzy studentami ze wszystkich uczelni włączonych w projekt. Oprócz społeczności akademickiej, bank kieruje też swoje działania do młodzieży szkolnej i do seniorów, takie jak choćby edukacja finansowa czy lekcje przedsiębiorczości.

Miniony rok był wyjątkowy, gdyż mieliśmy zaszczyt wspierać XVII Konkurs Chopinowski. Prestiż tego wydarzenia jest bezdyskusyjny. Chcąc podkreślić jego donio-

łość posłużyliśmy się hasłem „Duma bez granic”, które doskonale oddaje czym jest muzyka Chopina dla Polski i Polaków. Dla mnie osobiście bardzo ważne jest to, że społeczna odpowiedzialność biznesu w naszej organizacji nie ogranicza się jedynie do działań społecznych, ale jest widoczna w każdym obszarze naszej aktywności.

Jakie cele z zakresu odpowiedzialności społecznej stawia przed sobą bank?

Nasza strategia z zakresu CSR na najbliższe lata zakłada trzy cele. Pierwszy to umocnienie pozycji banku na rynku. Drugim celem będzie dynamiczne dopasowywanie oferty banku do możliwości oferowanych przez otoczenie zewnętrzne. Trzeci nasz cel to dalsze inwestycje w rozwiązania, dzięki którym interesariusze Banku Zachodniego WBK mają prawo czuć się wyjątkowo. Ich preferencje i zachowania ulegają dynamicznym zmianom a firmy, które nie dostosują się do tych zmian, nie mają szans na sukces. Dlatego, chcemy w taki sposób transformować nasz biznes aby nasze usługi były jeszcze bardziej innowacyjne i nowoczesne. Chcemy tego dokonać poprzez cyfryzację naszych usług finansowych tak aby były jeszcze bardziej Przyjazne, Rzetelne i Dla Ciebie. Podsumowując, w dziedzinie zadań z zakresu CSR będziemy dążyć do utrzymania obecnego bardzo bogatego stanu posiadania, ale nigdy nie przerwiemy pracy nad wydłużaniem listy ciekawych, efektywnych działań.



1. O Banku Zachodnim WBK

Kalendarium 2015

I STYCZEŃ

Bank Zachodni WBK po raz trzeci znalazł się w indeksie spółek giełdowych odpowiedzialnych społecznie – RESPECT Index.

II LUTY

Zostaliśmy partnerem „15-lecia partnerstwa na rzecz CSR” organizowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

III MARZEC

11 praktyk Banku Zachodniego WBK znalazło się w publikacji „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki 2014”

IV KWIECIEŃ

Bank Zachodni WBK dołączył do sygnatariuszy Deklaracji Polskiego Biznesu na rzecz Zrównoważonego Rozwoju „Wizja 2050”.

IX Ranking Odpowiedzialnych Firm – zajęliśmy drugie miejsce w kategorii „bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy” oraz siódme miejsce w rankingu Top 10 Odpowiedzialnych Firm 2015.

KWIECIEŃ – PAŹDZIERNIK

Mecenat nad XVII Międzynarodowym Konkursem Pianistycznym im. Fryderyka Chopina.

V MAJ

„Komórki do zbiórki” – przeprowadzono zbiórkę starych telefonów komórkowych wśród pracowników. Uzyskane z niej pieniądze zostały przeznaczone na sprzęt AGD dla Wrocławskiego Centrum Opieki i Wychowania.

VII LIPIEC

10 nowych oddziałów Banku Zachodniego WBK otrzymało Certyfikat Zielone Biuro. Łącznie mamy już 53 takie placówki.

VIII SIERPIEŃ

Wprowadziliśmy dla pracowników Banku Zachodniego WBK nieobowiązkowe szkolenie e-learningowe dotyczące zagadnień CSR.

IX WRZESIEŃ

Gala zamykająca II edycję konkursu „Tu mieszkam, tu zmieniam”, podczas której 300 projektów otrzymało grant od Fundacji Banku Zachodniego WBK na realizację działań.

Inauguracja Santander Orchestra – unikatowego projektu kulturalnego skierowanego do studentów polskich uczelni artystycznych. 64 muzyków doskonalili swój warsztat pod okiem Johna Axelroda i tutorów – uznanych w Polsce i za granicą muzyków i wykładowców.

X PAŹDZIERNIK

Wydaliśmy drugi Raport CSR Banku Zachodniego WBK, również w wersji dla osób niewidzących i niedowidzących.

Pracownicy-wolontariusze zaangażowali się w organizację Międzynarodowego Turnieju Rugby na Wózkach – Mazovia Cup 2015.

Udział w międzynarodowej konferencji „Biznes który zmienia świat” organizowanej przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, podczas której wystąpił Feliks Szyszkowiak, Członek Zarządu Banku Zachodniego WBK.

XI LISTOPAD

Powstało 20 nowych Oddziałów bez barier, dostosowanych dla osób ze szczególnymi potrzebami, obecnie jest ich w sumie 149.

XII GRUDZIĘ

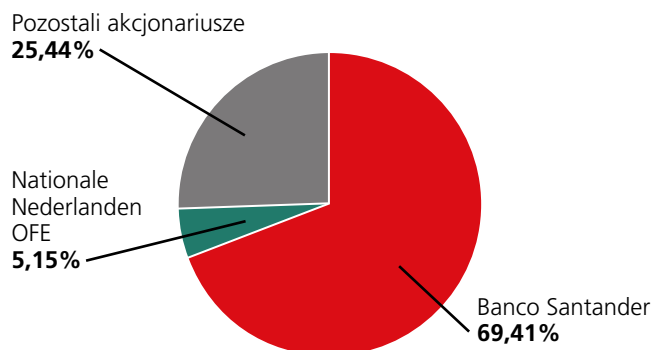
Finał akcji wolontariatu kompetencyjnego prowadzonego przez uczestników programów Liderzy Przyszłości i Najlepsi z Najlepszych – w akcję zaangażowanych było ponad 150 osób; podjęto 35 inicjatyw na rzecz 9 organizacji.



Kim jesteśmy?

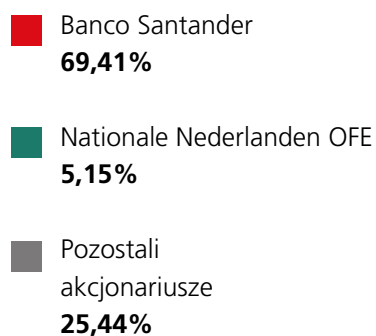
[G4-3, G4-4, G4-6, G4-7, G4-8, G4-17]

Bank Zachodni WBK należy do największych i najbardziej innowacyjnych instytucji finansowych w Polsce. Jesteśmy jednym z najszybciej rozwijających się banków na polskim rynku, obsługującym klientów indywidualnych, małe i średnie przedsiębiorstwa oraz duże korporacje. Naszym klientom oferujemy kompleksowe usługi finansowe na najwyższym poziomie, wspierane przez nowoczesne technologie. Lista jednostek powiązanych z Bankiem Zachodnim WBK znajduje się w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. w 2015 r., na stronie 12.



Akcjonariusze

Ilość akcji





Największą wartością są dla nas relacje z klientami oparte na zaufaniu. Dlatego pomagamy im w realizacji ich celów udostępniając zaawansowane rozwiązania finansowe, szybko podejmując decyzje kredytowe oraz stosując proste i przejrzyste procedury. Wieloletnie doświadczenie, w połączeniu z innowacyjnym podejściem, pozwala nam na oferowanie nowoczesnych produktów za pośrednictwem jednej z największych w Polsce sieci oddziałów i placówek partnerskich (blisko 1000) oraz elektronicznych kanałów dostępu, w tym bankowości mobilnej. **[G4-5]**

W naszej strukturze wyodrębnione są cztery centrale – w Warszawie, Poznaniu, Lublinie i Wrocławiu (siedziba rejestrowa).

Grupa Banku Zachodniego WBK to usługi maklerskie, zarządzanie aktywami, funduszami inwestycyjnymi, leasing, faktoring oraz pełna oferta bancassurance.

[G4-13] W 2015 roku nie zaszły znaczące zmiany dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości banku. Nie zmieniła się również struktura ładu korporacyjnego w zakresie Zarządu i Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK. **[G4-34]**

Lista nagród

W 2015 roku Bank Zachodni WBK został wyróżniony następującymi nagrodami:

Efektywny biznes

Najlepszy bank w Polsce

Bank Zachodni WBK otrzymał prestiżowy tytuł Best Bank in Poland w międzynarodowym konkursie Euromoney Awards for Excellence 2015. Kapituła konkursu doceniła wysoką efektywność i ponadprzeciętne zyski, a także innowacyjne rozwiązania bankowości internetowej i mobilnej. W konkursie Euromoney Awards for Excellence są oceniane największe osiągnięcia banków na świecie. Pod uwagę brane są nie tylko wyniki finansowe, ale także usługi świadczone przez dany bank.

Top Marka

Bank Zachodni WBK został uznany za najbardziej pozytywną markę bankową w Polsce w ósmej edycji rankingu Top Marka przygotowanego przez magazyn „Press”. Bank po raz ósmy z rzędu uzyskał najwięcej punktów (w swojej branży) za wydzwięk wzmiankujących o nim publikacji, za co ponownie otrzymał specjalne wyróżnienie.

Bank dla biznesu

Bank Zachodni WBK otrzymał Portfel Wprost 2015 w kategorii „bank dla biznesu, małe i średnie przedsiębiorstwa”. Portfel Wprost to nagroda tygodnika „Wprost” dla najlepszych firm w branży finansowej. Jej przyznanie ma na celu promocję najciekawszych produktów finansowych na rynku oraz edukację społeczeństwa w zakresie produktów i usług finansowych.

Marketing roku

Zespół marketingu Banku Zachodniego WBK został uznany za najlepszy w branży marketingowej w piątej edycji prestiżowego konkursu Dyrektor Marketingu Roku organizowanego przez Mediarun. Bank Zachodni WBK doceniono szczególnie za niepowtarzalną strategię marketingową.

Innowacyjność

Inwestujemy w innowacje

Nagrodą Innowator Wprost 2015 za Program Rozwoju Eksportu Bank Zachodni WBK został uhonorowany w piątej edycji rankingu najbardziej innowacyjnych polskich przedsiębiorstw, przygotowywanego przez tygodnik „Wprost”. Statuetki Innowatorów trafiają do najlepszych firm w najbardziej dynamicznych sektorach gospodarki, inwestujących w innowacje. Podstawą do wyróżnienia jest autonomiczne badanie Innovation Research 2015.

Przyjazny Bank „Newsweeka”

W dorocznym konkursie magazynu „Newsweek” Bank Zachodni WBK zajął pierwsze miejsce w kategorii „bankowość mobilna”. Aplikacja BZWBK24 została doceniona za bogatą ofertę usług i funkcje, z których mogą korzystać posiadacze smartfonów.

Innowacyjne rozwiązania

Bank Zachodni WBK zajął pierwsze miejsce w Polsce w kategorii „The 2015 World’s Best Digital Banks In Central & Eastern Europe”. Zwycięzcy konkursu zostali wyróżnieni za szeroką gamę usług i innowacyjne rozwiązania oparte i wypracowane na najlepszych doświadczeniach klientów.

Pierwsi w Polsce, drudzy w Europie

Aplikacja Banku Zachodniego WBK została uznana za najlepszą wśród polskich banków i drugą w Europie. Według opinii Forrester Research wyróżnia ją innowacyjne podejście do rozwiązań mobilnych. Na wynik złożyły się: interakcja z bankiem za pomocą usługi BZWBK24 SMS, dopasowywanie stron banku do wyświetlania na urządzeniach mobilnych, aplikacja mobilna dla najpopularniejszych systemów operacyjnych oraz aplikacja tabletoowa.

Oryginalna aplikacja mobilna

Kapituła międzynarodowego konkursu Emerging Payments Awards przyznała Bankowi Zachodniemu WBK pierwsze miejsce w kategorii „najlepsza aplikacja mobilna”. Przyznawane przez gremium ekspertów nagrody wyróżniają instytucje za oryginalność i kompetencje w kreowaniu biznesu.

Atrakcyjne miejsce pracy

Solidny Pracodawca

Bank Zachodni WBK otrzymał tytuł Solidnego Pracodawcy Roku 2015. Partnerami konkursu są m.in. Pracodawcy RP, „Rzeczpospolita”, „Bloomberg Businessweek” oraz „Parkiet”.

Transparentność

Podwójnie nagrodzony

Raport CSR Banku Zachodniego WBK zdobył wyróżnienie za wiarygodność i nagrodę internautów w 9. edycji prestiżowego konkursu „Raporty Społeczne”.

Wyróżnienie – Green Frog Award 2015

Sędziowie docenili sposób, w jaki Raport Społecznej Odpowiedzialności Biznesu 2014 BZ WBK przedstawia zarówno fakty i dane liczbowe, jak również wpływ banku na otoczenie. Uznali, że dokument ten, prezentując wysoki poziom transparentności oraz materialności, jest bardzo dobrym źródłem informacji dla inwestorów i pracowników. Raport wyróżnił się na tle pozostałych sprawozdań zgłoszonych do konkursu tym, że opisuje także wyzwania, z jakimi zмага się Bank Zachodni WBK oraz zawiera opinie zewnętrznych interesariuszy.

Dostępność

Obsługa bez barier

Za naszą działalność na rzecz znoszenia barier dla osób z niepełnosprawnościami otrzymaliśmy tytuł Ambasadora Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami.



Grupa Santander

Głównym akcjonariuszem Banku Zachodniego WBK jest Santander, pierwszy bank w strefie euro i 11. na świecie pod względem kapitalizacji. **[G4-9]**



Główne rynki

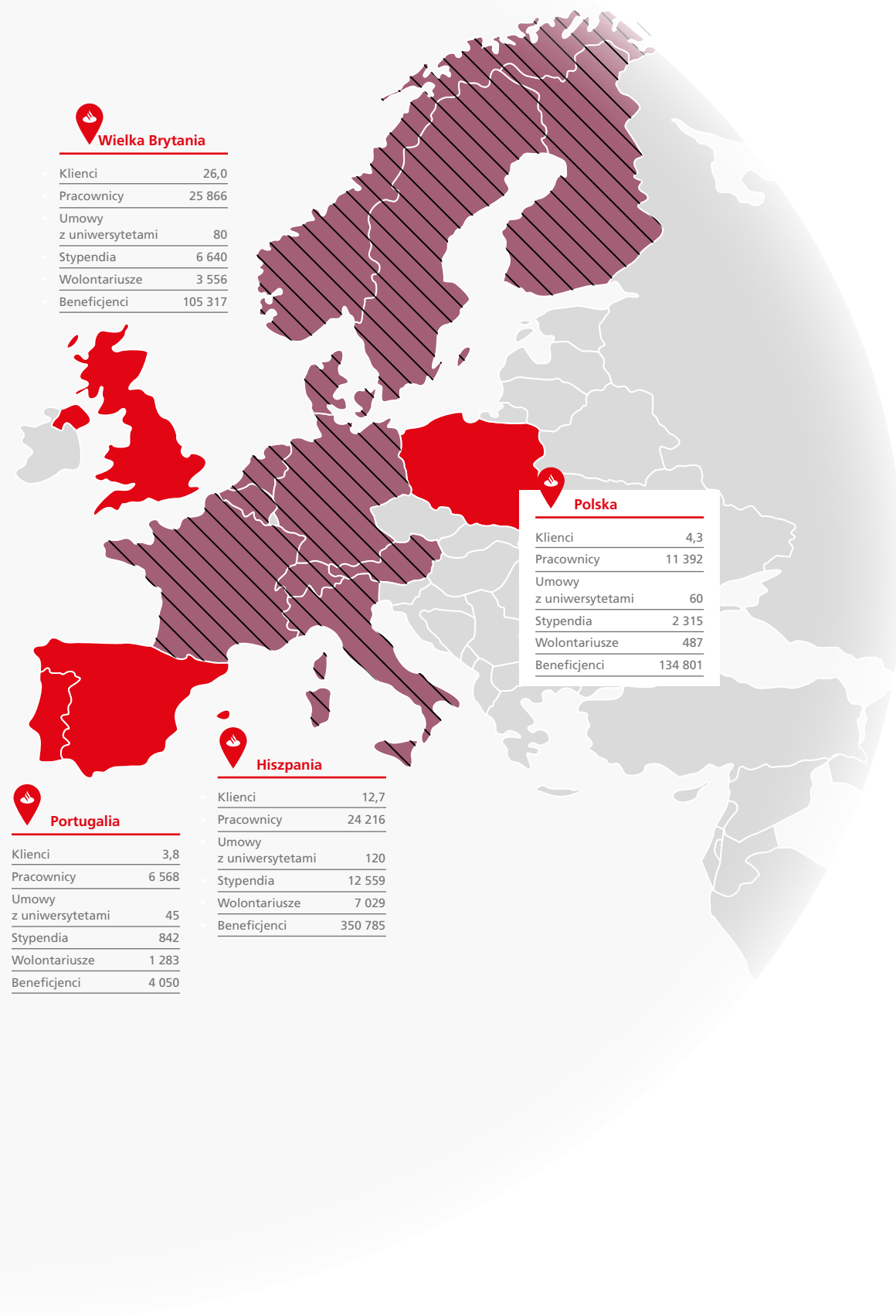


Pozostałe kraje, w których Banco Santander prowadzi działalność w zakresie bankowości komercyjnej

Działalność Grupy koncentruje się na dziesięciu głównych rynkach: Hiszpanii, Niemczech, Polsce, Portugalii, Wielkiej Brytanii, Brazylii, Meksyku, Chile, Argentynie i Stanach Zjednoczonych. Ponadto, bank posiada istotny udział w rynku Urugwaju oraz Portoryko, udziela kredytów konsumpcyjnych w innych krajach europejskich,

a także jest obecny w Chinach, gdzie rozwija bankowość korporacyjną oraz biznes kredytów konsumpcyjnych.

Dywersyfikacja geograficzna zapewnia odpowiednią równowagę pomiędzy rynkami dojrzałymi i wschodzącymi.



Nasza misja i wizja

NASZA MISJA

Pomagamy klientom w rozwoju

NASZA WIZJA

Być najlepszym bankiem detalicznym i biznesowym, który dba o lojalność: pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczności lokalnych

PRZYJAZNY (SIMPLE)

Chcemy oferować naszym klientom usługi na miarę ich potrzeb, dbamy o prostotę produktów i procedur.

RZETELNY (FAIR)

Działamy w sposób przejrzysty i zgodny z prawem, traktując innych tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani.

DLA CIEBIE (PERSONAL)

Chcemy tworzyć trwałe relacje z naszymi klientami, oferując im produkty i usługi dopasowane do ich indywidualnych potrzeb i oczekiwań.

Czym się kierujemy:

Orientacja na klienta

W centrum naszej uwagi znajduje się klient – jego oczekiwania i satysfakcja.

Prostota, profesjonalizm i zindywidualizowane podejście pozwalają nam budować z nim wartościowe, długoterminowe relacje oparte na zaufaniu.

Innowacyjność

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

Siła

Nasza siła rynkowa wynika z solidnego bilansu i odpowiedzialnego zarządzania ryzykiem w oparciu o międzynarodowy potencjał Grupy Santander. Korzyści z naszej działalności czerpią nie tylko nasi Klienci, wspieramy również rozwój lokalnych społeczności i całego kraju.

Przywództwo

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

Etyka

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

Zaangażowanie

Budujemy zaangażowanie w oparciu o współpracę, partnerstwo i zaufanie, co pozwala nam z entuzjazmem realizować nasze zadania i przekraczać postawione cele. Jako pracownicy mamy wpływ na kierunki rozwoju banku i jesteśmy dumni, że tworzymy bank, który stawia na satysfakcję interesariuszy.



Nasza odpowiedzialność

Odpowiedzialny biznes (CSR: Corporate Social Responsibility) w Banku Zachodnim WBK rozumiemy jako prowadzenie działalności w sposób zrównoważony, uwzględniający wpływ realny naszych decyzji biznesowych na wszystkich interesariuszy – naszych klientów, pracowników, partnerów biznesowych, społeczności oraz na środowisko naturalne. Dążymy także do tego, aby stale przyczyniać się do rozwoju społeczno-ekonomicznego w skali całego kraju, do pozytywnych zmian.

Realizując politykę zrównoważonego rozwoju, do każdej podejmowanej przez nas decyzji stosujemy kryteria społeczne, etyczne oraz środowiskowe. Jest to integralna część zarządzania naszą działalnością, długoterminowe zobowiązanie oraz inwestycja w przyszły rozwój. Potwierdzeniem wysokiej jakości naszej polityki CSR jest obecność w Respect Index – indeksie spółek giełdowych działających na zasadach odpowiedzialnego biznesu, charakteryzujących się najwyższą jakością raportowania, poziomem relacji inwestorskich oraz ładem informacyjnym. Do obecnej 9. edycji zakwalifikowały się 23 firmy obecne na GPW.



PRIORYTETY CSR DLA BANKU ZACHODNIEGO WBK

Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie



SPOŁECZNOŚCI

Budujemy społeczeństwo obywatelskie, wspieramy edukację i rozwój nauki, działamy na rzecz równych szans.



AKCJONARIUSZE I RYNEK

Dbamy o dynamiczny wzrost i odpowiedzialne zarządzanie ryzykiem.



KLIENCI

Budujemy zaufanie wszystkich klientów w oparciu o dialog i odpowiedzialną sprzedaż.



PRACOWNICY, DOSTAWCY I PARTNERZY BIZNESOWI

Tworzymy kulturę organizacyjną opartą na wartościach: Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie, nakierowaną na współpracę, kulturę dialogu, inicjatywy oddolne z poszanowaniem różnorodności i troską o środowisko naturalne.



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

[G4-EC1]

Wartość (PLN)

Przychody	5 057 728
Koszty operacyjne	1 654 137
Wynagrodzenia i świadczenia	1 205 219
Płatności na rzecz inwestorów	1 290 049
Płatności na rzecz państwa	455 940
Inwestycje w społeczność	21 229
Wartość zatrzymana	431 154



“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Ważne byłoby większe podkreślenie i pokazanie tego jak będzie wyglądało wprowadzenie dyrektywy 2014/95/UE o raportowaniu danych pozafinansowych w Polsce i Europie i żeby raport Banku Zachodniego WBK spełniał rolę edukacyjną dla całego sektora finansowego, jeśli chodzi o ujawnianie danych pozafinansowych”.

Nowy obowiązek raportowania danych pozafinansowych obejmie ponad 300 firm w Polsce. My przygotowujemy się na nowe wytyczne już teraz.

Od 1 stycznia 2017 r. spółki giełdowe, banki, fundusze inwestycyjne i inne duże jednostki zaintereso-

wania publicznego w Polsce będą zobowiązane do raportowania danych pozafinansowych w wybranych obszarach zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu. Nowa regulacja obejmie spółki lub grupy kapitałowe, których spółka matka jest jednostką interesu publicznego, o średniorocznym zatrudnieniu powyżej 500 pracowników, spełniające dodatkowo jedno z dwóch kryteriów finansowych - suma bilansowa powyżej 20 mln. EUR lub przychody netto powyżej 40 mln. EUR.

Bank Zachodni WBK raportując od lat w oparciu o międzynarodowe wytyczne GRI spełnia większość wytycznych nowej Dyrektywy. Dokonaliśmy oceny dotychczas raportowanych tematów względem nowego obowiązku sprawozdawczego. Stąd zdecydowaliśmy się w tym roku na rozszerzenie raportu o wskaźnik ilości wypadków w miejscu pracy (G4-LA6) oraz podejście do oceny dostawców pod kątem kryteriów zrównoważonego rozwoju (DMA Ocena dostawców).

[G4-15]

Jako bank będący częścią międzynarodowej Grupy identyfikujemy się z globalnymi celami związanymi ze zrównoważonym rozwojem. Bierzymy udział w realizacji pięciu Celów Zrównoważonego Rozwoju do 2030 roku, przyjętych przez ONZ we wrześniu 2015 roku.



Promocja trwałego, zrównoważonego i sprzyjającego włączeniu społecznemu rozwoju gospodarczego oraz godnej i produktywnej pracy dla wszystkich.



Budowa trwałej i wydajnej infrastruktury, wspieranie zrównoważonego przemysłu oraz rozwijanie innowacyjności



Natychmiastowe przeciwdziałanie zmianom klimatycznym i ich skutkom.



Zapewnienie wszystkim równego dostępu do powszechnej i wystandaryzowanej edukacji oraz możliwości uczenia się przez całe życie.



Zagwarantowanie równości płci oraz wspieranie możliwości rozwoju i aktywności kobiet oraz dziewcząt.

Co robimy?

Działamy w trzech segmentach rynku:

Oferujemy kompleksową obsługę finansową dla klientów indywidualnych, małych i średnich firm oraz dużych przedsiębiorstw. Świadczymy pełny zakres usług – od podstawowych, jak konta i rachunki rozliczeniowe, przez karty płatnicze, kredyty i ubezpieczenia, po złożone, jak finansowanie i doradztwo w największych transakcjach na rynku.

Sprawnie zarządzamy organizacją, dbamy o pracowników:

W 2015 roku opracowaliśmy strategię HR zakładającą kompleksowe podejście do pracownika. Zmieniamy naszą kulturę organizacyjną – stawiamy na dialog, współpracę, zaangażowanie i promowanie oddolnych inicjatyw pracowników. Surowo przestrzegamy zasad etycznych i od wszystkich pracowników wymagamy uczciwości oraz przestrzegania prawa i regulacji wewnętrznych.

Współpracujemy z partnerami i dostawcami:

Opieramy nasze relacje z dostawcami i partnerami biznesowymi na zaufaniu, lecz jednocześnie wymagamy od nich odpowiedzialnego prowadzenia działalności poprzez m.in. spełnianie norm środowiskowych oraz przestrzeganie zasad Global Compact. Od największych dostawców wymagamy wypełnienia ankiety CSR i stosownych zobowiązań.

Poprzez fundację i w ramach innych jednostek banku podejmujemy działania na rzecz społeczności:

Określiliśmy trzy kluczowe obszary naszego zaangażowania społecznego. Są to: wsparcie edukacji i rozwój nauki, budowa społeczeństwa obywatelskiego oraz działanie na rzecz równych szans i walka z wykluczeniem społecznym. Staramy się, aby nasze inicjatywy miały możliwie wielowymiarowy charakter. Wspieramy i promujemy nie tylko te projekty, które rozwijają naszą działalność biznesową. Wierzymy, że prowadzenie z sukcesem działalności biznesowej rodzi swoistą powinność – m.in. wspierania kultury, sztuki oraz dziedzictwa narodowego.

Jak zmieniał się nasz wpływ?

“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Chciałabym, aby dane, które były prezentowane, miały odniesienie do zeszłego roku. Żeby wskaźniki były porównane na przestrzeni lat, by pokazać, jak to się zmieniło przy poszczególnych danych”.

„W raporcie są odpowiedzi na pytania interesariuszy. Fajnie byłoby pokazać statystykę w kluczowych obszarach od samego początku raportowania w kontekście osiągnięć, jest dużo rzeczy, które można pokazać w liczbach”.

Tabela przedstawia dane, wskazane przez interesariuszy jako najistotniejsze z perspektywy wpływu banku na otoczenie, w zestawieniu trzyletnim. Pozostałe wskaźniki GR4 zostały przedstawione w ujęciu rocznym.



Nasz wpływ	Wskaźniki			Opis
	2013	2014	2015	
KLIENCI, INWESTORZY	2329	2268	2544	Liczba punktów dostępu (bankomatów, wplatomatów, oddziałów banku i placówek partnerskich)
	4,2 mln	4,2 mln	4,3 mln	Liczba klientów
	program nie był prowadzony	5000	5500	Liczba uczestników Akademii Przedsiębiorcy
	7500	8863	9650	Liczba użytkowników portalu Bank Pomysłów
	710 943	1 000 932	1 290 049	Płatności na rzecz inwestorów
PRACOWNICY	41	38	37	Liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika
	180% /180%	188% /193%	190% /194%	Wysokość wynagrodzenia kobiet/mężczyzn w stosunku do płacy minimalnej
	381	650	487	Liczba wolontariuszy
OTOCZENIE SPOŁECZNE	96	145	149	Liczba oddziałów z certyfikatami OBB
	39	54	60	Liczba szkół wyższych uczestniczących w programie SU
	20 952	21 231	21 229	Inwestycje w społeczność



“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Pokazanie jak bank się angażuje w rozwój Społecznej Odpowiedzialności Biznesu m.in. współpracując z FOB-em, angażując się w bardzo wiele inicjatyw”.

[G4-15, G4-16] Z zaangażowaniem uczestniczymy w szeregu inicjatyw dotyczących odpowiedzialnego prowadzenia biznesu – jesteśmy m.in. partnerem strategicznym Forum Odpowiedzialnego Rozwoju. W roku 2015 bank był między innymi Partnerem Obchodów 15-lecia Odpowiedzialnego Biznesu w Polsce. Był także zaangażowany w przygotowanie publikacji FOB na temat „Komunikacji wolontariatu”.

Bank jest również sygnatariuszem:

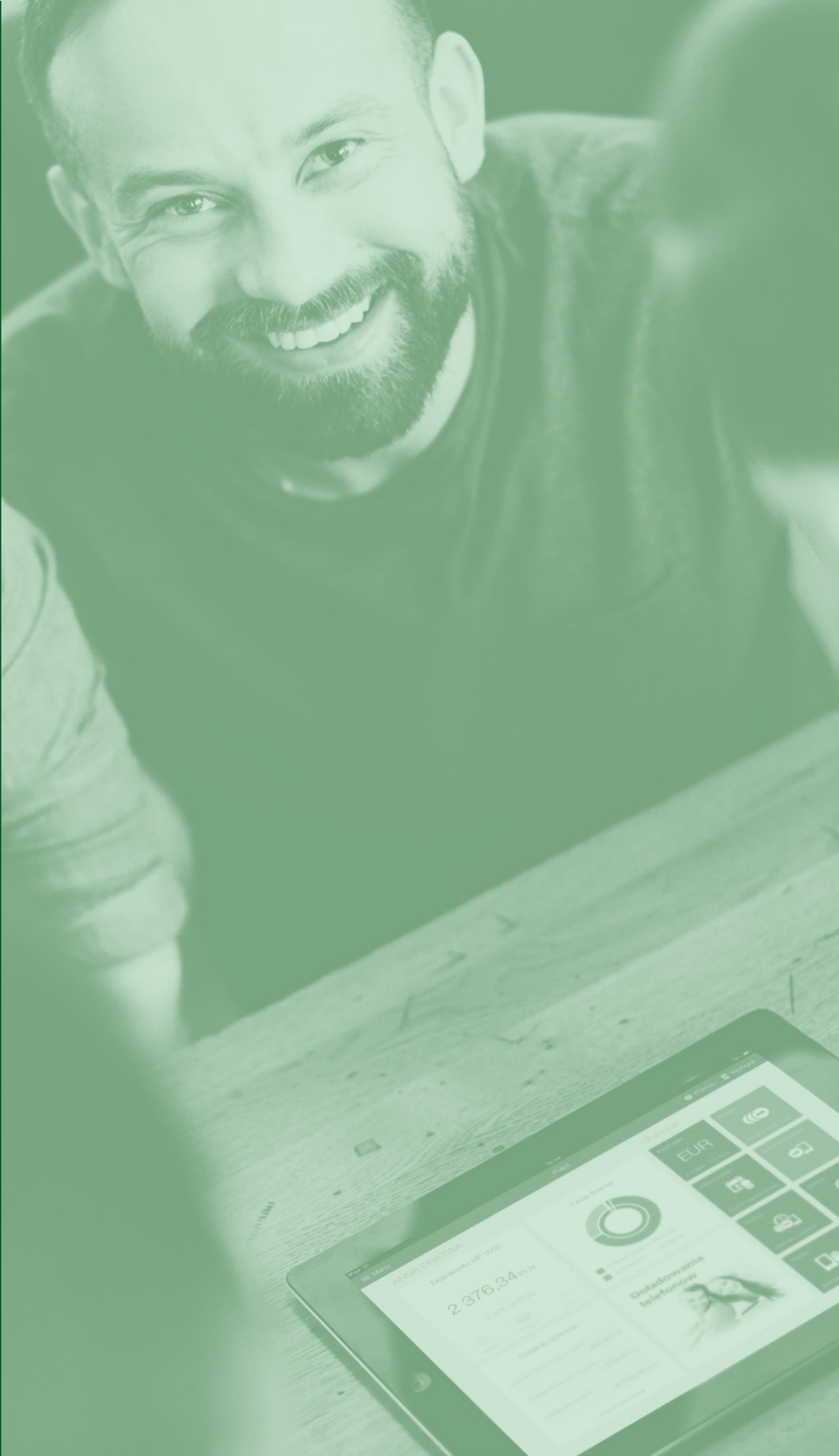
- Deklaracji polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju w ramach projektu „Wizja zrównoważonego rozwoju dla polskiego biznesu 2050”,
- Dobrej Praktyki Bankowej,
- Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego,
- Międzynarodowej inicjatywy Equator Principles w ramach Grupy Santander.

[G4-16] Legitymujemy się także członkostwem w Polskim Instytucie Dyrektorów, Konfederacji Lewiatan oraz Związku Banków Polskich. W ramach współpracy z tą ostatnią instytucją w 2015 roku byliśmy zaangażowani w prace:

- Komitetu ds. Finansowania Nieruchomości,
- Zespołu roboczego ds. inicjatywy LEADER,
- Komitetu ds. Jakości Usług Finansowych,
- Rady Prawa Bankowego,
- Zespołu roboczego ds. finansowania komunikacji i infrastruktury,
- Komitetu ds. Kredytu Konsumentckiego,
- Zespołu roboczego ds. funduszy europejskich,
- Komitetu ds. Standardów Kwalifikacyjnych.

Najwyższe standardy dotyczą nie tylko naszych usług, ale również polityki raportowania, którą opieramy o standardy GRI i zewnętrzną weryfikację. Można śmiało powiedzieć, że „niestraszna” nam Dyrektywa 2014/95/UE, nakładająca od 2017 roku na duże przedsiębiorstwa obowiązek raportowania danych pozafinansowych – od kilku lat sukcesywnie rozbudowujemy nasz proces raportowania o elementy, które pozwolą nam spełnić te wymagania.

2. Pomagamy Klientom w rozwoju



98 proc.

przelewów klienci realizują samodzielnie poza oddziałami

52 proc.

wpłat od klientów indywidualnych przyjmują wplatomaty

540

liczba wplatomatów na koniec 2015 roku

Chcemy być bankiem przyjaznym, rzetelnym, dla Ciebie. Wartości korporacyjne przyświecające całej Grupie Santander stanowią dla nas zobowiązanie do codziennej pracy, w której w centrum bankowej uwagi jest klient – bez względu na to, czy jest nim wielomilionowa korporacja, niewielki warsztat, czy osoba prywatna. Naszą misję wyrażamy – wzorem Grupy Santander – hasłem „Wspieramy naszych klientów w codziennych sukcesach”. Powodzenie ich przedsięwzięć finansowych – niezależnie od skali – traktujemy jako warunek naszego bankowego rozwoju.

Przyjazny, czyli przystępny i prosty

Korzyści dla klienta

- zredukowana liczba ofert
- prostsze procedury
- oszczędność czasu
- łatwiejsze zrozumienie oferowanych produktów

“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Tyle jest produktów i usług... Według mnie jest potrzeba, aby jeszcze bardziej nakierować produkty na klientów, przez bezpośrednią komunikację w oddziale, marketing, produkty, reklamy. Super, że bank oferuje tyle różnych usług, tylko co zrobić żeby się w nich odnaleźć”.



Mapa wpływu na rynek:

Dzięki naszym produktom i usługom klienci:

- Oszczędzają i inwestują na przyszłość

- Wykorzystują środki unijne

- Żyją wygodniej - płacą szybciej, mobilnie, internetowo, oszczędzają swój czas

- Szkołą się, zdobywają wiedzę, szkołą swoich pracowników

- Czują się bezpieczniej w kwestiach finansowych

- Rozwijają działalność za granicą jako firmy

- Rozwijają swój biznes, co przekłada się na wzrost zysków

- Znajdują partnerów biznesowych

- Dają pracę innym, napędzają wzrost gospodarczy

- Uzyskują know-how

- Inwestują w nowe technologie i innowacyjność

- Znajdują pracę

- Realizują się życiowo, spełniają marzenia i pasje

Nowoczesny CRM

Na nasz biznes bankowy chcemy patrzeć oczami klienta. Ten zaś ocenia bank często jedynie poprzez jakość prowadzonej z nim komunikacji. Nietrafione w potrzeby kampanie sprzedażowe oraz niepotrzebne, dublujące się telefony zabierają nie tylko czas klienta – potrafią również szybko zepsuć wizerunek całej instytucji bankowej.

W Banku Zachodnim WBK wierzymy, że kluczem do udanej dla obu stron komunikacji z klientami jest znajomość potrzeb klientów i nasza szybka odpowiedź na te potrzeby. Czego klient potrzebuje? Kiedy? Przez jaki kanał dostępu chce kontaktować się z bankiem? Zapewnienie obsługi uwzględniającej odpowiedzi na te pytania jest kluczowe w procesie budowania silnej relacji między klientem, a bankiem. Umożliwi nam to system CRM pozwalający na multikanałową koordynację kontaktów z klientami, którego wdrażanie w banku rozpoczęliśmy w 2015 roku.



Na podstawie analizy zachowań konsumenckich naszych klientów precyzyjnie dobieramy propozycję produktu i czas kontaktu z daną osobą. Chcemy, aby nasze usługi „trafiały w punkt” i zaspokajały aktualną potrzebę finansową klienta – dzięki temu oferta traktowana jest zwykle jako pomoc w konkretnej sytuacji, a nie irytująca próba „wciśnięcia” niepotrzebnego produktu bankowego.

Proces komunikacji telefonicznej od ponad dwóch lat jest objęty certyfikatem zgodności z normą europejską EN 15838. Norma ta powstała na zlecenie Komisji Europejskiej i określa jakość usług świadczonych przez contact centre. W szczególności koncentruje się na kwestiach związanych ze strategią zarządzania, pracą konsultantów, infrastrukturą, procesami, satysfakcją klienta oraz odpowiedzialnością społeczną. Pozytywne przejście procesu certyfikacji i spełnienie wszystkich określonych w standardzie wymagań jest dowodem na wysoką jakość zarządzanych procesów. W 2015 roku proces ten podlegał cyklicznemu audytowi i utrzymał certyfikację na kolejny okres.

Każdy kontakt klienta z bankiem – niezależnie od kanału, którym jest prowadzony – jest odnotowywany w systemie wraz z odpowiedziami oraz decyzjami klientów. Nowe rozwiązanie przybliżyło nas do rejestracji każdej interakcji z klientem i niezależnie od kanału kontaktu pozwala odnotować odpowiedzi i decyzje klienta w systemie. Gwarantuje to brak – tak nie lubianych przez interesantów – wielokrotnych kontaktów w tej samej sprawie oraz ciągłość komunikacji w przypadku przejmowania kontaktu przez kolejnych konsultantów, tak na infolinii, jak i w oddziałach. W Banku Zachodnim WBK informacja o dotychczasowych interakcjach jest stale dostępna dla upoważnionych pracowników.



Efektywna sprzedaż

Komunikacja

Aplikacja mobilna



Relacje z klientem

Multikanałowość

Dla banku wprowadzenie systemu oznacza nie tylko poprawę wizerunku i zapewnienie najlepszej obsługi klienta – to również szansa na wzrost efektywności sprzedaży. Reagowanie w chwili zapotrzebowania na produkt otwiera możliwości skuteczniejszych działań marketingowych i stanowi o przewadze konkurencyjnej na rynku. Znając klienta i jego potrzeby możemy roztoczyć nad nim pełnowymiarową opiekę produktową.

[G4-PR3] [G4-PR7] [G4-PR9]

Wszystkie działania marketingowe prowadzimy według „Podręcznika zapewnienia zgodności w reklamie i komunikacji marketingowej Banku Zachodniego WBK”. To zbiór wytycznych, regulujących reklamy na wszystkich nośnikach, w tym coraz powszechniej stosowaną reklamę w formie elektronicznej. Informacje handlowe, które przekazujemy klientom są zawsze wyraźnie oznaczone w sposób niebudzący wątpliwości, że są to działania marketingowe. W 2015 roku nie został zgłoszony ani jeden przypadek złamania tych reguł.

Poprawa komunikacji z klientami to również skrócenie czasu oczekiwania na obsługę. W 2015 roku starannie zbadaliśmy pod tym kątem opinie klientów i wyselekcjonowaliśmy oddziały, gdzie kolejki były prawdziwym wyzwaniem. W wakacje, czyli czas oznaczający w każdym banku zredukowaną obsadę na stanowiskach, skierowaliśmy w te miejsca stażystów, co pozwoliło na znaczące przyspieszenie obsługi. Przeprowadzone badania potwierdziły sukces inicjatywy – satysfakcja klientów z czasu oczekiwania na obsługę

była średnio o dziewięć punktów procentowych wyższa w oddziałach ze stażystami. W rekordowych jednostkach wzrost ten wyniósł nawet 49 punktów procentowych.

Dobra praktyka

Symulator kredytowy

Z myślą o przyspieszeniu obsługi powstał Symulator Kredytowy – narzędzie, które szybko pozwala doradcom i klientom sprawdzić zdolność kredytową. Skorzystanie z symulatora nie oznacza wydania decyzji, ale pozwala określić prawdopodobieństwo pozytywnego rozpatrzenia sprawy bez konieczności długiego czekania i składania dokumentów.

Samoobsługa

Zachęcamy do samodzielnego zarządzania swoim kontem, nawet podczas wizyty w oddziale. Nasza sieć wplatomatów to na koniec 2015 roku 540 urządzeń, dzięki którym można samemu, bez pośrednictwa doradcy, wpłacać gotówkę na własne konto. Nasi klienci polubili ten sposób korzystania z usług banku – ponad połowa klientów indywidualnych wybiera wplatomat zamiast tradycyjnego bankowego okienka.



Migrację klientów do kanałów zdalnych wspiera grupa Ambasadorów Multikanałowości. Ich grono stale się poszerza – w 2015 roku do dotychczasowych 12 dołączyło 92 na poziomie oddziałów. Sami o sobie mówią, że są „pozytywnie zakręcenii” w temacie multikanałowości i dbają o wszystkie aspekty związane z praktyczną realizacją transformacji multikanałowej w sieci oddziałów. Program Ambasadorów był nowatorską inicjatywą w całej Grupie Santander. Ich praca została doceniona, czego efektem jest wdrożenie tej dobrej praktyki w innych krajach.

Marka Banku Zachodniego WBK od kilku lat utrzymuje się w pierwszej trójce najsilniejszych marek finansowych w Polsce. W 2015 roku poziom świadomości spontanicznej marki wyniósł 54 proc., po raz pierwszy znaleźliśmy się też w TOP3 banków wskazywanych przez Polaków najczęściej jako główny bank. To efekt skutecznych kampanii marketingowych i podejmowanych działań wizerunkowych, w tym projektów sponsoringowych i społecznych.

Źródło: Millward Brown, Tracking komunikacji marketingowej BZ WBK 2015, IPSOS Brand Image&Equity Study for Santander Group, 2015

Rzetelny, czyli uczciwy i przejrzysty

Korzyści dla klienta

- pewność oferowanych rozwiązań
 - szybkość zgłaszania spraw
 - przejrzystość opłat za usługi bankowe
-

Misselling, czyli nieodpowiedzialna i nieetyczna sprzedaż produktów finansowych, to pojęcie, które w ostatnich latach zrobiło prawdziwą karierę w mediach i wśród klientów instytucji finansowych.

W Banku Zachodnim WBK odpowiedzieliśmy wprowadzeniem rygorystycznie przestrzeganej praktyki: „Zero tolerancji dla missellingu” popartej odpowiednią polityką motywacyjną dla pracowników. Standardem jest dla nas odpowiedzialna sprzedaż produktów – dopasowywanie ich do potrzeb i wiedzy klienta oraz zapewnienie pełnego zrozumienia kosztów oraz warunków. Na każdym etapie prezentacji naszej oferty – od reklamy począwszy – dbamy, aby była ona rzetelna i czytelna.

“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Bank Zachodni WBK jest postrzegany lepiej na tle innych banków, jeśli chodzi o wizerunek i trzeba to pokazać, bo warto tym się chwalić. Chodzi tu głównie o relacje z klientami. Nie było rażących przykładów missellingu, przypadków gdzie były przegrane sprawy sądowe i to warto komunikować, przede wszystkim więź z klientem”.

Każdy nasz klient otrzyma zawsze jasną, pełną i konkretną wiedzę o usługach banku. W odpowiedzi na oczekiwania, uprościliśmy język komunikacji – zawsze czytelnie informujemy od czego zależą warunki, opłaty, prowizje, oprocentowanie, czy benefity związane z poszczególnymi produktami. Szczególną uwagę przywiązujemy do uświadamiania ryzyka związanego z instrumentami finansowymi, zwłaszcza inwestycyjnymi oraz długoterminnymi kredytami. Nie sprzedajemy instrumentów z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (tzw. polisolokat) osobom w starszym wieku.

[G4-PR4]

Wybrane wzorce umów dla naszych klientów są weryfikowane przez instytucje zewnętrzne, a wyniki tych weryfikacji są uwzględniane przez bank. W 2015 roku decyzją sądu część zapisów zawartych w jednym z naszych wzorców umowy o kredyt gotówkowy została uznana za niedozwolone. Wzorzec został wpisany do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Wobec banku nie zasądono grzywny, kary ani nie wydano ostrzeżenia.

**Reklamacje****Korzyści dla klienta**

- proste składanie reklamacji
- gwarancja szybkiego i rzetelnego rozpatrzenia

Nikt nie lubi reklamacji, ale w Banku Zachodnim WBK każdą traktujemy jako okazję do nauki. Reklamacja to sygnał, że ktoś, kto nam zaufał i stał się naszym klientem jest - wierzymy, że chwilowo - niezadowolony z naszych usług lub produktów. Chcemy szybko i skutecznie rozwiązać każdą taką sytuację. Chcemy, aby złożenie reklamacji w banku było szybkie i proste. Od wielu lat nasi klienci mogą to zrobić w każdym oddziale, pisemnie, telefonicznie lub wysyłając e-mail. W 2015 roku uprościliśmy dodatkowo cały proces. Teraz każdy klient ma możliwość złożenia reklamacji również poprzez bankowość internetową BZWBK24, a dodatkową wygodę zapewnia dedykowany formularz reklamacyjny na stronie internetowej banku. Od klienta zależy wybór sposobu odpowiedzi (list, BZWBK24, SMS) – z naszej strony zapewniamy,

PRZYGOTOWALIŚMY SPÓJNE, PROSTE I JEDNOLITE:**FORMULARZE**

dla klientów poszczególnych segmentów bankowości oddziałowe

**WZORY PISM**

do klientów dla CWB

**TECZKI**

dla klientów dostępne w placówkach

**SZABLONY WIZYTÓWEK**

że treść odpowiedzi będzie maksymalnie uproszczona i zrozumiała dla osób spoza branży bankowej. W grudniu 2015 roku na blisko połowę reklamacji (47 proc.) odpowiadaliśmy w ciągu trzech dni roboczych. W maju 2016 roku odsetek ten wzrósł do 60 proc.

Nowy proces obsługi reklamacji został przygotowany w ścisłej współpracy z klientami. Na każdym etapie opracowywania rozwiązań były one prezentowane interesariuszom, a ich zaangażowanie i przekazane licznie opinie pozwoliły m.in. stworzyć skrypt przyjaznej dla klienta rozmowy reklamacyjnej.

Wzrost wskaźnika zadowolenia klientów z procesu reklamacji.

W 2015 roku wskaźniki zadowolenia klienta z procesu reklamacji uległy znacznej poprawie. Wskaźnik NPS2015 z procesu reklamacji wzrósł o 12% (źródło: Badanie satysfakcji klientów BZ WBK) w porównaniu do 2014 roku.

[G4-PR8]

Łączna liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta oraz utraty danych, w podziale na:	Liczba skarg (2015)	Opis skarg
Skargi otrzymane od podmiotów zewnętrznych i uznane przez organizację	21	Złamanie tajemnicy bankowej oraz wysłanie korespondencji z danymi w niezaklejonej kopercie lub na niewłaściwy adres
Skargi otrzymane od organów regulacyjnych	3	3 skargi z Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące złamania tajemnicy bankowej, braku odwołania pełnomocnictwa oraz naruszenia ustawy o ochronie danych osobowych. Wszystkie zostały uznane za niezasadne.
Łączna liczba stwierdzonych wycieków, kradzieży lub przypadków utraty danych klienta	4	

[G4 – FS1, GR – FS2]

W Banku Zachodnim WBK uważamy, że kwestie społeczne i środowiskowe są bardzo ważnym czynnikiem przy podejmowaniu decyzji kredytowych czy inwestycyjnych. Dlatego wszystkie finansowane przez nas projekty powyżej 10 mln dolarów podlegają procedurze analizy ryzyka społecznego i środowiskowego zgodnie z wytycznymi „Equator Principles” (Zasad Równikowych). Zgodnie z powyższym, poszczególne jednostki biznesowe identyfikują i analizują zagrożenia społeczne i środowiskowe transakcji zgodnie z ustalonymi procedurami.



OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Myślę, że warto byłoby zwrócić uwagę na kwestie reklamacji, jak państwo czerpicie z tych reklamacji, jakie staracie się wprowadzić unowocześnienia, poprawki, bazując na tym usłyszanym głosie. Zdarza się, że klienci mają rację i należy się też do tego przyznać, i pokazać, że jeżeli ktoś przedstawi konstruktywne uwagi to z tego czerpicie”.

Proces analizy projektów związany jest z określonymi czynnościami. Procedura analizowania projektów uwzględnia kwalifikację projektów do trzech kategorii ryzyk (A, B, C). Projekty o najwyższym stopniu ryzyka poddawane są dodatkowej ocenie, w obszarze społecznym i środowiskowym, prowadzonej przez niezależnego audytora zewnętrznego.

W roku 2016 planowane jest wdrożenie siedmiu polityk społeczno-środowiskowych, w tym trzech sektorowych. Polityki te będą obowiązywały w całej Grupie Santander.

Dla Ciebie czyli dla wszystkich i wszędzie

Korzyści dla klienta

- pewność oferowanych rozwiązań
- szybkość zgłaszania spraw
- przejrzystość opłat za usługi bankowe



OPINIE INTERESARIUSZY

„Lubię moje konto dostępne w każdym miejscu i czasie. Lubię wcisnąć guzik i zobaczyć najbliższy bankomat”.

FUNKCJE BZWBK24 MOBILE



sprawdzanie salda i stanu konta



skanowanie kodów QR na rachunkach
automatyczne uzupełnianie danych do przelewu



przelewy tradycyjne i wykorzystujące numer telefonu odbiorcy zamiast jego rachunku bankowego



doładowywanie telefonów



sprawdzenia historii transakcji



połączenie z doradcą przez wideo, audio, czat



płatność telefonem i wypłaty z bankomatu bez użycia karty – BLIK



zamawianie produktów kredytowych



zakupy mobilne możliwość kupna biletów komunikacji miejskiej oraz opłacenia parkowania; od maja 2016 roku umożliwiamy także zamówienie i opłacenie usług taxi



płatności zbliżeniowe telefonem



Mobilność

Nasi klienci zawsze wiedzą, gdzie jest najbliższa placówka Banku Zachodniego WBK, bo przez większość czasu mają ją po prostu... w kieszeni. Zainstalowana na telefonie aplikacja mobilna BZWBK24 mobile oszczędza ich czas i pozwala na korzystanie z większości usług bankowych praktycznie z dowolnego miejsca. Dzięki niej, klienci mają dostęp do wszystkich bankowych informacji i funkcji, które potrzebne są w codziennym życiu. Mobilnie, szybko i wygodnie.

Liczba aktywnych klientów bankowości mobilnej

grudzień 2015

666 tys.

kwiecień 2016

738 tys.

sprzedaż produktów kredytowych przez bankowość internetową i mobilną

147 tys. sztuk

liczba transakcji w bankowości mobilnej

6,72 mln

Zdajemy sobie sprawę, że aby klienci przekonali się do BZWBK24 mobile najpierw muszą się do niego przekonać nasi pracownicy. Dlatego w 2015 roku zorganizowaliśmy cykliczne Mobilne Dni Otwarte. Specjaliści z Obszaru Bankowości Mobilnej i Internetowej prowadzili spotkania z doradcami klientów w całej Polsce. Zalety bankowości mobilnej BZWBK24 mobile znają zresztą nie tylko klienci banku. Docenili je także niezależni eksperci:

- pierwsze miejsce w konkursie internetowego portalu Money.pl – aplikacja BZWBK24 mobile zdobyła 26,6 na 30 możliwych punktów i uzyskała tytuł „Najlepsza bankowość mobilna” wyprzedzając 19 innych ocenianych aplikacji.
- wyróżnienie za stworzenie aplikacji w kategorii „bankowość elektroniczna i e-finanse” w konkursie Lider Informatyki Instytucji Finansowych 2014 roku zorganizowanym przez Gazetę Bankową.
- pierwsze miejsce dla naszej aplikacji w konkursie „Przyjazny Bank Newsweeka”.
- Międzynarodowa firma badawczo-doradcza Forrester Research uznała bankowość mobilną Banku Zachodniego WBK za najlepiej ocenianą wśród polskich banków, drugą wśród wszystkich europejskich banków i trzecią na świecie. Ranking jest częścią raportu

„2015 European Mobile Banking Functionality Benchmark”, opublikowanego w czerwcu br. (europejski) i w sierpniu br. (światowy).

- pierwsze miejsce w prestiżowym konkursie Emerging Payments Awards w kategorii Najlepsza Aplikacja Mobilna.
- 1. miejsce w Polsce w konkursie Global Finance „2015 World’s Best Digital Banks Awards in Central & Eastern Europe” w kategorii The 2015 World’s Best Consumer Digital Banks In Central & Eastern Europe, a aplikacja BZWBK24 mobile 1. miejsce w podkategorii Best in Mobile Banking oraz Best in Mobile Banking App dla regionu Europy Środkowo-Wschodniej.

W Banku Zachodnim WBK oferujemy także mobilne rozwiązania dla inwestorów. Więcej o aplikacji Inwestor mobile piszemy na stronie 39.



Dostępność

[G4-FS13]

Nieustannie pracujemy nad optymalnym rozmieszczeniem sieci punktów dostępu do naszych usług. Na koniec 2015 r. Bank Zachodni WBK dysponował siecią 723 oddziałów własnych. Infrastrukturę oddziałową uzupełniało 115 placówek partnerskich oraz 1706 bankomatów i wpłatomatów.



Województwo	Liczba ludności	Oddziały własne	Placówki partnerskie	Bankomaty / wpłatomaty	Łączna liczba punktów dostępu	Pozycja wg liczby ludności	Pozycja wg liczby punktów dostępu
Mazowieckie	5 334 511	109	22	186	317	1	3
Śląskie	4 585 924	68	7	152	227	2	4
Wielkopolskie	3 472 579	100	14	299	413	3	2
Małopolskie	3 368 336	51	7	86	144	4	6
Dolnośląskie	2 908 457	103	6	322	431	5	1
Łódzkie	2 504 136	40	10	94	144	6	7
Pomorskie	2 302 077	50	8	89	147	7	5
Lubelskie	2 147 746	24	3	50	77	8	12
Podkarpackie	2 129 187	17	5	38	60	9	13
Kujawsko-pomorskie	2 089 992	38	6	82	126	10	8
Zachodniopomorskie	1 715 431	35	8	72	115	11	9
Warmińsko-mazurskie	1 443 967	15	8	29	52	12	15
Świętokrzyskie	1 263 176	14	9	27	50	13	16
Podlaskie	1 191 918	15	1	37	53	14	14
Lubuskie	1 020 307	26	0	84	110	15	10
Opolskie	1 000 858	18	1	59	78	16	11



Bezpieczeństwo

Razem ze swoimi pieniędzmi klienci powierzają nam swoje marzenia, ambicje, pasje oraz plany na dalszą i bliższą przyszłość. Z dumą przyjmujemy tę odpowiedzialność i dokładamy maksymalnych wysiłków, aby były one bezpieczne. Ciągłe dbamy o to, aby systemy bezpieczeństwa stosowane w banku były najlepsze z dostępnych.

Bezpieczeństwo klienta, to również gwarancja prywatności w kontaktach z bankiem oraz przetwarzania danych osobowych. Ściśle przestrzegamy tajemnicy bankowej działając w 100 proc. w zgodzie z przepisami, szczególnie z Prawem bankowym. Prywatność zapewniają również Generalny Kodeks Postępowania oraz Podręcznik Bezpieczeństwa Informacji w Banku Zachodnim WBK – dokumenty, do których przestrzegania zobowiązani są wszyscy nasi pracownicy.

Wiemy jednak, że równie ważne jak techniczne zabezpieczenia są rozważa i ostrożność klientów. Systematycznie przypominamy wszystkim klientom, że podstawową zasadą bezpieczeństwa w bankowości internetowej i mobilnej jest niepodawanie w żadnym wypadku komukolwiek danych pozwalających na dostęp do rachunku.



OCCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Uniwersalne projektowanie usług jest bardzo ważne, w tym uwzględnianie potrzeb osób starszych, które w obsłudze aplikacji napotyka bariery zarówno techniczne jak i technologiczne”.

To jednak nie wszystko. Edukacja technologiczna, którą oferujemy klientom ma szerszy niż tylko bankowy wymiar. Przeprowadzone sesje dialogowe z interesariuszami Banku Zachodniego WBK pozwoliły nam przygotować sztywne na miarę programy związane z poprawą bezpieczeństwa technologicznego różnych grup społecznych. Dla młodych ludzi w przyjaznej formie gier prowadzimy szkolenia, podczas których zwracamy uwagę na zasady bezpiecznego korzystania z internetu w telefonie. W 2015 roku zorganizowaliśmy lekcje w szkołach w Elblągu oraz warsztaty dla studentów w Poznaniu.

Docieramy także do seniorów, aby z jednej strony przeciwdziałać ich wykluczeniu cyfrowemu, a z drugiej - dostarczać im wiedzę, o tym jak bezpiecznie korzystać z banku w telefonie. Tu niezastąpione okazują się bezpośrednie spotkania - choćby takie, jakie zorganizowaliśmy w ubiegłym roku w Poznaniu i okolicach Zielonej Góry. Uzupełnieniem komunikacji są publikacje artykułów w prasie oraz udostępniane ulotki i broszury informacyjne.

Klient indywidualny

Nowe narzędzia i produkty

Słuchamy [G4-PR5]

Korzyści dla klienta

- możliwość wyrażenia opinii o funkcjonowaniu banku
 - możliwość kształtowania produktów i usług banku
 - dostęp do nowoczesnych i „szytych na miarę” rozwiązań
-

Od początku 2014 roku prowadzimy systematyczny i stały pomiar poziomu oczekiwań i satysfakcji naszych klientów. Obecnie obejmuje on 20 modułów. Mierzmy satysfakcję klienta w oddziale, gdy kupuje produkt, realizuje transakcję, kiedy korzysta z bankomatu, dzwoni na infolinię, loguje się do serwisu BZWBK24 na komputerze, czy smartfonie. Nie poprzestajemy na słuchaniu głosu klienta, a na podstawie badań wdrażamy oczekiwane zmiany.

Chcemy, żeby bankowanie z Bankiem Zachodnim WBK stawało się coraz przyjemniejsze – drogą do tego celu są dialog, empatyczne podejście i zaangażowanie. W tym celu uruchomiliśmy portal „Satysfakcja Klienta” ([link: http://www.bzwbk.pl/ms/satysfakcja/strona-glowna.html](http://www.bzwbk.pl/ms/satysfakcja/strona-glowna.html)) – jako narzędzie do dwustronnej komunikacji – mówimy o tym, co zmieniliśmy oraz otwieramy się na kolejne sugestie. Taka platforma dialogowa, to na rynku bankowym rozwiązanie nowatorskie.

Na stronie prezentowane są też wdrożone inicjatywy – udowadniamy, że wywiązujemy się z obietnicy danej klientom. Do końca 2015 roku dzięki prowadzonym w banku badaniom satysfakcji udało nam się poznać około 200 tysięcy opinii klientów!



Zobacz jak działamy



Mobile

- zwiększamy zakres oferowanych usług i produktów banku za pośrednictwem BZWBK24 mobile. W tym celu udostępniliśmy możliwość sprawdzenia dostępnych środków przed zalogowaniem do aplikacji oraz wprowadziliśmy aplikację do mobilnych inwestycji giełdowych Inwestor mobile.



Infolinia

- skróciliśmy IVR oraz czas połączenia z doradcą
- uruchomiliśmy obsługę Klientów niesłyszących w Polskim Języku Migowym za pośrednictwem usługi Doradca online. Dzięki temu w każdym oddziale banku klienci niesłyszący mogą skorzystać z obsługi ze wsparciem tłumaczenia PJM



Klient indywidualny

- poszerzyliśmy dostęp do usług i produktów banku o możliwość połączenia się z doradcą poprzez wideo, audio lub czat za pośrednictwem usługi Doradca online



Oddziały

- dokonaliśmy zmian podnoszących komfort obsługi w 120 oddziałach
- zadbaliliśmy o zapewnienie profesjonalnej obsługi dla klientów ze szczególnymi potrzebami
- rozwinęliśmy sieć Oddziałów bez barier



Bankomaty/wpłatomaty sieci BZWBK24

- rozwinęliśmy sieć bankomatów i wpłatomatów



Internet

- uprościliśmy sposób logowania do BZWBK24 internet i mobile oraz ulepszyliśmy internetowy serwis do inwestycji giełdowych Inwestor online.



Klient firmowy i VIP

- uruchomiliśmy infolinię dla klienta SME
- rozszerzyliśmy usługi dla klientów VIP, świadczone przez telefonicznych doradców VIP w centrum obsługi klientów zamożnych.



Wsparcie inwestorów

- Klienci indywidualni inwestujący na giełdzie polskiej i giełdach zagranicznych mogą korzystać z wygodnych rozwiązań i wsparcia naszych ekspertów. Więcej informacji na stronie 59.

Dobra praktyka

Concierge oraz Priority Pass

Klientom VIP pomagamy nie tylko w finansach, ale również w organizacji życia prywatnego. W 2015 roku uruchomiliśmy internetową platformę Concierge, przez którą klienci mogą zlecać realizację nawet najbardziej nietypowych prośb, lub skorzystać z jednej z gotowych atrakcyjnych propozycji spędzenia wolnego czasu.

W ubiegłym roku poprzez platformę klienci zwrócili się do nas z 463 prośbami. Wśród zgłoszeń znalazły się bardzo niestandardowe sprawy jak wyprawa po Indiach, wycieczka do domu Świętego Mikołaja, sylwester na Kubie, zamówienie taksówki w Rzymie, a także organizacja biletów na koncerty i do teatrów oraz rezerwacja hoteli w najdalszych zakątkach świata.

Dzięki współpracy z Bankiem Zachodnim WBK klienci VIP mogą także korzystać z programu Priority Pass podczas podróży samolotowych. Zapewnia on możliwość skorzystania z salonów Executive Lounge na lotniskach na całym świecie. W 2015 roku z tej możliwości skorzystało 1683 klientów.



Nasze usługi chcemy przygotowywać w metodologii design thinking, czyli w oparciu o głębokie zrozumienie problemów i potrzeb użytkowników – naszych potencjalnych i aktualnych klientów. Dla wybranych pracowników banku prowadzone są programy szkoleniowe, których celem jest praktyczne zaprezentowanie design thinking w naszej pracy. Nowe produkty i usługi są przygotowywane przez zespoły projektowe, w których znajdują się osoby z różnych jednostek banku.

2015 W LICZBACH BADANIA SATYSFAKЦИИ (ONGOING)

20

MODUŁÓW BADAWCZYCH

- Kanały kontaktu z bankiem
- Zakup produktów
- Korzystanie z produktów
- Ogólna współpraca z bankiem

co 2 min.

KOLEJNA ANKIETA

59,2 tys.

WYWIADÓW Z KLIENTAMI
(badania ongoing)

342 dni

ŁĄCZNY CZAS NAGRAŃ
(przeprowadzonych wywiadów)

3 z 4

ANKIET DOTYCZĄ WIZYTY W ODDZIALE

**% całkowicie zadowolonych
(odpowiedzi 7 w 7-stopniowej skali)
z ostatniej wizyty/ kontaktu z infolinią**

**Wizyta
w oddziale**

**Infolinia
przychodząca**

4Q2014

73%

58%

4Q2015

77%

69%

Różnica 4Q15-4Q14 (rok do roku)

4%

11%



Nasze produkty i programy poprawiające jakość życia społecznego

Karta Dużej Rodziny

W 2015 roku przystąpiliśmy do ogólnopolskiego programu Karta Dużej Rodziny. W jego ramach, rodziny posiadające przynajmniej trójkę dzieci, niezależnie od dochodów, mogą skorzystać ze zniżek i uprawnień oferowanych zarówno przez instytucje publiczne, jak i przedsiębiorców prywatnych (np. tańsze bilety do muzeum, czy zniżki w komunikacji).

Uczestnicy programu mogą korzystać z przygotowanej dla nich specjalnej oferty rodzinnej.

- **konto osobiste i karta kredytowa**

Bezpłatne prowadzenie konta osobistego przy wpływach co najmniej 1000 zł. oraz karta kredytowa bez miesięcznych i rocznych opłat, pozwalają rodzinom wielodzietnym zaoszczędzić ponad tysiąc złotych rocznie dzięki zwrotom opłat pobieranych za część płatności i zakupów.

- **tańszy kredyt**

Jako partner programu „Karta Dużej Rodziny” proponujemy jej uczestnikom:

- limit kredytowy w koncie osobistym, udzielany całkowicie za darmo;
- atrakcyjną ofertę kredytu hipotecznego bez prowizji za udzielenie kredytu (bez względu na wysokość kredytu). Dodatkowo kredyt na wymarzone nowe lokum uczestnicy programu mogą zaciągnąć razem z osobą nieuczestniczącą w tym programie, tzn. niebędącą posiadaczem „Karty Dużej Rodziny”.

Konto Aktywni 50+

Dedykowana oferta dla aktywnych osób po 50. roku życia – z promocją w ramach której klienci mogą otrzymać nagrodę w postaci kijków nordic walking. W ten sposób promujemy aktywny styl życia wśród osób po 50. roku życia. W ramach konta oferowany jest również pakiet Medical Assistance, który obejmuje pomoc medyczną w nagłych wypadkach, a także infolinię medyczną i prawną. Z konta i usług mu towarzyszących skorzystało do tej pory ponad 60 tysięcy osób.

Konto <20

Wprowadzamy młodzież w świat finansów, zapewniając jej nowoczesną i bezpieczną edukację finansową. Konto <20 jest dedykowane dla klientów powyżej 13 lat. Stworzone dla nastolatków i zgodnie z ich preferencjami. Zarówno konto, jak i wydawana do niego karta, są całkowicie darmowe do ukończenia przez nich 20 roku życia. Ponadto, konto umożliwia młodym oszczędzanie – pieniądze na rachunku są atrakcyjnie oprocentowane.

Konto 1|2|3

Konto 1|2|3 pozwala na otrzymanie zwrotów za opłacenie rachunków z konta – 1 proc. za gaz, 2 proc. za prąd, 3 proc. za internet/telefon (max do 25 zł miesięcznie). Dodatkowo, jeśli klient korzysta z karty kredytowej 1|2|3, to otrzymuje zwroty w postaci 1 proc. – zakupy spożywcze, 2 proc. – zakupy na stacjach benzynowych, 3 proc. – restauracje i fast foody.



Konto dla inwestora

Zachęcamy Polaków do mądrego i świadomego inwestowania na giełdzie. W ramach promocji „Konto dla Inwestora”, nowi klienci, którzy do 31 maja 2015 r. otworzyli w Banku Zachodnim WBK konto osobiste oraz rachunek maklerski, a następnie wzięli udział w szkoleniu i wykonali minimum jedną transakcję giełdową, byli nagradzani premią w wysokości nawet do 150 zł. Z promocji skorzystało 337 klientów, którzy zainwestowali na polskiej giełdzie w okresie promocji (marzec - maj) łącznie ponad trzy mln zł. 200 klientów jest aktywnych do dzisiaj.

Karta Visa Silver – Akcja Pajacyk

W ramach współpracy z Polską Akcją Humanitarną, 10 zł z każdej wydanej przez bank karty oraz część wpływów z każdej transakcji dokonanej przy jej użyciu, bank przekazuje na konto fundacji. W 2015 roku dzięki sprzedaży i aktywności tych kart bank przeznaczył na PAH 480 tys. zł – pozwoliło to sfinansować ponad 108 tys. posiłków dla 1 179 dzieci w 76 placówkach.

Karta tylko do bankomatu

Zamiast MasterCard czy Visa – tylko logo naszego banku. Jako pierwszy bank komercyjny wydaliśmy właśnie taką kartę bankomatową. Może ją otrzymać każdy klient indywidualny Banku Zachodniego WBK. Wydawana jest za darmo, nie jest pobierana za nią opłata miesięczna, a wpłaty i wypłaty gotówki są bezpłatne. Karta służy głównie do wpłat i wypłat w sieci urządzeń Banku Zachodniego WBK, a od karty debetowej różni się tym, że nie jest możliwe wypłacenie nią gotówki w innych sieciach bankomatów oraz dokonywanie płatności w sklepach z terminalami POS oraz w internecie.

Bankomat dualny

Uruchomiliśmy pierwszą maszynę, która łączy w sobie funkcje bankomatu i wpłatomatu. Bankomat dualny umożliwia nie tylko wpłatę i wypłatę pieniędzy, ale także – dokonywanie transakcji bezgotówkowych. Klient może również m.in. doładować telefon lub przy pomocy karty debetowej spłacić swoją kartę kredytową.

Mała firma w pigułce

Dla osób, które planują założenie własnej, małej firmy przygotowaliśmy wraz z Uniwersytetem Łódzkim kurs „Mała firma w pigułce”. W czasie zajęć uczestnikom przekazaliśmy podstawową wiedzę dotyczącą zasad uruchamiania i prowadzenia działalności gospodarczej, planowania i organizacji pracy. Wskazywaliśmy również różnorodne możliwości pozyskiwania środków na rozwój własnego biznesu.

Mieszkanie dla młodych

Pomagamy w sfinansowaniu własnego M, jednego z najważniejszych elementów przy wchodzeniu w dorosłe życie i tworzeniu rodziny. Wykorzystujemy przy tym programy rządowe związane z polityką mieszkaniową. Oferujemy kredyty w programie Mieszkanie dla Młodych z dopłatą z Funduszu Dopłat na sfinansowanie wkładu własnego przy zakupie pierwszego domu lub mieszkania przez młodych ludzi. Dzięki dobrze skonstruowanej ofercie i sprawnemu procesowi udzielania kredytu korzysta z niej wiele rodzin i bank ma wysoki, 20-procentowy udział w rynku nowo udzielanych kredytów w programie MdM.

Pomagamy

Korzyści dla klienta

- pomoc w trudnych sytuacjach finansowych
-

Wsparcie dla klientów w trudnej sytuacji

Na podstawie wieloletnich doświadczeń wiemy, że nie wszyscy nasi klienci będą mogli bezproblemowo spłacić swoje zobowiązania w planowanym terminie. Traktujemy takie sytuacje jako naturalne, a więc takie, które należy wspólnie rozwiązać. W związku z czym posiadamy wiele standardowych i łatwo dostępnych rozwiązań wspierających klienta w takich momentach. Są to m. in.:

- kredyt restrukturyzacyjny lub restrukturyzacyjna pożyczka hipoteczna, udzielane na spłatę posiadanych zobowiązań,
- zmiana terminu spłaty raty, zmiana rachunku do spłaty raty, zmiana rodzaju raty (np. z malejącej na równą),
- możliwość wydłużenia okresu kredytowania,
- obniżenie raty kapitałowej lub karencja w spłacie kapitału z możliwością dopisania zaległej raty kapitałowej.

Naczelną zasadą determinującą nasze podejście do tego typu sytuacji jest pomoc klientom w przejściowych problemach. Patrząc długoterminowo naszym celem jest odzyskanie klienta do dalszej współpracy i przywrócenie terminowej spłaty posiadanych zobowiązań. Wyrazem tej postawy jest brak słowa „windykacja” w nazwach naszych jednostek i w naszych procesach. Miary, według których oceniamy efektywność stosowanych rozwiązań, mają ścisły związek z jakością budowy partnerskich relacji z klientem. Są to m.in. wskaźniki, które pokazują:

- poziom dotrzymania składanych przez klientów deklaracji świadczący o tym, że uzgodnienie było możliwe do realizacji,
- czy nastąpiła poprawa sytuacji klienta w wyniku udzielonego wsparcia,

- jaka jest skala klientów, którzy sami kontaktują się nami w związku ze swoimi trudnościami, obdarzając nas zaufaniem, nie oczekując na kontakt ze strony banku,
- ocenę jakości obsługi, w tym spełnienia funkcji doradczej w trakcie komunikacji, weryfikowane niezależnymi badaniami satysfakcji klientów.

Można powiedzieć, że na etapie wczesnych przeterminowań takie podejście jest powszechne na rynku bankowym. Tym niemniej w naszym przypadku przekłada się ono na fakt, iż w portfelu określonym jako „niepracujący”, ponad 90 proc. spłat następuje poprzez dobrowolne wpłaty naszych klientów, a nie poprzez komorników.

Opisane wyżej zasady dotyczą zarówno klientów obsługiwanych przez pracowników banku, jak i tych, których obsługują współpracujące firmy. Dopiero w sytuacji, gdy dobrowolne spłaty nie są realizowane, bank decyduje się na sprzedaż wierzytelności firmom zewnętrznym - funduszom sekurytyzacyjnym. W przypadku sprzedaży portfeli niepracujących, podstawowym kryterium pozwalającym nam na rozważenie propozycji zakupu takiego portfela, jest nieposzlakowana opinia nabywcy na rynku, tak krajowym jak i poza granicami.

Proces zarządzania wierzytelnościami z różnego rodzaju trudnościami w spłacie, ogniskuje się wokół następujących zasad:

ZAPOBIEGANIE

Obejmuje zestaw możliwych modyfikacji warunków umowy w ramach oferty dostępnej dla każdego klienta. Na zwiększenie poziomu dostępności tych rozwiązań będzie miało wpływ udostępnienie tej usługi w bankowości internetowej BZWBK24 oraz „na telefon”, które jest planowane w najbliższych miesiącach. Nie bez znaczenia jest też fakt ograniczonych wymagań co do dokumentowania specyficznej sytuacji, często w formie oświadczeń składanych przez klienta. Planujemy również zmiany w procesie zmierzające do ograniczenia sytuacji, w których niezbędne będzie podpisanie aneksu w tym umożliwienie zmian warunków umowy w ramach kontaktu z Doradcą Wideo.

Prowadzimy również proaktywną kampanię informacyjną na oficjalnej stronie internetowej Banku Zachodniego WBK o prawach oraz o ofercie posprzedażowej i restrukturyzacyjnej przysługującej naszym klientom, w tym o sposobach skorzystania z poszczególnych rozwiązań.

WSPARCIE

W ramach tego obszaru wskazać warto zbiór możliwych sposobów kontaktu z bankiem (od dedykowanych infolinii i skrzynek mailowych, po zamówienie kontaktu poprzez usługi BZWBK24 internet jak również indywidualne spotkania klientów z pracownikami banku) i rozwiązań restrukturyzacyjnych/ ugodowych, wspartych technologią i kompetencjami pracowników banku. Zależy nam na tym, aby zaoferować najbardziej odpowiednie rozwiązanie, które po ustaniu trudności pozwoli na przywrócenie terminowych spłat i prawidłowej obsługi zobowiązania.

Dodatkowo, w listach z informacją, o zaległościach wysyłanych do klientów, bank umieszcza broszurę informacyjną, w której wskazane są możliwe do zastosowania rozwiązania w zależności od sytuacji, która spowodowała trudności ze spłatą zobowiązań (zmiana/utrata pracy, choroba itp.).

WSPÓŁPRACA

Zakładamy, iż niezależnie od etapu na jakim znajduje się relacja pomiędzy bankiem a klientem zobowiązanym do spłaty, strategią pierwszego wyboru jest współpraca z klientem. Oznacza to nie tylko ugodę w zakresie spłat kredytu. Czasami to również współpraca w celu sprzedaży nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie wierzytelności. Wiemy, że aby pomoc była skuteczna, musi być zaplanowana i korzystna dla obu stron. Dlatego już od ponad 3 lat posiadamy regulacje i rozwiązania, które sprawnie doprowadzają, do tak zwanej „drugiej szansy” i rozpoczęcia nowego życia bez obciążeń finansowych lub z ratami w takiej wysokości, iż pozwala to gospodarstwu domowemu również na zaspokojenie wszystkich innych potrzeb.



Kredyty hipoteczne w CHF

“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Bank zaangażowany jest w kredyty we frankach, ale wiem, że w tym banku podejmowano próby rozwiązywania tego dużego problemu. Jakież?”

Kontynuujemy działania ułatwiające obsługę kredytów i pożyczek hipotecznych udzielonych we frankach szwajcarskich:

- uwzględniamy ujemną stawkę LIBOR CHF przy wyliczaniu wysokości oprocentowania kredytów, także wówczas, gdy suma stawki referencyjnej i marży jest poniżej zera,
- do końca czerwca 2016 roku obniżyliśmy do 2 proc. spread walutowy dla franka szwajcarskiego (kurs sprzedaży, po jakim przeliczane są raty jest tylko o 1 proc. wyższy od kursu na rynku międzybankowym),
- proponujemy możliwość wydłużenia okresu kredytowania lub skorzystania z okresowego obniżenia raty (może zostać obniżona o 10 proc. lub 20 proc. na

okres 3, 6 lub 12 miesięcy) bądź karencji w spłacie kapitału na okres maksymalnie 12 miesięcy,

- odstąpiliśmy od pobierania opłat za aneksy zawierane w celu restrukturyzacji kredytu,
- dokonujemy przewalutowania na PLN po kursie średnim NBP,
- nie wymagamy dodatkowych zabezpieczeń ani ubezpieczeń, w związku ze wzrostem zadłużenia w relacji do wartości nieruchomości,
- wprowadziliśmy program ułatwiający sprzedaż nieruchomości obciążonej kredytem hipotecznym w CHF – w sytuacji, gdy aktualny poziom LTV przekracza 90 proc., bank umożliwi sprzedaż nieruchomości obciążonej kredytem w CHF z jednoczesną zmianą zabezpieczenia na nieruchomość nowo nabywaną przez kredytobiorcę.

Ponadto od 19 lutego 2016 roku klienci posiadający kredyt mieszkaniowy udzielony w dowolnej walucie mogą skorzystać z dopłaty do raty kredytu w wysokości nawet 1500 zł miesięcznie w okresie 18 miesięcy na podstawie ustawy o wsparciu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy.

Liczba kredytów w CHF: 41 674 – stan na 31.03.2016 roku



Mirosław Skiba
Członek Zarządu Banku Zachodniego WBK
odpowiedzialny za Pion Bankowości Detalicznej

Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie – te trzy słowa najlepiej definiują to, co zrobiliśmy w 2015 roku jeśli chodzi o obsługę klienta detalicznego. Jesteśmy coraz bardziej Przyjaźni dzięki systemowi CRM którego wdrażanie w banku rozpoczęliśmy w 2015 roku, pozwoli nam on dopasować do każdego indywidualnego klienta interesującą go propozycję, a nie

zasypywać mnóstwem niepasujących ofert. Jesteśmy bardziej Dla Ciebie, gdyż oferujemy dostęp 24/7 do konta poprzez – nie waham się użyć tego słowa – najlepszą w Polsce i jedną z najlepszych w Europie aplikację mobilną. Ubiegły rok przyniósł kolejne i możliwości aplikacji, a dowodem jej jakości są liczne nagrody, którymi została wyróżniona. Bycie Rzetelnym wobec klienta oznacza zaś dla nas obietnicę rzetelności w kontaktach. Uprościliśmy język dokumentów i komunikacji, ułatwiliśmy składanie ewentualnych reklamacji i wdrożyliśmy mechanizmy zbierania opinii klientów. Nade wszystko jednak, kontynuujemy politykę „Zero tolerancji dla misselingu”, czego przykładem jest np. brak ofert tzw. polisolokat dla osób starszych.

Jestem przekonany, że zapoczątkowane w ubiegłym roku projekty i procesy spełniają oczekiwania naszych klientów.

Pion Bankowości Detalicznej objęły w ub. roku stosunkowo niewielkie zmiany strukturalne. W Bankowości Oddziałowej wprowadzono skrócony tryb raportowania dyrektorów markoregionów – teraz raporty składane są bezpośrednio do członka zarządu z pominięciem zlikwidowanego stanowiska szefa Sieci Bankowości Oddziałowej. Ograniczyliśmy też liczbę makroregionów z 12 do 8 oraz regionów z 78 do 65, porządkując i optymalizując zarządzanie całą siecią.



Partner finansowy w rozwoju MŚP

Małe i średnie przedsiębiorstwa generują 18% polskiego PKB oraz 35% przychodów i aż 40% miejsc pracy w gospodarce. Poziom przychodów banków z tego segmentu wynosi 7,9 mld złotych, co stanowi 14% wszystkich przychodów sektora bankowego. Kluczowym wyzwaniem dla sektora bankowego jest efektywne zagospodarowanie potencjału MŚP.

Deloitte, „Jak bankują mali i średni przedsiębiorcy w Polsce”, badanie przeprowadzone na próbie 852 klientów biznesowych banków należących do segmentu małych i średnich przedsiębiorstw, 2015 rok.

Liczba MŚP w Polsce (1,9 przedsiębiorstwa na 1000 Polaków) jest najniższa wśród państw członkowskich UE.

MŚP ponad 3 razy chętniej niż duże przedsiębiorstwa korzystają z kredytów bankowych. Wśród największych barier wzrostu MŚP wymieniają m.in. trudności ze znalezieniem i zatrudnieniem nowych pracowników.

Raport „Małe i średnie firmy w Polsce. Bariery i rozwój” Polityka Insight, 2016 rok

Chcemy, aby małe i średnie przedsiębiorstwa we współpracy z Bankiem Zachodnim WBK widziały dla siebie szansę na rozwój. Jako bank, chcemy promować kreatywne i innowacyjne przedsiębiorstwa, które tworzą wartościowe miejsca pracy. Wiemy, że odpowiedni dostęp do finansowania może stać się dla wielu małych firm sposobem na rozwinięcie skrzydeł i dynamiczną ekspansję rynkową. 2015 rok to czas, w którym rozwinięliśmy nasze propozycje dla sektora MŚP. Z dumą możemy podkreślić, że coraz aktywniej wspieramy takie firmy.

Aby nasze produkty finansowe jak najlepiej spełniały oczekiwania małych i średnich przedsiębiorców chcemy możliwie dokładnie poznać naszych klientów. Dlatego w 2016 roku Bank Zachodni WBK, wspólnie z Polityką Insight, przygotował raport o kondycji sektora małych i średnich firm w Polsce. W opracowaniu zdiagnozowano główne bariery oraz szanse rozwoju podmiotów z sektora MŚP. Badanie wykazało, że małe i średnie firmy w Polsce są w dobrej kondycji, jednak aby sprostać rosnącej konkurencji, sektor powinien większą uwagę zwrócić na inwestycje w innowacje i zwiększanie obecności na rynkach zagranicznych. Wierzymy, że oferta Banku Zachodniego WBK może w tym pomóc!

Główne wnioski, które zostały szczegółowo przedstawione w raporcie to:

- Polski sektor MŚP jest mniejszy niż w innych krajach Unii
- Wśród MŚP dominują firmy przemysłowe i handlowe
- MŚP ponad trzy razy chętniej niż duże przedsiębiorstwa korzystają z kredytów bankowych
- Małe i średnie przedsiębiorstwa rosną przeciętnie w tym samym tempie co gospodarka
- Rozwój MŚP bazuje głównie na zwiększaniu produktywności
- MŚP więcej inwestują w ludzi niż w maszyny
- Największą barierą wzrostu MŚP są wysokie obciążenia podatkowe i biurokracja
- Utrudniony dostęp do finansowania hamuje innowacyjność MŚP
- Wraz z wielkością firmy rosną trudności ze znalezieniem wykwalifikowanych pracowników

Niezwykły rok dla MŚP w Banku Zachodnim WBK

Najlepszy bank dla małych i średnich firm
w konkursie Portfele Wprost 2015
(30 czerwca 2015)

Wyniki sprzedażowe – przyrost 17,11 proc.
r/r ogółem dla finansowania nowych klientów
(nowy biznes MŚP+leasing+faktoring)

Ponad 10 tys. pozyskanych klientów
w maju i czerwcu – rekordowa sprzedaż oferty
Biznes Pakiet

**Czterokrotny wzrost częstotliwości spo-
tkań z klientem**

**Nowa oferta unijna Banku Zachodniego
WBK – 200 przeszkolonych doradców**

Cykl 36 warsztatów na Śląsku skierowanych
do przedsiębiorców, z zakresu budowania wi-
zerunku swojej firmy w internecie, organizo-
wany wspólnie z Google – wzięło w nich udział
818 przedsiębiorców.

770 tys. widzów „Firmowych ewolucji”

2180 uczestników jesiennej edycji Akademii
Przedsiębiorcy, z czego 1360 to potencjalni
klienci (61,4 proc.).

**Warsztaty dla MŚP – nowa formuła, w któ-
rej uczestnicy razem wymyślają rozwiąza-
nie dla danego wyzwania biznesowego**

Ponad 1 mld zł przychodów



Ułatwiamy

Korzyści dla MŚP

- dostęp do nowoczesnych usług bankowych
- oszczędność czasu
- oszczędności finansowe

W Banku Zachodnim WBK wiemy, że prowadzenie własnej firmy to działanie pochłaniające mnóstwo czasu. Dlatego staramy się, aby sprawy bankowe zabierały go przedsiębiorcom jak najmniej. W 2015 roku opracowaliśmy projekt umożliwiający klientom MŚP **zdalne otwarcie rachunku firmowego**. Dzięki podejmowanym w ubiegłym roku pracom, opcja ta mogła zostać zaoferowana klientom od kwietnia 2016 roku.

W ubiegłym roku opracowana została również koncepcja umożliwienia klientom MŚP **uzyskania decyzji kredytowej bez konieczności wcześniejszej wizyty w banku**. Projekt został przygotowany dla klientów zewnętrznych, nie mających wcześniej relacji z Bankiem Zachodnim WBK, a w życie wszedł w kwietniu 2016 roku.

Mali i średni przedsiębiorcy o stosunkowo niewielkich potrzebach transakcyjnych mogą również założyć u nas **Konto Firmowe Godne Polecenia**. To cieszący się uznaniem rachunek, który – pod warunkiem dokonywania z niego przelewów do ZUS – prowadzimy całkowicie za darmo. W ramach KFGP bezpłatny jest również dodatkowy rachunek walutowy w EUR, USD lub GBP.

Ułatwieniem dla MŚP jest również możliwość pełnej kontroli rachunku bankowego poprzez aplikację BZWBK24 mobile.

Podpowiadamy

Korzyści dla MŚP

- kontakt z wiarygodnym i rzetelnym ekspertem banku

Wierzymy w długoterminowe i partnerskie relacje z małymi i średnimi przedsiębiorstwami. Już w 2008 roku powołaliśmy specjalistyczną jednostkę – Akademię Umiejętności MŚP, która realizowała strategię banku w zakresie rozwoju umiejętności.

Bank od kilku lat realizuje konsekwentnie strategię rozwoju umiejętności doradców. Chcemy, aby nasi pracownicy mieli wiedzę i umiejętności pozwalające na budowanie długoterminowych i partnerskich relacji z przedsiębiorcami. Oczekujemy, że nasi doradcy będą skoncentrowani na rzeczywistych, obecnych i rozwojowych potrzebach klientów.

W związku z utworzeniem w 2015 r. Pionu Bankowości MŚP, Akademia Umiejętności MŚP została włączona w strukturę nowego Departamentu Doskonalenia Doświadczeń Klientów MŚP. Rozszerzony został również obszar działania Akademii uwzględniający także wsparcie realizacji strategii banku w zakresie finansowania rolnictwa – AGRO, finansowania handlu zagranicznego oraz finansowania z wykorzystaniem funduszy unijnych.

Chcemy, aby doradcy MŚP aktywnie uczestniczyli też w jednym z najważniejszych obszarów współpracy z klientami, czyli kredytowaniu. Jednym z zadań Akademii są szkolenia i wydawanie certyfikatów umożliwiających udział w procesie kredytowym. W 2015 r. w szkoleniach prowadzonych przez Akademię uczestniczyło ok. 3 500 uczestników. Najwięcej – blisko 1900 osób – wzięło udział w Programach Szkoleń pozwalających na uzyskanie Certyfikatu Kredytowego MŚP. W innych szkoleniach z zakresu finansowania Klientów MŚP wzięło udział 810 osób.

Wraz z rozwojem umiejętności doradców MŚP zmienił się także sposób ich oceny. Premia pracownika zależy coraz bardziej od rozszerzenia portfolio produktów kupionych przez klienta – to motywuje doradców do budowania długoterminowej relacji z przedsiębiorcą skupionej na rozpoznawaniu potrzeb i odpowiadaniu na nie.



W planach na 2016 r. założono kontynuację Programu Certyfikaty Kredytowe MŚP, wdrożenie nowych narzędzi usprawniających analizę sytuacji Klienta MŚP, wsparcie realizacji strategii banku w zakresie finansowania rolnictwa, finansowania biznesu międzynarodowego i funduszy unijnych oraz rozwój umiejętności sprzedażowych i jakości obsługi klienta. Przewidywana liczba uczestników wszystkich szkoleń szacowana jest na 5-6 tys. osób. Oprócz szkoleń prowadzonych przez Akademię, do współpracy w realizacji szkoleń zaproszono inne jednostki banku oraz wybrane w drodze konkursu zewnętrzne firmy szkoleniowe.

Łączymy

Korzyści dla MŚP

- możliwość zdobycia wiedzy i kontaktów biznesowych
 - możliwość rozwoju biznesu poza granicami Polski
-

Jesteśmy przekonani, że polskie małe i średnie firmy z powodzeniem poradzą sobie również na zagranicznych rynkach. Aby wesprzeć ich „internacjonalizację” jeszcze w 2014 roku udostępniłszy MŚP portal Santander Trade. Ubiegły rok to z kolei wdrożenie szeregu dodatkowych funkcjonalności i korzyści dla firm. Portal udostępniany jest bezpłatnie, klientom banku – na stałe (z dodatkową opcją członkostwa w Klubie Santander Trade), firmom zewnętrznym – na okres próbny 30 dni. Więcej o portalu Santander Trade czytaj na stronie 53.

Uczymy

Korzyści dla MŚP

- możliwość zdobycia wiedzy i kontaktów biznesowych
 - możliwość rozwoju biznesu
-

Wsparciem dla przedsiębiorców jest również prowadzona przez nas Akademia Przedsiębiorcy – cykl konferencji realizowanych w 50 miastach na terenie całego kraju. Celem Akademii jest wspieranie rozwoju i kompetencji przedsiębiorców w ważnych z perspektywy prowadzenia ich biznesu tematach.

O tym, jak bardzo potrzebne na rynku są szkolenia sektora MŚP mówi m.in. badanie „Bankowość w kraju społecznej gospodarki rynkowej” przeprowadzone przez Związek Banków Polskich w 2014 roku: „Młodym menadżerom brakuje wiedzy praktycznej o zarządzaniu z zachowaniem niskiego poziomu ryzyka – dotyczy to właścicieli oraz menadżerów małych i średnich przedsiębiorstw, które są głównym motorem napędzającym rozwój polskiej gospodarki – potrzeba wzmocnienia ich kompetencji”.

W 2015 roku Akademia była poświęcona pozyskiwaniu funduszy unijnych i była integralnym elementem promocji/wdrożenia pronunijnej strategii banku „Unia Biznesu”. W spotkaniach wzięło udział 5,5 tys. przedsiębiorców.



Motywujemy

Korzyści dla MŚP

- motywacja
 - wiedza biznesowa
-

Motywacją dla rozwoju wielu przedsiębiorców był przygotowany z udziałem naszego banku cykl programów Firmowe Ewolucje – pierwszy telewizyjny show dla MŚP, emitowany na antenie TVP1. Program służył budowie nowego przekazu marketingowego związanego z przygotowaniem do wdrożenia globalnej strategii Grupy Santander (Santander Advance) w Polsce. Każdy odcinek prezentował diagnozę sytuacji w danej firmie, rekomendacje działań, ich realizację i wstępne efekty. Wszystkie działania miały wspierać budowanie wizerunku banku jako Partnera w Biznesie. Firmowe Ewolucje stały się innowacyjnym sposobem dotarcia do klientów MŚP – Bank Zachodni WBK zaprezentował się nie tylko jako instytucja zaspakajająca potrzeby finansowe firmy, ale również jako partner do wzrostu przedsiębiorstwa i szeroko rozumianego rozwoju firmy.



Przetwory jako biznes – jak sprzedaż wzrosła dziesięciokrotnie

Rozmowa z Katarzyną Surowiec – przedstawicielką firmy Ogródek Dziadunia, uczestniczącą w programie Firmowe Ewolucje

Jak trafiliście państwo na casting programu Firmowe Ewolucje?

To stało się trochę przez przypadek. Nasza opiekunka z banku, w którym mamy konto firmowe, przesłała link z zaproszeniem do wzięcia udziału w programie. Stwierdziłam, że warto spróbować, choć w najsmielszych oczekiwaniach nie sądziłam, że to może się udać. Byłam nawet dość sceptyczna. Niedługo później otrzymaliśmy informację o kolejnym etapie eliminacji. Ogromną niespodzianką było to, że udało się nam zakwalifikować.

Było warto?

Chyba najważniejszą korzyścią była promocja. Dowiedzieliśmy się o nas bardzo dużo firm i konsumentów. Zmieniliśmy asortyment i wizerunek. Dopracowaliśmy kwestie marketingowe, m.in. grafikę, logo, etykiety. Utwierdzono nas w przekonaniu, że to co robimy jest dobre, choć niektóre rzeczy trzeba było poprawić. Firmowe Ewolucje nie trwały długo, ale zmiany, które zaczęliśmy wprowadzać są zadaniem długoterminowym. Cały czas budujemy sieć sprzedaży, zatrudniamy kolejnych przedstawicieli handlowych. Pracujemy nad zwiększeniem eksportu. Czekają nas jeszcze dużo pracy, bo część zmian wciąż jest przed nami.

Czy promocja faktycznie przełożyła się na sprzedaż?

Sama baza klientów, z którymi teraz współpracujemy, zwiększyła się po programie o co najmniej 60 nowych odbiorców. Są to mniejsze i większe zamówienia, ale wzrost sprzedaży jest mocno zauważalny. Dziś wysyłamy towar każdego dnia, a nie jak dawniej raz czy dwa razy w miesiącu. Dotyczy to zarówno klientów hurtowych, jak i indywidualnych. Mogę powiedzieć, że sprzedaż wzrosła co najmniej 10-krotnie.

Tych zmian by nie było, gdyby nie udział w programie?

Myślę, że nie. Gdyby nawet udało się nam stworzyć jakiś kierunek działania, to byłby to proces długotrwały, a już na pewno na mniejszą skalę. Jedną z rad ekspertów było powierzenie kwestii marketingowych profesjonalnej agencji reklamowej. Wcześniej wszystko próbowaliśmy zrobić sami. Powierzenie reklamy agencji było trudnym tematem i nie ukrywam, że bardzo kosztownym. Na



szczęście przyniosło oczekiwane efekty. Gdyby nie rada ekspertów, chyba nigdy nie zdecydowalibyśmy się na podobny krok. Właśnie minęło pół roku od emisji programu i wszystko się zmieniło. W marcu byliśmy na konferencji stowarzyszenia kucharzy z całej Europy. Mieliśmy okazję zaprezentować swoje produkty. Zaproszenie dotarło do nas właśnie dzięki programowi. To otwiera nowe rynki zbytu. Obecnie pracujemy nad ofertą sprzedaży do restauracji i hoteli. Gdyby nie Firmowe Ewolucje, nie mielibyśmy takich szans.

Eksperci programu nie tylko chwalili.

Naszym mentorem, który miał za zadanie ocenić jakość naszych produktów był Piotr Adamczewski, znany krytyk kulinarny. Pamiętam, że o trzech produktach wypowiedział się bardzo dobrze, a o trzech źle. To było jak zimny prysznic. Sądzę, że sugestie ekspertów i mentora były nam bardzo potrzebne i cenne, np. przy formowaniu smaków i oferty. Często do nich wracamy i wprowadzamy dalsze zmiany.

Na co jeszcze zwrócono wam uwagę?

Brak odwagi aby podejmować ryzyko. To było chyba naszym największym problemem. Kiedyś nie byliśmy goto-

wi zaufać przedstawicielom handlowym. Dziś rozwijamy ten obszar działalności i widzimy, że to przynosi efekty. Brakowało nam własnej logistyki i nieco zaniedbywaliśmy eksport. Dziś chcemy wysłać nasze produkty na Zachód, przede wszystkim do Niemiec i Wielkiej Brytanii, gdzie jest bardzo wielu naszych rodaków. Zaskoczyło mnie, że eksperci zwrócili uwagę na zbyt szeroki asortyment. Przecież zrobiliśmy tyle fajnych smaków, a tu nagle z czegoś trzeba zrezygnować. Dostaliśmy zadanie, by skupić się na najważniejszych produktach. Do dziś jest to dla mnie najtrudniejsza zmiana, bo klienci wciąż pytają o te produkty, które wycofaliśmy po programie.

Co było największą korzyścią z udziału w programie?

Bardzo dużo zawdzięczamy autorom programu i pracownikom banku. To profesjonaliści. Otworzyli nam oczy na obecne w naszej ofercie rarytasy. Podpowiedzieli, by lepiej je wypromować, bo są oryginalne i wyjątkowe. Choć jesteśmy małą przetwórczą, mamy unikalny produkt, który wyróżnia nas na rynku. Przede wszystkim jednak Firmowe Ewolucje były dla nas przygodą życia, dużo cenniejszą niż wsparcie finansowe.



Feliks Szyszkowiak
Członek Zarządu Banku Zachodniego WBK
odpowiedzialny za Pion Technologii*

W ubiegłym roku zrealizowaliśmy wiele inicjatyw, które pozwolą lepiej zrozumieć potrzeby klientów sektora MŚP. Wdrożyliśmy procedury, dzięki którym możemy zbierać informacje o tym, gdzie odbywały

się spotkania z klientami, jakie tematy zostały omówione, co powinno ułatwić kolejne wizyty. Te dane stanowią wsad do nowego systemu CRM. Kolejnym krokiem były zmiany w systemie premiowym wspierające budowanie silnych relacji z klientami. Przed nami uruchomienie „kontomierza”, który ułatwi nawiązywanie współpracy z nowymi klientami oraz intensyfikacja szkoleń skierowanych do bardzo dużej liczby doradców. Ponadto wprowadzamy substrategie, które ułatwią trafianie w specjalne potrzeby naszych klientów. To szeroki zakres działań dla eksporterów i importerów, strategia dla klientów agro i działania wspierające rozwój naszych klientów poprzez różne środki pomocowe, szczególnie ze strony UE.

2015 rok to również zmiany w strukturze. Segment Klienta MŚP został wyłączony z Pionu Bankowości Detalicznej i przekształcony w Pion Bankowości MŚP. To wyraz naszego dążenia do wzmocnienia obecności Banku Zachodniego WBK wśród mikro, małych i średnich przedsiębiorstw. Przyjęte rozwiązania pozwalają lepiej dostosować bank do wymogów konkurencji i spełniać rosnące oczekiwania klientów MŚP ceniących sobie dostępność, profesjonalizm i personalizację usług.

*do 22.06.2016 r. zarządzający Pionem Małych i Średnich Przedsiębiorstw

Pomożemy Ci rozwijać Twój biznes

FIRMOWE EWOLUCJE

- Firma online
- Eksport – Import
- Warsztaty i Szkolenia
- Praca i Zatrudnienie

Bankowość korporacyjna

Wsparcie w ekspansji zagranicznej

Korzyści dla klientów korporacyjnych

- wsparcie eksportu
 - możliwość nawiązania globalnych kontaktów handlowych
 - wiedza biznesowa
-

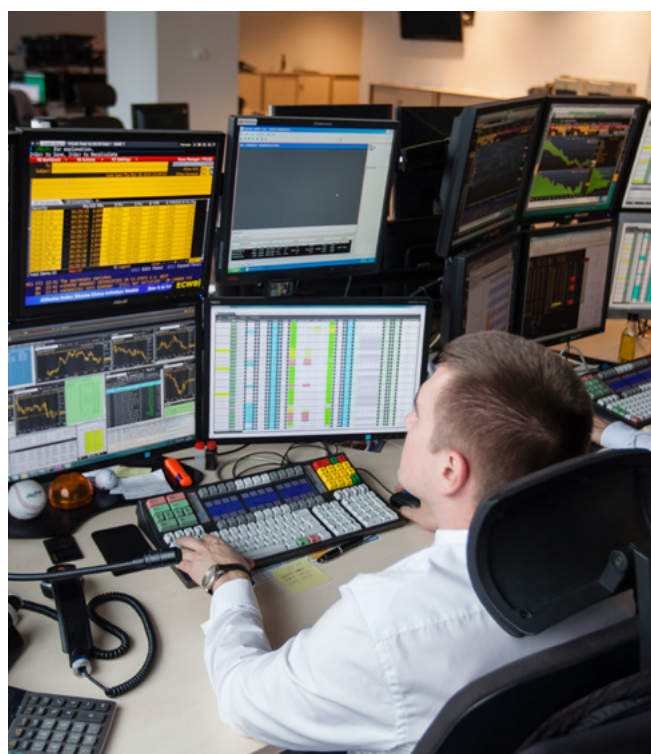
Jednym z kluczowych elementów strategii Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej jest silne wzmocnienie pozycji banku w obsłudze handlu zagranicznego. Stawiamy sobie ambitny cel - chcemy być pierwszym bankiem w handlu zagranicznym w Polsce i bankiem pierwszego wyboru wśród przedsiębiorstw zajmujących się eksportem i importem.

Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej Banku Zachodniego WBK to 12 Centrów Korporacyjnych, Departament Dużych Przedsiębiorstw oraz Departament Finansowania Nieruchomości. Łącznie tworzy go zespół 200 specjalnie dedykowanych opiekunów klienta korporacyjnego i ponad 100 specjalistów produktowych wspierających klienta w jego rozwoju. Klientom oferujemy rozwiązania szyte na miarę – dobierane indywidualnie przez lokalnych opiekunów, których wspierają partnerzy kredytowi i produktowi. Gwarantujemy pełną i kompleksową ofertę obejmującą nie tylko kredyty, ale także depozyty, bankowość transakcyjną, produkty skarbowe, leasing, faktoring czy produkty rynków kapitałowych.

W 2015 roku uczestniczyliśmy oraz zorganizowaliśmy szereg wydarzeń dedykowanych klientom, które miały

na celu przedstawienie nowych możliwości biznesowych, dostępnych rozwiązań prawnych, rynkowych oraz produktów bankowych dla firm zainteresowanych międzynarodową ekspansją. Wykorzystując synergię wynikającą z przynależności do jednej z największych grup finansowych na świecie, we współpracy z kolegami z Santandera z innych państw możemy zaoferować naszym klientom unikalne na polskim rynku rozwiązania. Przykładami mogą być wirtualne misje handlowe (Chiny, Chile), podczas których dzięki nowoczesnym łączom telekomunikacyjnym i pomocy lokalnych oddziałów Grupy Santander umożliwiliśmy kontakty handlowe między polskimi i zagranicznymi korporacjami.

Takie inicjatywy wspierają nawiązywanie nowych kontaktów biznesowych oraz sprzyjają wymianie doświadczeń. Dzięki wiedzy naszych ekspertów z zakresu finansowania dostarczamy naszym klientom niezbędny know-how i prezentujemy gotowe rozwiązania do rozpoczęcia działalności biznesowej za granicą.



PROGRAM ROZWOJU EKSPORTU

Program Rozwoju Eksportu (PRE) powstał z myślą o coraz liczniejszych polskich firmach, które planują rozszerzenie swojej działalności o rynki zagraniczne. Ekspansja poza granice Polski jest dla firm doskonałą okazją nie tylko do rozwoju i promocji przedsiębiorstwa. Oznacza ona również otwarcie zupełnie nowych możliwości i perspektyw, które dają szansę na silny wzrost, rozszerzenie działalności i osiągnięcie sukcesu w wymiarze międzynarodowym.

Program jest dedykowany przedsiębiorstwom działającym lokalnie, jak i firmom o zasięgu ogólnopolskim. Inicjatywa Banku Zachodniego WBK odpowiada na zapotrzebowanie rynku. Ma przekonać przedstawicieli polskiego biznesu do zalet zagranicznej ekspansji i zapewnić wsparcie merytoryczne w tym zakresie. Program Rozwoju Eksportu to konkretne rozwiązania, które pomogą firmom przygotować plan ekspansji, a następnie ułatwią rozwój na rynkach zagranicznych. Jednym z celów programu jest połączenie sił sektora prywatnego, publicznego, samorządowego i izb gospodarczych w celu promocji i wsparcia polskich firm w rozwoju eksportu.

PROGRAM ROZWOJU EKSPORTU



Baza wiedzy o eksporcie



Możliwość kontaktu z ekspertami Programu



Konferencje i wydarzenia

Partnerami Programu są Google, Korporacja Ubezpieczeń Kredytowych KUKK, Bisnode oraz PwC. Dlatego w ramach Programu eksperci banku oraz partnerów merytorycznych dzielą się swoją wiedzą z polskimi przedsiębiorcami.

Edycja 2015 w liczbach:

I Edycja

12 konferencji merytorycznych w głównych miastach Polski, misje wirtualne i wydarzenia branżowe

Z informacją o PRE dotarliśmy do **2 400** firm

460 firm uczestniczyło w konferencjach

Wydarzenia towarzyszące:

- POLSKA-CHINY
Misja wirtualna (10 maja 2015)
- AutoEvent Konferencja przemysłu motoryzacyjnego (23-25 czerwca 2015)
- MISJA HANDLOWA UK
(15-19 czerwca 2015)

II Edycja

6 konferencji Regionalnych Orłów Eksportu + Gale Nagród, misje wirtualne, śniadania biznesowe

400 uczestników / **195** obecnych firm

Wydarzenia Towarzyszące:

- 10 spotkań organizowanych przez partnerów (śniadanie, seminaria etc.), łącznie około 280 uczestników
- Misja do Chile

Program wpisuje się w wieloletnią działalność Banku Zachodniego WBK, który stawia na pomoc przedsiębiorstwom w ich rozwoju. Ekspansja poza granice naszego kraju to szansa na promocję marki na nowych rynkach, wzrost dochodowości i sukces w wymiarze międzynarodowym.



Santander Passport

Korzyści dla klientów korporacyjnych

- oszczędność czasu
- wygoda obsługi rachunków

Obsługiwany przez zespół International Desk – program Santander Passport to nowy sposób obsługi klientów międzynarodowych na kluczowych rynkach dla Grupy Santander. Jest dedykowany firmom posiadającym zagraniczne spółki zależne i znaczącym eksporterom. Dzięki Santander Passport klienci obsługiwani są na preferencyjnych zasadach również poza granicami Polski. Pasz-

port gwarantuje firmom m.in. obsługę w bankowości korporacyjnej niezależnie od wielkości spółek zależnych posiadanych za granicą oraz uproszczone procesy oceny wniosków kredytowych.

Ponadto każdy klient z paszportem otrzyma w Polsce swojego opiekuna w zakresie zapytań dotyczących swojej działalności zagranicznej, a także dostęp do sieci specjalistów International Desk w 15 krajach Grupy Santander na całym świecie, którzy będą dodatkowo wspierać rozwój jego spółek zagranicznych. W Polsce Paszporty otrzyma wyselekcjonowana grupa 113 polskich przedsiębiorstw. Trzy paszporty zostały wręczone w 2015 roku – pozostałe wręczymy w 2016 roku.

Santander Trade

Czym jest PORTAL SANTANDER TRADE?

Ekspansja zagraniczna, bez względu na to, czy dotyczy rozwinięcia działalności eksportowej i wejścia na nowe nieznanne rynki czy też inwestycji bezpośrednich, jest wymagająca i zawsze obarczona jest ryzykiem. Wykorzystywanie innowacyjnych rozwiązań w poszukiwaniu i zdobywaniu nowych rynków, znacznie ułatwia i przyspiesza proces, a także ogranicza związane z tym ryzyko.

SantanderTrade.com to unikalny na skalę kraju portal internetowy skierowany przedsiębiorców poszukujących swojej szansy na rynkach zagranicznych.

Czego potrzebują polskie firmy, aby rozwijać się na skalę międzynarodową?

Po pierwsze, dobrej, rzeczowej informacji zarówno o dostępnych możliwościach i rynkach międzynarodowych, na których warto zaistnieć ze swoimi produktami, jak również gruntownej i sprawdzonej informacji o panujących na tych rynkach uwarunkowaniach ekonomicznych, prawnych, kulturowych, politycznych i gospodarczych. SantanderTrade.com to wygodne i szybkie źródło wiarygodnej informacji – do dyspozycji użytkowników jest m.in. oferta oprogramowania, tematy technologiczne, książkowe czy kwestie związane z otwieraniem sklepów internetowych na zagranicznych rynkach.

Drugi ważny warunek ekspansji zagranicznej, to dostępność dopasowanych do ambicji firmy źródeł finansowania oraz rozwiązań zabezpieczających lub minimalizujących ryzyka związane z ekspansją zagraniczną.

Portal SantanderTrade.com oferuje dane i informacje o wymianie handlowej z 185 krajami, ponad 25 tys. raportów na temat interesujących branż wymiany międzynarodowej oraz dostęp do bazy importerów/eksporterów, która ułatwia znalezienie zagranicznego partnera.

Na stronie można pozyskać również informacje o regulacjach i zasadach wymiany międzynarodowej w danym kraju, ze szczególnym uwzględnieniem warunków specyficznych dla wybranego rynku lub branży. Portal daje dostęp do ponad miliona ofert i przetargów na całym świecie oraz aktualnej informacji o ponad 40 tys. targów i wystaw w różnych krajach. Co ważne, wszystkie dane są przedstawione w przejrzystej i łatwej do nawigacji formie. SantanderTrade.com to także możliwości jakie otwiera przynależność do Klubu Santander Trade, a więc m.in. promocja wiedzy (webinaria – interaktywne seminaria online oraz zagadnienia handlowe prezentowane przez przedsiębiorców, będących ekspertami w wielu dziedzinach handlu międzynarodowego), wirtualne misje handlowe czy też kursy on-line certyfikowane przez rozpoznawalną na całym świecie Międzynarodową Izbę Gospodarczą, która reguluje handel globalny.

W październiku 2015 roku, z rąk Prezesa Związku Banków Polskich Krzysztofa Pietraszkiewicza odebraliśmy statuetkę w konkursie „AS”, wyróżnienie przyznane Bankowi Zachodniemu WBK za portal SantanderTrade.com.

W 2016 roku wprowadzono dodatkowo dostęp do Santander Trade Network, czyli kontakt z sieciami firm partnerskich w wybranych krajach, które bezpośrednio pomagają w rozpoczęciu działalności na nowym rynku.

WITAMY | PORTAL | WEBINARS | NETWORK | CLUB | [Utwórz profil próbny](#) | [Pomoc?](#) | [Login](#) | [Polski](#) | [Polska](#)

Myślisz o ekspansji międzynarodowej?
Wybierz kraj

Home | Rynki | Kontrahenci | Dostawy | Waluty | Bankowość | Zakładanie działalności

ANALIZA TRENDÓW RYNKOWYCH
Zbierz informacje rynkowe i wybierz najbardziej obiecujący rynek dla Twoich produktów i usług. >>

DOSTĘP DO KONTRAHENTÓW
Odkryj nowe szanse dla Twojej działalności, korzystając z baz danych importerów i eksporterów na całym świecie. >>

ZARZĄDZANIE DOSTAWAMI MIĘDZYKRAJOWYMI
Optymalizuj procedury celne, koszty i zgodność z przepisami handlowymi przesyłek międzynarodowych. >>

ZOBACZ PRZEWODNIK WIDEO!

POWIADOMIENIA BRANŻOWE
Każdego tygodnia publikujemy 150 raportów rynkowych. Wybierz swoją branżę i czytaj cotygodniowe informacje.
Wybierz branżę
Wiadomość e-mail [ZAPISZ SIĘ >](#)

Z portalu skorzystało do tej pory ok. 20 tys. klientów.

Rozwój usług dla agrobiznesu

Korzyści dla klientów sektora rolniczego

- atrakcyjne finansowanie działalności
- dostęp do rynków międzynarodowych

17 proc. osób zatrudnionych w Polsce pracuje w rolnictwie. To branża ważna zarówno gospodarczo, jak i społecznie. Polska, jako kraj o dużej powierzchni gruntów ornych oraz sprzyjających warunkach środowiskowych ma potencjał do dalszego szybkiego rozwoju tego sektora. Chcemy być najlepszym partnerem dla wszystkich uczestników rynku rolnego – dostawców środków do produkcji, rolników oraz największych przetwórców. Naszą propozycją jest zapewnienie kompleksowej oferty finansowania.

Rolnictwo, przetwórstwo i handel żywnością

- ponad **1,5 mln** gospodarstw
- kilka tysięcy firm ponad
- **10 proc.** udział w PKB
- wartość rynku bankowego agro – **4 mld zł**
- **5-krotny** wzrost eksportu polskiej żywności od momentu wejścia do Unii Europejskiej, obecnie jego wartość wynosi **21 mld euro**, a analitycy zakładają, że w najbliższych latach wzrośnie **o 5 proc.**

W 2015 r. uczestniczyliśmy w ponad trzydziestu spotkaniach z rolnikami, podczas których poznawaliśmy ich potrzeby oraz wymienialiśmy opinie na temat rozwoju sytuacji w branży. Rozwijaliśmy również współpracę z ośrodkami doradztwa rolniczego, instytucjami administracji państwowej oraz organizacjami branżowymi, aby czynnie uczestniczyć w życiu środowiska producentów rolnych.

Od ubiegłego roku tworzymy też materiały analityczne przeznaczone dla pracowników banku, dostarczające



informacji o rolnictwie oraz pozwalające zrozumieć specyfikę sektora rolnego.

Cieszą nas wyniki badań, z których wynika, że marka Banku Zachodniego WBK jest jedną z trzech najlepiej rozpoznawalnych wśród klientów mieszkających na terenach wiejskich. Chcemy rozwijać tę współpracę, m.in. poprzez pomoc w poszukiwaniu nowych, międzynarodowych rynków zbytu – dzięki globalnemu zasięgowi Grupy Santander możemy pośredniczyć w nawiązywaniu relacji handlowych z potencjalnymi odbiorcami m.in. w Hiszpanii, Wielkiej Brytanii czy Chinach. Wierzymy, że polscy rolnicy mają szansę na znaczne poszerzenie horyzontów przy udziale Banku Zachodniego WBK.

Mierzymy wysoko

Korzyści dla klientów korporacyjnych

- możliwość wyrażenia opinii o działalności banku

Naszą ambicją jest zwiększenie udziału na rynku klientów korporacyjnych z obecnych 10, do 15 proc. Zdajemy sobie jednak sprawę, że aby zrealizować ten cel musimy precyzyjnie znać odczucia i zadowolenie z usług dotychczasowych klientów korporacyjnych. Dlatego cyklicznie badamy ich opinie o współpracy z naszym bankiem.

- Deep Insight – badanie przeprowadzane co dwa lata, grupa około 1500 klientów
- GFK Polonia – badanie cykliczne, realizowane co 6 miesięcy, skierowane do około 500 klientów (przy każdym badaniu wybierana jest kolejna grupa respondentów)
- Symetria – badanie przeprowadzone na grupie użytkowników iBiznes24 w formie bezpośrednich wizyt w ich miejscu pracy oraz dodatkowo w formie ankiety wypełnianej przez użytkowników przy wylogowaniu z systemu.

Wyniki wszystkich tych badań są analizowane nie tylko przez Kadrę Zarządzającą Pionem, ale również przez naszych menadżerów oraz zespoły operacyjne.



Michael McCarthy
Członek Zarządu Banku Zachodniego WBK
odpowiedzialny za Pion Bankowości Biznesowej
i Korporacyjnej

Dla firm niezwykle ważne jest zaufanie do banku, z którym współpracują. Dlatego Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej Banku Zachodniego WBK buduje zaufanie, oferując rozwiązania i produkty najwyższej jakości, dostosowane do indywi-

dualnych potrzeb klientów biznesowych umożliwiając rozwój każdego przedsiębiorstwa. Pomagamy i inspirujemy, stając się prawdziwym partnerem w prowadzonej działalności – zarówno w Polsce, jak i wymiarze międzynarodowym.

Klienci coraz częściej dostrzegają wartość dodaną, jaką gwarantuje im współpraca z bankiem, będącym częścią międzynarodowej organizacji finansowej takiej jak Grupa Santander. Wśród możliwości, na które mogą liczyć klienci BZ WBK warto wymienić Program Rozwoju Eksportu (PRE), SantanderTrade.com, webinaria i wirtualne misje handlowe, serwis Santander International Desk, Santander Passport czy też uruchamiany właśnie Santander Network.

Dzięki takiemu połączeniu usług bankowych z rozwiązaniami o charakterze informacyjnym umożliwiającymi znalezienie partnerów handlowych, Bank Zachodni WBK i Grupa Santander stają się partnerami w konstruowaniu i realizacji strategii międzynarodowych.

Mamy ambicję być bankiem pierwszego wyboru dla klientów korporacyjnych. Ten cel realizujemy dzięki naszym pracownikom, którzy posiadają ekspercką wiedzę, zapewniają najwyższy poziom obsługi, a tym samym budują długoterminowe relacje z klientami.

Globalna Bankowość Korporacyjna (wcześniej Pion Global Banking & Markets)

Pion Globalnej Bankowości Korporacyjnej koncentruje się na kompleksowych usługach finansowych przeznaczonych dla największych klientów biznesowych. Naszym klientom oferujemy szeroki wachlarz produktów finansowych i inwestycyjnych w kraju, a także wspieramy ich w transakcjach zagranicznych, przy których ściśle współpracujemy z Grupą Santander.

Oferta GBK została uzupełniona o ofertę Domu Maklerskiego, który od 2015 roku został wcielony do Pionu.



OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Chciałbym zobaczyć, co bank robi w zakresie edukacji finansowej klientów”.

Dobra praktyka

Szkolenia giełdowe

W 2015 roku byliśmy jednym z organizatorów Letniej Szkoły Giełdowej - projektu edukacyjnego organizowanego przez Giełdę Papierów Wartościowych oraz Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych, skierowanego do osób chcących rozpocząć swoją przygodę z giełdą oraz do początkujących inwestorów. W lipcu, sierpniu i wrześniu, w każdą środę chętni mogli wziąć udział w szkoleniu on-line prowadzonym przez znawców rynku kapitałowego. Jednym z nich był analityk Domu Maklerskiego Banku Zachodniego WBK, którego wykład obejrzało on-line ponad tysiąc osób. W ramach Letniej Szkoły Giełdowej wystąpił także ekspert DM BZ WBK, który poprowadził webinarium „ABC kontraktów terminowych na WIG20”.

Bank Zachodni WBK był również partnerem konkursu inwestycyjnego dot. rynku derywatów „Futures Masters”. Inwestując wirtualny kapitał, można było wygrać prawdziwe pieniądze. Rywalizacja obejmowała inwestycje w giełdowe kontrakty terminowe i polegała na osiągnięciu jak najwyższej stopy zwrotu z inwestycji. Uczestnicy konkursu mogli liczyć na pomoc analityka Domu Maklerskiego Banku Zachodniego WBK.

Wspieramy projekty rewitalizacyjne

Korzyści dla klienta

- dostęp do atrakcyjnego finansowania
- rewitalizacja cennych obiektów

Czynnie uczestniczymy w inicjatywie JESSICA, której celem jest wspieranie rewitalizacji obszarów miejskich w krajach Unii Europejskiej, zarówno w aspekcie ekonomicznym, jak i społecznym. Dystrybuowane środki mają służyć współfinansowaniu projektów miejskich przyczyniających się do trwałego rozwoju obszarów miejskich, w szczególności poprawy ich atrakcyjności dla mieszkańców i potencjalnych inwestorów. Już na koniec września 2015 r. osiągnięto wykorzystanie na poziomie 100 proc. kwoty zarządzanego funduszu.

Wszystkie projekty, z którymi bank podpisał umowę o udzielenie pożyczki Jessica, mają duży wpływ na wzrost atrakcyjności obszarów oraz poprawę życia mieszkańców.

Jessica w 2015 roku

- Rewitalizacja budynku po **Zakładach Odzieżowych Dana** w Szczecinie. Efektem wykonanych prac jest czterogwiazdkowy hotel, w ramach którego poza działalnością komercyjną, będą realizowane także działania społeczne, takie jak, szkolenia zawodowe pracowników, praktyki dla uczniów szkół branżowych.
- Przebudowa **budynku Pogotowia i WKU** na funkcję usługowo-handlowo-biurową. Poza działalnością komercyjną, w budynku będą również organizowane wydarzenia kulturalne, takie jak koncerty, wystawy czy akcje charytatywne.
- Rewitalizacja budynku **dawnej fabryki Polmo** w Szczecinie. Zachowując chroniony przez konserwatora układ brył historycznych, dokonano licznych modernizacji, w efekcie których powstał wysokiej klasy obiekt biurowo-usługowo-handlowy o łącznej powierzchni ponad 3 tys. m kw. Budynek został w pełni dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Poza działalnością komercyjną, w budynku będą również organizowane wydarzenia kulturalne nawiązujące tematyką do byłych zakładów produkcyjnych.



- Rewitalizacja **budynku Papierni Skolwin**. Przy współudziale środków z inicjatywy JESSICA, obszar po dawnej papierni odzyskał historyczną funkcję. Po latach w Szczecinie znów produkowany jest papier, a blisko 100 osób znalazło zatrudnienie. Podczas uroczystego otwarcia podpisana została umowa o współpracy w zakresie naukowym i dydaktycznym pomiędzy Papiernią APIS a Zachodniopomorskim Uniwersytetem Technologicznym. Umowa umożliwi m.in. odbywanie praktyk, w czasie których studenci będą mogli zdobyć kompetencje, które trudno przekazać podczas zajęć.
- Budowa **czterokondygnacyjnego biurowca**, przez Biuro Ochrony Osób i Mienia ALKON. Budynek o powierzchni ponad dwóch tys. m kw., wkomponowany architektonicznie w otoczenie i w pełni przystosowany dla osób niepełnosprawnych, stanął w miejscu poprzedniej, wyburzonej siedziby spółki. Obiekt łączy funkcje biurowe, usługowe oraz handlowe. W ramach realizowanego projektu spółka zobowiązała się do nieodpłatnego udostępniania sal konferencyjnych w budynku organizacjom wspierającym osoby niepełnosprawne. Dodatkowo w budynku została zlokalizowana spółdzielnia socjalna, która m.in. zajmuje się szkoleniami i pomocą w zatrudnieniu osób wykluczonych społecznie.
- Adaptacja budynku **Starej Rzeźni**. Do odrestaurowanej Starej Rzeźni można teraz przyjść na koncert, wystawę, pokaz filmowy, biznesowy lunch czy do kawiarni. Na piętrze budynku powstała przestrzeń biurowa przeznaczona na nową siedzibę inwestora – firmy CSL Internationale Spedition. Stara Rzeźnia jest częścią większego zespołu zabytkowego objętego ochroną konserwatorską.

Nowe produkty i usługi

Santander Global Platform (SGP)

Santander Global Platform (SGP) to globalna platforma, dzięki której klienci korporacyjni Grupy Santander – posiadający rachunki w wielu krajach – mogą za pośrednictwem jednego systemu uzyskać dostęp do swoich rachunków, wykonywać z nich płatności czy sprawdzać wyciągi. Na platformie obecne są już Hiszpania, Portugalia, Anglia, Niemcy, Francja, Włochy, Argentyna, Brazylia, Chile, Meksyk, Kolumbia, Peru i Urugwaj. Od lutego 2015 r. do SGP dołączają klienci korporacyjni Banku Zachodniego WBK.

SGP to jeden punkt dostępu do wszystkich rachunków prowadzonych w bankach Grupy Santander. Dla międzynarodowych klientów korporacyjnych oznacza to brak konieczności otwierania lokalnych systemów bankowości elektronicznej w każdym z krajów.

SGP pozwala dodatkowo na odczytywanie wyciągów z rachunków prowadzonych w bankach trzecich – niekoniecznie tych, prowadzonych w krajach Grupy Santander. Jedyny wymóg to podłączenie banku do sieci SWIFT. Platforma w niedalekiej perspektywie planuje rozszerzenie funkcjonalności o prezentowanie wyciągów śróddziennych, co oznacza, że nie tylko wyciągi (generowane na koniec dnia), ale wszystkie transakcje zaksięgowane na rachunku klienta z niewielkim opóźnieniem będą prezentowane w SGP. We współpracy z Santanderem pion GBK pracuje także nad wdrożeniem rozwiązania Cash Poolingu Międzynarodowego do oferty Grupy Santander.

Elektroniczne czeki

Jesteśmy pierwszym na polskim rynku bankiem, który wprowadził czeki elektroniczne dla podmiotów biznesowych. Przygotowaliśmy rozwiązanie znacznie ułatwiające pracę wiodącego podmiotu na rynku pożyczek krótkoterminowych (od 1 lipca 2015 r.). W miejsce tradycyjnych

czeków, których obsługa jest czasochłonna i wymaga zaangażowania wielu pracowników, a także generuje wiele reklamacji, wprowadzono rozwiązanie oparte na nowych technologiach: numer czeku oraz kod PIN przesyłany jest SMS-em, a następnie gotówka jest pobierana bez użycia karty w jednym z kilkunastu tysięcy bankomatów (należących do Banku Zachodniego WBK, ING Banku Śląskiego, Banku Millennium, PKO lub Euronetu). Trwają prace nad tym, aby rozwiązanie zastosowane dla pilotażowego klienta było dostępne również dla klientów korporacyjnych oraz MŚP. Tego typu usługą z pewnością będą zainteresowane firmy, których działalność wymaga wypłacania pracownikom gotówki, np. firmy transportowe wysyłające gotówkę kierowcom, którzy potrzebują środków na niespodziewaną naprawę samochodu, oraz firmy przekazujące swoim pracownikom zaliczki na delegacje. Wśród potencjalnych zainteresowanych znajdują się również firmy, które chcą zlikwidować kasy

Investor mobile

W połowie 2015r. udostępniona została nowa aplikacja Domu Maklerskiego Banku Zachodniego WBK do mobilnych inwestycji giełdowych – Investor mobile. Zapewnia ona swobodę inwestowania w każdym miejscu i o każdej porze. Jej użytkownicy mają dostęp do interesujących ich notowań oraz szczegółów danego instrumentu, a zlecenia mogą składać łatwo i szybko. Swoje zlecenia kontrolują w jednym miejscu i mają podgląd na cały portfel w DM BZ WBK. Mogą śledzić najświeższe informacje PAP i ESPI oraz otrzymywać alerty cenowe o interesujących ich instrumentach, dzięki czemu przez cały czas mogą być na bieżąco z rynkiem. Dla wygody naszych klientów oferujemy zróżnicowane możliwości mobilnego dostępu do rachunku maklerskiego: poprzez dedykowaną aplikację mobilną (dla systemów Apple iOS oraz Google Android) oraz mobilną wersję webową (przeglądarkową).



Kredyt nie droższy niż...

W 2015 roku Departament Usług Skarbu będący częścią Pionu Globalnej Bankowości Korporacyjnej wprowadził do oferty banku nowe rozwiązania dla klientów korzystających z kredytów hipotecznych. „Kredyt nie droższy niż” to usługa przeznaczona dla posiadaczy kredytów hipotecznych. Oferujemy możliwość wprowadzenia wartości maksymalnej stawki referencyjnej WIBOR 3M służącej do ustalania wysokości zmiennej stopy oprocentowania kredytu. Skorzystanie z tej usługi i umowne określenie Maksymalnego Limitu WIBOR 3M pozwala klientom uzyskać bezpieczeństwo i stabilność obciążeń finansowych związanych z kredytem hipotecznym w kolejnych latach – w okresie od 1 do 5 lat. Dzięki usłudze „Kredyt nie droższy niż” klienci zyskują pewność, że w sytuacji rynkowej podwyżki stóp procentowych stawka WIBOR 3M, która jest podstawą ustalania oprocentowania kredytu hipotecznego, nie przekroczy ustalonego z bankiem Maksymalnego Limitu w uzgodnionym okresie.

Bank Zachodni WBK po raz piąty Dealerem Skarbowych Papierów Wartościowych

W 2015 roku Bank Zachodni WBK po raz kolejny znalazł się w grupie banków wybranych przez Ministerstwo Finansów jako Dilerów Skarbowych Papierów Wartościowych (DSPW). System DSPW ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa finansowania potrzeb pożyczkowych

państwa, poprawę płynności, przejrzystości i efektywności rynku Skarbowych Papierów Wartościowych. Banki ze statusem DSPW, jako jedyne, mają możliwość nabywania SPW na przetargach organizowanych przez Ministerstwo Finansów.

Rozwój usług doradztwa inwestycyjnego

Serwis Inwestor online to podstawowe narzędzie służące naszym klientom do inwestowania na giełdzie polskiej i giełdach zagranicznych. We wdrożonej w 2015 r. nowej wersji serwisu pojawiło się kilka nowości i zmian, m.in.:

- Drogowskaz inwestycyjny, który dla początkujących inwestorów pełni rolę samouczka, a doświadczonym pozwala w prosty i szybki sposób podążać za portfelem modelowym, stał się bardziej funkcjonalny i przyjazny dla użytkowników.
- Rozbudowaliśmy go o mechanizm rebalancingu, który przygotowuje indywidualną listę zleceń niezbędnych do wykonania, aby portfel klienta podążał za portfelem modelowym. Dodano też wskaźnik monitorujący stopień podobieństwa rachunku klienta do portfela modelowego.
- Wprowadziliśmy zmiany w sposobie obliczania depozytów zabezpieczających dla instrumentów pochodnych notowanych na GPW. Nowy model zapewnia dokładniejsze pokrycie ryzyka i większą precyzję pomiaru.



Juan de Porras Aguirre
Członek Zarządu Banku Zachodniego WBK
odpowiedzialny za Pion Globalnej Bankowości
Korporacyjnej

Pion Globalnej Bankowości Korporacyjnej (GBK), wykorzystując możliwości wynikające z globalnego zasięgu Grupy Santander, świadczył usługi na rzecz korporacji obsługiwanych w ramach międzynarodowych struktur Global Corporate Banking oraz podejmował współpracę z jednostkami Grupy Santander (Santander UK, Santander Chile, Santander USA, Santander Mexico i Santander Madryt) w zakresie dużych projektów finansowania grup kapitałowych. Współpraca globalna z Grupą Santander w zeszłym roku zaowocowała wieloma znaczącymi transakcjami, a także rozwojem współpracy z międzynarodowymi korporacjami. Przykładem takich działań jest udział banku w emisji euroobligacji jednej z instytucji ubezpieczeniowych w Polsce oraz refinansowanie kredytów obrotowych w Polsce i Meksyku dla międzynarodowej grupy świadczącej usługi finansowe.

W minionym roku Pion GBK kontynuował także wspieranie finansowo polskiej gospodarki udzielając finansowania spółkom reprezentującym wiele istotnych dla gospodarki branż, m.in. sektor medialno-telekomunikacyjny, chemiczny, energetyczny, paliwowy i FMCG. Wspólnie z Pionem Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej, GBK uczestniczył też

w kredytowaniu sektora medycznego, spożywczego i meblarskiego.

W 2015 r. Pion GBK kontynuował prace nad wdrażaniem nowych, innowacyjnych rozwiązań dla klientów zarówno korporacyjnych, jak i detalicznych – m.in. zakończono wdrożenie platformy elektronicznej Santander Global Payments umożliwiającej klientom międzynarodowym łatwy dostęp do rachunków utrzymywanych w wielu krajach, wdrożono innowacyjną na polskim rynku bankowym usługę czeków elektronicznych dla klientów korporacyjnych GBK, a klientom Domu Maklerskiego udostępniono nową aplikację Inwestor mobile, która umożliwia wygodne i nowoczesne prowadzenie inwestycji giełdowych w trybie mobilnym.

W ramach umowy zawartej z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym, Pion GBK pełnił funkcję zarządzającego programem JESSICA. W 2015r. miało miejsce otwarcie kolejnych sześciu inwestycji zrealizowanych przy współudziale środków z tej inicjatywy.



3. Pomocna i rozwojowa organizacja



Bank Zachodni WBK jest tak dobry i skuteczny w realizacji celów, jak dobrzy i skuteczni są ludzie, którzy u nas pracują. Chcemy nieustannie się rozwijać, dlatego w 2015 roku opracowaliśmy strategię HR zakładającą kompleksowe podejście do pracownika. Zmianie ulega kultura organizacyjna – stawiamy na współpracę, dialog i promowanie oddolnych inicjatyw pracowników oraz zaangażowanie. Zależy nam na tym, aby każdy pracownik miał poczucie współuczestniczenia w transformacji banku.



CYKL ŻYCIA ZAWODOWEGO PRACOWNIKA. Kultura dialogu

Wzięliśmy pod lupę każdy etap naszej pracy; od rozmowy rekrutacyjnej, przez pierwsze dni w nowej pracy, po zmianę stanowiska, rozwój, awans, jak również przypadki decyzji o odejściu z naszej organizacji. Podstawą tego podejścia jest stworzenie jak najlepszego wizerunku pracodawcy (tzw. employer branding). Chcemy rekrutować najlepszych pracowników zarówno tych młodych, jak i osoby z doświadczeniem.

- Budowanie wizerunku pracodawcy
- Lepsze modele rekrutacyjne
- Rozwój menedżerów i specjalistów



Efektywność. Współpraca

Osiągamy ją nie tylko przez rozsądne zarządzanie kosztami banku, ale też jeszcze bardziej zmotywowany zespół pracowników. W naszej organizacji chcemy doceniać kompetencje, doświadczenie i stałą chęć rozwoju. Przy ocenie efektywności zwracamy uwagę nie tylko na to, czy ktoś realizuje cele, ale też czy działa zgodnie z wartościami i zachowaniami, którymi kierujemy się w Banku Zachodnim WBK i Grupie Santander.

- Sprawiedliwe wynagradzanie
- Doskonalenie systemów motywacyjnych

Filary

W 2015 r. powołaliśmy do życia projekty, które są filarami angażującego miejsca pracy i pozwalają nam stworzyć bank, w którym wszyscy – niezależnie od stanowisk – chcą pracować i mogą rozwijać swoje kompetencje i umiejętności.



PRZYJAZNE ŚRODOWISKO PRACY. Inicjatywa oddolna

Elastyczny czas pracy zapewniający równowagę pomiędzy życiem zawodowym i osobistym, przyjazna aranżacja miejsc pracy, programy sportowe i spotkania integracyjne – to wszystko pracownicy znajdą w Banku Zachodnim WBK. Tworzymy przyjazne środowisko pracy, bo wierzymy, że tylko zmotywowany zespół może osiągać cele.

- Miejsce i narzędzia pracy
- Elementy wpływające na pobudzenie pracy zespołowej

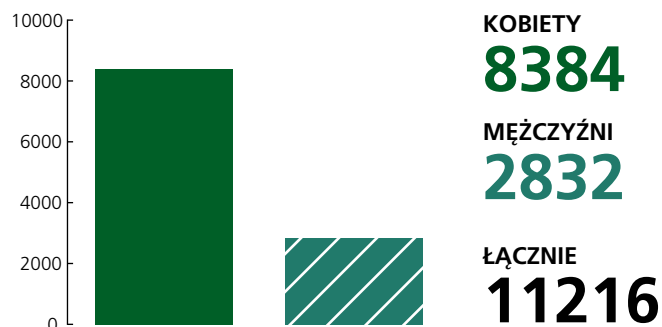


Nasi pracownicy...

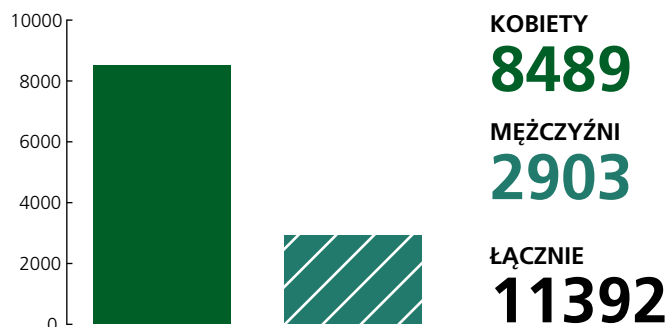
- są dumni z pracy w Banku Zachodnim WBK (65% pracowników według badania zaangażowania)
- ciągle się doskonalą i podnoszą jakość swojej pracy
- dobrze współpracują zespołowo
- na co dzień swoją postawą potwierdzają wartości, na których się opieramy
- doceniają bank jako dobrego pracodawcę
- mogą się rozwijać dzięki rozbudowanym programom szkoleniowym (w 2015 r. nasi pracownicy odbyli 418 420 godzin szkoleniowych)
- są zmotywowani
- mają coraz większą świadomość działań CSR
- są związani ze swoim miejscem pracy (89% pracowników banku jest zatrudnionych na umowę o pracę na czas nieokreślony). Odnotowaliśmy wzrost osób zatrudnionych od roku do 3 lat o 44% przy jednoczesnym spadku udziału osób zatrudnionych poniżej roku o 47%.

[G4-10]

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



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



Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wymiar etatu:	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Pełny etat	8296	2812	11108
Niepełny etat	193	91	284
Łącznie	8489	2903	

Liczba pracowników i współpracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na czas zatrudnienia:	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Zatrudnionych na czas określony	933	356	1289
Zatrudnionych na czas nieokreślony	7556	2547	10103
Łącznie	8489	2903	

Liczba pracowników i współpracowników zatrudnionych na podstawie umów innych niż umowy o pracę (w przeliczeniu na osoby) w podziale na:	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Zatrudnionych na podstawie umowy-zlecenia	421	159	580
Zatrudnionych na podstawie umowy o dzieło	1	12	13
Zatrudnionych na podstawie umowy stażowej	605	224	829
Samozatrudnionych	0	0	0
Pracowników pod nadzorem i/lub pracowników sezonowych	1156		

Cykl życia zawodowego pracownika

KULTURA DIALOGU

Aby pracowali u nas najlepsi, wzmacniamy wizerunek banku jako atrakcyjnego pracodawcy, prowadząc działania we współpracy z wyższymi uczelniami (warsztaty, zajęcia, wspólne inicjatywy). Nasze działania skierowane do specjalistów i menedżerów w 2015 roku przełożyły się na zajęcie 4. miejsca wśród najbardziej pożądanych pracodawców w sektorze bankowości, ubezpieczeń i instytucji finansowych (Raport „Najbardziej pożądani pracodawcy 2015”, Antal).

Korzyści dla pracownika:

- jasny proces rekrutacji
- możliwość polecenia pracy znajomemu
- szkolenia
- przejrzyste zasady i możliwości awansu

2015



110 praktyk płatnych
717 praktyk bezpłatnych
27 praktyk ze środków UE

Październik
Listopad



15 imprez targowych
m.in.: Gdańsk, Kraków, Lublin,
Poznań, Warszawa i Wrocław.

Nagrody



Solidny Pracodawca Roku 2015, „Najbardziej pożądany pracodawca w opinii specjalistów i menedżerów” wg Antal. W kategorii: „Bankowość, ubezpieczenia i instytucje finansowe” – jedyny Bank wśród laureatów (4. miejsce).

Grudzień



Współpraca z placówkami SU na uczelniach.
9 warsztatów. Tematyka: assessment, rekrutacja, employer branding.

Kolejnym etapem jest proces rekrutacji. Naszym celem jest stworzenie zaangażowanego zespołu pracowników, którzy aktywnie współpracują, wspierają innych, mówią wprost, słuchają z uwagą, okazują szacunek, dotrzymują obietnic, angażują się w zmiany i pracują z pasją. Szukamy osób, których wiedza i doświadczenie będą spójne z potrzebami określonych stanowisk. Bardzo dużą uwagę koncentrujemy na motywacji i postawie kandydatów. Jesteśmy świadomi wartości, jakie wnoszą do naszej organizacji inteligentni, zmotywowani i kreatywni pracownicy; tworzący zespół, a nie grupę utalentowanych osób pracujących osobno.

Nie zamykamy procesu rekrutacji na osoby z doświadczeniem bankowym. Dla tych, którzy zaczynają dopiero swoją karierę zawodową, przygotowaliśmy Program Staży i Praktyk, stwarzający szanse nabywania pierwszych doświadczeń i możliwości rozwoju zawodowego. Najlepsi otrzymują ofertę zatrudnienia. W 2015 roku wprowadziliśmy również Program Poleceń, umożliwiający obecnym pracownikom banku polecanie wartościowych osób do pracy w oddziałach.

[G4-LA1]

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć:	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Liczba pracowników	8489	2903	11392
Liczba nowo zatrudnionych pracowników	855	384	1239
Udział nowo zatrudnionych pracowników w łącznej liczbie pracowników w podziale na płeć	10,07%	13,23%	10,88%
Udział nowo zatrudnionych pracowników w podziale na płeć w łącznej liczbie nowozatrudnionych pracowników	69,01%	30,99%	

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na grupy wiekowe:	<30	30-50	>50
Liczba pracowników	1844	8027	1521
Liczba nowo zatrudnionych pracowników w danej grupie	736	490	13
Udział nowo zatrudnionych pracowników w łącznej liczbie pracowników w podziale na grupę wiekową	39,91%	6,10%	0,85%
Udział nowo zatrudnionych pracowników w podziale na grupę wiekową w łącznej liczbie nowozatrudnionych pracowników	59,40%	30,99%	1,05%

Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć:	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Liczba pracowników	8489	2903	11392
Liczba odejść pracowników	1190	482	1672
Udział odejść pracowników w łącznej liczbie pracowników w podziale na płeć	14,02%	16,60%	14,68%
Udział odejść pracowników w podziale na płeć w łącznej liczbie odejść pracowników	71,17%	28,83%	

Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na grupy wiekowe:	<30	30-50	>50
Liczba pracowników	1844	8027	1521
Liczba odejść pracowników w danej grupie wiekowej	505	954	213
Udział odejść pracowników w łącznej liczbie pracowników w podziale na grupę wiekową	27,39%	11,88%	14,00%
Udział odejść pracowników w podziale na grupę wiekową w łącznej liczbie odejść pracowników	30,20%	57,06%	12,74%



Program poleceń

Idea uruchomienia Programu Poleceń w sieci oddziałów pojawiła się w odpowiedzi na zmieniający się rynek pracy, tj. zmniejszającą się liczbę kandydatów aktywnie poszukujących pracy. Pracownicy banku mogą polecać znane im osoby do pracy w sieci oddziałów we wszystkich makroregionach. Polecenie odbywa się poprzez zgłoszenie CV kandydata w specjalnie przygotowanym formularzu. Jeżeli CV poleconego kandydata spełnia kryteria, zapraszamy go do procesu rekrutacji. Każdy pracownik polecający w nim osobę, która zostanie zatrudniona w Banku Zachodnim WBK i przepracuje co najmniej miesiąc, otrzymuje nagrodę w postaci dodatkowego wynagrodzenia (215 PLN brutto). Dzięki systemowi poleceń pracowników budujemy pozytywny wizerunek banku jako pracodawcy. Pracownicy są zaangażowani, mają wpływ na funkcjonowanie organizacji i kształtowanie środowiska pracy. Osoby, które pracują w banku dzięki Programowi Poleceń, to zmotywowani i lojalni pracownicy. Od momentu wprowadzenia Programu Poleceń zatrudnionych dzięki niemu zostało 40 osób.

W PRZYSZŁOŚCI:

Planowane jest ujednoczenie programu i rozszerzenie go na wszystkie wolne stanowiska pracy w banku.

Rekrutacja ma też charakter wewnętrzny. Opracowaliśmy długoterminowe programy szkoleniowo-rozwojowe, które przygotowują pracowników do obejmowania nowych ról w banku. Rozpoczęliśmy pracę nad koncepcją pokazującą różnorodne możliwości rozwoju i zmian pracy wewnątrz organizacji. Zarówno wśród pracowników, jak i menedżerów zachęcamy do podejmowania nowych wyzwań i obejmowania nowych ról – i ich w tym wspieramy. W 2015 roku rozpoczęliśmy przygotowania do programów: „Od Doradcy Klienta Indywidualnego do Doradcy Biznesowego”, „Akademia Korporacyjna” – trwają też prace nad kolejnymi takimi inicjatywami. Podobne założenia posłużyły do opracowania nowego podejścia do rozwoju talentów. Nowa, stworzona w 2015 roku koncepcja, zakłada rozwój najbardziej utalentowanych osób, zarówno obecnych i przyszłych liderów, jak również ekspertów w kilku programach talentowych. Udział w programie talentowym stwarza szansę na przyspieszoną ścieżkę rozwoju w obranym przez pracownika kierunku.

Programy talentowe przeznaczone są dla osób, które mogą istotnie wpłynąć na obecne i przyszłe osiągnięcia naszego banku. Każdy z nich tworzony jest w taki sposób, by wyposażyć jego uczestników we wszystkie kompetencje i umiejętności, które będą im przydatne w pełnieniu potencjalnie nowej roli. W naszym banku mamy 2 rodzaje programów talentowych:



Programy eksperckie są przygotowane z myślą o osobach, które chcą rozwijać się i zdobywać wiedzę i umiejętności potrzebne do bycia wysokiej klasy ekspertem w danej dziedzinie. Programy menedżerskie z kolei przygotowują do pełnienia funkcji zarządczych w różnych obszarach naszej organizacji. Każdy z nich szyty jest na miarę zespołu, którego dotyczą.

Strategia HR zakłada rozwój zawodowy pracowników przy wykorzystaniu szans, jakie stwarza sama organizacja, zwłaszcza w kontekście możliwości objęcia innych stanowisk i awansów. Jeśli jednak pracownik decyduje się na odejście z organizacji, to ostatnim elementem cyklu jest tzw. exit interview, czyli rozmowa z odchodzącym pracownikiem mająca na celu zebranie informacji o tym, co było pozytywne, a czego zabrakło podczas pracy w banku.

Talent

Kompetencje



Efektywność



Osiągnięcia i doświadczenia



Potencjał do pełnienia funkcji/ cechy osobiste



Rok 2015 to:

81 450

uczestnictw w inicjatywach szkoleniowo-rozwojowych (bez studiów, kursów i języków).

434

pracowników uzyskało dofinansowanie do nauki języków obcych

54

pracowników otrzymało dofinansowanie studiów podyplomowych

6

pracowników dostało dofinansowanie studiów wyższych

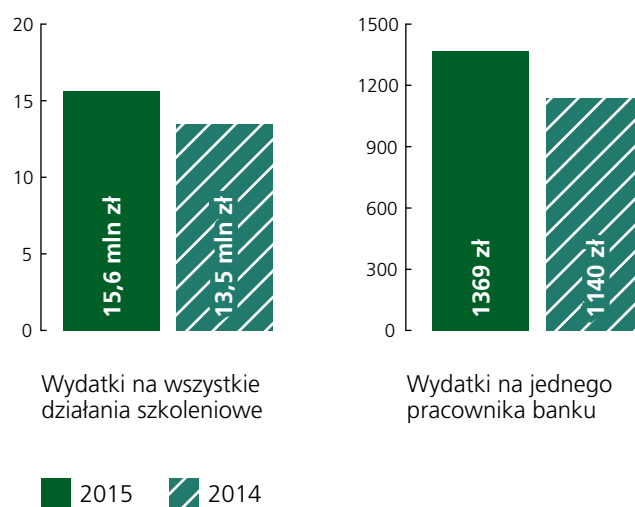
44

pracowników zdobyło dofinansowanie kursów certyfikowanych

Szkolenia

Stale rozwijamy potencjał naszych pracowników, mając na względzie doskonalenie ich umiejętności. Korzystamy z szerokiego wachlarza narzędzi służących rozwojowi kompetencji zawodowych – są m.in. szkolenia zdalne (e-learningowe i webcasty), warsztaty (in- oraz outdoorowe), nauka języków obcych, studia, kursy specjalistyczne. Ważnym elementem rozwoju pracowników jest stosowanie zdobytych umiejętności na stanowisku pracy, a także dzielenie się wiedzą w zespole.

282 976 godzin szkoleń warsztatowych w 2015 roku – wzrost o 9% rok do roku. Wzrost liczby godzin szkoleń warsztatowych na osobę o 11%.



[G4-LA9]

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
łącna liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć	310 747	107 673	418 420
Liczba pracowników (wartości tożsame z danymi ze wskaźnika G4-10)	8 489	2 903	11 392
Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć	36,61	37,09	36,73

	łącna liczba godzin	łącna liczba pracowników	Średnia liczba godzin
Kierownictwo wyższego szczebla	6 296,46	245	25,7
Kierownictwo średniego szczebla	71 146,34	1 780	39,97
Pozostali pracownicy	340 976,85	9367	36,4



Programy rozwojowe dla pracowników

[G4-LA10]

Mamy ambicję być firmą pierwszego wyboru nie tylko dla klientów, ale również dla pracowników. Chcemy, aby każdy pracownik wiedział, że jego kompetencje i zaangażowanie zostaną należycie docenione, a organizowane szkolenia i programy zapewnią jego rozwój.

Cele zrównoważonego rozwoju



ZAPEWNIENIE WYSOKIEJ JAKOŚCI EDUKACJI (4):

Do 2030 znacząco zwiększyć liczbę młodzieży i dorosłych, którzy posiadają dopasowane do potrzeb rynku pracy i przedsiębiorczości umiejętności, wliczając w to kompetencje techniczne i zawodowe.

Do 2030 zapewnić, aby wszyscy w trakcie edukacji zdobyli wiedzę i umiejętności potrzebne do zrównoważonego rozwoju, w tym poprzez naukę nt. zrównoważonego rozwoju i zrównoważonego stylu życia, praw człowieka, równości płci, promocji pokoju między kulturami i pokojowego rozwiązywania konfliktów, globalnego obywatelstwa oraz docenienia różnorodności kultur i ich wkładu w zrównoważony rozwój.

Talenty

Na przełomie roku 2015/2016 opracowaliśmy nowe podejście do talentów w organizacji. Poprzez „talent” rozumiemy osobę, która może znacząco wpłynąć na obecne

i przyszłe osiągnięcia naszej organizacji – w szczególności są to osoby, które:

- osiągają wyższe niż przeciętne wyniki,
- wyróżnia ich motywacja, aktywność, pasja, wartości i umiejętności interpersonalne.

W Banku Zachodnim WBK wyróżniamy dwie grupy talentów: eksperckie i menedżerskie. Utalentowani pracownicy mogą liczyć na szczególną opiekę rozwojową.

Trzy zainicjowane w 2015 roku programy eksperckie zostaną uruchomione do połowy 2016 roku. Planowana liczba uczestników tych programów wynosi 54.

Dwa zainicjowane w 2015 roku programy menedżerskie zostaną uruchomione do połowy 2016. Planowana liczba uczestników tych programów wynosi 56.

Liderzy Przyszłości

Na szczególną pomoc we wdrażaniu się w obowiązki mogą liczyć w Banku Zachodnim WBK nowi menedżerowie. Dla nich przygotowany jest program Liderzy Przyszłości, na który składa się cały pakiet działań prowadzonych lokalnie i centralnie przy zaangażowaniu doświadczonej kadry kierowniczej. Celem jest jak najlepsze wsparcie w obejmowaniu nowej roli. Cały proces adaptacji menedżera trwa około 12 miesięcy.

W 2015 roku w programie udział wzięło 69 osób. W agendzie tej edycji Liderów Przyszłości znalazły się m.in. warsztaty „Zarządzanie własnym rozwojem”, siedem nawyków skutecznego działania, realizacja projektów CSR i biznesowych, przywództwo w praktyce oraz gra biznesowa.

Kategorie zatrudnienia	Odsetek pracowników podlegającym ocenom wg płci w 2015 r.	
	Kobiety	Mężczyźni
Kadra menedżerska wyższego szczebla	98%	100%
Kadra menedżerska średniego szczebla	99%	100%
Pozostali pracownicy	96%	97%
Odsetek wszystkich pracowników podlegających ocenie	97%	





Model Kompetencji Menedżerskich

Na przełomie 2015 i 2016 roku wdrożyliśmy projekt Model Kompetencji Menedżerskich. Ma on na celu uspoźnienie kompetencji menedżerskich naszej kadry kierowniczej, aby była przygotowana do realizacji ambitnych celów biznesowych, a także do elastycznego podejmowania wyzwań.

W 2015 roku 1440 menedżerów wszystkich szczebli wzięło udział w serii szkoleń rozwoju umiejętności miękkich. Menedżerowie uczestniczyli w sesjach informacji zwrotnej i dedykowanych warsztatach kafeteryjnych.

Udział w warsztatach kafeteryjnych dla grupy 1440 menedżerów

Temat	Liczba uczestników
Motywowanie	143
Monitorowanie i egzekwowanie	137
Wszechstronny lider	121
Budowanie współpracy	62
Rozwój pracowników	62
Budowanie zespołu	52
Delegowanie, jako forma rozwoju	50
Spotkania indywidualne	25
Organizacja pracy i zarządzanie czasem	23
Zarządzanie przez cele	18
Spotkania zespołowe	3
łącznie uczestników	696

MODEL KOMPETENCJI MENEDŻERSKICH

Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie

Podobszary kompetencji

- przekazywanie informacji
- sposób komunikacji
- słuchanie
- współpraca



Komunikacja



Przywództwo

Podobszary kompetencji

- wizja i strategia
- budowanie zespołowości
- zarządzanie zmianą
- podejmowanie decyzji

Podobszary kompetencji

- skuteczne motywowanie
- zaangażowanie w uczenie się i rozwój współpracowników
- rozwój umiejętności i kompetencji



Motywowanie i rozwój



Zarządzanie biznesem

Podobszary kompetencji

- odpowiedzialność za wyniki biznesowe organizacji
- odpowiedzialność za ryzyko w swojej jednostce
- wyznaczanie standardów jakości i etyki biznesowej
- budowanie wizerunku organizacji na rynku

Przyjazne miejsce pracy

INICJATYWY ODDOLNE

Korzyści dla pracownika

- elastyczny czas pracy
- wygodne i nowoczesne miejsce pracy
- aktywny wypoczynek i integracja zespołów

Podstawą do realizacji naszej ambitnej strategii jest zmotywowany, zaangażowany zespół pracowników. Miejsce, w którym spędzamy 40 godzin tygodniowo, wpływa na funkcjonowanie naszych zespołów. Dlatego nie ustajemy w poprawie warunków pracy i nie ograniczamy naszych działań jedynie do kwestii wymaganych przez przepisy (np. BHP). Przykładem mogą być przeprowadzone w 2015 r. 64 projekty prac modernizacyjnych przestrzeni bankowej. Utworzyliśmy również 55 stref samoobsługowych i pierwsze oddziały Select. Zmieniliśmy funkcję i aranżację wybranych oddziałów, organizując w nich Centra Relacji z Klientami i oddziały Smart Red. W planach jest sukcesywne odświeżanie kolejnych oddziałów i biur.

Modernizacyjne przykłady

Poznań: Przygotowaliśmy ok 8 000 m² przyjaznego środowiska pracy, ok. 700 pracowników banku zmieniło swoją lokalizację. Pracownikom stworzono przestrzeń uwzględniającą charakter i środowisko pracy – pojawiły się m.in. miejsca relaksu i nowoczesne pomieszczenia socjalne. Nowy budynek to także ekologiczne rozwiązania – jakość inwestycji potwierdza certyfikat LEED Platinum, czyli najwyższa możliwa ocena przyznawana m.in. za zrównoważoną lokalizację, redukcję zużycia energii i wody oraz użyte do budowy materiały.

Wrocław: Do naszych przestrzeni wprowadzamy elementy wspierające zaangażowanie pracowników: desk sharing – elastyczne wykorzystanie biurek, nowa telefonia cyfrowa, strefy wsparcia, hot desk, miejsca pracy kreatywnej, sale spotkań, komfortowe pomieszczenia socjalne.

Siedem oddziałów w Polsce (pilotaż): Wprowadziliśmy nowoczesny wystrój i podział oddziału na strefy umożliwiające szybszą i łatwiejszą obsługę klienta – m.in. strefa samoobsługowa i gotówkowa.





“

„Naszym priorytetem jest tworzenie warunków pracy, w których pracownik będzie mógł pogodzić sprawy zawodowe z życiem prywatnym. Wspólnie tworzymy angażujące środowisko pracy”.

Beata Daszyńska-Muzyczka
Członek Zarządu Banku Zachodniego WBK
odpowiedzialna za Pion Partnerstwa Biznesowego

Promujemy aktywny wypoczynek, a przykładem naszych działań w tym zakresie może być organizowany dla pracowników i ich rodzin Rajd Bankowca. Dodatkowo, w ramach oferty sportowo-rekreacyjnej współfinansujemy zakup i dostęp do bardzo szerokiej oferty obiektów sportowych w całej Polsce (baseny, kluby sportowe, siłownie, tenis i wiele innych). Uzupełnieniem oferty jest uruchamiany w 2016 roku program typu Corporate Wellness „Zdrowie na Bank”, który ma na celu angażowanie pracowników w aktywny tryb życia, edukację i promocję zdrowia.

Rajd Bankowca

Jest największą (ogólnobankową) imprezą rekreacyjno-rodzinną, w której mogą uczestniczyć (na preferencyjnych zasadach) wszyscy pracownicy, emeryci i renciści banku wraz z rodzinami.

Impreza ta – finansowana głównie przez bank – organizowana jest już od 22 lat.

W ofercie Rajdu Bankowca każdy pracownik znajdzie coś dla siebie, proponujemy szeroki wybór tras zapewniających możliwość zarówno relaksu jak i aktywnego wypoczynku: trasy rowerowe, żeglarskie, konne; wędrownie, rodzinne, jak i trasy poznawcze. Rajd Bankowca oferuje możliwość:

- poznania najatrakcyjniejszych rejonów Polski oraz krajów ościennych
- nauki różnych dyscyplin sportowych: np. jazdy na nartach, snowboardzie, pływania żaglówką, kajakiem, jazdy konnej, wspinaczek górskich
- kontaktu z przyrodą i kulturą regionalną
- aktywnego wypoczynku
- integracji z innymi pracownikami podczas wspólnych wypraw i pikników

W 2015 roku w rajdzie uczestniczyło 1475 osób i liczba ta wciąż rośnie. Badanie satysfakcji przeprowadzone wśród uczestników rajdu wykazało bardzo wysoki poziom zadowolenia z formy imprezy (94 proc. poziom satysfakcji). 86 proc. pracowników jest skłonnych polecić tę formę wypoczynku innym pracownikom banku.

Rok 2015 to:

134 440

zakupionych w systemie usług i świadczeń finansowanych z funduszu świadczeń dodatkowych

90%

pracowników korzystających z systemu kafeteryjnego

95,09%

zrealizowanych punktów świadczeń dodatkowych

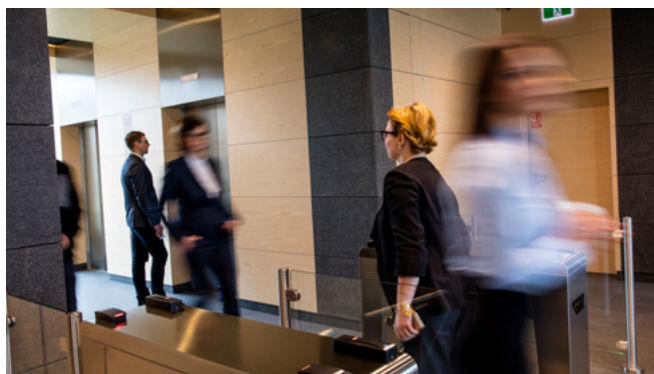
82%

pracowników zadowolonych z korzystania z systemu (wg ankiety przeprowadzonej w listopadzie 2015 r.)

Działający od początku 2015 roku system kafeteryjny finansowany jest z funduszu świadczeń dodatkowych

Uprawnieni są wszyscy!

Środki z funduszu świadczeń dodatkowych są przyznawane pracownikowi na podstawie dochodu brutto na osobę w rodzinie. Mogą być przez niego wykorzystane wyłącznie na opłacenie usług i świadczeń, które są przeznaczone dla niego lub dla uprawnionych członków jego rodziny – współmałżonka i dzieci pozostających na utrzymaniu pracownika, pod warunkiem że się uczą i nie ukończyły 25. roku życia. Pracownik banku nie może zgroma-



dzonych środków ZFŚS odstąpić innemu pracownikowi ani opłacić nimi usługi czy świadczenia innego pracownika.

Opieka medyczna

Każdy pracownik Banku Zachodniego WBK ma zapewnioną opiekę medyczną w bardzo szerokim zakresie u jednego z wiodących dostawców usług medycznych na rynku polskim. Każdy z pracowników banku ma również do swojej dyspozycji dostęp on-line do systemu kafeteryjnego MyBenefit. W praktyce oznacza to możliwość skorzystania ze współfinansowanego przez bank szerokiego pakietu ponad 200 tysięcy produktów i usług realizowanych przez ponad siedem tysięcy partnerów programu – od ofert krajowych i zagranicznych wycieczek, poprzez kolonie dla dzieci, aż do karnetów sportowych i biletów na wydarzenia kulturalne.

Czas pracy

Odpowiadając na oczekiwania pracowników, w 2015 roku rozbudowano możliwości korzystania z elastycznego czasu pracy. Ambicją banku jest tworzenie środowiska, w którym każdy pracownik może realizować swój potencjał, a dostępne formy pracy mają zwiększać efektywność i korzystnie wpływać na zaangażowanie pracowników.

Zmieniony Regulamin pracy wprowadza w banku cztery modele organizowania czasu pracy – adekwatnie do specyfiki pracy konkretnych jednostek. Cieszy nas opinia pracowników, którzy potwierdzają, że zmiany pomagają zachować równowagę pomiędzy pracą a życiem prywatnym. Jednocześnie zmianami regulaminowymi, zachęcamy pracowników do lepszego zarządzania swoim czasem pracy – do ich dyspozycji oddajemy nowoczesne narzędzia pozwalające lepiej planować, wykonywać i monitorować wykonywaną pracę.

W przyszłości:

Planowane jest wprowadzenie nowoczesnych, elektronicznych narzędzi do ewidencji i rozliczania czasu pracy, które pozwolą na:

- systemowe raportowanie czasu pracy,
- pozyskanie wiedzy, jak wykorzystujemy czas pracy,
- planowanie i efektywne zarządzanie czasem pracy.

Korzyści dla pracownika

- jasne zasady kariery w strukturach banku
- wsparcie dla kobiet w ciąży

“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Kobiety w zarządach – informacje o programach realizowanych przez bank w tym obszarze. Jak wygląda możliwość awansu na stanowiska kierownicze na różnych szczeblach?”

„Polityka kadrowa banku, informowanie, iż bank jest otwarty nie tylko na klientów, ale też na pracowników z niepełnosprawnością, co świadczy o otwartości banku na społeczeństwo”.

„Warto, aby bank pokazał, że świadomie zatrudnia osoby starsze i niepełnosprawne, wykorzystując ich kompetencje”.

[G4-LA12]

Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w 2015 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji		Łącznie odsetek pracowników w danej grupie
	Kobiety	Mężczyźni	
<30 lat	11,9%	4,3%	16,2%
30-50 lat	51,7%	18,8%	70,5%
>50 lat	11,0%	2,4%	13,4%
Obcokrajowcy	0,1%	0,2%	0,3%

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w 2015 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji		Łącznie odsetek pracowników w danej grupie
	Kobiety	Mężczyźni	
Kierownictwo wyższego szczebla	0,7%	1,4%	2,1%
Kierownictwo średniego szczebla	9,9%	5,7%	15,6%
Pozostali pracownicy	63,9%	18,4%	82,3%

Skład Rady Nadzorczej wg kategorii wiekowej i różnorodności	Podział % w każdej z kategorii w 2015 r.		Łącznie odsetek danej grupy w RN
	Kobiety	Mężczyźni	
<30 lat	0,0%	0,0%	0,0%
30-50 lat	10,0%	20,0%	30,0%
>50 lat	10,0%	60,0%	70,0%
Obcokrajowcy	0,0%	60,0%	60,0%

Skład Zarządu wg kategorii wiekowej i różnorodności	Podział % w każdej z kategorii w 2015 r.		Łącznie odsetek danej grupy w Zarządzie
	Kobiety	Mężczyźni	
<30 lat	0,0%	0,0%	0,0%
30-50 lat	10,0%	60,0%	70,0%
>50 lat	0,0%	30,0%	30,0%
Obcokrajowcy	0,0%	40,0%	40,0%

Udogodnienia wynikające z Kodeksu Pracy to za mało – dlatego polityka Banku Zachodniego WBK dalece wykracza poza obowiązkowe regulacje. Nasza **Polityka wspierająca kobiety w okresie ciąży i macierzyństwa** ułatwia godzenie nowych obowiązków rodzinnych z pracą zawodową – to nie tylko troska o wizerunek pracodawcy, ale również szansa na rozwój dla banku.

Oferujemy wsparcie już w czasie pobytu na długotrwałych zwolnieniach związanych z ciążą lub urlopem macierzyńskim/wychowawczym.

- Oferujemy możliwość korzystania z zasobów **Banku Nauki**. Wybrane lektury są wysyłane pocztą na wskazany adres.
- Kobiety przebywające na urloпах macierzyńskich i wychowawczych są objęte długoterminowymi planami szkoleniowymi

Po powrocie do pracy młode mamy mogą liczyć między innymi na:

- dodatkowy trzytygodniowy płatny urlop (do wykorzystania bezpośrednio po urlopie macierzyńskim)
- udogodnienia związane z czasem pracy (możliwość zmniejszenia etatu, elastyczny czas pracy)
- zapewnienie po powrocie z urlopu macierzyńskiego okresu adaptacji, a w sieci oddziałów – zwolnienie przez pierwszy miesiąc z obowiązku realizowania planów sprzedażowych.

“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Jak kobiety powracające po urlopiach macierzyńskich są wspierane w godzeniu pracy z życiem osobistym? – To jest ważne, jeśli mówimy o firmie odpowiedzialnej społecznie”.

[G4-LA3] Powrót do pracy oraz wskaźnik retencji po urlopie rodzicielskim, w odniesieniu do płci

Liczba pracowników upoważnionych do urlopu rodzicielskiego



Liczba pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego



Liczba pracowników, którzy powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim



Liczba pracowników, którzy w poprzednim okresie raportowania powrócili do pracy po urlopie macierzyńskim/tacierzyńskim i pracowali w organizacji przez 12 kolejnych miesięcy po powrocie (pracownicy, którym 12 miesięcy pracy od powrotu upłynęło w raportowanym okresie)



 KOBIETY  MĘŻCZYŹNI

Wskaźnik retencji

KOBIETY

70,15%

MĘŻCZYŹNI

84,62%

W Banku Zachodnim WBK nie widzimy również przeszkód dla pracy osób z niepełnosprawnościami – pracuje ich w naszym banku 70. Większość zajmuje stanowiska związane z obsługą klientów w oddziałach oraz informacyjne w jednostkach centralnych.



Współpraca ze związkami zawodowymi

Organizacje pracownicze, w tym związki zawodowe, traktujemy jako naszych partnerów społecznych. Spotykamy się cyklicznie raz na kwartał, na bieżąco prowadzimy dialog w sprawach pracowniczych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W roku 2015 z organizacjami związkowymi konsultowano zmiany w Regulaminie pracy dotyczące elastycznego czasu, zmiany w systemach premiowych czy też zmiany w regulaminie funduszu świadczeń dodatkowych.

Szkolenia z pierwszej pomocy

Zachęcamy wszystkich pracowników, aby wspólnie z nami nauczylili się zasad udzielania pierwszej pomocy. Kursy odbywają się w banku na bieżąco, a przeprowadzają je wyszkoleni pracownicy zespołu bezpieczeństwa i higieny pracy. W szkoleniu mogą brać udział osoby, które już kiedyś uczestniczyły w podobnych warsztatach – specjaliści bowiem radzą, żeby swoje umiejętności w tym zakresie odświeżać do dwa lata.

Szkolenia z pierwszej pomocy dla pracowników Banku Zachodniego WBK są prowadzone zgodnie ze standardami niesienia pomocy i protokołami opracowanymi przez członków Międzynarodowego Komitetu Doradczego ds. Resuscytacji (International Liaison Committee on Resuscitation – ILCOR).

[G4-LA6]

Kategorie zatrudnienia	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba wypadków (incydentów) przy pracy	50	14
Liczba wypadków (incydentów) śmiertelnych	0	0
Liczba wypadków ciężkich (incydentów)	0	0
Liczba wypadków lekkich (incydentów)	50	14
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	66	

Dlaczego warto? Zapytaliśmy uczestników!



Krzysztof Stępień
Doradca klienta, 15 Oddział we Wrocławiu

„Najciekawszą częścią szkolenia były scenki sytuacyjne. Trenerzy popisali się kreatywnością podczas wymyślania ról dla poszczególnych uczestników: poszkodowanych, ratowników oraz obserwatorów. Miłym zaskoczeniem okazały się także bardzo dobre kanapki w przerwie obiadowej. Polecam wszystkim!”

Joanna Zolichowska
Dyrektor 1 Oddziału w Żywcu

„Szkolenia rewelacyjne. Co dla mnie było najważniejsze? Przestałam się bać i zrozumiałam, że niewiele trzeba, żeby komuś uratować życie”.

Agnieszka Majsak
Dyrektor 6 Oddziału w Krakowie

„Zapisując się na to szkolenie, chciałam nabrać odwagi do pomagania potrzebującym. Szkolenie spełniło moje oczekiwania, wyjaśniło wątpliwości i nauczyło, jak radzić sobie w paraliżujących, nieprzewidzianych sytuacjach, nawet gdy dotyczą one bardzo małych dzieci. Polecam każdemu”.



Szkolenie z pierwszej pomocy dla pracowników Banku Zachodniego WBK

Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
Wskaźnik częstotliwości wypadków (IR, liczony jako całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie x 1000)		
4,64	1,25	5,89
Łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy (LDR, liczona jako wskaźnik łącznej liczby dni straconych do liczby planowych godzin pracy pracowników w raportowanym okresie*200000)		
24,4	12,1	21,3
Wskaźnik ciężkości wypadków (liczony jako liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków)		
26,22	19,6	24,71
Wskaźnik absencji (AR, liczony jako całkowita liczba dni nieobecności w pracy/ liczba przepracowanych dni w roku *200000)		
15401	5607,2	12905,3

Efektywność organizacyjna

WSPÓŁPRACA

Korzyści dla pracownika

- rozwój kompetencji
- transparentna i motywująca polityka wynagrodzeń
- przejrzyste procedury etyczne

Jestem FAIR!

W 2015 roku przeprowadziliśmy kampanię Jestem FAIR! związaną z kwestiami etyki w codziennej pracy oraz bezpieczeństwa produktów i usług. Wybraliśmy 30 tematów, których opracowania co dwa tygodnie publikowane były na głównej stronie intranetu w formie Newsa Dnia. Wśród podjętych tematów można wymienić m.in. prawidłową identyfikację klienta, bezpieczeństwo urządzeń mobilnych i komputerów, niebezpieczeństwa związane z rozsyłaniem internetowych łańcuszków, dostarczanie informacji zwrotnej, a także budowanie silnych i bezpiecznych haseł do wszelkiego rodzaju kont. Zorganizowaliśmy także konkurs filmowy, w ramach którego pracownicy stworzyli scenariusze i nagrywali własne filmy, pokazując, jak zachowują się fair każdego dnia.

Wynagrodzenia

Chcemy zatrudniać najlepszych i zmotywowanych pracowników. Oferujemy im atrakcyjne – również w porównaniu do innych banków – wynagrodzenia uzależnione od wartości zajmowanego stanowiska, wyników pracy oraz reprezentowanych postaw. W 2015 roku rozpoczęto prace nad całościową rewizją Polityki Wynagrodzeń w celu jej aktualizacji i dopasowania do potrzeb organizacji oraz pracowników, jak również podniesienia poziomu konkurencyjności w odniesieniu do rynku pracy.



[G4-EC5] Średnie miesięczne wynagrodzenie mężczyzn zatrudnionych na najniższym szczeblu w Banku Zachodnim WBK wynosiło w ubiegłym roku 3 262,22 zł, czyli 194 proc. płacy minimalnej. Kobiety zatrudnione na najniższych stanowiskach w naszym banku zarabiały średnio co miesiąc 3208,42 zł, czyli 190 proc. płacy minimalnej.

[G4-LA13]

Struktura zatrudnienia / struktura przy uwzględnieniu głównych lokalizacji organizacji	Warszawa: Kierownictwo wyższego szczebla	Warszawa: Kierownictwo średniego szczebla	Warszawa: Pozostali pracownicy	Duże miasta: Kierownictwo wyższego szczebla	Duże miasta: Kierownictwo średniego szczebla	Duże miasta: Pozostali pracownicy	Pozostałe lokalizacje: Kierownictwo wyższego szczebla	Pozostałe lokalizacje: Kierownictwo średniego szczebla	Pozostałe lokalizacje: Pozostali pracownicy
Średnie wynagrodzenie podstawowe kobiet według kategorii zatrudnienia	26 387,27 zł	12 487,43 zł	5 826,83 zł	18 152,56 zł	9 618,39 zł	4 577,93 zł	15 891,90 zł	8 177,22 zł	3 634,92 zł
Średnie wynagrodzenie podstawowe mężczyzn według kategorii zatrudnienia	42 081,76 zł	14 766,34 zł	8 250,06 zł	21 461,07 zł	10 679,01 zł	6 091,12 zł	15 160,00 zł	9 460,88 zł	4 264,87 zł
Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do podstawowego wynagrodzenia mężczyzn	62,70%	84,57%	70,63%	84,58%	90,07%	75,16%	104,83%	86,43%	85,23%
Średnie wynagrodzenie całkowite kobiet według kategorii zatrudnienia	37 911,60 zł	15 084,56 zł	6 926,45 zł	23 680,38 zł	11 254,09 zł	5 397,44 zł	19 009,54 zł	9 398,40 zł	4 532,25 zł
Średnie wynagrodzenie całkowite mężczyzn według kategorii zatrudnienia	72 698,09 zł	18 649,56 zł	9 923,18 zł	30 550,20 zł	12 730,34 zł	7 319,19 zł	17 038,45 zł	10 873,19 zł	5 374,72 zł
Stosunek całkowitego wynagrodzenia kobiet do całkowitego wynagrodzenia mężczyzn oraz według głównych lokalizacji organizacji	52,15%	80,88%	69,80%	77,51%	88,40%	73,74%	111,57%	86,44%	84,33%

Etyka w pracy

Etyka zawodowa jest priorytetowym i podstawowym warunkiem skutecznego prowadzenia biznesu bankowego. Od wszystkich pracowników wymagamy uczciwości oraz przestrzegania prawa, zaleceń regulatorów rynku oraz regulacji wewnętrznych.

- szacunku dla innych,
- równowagi pomiędzy życiem zawodowym i osobistym,
- zapewnienia bezpieczeństwa w miejscu pracy,
- stosowania praw zbiorowych,
- standardów postępowania w konkretnych, specyficznych sytuacjach (np. konflikt interesów, kontrola przepływu informacji, kontakty z regulatorami, marketing oraz sprzedaż produktów finansowych, przeciwdziałanie praniu pieniędzy, postępowanie na rynku papierów wartościowych, praktyki antykorupcyjne, własność intelektualna)
- zgłaszanie nieprawidłowości za pomocą specjalnych form kontaktu.

Cele zrównoważonego rozwoju



ZAPEWNIENIE RÓWNOŚCI PŁCI (5):

Przyjęcie i wzmocnienie zdecydowanych polityk i dających się wdrożyć ustaw w celu promocji równości między płciami i wzmocnienia kobiet i dziewcząt na wszystkich poziomach.

[G4-56]

Nasze standardy etyczne zostały spisane w Generalnym Kodeksie Postępowania – reguluje on podstawowe normy zachowań i jest zgodny z zasadami obowiązującymi w Grupie Santander. Kodeks określa reguły dotyczące: polityki równych szans, braku dyskryminacji,

[G4-57] [G4-58]

Każdy pracownik Banku Zachodniego WBK wie, że zachowania niezgodne z Kodeksem nie będą tolerowane w naszej organizacji. Przypadki łamania zasad lub same podejrzenia takich zachowań wszyscy zatrudnieni mogą anonimowo i z zachowaniem poufności zgłaszać na czynny całą dobę bankowy telefon zaufania lub e-mailową skrzynkę etyki. Obowiązująca polityka „Mów otwarcie” gwarantuje pracownikom działającym w dobrej wierze, że mogą zgłaszać wszelkiego rodzaju problemy, bez obawy wyciągnięcia wobec nich konsekwencji.

W 2015 r. za pomocą telefonu zaufania i skrzynki etyki pracownicy zgłosili łącznie 96 różnych spraw dot. m.in. podejrzenia naruszenia zasad etycznych, relacji pracowniczych, podejrzenia ujawnienia tajemnicy, nieprawidłowości w zarządzaniu.

Wszystkie zgłoszone sprawy zostały wnikliwie zbadane, a od osób odpowiedzialnych za naruszenie kodeksu etyki zostały wyciągnięte konsekwencje służbowe.

Pracownikom udzielano 20 porad i wyjaśnień w odpowiedzi na nurtujące ich wątpliwości zgłaszane za pomocą ww. kanałów. Poniżej przedstawiono przykłady takich zagadnień:

- pytania na temat możliwości prowadzenia własnej działalności gospodarczej,
- możliwość udostępniania bankowych materiałów do prac naukowych,
- możliwość nabywania udziałów,
- współpraca z pośrednikami.

Łącznie w 2015 r. odnotowaliśmy 96 zgłoszeń przez e-mail lub infolinię.

Cele zrównoważonego rozwoju



WZROST EKONOMICZNY I JEGO WPŁYW NA OTOCZENIE (8):

Ochrona praw pracowniczych oraz promocja bezpiecznych warunków pracy dla wszystkich pracujących, wliczając w to emigrantów zarobkowych, w szczególności kobiety oraz osoby objęte elastycznymi formami zatrudnienia

[G4-HR3] W Banku Zachodnim WBK zapobiegamy także zjawiskom dyskryminacji, mobbingu i molestowania seksualnego (polityka „Szacunek i godność w pracy”). W 2015 roku zgłoszono pięć przypadków dyskryminacji, które zbadano ze szczególną wnikliwością; w żadnym z przypadków nie potwierdzono doniesień. Pilnujemy, aby wszyscy pracownicy znali założenia kodeksu i naszych polityk. Kadra kierownicza banku dysponuje specjalnym „pakietem komunikacyjnym”, zawierającym omówienia najważniejszych zapisów kodeksu oraz działania, które powinny zostać podjęte w związku

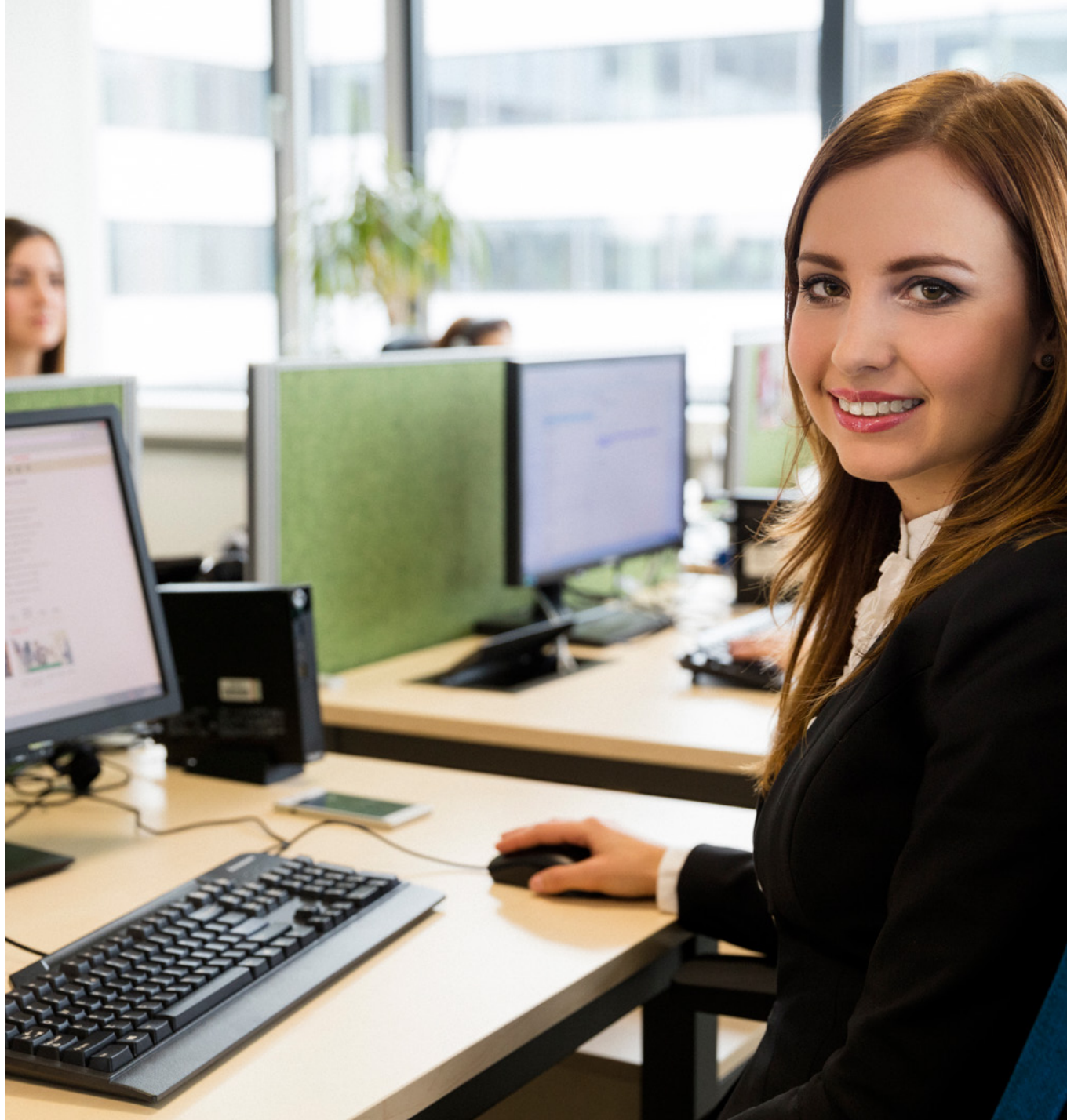
z obowiązywaniem dokumentu. Równolegle dla pracowników prowadzone są specjalne szkolenie e-learningowe związane z etyką pracy.

W ubiegłym roku zgłoszone zostały 34 skargi **[G4-LA16]** związane z relacjami pracowniczymi. Wszystkie zostały rozpatrzone i rozwiązane jeszcze w 2015 roku. Dodatkowo, w ubiegłym roku rozpatrzyliśmy 5 skarg zgłoszonych wcześniej.

W Banku Zachodnim WBK wyznajemy zasadę „Zero tolerancji dla korupcji”. Od 2014 roku obowiązuje Program antykorupcyjny, który odwołuje się do Generalnego Kodeksu Postępowania i jest rozwinięciem oraz uszczegółowieniem opisanych tam reguł. W programie pracownicy znaleźć mogą szereg zasad i praktycznych wskazówek, których celem jest ochrona przed ewentualnymi podejrzeniami o zachowania korupcyjne. Dokument określa zasady kontaktowania się z urzędnikami publicznymi, pracownikami innych firm, zasady stosowane w transakcjach z udziałem krajowych lub zagranicznych spółek państwowych, agencji rządowych lub jednostek władzy publicznej. Osoby podlegające kodeksowi obowiązuje zakaz wręczania lub oferowania jakichkolwiek kwot prowizji, подарunków lub innych form wynagrodzenia przedstawicielom władzy, urzędnikom państwowym, jak również pracownikom lub kierownictwu innych firm.

[G4-SO6] Nie przekazujemy również darowizn na cele polityczne.





[G4-SO3] Program antykorupcyjny obowiązuje wszystkie jednostki Banku Zachodniego WBK oraz wszystkich pracowników, bez względu na rodzaj umowy łączący ich z bankiem.

[G4-SO5] W 2015 roku w Banku Zachodnim WBK nie stwierdzono przypadków korupcji.

[G4-SO4]

Kategorie zatrudnienia	Członkowie zarządu	Kierownictwo wyższego szczebla	Kierownictwo średniego szczebla	Pozostali pracownicy
Procent pracowników, którzy zapoznali się z polityką i procedurami antykorupcyjnymi w organizacji	100	100	100	100
Procent pracowników, którzy przeszli szkolenia antykorupcyjne	72,72	84	91,5	83

Informacja skumulowana za 2015 r.

System motywacyjny

Realizację naszych strategicznych celów przy utrzymaniu odpowiedniego poziomu motywacji pracowników wspierają systemy premiowania. Dopasowaliśmy je do potrzeb poszczególnych grup pracowników – zarówno w sieci oddziałów, jak i w centrach wsparcia biznesu – oraz wprowadziliśmy systemy dedykowane specyficznym obszarom biznesowym i merytorycznym. Mimo swojej różnorodności podejście do premiowania pracowników jest spójne. Każdy system jest przede wszystkim powiązany z wynikami osiąganymi przez poszczególne jednostki, efektywnością pracy oraz realizacją zadań indywidualnych.

- Cele, na których opierają się systemy premiowania, są spójne z celami banku i są kaskadowane od przełożonych do podwładnych, ale odzwierciedlają także zadania konkretnego pracownika.
- Cele są ambitne, ale osiągalne i motywujące do działania (minimalny poziom realizacji celów finansowych i niefinansowych wynosi 80 proc.).
- Każdy pracownik objęty jest jednym systemem premiowania.
- Systemy wyraźnie różnicują premie pracowników, w zależności od wyników.
- System premiowy wspiera właściwą współpracę pomiędzy pracownikami w zespole, jak również pomiędzy zespołami, departamentami i pionami.
- Plany i cele są komunikowane jednoznacznie i regularnie, a logika stojąca za postawionymi celami jest znana i zrozumiała dla pracowników.

Systemy premiowe BZWBK

Spójne



Motywujące



Zrozumiałe



Promujące współpracę



Oparte o cele strategiczne i indywidualne



Jako instytucja finansowa Bank Zachodni WBK zobowiązany jest do uwzględnienia w swoich systemach motywacyjnych przepisów zewnętrznego regulatora. Premie osób, zidentyfikowanych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, jako mające istotny wpływ na profil ryzyka banku, podlegają odroczeniu na okres 3 lat, część przyznanej premii rozliczana jest w formie instrumentów kapitałowych, odzwierciedlających kondycję banku, a przyznanie każdej z odroczonej części premii uwarunkowane jest pozytywną oceną wyników zarówno banku, jak i samego pracownika w okresie długoterminowym.

Ponadto w 2015 roku odbyła się kolejna edycja długoterminowego programu motywacyjnego (3-letniego) opartego na akcjach banku. Program skierowany jest do grupy około 500 kluczowych pracowników i kadry menedżerskiej banku. Jego celem jest wspieranie pracowników w osiągnięciu długoterminowych celów i wzmocnienie poczucia własności pracowniczej. Program jest także formą wyróżnienia i docenienia pracowników kluczowych dla realizacji długoterminowej strategii banku.

Kultura organizacyjna

Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie

Korzyści dla pracownika

- spójny system wartości i zachowań
-

Chcemy być bankiem Przyjaznym, Rzetelnym, Dla Ciebie. Wierzymy, że skuteczna realizacja tych strategicznych wartości jest możliwa jedynie dzięki wspólnym dla wszystkich pracowników zachowaniom. Dlatego w 2015 roku wdrażanie nowej kultury organizacyjnej oparliśmy głównie na zaangażowaniu kadry menedżerskiej w cykl warsztatów, edukacji i szkoleniach pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem kluczowej roli menedżerów.





Tak chcemy się zachowywać

Jestem
Przyjazny | **Rzetelny** | **Dla Ciebie**
kiedy:



Aktywnie współpracuję

Aktywnie zachęcam do współpracy w celu znalezienia najlepszego rozwiązania dla klientów i współpracowników.



Wspieram innych

Wspieram innych w rozwoju, przekazując im informację zwrotną i doceniając ich wysiłki.



Mówię wprost

Mówię wprost i dostosowuję się do rozmówców oraz kontekstu, wyrażając swoją opinię w sposób konstruktywny.



Słucham z uwagą

Słucham innych, staram się wczuć w ich sytuację i zrozumieć ich potrzeby.



Okazuję szacunek

Okazuję szacunek i traktuję innych tak, jak sam(a) chciał(a)bym być traktowany(a), dostrzegając i oceniając odmienność.



Dotrzymuję obietnic

Dotrzymuję obietnic i jestem konsekwentny(a) we wszystkim, co robię.



Angażuję się w zmiany

W moich działaniach angażuję się w zmiany, proponując kreatywne, innowacyjne rozwiązania i wyciągając wnioski z błędów.



Pracuję z pasją

Pracuję z pasją i entuzjazmem oraz dokładam wszelkich starań, aby zdobyć zaufanie i lojalność moich klientów i współpracowników

Chcemy, aby wprowadzana kultura organizacyjna była wspólnym dla wszystkich pracowników, stałym punktem odniesienia dla podejmowanych działań i decyzji. Jej wprowadzanie w całym banku to kilkuletni i kilkusetpowy proces. Dlatego w 2015 ogromną rolę we wdrażaniu

kultury odgrywają ambasadorzy nowej kultury organizacyjnej, którymi zostali chętni podjęcia się tego zadania pracownicy. Ich rolą jest promocja wartości i zachowań zgodnych z nową kulturą wśród pozostałych pracowników. Ambasadorzy są cykliczne szkoleni oraz biorą

udział w warsztatach, w trakcie których rozwijają swoje kompetencje.

Obecnie grupa ambasadorów liczy 50 osób. Dzięki swojemu zaangażowaniu potrafią skutecznie przekonywać koleżanki i kolegów o roli i zasadach naszej kultury organizacyjnej. Przypominają o wartościach i pożądanym zachowaniach. Ponad 80 proc. ambasadorów włączyło się również w komunikację działań na wewnętrznym portalu społecznościowym.

Wartości Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie wspierają realizację celu nadrzędnego, jakim jest – zgodnie z nową strategią – pomoc klientom w rozwoju oraz stanie się najlepszym bankiem detalicznym i biznesowym, który dba o lojalność pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczności lokalnych.

Liczba warsztatów związanych z nową kulturą organizacyjną:

336
godzin warsztatowych

313
menedżerów uczestniczących w warsztatach

21
odbytych warsztatów





Dane globalne. Stan na 31.12.2015 r.

Liczba odwiedzin:

76 280

Liczba unikalnych użytkowników:

62 077 (z Polski 1069)

Liczba odwiedzonych stron:

299.133

Średni czas wizyty:

02:34 minuty

Liczba utworzonych kont:

8183

(z Polski (bzwbk.pl i santanderconsumer.pl)
302 – dane z Polski na dzień: 13.05.2016 r.)

Best4Us

Ogromnym powodzeniem wśród pracowników Banku Zachodniego WBK cieszy się uruchomiona w Grupie Santander w czerwcu 2015 roku platforma Best4Us. Osobom zatrudnionym w banku pozwala ona na:

- wakacyjną wymianę domów z osobą z innego kraju. Santander Home Sharing oferuje ponad 200 domów rozsianych po całym świecie.
- organizację wyjazdów dla dzieci pracowników w ramach wymiany kulturowej i językowej. Dzięki Santander Kids dzieci mogą doświadczyć życia w innym kraju.
- naukę lub doskonalenie znajomości języka obcego. Santander Language Exchange zawiera ponad 500 profili zarejestrowanych pracowników z całego świata, którzy chcą odbywać konwersacje w ponad 15 językach.

“

Bartosz Kaźmierczak
Obszar Bankowości Multikanalowej

„Konto na Best4Us założyłem chwilę po oficjalnym uruchomieniu platformy. Jestem absolwentem filologii i uwielbiam podróżowanie, dlatego zainteresowały mnie oferty wymiany umiejętności językowych oraz udostępnienia mieszkania. Na początek zarejestrowałem profil w celu wymiany swoich umiejętności w języku angielskim i polskim w zamian za naukę języka hiszpańskiego od podstaw. Po zdobyciu podstaw językowych planuję skorzystać z możliwości wynajęcia mieszkania i sprawdzić nabyte umiejętności w Hiszpanii.

W ciągu kilku miesięcy od założenia profilu otrzymałem parę propozycji „współpracy językowej” – zdecydowana większość dotyczyła konwersacji w języku angielskim w celu podszlifowania umiejętności. Zdarzył się również nietypowy przypadek, kiedy zostałem poproszony o nagranie telefonem kilku prostych zdań, ponieważ ta osoba planowała wizytę w Polsce i chciała zablysnąć znajomością naszego języka. Polecam platformę przede wszystkim osobom, które chcą rozwijać znajomość języków obcych w niestandardowy sposób, nawiązać nowe znajomości, a także tym, które poszukują bezpiecznego noclegu za granicą”.

Intragram

Od września 2015 roku działa w naszym banku wewnętrzny serwis Intragram – narzędzie służące integracji zespołu i umożliwiające swobodną, mniej formalną komunikację wewnątrz firmy. Intragram to specjalny wewnętrzny portal społecznościowy, na którym każdy pracownik Banku Zachodniego WBK może umieszczać zdjęcia, komentować i klikać „lubię to”. Zasada działania jest intuicyjna i wzorowana na popularnych serwisach społecznościowych. Najciekawsze fotografie są publikowane na stronie głównej intranetu oraz w magazynie korporacyjnym „VaBank!”. Zainteresowanie serwisem wśród pracowników jest bardzo duże, dlatego planujemy rozbudować jego funkcjonalności.

Średnia liczba polubień

15/zdjęcie

Liczba zamieszczonych zdjęć
(wrzesień – grudzień 2015)

223

Liczba odsłon (wrzesień – grudzień 2015)

294 899

Oznacza to, że średnio każdy
z pracowników wykonał 27 odsłon



Beata Daszyńska-Muzyczka
Członek Zarządu Banku Zachodniego WBK
odpowiedzialna za Pion Partnerstwa Biznesowego

„W Banku Zachodnim WBK tworzymy angażujące środowisko pracy, oparte na trzech filarach: cyklu życia zawodowego pracowników, przyjaznym miejscu pracy i efektywności organizacyjnej. Stawiamy na współpracę, kulturę dialogu i oddolne inicjatywy, czyli współuczestniczenie każdego pracownika w transformacji naszej organizacji. Nieustająco dbamy również, aby pracownicy banku mieli czas zarówno na życie zawodowe, jak i prywatne.

Dodatkowo, wzmacniając wartości: Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie, rozpoczęliśmy w 2015 roku cykl warsztatów z najwyższą kadrą menedżerską każdego pionu w banku. Pozwalają one znaleźć odpowiedź na pytanie, jak poprzez wartości i towarzyszące im zachowania wspieramy realizację strategii biznesowej banku. Działania te są sukcesywnie kontynuowane w 2016 roku, angażując wszystkich pracowników naszej organizacji.

W 2015 r. duży nacisk położyliśmy na rekrutację i efektywne pozyskiwanie najlepszych pracowników. Tu pomocna jest prowadzona na uczelniach wyższych polityka wzmacniania naszego wizerunku, jako atrakcyjnego pracodawcy”.

Ład korporacyjny [G4-34] [G4-39]

Ściśle przestrzegamy sformalizowanych zasad ładu korporacyjnego corocznie publikowanych od 2002 roku przez Giełdę Papierów Wartościowych w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”. Dodatkowo, w kwietniu ubiegłego roku Walne Zgromadzenie naszego banku przyjęło „Zasady ładu korporacyjnego dla podmiotów nadzorowanych” wydane przez Komisję Nadzoru Finansowego w lipcu 2014 roku.

W 2015 roku nie stwierdzono przypadków odstępstw od przyjętych zasad ładu korporacyjnego.

Rada Nadzorcza [G4-34] [G4-39]

Stałym nadzorem nad działalnością banku we wszystkich aspektach jego funkcjonowania zajmuje się Rada Nadzorcza. Składa się ona z co najmniej 5 członków powoływanych na okres trzyletniej, wspólnej kadencji. Członków Rady Nadzorczej, w tym przewodniczącego wybiera i odwołuje Walne Zgromadzenie. Statut banku stanowi, że przynajmniej połowa członków Rady powinna spełniać kryteria niezależności.

Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności [G4-14] ocenia adekwatność, zakres oraz skuteczność systemów księgowych i kontroli wewnętrznej. Razem z Zarządem i audytorami wewnętrznymi przeprowadza przeglądy wewnętrznych mechanizmów kontroli finansowej Grupy oraz systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem (finansowym oraz niefinansowym).

Monitoruje proces sporządzania sprawozdań finansowych banku, zapewniając odpowiednią jakość raportów i praktyk dotyczących ujawniania informacji, a także ich zgodność z prawem, wymogami Komisji Nadzoru Finansowego i zasadami rachunkowości. Analizuje wyniki prac podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych, a także czuwa nad jego niezależnością i efektywnością. Przeprowadza też kontrolę działań podejmowanych przez Zarząd pod kątem zgodności z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz wymogami regulatorów rynku.

Komitet ds. Nadzoru nad Ryzykiem przekazuje Radzie Nadzorczej informacje, wnioski i rekomendacje dotyczące ogólnej struktury i zasad zarządzania ryzykiem oraz akceptowalnego poziomu ryzyka zgodnie z przyjętymi politykami i limitami. Dokonuje przeglądu „Deklaracji w zakresie akceptowalnego poziomu ryzyka”, ocenia adekwatność i dostosowanie strategii biznesowej do ponoszonego ryzyka oraz celów i planów finansowych organizacji, a także weryfikuje profil ryzyka i kluczowe wskaźniki efektywności oraz monitoruje wewnętrzne mechanizmy kontrolne.

Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń rekomenduje Radzie Nadzorczej odpowiednie polityki i praktyki w zakresie wynagradzania. Określa politykę wynagrodzeń dla członków Zarządu oraz indywidualne pakiety wynagrodzeń dla każdego z nich, a także przeprowadza coroczne przeglądy wynagrodzeń członków Zarządu i Rady Nadzorczej. Ponadto nadzoruje system premiowania członków Zarządu oraz rozpatruje propozycje wprowadzenia w banku i spółkach zależnych programów motywacyjnych i innych form wynagradzania.



Zarząd

Na dzień 31 grudnia 2015 roku skład Zarządu Banku Zachodniego WBK przedstawiał się następująco:

- Gerry Byrne, pełniący funkcję Prezesa Zarządu
- Andrzej Burliga, zarządzający Pionem Zarządzania Ryzykiem
- Beata Daszyńska-Muzyczka, zarządzająca Pionem Partnerstwa Biznesowego
- Carlos Polaino Izquierdo, zarządzający Pionem Rachunkowości i Kontroli Finansowej
- Eamonn Crowley, zarządzający Pionem Zarządzania Finansami
- Feliks Szyszkowiak, zarządzający Pionem Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw
- Juan de Porras Aguirre, zarządzający Pionem Globalnej Bankowości Korporacyjnej
- Marcin Prell, zarządzający Pionem Prawnym i Zapewnienia Zgodności
- Michael McCarthy, zarządzający Pionem Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej
- Mirosław Skiba, zarządzający Pionem Bankowości Detalicznej
- Paweł Wieczorek, zarządzający Pionem Technologii

Wszyscy członkowie Zarządu oraz wszyscy członkowie Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK spełniają wymogi wynikające z Prawa bankowego dotyczące ograniczeń w liczbie pełnionych przez nich funkcji w zarządach i radach nadzorczych innych spółek.



Marcin Prell
Członek Zarządu Banku Zachodniego WBK
odpowiedzialny za Pion Prawny i Zapewnienia Zgodności

„Przestrzeganie zasad ładu korporacyjnego jest dla nas szczególnie ważne, ponieważ jest to podstawa do budowy zaufania pomiędzy naszą organizacją a klientami. Dokładamy nieustannych starań, aby dla każdego pracownika zasady te stanowiły drogowskaz w podejmowaniu codziennych decyzji biznesowych. Zdajemy sobie sprawę, że ład korporacyjny jest gwarancją przejrzystości, stabilności i trwałego rozwoju naszej firmy”.

Nasi partnerzy biznesowi

[G4-12] [G4-EN32] [G4-HR10] [G4-LA14]

Dostawcami usług dla naszego banku są w zdecydowanej większości firmy z Polski. Specjalnym procedurom podlegają kooperanci, których obroty z Bankiem Zachodnim WBK przekraczają 50 tys. zł.

1756

liczba dostawców Banku Zachodniego WBK o obrotach z bankiem przekraczających 50 tys. zł

384

procesy zakupowe zrealizowało w 2015 roku Biuro Zakupów

745

dostawców zaproszonych do udziału
Każdy wysłał ankietę CSR

Przyjęliśmy zasadę, że zakup każdego towaru lub usługi, których wartość przekracza 50 tys. zł. związany jest ze stawianym oferentowi wymogiem dostarczenia ankiety odpowiedzialnego prowadzenia działalności. Badamy w ten sposób m.in., czy dana firma spełnia kryteria środowiskowe. Od stycznia 2016 roku, w nowo podpisywanych umowach z dostawcami, zawieramy obowiązkowe klauzule CSR-owe, zobowiązujące dostawców do przestrzegania wszystkich 10-ciu zasad Global Compact ustanowionych na posiedzeniu ONZ w Davos w styczniu 1999 roku.



10 zasad Global Compact

Prawa człowieka

1. firmy powinny: przestrzegać i wspierać ochronę międzynarodowo uznanych praw człowieka oraz
2. eliminować wszelkie przypadki łamania praw człowieka przez firmę

Standard pracy

3. firmy powinny: popierać wolność zrzeszania się i w praktyce uznawać prawo do zbiorowych negocjacji
4. wspierać eliminację wszelkich form niewolnictwa i pracy przymusowej
5. przyczyniać się do faktycznego zniesienia pracy dzieci oraz
6. przeciwdziałać dyskryminacji w sferze zatrudnienia

Ochrona środowiska

7. firmy powinny wspierać zapobiegawcze podejście do problemów środowiska naturalnego
8. podejmować inicjatywy propagujące większą odpowiedzialność środowiskową oraz
9. wspierać rozwój i upowszechnianie technologii przyjaznych środowisku

Przeciwdziałanie korupcji

10. firmy powinny przeciwdziałać korupcji we wszystkich jej formach, w tym łapówkarstwu i wymuszeniom

“

OPINIE INTERESARIUSZY

„Państwo wprowadzili w tym roku kontrolę dostawców. Chciałbym zapytać co dalej, jak Państwo zamierzają kontrolować dostawców. Wprowadzili Państwo ankietę weryfikującą dostawców, ale pytanie czy Państwo mają zamiar w jakiś sposób kontrolować to co dostawcy deklarują”.

Opierając się na partnerskich relacjach z naszymi dostawcami, ufamy, iż składane przez nich deklaracje są zgodne z rzeczywistością. W przypadkach budzących nasze wątpliwości podejmujemy odpowiednie kroki zmierzające do weryfikacji złożonych deklaracji.

Ekologia

Codzienna praca każdego banku związana jest ze zużyciem energii. W Banku Zachodnim WBK chcemy, aby było jak najmniejsze. Efektywność energetyczna jest ściśle powiązana z naszą strategią biznesową i wpisuje się w misję i cele firmy. Zużycie energii elektrycznej udało nam się znacząco zmniejszyć m.in. poprzez wprowadzenie w placówkach bankowych oświetlenia LED oraz zainstalowanie czujników zmierzchowych.

Chronimy również środowisko naturalne, wykorzystując zintegrowane rozwiązania w obszarze zarządzania dokumentacją. Nieaktualne dokumenty po zniszczeniu są powtórnie wykorzystane. Rocznie kupujemy ponad 510 ton papieru, natomiast ponad 1265 ton zużytego rocznie papieru zostaje zniszczone i ponownie odzyskane.



“

OPINIE INTERESARIUSZY

„Bank Zachodni WBK podejmuje zdecydowane i strategiczne działania by zintegrować sprawy ochrony środowiska z codziennym funkcjonowaniem banku, a w szczególności jego pracowników (chodzi o krzewienie prośrodowiskowych postaw zarówno w banku jak i w domu)”

[G4-EN1]

“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„W raporcie warto wspomnieć, jakie są ilości niszczonej dokumentacji, konkretne liczby, bo to przekłada się na coś, co można sobie uzmysłowić. Widać, że ochroniliśmy X ha lasów itd. co na pewno będzie bardzo dobrze przyjęte przez tych, którzy szukają tego czynnika ekologicznego”.

Wykorzystane surowce/materiały według wagi (t,m3)	Łączne zużycie (waga / objętość)
gaz ziemny (m ³)	1 505 302,86
olej opałowy (t)	176025,6
olej napędowy (m ³)	322
benzyna (m ³)	2 778 654

Cele zrównoważonego rozwoju



Zmiany klimatu (13):

Poprawa edukacji, podniesienie świadomości oraz zwiększenie indywidualnych i instytucjonalnych możliwości ograniczania i adaptacji do zmian klimatycznych oraz minimalizacji negatywnego wpływu i rozwoju wczesnego ostrzegania przed tym wpływem.

W 2015 roku naszych kolejnych 10 oddziałów otrzymało certyfikat „Zielone Biuro”. Łącznie mamy już 46 takich jednostek. Ich celem jest budowanie świadomości proekologicznej pracowników i klientów przy jednoczesnym ograniczaniu negatywnego wpływu na środowisko i obniżaniu kosztów działalności. Projekt zakłada monitorowanie i ograniczanie zużycia mediów oraz materiałów eksploatacyjnych, a także segregację odpadów. W 2016 roku planujemy certyfikować kolejne kilkanaście oddziałów.

W Zielonych Biurach:



Mamy zainstalowane **perlatory wody**, dzięki którym ograniczamy jej zużycie



Segregujemy odpady – oddziały objęte programem posiadają stacje do segregacji nieczystości i zachęcają do proekologicznych zachowań pracowników i klientów



Kupujemy **sprzęt przyjazny środowisku** oraz biodegradowalne środki czystości.



OPINIE INTERESARIUSZY

„Ekostandard Zielonego Biura otwiera mnóstwo możliwości nie tylko dla wizerunku banku, ale również dla nowych produktów banku i sposobu ich sprzedaży”.



Dobra praktyka

Komórki do zbiórki

Na przełomie marca i kwietnia 2015 roku zorganizowaliśmy wspólnie z Fundacją Nasza Ziemia akcję zbierania starych telefonów komórkowych wśród pracowników. Zużyte telefony komórkowe wrzucane do specjalnych pojemników trafiły do ekspertów z firmy Greenfone, którzy zadbali o to, żeby zostały wykorzystane w sposób przyjazny dla środowiska.

Dochód z ich recyklingu i sprzedaży został przeznaczony na wymianę sprzętu AGD w placówkach Wrocławskiego Centrum Opieki i Wychowania. Zebrane pieniądze pozwoliły zakupić energooszczędne urządzenia: lodówkę i dwie pralki.

Ekoaktywni

Ekologiczne może być również niszczenie dokumentów. Przeznaczoną do zniszczenia dokumentację zawierającą wrażliwe dane klientów przekazujemy firmie RDO w ramach programu Ekoaktywni. Firma gwarantuje profesjonalne, bezpieczne i ekologiczne niszczenie tych danych – dla banku zaś oznacza to brak konieczności używania własnych niszczarek, oszczędności czasu pracowników oraz pieniędzy na sprzęt. Dodatkowo, po zniszczeniu zmielony papier podlega przetworzeniu i powtórnemu wykorzystaniu.



KOMÓRKI DO ZBIÓRKI

Przełącz swoją starą komórkę koordynatorowi akcji, pomóż środowisku i wesprzyj tym gestem rodzinne domy dziecka.

Akcja „Komórki do zbiórki” w Banku potrwa od 23 marca do 10 kwietnia 2015 roku. Serdecznie zachęcamy do udziału!

Więcej informacji o akcji oraz listę koordynatorów, którym można przekazać stare telefony, znajdziesz w Intranecie.

Prowadzony przez RDO program dla klientów pozwala na zbieranie punktów lojalnościowych, które wymieniane są na cegiełki wspierające fundację Synapsis lub Ogólnopolskie Towarzystwo Ochrony Ptaków. Udział w programie to także okazja do budowy świadomości prospołecznej i prośrodowiskowej wśród załogi. W 2015 roku zaprosiliśmy wybraną grupę pracowników do udziału w głosowaniu, w którym wybrany miał zostać cel, na który przeznaczymy nasze punkty lojalnościowe. Wspólną decyzją pracowników, zostały one podzielone po połowie pomiędzy Synapsis i OTOP.

Nasz wpływ na środowisko

[G4-EN16] [G4-EN15] [G4-EN30] [G4-EN17] [G4-EN3]

Emisja wynikająca z zakupionej na potrzeby organizacji energii elektrycznej	Emisja związana z wytwarzaniem ciepła	Emisje związane z transportem materiałów, produktów i odpadów	Całkowite zużycie energii elektrycznej
30 236,79 tCO₂e	3622,415 tCO₂e	7312,96 tCO₂e	36364,143 MWh
Paliwa spalane w silnikach pojazdów	Pracownicy banku użytkujący samochody służbowe (dane na koniec kwietnia 2016r.)	Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych	} gaz ziemny 15053,03 olej opałowy 175,9 olej napędowy 322 101,88
7312,969 tCO₂	13,95%	337330,9 MWh	

A photograph showing a woman and a young girl looking at a tablet together. The woman is leaning over the girl, pointing at the screen. The girl is looking intently at the tablet. The background is a blurred indoor setting, possibly a library or a classroom. The entire image has a light green tint.

4. Wspieramy społeczności lokalne i nasze otoczenie w rozwoju



W jaki sposób wpływamy pozytywnie na otoczenie społeczne?

[G4-EC7]

W Banku Zachodnim WBK określiliśmy trzy kluczowe obszary naszego zaangażowania społecznego. Są to: wsparcie edukacji i rozwój nauki, budowa społeczeństwa obywatelskiego oraz działanie na rzecz równych szans i walka z wykluczeniem społecznym. Wynikają one bezpośrednio z naszej strategii społecznej odpowiedzialności, a działania w tych obszarach realizujemy już od lat.

W ten sposób wpisujemy się także w realizację długofalowych celów zrównoważonego rozwoju zawartych w nowej Agendzie na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2030 ONZ, w tym w szczególności:

Cel 4: Zapewnić wszystkim powszechnie dostępną i wysokiej jakości edukację oraz promować uczenie się przez całe życie.

Cel 8: Promować powszechnie dostępny i zrównoważony wzrost gospodarczy, zatrudnienie i godną pracę dla wszystkich ludzi.

“

OPINIE INTERESARIUSZY

„Na tle innych banków oraz firm w Polsce, Bank Zachodni WBK jest liderem poprzez szerokie spektrum działań w obszarze zaangażowania społecznego”.

“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Ważne, żeby działania wynikały z systemu wartości banku, jakiś klucz do tego musi być, aby nie robić wielu inicjatyw, bo to rozmywa tożsamość banku”.

„Niedobrze jest jak w instytucji brak jest pewnej ciągłości, logiki działań. Lepiej się skupić na konkretnych kilku obszarach, ale żeby one były przemyślane, żeby to była kontynuacja działalności”.

Staramy się, aby nasze projekty miały możliwie wielowymiarowy charakter. Wiele z realizowanych przez nas działań owocuje zmianami w kilku obszarach.

Wspieramy edukację i rozwój nauki

- Możliwość poszerzenia zakresu projektów naukowych
- Międzywydziałowa i międzyuczelniana współpraca studentów, owocująca nowymi pomysłami badawczymi
- Podnoszenie kompetencji młodzieży i dorosłych z zakresu przedsiębiorczości i finansów
- Zmiana postrzegania szkół i uczelni wyższych współpracujących z Bankiem Zachodnim WBK
- Wzrost poziomu i bardziej atrakcyjne formy edukacji ekonomicznej w szkołach
- Uzupełnienie wiedzy nauczycieli o bieżące zagadnienia ekonomiczne

Budujemy społeczeństwo obywatelskie

- Kształtowanie pożądanych postaw i umiejętności wśród młodych ludzi – przedsiębiorczość, kreatywność, postawy obywatelskie, komunikatywność, posługiwanie się nowymi technologiami, umiejętność pracy w grupie
- Rozwój i profesjonalizacja organizacji społecznych poprzez współpracę z Bankiem Zachodnim WBK
- Wyzwolenie potencjału społeczności lokalnej poprzez podejmowanie aktywności w obszarze życia społecznego i kulturalnego
- Wsparcie lokalnych przedsiębiorców i jednostek samorządu terytorialnego

Działanie na rzecz równych szans i przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu

- Lepszy dostęp osób z niepełnosprawnościami do usług i produktów finansowych
- Zwiększenie samodzielności osób z niepełnosprawnościami w zarządzaniu swoimi finansami
- Zmiana percepcji osób z niepełnosprawnościami w społeczeństwie
- Upowszechnianie pozytywnych nawyków w zakresie traktowania osób z niepełnosprawnościami
- Inicjowanie aktywności sportowej osób z niepełnosprawnościami
- Włączanie dzieci z rodzin ubogich i dysfunkcyjnych w inicjatywy kulturalne, społeczne i edukacyjne

Budujemy społeczeństwo obywatelskie

Kapitał społeczny to bardzo ważny fundament, na którym opiera się przyszłość naszego kraju. Chcemy brać czynny udział w budowaniu tego kapitału – aktywizując młodych ludzi, inspirując ich do działania i brania spraw w swoje ręce, wzmacniając przy tym poczucie tożsamości, wspólnoty i więzi z otoczeniem. Inwestujemy w ambitnych, kreatywnych młodych ludzi, stwarzając przestrzeń do rozwoju kulturalnego i społecznego.



Cele zrównoważonego rozwoju

„Do 2030 r. zapewnienie, by wszyscy w trakcie edukacji zdobyli wiedzę i umiejętności potrzebne do zrównoważonego rozwoju, w tym poprzez naukę nt. zrównoważonego rozwoju i zrównoważonego stylu życia, praw człowieka, równości płci, promocji pokoju między kulturami i pokojowego rozwiązywania konfliktów, globalnego obywatelstwa oraz docenienia różnorodności kultur i ich wkładu w zrównoważony rozwój”.

Mecenat kultury

Wspieramy i promujemy nie tylko te projekty, które rozwijają naszą działalność biznesową. Wierzymy, że prowadzenie z sukcesem działalności biznesowej rodzi swoistą powinność – wspierania kultury, sztuki, dziedzictwa narodowego i promowania młodych zdolnych artystów.

Mecenat Konkursu Chopinowskiego

Międzynarodowy Konkurs Pianistyczny im. F. Chopina jest jednym z najstarszych i najbardziej prestiżowych konkursów muzycznych na świecie. To impreza, która otwiera drzwi do największych sal koncertowych. Jego zwycięzcy – m.in. Martha Argerich, Maurizio Pollini czy Krystian Zimerman – to dziś czołówka światowej piani-

styki. Muzyka Chopina nie zna granic – jego utwory są znane na całym świecie, tworzą kanon muzyki na wszystkich kontynentach. Ta muzyczna międzynarodowość była jednym z kluczowych argumentów przy podejmowaniu decyzji o objęciu mecenatu nad konkursem. Od 2011 roku jesteśmy częścią Grupy Santander, która swoją siłę zawdzięcza m.in. różnorodności rynków, na których działa. Promując nasze zaangażowanie w konkurs, posługiwaliśmy się wymownym hasłem „Duma bez granic”. Chopin jest niewątpliwie naszą dumą narodową i trudno znaleźć inne bardziej rozpoznawalne nazwisko polskiego artysty. Dzięki tej rozpoznawalności od lat jest wspaniałym ambasadorem Polski w świecie. Muzyka Chopina pozwala spotkać się i porozumieć, bezgranicznie.



OPINIE INTERESARIUSZY

„Dzięki zaangażowaniu banku Konkurs Chopinowski mógł zaistnieć na tak szerokiej skali jak nigdy dotąd”.





Jako Mecenat XVII Międzynarodowego Konkursu Pianistycznego im. Fryderyka Chopina jesteśmy ogromnie dumni, że zostaliśmy częścią największego i najbardziej prestiżowego wydarzenia kulturalnego w Polsce, którego przebieg śledzą miliony melomanów na całym świecie. Mecenat był zaszczytem, ale jednocześnie wyzwaniem. Nasze zaangażowanie opierało się bowiem nie tylko na mecenacie finansowym, ale również na współuczestnictwie w kampanii promującej wydarzenie. Wspólnie z Narodowym Instytutem Fryderyka Chopina wypracowaliśmy formułę pozwalającą na osiągnięcie najlepszych synergii komunikacyjnych i kosztowych przy tym projekcie. Dzięki temu jeszcze mocniej mogliśmy wspierać polską kulturę w tak fantastycznym kontekście międzynarodowym.

XVII Konkurs był wydarzeniem bez precedensu, bijącym rekordy popularności, marką samą w sobie. Zrealizowano szeroko zakrojone działania z silnym nastawieniem na najnowocześniejsze trendy komunikacyjne. Transmisję z Konkursu Chopinowskiego można było śledzić w czasie rzeczywistym: na antenach Polskiego Radia, w TVP 2, w TVP Kultura, w każdym zakątku świata dzięki aplikacji mobilnej Chopin Competition 2015 oraz na kanale Chopin Institute na YouTube. Ponadto transmisja była udostępniona na stronie Medici.tv, NINY, na targach EXPO w Mediolanie.

Bilety na konkurs rozeszły się w rekordowym tempie. Wiele osób – melomanów i nie tylko – nie miało zatem

możliwości dotrzeć do Filharmonii Narodowej w Warszawie, by na żywo wsłuchiwać się w muzykę Chopina. Dlatego, by przybliżyć warszawiakom to wydarzenie, w październiku 2015 r., w trakcie finałowych zmagania, bank zaprojektował i udostępnił w Warszawie swoją przestrzeń na aktywności kulturalne. Przy al. Jana Pawła II 17 powstała specjalna kawiarenka Café Forte Piano, w której każdy mógł obejrzeć transmisję prosto z Filharmonii Narodowej w najlepszej jakości obrazu i dźwięku.

Punktem centralnym tego miejsca był fortepian Boston – użyczony bankowi na tę okazję przez partnera Café Forte Piano – firmę Steinway. Przy aromatycznej kawie, lampce doskonałego wina i słodkościach goście mieli okazję wysłuchać świetnych recitali. Do zagrania w tej wyjątkowej przestrzeni zostali zaproszeni uczestnicy Konkursu Chopinowskiego, ale też ciekawi, nietuzinkowi artyści, którzy zaskakiwali wszystkich dobranym repertuarem. Miejsce to zostało udostępnione wszystkim miłośnikom muzyki Mistrza, ale również warszawiakom szukającym artystycznego miejsca do spotkań w gronie przyjaciół i znajomych.

Dzięki współpracy partnerskiej – Multikina, NIFC, banku – aż w 15 kinach sieci Multikino w Polsce melomani mogli zobaczyć transmisję pierwszego koncertu laureatów (Bydgoszcz, Gdańsk, Gdynia, Katowice, Kraków, Lublin, Łódź (Silver Screen), Olsztyn, Poznań Stary Browar, Rzeszów, Szczecin, Warszawa Ursynów, Warszawa Złote Tarasy, Wrocław Pasaż Grunwaldzki oraz Zabrze).

Liczby XVII Międzynarodowego Konkursu Pianistycznego im. Fryderyka Chopina:

70 mln

to rekordowa liczba osób z całego świata aktywna w przekazywaniu informacji o konkursie. Aktywność takiej liczby osób, związana z muzyką klasyczną, została określona w raporcie instytutów badawczych mianem „rewolucji w tej sferze”.

Na kanale Chopin Institute w serwisie Youtube w październiku 2015 roku wyświetlono

9,3 mln

filmów z konkursu, co odpowiada blisko 140 latom oglądania

Transmisję TV oglądało dziennie średnio

ok. 150 tys.

osób, największą widownię miał koncert laureatów – ok. 800 000 osób

Atrona internetowa konkursu odnotowała ponad

13 mln

wyświetleń

W Polsce: wg CBOS

29 proc.

Polaków śledziło Konkurs Chopinowski w mediach

Tylko polscy użytkownicy mediów społecznościowych wymienili między sobą

70 mln

informacji na temat konkursu

Na YouTube odnotowano użytkowników z

218

krajów

Publikacje na temat konkursu dotarły do blisko

5 mld

osób na świecie!

Źródło: badania na podstawie danych dostarczonych przez Instytut Monitorowania Mediów oraz Press-Service Monitoring Mediów

Konkurs Chopinowski nie był pierwszym wydarzeniem, przy którym mieliśmy okazję współpracować z Narodowym Instytutem Fryderyka Chopina. W latach 2014-2015 współpracowaliśmy również przy innym słynnym na całym świecie festiwalu „Chopin i jego Europa”, którego koncerty rokrocznie cieszą się ogromnym zainteresowaniem publiczności.

Santander Orchestra

Pomysł powstania Orkiestry narodził się w tym samym czasie, choć zupełnie niezależnie, w Fundacji Młodych Talentów MyWay i Banku Zachodnim WBK. Nawiązana współpraca zaowocowała inauguracją unikatowego w Polsce projektu. Ideą stało się stworzenie nowej orkiestry dla młodych muzyków, łączącej praktykę muzyczną na najwyższym poziomie z dodatkowymi zajęciami m.in. dotyczącymi kształtowania swojego portfolio czy zarządzania wizerunkiem. W realizację Santander Orchestra – oprócz naszego banku i Fundacji MyWay – włączyło się Europejskie Centrum Muzyki Krzysztofa Pendereckiego.

Debiut miał miejsce w 2015 roku. 64 młodych zdolnych muzyków, studentów uczelni artystycznych, pod okiem wybitnych tutorów - uznanych w Polsce i za granicą muzyków i wykładowców – doskonalilo swój warsztat i przygotowywało się do tournée po najważniejszych salach koncertowych w Polsce – w Luśławicach, Wrocławiu, Katowicach, Warszawie i Gdańsku. Warsztaty odbywały się w Europejskim Centrum Muzyki Krzysztofa Pendereckiego w Luśławicach. Dodatkowo młodzi muzycy uczestniczyli w sesji coachingowej i zdobywali wiedzę z dziedzin takich jak: autoprezentacja, komunikacja medialna, finanse i prawo autorskie.

“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Santander Orchestra” – w raporcie za 2015 rok chciałbym aby zostało przedstawione zaangażowanie banku w sferę kultury, bo jest ono absolutnie wyjątkowe i nie można wprost oszacować, jaką niesie wartość, jakie skutki niesie dla środowiska młodych ludzi zaangażowanych w kulturę, młodych muzyków. Oczywiście bardzo trudno mówić o kulturze tylko i wyłącznie z perspektywy liczb, ale da się to zrobić i chciałbym aby to zostało przedstawione”.

Tournée Orkiestry odbyło się na przełomie listopada i grudnia 2015 r., pod batutą światowej sławy dyrygentów Krzysztofa Pendereckiego i Johna Axelroda.

Bank od lat swoją działalnością udowadnia, że sztuka jest jedną z tych sfer życia społecznego, która potrzebuje wyjątkowego wsparcia. Jesteśmy przekonani o potrzebie synergii między prowadzeniem biznesu i inwestowaniem w rozwój lokalnych społeczności, a tym samym pomagania naszym klientom w rozwoju. Santander Orchestra jest wyrazem takiego właśnie myślenia. To projekt, który promuje wartości takie jak współpraca, kreatywność, odwaga w działaniu, czyli jedne z najważniejszych zasad, dzięki którym Grupa Santander odnosi sukcesy na całym świecie. U podstaw jego tworzenia była chęć pomocy młodym, zdolnym, polskim muzykom w zdobywaniu doświadczenia zawodowego i budowaniu kariery.

Projekt okazał się dla młodych wyjątkową szansą, jakiej do tej pory nie mieli w Polsce. Co istotne, był on dla nich całkowicie darmowy. Wartością dodaną stało się zdobywanie nowych muzycznych kontaktów. Taka rola została przypisana tutorom, którymi zostali członkowie zagranicznych orkiestr lub wykładowcy na zagranicznych uczelniach, wybrani w porozumieniu z dyrygentami orkiestry i przedstawicielami ECMKP. Ich zadaniem było przygotowanie muzyków do gry w orkiestrze poprzez nadzór nad pracą poszczególnych sekcji instrumentalnych i dzielenie się osobistymi doświadczeniami.





Michał Bielenia,
uczestnik Santander Orchestra

„Miałem ogromną przyjemność uczestniczyć jako koncertmistrz w projekcie Santander Orchestra. Podczas kilkunastu dni artystycznych zmagających miałem zaszczyt pracować pod kierunkiem najwybitniejszych osobowości świata muzycznego takich jak profesor Krzysztof Penderecki, Roland Greuter, Robert Nagy czy John Axelrod. Okres prób poprzedzający nasze tournée był dla mnie niezwykle wyczerpującym treningiem. Z perspektywy młodego muzyka, który dopiero co ukończył Uniwersytet Muzyczny Fryderyka Chopina w Warszawie i Królewskie Konserwatorium Muzyczne w Brukseli, projekt Santander Orchestra dał mi niezwykle rzadką możliwość zasmakowania tego, jak wygląda życie profesjonalnego muzyka orkiestrowego, do którego aspiruję.

Dziś, z perspektywy czasu, śmiało mogę stwierdzić iż projekt Santander Orchestra przyczynił się w znacznej mierze do mego sukcesu. W maju 2016 roku wygrałem dwie audycje na dwuletni staż do dwóch największych europejskich oper: Staatskapelle Berlin Daniela Barenboima oraz Opernhaus Zürich Fabio Luisiego.

Jestem niezwykle szczęśliwy z faktu, iż mogłem uczestniczyć w tym rzadko spotykanym zarówno w kraju, jak i na świecie, projekcie, jakim jest Santander Orchestra. Możliwość pracy z tak wspania-

łymi artystami w gronie młodych i zdolnych muzyków, liczne koncerty w najlepszych polskich salach koncertowych, znakomita organizacja i opieka artystyczna dodały skrzydeł niejednemu z uczestników tegoż projektu, a mnie – porządnie zahartowało i utwierdziło w przekonaniu, że to jest właśnie to, do czego w życiu dążę. Z największą przyjemnością będę wspierał kolejne edycje projektu Santander Orchestra w każdy możliwy sposób”.

Dodatkową wartością był cykl szkoleń prowadzonych przez specjalistów Fundacji MyWay, m.in. trening personalny z coachem, autoprezentacja, komunikacja z mediami, prawo autorskie i finanse.

Aby znaleźć się w szeregach Santander Orchestra, należało przejść rekrutację – zarejestrować się na stronie projektu www.santanderorchestra.com, przygotować utwory wybrane przez organizatorów, nagrać je, a następnie przesłać za pomocą formularza online. Spośród 121 zgłoszeń, najlepszych kandydatów wybrało jury złożone z członków Rady Orkiestry.



Liczby Santander Orchestra:

121 zgłoszeń w procesie rekrutacyjnym

17091,7 km przebytych kilometrów

64 najlepszych muzyków w składzie orkiestry

18 dni zgrupowań

3 dyrygentów

58 godzin prób

2 solistów (Szymon Nehring, Gabor Boldoczki)

15 godzin koncertów

8 tutorów

12 godzin treningów fizycznych

5 specjalistów Fundacji MyWay

432 wspólnie spędzone godziny

27 osób obsługujących projekt

1400 osób zgłaszających chęć udziału w projekcie

5 koncertów w największych salach koncertowych w Polsce

ponad 130 publikacji zawierających wzmiankę o roli banku w projekcie

6272 osoby zgromadzone na koncertach orkiestry

BZ WBK PRESS FOTO

Ważne problemy i wydarzenia w Polsce i na świecie zasługują na profesjonalną dokumentację fotograficzną – dlatego wspieramy i motywujemy polskich zawodowych fotoreporterów, organizując od 2005 roku konkurs BZ WBK Press Foto. Nagrodzone w 2015 roku zdjęcia to unikatowy przekrój różnorodnych obrazów z Polski i świata. 196 zdjęć z różnych części świata, autorstwa 32 najlepszych polskich fotoreporterów, gwarantuje niezapomniane przeżycia dla miłośników fotografii dokumentalnej. Pokazują one dramatyczne walki na Ukrainie i Bliskim Wschodzie, strajki górników na Śląsku, radość po strzeleniu przez Sebastiana Miłę drugiej bramki w meczu z Niemcami, konie w ogniu podczas rytuału Luminarias w Hiszpanii, Warszawę widzianą z wnętrza budynków przez pryzmat reklam.



BZ WBK Press Foto w liczbach

11. edycja to:

368 fotografów

5334 fotografie

6 kategorii konkursowych

„Wydarzenia”, „Życie codzienne”, „Sport”, „Portrety”, „Kultura i sztuka” oraz „Przyroda”

Nagrodzono **196** zdjęć wykonanych przez **32** fotoreporterów

Zdjęcia laureatów 11. edycji można było oglądać na 16 wystawach pokonkursowych w całej Polsce do końca grudnia 2015 r.

Działalność Fundacji BZ WBK

Budowa społeczeństwa obywatelskiego jest procesem długofalowym i wymaga wysiłku wielu podmiotów. Chcemy wspierać ten proces, a szczególnym tego przykładem jest działalność naszej fundacji, która od lat wspomaga rozwój młodych pokoleń Polaków.

MISJA FUNDACJI Banku Zachodniego WBK
Myślimy o przyszłości naszego kraju i dlatego inwestujemy w młodych, ambitnych i odpowiedzialnych ludzi. Promujemy postawy społeczne, inspirujemy do działania, stwarzamy możliwości.

Doceniamy wielki potencjał, jaki tkwi w młodych ludziach – w ich chęci zdobywania nowej wiedzy, potrzebie aktywności i altruistycznej postawie oraz ciągłym poszukiwaniu autorytetów. Jesteśmy jednocześnie świadomi, że w dzisiejszym świecie nastawionym na konsumpcję, ten potencjał może zostać utracony. Dlatego koncentrujemy się na pozytywnych, twórczych projektach włączających młodzież w życie publiczne. Inspirujemy do zaangażowania w działalność na rzecz dobra wspólnego, do świadomego korzystania z praw obywatelskich, do podejmowania wyzwań na miarę XXI wieku.

Kierunek młodzież

Stwarzamy możliwości dla ludzi ambitnych i odpowiedzialnych, kreujemy lokalnych liderów. Staramy się tworzyć projekty, dzięki którym młodzież może odkrywać bogactwo polskiego dziedzictwa narodowego i odnajdywać w nim punkty odniesienia do własnych decyzji i refleksji. Promujemy kreatywność i przedsiębiorczość młodych ludzi. Wspieramy działania, które są niestandardowe, wymagają wyobraźni i odwagi w realizacji. Równocześnie chcemy podnosić poziom wiedzy ekonomicznej wśród młodego pokolenia.

Postawiliśmy na młodzież z przekonaniem, że to dobra inwestycja.



Głównym fundatorem fundacji jest Bank Zachodni WBK

Fundacja jest narzędziem aktywności banku w przestrzeni społecznej. Źródłem tej aktywności jest przekonanie o potrzebie zaangażowania biznesu, z jego możliwościami i doświadczeniem, w rozwiązywanie istotnych problemów społecznych naszego kraju. Dzisiaj najważniejsze wyzwania stojące przed Polakami to zwiększenie aktywności obywatelskiej i przedsiębiorczości, przy zachowaniu zasady solidaryzmu społecznego oraz z poszanowaniem dla polskiej tradycji i dziedzictwa kulturowego. W realizacji tych założeń fundacja zwraca się ku grupie najbardziej chłonnej i w przyszłości generującej zmianę – ku młodzieży, zwłaszcza poprzez jej rozwój na poziomie szkolnym i akademickim.

Z satysfakcją odnotowujemy, że na skutek zaangażowania fundacji, lokalne, młodzieżowe środowiska, często w niewielkich miejscowościach, rozwijają się. Podejmują coraz śmieiej działalność w obszarach najistotniejszych dla przyszłości młodego pokolenia i naszego kraju. Wierzymy, że taką pracą służymy zarówno budowaniu społeczeństwa obywatelskiego, jak i uwolnieniu potencjału konkretnych środowisk i osób.

Programy fundacji

Bank Ambitnej Młodzieży

W 2015 roku 135 organizacji otrzymało granty o łącznej wartości ponad 925 tys. zł

Program grantowy realizowany jest przez Fundację Banku Zachodniego WBK od 2010 roku. Rozwija umiejętności określania potrzeb lokalnych społeczności, definiowania celów, tworzenia wspólnot zadaniowych, rozwiązywania problemów oraz realizowania zadań na poziomie lokalnym przez młodych ludzi kształtujących swoje postawy społeczne. Jednym z celów jest zdefiniowanie cech jednostki potrzebnych do efektywnego funkcjonowania w społeczeństwie obywatelskim takich jak: wiedza, komunikacja interpersonalna, wrażliwość społeczna, zdolności przywódcze oraz umiejętność budowania pozycji lidera. Warunkiem postawy prospołecznej jest zakorzenienie jednostki w historii i kulturze, tak w wymiarze lokalnym jak i narodowym.

Bank Dziecięcych Uśmiechów

W 2015 roku 63 organizacje otrzymały wsparcie w łącznej wysokości blisko 210 tys. zł

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

Architekci naszej rzeczywistości

Na realizację projektu fundacja przeznaczyła 118,5 tys. zł

W ramach projektu grupy młodzieży z całej Polski odnajdywały historyczne postaci, które w swoich miastach, regionach i całym kraju pozostawiły po sobie trwałe ślady. Głównym celem było przywrócenie pamięci o osobach, które są niezwykle zasłużone dla danej społeczności, a dziś zostały całkowicie zapomniane lub ich osiągnięcia nie zostały wystarczająco docenione. W 2015 roku odbyła się akcja pilotażowa promująca postać Henryka Witaczka, przeprowadzona przez grupę młodzieży ze Społecznego Liceum w Milanówku. W ogólnopolskim konkursie grantowym „Architekci naszej rzeczywistości” skierowanym do grup młodzieży i organizacji pozarządowych fundacja wyłoniła 16 laureatów, którzy otrzymali granty w wysokości od 3 do 5 tysięcy złotych na przeprowadzenie działań upamiętniających zasłużone postaci ze swojej okolicy. Przedstawiciele 16 zespołów projektowych wzięli udział w dwudniowym szkoleniu podczas, którego mieli również okazję uczestniczyć w edukacyjnej grze miejskiej o Stefanie Bryle.

Program „Architekci naszej rzeczywistości” otrzymał w 2014 roku dotację od MPiPS w ramach Funduszu

Inicjatyw Obywatelskich. Na realizację projektu Fundacja przeznaczyła 118,5 tys. zł, w tym ponad 62 tys. zł ze środków pozyskanych z FIO.

Bohaterowie drugiego planu

Na realizację przeznaczono kwotę blisko 35,5 tys. zł

Fundacja Banku Zachodniego WBK wspólnie z Muzeum Historii Polski i Państwową Wyższą Szkołą Filmową, Telewizyjną i Teatralną w Łodzi zrealizowała projekt edukacyjny „Bohaterowie drugiego planu”. Do uczestnictwa w konkursie historycznym, dotyczącym Polaków wspierających osoby walczące o niepodległość w latach 1944-1989, zaproszone zostały szkoły gimnazjalne i licealne. Z nadesłanych prac pisemnych jury wyłoniło zwycięzców, którzy wzięli udział w cyklu warsztatów filmowych. Po ich zakończeniu przy współpracy ze studentami PWSFTviT powstały krótkie etiudy dokumentalne poświęcone historiom opisanych bohaterów drugiego planu. Podczas uroczystej gali konkursu, która odbyła się w warszawskim Kinie Iluzjon ogłoszono wyniki II etapu konkursu.



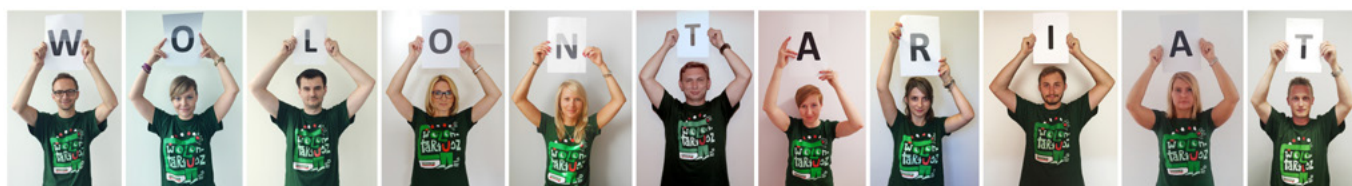
Wolontariat

Oddolne inicjatywy pracowników Banku Zachodniego WBK na rzecz organizacji pozarządowych oraz instytucji publicznych (organizacji społecznych) wspierane są przez bank od dawna. Każda grupa inicjatywna, która chce zaangażować się w akcję wolontariacką, może wnioskować o grant na jej realizację, który przyznawany jest przez Fundację Banku Zachodniego WBK. Maksymalna kwota wsparcia to 3 tys. zł. Wolontariusze sami zgłaszają pomysły na działania, będące odpowiedzią na realne potrzeby lokalnych społeczności. Pozyskują dodatkowych sponsorów i partnerów.

W 2015 roku, 487 wolontariuszy przeprowadziło 59 projektów, realizowanych ze środków finansowych Fundacji Banku Zachodniego WBK. Łączna wartość grantów wynosiła 173 tys. zł.

Inicjatywy pracowników Banku Zachodniego WBK

Co roku fundacja organizuje konkurs „Wolontariat Roku”, w którym wszyscy pracownicy banku mogą głosować na najlepszy wolontariat. Zwycięzcy otrzymują dodatkowe 3 tys. zł. na działalność społeczną. Konkurs jest jedną z form promowania i inspirowania do podejmowania działań na rzecz potrzebujących, środowiska naturalnego, czy społeczności lokalnych. Za najlepszy wolontariat roku 2015 uznano projekt „Pomoc na start” realizowany przez pracowników 1 Oddziału Banku Zachodniego WBK w Kamiennej Górze. Ze środków fundacji w 2015 roku przeprowadzono 59 projektów, w których uczestniczyło ponad 487 wolontariuszy. Głównym odbiorcą większości projektów były osoby, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej.



Wybrane projekty wolontariackie realizowane w 2015 roku przez pracowników Banku Zachodniego WBK ze środków Fundacji BZ WBK.



Zbiórka funduszy dla pogrzelców (Głogów)



Bankowy Mikołaj dla 115 dzieci z wybranych domów dziecka (Szczecin, Warszawa, Wrocław)



Zbiórka pieniędzy na protezę dłoni dla 14-lątka z rodzinnego domu dziecka (Świdnica)



Organizacja wyjazdu integracyjnego do Warszawy dla członków Klubu Seniora 82 (Poznań)



Zbiórka ubrań i sprzętów AGD dla schroniska dla osób bezdomnych (Jelenia Góra)



Pomysłowe skarbonki – zajęcia edukacyjne dla dzieci z Placówki Wsparcia Dziennego (Wałbrzych)



Pomoc w remoncie siedziby Towarzystwa Pomocy Głuchoniewidomym (Poznań)

Wolontariat kompetencyjny

Szczególną formą wolontariatu naszych pracowników jest wolontariat kompetencyjny. Jego idea to przekazywanie innym tego, na czym nasi pracownicy znają się szczególnie i w czym mają doświadczenie, czyli m.in. tematy związane z bankowością i pieniędzmi, a także zarządzanie i bezpieczeństwo w dobie internetu. W 2015 roku pracownicy banku byli zaangażowani w projekty związane z edukacją finansową – prowadzili lekcje przedsiębiorczości oraz edukacji finansowej. W sumie dotarli oni do 5288 uczniów. Szerzej o inicjatywie w akapicie o Edukacji Finansowej na stronie 113.

Ponadto, w 2015 roku, w wolontariacie kompetencyjnym wzięło udział 118 pracowników Banku Zachodniego WBK, będących uczestnikami programów rozwojowych: Najlepsi z najlepszych i Liderzy Przyszłości. Zorganizowali oni 35 inicjatyw na rzecz takich organizacji jak: Fundacja Robinson Crusoe, Fundacja Eudajmonia, Fundacja Wrocławskie Hospicjum dla dzieci, Polska bez Barrier, ASHOKA, Warszawskie Stowarzyszenie Rugby na Wózkach „Four Kings” oraz Ogólnopolskiej Federacji Organizacji Pozarządowych. Wolontariusze pomagali organizacjom pozarządowym min. w opracowywaniu planów pozyskiwania 1%, tworzeniu i realizacji planów komunikacyjnych, a także tworzyli strategie marketingowe, szkolili z autoprezentacji i wystąpień publicznych.

Chętnym do współpracy wolontariuszom zapewniamy wsparcie zarówno organizacyjne – ułatwiamy pracownikom kontakt z beneficjentami – jak i merytoryczne w postaci szkoleń, gotowych scenariuszy lekcji. Wolontariusze mogą również proponować nowe tematy zajęć, bliższe ich kompetencjom zawodowym. Zależy nam, aby forma wolontariatu była dopasowana do możliwości i potencjału pracowników, jako przyszłych wolontariuszy.

“

OPINIE INTERESARIUSZY

„Na tle innych banków oraz firm w Polsce, Bank Zachodni WBK jest absolutnym liderem poprzez szerokie spektrum działań w obszarze zaangażowania społecznego”.

Program Karta Szkolna

Karta Szkolna to unikalny program, w którym połączyliśmy poprawę bezpieczeństwa uczniów z edukacją ekonomiczną dzieci i młodzieży. W szkołach – na własny koszt – montujemy systemy kontroli dostępu, co w praktyce oznacza, że aby wejść do szkoły, należy posłużyć się kartą. Osoby postronne, nie posiadające karty, wpuszczane są do szkoły jedynie przez pracowników placówki.

Na kartach szkolnych umieszczany jest indywidualny wizerunek zawierający elementy wyróżniające szkołę wśród innych placówek (nazwa, logo) co sprawia, że pełni one również funkcję szkolnego identyfikatora. Dzięki technologii opartej na chipach EMV, karty mogą łączyć w sobie wiele funkcji np. karty bibliotecznej, czy karnetu na basen.

Każda szkoła, która należy do programu, objęta jest specjalnym programem lekcji z zakresu wiedzy finansowej, które prowadzą wolontariusze z banku.



Wspieramy edukację i rozwój nauki

Poziom edukacji finansowej jest w Polsce wciąż niższy, niż w większości państw Unii Europejskiej. Według badania Standard & Poor's Ratings Services Global Financial Literacy Survey, jedynie 42% dorosłych Polaków posiada wiedzę na poziomie wystarczającym do zarządzania własnym budżetem i sprawnego korzystania z dostępnych usługi i instrumentów finansowych. Propagowanie wiedzy i umiejętności w tym zakresie to jedno z kluczowych wyzwań, jakie przed sobą stawiamy w zakresie zaangażowania społecznego. Wierzimy w sens budowania kompetencji finansowych od najmłodszych lat, dlatego podejmujemy szeroko zakrojoną współpracę ze szkołami i uczelniami.



Cele zrównoważonego rozwoju

„Do 2030 znacząco zwiększyć liczbę młodzieży i dorosłych, którzy posiadają dopasowane do potrzeb rynku pracy i przedsiębiorczości umiejętności, wliczając w to kompetencje techniczne i zawodowe”.

„Wzmocnienie potencjału krajowych instytucji finansowych dla zachęty i powszechnego dostępu do usług bankowych, ubezpieczeniowych i finansowych”.



Wsparcie rozwoju nauki: Santander Universidades

Szczególne miejsce na mapie naszego zaangażowania społecznego zajmuje wspieranie szkolnictwa wyższego, badań naukowych oraz idei przedsiębiorczości. Zadania te realizuje Santander Universidades – uruchomiony w Polsce w 2011 roku stanowi część globalnej inicjatywy, która zrzesza tysiące czołowych uniwersytetów na świecie, w tym 60 uczelni w naszym kraju.



OPINIE INTERESARIUSZY

„Ten program bardzo dobrze funkcjonuje przynosząc korzyści zarówno studentom jak i bankowi”.

„Bardzo cieszy fakt, że studenci zostali zauważeni przez bank, jako długookresowa inwestycja, której efekty będzie widać dopiero po latach”.

Jednym z fundamentów Santander Universidades, jest wsparcie dla indywidualnych programów badawczych z zakresu przedsiębiorczości, rozwoju badań naukowych, szczególnie w zakresie nowych technologii, mobilności studentów oraz pracowników, a także rozwoju networkingu.

Santander Universidades w liczbach

21

krajów

4 100

projektów

1 225

uczelnii współpracujących z Santander Universidades

1 200

umów realizowanych z uczelniami z całego świata

28 800

stypendiów na całym świecie w 2015

130 000

stypendiów od 2000 roku

Santander Universidades w Polsce:

60

uczelnii, w tym 6 nowych od 2014 roku



Ważną korzyścią jest również możliwość wymiany wiedzy na ogólnoswiatowym poziomie dzięki dedykowanym programom globalnym. Ich organizatorami są najlepsze światowe uczelnie, a szansę na udział mają wszyscy studenci z uniwersytetów współpracujących z Santander Universidades.

Hasło Santander Universidades – „Chcemy stać za Twoim sukcesem” – odnosi się zarówno do utalentowanych studentów jak i młodych przedsiębiorców, którzy w najbliższej przyszłości będą wpływać na rzeczywistość społeczno-gospodarczą Polski. Rok 2015 był szczególnie znaczący dla działalności prowadzonej w ramach Santander Universidades, stanowił on bowiem istotny impuls dla rozwoju programu stypendialno-stażowego oraz silniejszego zaangażowania w indywidualne projekty akademickie w tym studenckie startupy, które w szczególny sposób promują idee innowacyjnej przedsiębiorczości przy wykorzystaniu nowych technologii.

Grand Tour – poznaj samego siebie!

W 2015 roku po raz trzeci zrealizowaliśmy projekt Grand Tour – poznaj samego siebie. Jak co roku zgłaszać mogli się studenci ze współpracujących z Santander Universidades uczelni w Polsce. Laureaci – 12 ciekawych świata i otwartych na zmiany młodych ludzi – wzięli udział w nietypowych warsztatach samodoskonalenia. Przez sześć dni mieli okazję wypracowywać sześć kluczowych kompetencji, które są ważne zarówno w życiu zawodowym jak i prywatnym tj. komunikacja, otwartość na uczenie się i stały rozwój, aktywność i zaangażowanie, elastyczność i zdolność do adaptacji, umiejętność pracy w zespole, dążenie do osiągnięcia rezultatów.

Podjęte w ramach Grand Tour działania odpowiadają na potrzebę kształcenia liderów społecznych, ludzi świadomych własnej wartości, którzy poznają termin „odpowiedzialność” w wielu wymiarach jednocześnie.

“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Warto pokazać, jaki jest rzeczywisty wpływ programu na sektor edukacji, co by się wydarzyło gdyby nie było programu”.

PUT Motorsport

Projektem w pełni realizującym założenia Santander Universidades jest bez wątpienia PUT Motorsport, który pozwala studentom na samodzielne opracowanie nowatorskich rozwiązań technologicznych oraz rozwijanie umiejętności biznesowych tj. zarządzanie marką, fundraising, przygotowanie i prezentacja biznesplanu oraz budowa strategii marketingowej. Interdyscyplinarny charakter projektu ukazuje wartość pracy zespołowej, której fundament stanowią osoby o zróżnicowanych umiejętnościach. Zespół PUT Motorsport to 19 studentów podzielonych na sześć grup projektowych. Efektem jest start w międzynarodowych zawodach z własnym bolidem w klasie Student Formula.



Mikołaj Zygmąński
Lider zespołu PUT Motorsport

„Wielu z nas przyzna, że po uczestnictwie w Student Formula nasze życie się zmieniło, w szczególności zmieniło się postrzeganie takich kwestii jak studia czy praca. O tym, co w Formule robimy na co dzień, na uczelni moglibyśmy jedynie poczytać w książkach. PUT Motorsport daje nam możliwość samodzielnego zaprojektowania bolidu i weryfikowania własnych błędów. Nic nie jest w stanie przygotować nas lepiej do przyszłych wyzwań”.

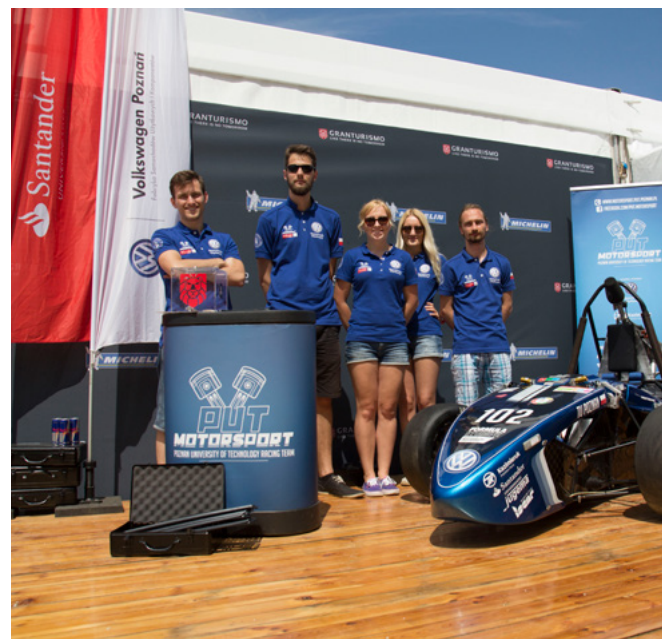
Zaangażowanie się Santander Universidades w projekt PUT Motorsport pozwoliło zespołowi Politechniki Poznańskiej na wystartowanie w międzynarodowych zawodach Student Formula w sezonie 2015 i zaprezentowanie swoich rozwiązań technologicznych oraz biznesowych.

Zespół PUT Motorsport uznany został za najlepszego debiutanta w historii zawodów zajmując jednocześnie 26 miejsce na 70 startujących ekip. Należy pamiętać, że dla wyniku w kwalifikacji generalnie istotne nie są same osiągi samochodów. Kluczowa jest również prezentacja biznesowa jaką zespół musi wygłosić przed audytorium składającym się z ekspertów w dziedzinie motoryzacji. W tym wypadku zespół z Poznania również odniósł duży sukces – znalazł się w pierwszej piątce wśród wszystkich uczestników.

e-Wejściówki

www.ewejsciowki.pl to portal, który zaczął działalność w maju 2014 roku od sprzedaży teatralnych wejściówek online – tak zwanych biletów nienumerowanych na pozostałe wolne miejsca na widowni, które pierwotnie były sprzedawane jedynie w kasie teatru na około 30 minut przed spektaklem. Serwis internetowy szybko zyskał bardzo dużą popularność, w szczególności wśród osób w wieku 24-34 lat. Portal cały czas się rozwija i obecnie można na nim również zakupić bilety regularne z przypisanymi miejscami na widowni, a także przeczytać opinie i recenzje na temat spektakli teatralnych pisane przez osoby, które zakupiły wejściówki poprzez portal. Takiej możliwości wcześniej również nie było w polskim Internecie. Obecnie portal współpracuje z około 50 teatrami w całej Polsce, głównie w Warszawie, Poznaniu, Krakowie i Lublinie. Portal został założony przez Macieja Wartacza, Michała Charmasa oraz Bruno Markovica.

Bank Zachodni WBK wspiera rozwój młodych przedsiębiorców będąc Partnerem Strategicznym portalu od marca 2015 roku. W ramach współpracy z Santander Universidades wszyscy studenci uczelni posiadający aktywną legitymację studencką Smartcard, mogą kupować wejściówki i bilety poprzez portal eWejsciowki.pl z 50% zniżką. Na 2016 rok zostały zaplanowane wykłady na uczelniach partnerskich Santander Universidades na których Maciej Wartacz, założyciel eWejsciówek opowie o swoich startup-owych doświadczeniach i spróbuje zachęcić młodych studentów do przedsiębiorczości.



#KarieraBankiera

Jednym z najważniejszych zadań postawionych przed Santander Universidades w 2015 roku było wspieranie przedsiębiorczych studentów w pogłębianiu przez nich wiedzy ekonomicznej oraz ułatwianie im startu na rynku pracy. W cel ten doskonale wpisał się projekt #KarieraBankiera przygotowany przez Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej i realizowany na trzech polskich uczelniach: Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu, Szkole Głównej Handlowej oraz Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu. Stwarzał on studentom możliwość zdobycia wiedzy i nowych umiejętności prosto od najlepszych praktyków z banku. Wyróżniający się studenci mieli ponadto możliwość udziału w dodatkowych szkoleniach i konferencjach, mogli także na preferencyjnych warunkach ubiegać się o płatny trzymiesięczny staż w Obszarze Sieci Sprzedaży Bankowości Korporacyjnej.

Zorganizowane w ramach #KarieryBankiera warsztaty cieszyły się dużą popularnością wśród studentów na wszystkich uczelniach, gdzie były organizowane. W projekcie wzięło udział aż 150 studentów UE w Poznaniu oraz po 90 studentów SGH i UE we Wrocławiu. Kilkuset studentów uczestniczyło też w wykładach otwartych poprzedzających warsztaty.

W wyniku projektu zatrudniliśmy już 12 stażystów w Poznaniu a kolejnych 70 aplikacji na staże w Warszawie i we Wrocławiu jest w trakcie rekrutacji. Studenci mają okazję zdobywać doświadczenie we współpracy z największymi klientami korporacyjnymi w Polsce.

Na 2016 rok zaplanowano kontynuację programu na dodatkowych i dotychczasowych uczelniach. Tym razem #KarieraBankiera zawita m.in. na Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie.

Smartcard

Jednym z kluczowych efektów współpracy Santander Universidades oraz środowiska akademickiego stało się wypracowanie **Elektronicznej Legitymacji Studenta i Doktoranta Smartcard**. Jej pierwotnym założeniem było połączenie akademickiego dokumentu tożsamości z możliwością aktywacji aplikacji bankowej, umożliwiającej m.in. płatności zbliżeniowe. Obecnie rozwijana jest ona na wszystkie możliwe sposoby w zależności od potrzeb uniwersytetów, jak i samych studentów oraz doktorantów. Smartcard może łączyć w sobie m.in. funkcje karty bibliotecznej, podpisu elektronicznego, elektronicznego dziennika obecności, dostępu do programów rabatowych czy karty wstępu na uczelnię.





Edukacja finansowa

W Banku Zachodnim WBK wierzymy, że edukacja ekonomiczna w szkołach jest inwestycją w przyszłość, a podnoszenie poziomu wiedzy i kompetencji uczniów w zakresie ekonomii i finansów może być sposobem na budowanie świadomych postaw obywatelskich. Z dumą podkreślamy, że żaden inny bank w Polsce nie realizuje edukacji ekonomicznej w szkołach na taką skalę jak Bank Zachodni WBK. Liczna i wciąż rosnąca grupa wolontariuszy, od wielu lat angażuje się w kształcenie młodzieży poprzez dzielenie się wiedzą ekspercką i wspieranie nauczycieli, w szczególności prowadzących zajęcia z przedsiębiorczości. O tym, jak cenna jest taka współpraca z punktu widzenia budowania zaufania do marki świadczy to jak wielu uczniów ubiega się o możliwość odbycia praktyki w naszych oddziałach, a niektórzy z nich po ukończeniu studiów aplikują o pracę w Banku Zachodnim WBK. Takie przykłady potwierdzają trudną do przecenienia wartość inwestowania w edukację młodzieży.

Tematyka zajęć stanowi rozszerzenie programu szkolnego. Uczniowie poznają zasady funkcjonowania finansów publicznych oraz to, jaki udział ma każdy obywatel w tworzeniu budżetu gminy/państwa. Wolontariusze uczą młodzież podstawowych zasad bezpieczeństwa korzystania z różnych produktów bankowych, takich jak karty, konta, lokaty, kredyty. Wskazują też na potencjalne zagrożenia, wynikające z braku wiedzy i kompetencji. Zdobyta dzięki naszym działaniom wiedza o finansach, ułatwi młodym ludziom podejmowanie korzystnych decyzji w przyszłości.

Nasi wolontariusze angażując się we współpracę ze szkołami i samorządami lokalnymi, wzmacniają pozycję i rozpoznawalność marki w środowisku lokalnym.

Systematyczna, wieloletnia i rozwijająca się współpraca wolontariuszy ze szkołami wymagała wsparcia ich poprzez udostępnienie profesjonalnych materiałów metodycznych. W tym celu opracowano scenariusze lekcji wraz z prezentacjami, które od 2015 r. są zamieszczane na stronie Intranetowej w dedykowanej zakładce „Edukacja Ekonomiczna”. Tam też znajdują się informacje o grach edukacyjnych, często wykorzystywanych przez wolontariuszy.

Na przestrzeni lat wiele oddziałów wypracowało stałe formy planowania współpracy ze szkołami. Przykładem jest Głogów, gdzie na początku roku, we wrześniu szkoły otrzymują zaproszenie do dalszej współpracy wraz z propozycjami tematyki zajęć w na kolejny rok szkolny. Wspólnie z dyrekcją i nauczycielami ustalane są harmonogramy zajęć realizowanych z udziałem ekspertów z Banku Zachodniego WBK. Zajęcia odbywają się głównie w ramach lekcji przedsiębiorczości. Wolontariusze swoją wiedzę wspierają również szkoły w organizacji konkursów o tematyce ekonomicznej, często są też fundatorami nagród dla zwycięzców.

Stawiamy na wysoki poziom merytoryczny treści, ale również na innowacyjną i atrakcyjną formę przekazu. Dobrym sposobem jest nauka przez zabawę, a taką funkcję pełnią gry edukacyjne dla różnych grup: Business Zone, Twój Budżet Rodzinny oraz Liderzy Europy.



Business Zone

business-zone.com.pl

Zadaniem gry jest kreowanie przedsiębiorczości. Internetowy system prowadzi ranking najlepszych użytkowników. Odbyło się już 9 edycji konkursowych gry (po 3 edycje w 3 turach). Do gry Business Zone można przystąpić w dowolnym momencie (nie ma wtedy możliwości udziału w edycji konkursowej). W systemie zarejestrowało się 3000 uczestników.



Twój budżet rodzinny

twojbudzetrodzinny.pl

Edukuje i uczy jak racjonalnie gospodarować pożyczonymi pieniędzmi i uniknąć nadmiernego zadłużenia. W systemie zarejestrowanych jest 5662 kont użytkowników gry.



Liderzy Europy

Gra planszowa dla uczniów szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych przekazuje wiedzę o globalnej gospodarce rynkowej. Jest prowadzona w szkołach przez wolontariuszy z banku.

Projekt „Kupuj u sąsiada”

Długoletnia współpraca ze szkołami i władzami samorządowymi oraz potencjał zbudowanych relacji, stał się inspiracją do stworzenia projektu edukacyjno-marketingowego „Kupuj u sąsiada”.

Celem projektu jest promocja postaw patriotyzmu ekonomicznego poprzez uświadomienie zależności między indywidualnymi wyborami/decyzjami konsumenckimi a budżetem gminy/państwa. Podczas zajęć uczniowie dowiadują się jak rozpoznać polski produkt, jakie są rodzaje podatków i dlaczego należy je płacić, a także co to jest i jak powstaje budżet państwa/gminy.

Projekt skierowany jest do szkół (uczniów, rodziców, pracowników szkoły), samorządów lokalnych oraz lokalnych przedsiębiorców MŚP (klientów banku).

Ogniwem łączącym wszystkich uczestników projektu są lokalne systemy rabatowe, budowane na edukacji i wiedzy o wpływie świadomych decyzji konsumenckich na kondycję finansową gminy. Projekt wspiera lokalną przedsiębiorczość, wzmacnia więzi społeczne, poczucie przynależności do społeczności lokalnej i współodpowiedzialności za jakość życia i kondycję gminy.

Zaangażowanie małych i średnich przedsiębiorstw w lokalny system rabatowy ma walor edukacyjny, jest bowiem często pierwszym bezpośrednim doświadczeniem dla tych przedsiębiorców w dziedzinie CSR.

Działamy na rzecz równych szans

W Banku Zachodnim WBK wierzymy, że w XXI wieku niepełnosprawność nie może być barierą do korzystania z usług finansowych. Każdego dnia w naszych placówkach i oferowanych rozwiązaniach technologicznych udowadniamy, że jest to możliwe. Z dumą przyjmujemy otrzymany w 2015 roku za naszą działalność na rzecz znoszenia barier dla osób z niepełnosprawnościami tytuł Ambasadora Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami.

Obsługa bez barier [G4-FS14]

Prowadzony od sześciu lat strategiczny program "Obsługa bez barier" pozwala nam dążyć do zapewnienia klientom z niepełnosprawnościami jak najszerszej dostępności do usług i produktów bankowych. Chcemy, aby niezależnie od wybranego sposobu i miejsca kontaktu z bankiem klienci ze szczególnymi potrzebami mogli zostać kompleksowo i profesjonalnie obsłużeni. Usprawnienia techniczne i innowacyjne rozwiązania technologicznie wprowadzamy nie tylko w placówkach – dotyczą one również naszej sieci bankomatowej, internetowego dostępu do konta oraz obsługi klientów niesłyszących w Polskim Języku Migowym.

Obecnie posiadamy 149 certyfikowanych Oddziałów bez barier dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – 20 z nich powstało w 2015 roku. W każdej audyt przeprowadzili eksperci z Fundacji TUS. Zmiany nie dotyczą jedynie architektury placówki – proces certyfikacji obejmuje także odpowiednie szkolenia dla pracowników oddziałów prowadzone przez Fundację Polska bez Barier oraz wyposażenie placówki w materiały pomocnicze, takie jak stanowisko „Pierwszeństwo obsługi”, ramki do podpisu dla osób niewidomych, czy też możliwość od-

czytania przez doradcę treści podpisywanych dokumentów oraz poświadczenia woli klientowi, który nie może czytać lub pisać. W „Oddziałach bez barier” klienci mają zapewnione niskie stanowiska obsługi, podjazdy i windy oraz szerokie przejścia wraz z przestrzeniami manewrowymi dla wózków. Ze specjalnych udogodnień oraz pierwszeństwa obsługi korzystać mogą również seniorzy i kobiety w ciąży.

W ramach współpracy z Fundacją TUS, Bank dokonał opisu graficznego oddziałów bez barier ikonami niepełnosprawności, zgodnie z metodologią niepelnosprawnik.pl. Tym samym klienci korzystający z wyszukiwarki oddziałów i bankomatów znajdującej się na stronie internetowej banku – w przypadku oddziałów bez barier – otrzymują także dodatkowe informacje o zakresie świadczonej obsługi w danym oddziale bez barier dzięki przekierowaniom na stronę niepelnosprawnik.pl.





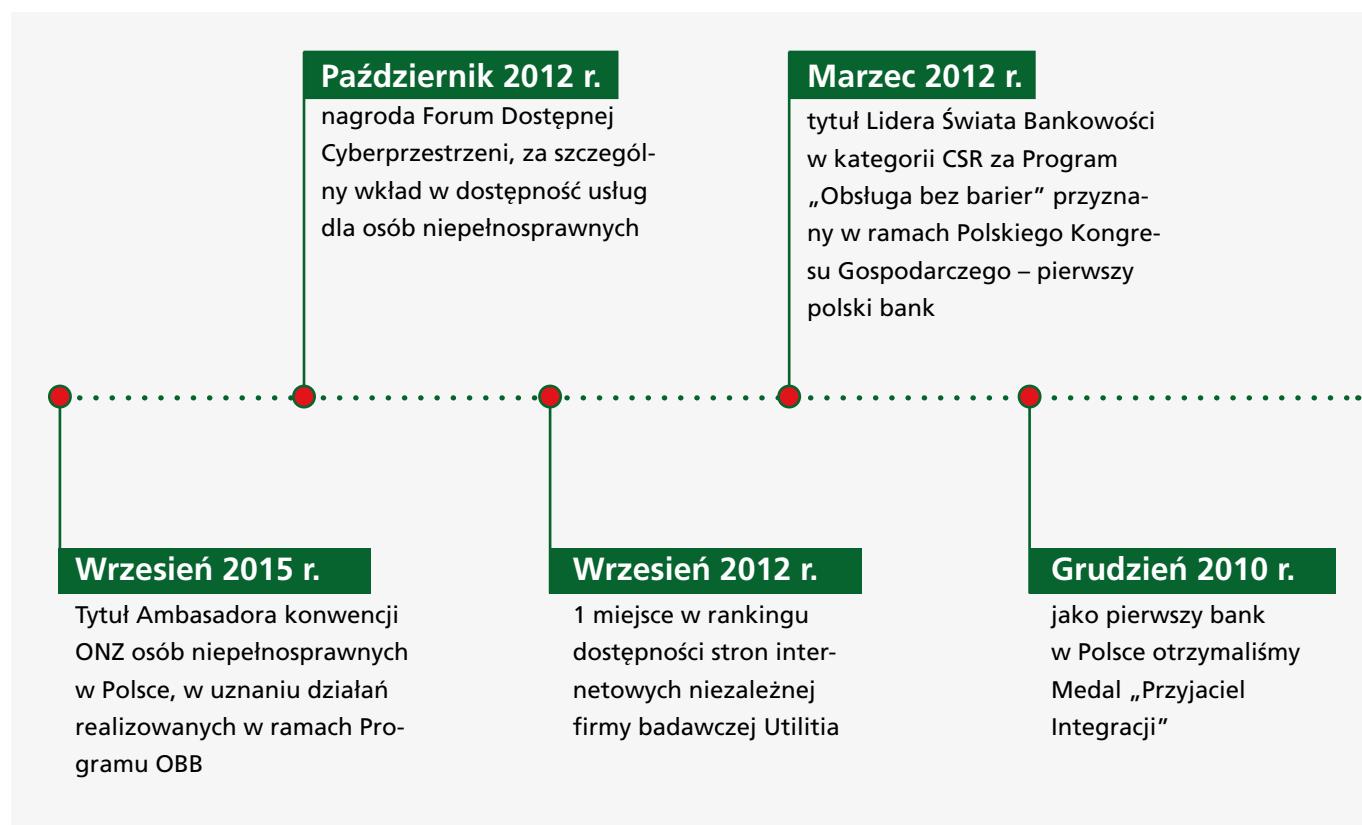
OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Wykorzystanie wypracowanych dobrych praktyk w „Obsłudze bez barier”, poprzez zachęcanie partnerów biznesowych do wdrażania takich rozwiązań”.

„Stosowanie dobrych praktyk z zakresu traktowania osób z niepełnosprawnościami na każdym kroku działalności np. w organizacji spotkań – zapytanie o potrzeby uczestników już przy wystosowaniu zaproszenia”.

Każdy z certyfikowanych oddziałów ma możliwość korzystania ze specjalnego budżetu na działania promujące ideę banku bez barier. W 2015 roku zorganizowano 21 lokalnych i ogólnopolskich wydarzeń, m.in.

- V Mistrzostwa Osób Niepełnosprawnych w Płukaniu Złota
- Finał Mistrzostw Świata w siatkówce na siedząco
- Koncert kolęd w Środzie Śląskiej
- X Jubileuszowy Turniej w Hokeju na sledgach
- Wojewódzki przegląd zespołów artystycznych szkolnictwa specjalnego w Skawinie.



Migamy

Osoby niesłyszące mają zapewnioną w Banku Zachodnim WBK profesjonalną obsługę w Polskim Języku Migowym (PJM). Wykwalifikowani doradcy banku – pracownicy Banku – są dostępni poprzez video rozmowę – do połączenia wystarczy jedynie aplikacja BZWBK24 mobile zainstalowana w telefonie lub tablecie. Połączenie z migającymi doradcami jest możliwe również poprzez stronę internetową banku, serwis transakcyjny BZWBK24 internet.



Video – usługa dla osób niesłyszących/PJM



W odpowiednie urządzenia mobilne są również wyposażone wszystkie oddziały naszego banku. Tym samym osoby niesłyszące uzyskały nie tylko możliwość samodzielnej rozmowy z doradcą migającym; możliwa stała się także od sierpnia 2015 roku rozmowa pomiędzy niesłyszącym klientem i doradcą w banku przy udziale migającego tłumacza z infolinii BZ WBK. Rozmowa taka może zostać przeprowadzona zarówno przy biurku, jak i w osobnym pomieszczeniu – to klient wybiera miejsce.

W działania nad opracowaniem i udostępnieniem usługi w PJM włączone zostały dwie organizacje działające na rzecz środowiska osób z niepełnosprawnością: Polski Związek Głuchych oraz Fundacja Polska Bez Barier, które wsparły proces na etapie testów, realizacji oraz oceny funkcjonalności pod kątem dostępności dla osób niesłyszących – migających. Promocję nowych rozwiązań prowadzono m.in. na Facebooku (Kampania Migające Konkursy), które zgodnie ze statystykami aktywności w social media dotarły do blisko 180 tys. osób.

Czy wiesz, że...?

- **Połączenie z doradcą postępującym się Polskim Językiem Migowym może odbyć się także przy użyciu bankowych urządzeń mobilnych.**
- **Wystarczy wybrać w aplikacji BZWBK24 mobile kafelek Doradca online, a następnie temat „Obsługa w języku migowym” oraz typ rozmowy „Wideo”.**
- **Doradcy infolinii postępujący się Polskim Językiem Migowym pracują od poniedziałku do piątku, w godz. od 9 do 19. Mogą samodzielnie pomóc klientom w ramach swoich kompetencji, jak również tłumaczyć rozmowę klienta i doradcy pracującego w oddziale.**
- **Co ważne, nie trzeba być klientem banku, aby skorzystać z takiej pomocy. To dobra informacja dla tych osób niesłyszących lub niedosłyszących, które dopiero poszukują usług bankowych.**

“

Maciej Pietrucha
Dyrektor Infolinii w Banku Zachodnim WBK

„Jesteśmy dumni, że już cała nasza sieć jest przyjazna dla osób z niepełnosprawnością słuchową. Rozumiemy, jaką barierą może być brak możliwości precyzyjnej komunikacji w kanale obsługi, który jest najbardziej komfortowy dla danego klienta. Dlatego wychodząc naprzeciw potrzebom tej ważnej dla nas grupy konsumentów, postanowiliśmy wprowadzić takie rozwiązanie, dzięki któremu niezależnie od tego, gdzie znajduje się najbliższy oddział banku i czy dana osoba posiada urządzenie mobilne czy dostęp do Internetu, może ona przyjść i porozmawiać z naszym pracownikiem o swoich potrzebach”.

Monika Naumowicz
migający doradca Infolinii Banku Zachodniego WBK

„Dotychczas załatwienie wielu spraw w banku przez osoby migające było zadaniem utrudniającym życie tych osób, ponieważ brakowało komunikacji, która jest przecież źródłem wiedzy, pozwalającej wyjaśnić wątpliwości, zadawać pytania, dokonywać wyboru. Język migowy był pierwszym językiem, który poznałam będąc dzieckiem rodziców niesłyszących. Od tamtej pory całe moje życie otaczam się ludźmi mówiącymi i migającymi. Kilka lat temu podjęłam pracę w stowarzyszeniu działającym na rzecz pomocy osobom niesłyszącym i dzięki tej współpracy miałam okazję poznać głębiej nie tylko język migowy, ale również kulturę osób niesłyszących i ich problemy, z którymi borykają się każdego dnia na skutek braku słuchu”.

“

OCZEKIWANIA INTERESARIUSZY

„Byłoby bardzo fajnie, aby cała komunikacja reklamowa miała gdzieś z tyłu głowy ten aspekt „Obsługi bez barier” – bo to jest bardzo ważny program”.



Mówiące bankomaty

Osoby niewidome i niedowidzące mają stały i łatwy dostęp do swojej gotówki poprzez naszą sieć mówiących bankomatów – urządzeń wyposażonych w gniazda słuchawkowe. Po podłączeniu słuchawek klientom podawane są komunikaty (głos Krystyny Czubówny) umożliwiające wykonanie niezbędnych operacji. Wsparcie głosowe dostępne jest dla posiadaczy dowolnej karty – nie tylko karty BZWBK, a komunikaty można usłyszeć jedynie przez słuchawki. Dzięki temu użytkownik ma zapewnioną dyskrecję i może czuć się bezpiecznie.

Systematycznie zwiększamy liczbę zmodyfikowanych bankomatów, a nowe oznakowujemy również oznaczeniami kierunkowymi w alfabecie Braille’a. Wyszukiwarka urządzeń dostępna jest na naszej stronie internetowej. Listę bankomatów osoby niewidome mogą także pobrać w formie pliku na mobilne urządzenia GPS.



**BANKOMAT
DOSTĘPNY**

**DLA OSÓB
NIEWIDOMYCH**



**ABY SKORZYSTAĆ,
UŻYJ SŁUCHAWEK**

1 9999
bzbwbk.pl/obb

Bank Zachodni WBK
Grupa Santander

Komunikacja dla wszystkich

Chcemy, aby nasza komunikacja reklamowa i edukacyjna była dostępna i uwzględniała szczególne potrzeby naszych klientów. Dlatego na bankowym kanale w serwisie Youtube oraz na stronie programu Obsługa bez barier (www.bzwbk.pl/obb) udostępniamy filmy dostosowane dla osób niewidomych (audiodeskrypcja) oraz niesłyszących (napisy oraz tłumacz PJM). To pierwsze tego typu działania na polskim rynku usług finansowych.

Bank dostosowuje filmy współpracując z ekspertami tematu i fundacjami działającymi na rzecz środowiska osób z niepełnosprawnościami. We współpracy z cenioną i uznaną w środowisku osób z niepełnosprawnością Fundacją Katarynka, wyposażamy filmy w audiodeskrypcję mając na uwadze dostępność komunikacji dla naszych klientów z niepełnosprawnościami wzroku. W 2015 roku prowadziliśmy także – współpracując z przedsiębiorstwem społecznym Utilitia – projekt dostosowania dokumentacji bankowej w formie elektronicznej do potrzeb osób niewidomych i słabowidzących Rozszerzony też został zakres usług i produktów objętych procedurą dot. składania oświadczeń woli w przypadku klientów, którzy nie potrafią czytać i/lub pisać. W drugiej połowie roku 2015 bank we współpracy z liderami fundacji: Vis Maior, Fundacji Tus, Utilitia, Fundacji Polska bez barier oraz projektu Kulawa Warszawa, opracował kampanię informacyjną w mediach społecznościowych pt. „Ludzie niepełnosprawności”, której celem była prezentacja perspektywy: doświadczeń, oczekiwań i potrzeb osób z niepełnosprawnościami w Polsce.

W 2015 roku bank uruchomił także nową stronę Programu Obsługa bez barier, link: www.bzwbk.pl/obb, gdzie udostępnia wszystkie informacje dotyczące udogodnień oferowanych dla klientów ze szczególnymi potrzebami.

Szermiercza empatia

Jednymi z podstawowych wartości nowoczesnego społeczeństwa są empatia, odpowiedzialność i szacunek dla drugiej osoby. W banku uważamy, że tych wartości warto uczyć „od dziecka”, dlatego z przyjemnością wsparliśmy finansowo w 2015 roku projekt „Szermiercze pokazy integracyjno-edukacyjne – Pasja, Integracja, Bezpieczeństwo” organizowany przez Fundację Akademia Integracji Praca, Edukacja, Sport. Członkami Akademii są osoby z niepełnosprawnościami, a jednocześnie wybitni mistrzowie paraolimpijscy, mistrzowie świata i Europy w szermierce na wózkach.



„Nasze projekty edukacji młodych w zakresie empatii wobec osób z niepełnosprawnościami nie mogłyby osiągnąć takiego zasięgu, gdyby nie wsparcie Banku Zachodniego WBK. Dzięki Wam dotarliśmy do 26 tysięcy dzieci w Polsce”.

„To jest jedyna instytucja, która z własnej woli, bez żadnych wymuszeń regulacyjnych podejmuje działania edukacyjne w tym obszarze i warto to robić dalej”.



W ramach projektu zorganizowano 240 pokazów dla uczniów szkół podstawowych, gimnazjalnych i średnich. Wzięło w nich udział ponad 20 tys. młodych osób. Pokazy szermiercze, wzbudzające podziw widzów, stały się dla sportowców okazją do rozmów z dziećmi na tematy związane z niepełnosprawnościami, odpowiedzialnością i empatią wobec innych. Mistrzowie przekonywali, że nie można bać się pomóc komuś innemu i na własnych przykładach wskazywali, jak ważna jest integracja oraz zasady fair-play. Część uczniów skorzystała z możliwości wzięcia udziału w miniturniejach szermierki na wózkach, co stało się również doskonałym sposobem ćwiczenia zachowań empatycznych.

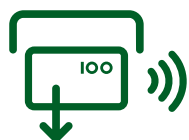
Szermierze uczulali również dzieci na zachowania mogące narazić je na wypadki. Ich słowa wpisywały się w szerszy kontekst, gdyż w ubiegłym roku fundacja realizowała też pilotażowo akcję profilaktyczną w formie komiksów pt. „Włącz myślenie”. W ciekawej i dostosowanej do obiorców formie zachęcano młodzież do bardziej uważnej i bezpiecznej zabawy oraz ostrzegano przed brawurą. W czasie dwumiesięcznej kampanii outdoorowej komiksy – jako banery reklamowe – umieszczono w wagonach warszawskiego metra.

Kontynuujemy współpracę z Fundacją w 2016 roku. Oprócz pokazów w szkołach, w planach mamy współorganizację przynajmniej jednego dużego turnieju szermierczego w formule integracyjnej oraz organizację przynajmniej ośmiu obozów dla dzieci i młodzieży z niepełnosprawnością. Kontynuowana będzie też akcja informacyjna "Włącz myślenie".



W październiku 2015 r. byliśmy po raz kolejny sponsorem strategicznym V edycji Międzynarodowego Turnieju Rugby na Wózkach „Mazovia Cup”. Sześć zespołów walczyło o pucharowe nagrody – cztery drużyny polskie oraz goście z Czech i Niemiec. Zwycięzcą została drużyna PRAGUE ROBOTS z Czech. W meczu finałowym wygrali z polskim zespołem FLYING WINGS z Rzeszowa. Oprócz wsparcia finansowego od banku, w organizację imprezy włączyło się, w ramach wolontariatu, kilkudziesięciu naszych pracowników.

BZ WBK dla osób z niepełnosprawnościami



Mówiące bankomaty



Przystosowane architektonicznie placówki



Wideorozmowy w języku migowym



Ramki do podpisu dla osób niewidomych



Ramki do rozpoznawania nominałów



Komunikacja reklamowa i edukacyjna z audiodeskrypcją, napisami i w PJM



Artur Sikora
Dyrektor Obszaru Komunikacji Korporacyjnej
i Marketingu, Bank Zachodni WBK

„Wymiar i zasięg naszych działań społecznych z roku na rok rośnie. W 2015 r. pozytywny wpływ różnorodnych prospołecznych aktywności banku i naszych pracowników odczuło ponad 134 tysięcy beneficjentów. Dzięki Santander Universidades, ogólnopolskiemu konkursowi grantowemu „Tu mieszkam, tu zmieniam”, jak też aktywnej działalności Fundacji Banku Zachodniego WBK udało nam się zrealizować blisko 700 programów regionalnych. Bardzo cieszy nas również rosnące zainteresowanie wolontariatem pracowniczym.

Blisko 500 pracowników zaangażowało się w działalność dla dobra innych. Na wsparcie projektów wolontariackich przeznaczaliśmy kwotę 172 tys. zł.

Poza wymiarem społecznym aktywnie wspieraliśmy działalność kulturalną i edukacyjną, na którą przeznaczaliśmy ponad 10 mln zł. Z dumą objęliśmy

mecenatem największe wydarzenie kulturalne 2015 roku – XVII Międzynarodowy Konkurs Pianistyczny im. Fryderyka Chopina. Zainaugurowaliśmy również unikatowy w skali kraju, autorski projekt kulturalno-edukacyjny Santander Orchestra.

Bank Zachodni WBK to instytucja finansowa, która docenia swoich klientów, stara się również zrobić jak najwięcej dla rozwoju społeczności, w których funkcjonuje na co dzień. Wyznaczyliśmy ambitne cele w tym obszarze: wspieranie edukacji i rozwoju nauki, budowa społeczeństwa obywatelskiego i działanie na rzecz równych szans oraz przeciwdziałanie wykluczeniom. Wierzymy, że skuteczna realizacja tych działań długofalowo przyczyni się do osiągnięcia konkurencyjnej przewagi polskiej gospodarki oraz rozwoju naszego kraju.

Wpływ na otoczenie postrzegamy kompleksowo i z podobnymi ambicjami podchodzimy do identyfikowania obszarów, w których nasze zaangażowanie może przynieść istotną zmianę. Podejmowane przez nas działania stanowią odpowiedź na największe wyzwania współczesnego świata, wpisując się w globalne Cele Zrównoważonego Rozwoju, przyjęte przez ONZ w 2015 r. Dbamy tym samym, aby efekty naszych działań były odczuwalne na poziomie lokalnym, wspierając rozwój społeczny oraz gospodarczy regionów i całego kraju.

Aby osiągać sukces, musimy i chcemy doskonalić się w każdym wymiarze naszej działalności. Dlatego w 2016 r. planujemy wdrożenie pakietu polityk społeczno-środowiskowych Grupy Santander, w tym nowej polityki zrównoważonego rozwoju oraz towarzyszących jej polityk sektorowych, m.in. polityki w zakresie zmian klimatu, praw człowieka i wolontariatu pracowniczego. Standardy te porządkują i uszczegóławiają nasze podejście do tych kwestii. Pomogą nam też w praktycznym przełożeniu wartości i zasad odpowiedzialnego biznesu na wszystkie obszary naszej działalności”.

5. O raporcie i interesariuszach



Nasi interesariusze

Najważniejsi interesariusze Banku Zachodniego WBK zostali zidentyfikowani z perspektywy strategii biznesowej, wpływów bezpośrednich i pośrednich organizacji. Sposób komunikacji z interesariuszami nie zmienił się w stosunku do ubiegłego roku.

[G4-24] [G4-25] [G4-26]

Klienci indywidualni, w tym grupy takie jak:

- młodzi
- rodziny
- single
- studenci
- osoby starsze
- osoby z niepełnosprawnościami
- osoby zamożne

Małe i średnie przedsiębiorstwa

Społeczności, władze lokalne, organizacje pozarządowe

Klienci korporacyjni, w tym:

- duże podmioty gospodarcze
- sektor publiczny

Pracownicy (obecni i przyszli),

Studenci i absolwenci uczelni wyższych, uczelnie (władze, kadra naukowa)

Dostawcy i partnerzy biznesowi

Media

- konkurencja
- organizacje branżowe

Udziałowcy

Definiując zawartość merytoryczną raportu: [G4-18]

- przeanalizowaliśmy dotychczasowe wyniki badań, aby zidentyfikować obszary wpływu banku na otoczenie rynkowe, społeczne i środowiskowe,
- wysłuchaliśmy oczekiwań przedstawicieli kluczowych interesariuszy,
- przeprowadziliśmy warsztat z udziałem przedstawicieli Zarządu (Felix Szyszkowiak, Mirosław Skiba), kluczowych dyrektorów banku, wszystkich kluczowych departamentów, w celu określenia istotności każdego z wyłonionych tematów.



[G4-37] Na rzecz raportu CSR za 2015 rok została zorganizowana jedna sesja dialogowa, w której udział wzięło 22 interesariuszy – przedstawiciele m.in. sektora finansowego, organizacji społecznych i klienckich, akcjonariuszy, instytucji naukowych oraz administracji publicznej. Bank Zachodni WBK reprezentował m.in. Członek Zarządu Feliks Szyszkowiak, co było odpowiedzią na oczekiwania interesariuszy zgłoszone w roku poprzednim i zostało przez nich przyjęte z bardzo dużym uznaniem.

Interesariusze zgłosili wobec treści tegorocznego raportu 25 oczekiwań, które zostały uwzględnione podczas przygotowywania dokumentu – czytelnicy znajdą je w charakterystycznych polach oznaczonych jako „Oczekiwania interesariuszy”. **[G4-27]**

[G4-19]

Aspekty GRI zidentyfikowane jako istotne

Wyniki ekonomiczne

Obecność na rynku

Pośredni wpływ ekonomiczny

Praktyki dotyczące zamówień

Materiały

Energia

Emisje

Transport

Ocena środowiskowa dostawców

Zatrudnienie

Bezpieczeństwo i higiena pracy

Edukacja i szkolenia

Różnorodność i równość szans

Równość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn

Ocena dostawców pod względem praktyk pracowniczych

Podczas sesji dialogowej zgłoszono również 35 oczekiwań dotyczących przyszłych działań banku – zostaną one włączone w proces rozwoju strategii CSR Banku Zachodniego WBK.

Sesja została przygotowana zgodnie z wymogami standardu AA1000, była też ważnym elementem procesu definiowania istotności GRI G4 (identyfikacja, priorytetyzacja, walidacja). Jej celem było zdefiniowanie obszarów priorytetowych w zakresie CSR w Banku Zachodnim WBK – zarówno pod kątem raportowania, jak i wypracowania kierunków rozwoju w ramach opracowywanej strategii zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu banku.

Aspekty GRI zidentyfikowane jako istotne

Mechanizm skarg związanych z praktykami pracowniczymi

Przeciwdziałanie dyskryminacji

Ocena dostawców pod względem przestrzegania praw człowieka

Społeczność lokalna

Przeciwdziałanie korupcji

Udział w życiu publicznym

Zgodność z regulacjami

Oznakowanie produktów i usług

Portfolio produktów

Komunikacja marketingowa

Ochrona prywatności klienta

Zgodność z regulacjami w zakresie dostawy i użytkowania produktów i usług

Inne istotne kwestie zidentyfikowane w procesie

Kultura organizacyjna i budowanie odpowiedzialnych postaw pracowników (w kontekście odpowiedzialnej sprzedaży, wrażliwości na różnorodność i ekologię)

Bankowość mobilna i internetowa/ Rozwijanie nowych produktów, poszerzanie sieci sprzedaży

Przedstawienie roli banku m.in odpowiedzialność banku wobec uczestników rynku, klientów, społeczności i środowiska w kontekście budowania Zaufania Klienta/ instytucja zaufania publicznego

Wsparcie klientów w trudnych sytuacjach

Produkty i inicjatywy dla MŚP

Strategia zaangażowania społecznego banku (w tym m.in. problemy społeczne jakie chce rozwiązać bank)

Partnerstwo z organizacjami pozarządowymi

[G4-19]

O naszym raporcie

[G4-30] [G4-29] [G4-28] [G4-23] [G4-31]

Raport CSR Banku Zachodniego WBK wydawany jest w cyklu rocznym, poprzedni opublikowany został w 2015 roku. Tegoroczny dokument obejmuje dane za cały rok kalendarzowy 2015. Nie zanotowano również znaczących zmian dotyczących zasięgu lub zastosowanych metod pomiaru.

Pytania, uwagi i sugestie związane z tegorocznym raportem prosimy kierować do Katarzyny Teter, menedżera ds. społecznej odpowiedzialności biznesu w Banku Zachodnim WBK, na adres: katarzyna.teter@bzwbk.pl W odpowiedzi na oczekiwania interesariuszy, sposób prezentacji niektórych wskaźników uległ zmianie w stosunku do roku ubiegłego.



Raport z niezależnej usługi atestacyjnej

Do Zarządu i Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK S.A.

Opis przedmiotu i identyfikacja kryteriów

Zostaliśmy zaangażowani przez Zarząd Banku Zachodniego WBK S.A. („Bank”), na podstawie umowy z dnia 21 lipca 2016 r. („Umowa”), do przeprowadzenia usługi atestacyjnej dającej umiarkowaną pewność w zakresie wybranych informacji pozafinansowych, zaprezentowanych w „2015 Raport Społecznej Odpowiedzialności Biznesu” Banku za okres od 1 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r. („Raport BZWBK 2015”) i oznaczonych „tak” w kolumnie „Weryfikacja” w tabeli „Indeks treści GRI G4” na stronach 133-139 Raportu BZWBK 2015, tj. wskaźników profilowych oraz wybranych wskaźników wynikowych: G4-LA1, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA12, G4-LA13, G4-LA16, G4-HR3, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO8, G4-PR5, G4-PR9 („Wskaźniki Podlegające Przeglądowi”).

Zarząd Banku sporządził Raport BZWBK 2015 na podstawie wytycznych do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju opublikowanych przez Global Reporting Initiative w wersji 4.0 w opcji Core („Wytyczne GRI G4”).

Odpowiedzialność Zarządu

Za sporządzenie Raportu BZWBK 2015 zgodnego z Wytycznymi GRI G4 odpowiedzialny jest Zarząd Banku.

Do odpowiedzialności Zarządu Banku należy wybór i stosowanie odpowiednich metod przygotowania informacji pozafinansowych oraz zaprojektowanie, wdrożenie oraz utrzymanie systemów i procesów, które zapewniają odpowiednie wsparcie dla przestrzegania Wytycznych GRI G4 przy opracowaniu informacji pozafinansowych, wykorzystując odpowiednie w tym zakresie założenia i szacunki.

Nasza odpowiedzialność

Naszym zadaniem było wyciągnięcie wniosku o umiarkowanej pewności na temat Wskaźników Podlegających Przeglądowi zaprezentowanych w Raporcie BZWBK 2015. Zastosowane procedury zostały przez nas wybrane według własnego uznania i obejmują ocenę ryzyka istotnego zniekształcenia Wskaźników Podlegających Przeglądowi (definicje wskaźników oraz odwołanie do miejsca prezentacji wskaźników zostały wskazane w Raporcie BZWBK 2015 w tabeli „Indeks treści GRI G4”).

Przeprowadziliśmy nasze prace zgodnie z Międzynarodowym Standardem Usług Atestacyjnych 3000 „Usługi atestacyjne inne niż badanie lub przegląd historycznych informacji finansowych” („ISAE 3000”).

Podsumowanie wykonanych prac

Przeprowadzone przez nas procedury obejmowały:

- Wywiady z członkami kierownictwa Banku oraz pracownikami odpowiedzialnymi za raportowanie informacji pozafinansowych,
- Procedury analityczne dla wybranych informacji pozafinansowych,
- Analizę próby dokumentów źródłowych dla wybranych informacji pozafinansowych.

PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o.,
Al. Armii Ludowej 14, 00-638 Warszawa, Polska
T: +48 (22) 746 4000, F: +48 (22) 742 4040, www.pwc.com

PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, pod numerem KRS 0000044655, NIP 526-021-02-28. Kapitał zakładowy wynosi 10.363.900 złotych. Siedzibą Spółki jest Warszawa, Al. Armii Ludowej 14.

W przypadku zlecenia mającego na celu wykonanie usługi atestacyjnej dającej umiarkowaną pewność, procedury zbierania dowodów są bardziej ograniczone niż w przypadku zlecenia mającego na celu udzielenie wystarczającej pewności, w związku z tym uzyskuje się mniejszą pewność niż w przypadku zlecenia mającego na celu udzielenie wystarczającej pewności.

Uważamy, że uzyskane przez nas dowody są wystarczające i odpowiednie do wydania poniższego wniosku.

Nasza niezależność i kontrola jakości

Przestrzegamy wymogów niezależności i innych wymogów etycznych zawartych w Kodeksie Etyki Zawodowych Księgowych wydanym przez Radę Międzynarodowych Standardów Etycznych dla Księgowych, który opiera się na podstawowych zasadach uczciwości, obiektywizmu, kompetencji zawodowych i dochowania należytej staranności, poufności i profesjonalnego zachowania.

PwC stosuje Międzynarodowy Standard Kontroli Jakości nr 1 i w związku z tym utrzymuje system kontroli jakości, w tym posiada udokumentowane polityki i procedury w zakresie zgodności z wymogami etycznymi, standardami zawodowymi i obowiązującymi wymaganiami prawnymi i regulacyjnymi.

Wniosek

Na podstawie przeprowadzonych procedur nie stwierdziliśmy niczego, co wskazywałoby, że Wskaźniki Podlegające Przeglądowi zaprezentowane w Raporcie BZWBK 2015 nie zostały przygotowane, we wszystkich istotnych aspektach, zgodnie z Wytycznymi GRI G4.

Ograniczenia

Niniejszy raport został przygotowany przez PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. („PwC”) dla Banku Zachodniego WBK S.A. w odniesieniu do zapisów Umowy pomiędzy PwC a Bankiem i jest przeznaczony wyłącznie do użytku Zarządu i Rady Nadzorczej Banku. Nie należy go wykorzystywać w żadnych innych celach.

PwC nie przyjmuje w związku z tym raportem żadnej odpowiedzialności (umownej, deliktowej (w tym za zaniechanie) ani innej) wobec żadnych z osób innych niż Bank. Odpowiednio, niezależnie od formy działań, czy to w kontrakcie, umowie deliktowej ani innej, w zakresie dopuszczalnym przez prawo, PwC nie przyjmuje w związku z tym raportem żadnego rodzaju odpowiedzialności, a także nie przyjmuje żadnej odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z raportu dla jakiegokolwiek osoby (za wyjątkiem Banku, na zasadach wskazanych powyżej) bądź za jakąkolwiek decyzję podjętą bądź niepodjętą na podstawie niniejszego raportu.

Raport BZWBK 2015 powinien być odczytywany łącznie z Wytycznymi GRI G4 Core.

PricewaterhouseCoopers sp. z o.o.

PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o.
Warszawa, 28 lipca 2016 r.

Cieszy nas pozytywne przyjęcie poprzedniego raportu. Uczestnicy sesji dialogowej oceniali go jako ciekawy i wyróżniający się na tle branży. W szczególności docenione zostało:

Szerokie spektrum tematów, patrzenie z wielu stron

“

„Podoba mi się to, że patrzycie z wielu stron. Jest to szeroka perspektywa, wiele rzeczy poruszacie, na wiele rzeczy patrzycie”.

Fakt, że zgłaszane uwagi intersariuszy są uwzględniane w raporcie

“

„Chciałbym podziękować, że nasze uwagi, tutaj zgłaszane są brane pod uwagę, bo ten raport za zeszły rok jest faktycznie zupełnie inny niż poprzedni. Widać zmianę bardzo pozytywną i przychylam się do wszystkich słów uznania”.

Podejście do realizacji biznesu nastawione na ludzi

“

„Kiedy patrzyłam na poszczególne części raportu to wszędzie pokazywał mi się człowiek. Mimo produktów finansowych, tutaj człowiek występuje w każdym elemencie”.

Przejrzystość i czytelność dokumentu

“

„Dla inwestora ważne są dane ilościowe i jeśli są one dobrze eksponowane, tak jak w tym roku były, to powinno być to kontynuowane”.

Indeks treści GRI G4



[G4-32] * Gwiazdką oznaczono wskaźniki, których sposób prezentacji uległ zmianie w stosunku do roku poprzedniego.

Numer wskaźnika G4	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja	Strony w raporcie
Strategia i analiza					
G4-1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla (np. dyrektora wykonawczego, prezesa zarządu lub innej osoby o równoważnej pozycji) na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	CORE	X	TAK	2-4
Profil organizacyjny					
G4-3	Nazwa organizacji	CORE	X	TAK	8
G4-4	Główne marki, produkty i/lub usługi	CORE	X	TAK	8
G4-5	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	CORE	X	TAK	9
G4-6	Liczba krajów, w których działa organizacja oraz podanie nazw tych krajów, gdzie zlokalizowane są główne operacje organizacji lub tych, które są szczególnie adekwatne w kontekście treści raportu	CORE	X	TAK	8
G4-7	Forma własności i struktura prawna organizacji	CORE	X	TAK	8
G4-8	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	CORE	X	TAK	8
G4-9	Skala działalności	CORE	X	TAK	12-13
G4-10	Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju, umowy o pracę i regionu w podziale na płeć	CORE	X	TAK	64
G4-11	Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi	CORE	Bank nie ma umów zbiorowych	TAK	133
G4-12	Opis łańcucha dostaw	CORE	X	TAK	93
G4-13	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	CORE	X	TAK	9
G4-14	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności.	CORE	X	TAK	91

G4-15	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	CORE	X	TAK	18
G4-16	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach	CORE	X	TAK	20
Identyfikacja istotnych aspektów i ich granic					
G4-17*	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	CORE	X	TAK	8
G4-18	Proces definiowania treści raportu	CORE	X	TAK	126
G4-19	Zidentyfikowane istotne aspekty wpływu społecznego i środowiskowego	CORE	X	TAK	127-128
G4-20	Istotność zidentyfikowanych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego dla poszczególnych podmiotów biznesowych	CORE	Wszystkie aspekty zostały zidentyfikowane jako istotne względem działalności i wpływu Banku Zachodniego WBK.	TAK	134
G4-21	Ograniczenia raportu w stosunku do istotnych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego, z uwzględnieniem podmiotów, spoza organizacji	CORE	Nie stwierdzono ograniczeń raportu w stosunku do istotnych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego, z uwzględnieniem podmiotów spoza organizacji.	TAK	134
G4-22	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach (z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	CORE	Brak korekt	TAK	134
G4-23	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	CORE	X	TAK	129
Zaangażowanie interesariuszy					
G4-24	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację	CORE	X	TAK	126
G4-25	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację	CORE	X	TAK	126
G4-26*	Podejście do zaangażowania interesariuszy włączając częstotliwość zaangażowania według typu i grupy interesariuszy	CORE	X	TAK	126
G4-27	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również przez ich zaraportowanie	CORE	X	TAK	127
Profil raportu					
G4-28	Okres raportowania (np. rok obrotowy//kalendarzowy)	CORE	X	TAK	129
G4-29	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	CORE	X	TAK	129
G4-30	Cykl raportowania (roczny, dwuletni itd.)	CORE	X	TAK	129

G4-31	Osoba kontaktowa	CORE	X	TAK	129
G4-32	Indeks GRI	CORE	X	TAK	133-139
G4-33	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu. Jeśli nie zawarto takich danych w niezależnym raporcie poświadczającym, wyjaśnienie zakresu i podstaw zewnętrznej weryfikacji oraz relacji pomiędzy organizacją i zewnętrznym podmiotem poświadczającym	CORE	Poświadczenie audytora	TAK	130-131
Nadzór					
G4-34	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za strategię i działania związane z wpływem organizacji w obszarze ekonomicznym, społecznym i środowiskowym	CORE	Skład Rady Nadzorczej i Zarządu zaprezentowany został w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Banku Zachodniego WBK w 2015 r., na stronach 90 i 92.	TAK	9
G4-37	Opis procesu konsultacji pomiędzy interesariuszami, a najwyższym organem zarządczym na tematy dotyczące kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych		X		127
G4-39	Informacja czy przewodniczący najwyższego organu zarządczego należy także do organu wykonawczego (jeśli tak, to jaka jest jej/jego funkcja w procesie zarządzania i dlaczego taka)		X		91
Etyka i integralność					
G4-56	Wartości organizacji, zasady, kodeks i normy zachowań i etyki.	CORE	X	TAK	82
G4-57	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji		X		82
G4-58	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające sygnalizowanie nieetycznych lub niezgodnych z prawem zachowań, oraz spraw związanych z integralnością organizacji		X		82
Standardowe informacje – szczegółowe					
KATEGORIA : EKONOMICZNE (EC)					
Aspekt: Wyniki ekonomiczne					
	DMA: Wyniki ekonomiczne		X		15-16
G4-EC1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych.		X		16
Aspekt: Obecność na rynku					
	DMA: Wynagrodzenia/ Obecność na rynku lokalnym		X		81
G4-EC5	Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla według płci w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku w głównych lokalizacjach organizacji.		X		81

Aspekt: Pośredni wpływ ekonomiczny				
	DMA: Pośredni wpływ ekonomiczny		X	98-99, 106
G4-EC7	Wkład w rozwój infrastruktury oraz świadczenie usług na rzecz społeczeństwa przez działania komercyjne, przekazywanie towarów oraz działania pro bono. Wpływ tych działań na społeczeństwo.		X	98
Aspekt: Praktyki dotyczące zamówień				
KATEGORIA : ŚRODOWISKOWE (EN)				
Aspekt: Materiały				
	DMA: Materiały		X	94
G4-EN1	Wykorzystane materiały według wagi i objętości.		X	94
Aspekt: Energia				
	DMA: Zużycie energii		X	94
G4-EN3	Bezpośrednie pośrednie zużycie energii przez organizację.		X	96
Aspekt: Emisje				
	DMA: Zarządzanie emisjami		X	94
G4-EN15	Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi.		X	96
G4-EN16	Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi.		X	96
G4-EN17	Inne istotne pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi.		X	96
Aspekt: Transport				
	DMA: Transport		X	94
G4-EN30	Znaczący wpływ na środowisko wywierany przez transport produktów i innych dóbr oraz materiałów, z których korzysta organizacja w swej działalności oraz transport pracowników.		X	96
Aspekt: Ocena dostawców pod kątem wpływu na środowisko				
	DMA: Ocena dostawców pod kątem wpływu na środowisko		X	93
G4-EN32	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych		X	93
KATEGORIA : SPOŁECZNE (SO, HR, LA, PR) Warunki pracy				
Aspekt: Zatrudnienie				
	DMA: Zatrudnienie		X	62

G4-LA1	Łączna liczba nowozatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik fluktuacji pracowników według grup wiekowych, płci i regionu.		X	TAK	66
G4-LA3	Powroty do pracy oraz wskaźnik utrzymania pracowników po urlopie rodzicielskim, z podziałem na płeć		X		77-78
Aspekt: Bezpieczeństwo i higiena pracy					
	DMA: BHP		X		79
G4-LA6	Rodzaj i wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz całkowita liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą, według regionów oraz płci		X		79
Aspekt: Edukacja i szkolenia					
	DMA: Edukacja i szkolenia		X		69
G4-LA9	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia i płci.		X	TAK	69
G4-LA10	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę.		X		70-72
G4-LA11*	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia.		X	TAK	71
Aspekt: Różnorodność i równość szans					
	DMA: Różnorodność i równość szans		X		77
G4-LA12	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności.		X	TAK	76
Aspekt: Równość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn					
	DMA: Równość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn		X		81
G4-LA13*	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska		X	TAK	82
Aspekt: Ocena dostawców pod względem praktyk pracowniczych					
	DMA: Ocena dostawców pod względem praktyk w zakresie zatrudnienia		X		93
G4-LA14	Procent nowych dostawców, którzy zostali poddani weryfikacji pod kątem praktyk w zakresie zatrudnienia		X		93
Aspekt: Mechanizm skarg związanych z praktykami pracowniczymi					
	DMA: Mechanizm skarg pracowniczych		X		81-83
G4-LA16	Liczba skarg dotyczących stosunków pracowniczych skierowanych i rozwiązanych przez mechanizmy formalne.		X	TAK	83
Prawa człowieka					
Aspekt: Przeciwdziałanie dyskryminacji					
	DMA: Przeciwdziałanie dyskryminacji		X		81-83
G4-HR3	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii.		X	TAK	83

Aspekt: Ocena dostawców pod kątem respektowania praw człowieka				
	DMA: Ocena dostawców pod kątem respektowania praw człowieka		X	93
G4-HR10	Odsetek nowych dostawców poddanych weryfikacji pod kątem przestrzegania praw człowieka		X	93
Społeczność				
Aspekt: Społeczność lokalna				
	DMA: Społeczność lokalna		X	98-99
G4-SO1	Procent jednostek biznesowych, uwzględniających zaangażowanie społeczne, mierzenie wpływu i programy rozwojowe.		X 100% jednostek biznesowych	138
G4-FS13	Punkty dostępu na terenach słabo zaludnionych i słabiej rozwiniętych gospodarczo		X	31
G4-FS14	Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych		X	118
Aspekt: Przeciwdziałanie korupcji				
	DMA: Przeciwdziałanie korupcji		X	82-84
G4-SO3	Procent i całkowita liczba jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją oraz zidentyfikowane ryzyka		100% jednostek biznesowych	84, 138
G4-SO4	Szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji		X	TAK 84
G4-SO5	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie		X	TAK 84
Aspekt: Udział w życiu publicznym				
	DMA: Udział w życiu publicznym		X	81-83
G4-SO6	Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze, według krajów.		Organizacja nie przekazuje darowizn na rzecz wymienionych podmiotów.	83
Aspekt: Zgodność z regulacjami				
	DMA: Zgodność z regulacjami		X	81-83
G4-SO8	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami.		W 2015 r. nie nałożono na Bank Zachodni WBK kar i sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami.	TAK 138
Odpowiedzialność za produkt				
Aspekt: Oznakowanie produktów i usług				
	DMA: Oznakowanie produktów i usług		X	22-24

G4-PR3	Rodzaj informacji o produktach i usługach wymaganych na mocy procedur oraz procent znaczących produktów i usług podlegających takim wymogom informacyjnym		X		25
G4-PR4	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach, według skutków.		Brak przypadków niezgodności.		27
G4-PR5	Wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta.		X	TAK	33
Aspekt: Komunikacja marketingowa					
	DMA: Komunikacja marketingowa		X		22-24
G4-PR7	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu, wg rodzaju skutków.		X		25
Aspekt: Ochrona prywatności klienta					
	DMA: Ochrona prywatności klienta		X		22-23, 28
G4-PR8	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych.		X		28
Aspekt: Zgodność z regulacjami					
	DMA: Zgodność z regulacjami		X		22-23, 29
G4-PR9	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług.		X	TAK	25

Słownik

BHP	Bezpieczeństwo i Higiena Pracy
BZWBK24	Bankowość mobilna i internetowa Banku Zachodniego WBK
Contact center	Centrum kontaktu
CRM	Customer Relationship Management
CSR	Corporate Social Responsibility/Społeczna odpowiedzialność biznesu
EMV	Europay MasterCard Visa
EquatorPrinciples	Międzynarodowa inicjatywa dotycząca ryzyka społecznego i środowiskowego, skupiająca instytucje finansowe
FOB	Forum Odpowiedzialnego Biznesu
GBK	Globalna Bankowość Korporacyjna (wcześniej pion Global Banking & Markets)
GRI	Global Reporting Initiative
Interesariusze	Podmioty, które oddziałują na organizację lub pozostają pod jej wpływem
Jessica	Joint European Support for Sustainable Investment in City Area
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
LIBOR	London Interbank Offered Rate
MDM	Mieszkanie dla Młodych Mieszkanie dla Młodych
Misselling	Nieodpowiedzialna i nieetyczna sprzedaż produktów finansowych
MŚP	Małe i średnie przedsiębiorstwa
NBP	Narodowy Bank Polski
OBB	Obsługa bez barier
RESPECT Index	Indeks spółek giełdowych odpowiedzialnych społecznie notowanych na GPW w Warszawie
Spread	Różnica między kursem sprzedaży a kursem kupna aktywów
UN Global Compact	Inicjatywa Organizacji Narodów Zjednoczonych na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu i wspierania zrównoważonego rozwoju
ZBP	Związek Banków Polskich

Podziękowania

Serdecznie dziękujemy wszystkim osobom, które włączyły się w pracę nad tegorocznym Raportem CSR. Szczególne podziękowania kierujemy do naszych interesariuszy zewnętrznych, którzy poświęcili swój czas, aby ocenić ubiegłoroczny raport oraz wskazać tematy, które ich zdaniem powinniśmy zawrzeć w tej publikacji.

W tym roku chcieliśmy również bardzo podziękować, za wyjątkowe zaangażowanie w cały proces pracy nad raportem oraz duże wsparcie w promocji tematyki związanej ze społeczną odpowiedzialnością biznesu, dwóm członkom zarządu Banku Zachodniego WBK – panu Feliksowi Szyszkowiakowi i panu Mirosławowi Skibie.

Raport ten nie powstałby bez pomocy i zaangażowania pracowników Banku Zachodniego WBK. Dziękujemy wszystkim dyrektorom jednostek, którzy uczestniczyli w określeniu kwestii najistotniejszych z punktu widzenia naszej organizacji. Nasze szczególne podziękowania kierujemy do osób, które pomagały nam w konsultacji treści tegorocznego raportu, dostarczyły niezbędne dane, zgodne z wymogami Global Reporting Initiative oraz uczestniczyły w procesie weryfikacji raportu przez niezależnego audytora. Byli to: Anna Błażukiewicz, Jolanta Czapla, Małgorzata Czmochowska, Kamila Dec, Wojciech Dembiński, Aleksandra Dziewulska-Mucha, Katarzyna Dobrowolska, Agnieszka Glińska-Pytlarz, Maksym Gozdowski, Justyna Kamińska, Agata Kędzierska, Natalia Kijewska, Katarzyna Klimek, Karolina Kluczyńska, Szymon Klus, Ewa Kłosiewicz, Dorota Kołodko, Bożena Koenig-Ilnicka, Anna Lenzion, Michał Lewczuk, Ewa Lipska, Dorota Majewska, Marta Martyniuk, Julia Morawska, Angelika Niedziółka, Teresa Notz, Mariola Olszewska, Dorota Okoń, Maria Pawlik, Anna Rafińska, Paweł Pawłowski, Janusz Rzepliński, Ewelina Rzymyska, Beata Sachajko, Andrzej Sokal, Dorota Stadler, Dariusz Stańczak, Leszek Taterka, Małgorzata Tomaszewska, Marta Walaszczyk-Szymańska, Paweł Wierciński, Anna Wensław, Marta Zaborowska, Agnieszka Zasieczna.

Bardzo serdecznie dziękujemy również wszystkim pracownikom Banku Zachodniego WBK, którzy wzięli udział w sesji zdjęciowej, która została wykorzystana do zilustrowania treści zawartych w raporcie.

Raz jeszcze, wszystkim serdecznie dziękujemy.

EKO kalkulator

Dzięki wykorzystaniu papierów Cocoon Silk zamiast papierów niemakulaturowych negatywny wpływ na środowisko został zmniejszony o:



932

kg mniej odpadów



1 252

km krótsza podróż samochodem
średniej klasy europejskiej



33 633

litrów mniej zużytej wody



2 061

kWh mniej zużytej energii



125

kg mniej gazów cieplarnianych



1 515

kg mniej zużytego drewna



Częstochowa, 30.08.2016

Fundacja
WIDZIALNI org
strony internetowe bez barier

CERTYFIKAT

Zaświadczamy, że

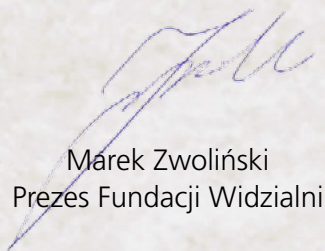
**Raport Społecznej Odpowiedzialności
Banku Zachodniego WBK**

spełnia wymogi standardu

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0.

Dokument spełnia oczekiwania i potrzeby osób posługujących się programami czytającymi i asystującymi.

Dokument jest dostępny dla osób z dysfunkcjami wzroku dzięki zachowaniu czterech zasad WCAG 2.0: postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i rzetelności.



Marek Zwoliński
Prezes Fundacji Widzialni

