

Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

# Raport Odpowiedzialnego Biznesu

**2016**

## Spis treści

O Banku Zachodnim WBK.....	3
Wywiad z Prezesem.....	4
Kim jesteśmy?.....	8
Grupa Santander .....	12
Jak zmieniał się nasz wpływ?.....	16
Dialog z interesariuszami.....	20
Dostawcy i partnerzy biznesowi.....	26
Organizacje i stowarzyszenia.....	33
Jak wpływamy na środowisko?.....	36
Strategia i zarządzanie.....	43
Struktura zarządcza.....	44
Strategia i wyniki finansowe.....	52
Priorytety odpowiedzialnego biznesu.....	58
Etyka.....	64
Nagrody i wyróżnienia.....	71
Klienci.....	82
Partnerska współpraca .....	83
Klienci indywidualni.....	90
Bank dla MŚP.....	103
Bankowość korporacyjna.....	115
Globalna bankowość korporacyjna.....	132
Odpowiedzialna sprzedaż.....	140
Satysfakcja klientów .....	150
Bezpieczeństwo usług i danych klientów.....	186
Pracownicy.....	196
Priorytety.....	197
Zatrudnienie.....	208
Różnorodność.....	217
Przyjazne miejsce.....	229
Benefity i warunki pracy.....	238
Rozwój.....	245
Zdrowie i bezpieczeństwo.....	259
Zaangażowanie społeczne .....	269
Nasze priorytety .....	270
Edukacja i rozwój nauki.....	276
Wyrównywanie szans .....	292
Wsparcie inicjatyw społecznych.....	297
Fundacja Banku Zachodniego WBK.....	317
O raporcie.....	324
Proces raportowania .....	326
Potwierdzenie audytu .....	330
Indeks zawartości GRI .....	336
Kontakt.....	383
Słownik.....	385

# O Banku Zachodnim WBK

Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Wywiad z Michałem Gajewskim, Prezesem Zarządu Banku Zachodniego WBK

Otwarcie informujemy o tym, co oferujemy naszym klientom, pracownikom i jakie działania społeczne podejmujemy. Chętnie dzielimy się wiedzą o banku także dlatego, że jesteśmy z tych działań bardzo dumni.

**Stoi Pan na czele Banku Zachodniego WBK, jednej z największych instytucji finansowych w Polsce. Jakie tematy odpowiedzialnego biznesu i rozwoju zrównoważonego są Pana zdaniem najważniejsze dla branży finansowej?**

Dla każdej firmy, niezależnie od branży, najważniejsze powinno być budowanie wartości i wiarygodności nie tylko poprzez wyniki finansowe, ale także poprzez szeroko pojmowaną odpowiedzialność biznesu. Dla takich instytucji jak Bank Zachodni WBK priorytetem jest transparentność wobec klientów, dla rynku oraz dla akcjonariuszy. Wszystkie decyzje podejmujemy uwzględniając ich wpływ i konsekwencje dla osób, które korzystają z naszych usług, pracowników i partnerów biznesowych oraz społeczności lokalnych, w których funkcjonujemy. Myślimy też o środowisku naturalnym. Odpowiedzialność biznesu traktujemy jako integralną część naszej podstawowej działalności i jest ona trwale wpisana w strategię biznesową. Jeśli miałbym wyjść poza nasze własne rozumienie społecznej odpowiedzialności i odwołać się do Celów Zrównoważonego Rozwoju wyznaczonych przez ONZ to na pewno podkreśliłbym znaczenie takich celów jak dobrej jakości edukacja, godna praca i wzrost ekonomiczny oraz innowacyjność.

**Co jest priorytetem na najbliższe lata dla Banku Zachodniego WBK w tym zakresie? Jakie stawiają sobie Państwo cele z perspektywy standardów odpowiedzialnego biznesu?**

Z punktu widzenia długoterminowej strategii priorytetowa jest satysfakcja klienta, jego ponadprzeciętnie pozytywne doświadczenia. Proste procedury, doskonała jakość obsługi, dostępność, adaptacja nowoczesnych technologii czy produkty szyte na miarę to nasze cele. Ale też jest dla nas oczywiste, że nie ma zadowolonego klienta bez zadowolonego pracownika. Dlatego wzrost zaangażowania pracowników Banku Zachodniego WBK to także bardzo ważny cel. Bank Zachodni WBK od lat wspiera też społeczności, wśród których działa. Inwestujemy w edukację, wspieramy inicjatywy społeczne oraz działamy na rzecz wyrównywania szans. Tym samym przyczyniamy się do długofalowego rozwoju społeczno-ekonomicznego w Polsce. Zasięg tych działań cały czas rośnie, odzwierciedlając nasze przekonanie o synergii biznesu i inwestycji w rozwój lokalnych społeczności.

**Co sprawia, że Państwa strategia żyje i codziennie wpływa na decyzje i działania pracowników banku?**

Przełożenie strategii na działania operacyjne i codzienną pracę w całej organizacji to zawsze wyzwanie dla Zarządu. W naszym przypadku ważne jest dążenie do utrzymania w centrum uwagi klienta, patrzenia na świat jego oczyma. Taką kulturę korporacyjną wspieram i będę wspierał. We wszystkim, co robimy, na każdym etapie

procesu przygotowania produktu czy jego sprzedaży, myślimy o kliencie i o tym jaki będzie odbiór naszych wysiłków. Doskonała jakość obsługi to dla mnie jeden z priorytetów naszego działania. Każdy z pracowników ma obowiązek przykładania do każdej swojej czynności i projektu perspektywy klienta.

### **Z których działań lub decyzji banku wpisujących się w Państwa cele odpowiedzialnego biznesu, jest Pan szczególnie dumny?**

Działamy w wielu kierunkach, właściwie wszędzie tam, gdzie widzimy potrzebę. To ciekawe, oryginalne projekty, dlatego trudno mi wskazać jeden z nich lub którąś z pojedynczych decyzji. Jeśli nie mogę uniknąć wyboru, to na pewno jestem dumny, że stale rozwijamy się w obszarze zaangażowania społecznego. W 2016 r. dzięki naszym akcjom wsparcie otrzymało blisko 120 tysięcy beneficjentów. To ogromna skala działania. Programy takie jak Santander Universidades, Obsługa bez barier, Jak Jeździsz, projekt Finansiaki czy działalność naszej Fundacji są widoczne i zmieniają otaczającą nas rzeczywistość. Ponadto aktywnie wspieramy małe, aktywne społeczności w których działamy. Dlatego też w tym roku uruchomiliśmy trzecią już edycję projektu „Tu Mieszkam tu Zmieniam”. Program ten ceniony szczególnie w mniejszych miejscowościach ma na celu aktywację lokalnych społeczności wokół wspólnego celu dla mieszkańców.

### **Dlaczego Pana zdaniem członkowie zarządów innych firm powinni przykładać wagę do tematyki zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu?**

Myślę po prostu, że w dzisiejszych czasach działania nastawione tylko na zysk, nieuwzględniające oczekiwań otoczenia i interesariuszy są skazane na porażkę. Tak ukształtował się świat, że na preferencje konsumentów wpływają nie tylko cena czy właściwości produktu, ale też wiele innych zmiennych. To samo dotyczy usług, w tym usług finansowych. Poczucie obowiązku wobec społeczeństwa i wywiązywanie się z tego obowiązków jest wyraźnym oczekiwaniem.

### **Dlaczego warto raportować tematykę odpowiedzialnego biznesu i rozwoju zrównoważonego? Jakie realne korzyści przynosi bankowi i zarządzającym nim osobom ten wymagający, angażujący wiele pracowników i przedstawicieli otoczenia banku proces?**

Nasze sprawozdania finansowe zawierają dużo cyfr i informacji jakościowych, ale nie mówią wszystkiego o wartości naszej organizacji. Pokazują bardzo ważny, ale tylko jeden obszar naszej działalności. Tymczasem w dzisiejszym świecie o zaufaniu do marek i sukcesach firm decydują rzeczy, których nie widać w księgach finansowych. Dlatego już od czterech lat publikujemy raporty niefinansowe. Są one kopalnią wiedzy o tym, jak działa firma. To także doskonała forma przeglądu i weryfikacji wszystkich

podejmowanych działań, która pomaga w skutecznym, mądrym i strategicznym zarządzaniu przyszłością organizacji. Dzięki naszym raportom społecznej odpowiedzialności biznesu możecie Państwo zobaczyć czarno na białym, jaką jesteśmy instytucją, jaką misję realizujemy, jak postrzegamy swoją rolę w całym ekosystemie społeczno-gospodarczym. Otwarcie informujemy o tym, co oferujemy naszym klientom, pracownikom i jakie działania społeczne podejmujemy. Chętnie dzielimy się wiedzą o Banku także dlatego, że jesteśmy z tych działań bardzo dumni. Rok po roku, kiedy czytam lub przeglądam raport niefinansowy Banku Zachodniego WBK, myślę sobie: biznes bankowy to działalność, która może być bardzo ciekawa, piękna, pełna emocji i wносить bardzo dużo dobrego w życie społeczeństwa.

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Kim jesteśmy?

Jesteśmy jednym z największych i najbardziej innowacyjnych banków w Polsce. Wszystkie działania ukierunkowujemy na wdrażanie w życie ujętego w wizji Banku Zachodniego WBK celu bycia najlepszym bankiem detalicznym i biznesowym, który dba o lojalność pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczności lokalnych.

---



Dbamy o jakość obsługi 4 milionów klientów indywidualnych, małych i średnich przedsiębiorstw oraz dużych korporacji. Nasze produkty są dostępne za pośrednictwem jednej z największych w kraju sieci oddziałów i placówek partnerskich oraz kanałów bankowości elektronicznej.

## Bank Zachodni WBK w 2016 roku <sup>1</sup>



4,4 mln  
klientów



11 733  
pracowników



658  
oddziałów  
własnych



110  
placówek  
partnerskich



12  
Centrów  
Bankowości  
Biznesowej  
i Korporacyjnej



1 766  
bankomatów  
i wpłatomatów



3,22 mln  
zarejestrowanych  
użytkowników  
bankowości  
mobilnej  
i internetowej

<sup>1</sup> Stan na koniec 2016 r.

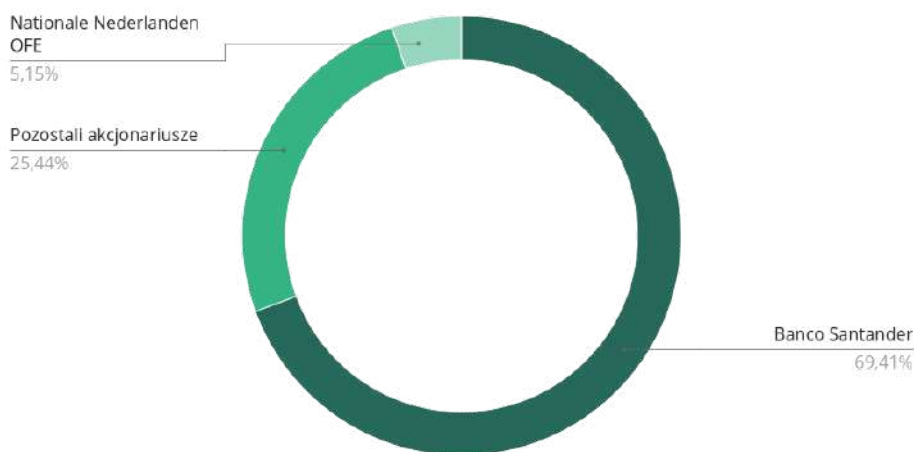
Oprócz kont osobistych, kredytów, kart płatniczych oraz produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych, oferowane przez nas usługi finansowe obejmują zarządzanie gotówką, obsługę płatności i handlu zagranicznego, operacje na rynku kapitałowym, pieniężnym, dewizowym i transakcji pochodnych a także usługi maklerskie i zarządzanie aktywami. Nasi klienci mają także dostęp do specjalistycznych produktów spółek powiązanych kapitałowo z Bankiem Zachodnim WBK, w tym m.in. do oferty funduszy inwestycyjnych, ubezpieczeń, leasingu, faktoringu.

W strukturze Banku Zachodniego WBK wyodrębniliśmy cztery centrale (tzw. Centra Wsparcia Biznesu) - w Warszawie, Poznaniu, Lublinie i Wrocławiu (Wrocław to nasza siedziba rejestrowa).



Bank Zachodni WBK S.A. jest jedną z 25 spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych, które należą do prestiżowego grona spółek odpowiedzialnych RESPECT Index. Do RESPECT Index włączane są spółki notowane na GPW, które w swojej działalności uwzględniają czynniki ekologiczne, społeczne i pracownicze, kierują się zasadami ładu korporacyjnego, dbają o relacje z interesariuszami i inwestorami. W 2016 roku zostaliśmy zakwalifikowani do tego indeksu już po raz piąty.

Głównym akcjonariuszem Banku Zachodniego WBK jest Banco Santander SA, który – według danych z początku 2017 roku – figuruje w pierwszej dwudziestce największych banków na świecie i trzech największych banków w Europie.



W 2016 roku Bank Zachodni WBK S.A. tworzył Grupę Kapitałową z 16 jednostkami zależnymi. Ponadto bank posiada akcje w tzw. spółkach stowarzyszonych. Ich szczegółową listę zamieściliśmy na 15 stronie dostępnego [TUTAJ](#) Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. w 2016 roku. Dane wskaźnikowe prezentowane w raporcie dotyczą Banku Zachodniego WBK.

Wyniki finansowe banku są szczegółowo opisane w raporcie finansowym, który znajdziesz [TUTAJ](#).

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Grupa Santander

Grupa Santander to jedna z największych grup finansowych na świecie. Działa w sektorze bankowości detalicznej, jest też aktywna w obszarze bankowości prywatnej, biznesowej i korporacyjnej, zarządzania aktywami i ubezpieczeń.

---



## Grupa Santander w liczbach <sup>1</sup>



12,2 tys.

liczba  
oddziałów



188,5 tys.

liczba  
pracowników



125 mln

liczba  
klientów



1 339,1

mld euro

aktywa  
ogółem



102 669

mln euro

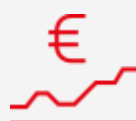
kapitał  
akcyjny



6 204 mln

euro

zysk netto



72 314

mln euro

kapitalizacja  
rynkowa



1 102,5

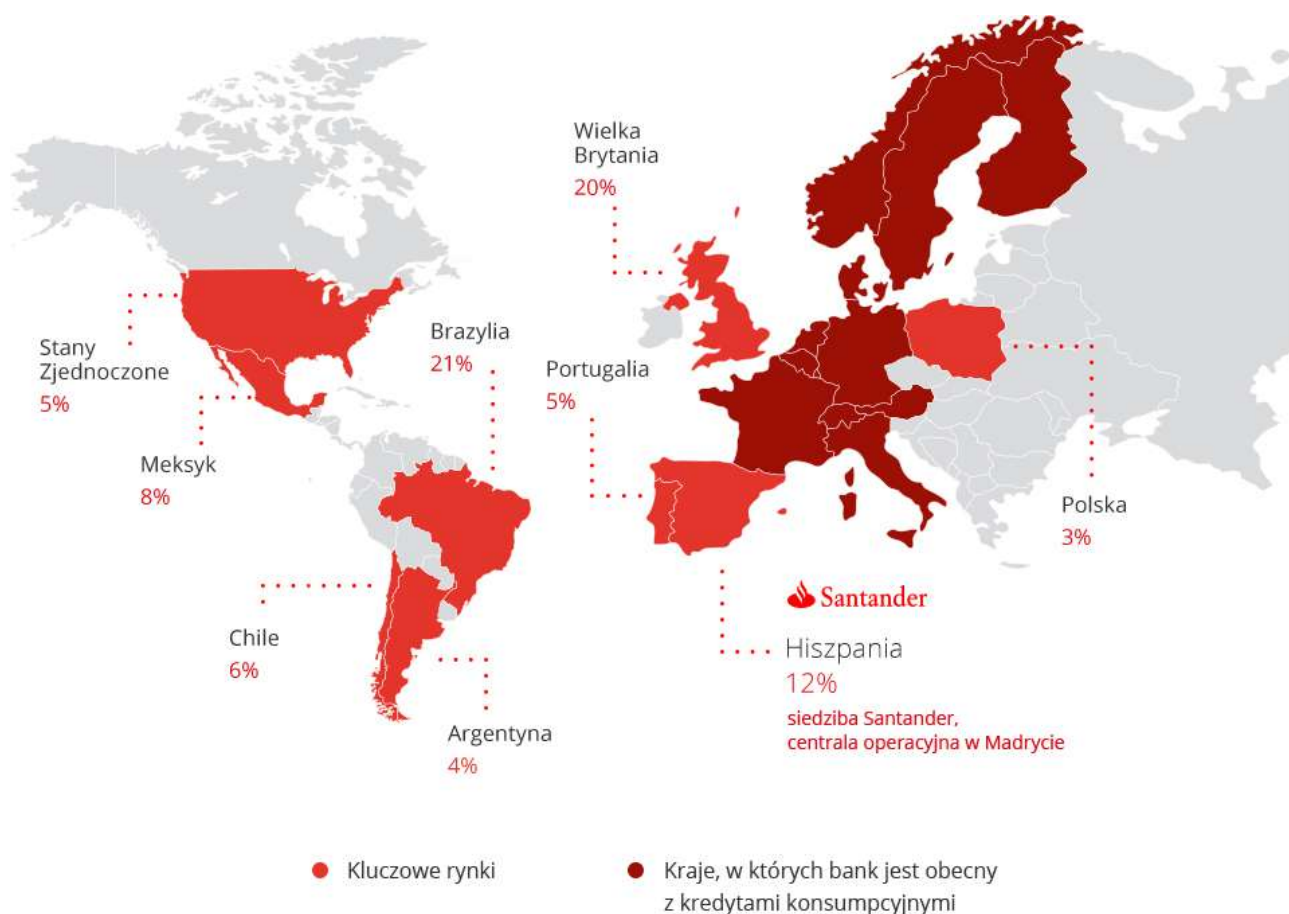
mld euro

środki  
klientów  
w zarządzaniu

<sup>1</sup> Dane z końca 2016 r.

Założony 160 lat temu Banco Santander – podmiot dominujący Banku Zachodniego WBK – to bank komercyjny z siedzibą w Santander i centralą operacyjną w Madrycie. Kluczowe rynki, na których bank koncentruje obecnie swoją działalność to Hiszpania (12%), Argentyna (4%), Brazylia (21%), Chile (6%), Meksyk (8%), Stany Zjednoczone (5%), Polska (3%), Portugalia (5%) i Wielka Brytania (20%). Jest również obecny z kredytami konsumpcyjnymi w Niemczech, Francji, Włoszech, Polsce i w krajach skandynawskich.

## Dywersyfikacja geograficzna (wkład w zysk bazowy Grupy, %)



Akcje Banco Santander notowane są m.in. na giełdach papierów wartościowych w Madrycie, Mediolanie, Lizbonie, Londynie, Nowym Jorku, Buenos Aires, a od 3

grudnia 2014 roku także na GPW w Warszawie.

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Jak zmieniał się nasz wpływ?

Zdajemy sobie sprawę, że jako jedna z największych w Polsce instytucji finansowych odgrywamy ogromną rolę na gospodarczej mapie naszego kraju. Przykładem skali naszego wpływu na gospodarkę i społeczeństwo jest m.in. to, że jesteśmy jednym z największych płatników podatków w Polsce. W 2016 roku Grupa Banku Zachodniego WBK wpłaciła do państwowej kasy 865 938 tys. złotych w ramach podatku CIT.



Nasi interesariusze oczekują od nas zarówno zwiększania wartości ekonomicznej banku, jak i świadomego, odpowiedzialnego prowadzenia biznesu oraz zaangażowania w ważne inicjatywy – rynkowe, społeczne, edukacyjne itp. Regularnie analizujemy swoje działania pod kątem wpływu społecznego i gospodarczego, jaki nasz bank ma na otoczenie.

### Klienci, inwestorzy

		2014	2015	2016
	Liczba punktów dostępu (bankomatów, wplatomatów, oddziałów banku i placówek partnerskich)	2 268	2 544	2 546
	Liczba klientów	4,2 mln	4,3 mln	4,4 mln
	Liczba uczestników <a href="#">Akademii Przedsiębiorcy</a>	5 000	5 500	2 400
	Liczba użytkowników portalu <a href="#">Bank Pomysłów</a>	8 863	9 650	10 764
	Płatności na rzecz inwestorów (w tys. zł)	1 000 932	1 290 049	535 866

Tabela przedstawia dane, które podczas pierwszej sesji dialogowej zorganizowanej przez bank w 2014 roku zostały wskazane przez naszych interesariuszy jako najistotniejsze z perspektywy wpływu banku na otoczenie. Prezentujemy je w zestawieniu trzyletnim.

## Pracownicy




	2014	2015	2016
 Liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w skali roku	38	37	41,4
 Wysokość wynagrodzenia kobiet/mężczyzn w stosunku do płacy minimalnej	188%/193%	190%/194%	176%/178%
 Liczba pracowników angażujących się w wolontariat	650	487	660

Tabela przedstawia dane, które podczas pierwszej sesji dialogowej zorganizowanej przez bank w 2014 roku zostały wskazane przez naszych interesariuszy jako najistotniejsze z perspektywy wpływu banku na otoczenie. Prezentujemy je w zestawieniu trzyletnim.

## Otoczenie społeczne




	2014	2015	2016
 Liczba oddziałów z certyfikatami Obsługa Bez Barier	145	149	153
 Liczba szkół wyższych uczestniczących w programie Santander Universidades	54	60	55
 Inwestycje w społeczność (w tys. zł)	21 231	21 229	14 549

Tabela przedstawia dane, które podczas pierwszej sesji dialogowej zorganizowanej przez bank w 2014 roku zostały wskazane przez naszych interesariuszy jako najistotniejsze z perspektywy wpływu banku na otoczenie. Prezentujemy je w zestawieniu trzyletnim.

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11,  
50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla  
Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru  
Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP  
896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Dialog z interesariuszami

Od lat prowadzimy otwartą, partnerską komunikację z otoczeniem, regularnie organizując m.in. sesje dialogowe i warsztaty dla naszych interesariuszy. Zgłaszane przez nich pomysły, oczekiwania i wnioski dotyczące naszej działalności, uwzględniamy w naszej strategii, planach bieżących działań i w procesach raportowania danych niefinansowych.

---



2014 rok

Pierwsza sesja dialogowa Banku Zachodniego WBK przeprowadzona wg standardu dialogu z interesariuszami AA1000.



6 sesji

Liczba wszystkich przeprowadzonych przez nas do końca marca 2017 r. sesji dialogowych.



30 interesariuszy

Liczba uczestników sesji dialogowej przeprowadzonej w ramach określania zakresu raportu za 2016 rok.

### **Przykłady tematyki sesji dialogowych z naszymi interesariuszami**

- > Oczekiwania wobec raportów odpowiedzialnego biznesu banku.
- > Oczekiwania i rekomendacje dotyczące praktyk odpowiedzialnego biznesu wdrażanych przez bank.
- > Szanse i bariery rozwoju praktyki pracowniczego wolontariatu kompetencyjnego w Polsce.

## Mapa interesariuszy i ich oczekiwań



Kliknij na ilustrację, aby zobaczyć metody komunikacji i dialogu z naszymi interesariuszami.

### **Klienci indywidualni**

W tym m.in.: single i rodziny studenci, młodzi i osoby starsze osoby z niepełnosprawnościami osoby zamożne i o niższym statusie majątkowym.

### **Klienci biznesowi**

Małe i średnie przedsiębiorstwa, Klienci korporacyjni, Sektor publiczny.

### **Pracownicy**

← **Dostawcy i partnerzy biznesowi** →

### **Partnerzy społeczni**

Społeczności i władze lokalne; organizacje pozarządowe; szkoły i uczelnie, studenci, absolwenci, wykładowcy i szeroko rozumiane środowisko akademickie.

## **Udziałowcy i środowisko inwestorskie**

### **Regulatorzy**

## **Organizacje branżowe i zrzeszające biznes**

### **Media i opinia publiczna**

### **Grupa Santander**

## **Środowisko naturalne**



### **Metody komunikacji i dialogu**

- > Placówki bankowe
- > Badania satysfakcji klientów
- > Strona www i inne kanały internetowe (blog banku, LinkedIn, Facebook, Twitter,



### **Oczekiwania otoczenia wobec naszych relacji z tymi interesariuszami**

Raport powinien pokazywać czy i w jaki sposób bank jest dostępny dla każdej grupy klientów, w tym dla osób niepełnosprawnych.

### **Przeczytasz o tym tutaj**

Dostępność usług

## Oczekiwania otoczenia wobec naszych relacji z tymi interesariuszami

## Przeczytasz o tym tutaj

W raporcie powinny zostać ujęte kwestie związane z etyczną sprzedażą i przeciwdziałaniem praktykom missellingu, w tym edukacja pracowników i przedstawicieli banku w tym zakresie.

Odpowiedzialna sprzedaż

Raport powinien przedstawiać przykłady działań związanych z konkretną pomocą udzielaną klientom.

Wsparcie klientów w trudnych sytuacjach

Raport powinien przedstawiać rozwiązania z obszaru FinTech i innowacji. Powinien też pokazywać działania banku, które ułatwiają klientom korzystanie z jego usług z domu.

Multikanałowość i digitalizacja

Raport powinien mówić o podejściu banku do rozwiązywania sytuacji konfliktowych z klientami.

Jakość obsługi, Wsparcie klientów w trudnych sytuacjach

Częścią publikacji powinny być informacje o odpowiedzialnym kształtowaniu oferty produktowej.

Zero tolerancji dla missellingu

Bank powinien pokazywać, co robi, aby zwiększać dostępność do usług bankowych z domu.

Multikanałowość i digitalizacja



## Oczekiwania otoczenia wobec naszych relacji z tymi interesariuszami

## Przeczytasz o tym tutaj

Bank powinien informować, jaka jest jego działalność edukacyjna skierowana do klientów.

Edukacja finansowa

Raport powinien poruszać szeroko rozumiany temat bezpieczeństwa, w tym bezpieczeństwa danych klientów, największe ryzyka i działania im zapobiegające.

Bezpieczeństwo

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Dostawcy i partnerzy biznesowi

W Banku Zachodnim WBK wszyscy dostawcy objęci są jednolitymi zasadami wyboru podczas procesu zakupowego oraz nowego, obowiązującego od 2016 roku, procesu kwalifikacji dostawców.

---

### Nasze podejście

Wdrożone przez nas zasady uwzględniają m.in. kryteria społeczne, przestrzegania praw człowieka oraz zobowiązania środowiskowe. Zasady te są ściśle uregulowane

m.in. w dokumentach:

- > Polityka zakupowa banku
- > Procedura wyboru dostawcy
- > Instrukcja dotycząca etyki działań biznesowych
- > Polityka zarządzania dostawcami
- > Procedura kwalifikacji dostawców banku
- > Procedura zawierania umów z dostawcami banku



Naszym priorytetem było dostosowanie modelu zarządzania dostawcami do międzynarodowych standardów Grupy Santander oraz uproszczenie procedur i usprawnienie procesu. Efektem tych działań są zmodyfikowane regulacje:

- > Polityka współpracy z dostawcami w banku (obowiązuje od 21 grudnia 2016 roku)
- > Procedura zarządzania dostawcami w banku (obowiązuje od 22 grudnia 2016 roku)

Oferenci w ramach udziału w procesach zakupowych wypełniają przygotowaną przez nas ankietę CSR dotyczącą:

- > stosowanych praktyk zatrudnienia i respektowania praw człowieka
- > spełniania kryteriów środowiskowych, w tym wpływu na środowisko naturalne oferowanych towarów i usług.

Wynik wypełnionej ankiety CSR jest brany pod uwagę przy merytorycznej ocenie ofert i może mieć ostateczny wpływ na wybór przyszłego partnera. Zasada ta ma dla nas także wymiar edukacyjny. Dzięki wymogowi wypełnienia ankiety CSR przez dostawców zaproszonych do procesów zakupowych banku, wiele firm zwraca większą uwagę na zasady i standardy odpowiedzialnego biznesu.

## Z kim współpracujemy?

2015

2016



384

procesy  
zakupowe  
zrealizowane  
przez  
Biuro  
Zakupów

745

oferentów  
uzupełniło  
ankietę  
CSR  
w ramach  
procesu  
zakupowego

ponad  
450

procesów  
zakupowych  
zrealizowanych  
przez  
Biuro  
Zakupów

362

dotychczasowych  
dostawców  
wypełniło  
poszerzoną  
ankietę  
CSR

W zdecydowanej większości dostawcami usług i towarów do banku są firmy polskie lub zagraniczne z siedzibą lub oddziałem zarejestrowanym w Polsce. Niespełna 4% wszystkich współpracujących z nami podmiotów to przedsiębiorstwa zarejestrowane poza Polską. Są to w większości firmy europejskie, kilku dostawców pochodzi spoza Europy.

## Odpowiedzialność naszych dostawców

Od stycznia 2016 roku we wszystkich nowo podpisywanych umowach z dostawcami zawieramy obowiązkowe klauzule CSR. Zobowiązujemy w ten sposób dostawców do przestrzegania wszystkich dziesięciu zasad Global Compact ustanowionych na posiedzeniu ONZ w Davos w styczniu 1999 roku. To jeden z elementów dostosowujących proces kwalifikacji dostawców do międzynarodowych standardów naszej grupy.



## Prawa człowieka

1. Popieranie i przestrzeganie praw człowieka przyjętych przez społeczność międzynarodową.
2. Eliminacja wszelkich przypadków łamania praw człowieka przez firmę.

### **Standardy pracy**

3. Poszanowanie wolności zrzeszania się.
4. Eliminacja wszelkich form pracy przymusowej.
5. Zniesienie pracy dzieci.
6. Efektywne przeciwdziałanie dyskryminacji w sferze zatrudnienia.





## **Ochrona środowiska**

7. Prewencyjne podejście do środowiska naturalnego.
8. Podejmowanie inicjatyw mających na celu promowanie postaw odpowiedzialności ekologicznej.
9. Stosowanie i rozpowszechnianie przyjaznych środowisku technologii.

## **Przeciwdziałanie korupcji**

10. Przeciwdziałanie korupcji we wszystkich formach, w tym wymuszeniom i łapówkarstwu.



2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.





Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Organizacje i stowarzyszenia

---

Nasze członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach

- Forum Odpowiedzialnego Biznesu (FOB)
- Związek Banków Polskich (ZBP)



W ramach współpracy ze Związkiem Banków Polskich w 2016 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 konsumenckiego
- > Zespołu roboczego ds. funduszy europejskich
- > Komitetu ds. standardów kwalifikacyjnych
- > Jesteśmy partnerem strategicznym Forum Odpowiedzialnego Biznesu

Przystąpiliśmy do Partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs).

Bank jest również sygnatariuszem:

- > Deklaracji polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju w ramach projektu „Wizja zrównoważonego rozwoju dla polskiego biznesu 2050”

- > Dobrej Praktyki Bankowej
- > „Karty Różnorodności”
- > Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego
- > Międzynarodowej inicjatywy Equator Principles w ramach Grupy Santander
- > Jest członkiem Grupy Roboczej ds. Edukacji i Popularyzacji CSR w Polsce przy Ministerstwie Rozwoju

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

## Raport Odpowiedzialnego Biznesu



### Jak wpływamy na środowisko?

Nasza działalność biznesowa wiąże się z wykorzystaniem zasobów naturalnych i wpływem na środowisko naturalne. Chcemy, aby był on jak najmniej negatywny, dlatego świadome podejście do kwestii środowiskowych ma swój wydzźwięk w naszej strategii biznesowej.

---

O wdrożonych przez nas politykach dotyczących zasad postępowania w relacjach „potencjalny klient biznesowy z branży wrażliwej – instytucja bankowa”, które dotyczą m.in. podejścia do współpracy z podmiotami mogącymi w znaczący sposób wpływać na stan środowiska naturalnego, przeczytasz w dziale Etyka.

Biura, oddziały, flota samochodowa i nawyki naszych pracowników wpływają na zmiany klimatu i skalę wykorzystania wielu zasobów naturalnych. Dlatego kładziemy nacisk na efektywność energetyczną, minimalizację zużycia paliw, wody, papieru itp. bezpośrednio w naszej codziennej działalności.



## Coraz więcej certyfikowanych środowiskowo budynków

Ilu naszych pracowników pracuje w budynkach certyfikowanych ekologicznie znakami LEED lub BREEAM?



Warto podkreślić, że 35% pracowników Centrum Wsparcia Biznesu pracuje w budynkach z najwyższym poziomem certyfikacji LEED Platinum. Są to budynki technologicznie najbardziej zaawansowane, jeśli chodzi o energooszczędność i ekologię.

W 2018 roku wartość ta będzie jeszcze większa – 80% pracowników CWB. Budujemy siedzibę we Wrocławiu, która zostanie poddana tego typu certyfikacji. W nowym biurowcu będzie pracować około 1 350 pracowników.

## Zielone Biura Banku Zachodniego WBK

W 2016 roku uruchomiliśmy kolejnych **17 Zielonych Biur**, czyli oddziałów banku opartych na ekologicznych standardach. Ich celem jest budowanie proekologicznej świadomości pracowników i klientów, ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko i obniżanie kosztów działalności.




Już **53 nasze oddziały** mają przyznany standard Zielonego Biura.


## Efektywność energetyczna

Zużycie energii i paliw jest przez nas szczegółowo monitorowane, a efekty wdrożenia nowych technologii przekładają się na oszczędności w kWh. Ponadto, przy corocznym wyborze dostawcy energii, kierujemy się m.in. kryterium udziału wartości zielonej energii, którą oferuje sprzedawca.

- W 2016 roku zużyliśmy o 2308,425 MWh mniej energii elektrycznej niż w 2015 roku.
- 13,1% pracowników banku użytkuje samochody służbowe.
- Nasze zużycie benzyny wzrosło w 2016 roku o 732 m<sup>3</sup>.

	Zużycie w 2015 r.	Zużycie w 2016 r.
Całkowite zużycie energii elektrycznej [MWh]:	36 364,143	34 055,718
Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych [MWh]:	20 333,05	21 189,26
w tym z gazu ziemnego:	15053,03	16 516,183
w tym z oleju opałowego:	2059,5	2858,9
w tym z oleju napędowego:	3 221,02	1 814,18

## Poziom zużycia energii

	Zużycie w 2015 r.	Zużycie w 2016 r.
Benzyna [m <sup>3</sup> ]	2 778,654	3 510,559
Gaz ziemny [m <sup>3</sup> ]	1 505 302,86	1 551 301,759
Olej opałowy [tony]	176,025	244,353
Olej napędowy [m <sup>3</sup> ]	322	181,418

## Przykłady naszych działań

Wymiana zwykłych żarówek na oświetlenie LED, które ma dziesięć razy dłuższą żywotność.

- W 2016 roku wymieniliśmy oświetlenie na LED w kolejnych 10 placówkach.
- W roku 2017 proces będzie kontynuowany na większą skalę.
- Oświetlenie LED w porównaniu ze zwykłymi oprawami oświetleniowymi to 40% oszczędności na energii.

Wymiana czynnika chłodniczego w klimatyzatorach na bardziej przyjazne środowisku.

- W 2016 roku wymieniliśmy 121 klimatyzatorów.
- Nowe klimatyzatory to oszczędność energii na poziomie 20%.



W oświetleniu zewnętrznym budynków naszych Centrów Wspomagania Bankowości i oddziałów stosujemy czujniki zmierzchowe, które automatycznie włączają oświetlenie zewnętrzne, dzięki czemu zmniejszamy zużycie energii.





Co roku bierzemy udział w akcji „Godzina dla Ziemi” i wyłączamy na godzinę oświetlenie zewnętrzne budynków naszych głównych siedzib. Co dla nas ważne, przy tej okazji, edukujemy pracowników na temat podstawowych zachowań proekologicznych, takich jak segregacja odpadów, oszczędzanie energii i papieru.


### Zużycie papieru

		2015	2016
	Zużycie papieru [tony]:	510,70	448,96
	Papier przekazany do recyklingu [tony]:	1 265	1 437,38

Używamy drukarek z automatycznie ustawionym drukiem dwustronnym, coraz więcej spraw załatwianych jest też w formie elektronicznej (email). Od 2017 roku

Departament Rachunkowości banku wprowadzi możliwość przyjmowania od dostawców e-faktury.

## Emisje dwutlenku węgla

	2015 r.	2016 r.
Emisje CO <sub>2</sub> wynikające z zakupionej na potrzeby banku energii elektrycznej	30 236,79 ton CO <sub>2</sub>	27 176,46 ton CO <sub>2</sub>
Emisje CO <sub>2</sub> związane z wytwarzaniem ciepła	3 622,415 ton CO <sub>2</sub>	3 888,02 ton CO <sub>2</sub>
Emisje CO <sub>2</sub> związane z transportem i paliwem spalonym w silnikach pojazdów służbowych	7 312,96 ton CO <sub>2</sub>	8 622,487 ton CO <sub>2</sub>

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



# Strategia i zarządzanie

Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



Struktura zarządcza

---

## Zarząd

Bankiem Zachodnim WBK zarządzają <sup>1</sup>



### **Michał Gajewski**

Prezes Zarządu  
Banku Zachodniego WBK

Członkowie Zarządu Banku Zachodniego WBK:



## **Andrzej Burliga**

Wiceprezes Zarządu Banku Zachodniego WBK zarządzający Pionem Zarządzania Ryzykiem



## **Michael McCarthy**

Wiceprezes Zarządu Banku Zachodniego WBK zarządzający Pionem Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej



## **Marcin Prell**

zarządzający Pionem Prawnym i Zapewnienia Zgodności



## **Mirosław Skiba**

Wiceprezes Zarządu Banku Zachodniego WBK zarządzający Pionem Bankowości Detalicznej



## **Feliks Szyszkowiak**



## **Juan de Porras Aguirre**

Wiceprezes Zarządu Banku  
Zachodniego WBK zarządzający  
Pionem Transformacji Cyfrowej



### **Maciej Reluga**

zarządzający Pionem Zarządzania  
Finansami, Główny Ekonomista  
Banku

Wiceprezes Zarządu Banku  
Zachodniego WBK zarządzający  
Pionem Globalnej Bankowości  
Korporacyjnej



### **Dorota Strojowska**

zarządzająca Pionem Partnerstwa  
Biznesowego



### **Carlos Polaino Izquierdo**

zarządzający Pionem  
Rachunkowości i Kontroli  
Finansowej



### **Artur Chodacki**

zarządzający Pionem Bankowości  
Małych i Średnich Przedsiębiorstw



## **Arkadiusz Przybył**

zarządzający Obszarem Dystrybucji  
Detalicznej w Pionie Bankowości  
Detalicznej

<sup>1</sup>Skład Zarządu Banku Zachodniego WBK, stan na 30.04.2017 r.

W 2016 roku funkcję Członka Zarządu przestali pełnić: p. Beata Daszyńska-Muzyczka i p. Paweł Wieczorek.

22 czerwca 2016 roku na Członka Zarządu BZ WBK S.A. powołano p. Artura Chodackiego.

29 listopada 2016 roku funkcję Prezesa Zarządu Banku Zachodniego WBK objął p. Michał Gajewski (nominowany na to stanowisko 16 maja 2016 roku). Jednocześnie wygasła czasowa delegacja pana Gerry'ego Byrne'a do wykonywania czynności Prezesa Zarządu Banku.

14 grudnia 2016 roku na Członka Zarządu Banku Zachodniego WBK powołano p. Dorotę Strojkową, która objęła tę funkcję w 2017 roku, po wygaśnięciu zobowiązań związanych z dotychczasowym zatrudnieniem.



## Rada Nadzorcza <sup>2</sup>



**Gerry Byrne**

Przewodniczący Rady Nadzorczej  
Banku Zachodniego WBK



**José Luis De Mora**

Zastępca Przewodniczącego Rady  
Nadzorczej Banku Zachodniego  
WBK

Członkowie Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK:



**Danuta Dąbrowska**



**dr Witold Jurcewicz**



**John Power**



**Marynika Woroszyńska-  
Sapieha**



**José Manuel Campa**



**Jerzy Surma**



**David R. Hexter**



**Jose Garcia Cantera**

2 Skład Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK, stan na 30.06.2017 r.

Pomiędzy 1 stycznia 2016 roku, a 30 czerwca 2017 roku skład Rady Nadzorczej uległ zmianie. W dniu 17.05.2017 pan Jose Manuel Campa zastąpił w Radzie Nadzorczej Banku Zachodniego WBK pana Jose Manuela Varełę, który zrezygnował z pełnionej funkcji.

## Komitet ds. Zrównoważonego Rozwoju

Na straży polityki CSR Banku Zachodniego WBK stoi Komitet ds. Zrównoważonego Rozwoju, któremu przewodniczy Prezes Zarządu. W jego skład wchodzi szefowie poszczególnych pionów i obszarów zaangażowanych w kwestie związane z CSR. Komitet przedstawia propozycję strategii i monitoruje inicjatywy podejmowane w tym zakresie przez bank.

Raport CSR stanowi część rocznego raportu banku i przedstawia strategię, zarządzanie i cele ustalone w zakresie zrównoważonego rozwoju.

**Dodatkowe informacje:** Jeżeli chcesz poznać pełną treść „Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. w 2016 roku”, kliknij [TUTAJ](#).

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Strategia i wyniki finansowe

Wszystkie decyzje i działania podejmowane w Banku Zachodnim WBK są zgodne z przyjętą przez nas misją, wizją i wartościami, które konsekwentnie przekładamy na konkretne działania i miary ich realizacji.

## Strategia biznesowa

Nasza wizja stale mobilizuje nas do tego, aby:

- Być wiodącym bankiem pod względem jakości obsługi, skoncentrowanym na potrzebach i oczekiwaniach klientów.
- Budować długoterminowe relacje z klientami oparte na zaufaniu, lojalności i podnoszeniu poziomu zadowolenia klientów.
- Kreować środowisko pracy wzmacniające zaangażowanie pracowników poprzez współpracę, komunikację oraz inicjatywy oddolne, powstające we wszystkich jednostkach banku.
- Prześcigać tempo wzrostu konkurencji.
- Być najlepszym bankiem dla klientów detalicznych i biznesowych zasługującym na niezachwianą lojalność pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczności lokalnej.

### Misja, wizja i wartości Banku Zachodniego WBK



#### Misja

Wspieranie klientów w rozwoju.



#### Wizja

Być najlepszym bankiem detalicznym i biznesowym, który dba o lojalność pracowników,

klientów, akcjonariuszy  
i społeczności lokalnych.

## Wartości



### Przyjazny Simple

Przyjazny bank oferuje swoim klientom wygodne usługi i proste produkty, niezależnie od tego, kiedy i w jaki sposób chcą z nich korzystać. Codziennie doskonalili swoje procesy, aby były łatwe i zrozumiałe dla klientów i pracowników.



### Rzetelny Fair

Pracownicy rzetelnego banku traktują innych tak, jak sami chcieliby być traktowani. Bank zapewnia inwestorom odpowiedni i długoterminowy zwrot z inwestycji, dbając jednocześnie o swoje obowiązki wobec społeczności lokalnych.



### Dla Ciebie Personal

Bank dla Ciebie traktuje swoich klientów z szacunkiem i zapewnia im profesjonalną, zindywidualizowaną obsługę, której można ufać. Wspiera również swoich pracowników w rozwijaniu kwalifikacji i realizowaniu ambicji.





## Wyniki finansowe




Udział Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. na polskim rynku <sup>1</sup>:

- > 9,8% na rynku kredytów
- > 9,7% na rynku depozytów

<sup>1</sup> Stan na koniec grudnia 2016 r.

**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 (w tys. zł).**



	2015 (PLN)	2016 (PLN)
Przychody	5 057 728	5 728 009
Koszty operacyjne	1 654 137	1 836 861
Wynagrodzenia i świadczenia	1 205 219	1 176 103
Płatności na rzecz inwestorów	1 290 049	535 866
Płatności na rzecz państwa	455 940	587 383
Inwestycje w społeczność	21 229	14 549
Wartość zatrzymana	431 154	1 577 247

## Odpowiedzialność podatkowa

Bank Zachodni WBK wnosi wkład do gospodarki i społeczności m.in. poprzez regulowanie wszystkich podatków i potrącanie podatków u źródła w przypadku stron trzecich. W tym zakresie spełniamy wszystkie wymogi ładu korporacyjnego, nałożone m.in. przez Komisję Nadzoru Finansowego i Giełdę Papierów Wartościowych. Wdrożyliśmy także wszystkie dobre praktyki, które umożliwiają zapobieganie i ograniczanie ryzyk podatkowych oraz reputacyjnych.

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

## Raport Odpowiedzialnego Biznesu



### Priorytety odpowiedzialnego biznesu

W Banku Zachodnim WBK prowadzimy biznes w sposób, który uwzględnia realny wpływ podejmowanych decyzji na naszych wszystkich interesariuszy – klientów, pracowników, akcjonariuszy, partnerów biznesowych, społeczności lokalne oraz na środowisko naturalne.

## Priorytety odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju

Nasze priorytety w relacjach z kluczowymi interesariuszami opisuje Strategia Banku Zachodniego WBK.

### Cele Strategii Biznesowej



1.

Trwalsze relacje  
z klientami  
indywidualnymi  
i MŚP



2.

Najlepszy bank  
w Polsce dla klientów  
biznesowych



3.

Wzmocnienie relacji  
z klientami w oparciu  
o ulepszony portfel  
produktów



4.

Nowe technologie



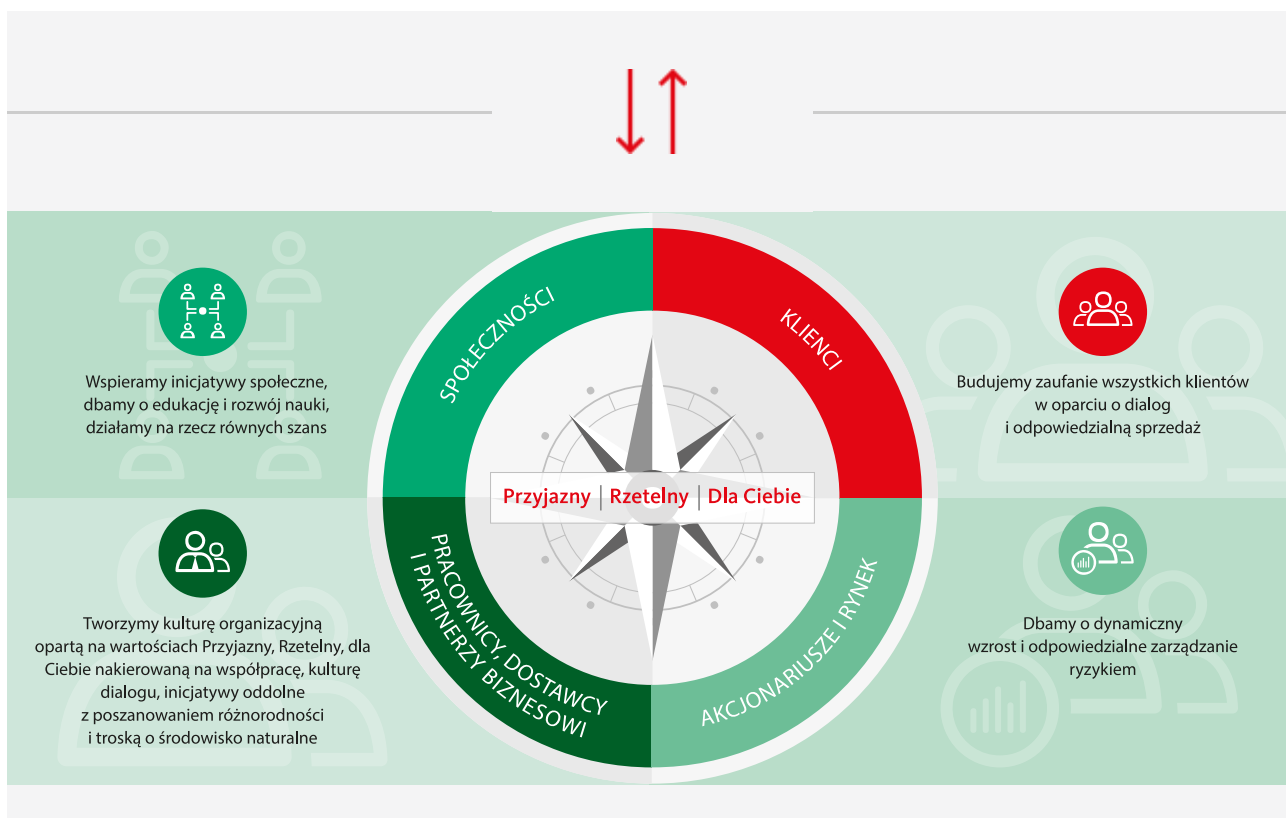
5.

Transformacja  
wielokanałowa



6.

Środowisko pracy  
wspierające  
zaangażowanie  
pracowników



## Wdrażamy politykę zrównoważonego rozwoju

W czerwcu 2016 roku uchwalono Politykę Banku Zachodniego WBK dotyczącą zrównoważonego rozwoju (CSR). Definiuje ona nasze podejście do zrównoważonego rozwoju, którego kluczowym celem jest zarządzanie ryzykiem społecznym i środowiskowym oraz budowanie długoterminowej wartości dla wszystkich interesariuszy: pracowników, klientów, partnerów biznesowych, udziałowców i społeczności.

Dokument obejmuje szereg dobrowolnych, wykraczających poza zapisy prawne, zobowiązań etycznych, społecznych i środowiskowych. Politykę tą uzupełniają inne szczegółowe regulacje banku, w tym:

- > Polityka dotycząca zmian klimatycznych
- > Polityka dotycząca praw człowieka
- > Polityka dotycząca wolontariatu pracowniczego
- > Polityki zarządzania ryzykiem sektorowym w przypadku „wrażliwych” sektorów, w tym przemysłu zbrojeniowego, sektora energetycznego i przemysłu drzewnego.

Jesteśmy jedną z niewielu firm sektora finansowego, która opracowała i wdraża tak szeroki pakiet polityk odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju, które regulują nie tylko nasze wewnętrzne działania czy też praktyki w łańcuchu dostaw, ale i relacje biznesowe z potencjalnymi klientami. Polityki wpływają na nasze decyzje biznesowe i wymagania wobec potencjalnych klientów z „wrażliwych” sektorów.

O politykach sektorowych przeczytasz również w rozdziale [Etyka](#)

[Polityka Banku Zachodniego WBK dotycząca zrównoważonego rozwoju](#) (CSR).

[Strategia jest zgodna z globalnymi kierunkami Grupy Santander.](#)

## Nasza polityka a Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ



Polityka zrównoważonego rozwoju Banku Zachodniego WBK opiera się na dobrych praktykach i wytycznych zawartych w międzynarodowych dokumentach: konwencjach, protokołach, kodeksach postępowania. Wśród nich, na szczególną uwagę zasługują Cele Zrównoważonego Rozwoju 2015-2030 wytyczone przez Organizację Narodów Zjednoczonych.

## **Koncentrujemy się na realizacji następujących celów rozwoju zrównoważonego ONZ:**

**Cel 4.** Zapewnienie wszystkim równego dostępu do powszechnej i wystandaryzowanej edukacji oraz możliwości uczenia się przez całe życie.

**Cel 5.** Zagwarantowanie równości płci oraz wspieranie możliwości rozwoju i aktywności kobiet oraz dziewcząt.

**Cel 8.** Promocja trwałego, zrównoważonego i sprzyjającego włączeniu społecznemu rozwoju gospodarczego oraz godnej i produktywnej pracy dla wszystkich.

**Cel 9.** Budowa trwałej i wydajnej infrastruktury, wspieranie zrównoważonego przemysłu oraz rozwijanie innowacyjności.

**Cel 13.** Natychmiastowe przeciwdziałanie zmianom klimatycznym i ich skutkom.

**Cel 17.** Wzmocnienie środków wdrażania i ożywiania globalnego partnerstwa na rzecz zrównoważonego rozwoju.



2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

## Raport Odpowiedzialnego Biznesu



### Etyka

Obowiązujący w banku Generalny kodeks postępowania definiuje podstawowe normy etyczne oraz promuje postawy i sposób postępowania zgodnie z wartościami Przyjajmy, Rzetelny, Dla Ciebie. Jest to zbiór wytycznych dla wszystkich naszych pracowników, niezależnie od pełnionych przez nich funkcji.

---



Kodeks uzupełnia szereg dodatkowych regulacji, które zawierają precyzyjne zalecenia w poszczególnych obszarach. Są to m.in.:

- > Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych
- > Kodeks postępowania w zakresie działalności analitycznej
- > Ogólna polityka dotycząca konfliktu interesów
- > Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy
- > Program antykorupcyjny
- > Model zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej (Corporate Defense)
- > Polityka Szacunek i godność.



Wartości etyczne, na których opiera się Generalny kodeks postępowania

- > Równe szanse dla wszystkich
- > Szacunek dla innych
- > Równowaga między życiem osobistym i zawodowym
- > Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników
- > Ochrona środowiska i odpowiedzialność społeczna
- > Prawa zbiorowe pracowników

## Etyczne postawy

W Banku Zachodnim WBK przywiązujemy dużą wagę do reputacji. W 2016 r. wprowadziliśmy nowy model zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej. Zobowiązuje on wszystkich pracowników do działania zawsze zgodnie z prawem i w sposób, który zapobiega wszelkim przestępstwom, które mogłyby wiązać się z ryzykiem nałożenia kar na bank.

Prowadzimy szereg inicjatyw edukacyjnych na rzecz etycznych zasad postępowania, m.in. realizowany od kilku lat program szkoleń e-learningowych. Propagują one odpowiednie postawy pracowników w zakresie etyki biznesu, compliance, transparentności, przeciwdziałania korupcji i rozpoznawania konfliktu interesów.



2 744

przeszkolonych pracowników



6 346

godzin szkoleniowych

## Szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych

 Kategorie zatrudnienia	Procent pracowników, którzy zapoznali się z polityką i procedurami antykorupcyjnymi w organizacji	Procent pracowników, którzy przeszli szkolenia antykorupcyjne
Członkowie Zarządu	100%	90%
Kierownictwo wyższego szczebla	100%	84%
Kierownictwo średniego szczebla	100%	92%
Pozostali pracownicy	100%	82%

Dodatkowo, w 2016 roku uruchomiono kampanię informacyjno-szkoleniową „RiskPro”, której celem było ugruntowania wśród pracowników wiedzy z zakresu ryzyka, w tym ryzyka reputacyjnego.

## Sektory podwyższonego ryzyka

Nasze podejście do etyki i związane z tym wewnętrzne regulacje determinują wszystkie decyzje biznesowe banku. W 2016 roku, wraz z wprowadzeniem Polityki CSR, włączyliśmy kwestie zarządzania ryzykiem środowiskowym i społecznym w obszar relacji z klientami działającymi w tzw. wrażliwych sektorach. Bank Zachodni WBK respektuje w tym zakresie międzynarodowe dobre praktyki dotyczące pomocy społecznej i ochrony środowiska, zwłaszcza Zasady Równikowe (Equator Principles). Obejmują one m.in. następujące kwestie:

- > Ochrona bioróżnorodności i długoterminowe zarządzanie zasobami naturalnymi
- > Prawa pracowników
- > Zapobieganie zanieczyszczeniu i emisjom toksycznych odpadów
- > Zmiany klimatyczne
- > Zdrowie i bezpieczeństwo społeczności
- > Nabywanie ziemi i dobrowolne przesiedlenia
- > Prawa ludności tubylczej
- > Dziedzictwo kulturowe
- > Prawa człowieka



## **Pionierskie polityki sektorowe Banku Zachodniego WBK**

Jesteśmy dumni, że jako jedna z pierwszych instytucji finansowych w Polsce wdrożyliśmy szczegółowe polityki sektorowe dotyczące zrównoważonego rozwoju, m.in. w zakresie finansowania przemysłu obronnego, energetycznego oraz branży towarów rolno-spożywczych (tzw. soft commodities).

Polityki te definiują m.in. działalność zakazaną lub ograniczoną przez Grupę Santander w odniesieniu do poszczególnych sektorów. Za aktywność jednoznacznie zakazaną uznaje się np. produkcję, sprzedaż lub dystrybucję broni masowego rażenia (w przypadku sektora obrony) lub wycinanie lasów oficjalnie sklasyfikowanych jako obszary o szczególnej wartości ekologicznej (w przypadku sektora rolno-spożywczego).

Wprowadziliśmy też Politykę finansowania partii politycznych. Bank kierując się zasadami przejrzystości, uczciwości oraz neutralności politycznej, nie akceptuje żadnych działań ze strony pracowników i kierownictwa, które mogłyby naruszyć zasady tej polityki oraz powodować sytuacje mogące skutkować ryzykiem reputacyjnym dla banku. Nie przekazujemy również darowizn na cele polityczne.

Kwestie etyki i rozwoju zrównoważonego wpływają również na zasady zarządzania łańcuchem dostaw. Więcej na ten temat przeczytasz m.in. [TUTAJ](#).

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander**2016****Raport Odpowiedzialnego Biznesu**

## Nagrody i wyróżnienia

Poziom realizacji naszej strategii biznesowej w zgodzie z zasadami odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju potwierdzają przede wszystkim opinie naszych klientów, pracowników, dostawców, partnerów społecznych i innych interesariuszy. Cieszy nas również docenienie ze strony ekspertów, w tym przyznawane nam nagrody i wyróżnienia.

---



## Najlepszy Bank w Polsce

Tytuł Best Bank in Poland dla Banku Zachodniego WBK, w międzynarodowym konkursie Euromoney Awards for Excellence 2016, za ponadprzeciętną efektywność działania i doskonałe wyniki finansowe banku (lipiec 2016 r.).



## Konkurs Raporty Społeczne

Dwie nagrody w dziesiątej, jubileuszowej edycji konkursu Raporty Społeczne – wyróżnienie internautów oraz dziennikarzy. Raport banku był jedyną



nagrodzoną publikacją z branży finansowej.

Connected to BrowserSync



## Instytucja Roku 2016

Lider wśród banków w drugiej odsłonie, organizowanego przez serwis Mojebankowanie.pl (czerwiec 2016 r.), rankingu Instytucja Roku 2016, oceniającego zdalną obsługę klientów.



## Luminatus 2016

Wyróżnienie przyznane przez redakcję miesięcznika ekonomicznego Businessweek Polska za Program Rozwoju Eksportu, w ramach którego realizuje szereg inicjatyw ułatwiających polskim firmom ekspansję międzynarodową (czerwiec 2016 r.).

Connected to BrowserSync



## **Portfel Wprost 2016**

Pierwsze miejsce w kategorii „konto dla młodych” dla rachunku Konto <20 w konkursie Portfele Wprost 2016 (czerwiec 2016 r.).



## **Nagroda GPW**

Nagroda GPW dla Biura Maklerskiego za „najwyższy udział w wolumenie obrotów opcjami bez transakcji animatora w 2015 roku”. Organizatorzy docenili najlepszy wynik (39% udział w rynku opcji) oraz wpływ na rozwój polskiego rynku kapitałowego.



## Ranking analityków

Wysoka ocena inwestorów instytucjonalnych dla Zespołu Analiz Giełdowych Biura Maklerskiego w dorocznym rankingu analityków opublikowanym przez gazetę „Parkiet”. Niemal wszyscy analitycy biura znaleźli się w pierwszej dziesiątce rankingu w swoich kategoriach, a trzech znalazło się w pierwszej trójce.



## Bank Team of the Year

Nagroda dla Departamentu Finansowania Nieruchomości w międzynarodowym konkursie CIJ Awards 2016 (listopad 2016 r.). Nagrody przyznawane są w dowód uznania osiągnięć związanych z rynkiem nieruchomości przez Roberts Publishing Media Group, wydawcę „CIJ” – anglojęzycznego magazynu branżowego poświęconego nieruchomościom komercyjnym w Europie Środkowo-Wschodniej.



## Srebrny Laur dla programu „Obsługa bez barier”

Nagroda w konkursie organizowanym przez International Project Management Association (IPMA) Poland, w kategorii projektów społeczno-organizacyjnych, za działania na rzecz tworzenia rozwiązań dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności (listopad 2016 r.).



## Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców

Tytuł Bankowego Lidera Jakości 2016 w 17. edycji konkursu Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców (listopad 2016 r.). Kapituła konkursu wyróżniła Bank Zachodni WBK za wybitnie aktywną działalność na rzecz małych i średnich firm, szeroką ofertę i wysoką jakość obsługi.

ZŁOTE  
SPINACZE

## Złoty Spinacz

Cztery nagrody w prestiżowym konkursie Złote Spinacze organizowanym przez Związek Firm Public Relations. Nagrodzono dwa projekty: #12zawodnik otrzymał statuetki złotą i srebrną, a Program Rozwoju Eksportu – dwie srebrne.



## Złoty listek CSR

Złoty listek CSR przyznany przez tygodnik Polityka i firmę doradcą Deloitte. W zestawieniu wyróżnione zostają organizacje, które swoimi działaniami wnoszą największy wkład w zrównoważony rozwój gospodarczy i społeczny. Kryteria oceny są oparte na wytycznych międzynarodowej normy społecznej odpowiedzialności ISO 26000.

## Ranking Odpowiedzialnych Firm

Bank Zachodni WBK w Top 10 (7. miejsce) zestawienia największych spółek w Polsce ocenianych pod kątem jakości zarządzania CSR. Ranking przygotowywany jest co roku przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Dodatkowo bank zajął 3 pozycję w kategorii „Bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy”. W XI edycji Rankingu Odpowiedzialnych Firm, w porównaniu do notowania z 2016 roku, Bank Zachodni WBK awansował o dwie pozycje, zajmując piąte miejsce. Bank Zachodni WBK był jedyną firmą z sektora finansowego, która znalazła się w najwyższej tj. „diamentowej” kategorii, która obejmuje przedsiębiorstwa podejmujące najważniejsze wyzwania w ramach odpowiedzialnych innowacji.



## Złoty Bankier

Drugie miejsce w konkursie organizowanym przez „Puls Biznesu”, Bankier.pl, TNS Polska oraz Obserwatorium.biz w kategorii „kredyt hipoteczny” (kwiecień 2016 r.). Produkt został wyróżniony za uniwersalność oferty, dostępność, także dla osób dysponujących niższym wkładem własnym, konkurencyjny poziom marży oraz korzystne warunki wcześniejszej spłaty zobowiązania.





## Top Marka 2016

Tytuł Pozytywna Marka w rankingu Top Marka 2016, organizowanym przez magazyn Press (listopad 2016 r.). Nagroda została przyznana za najwyższy wskaźnik publikacji o pozytywnym wydźwięku wśród wszystkich ocenianych marek bankowych. Bank zajął także drugie miejsce w rankingu ogólnym pod względem liczby, zasięgu i wydźwięku publikacji.

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



# Klienci

Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

## Raport Odpowiedzialnego Biznesu



### Partnerska współpraca

Świadczymy usługi finansowe dla 4,4 mln klientów i traktujemy to jako wielkie zobowiązanie. Naszym celem jest pomoc klientom w ich codziennych sukcesach.

---

Wierzymy, że kluczem do budowania udanych, partnerskich, długoterminowych relacji jest znajomość potrzeb klientów, uwzględnianie ich w codziennych działaniach oraz strategicznych decyzjach. Dlatego od wielu lat regularnie pytamy naszych klientów o opinie, potrzeby i oczekiwania względem banku. Mając tę wiedzę, możemy:

- > podwyższać standardy obsługi,
- > upraszczać ofertę i procedury,
- > ułatwiać komunikację,
- > zapewniać komfortowy dostęp do naszych usług osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności,
- > wprowadzać nowe technologie, rozwijać i promować zdalne kanały kontaktu.

## Cele zrównoważonego rozwoju 2030 ONZ:



### **Cel 8. Wzrost gospodarczy i godna praca**

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

<http://www.un.org.pl/cel8>



## **Cel 9. Innowacyjność, przemysł, infrastruktura**

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

<http://www.un.org.pl/cel9>



## **Cel 11. Zrównoważone miasta i społeczności**

Uczynić miasta i osiedla ludzkie bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu.

<http://www.un.org.pl/cel11>

---

## Słuchamy naszych klientów m.in. poprzez:

- › Serwis społecznościowy „[Bank Pomysłów](#)”
- › Badanie „Głos Klienta”
- › Zachęcanie do zgłaszania uwag i wyrażania opinii w oddziale, za pomocą usług elektronicznych oraz telefonicznie
- › Biuro Rzecznika Klienta
- › Media społecznościowe
- › Sesje dialogowe z udziałem klientów

## Klienci Banku Zachodniego WBK



### Klienci indywidualni



Pion Bankowości Detalicznej



### Firmy sektora MŚP



Pion Bankowości Małych i Średnich  
Przedsiębiorstw, BZ WBK Leasing



### Duże podmioty gospodarcze, samorządy i sektor publiczny



Pion Bankowości Biznesowej  
i Korporacyjnej



### Najwięksi klienci instytucjonalni



Pion Globalnej Bankowości  
Korporacyjnej

## We wszystkim co robimy, kierujemy się naszymi korporacyjnymi wartościami: Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie.

Skupiamy się na dostarczaniu najwyższej jakości usług i produktów.



### Przyjazny



Oferta dostosowana do potrzeb i oczekiwań klientów, obejmująca proste i zrozumiałe produkty oraz usługi.



### Rzetelny



Pracownicy traktują innych tak, jak sami chcieliby być traktowani. Działalność banku prowadzona w sposób przejrzysty i zgodnie z zasadami.



### Dla Ciebie



Budowanie długotrwałych relacji z klientami. Oferowanie produktów i usług dostosowanych do indywidualnych potrzeb i oczekiwań.



2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Klienci indywidualni

Pion Bankowości Detalicznej obsługuje ponad 4 miliony klientów indywidualnych, w podziale na 4 segmenty: Standard, Premium, VIP i Private Banking. Różnią się one stopniem personalizacji usług.

---

## Konta godne polecenia



### **Proste produkty, jasne zasady**

- > Konta osobiste i oszczędnościowe
- > Kredyty gotówkowe, mieszkaniowe i limit kredytowy w koncie
- > Karty płatnicze
- > Lokaty i inwestycje
- > Ubezpieczenia

## Konta godne polecenia



już **3,9** mln  
kont osobistych



**78%**  
wzrost sprzedaży  
Konta Godnego  
Polecenia  
w BZWBK24 internet  
i BZWBK24 mobile



**346** tys.  
kont osobistych  
prowadzonych w PLN  
(311 tys. kont w 2015  
roku)



**65** tys. kont  
rekordowa sprzedaż  
poprzez kanały  
zdalne kont  
osobistych  
prowadzonych w PLN  
(32 tys. kont w 2015  
roku).



konto **<20**  
dwukrotnie na  
podium w 2016 roku:  
**1. miejsce**  
w konkursie „Portfele  
WPROST 2016”  
w kategorii „Konto  
dla młodych”  
**1. miejsce**  
w rankingu kont  
osobistych  
TotalMoney.pl

w kategorii  
„Najlepsze konto dla  
niepełnoletnich”

## Wygodniejsza obsługa kart

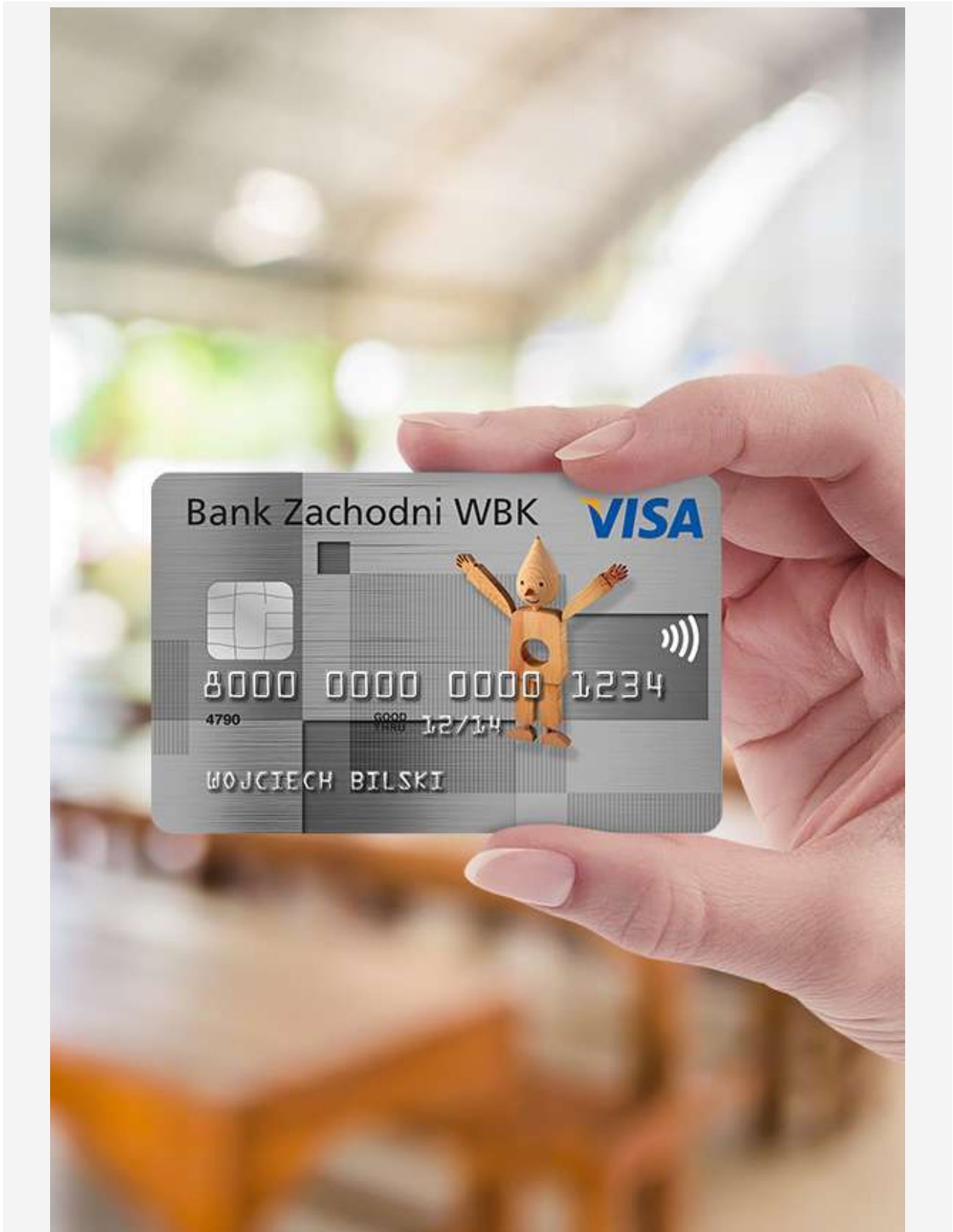
Podobnie jak w latach poprzednich, główne inicjatywy banku w zakresie kart płatniczych dotyczyły zwiększenia ich funkcjonalności i bezpieczeństwa. Najważniejsze zmiany:

- Uproszczona oferta kart debetowych i kredytowych dostosowanych do ściśle określonych potrzeb i aktywności transakcyjnej klientów.
- Zmodyfikowana taryfa prowizji i opłat.
- Zautomatyzowany proces wydawania nowych kart w miejsce zastrzeżonych (bez konieczności zawierania nowych umów).
- Cyfrowy Portfel BZWBK MasterPass™ – rejestruje i przechowuje dane kart płatniczych, umożliwiając im dokonywanie płatności internetowych na podstawie logowania do systemu (bez konieczności podawania danych karty).
- Płatności zbliżeniowe telefonem w aplikacji BZWBK24 mobile – wykorzystanie mobilnych karty debetowych i kredytowych Visa i MasterCard.

Udostępniliśmy wszystkim naszym klientom, w bankowości elektronicznej BZWBK24 internet i mobile usługę wymiany walut eFX. Umożliwia ona korzystną i szybką wymianę waluty w każdym miejscu, również za granicą.

## **Karta, która pomaga**

Dajemy naszym klientom możliwość systematycznego wspierania Programu Pajacyk organizowanego przez Polską Akcję Humanitarną. W ramach naszej współpracy z PAH przekazujemy tej organizacji środki z tytułu wydawania i użytkowania przez klientów kart kredytowych Visa Silver Akcja Pajacyk. W ten sposób razem polepszamy sytuację najbardziej potrzebującym pomocy dzieci, którym pomaga Program Pajacyk. W ciągu 15 lat dzięki Bankowi Zachodniemu WBK na rzecz programu Pajacyk trafiło około 6 milionów zł. W 2015 roku bank przeznaczył blisko 480 tys. złotych na rzecz głodnych dzieci w Polsce. Kwota ta pozwoliła na sfinansowanie ponad 108 000 posiłków dla 1 179 dzieci w 76 placówkach. W roku 2016 kwota ta wyniosła 500 tys. PLN. W ramach Programu Pajacyk prowadzone jest dożywianie dzieci w szkołach i działania zmierzające do usprawnienia systemu pomocy w zakresie dożywiania. Program realizowany jest za pośrednictwem szkół podstawowych i gimnazjów oraz świetlic środowiskowych. To właśnie tym instytucjom przekazywane są środki finansowe na dożywianie dzieci.





## Wygodniej dla klientów VIP

W 2016 roku udostępniliśmy klientom Global Select Offer, czyli ofertę globalną Grupy Santander dla klientów VIP. Dzięki niej pomagamy naszym klientom również w czasie wyjazdów zagranicznych. Oferta obejmuje m.in:

- > Pomoc w nawiązaniu relacji z nowym bankiem z Grupy Santander w przypadku przeprowadzki za granicę
- > Priorytetowe usługi dla karty kredytowej w przypadku utraty karty kredytowej za granicą
- > Możliwość skorzystania z ponad 40 Ambasad Select w głównych miastach, w których znajduje się siedziba Grupy Santander



## Bank dla rodziny



W 2016 roku Bank Zachodni WBK dołączył do rządowego programu „Rodzina 500 plus”. Klienci banku mogą w szybki i wygodny sposób składać wniosek o świadczenie w BZWBK24 internet. Po wypełnieniu i uzupełnieniu potrzebnej dokumentacji, wniosek jest automatycznie przesyłany do centralnego systemu Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, z którego następnie trafi do właściwego Ośrodka Pomocy Społecznej lub urzędu wskazanego przez klienta we wniosku.



## KARTA DUŻEJ RODZINY

rodzina.gov.pl

Bank podpisał również umowę o współpracy z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w ramach programu „Karta Dużej Rodziny”. Rodzinom z co najmniej trójką dzieci udostępniono specjalną ofertę promocyjną, obejmującą m.in. konto osobiste 1 | 2 | 3, kredyt hipoteczny oraz kredyt gotówkowy z preferencyjnymi warunkami cenowymi.

## Ważne ubezpieczenie



### **BZ WBK-Aviva**

W lipcu 2016 r. w ofercie banku pojawiło się nowe ubezpieczenie na wypadek diagnozy choroby nowotworowej, przygotowane przez BZ WBK-Aviva. Onkopolisa zapewnia pomoc finansową poprzez jednorazową wypłatę świadczenia nawet do 200

tys. zł. Otrzymane środki finansowe można przeznaczyć zgodnie ze swoimi potrzebami, np. na prywatne wizyty u lekarza specjalisty, zakup leków nierefundowanych, zakup terapii uzupełniających czy leczenie za granicą. Onkopolisa oferuje także szeroki pakiet usług pomocy medycznej zarówno profilaktycznej, jak i onkologicznej.

## Nagrody



W 2016 roku spółki ubezpieczeniowe BZ WBK-Aviva otrzymały certyfikat Firma Przyjazna Klientowi. Nagroda przyznawana jest na podstawie niezależnych badań opinii klientów przeprowadzonych przez organizatora – Fundację Obserwatorium Zarządzania.



W styczniu 2017 roku BZ WBK-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie znalazło się na podium konkursu Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa, organizowanego przez Gazetę Bankową. Spółka zajęła pierwsze miejsce w kategorii ubezpieczeń na życie. To już siódma edycja rankingu, który wyłania najlepsze firmy ubezpieczeniowe na polskim rynku. Jury ocenia informacje od ubezpieczycieli i Rzecznika Ubezpieczonych, dotyczące jakości obsługi klientów i likwidacji szkód.

## Przystępne kredyty

### Proste kredyty mieszkaniowe



4 miejsce

pod względem udziału w sprzedaży kredytów mieszkaniowych według raportu Związku Banków Polskich



14,3%

udziałów w rynku, wzrost o 3,5 p.p. w stosunku do 2015 roku



21%

udziałów w rynku w kredytach MDM

comperia  
STARS



1 miejsce

w rankingu Comperia  
Stars

2 miejsce

w rankingu Złoty  
Bankier

## Prostsze kredyty gotówkowe

W 2016 roku zmodyfikowaliśmy ofertę kredytów gotówkowych i towarzyszący jej proces decyzyjny.



- > Okres kredytowania wydłużony do 120 miesięcy
- > Oprocentowanie na poziomie 4,99% dla klientów z bardzo dobrą oceną wiarygodności kredytowej
- > Obniżona prowizja za udzielenie kredytu w kanałach zdalnych
- > Sprzedaży kredytów niskokwotowych na podstawie oświadczenia o dochodach

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Bank dla MŚP

Chcemy być partnerem klienta MŚP, służyć mu doradztwem i świadczyć szeroki zakres usług niefinansowych, w tym: pomoc w nawiązywaniu kontaktów z potencjalnymi kontrahentami i inwestorami, przekazywanie ważnych informacji branżowych, organizację specjalistycznych warsztatów i szkoleń.

## Nasza odpowiedź na potrzeby MŚP

- Obsługujemy ponad 290 tys. klientów MŚP.
- 11 tys. firm MŚP dołączyło do grona naszych klientów w 2016 roku.
- Oferujemy pomoc doradcy indywidualnego dla każdej firmy.
- Klienci MŚP korzystają z kont firmowych, kart płatniczych, serwisu internetowego i mobilnego, kredytów i pożyczek, faktoringu, leasingu, wsparcia handlu zagranicznego, (w tym z wykorzystaniem modułu trade finance), lokat i inwestycji. Klientów MŚP wspiera Multikanałowe Centrum Komunikacji, Centrum Obsługi Klientów Firmowych, Helpdesk bankowości elektronicznej BZWBK24 Moja Firma Plus i iBiznes24.





Nasz Pion Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw wspiera rozwój biznesu klientów, opierając się na trzech kluczowych zasadach. Są to:

1. Wysoka jakość obsługi kompetentnych doradców w oddziałach oraz funkcjonalność zdalnych kanałów kontaktu.
2. Budowanie lojalności i rozwój długoterminowych relacji z klientami.
3. Wyróżniająca się prosta oferta z dodatkowymi usługami pozafinansowymi.

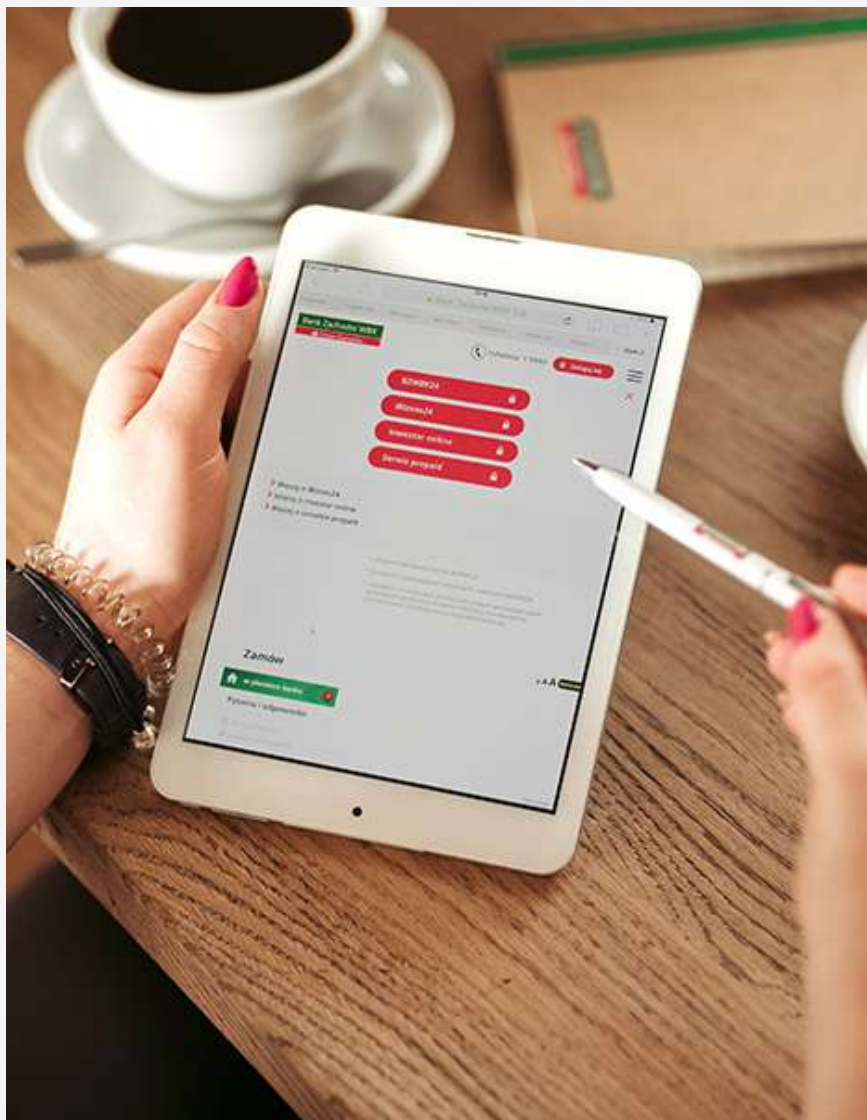
Zgodnie z przyjętą strategią, stawiamy na **prostotę oferty i łatwość dostępu do usług bankowych**.

### **Najważniejsze działania:**

- Zmodyfikowaliśmy ofertę rachunków bieżących dla klientów MŚP, wprowadzając jedynie dwa warianty Konta Firmowego Godnego Polecenia – pakiet premium dla przedsiębiorców o większych

potrzebach transakcyjnych oraz wersję standardową dla firm mniej aktywnych.

- Do oferty rachunków bieżących dla klientów MŚP wprowadziliśmy konta w walutach niestandardowych: CNY (juan chiński), MXN (peso meksykańskie), RON (lej rumuński), RUB (rubel rosyjski), TRY (lira turecka).
- Uruchomiliśmy usługę kredyt MŚP online (do kwoty 50 tys. zł) dla klientów zewnętrznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą. Wstępna decyzja kredytowa przekazywana jest zdalnie, na podstawie wypełnionego przez klienta wniosku internetowego.
- Udostępniliśmy nową ofertę kredytową dla sektora rolnego obejmującą pakiet produktów kredytowych na określone cele biznesowe.
- BZ WBK Leasing to uniwersalny leasingodawca, który oferuje finansowanie szerokiej gamy środków trwałych klientom z sektora MŚP oraz dużym firmom i klientom korporacyjnym. Firma specjalizuje się w finansowaniu szerokiego zakresu środków trwałych, tj. maszyny i urządzenia, nieruchomości oraz środki transportu. Uzupełnienie oferty stanowią atrakcyjne pakiety ubezpieczeniowe oraz karty paliwowe.



## Nowości w bankowości internetowej, mobilnej i telefonicznej

- Uruchomiliśmy aplikację iBiznes24 mobile, w ramach której można m.in. wykonywać przelewy do ZUS i US.
- Wprowadziliśmy szerszy zakres obsługi telefonicznej klientów MŚP przez Multkanałowe Centrum Komunikacji (wnioskowanie o kredyt) oraz przez Centrum Obsługi Klientów Firmowych (otwieranie i zamykanie rachunków

bieżących, lokat negocjowanych, kart – przez telefon dla MŚP z wyższym poziomem obrotów).

- Udostępniliśmy funkcję „e-FX Wymiana walut” wszystkim klientom korzystającym z BZWBK24 Mini Firma bez konieczności składania dodatkowego oświadczenia.
- W BZWBK24 Mini Firma i BZWBK24 Moja Firma plus wprowadziliśmy nową stronę startową. Dzięki temu klienci mogą zarządzać wszystkimi najważniejszymi opcjami z jednego miejsca (m. in. wykres posiadanych środków, uproszczona historia rachunku).
- W 2017 roku uruchomiony został portal obsługi klientów leasingowych eBOK24.

## Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców

Bank Zachodni WBK zdobył statuetkę i tytuł Bankowego Lidera Jakości 2016 w XVII edycji konkursu „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców”. Kapituła konkursu wyróżniła nasz bank za wybitnie aktywną działalność na rzecz małych i średnich firm, szeroką ofertę i wysoką jakość obsługi klientów sektora MŚP.

Nagroda „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców” jest potwierdzeniem trafności przyjętej przez Bank Zachodni WBK strategii dla małych i średnich firm. We wszystkich obszarach swojej działalności dbamy o to, by dla klientów być więcej niż wyłącznie partnerem biznesowym. To założenie znajduje swoje odzwierciedlenie w filozofii podejścia do klienta „Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie”, która przyświeca działalności banku, a która stanowi podstawę wprowadzonej wiosną nowej strategii dla MŚP.

BZ WBK Leasing, jako jedyna firma leasingowa, otrzymał wyróżnienie od organizatorów Banking Forum 2016 za wyznaczanie najwyższych standardów rynkowych w finansowaniu inwestycji. Wyróżnienie zostało przyznane za „wprowadzanie nowych standardów finansowania inwestycji: transparentność wobec klientów i wzrosty znacząco przebijające rynek czwarty rok z rzędu”.

## Wspieramy przedsiębiorczość kobiet



BZ WBK Leasing przygotował specjalną ofertę „**Sukces kobiet w biznesie**”. Jest ona dedykowana kobietom prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą, które chcą sfinansować inwestycje w swój biznes zarówno w ramach nowej działalności, jak i działalności już istniejącej.

Przykłady inwestycji wspieranych w ramach „Sukcesu kobiet w biznesie”:

- zakup środków trwałych niezbędnych do prowadzenia działalności, m.in. pojazdów osobowych, dostawczych do 3,5 tony, samochodów ciężarowych i innych,
- zakup urządzeń niezbędnych do działalności firmy, np. niezbędne wyposażenie gabinetu stomatologicznego czy sprzętu geodezyjnego.

Dodatkiem do finansowania jest ubezpieczenie office assistance za 1 zł. Oferta obejmuje pełen pakiet pomocy technicznej i obsługi serwisowej oraz profesjonalne wsparcie prawne, w przypadku wystąpienia np. pożaru, zalania, stłuczonej szyby, kradzieży z włamaniem, awarii sprzętu biurowego lub IT.

Przedstawiciele BZ WBK Leasing biorą udział w spotkaniach biznesowych przeznaczonych dla kobiet, podczas których prezentowana jest oferta. Spotkania organizowane są w ramach **Wielkiej Wymiany Kontaktów w 10 miastach** w całej Polsce, m.in. w Poznaniu, Warszawie, Krakowie, Bydgoszczy. W każdym spotkaniu bierze udział 100-150 osób (głównie kobiet). W ramach tych wydarzeń organizowane są wymiany networkingowe, a nad ich efektywnością czuwa wyspecjalizowana firma.



Dzielimy się wiedzą

### **Akademia Przedsiębiorcy**

W ramach wieloletniego przedsięwzięcia, jakim jest „Akademia Przedsiębiorcy” Banku Zachodniego WBK, w ciągu minionego roku przeprowadziliśmy kolejny cykl ogólnopolskich

konferencji dla małych i średnich przedsiębiorstw. Poświęcono je tematyce związanej z handlem zagranicznym, prowadzeniem działalności gospodarczej na rynkach zagranicznych oraz zastosowaniem nowoczesnych technologii i internetu w biznesie.

## Akademia Przedsiębiorcy



50

miast



3 tys.

uczestników



### Edycja wiosenna

Temat: „Światowe rynki szeroko otwarte dla polskich przedsiębiorców”



### Edycja jesienna

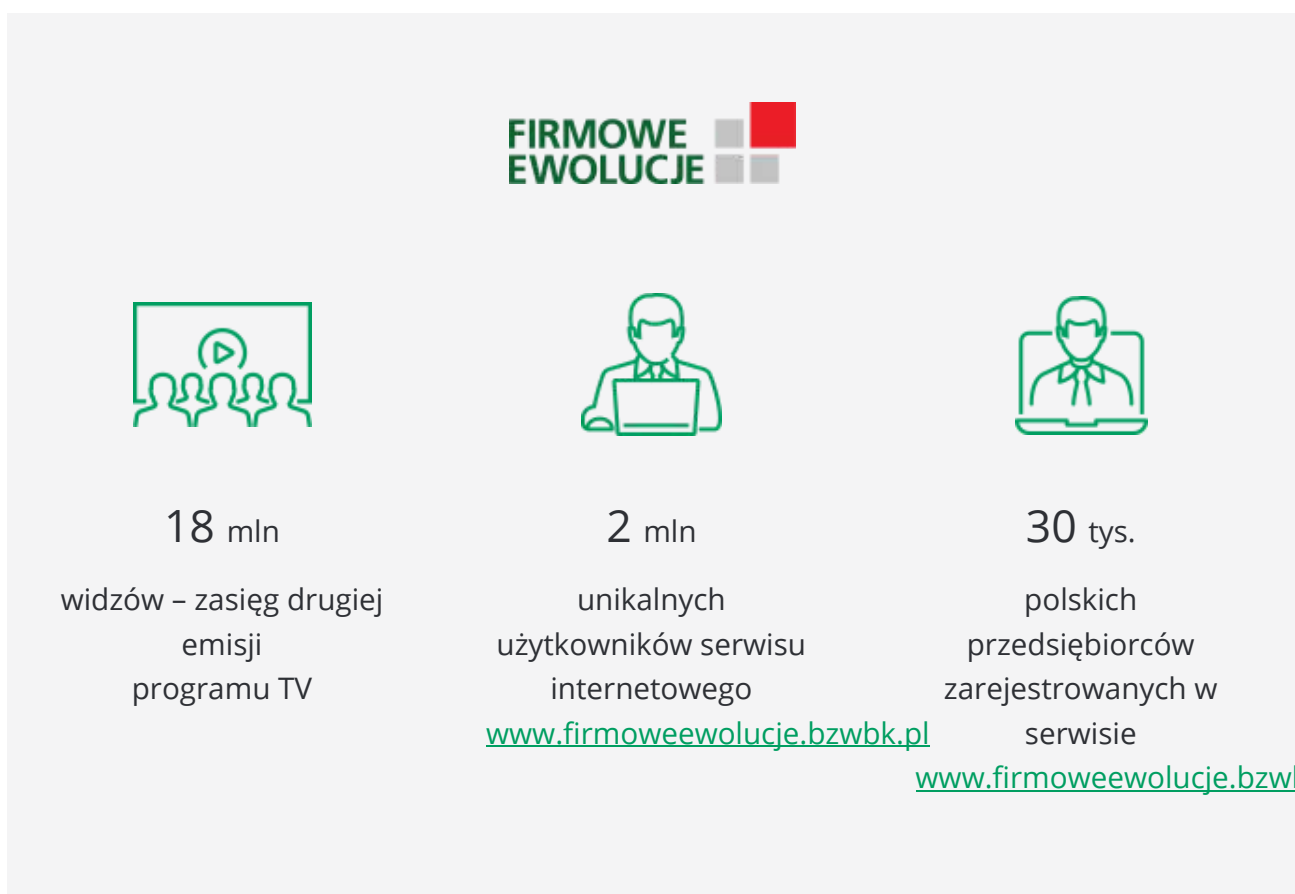
Temat: „Podbij rynki dzięki nowym technologiom”

Zorganizowaliśmy ponadto kilkaset warsztatów i szkoleń (łącznie dla 5 tys. firm) w skali lokalnej, dostosowując zakres merytoryczny do potrzeb przedsiębiorców zgłoszonych w danym rejonie. Tematyka przeprowadzonych sesji koncentrowała się wokół funduszy europejskich, zagadnień z zakresu eksportu i importu, digitalizacji i agrobiznesu.

## Firmowe ewolucje

Projekt „Firmowe ewolucje” to integralna część strategii rozwoju biznesu w segmencie MŚP.

We wrześniu 2016 roku w TVP 1 rozpoczęto emisję drugiej serii programu telewizyjnego dla małych i średnich firm pt. „Firmowe Ewolucje”, realizowanej pod patronatem Banku Zachodniego WBK. Cel programu to zdiagnozowanie sytuacji przedsiębiorstw, przekazanie im wskazówek dotyczących prowadzenia biznesu i zainspirowanie do rozwoju w najbardziej obiecujących kierunkach.



W ramach projektu „Firmowe ewolucje” organizujemy spotkania edukacyjne dla przedsiębiorców - lokalnych klientów Banku Zachodniego WBK. Dzięki warsztatowej formule spotkań przedsiębiorcy są mocno zaangażowani w dyskusję i wymianę doświadczeń. Dla przedsiębiorców to także doskonała okazja do nawiązania nowych relacji biznesowych, wymiany dobrych praktyk, zobaczenia, „jak robią to inni” oraz – w efekcie – wykorzystania praktyk i pomysłów u siebie w firmie.

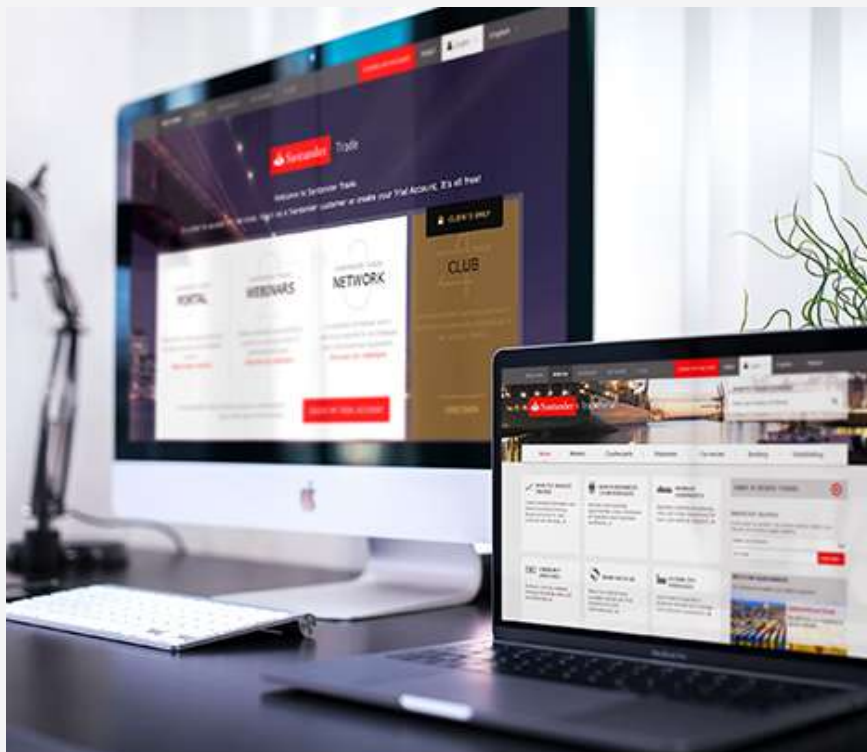
W 2016 roku uruchomiliśmy portal [www.firmoweewolucje.bzwbk.pl](http://www.firmoweewolucje.bzwbk.pl), na którym znajdują się wszelkie nasze inicjatywy i działania związane z ofertą, usługami oraz szeroko pojętym wsparciem klienta MŚP.



## Dostęp do globalnej wiedzy

Jako członek Grupy Santander możemy oferować naszym klientom dostęp do szerokiej wiedzy na temat rynków globalnych i pomóc im w zagranicznej ekspansji.

SantanderTrade.com to platforma, która zawiera kompletne i aktualne dane oraz informacje o wymianie handlowej z 185 krajami – głównymi kierunkami eksportu i importu na całym świecie.



### SantanderTrade.com

- Ponad 25 tys. raportów opisujących poszczególne branże wymiany międzynarodowej.
- Bazy danych importerów i eksporterów z wybranych branż gospodarki.
- Ponad milion ofert i przetargów z całego świata.
- Aktualna informacja o ponad 40 tys. targów i wystaw w różnych krajach.
- Informacje o regulacjach i zasadach wymiany międzynarodowej w wielu krajach, łącznie ze specyficznymi

dla rynku lub branży uwarunkowaniami, o których trzeba wiedzieć, rozpoczynając wymianę handlową.

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Bankowość korporacyjna

Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej zajmuje się przedsiębiorstwami z obrotami powyżej 40 mln zł i ekspozycjami kredytowymi przekraczającymi 5 mln zł.

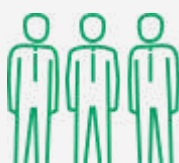
## Usługi dla klientów korporacyjnych

### Bankowość korporacyjna



8,9 tys.

klientów



3

podstawowe  
segmenty klientów:  
segment  
korporacyjny, dużych  
przedsiębiorstw  
i finansowania  
nieruchomości



12

Centrów Bankowości  
Korporacyjnej



**Klientom korporacyjnym oferujemy m.in.:**

- > Finansowanie, m.in. kredyty obrotowe, inwestycyjne, technologiczne, gwarancje, linie wielowalutowe, limity na zabezpieczenie ryzyka kursowego i ryzyka stopy procentowej, finansowanie akwizycyjne.
- > Bankowość Transakcyjną, rozliczenia, usługi skarbu.
- > Finansowanie typu trade finance z dedykowanym wsparciem ekspertów z Zespołu Komunikacji z Klientem.
- > Leasing.
- > Faktoring.
- > Usługi bankowości elektronicznej iBiznes24, stworzonej z myślą o potrzebach dużych firm i korporacji.
- > Wsparcie Centrum Obsługi Biznesu Klienta Korporacyjnego (kompleksową obsługę klientów Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej).
- > Błyskawiczną i bezpieczną obsługę telefoniczną klientów z wykorzystaniem biometrii głosowej oraz czaty z Doradcą iBiznes24.
- > Dedykowanego każdemu klientowi Doradcę w Centrum Obsługi Biznesu W BZ WBK Leasing klienci korporacyjni mogą liczyć na unikalną ofertę i indywidualne podejście do klienta. Warunki umów negocjowane są indywidualnie.

## Multkanałowość Centrum Obsługi Biznesu

### Profesjonalne doradztwo

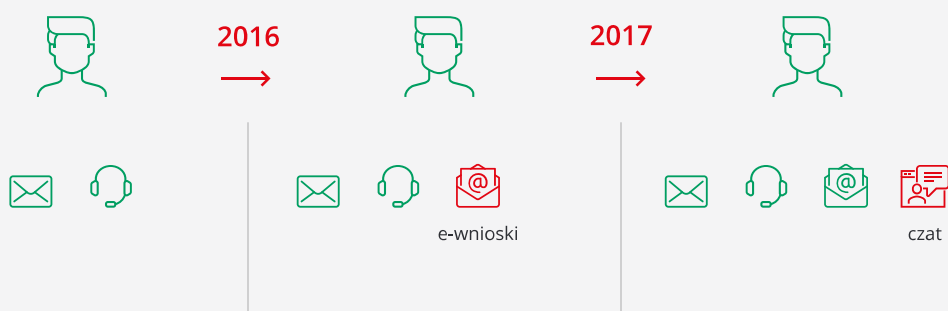
i obsługa produktów niekredytowych

### Współpraca z 9 tys. klientów CORPO

oraz z 420 grupami kapitałowymi GBK

### Kompleksowe wsparcie

w zakresie usługi bankowości elektronicznej



### W 2016 roku koncentrowaliśmy się na obszarach:

- Program rozwoju handlu zagranicznego
- Oferta dla agrobiznesu
- Bankowość elektroniczna
- Jakość obsługi, kadry i efektywność

# Międzynarodowe kontakty i kontrakty



## Program Rozwoju Eksportu

Program Rozwoju Eksportu (PRE) to projekt skierowany do firm, które chcą rozpocząć działalność poza Polską lub które chcą się rozwijać na kolejnych rynkach zagranicznych. Inicjatorem PRE jest Bank Zachodni WBK, zaś partnerami merytorycznymi: Bisnode, Google, KPMG i Korporacja Ubezpieczeń Kredytów Eksportowych SA.

Na projekt składają konferencje, seminaria, śniadania, biznesowe oraz wirtualne i stacjonarne misje handlowe. Podczas wydarzeń partnerzy dzielą się z przedsiębiorcami merytoryczną wiedzą i doświadczeniem. Prezentują konkretne, praktyczne narzędzia i rozwiązania z zakresu finansowania handlu zagranicznego, ubezpieczeń, analizy potencjalnych rynków ekspansji, weryfikacji partnerów biznesowych czy możliwości wykorzystania dotacji. Poruszane zagadnienia są systematycznie konsultowane z przedsiębiorcami, dzięki czemu są dopasowane do ich zainteresowań.

W 2016 roku Program Rozwoju Eksportu został uhonorowany nagrodą LUMINATUS Bloomberg Businessweek Polska dla najbardziej innowacyjnych projektów na polskim rynku.





- > W czterech dotychczasowych edycjach PRE uczestniczyło łącznie ponad 2 670 firm korporacyjnych.
- > 170 firm nawiązało bezpośrednie kontakty biznesowe z zagranicznymi partnerami podczas zorganizowanych misji handlowych.
- > Utworzono sieć ambasadorów Programu Rozwoju Eksportu – przedsiębiorców, którzy inspirują firmy ze swego regionu do ekspansji zagranicznej, współprowadząc warsztaty i rozmowy podczas biznesowych śniadań eksportowych.

W 2016 roku kontynuowaliśmy program w odświeżonej formule, zapewniającej klientom dostęp do nowych partnerów biznesowych na wielu rynkach zdominowanych przez Grupę Santander.

- > 12 spotkań merytorycznych w 12 miastach Polski
- > Ponad 800 firm i 1 500 osób uczestniczących w wydarzeniach PRE
- > Pierwsza misja handlowa przedstawicieli branży spożywczej do Hiszpanii

## **Pierwsza misja wyjazdowa: polscy przedsiębiorcy w Hiszpanii**

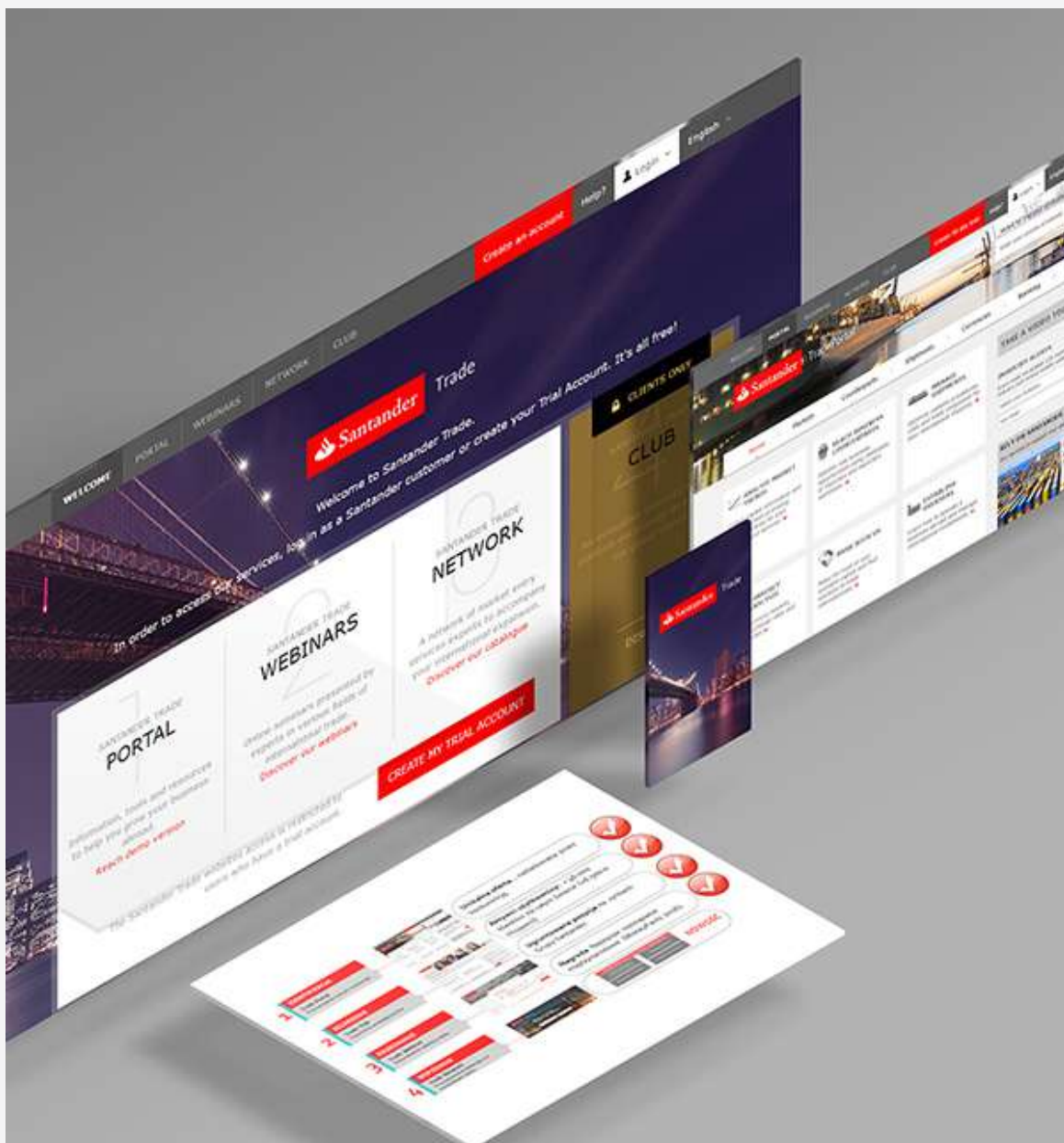
W listopadzie 2016 roku ponad 20 firm z branży spożywczej – producentów nabiału, mięsa, ryb oraz słodczy – poszukujących możliwości rozwoju biznesu na Półwyspie Iberyjskim, zaproszono do Madrytu na spotkania z przedstawicielami sieci handlowych w Hiszpanii. Misję wspierał Wydział Promocji Handlu i Inwestycji Ambasady RP w Hiszpanii.

Podczas trzydniowej wizyty, której towarzyszyły prezentacje firm oraz degustacje produktów, polska delegacja odbyła indywidualne spotkania biznesowe ze swoimi hiszpańskimi odpowiednikami z branży spożywczej, w tym przedstawicielami wiodących sieci handlowych w tym kraju. Uczestnicy misji odbyli również wizytę studyjną na Mercamadrid – największej giełdzie towarowej w Europie i drugiej co do wielkości na świecie giełdzie artykułów rolno-spożywczych.



## Sztuka networkingu

W ramach rozwoju oferty niefinansowej dla klientów korporacyjnych, w czerwcu 2016 roku – wspólnie z czterema innymi bankami z grupy (z Hiszpanii, Wielkiej Brytanii, Chile i Meksyku) - uruchomiliśmy usługę Santander Trade Network, której celem jest wspieranie eksporterów i importerów w międzynarodowej ekspansji na rynkach, gdzie obecna jest Grupa Santander.



**Santander Trade Network** składa się z [4 bloków usług](#), które bank może świadczyć dla klientów poprzez rozbudowaną sieć ekspertów działających lokalnie na rynkach grupy:

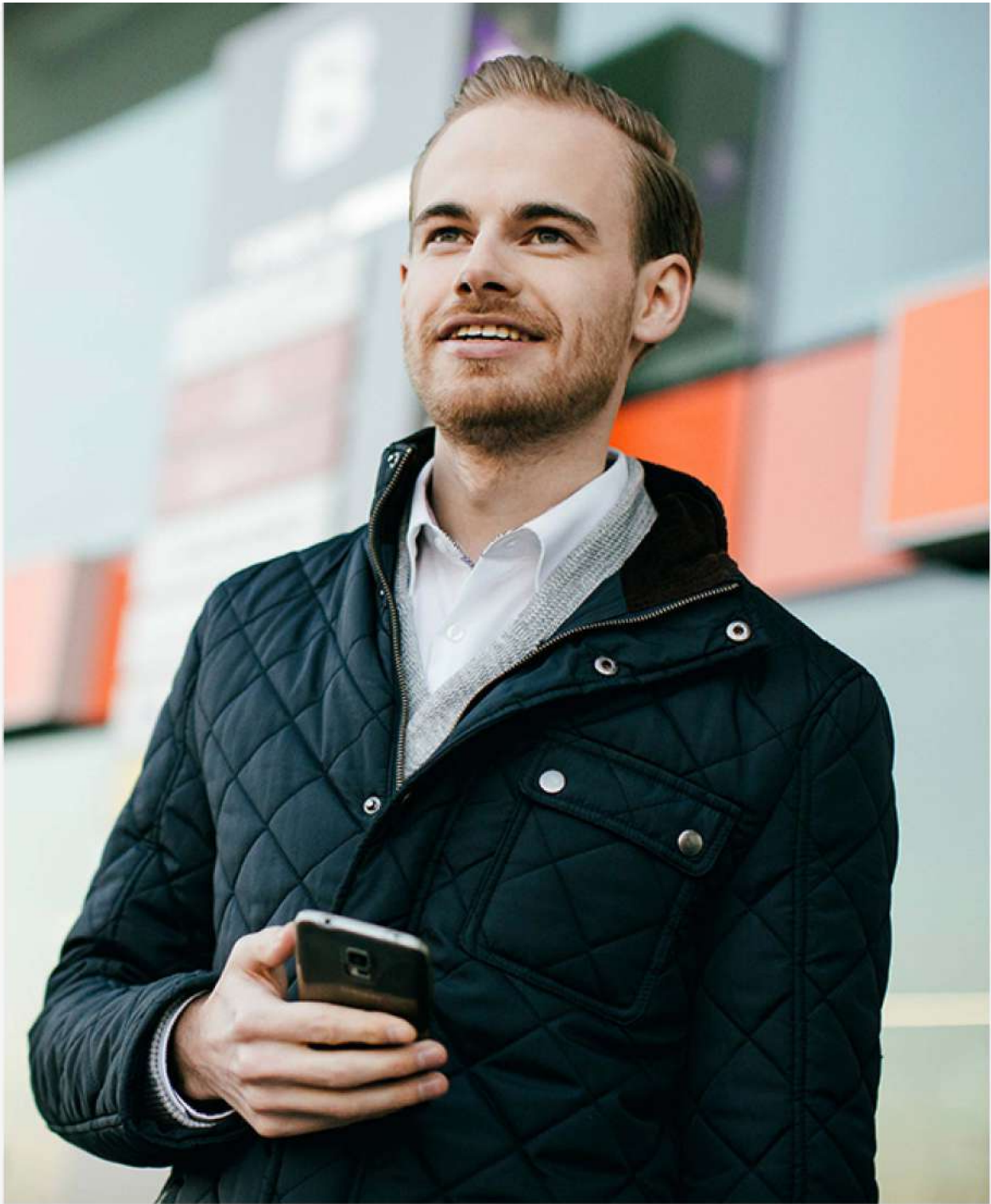
1. Marketing i komunikacja – badania rynkowe, strategia komunikacji, plan działań marketingowych, optymalizacja wyszukiwarek internetowych (SEO)

2. Networking – organizacja spotkań handlowych, prezentacja produktów i usług, udział w targach międzynarodowych
3. Centra biznesowe – wirtualne biuro, wynajem powierzchni biurowych
4. Inne usługi – wsparcie prawno-podatkowe, usługi rekrutacyjne

### **Jak to działa?**

1. Klient wybiera kraj i interesującą go usługę, następnie wypełnia krótki formularz, który pozwoli dostawcy w kraju docelowym przygotować ofertę.
2. Otrzymuje wstępną ofertę od 3-4 dostawców. Wcześniej firmy zostają poddane starannej weryfikacji, podczas której szczególną rolę odgrywa potwierdzone doświadczenie w zakresie realizowanych usług, ich jakość oraz stabilna sytuacja finansowa.
3. Wybiera tę ofertę, która spełnia jego wymagania merytoryczne i budżetowe.
4. Następnie, na bazie dwustronnego porozumienia, klient może rozpocząć współpracę z wybranym ekspertem. Za usługę rozlicza się bezpośrednio z wybranym usługodawcą.

Bank nie otrzymuje wynagrodzenia za pośrednictwo w tym procesie.



## Wsparcie rolnictwa i agrobiznesu

Doceniając znaczenie i potencjał rozwojowy sektora rolno-spożywczego, już w 2014 roku przyznaliśmy tej branży priorytet strategiczny. Chcemy być najlepszym partnerem dla wszystkich uczestników tego rynku, w tym dostawców środków do produkcji, rolników i przetwórców.

Dzięki wprowadzonym w 2016 roku zmianom, bank dysponuje kompleksową ofertą dla sektora rolnego, łączącą warunki krótko i długoterminowego finansowania z elastycznymi rozwiązaniami „szytymi na miarę”.

### **Jak budujemy naszą ekspertyzę?**

- W 2016 roku uczestniczyliśmy w ponad 50 spotkaniach z rolnikami, podczas których poznawaliśmy ich potrzeby oraz wymienialiśmy opinie na temat rozwoju sytuacji w branży.
- Rozwijaliśmy współpracę z ośrodkami doradztwa rolniczego, instytucjami administracji państwowej oraz organizacjami branżowymi, aby czynnie uczestniczyć w życiu środowiska producentów rolnych.
- W ubiegłym roku nasi eksperci ponad 100 razy pojawiali się w mediach ogólnopolskich i branżowych, wypowiadając się na temat bieżącej i przewidywanej sytuacji na rynkach rolnych. Wypowiedzi te były wielokrotnie cytowane w innych tytułach.
- Od 2015 r. tworzymy materiały analityczne przeznaczone dla pracowników banku, dostarczające informacji o rolnictwie oraz pozwalające zrozumieć specyfikę sektora rolnego.

# Środki unijne dla innowacji

Zależy nam na wspieraniu polskich przedsiębiorców w wykorzystaniu środków unijnych dla finansowania przedsięwzięć innowacyjnych.

- Pomagamy im w korzystaniu z dostępnych programów unijnych poprzednich i obecnej perspektywy 2014-2020.
- Jako instytucja finansowa zapewniamy również infrastrukturę bankową dla realizacji inwestycji oraz narzędzia finansowania (kredyty unijne, promesy, kredyty technologiczne, akredytywy, rachunki pomocnicze i inne).
- Oprócz oferty pełnego pakietu usług finansowych prowadzimy projekt informacji unijnej dla firm. Obejmuje on m.in. cykle spotkań na temat najważniejszych programów unijnych kierowanych do przedsiębiorców. Organizujemy szkolenia i konferencje. Zapewniamy wsparcie via doradca.
- Aby uatrakcyjnić ofertę finansową podpisaliśmy umowy z Europejskim Bankiem Rady Europy oraz Europejskim Bankiem Inwestycyjnym. Zapewniają one finansowanie tańsze od standardowego (finansowanie zarówno działalności inwestycyjnej, jak i obrotowej).





Troje bankierów z Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej BZ WBK otrzymało tytuły **Liderów Sprzedaży Gwarancji z Funduszu Gwarancyjnego Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka**. W konkursie organizowanym przez Bank Gospodarstwa Krajowego oraz Związek Banków Polskich, przedstawiciele BZ WBK stanęli na wszystkich trzech miejscach podium w konkursie indywidualnym doradców w rywalizacji międzybankowej. Jednocześnie Bank Zachodni WBK otrzymał **tytuł „Bankowej Kuźni Liderów”** za najwyższe indywidualne kwoty udzielonych gwarancji.

## **Portal „Dotacja dla Twojej Firmy”**

4 kwietnia 2017 roku Bank Zachodni WBK uruchomił funkcjonalność, która pozwala określić menedżerom korporacji najlepsze dla ich firm programy unijne w perspektywie 2014-2020. Portal „Dotacja dla Twojej firmy” jest dostępny z poziomu bankowości elektronicznej iBiznes24. Powstał we współpracy z partnerem merytorycznym banku firmą Crido Taxand profesjonalnie zajmującą się pozyskiwaniem dla firm dotacji unijnych.



W ramach Portalu dostępne jest narzędzie **Dotacjometr**, dzięki któremu firma, po odpowiedzi na pytania dotyczące swojej działalności i planowanego projektu, uzyskuje informację o programach unijnych najbardziej dostosowanych do jej potrzeb oraz terminach naboru wniosków o dotacje dla wybranych programów. Dodatkowo klienci uzyskują skróconą informację o podstawowych parametrach tego programu i instytucji odpowiedzialnej za nabór wniosków.

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Globalna bankowość korporacyjna

Pion Globalnej Bankowości Korporacyjnej świadczy kompleksowe usługi finansowe największym klientom biznesowym, w tym korporacjom obsługiwanych w ramach międzynarodowych struktur Grupy Santander. Pion rekomenduje klientom globalnej bankowości korporacyjnej decyzje w zakresie bankowych produktów kredytowych, depozytowych, instrumentów finansowych oraz obsługi bieżącej.

# Rozwiązania dla naszych klientów

## Bankowość globalna



### 190 klientów

największych spółek  
i grup kapitałowych



### Sektor

paliwowy,  
energetyczny,  
wydobywczy,  
medialno-  
telekomunikacyjny,  
finansowy, FMCG,  
farmaceutyczny,  
handlu detalicznego,  
chemiczny, AGD  
i inne



### Usługi

inwestycyjne,  
korporacyjne,  
transakcyjne (w tym  
bieżące, średnio-  
i długoterminowe  
finansowanie,  
gwarancje, obsługę  
fuzji i przejęć,  
zarządzanie  
płynnością, usługi  
powiernicze  
i transakcyjne) oraz  
usługi skarbowe  
oferowane klientom  
indywidualnym,  
komercyjnym  
i korporacyjnym.  
Oferta Domu  
Maklerskiego BZ  
WBK.

Pracownicy Pionu Globalnej Bankowości Korporacyjnej wspierają swoich klientów w zakresie bankowych produktów kredytowych, depozytowych, instrumentów finansowych oraz obsługi bieżącej.

## **Santander Global Platform (SGP)**

SGP to globalna platforma, dzięki której klienci korporacyjni grupy posiadający konta w wielu krajach, mogą uzyskać dostęp do swoich rachunków za pośrednictwem jednego systemu. Do platformy podłączone są wszystkie główne kraje Grupy Santander z wyjątkiem Puerto Rico i Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej. 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. Jedyny wymóg to podłączenie banku do sieci SWIFT.

## **Więcej niż standard**

Globalna Bankowość Transakcyjna udostępniła swoim klientom nowy kanał komunikacji – BZ WBK Connect. Stanowi on rodzaj bezpośredniego połączenia serwera obsługującego system finansowo-księgowy klienta z serwerem banku. Platforma umożliwia realizowanie transakcji płatności krajowych i zagranicznych, pobieranie wyciągów dziennych oraz sprawdzanie stanu środków zgromadzonych na rachunkach klienta. Funkcjonalne i elastyczne rozwiązanie jest odpowiedzią na oczekiwania klientów korporacyjnych, którzy coraz częściej poszukują wsparcia wykraczającego ponad tradycyjne zasady obsługi bankowej.



Rozwiązanie zaimplementowano w 14 dużych grupach kapitałowych, w ramach których działa łącznie około 100 spółek.

## Z myślą o nierezydentach

Od marca 2016 roku klienci indywidualni, którzy nie są rezydentami w Polsce, mogą korzystać z wymiany walut poprzez platformę e-FX, w ramach bankowości elektronicznej i mobilnej (BZWBK24 oraz BZWBK24 Mini Firma), bez konieczności składania dodatkowego oświadczenia woli. Wcześniej nie było to możliwe ze względów regulacyjnych.



## Dla kogo e-FX?

Usługa będzie przydatna między innymi dla studentów zagranicznych uczących się na polskich uczelniach, z którymi współpracujemy w ramach Santander Univerisdades, a także dla szerokiej grupy pracujących w Polsce nierezydentów, którzy mają lub otworzą rachunki w Banku Zachodnim WBK.

## Dzielimy się wiedzą

Nasi eksperci z Pionu Globalnej Bankowości Korporacyjnej dzielą się swoją wiedzą i doświadczeniem w ramach merytorycznej współpracy z uczelniami wyższymi.

Przykład:

„Wycena instrumentów pochodnych stopy procentowej” była tematem wykładu, przeprowadzonego przez naszego eksperta z Departamentu Usług Skarbu dla studentów krakowskiego Uniwersytetu Ekonomicznego. Interaktywna formuła zajęć pozwoliła na wyłonienie grupy 10 najlepszych uczestników, dla których nagrodą był



dotychczasowy, jednodniowy warsztat szkoleniowy z wyceny, prowadzony w Thomson Reuters w Warszawie.

## **Kształcimy bankierów przyszłości!**

„Bankier Przyszłości” to wyjątkowy projekt przygotowany przez Obszar Rynków Finansowych Pionu Globalnej Bankowości Korporacyjnej we współpracy ze Szkołą Główną Handlową w Warszawie. W ramach projektu uruchomiono studia podyplomowe „Kompleksowe zarządzanie finansami przedsiębiorstw”. Studenci zdobędą szeroką wiedzę merytoryczną, co ważne, osadzoną w lokalnych i międzynarodowych realiach rynkowych. Projekt wykorzystuje kompleksową wiedzę ekspertów – od umiejętności sprzedaży wielu produktów finansowych i finansowania działalności, przez hedging ryzyka rynkowego, po inwestycje kapitałowe, gdzie potrzeby klienta stanowią centrum wszystkich działań.

## Nagrody i wyróżnienia



## Awans w konkursie „Dealer Skarbowych Papierów Wartościowych”

W zakończonym we wrześniu 2016 roku konkursie na Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych (DSPW) na 2017 rok Bank Zachodni WBK awansował z 7. na 5. miejsce! DSPW ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa finansowania potrzeb pożyczkowych państwa, poprawę płynności, przejrzystości i efektywności rynku Skarbowych Papierów Wartościowych (SPW). Banki ze statusem DSPW mają – jako jedyne – możliwość nabywania SPW na przetargach organizowanych przez Ministerstwo Finansów.



## Maklerzy z nagrodami

W 2016 roku rachunek maklerski Biura Maklerskiego Banku Zachodniego WBK S.A. zajął 3. miejsce w rankingu „Gazety Finansowej”. Jeden z maklerów Biura Maklerskiego uzyskał także tytuł Młodej Gwiazdy Rynku Finansowego w plebiscycie zorganizowanym przez gazetę „Parkiet” oraz Związek Maklerów i Doradców.

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Odpowiedzialna sprzedaż

Misselling to nieodpowiedzialna i nieetyczna sprzedaż produktów finansowych (inwestycyjnych, ubezpieczeniowych). W Banku Zachodnim WBK wprowadziliśmy rygorystycznie przestrzeganą praktykę Zero tolerancji dla missellingu. Składają się na nią: dokumenty regulujące, system kontroli i odpowiednia polityka motywacyjna, uwzględniająca wpływ nieetycznych działań sprzedażowych na wynagrodzenie pracownika.

# Zero tolerancji dla misselingu

## Kultura odpowiedzialności

Wszyscy pracownicy banku zobowiązani są do znajomości i przestrzegania standardów etycznych zawartych w Generalnym kodeksie Postępowania oraz Programie antykorupcyjnym. Kodeks obowiązuje również przedstawiciele banku, którzy nie są zatrudnieni bezpośrednio przez bank (pracowników placówek partnerskich). Pomaga w tym rozbudowany program szkoleń e-learningowych, wyjaśniających najistotniejsze kwestie z zakresu etyki biznesu, compliance, transparentności, przeciwdziałania korupcji i rozpoznawania konfliktu interesów.

## Wewnętrzne regulacje

W banku obowiązują następujące dokumenty regulujące temat odpowiedzialnej sprzedaży:

- > Definiujące zjawisko misselingu Zarządzenie Przewodniczącego Komitetu ds. Strategii Produktów Oszczędnościowych i Inwestycyjnych w sprawie kontroli jakości sprzedaży produktów inwestycyjnych – misselling oraz Zarządzenie Członka Zarządu w sprawie kontroli jakości sprzedaży produktów ubezpieczeniowych – misselling.
- > Definiujące sposób i zakres możliwości odebrania premii za zdarzenie missellingowe. Zarządzenie wykonawcze do Regulaminu Premiowania – Zasady przyznawania premii dla pracowników zatrudnionych w Sieci Oddziałów Banku.



Na bieżąco bank sprawdza, czy przestrzegane są powyższe regulacje, za pomocą:

- > Potrójnej kontroli produktów inwestycyjnych, tj.:
  - Mystery shopping.
  - Kontrola posprzedażowa w formie rozmowy telefonicznej z klientem. Inicjowana przez bank kontrola telefoniczna.
  - Kontrola odchyleń od norm i trendów.
  
- > Siedmiostopniowej kontroli produktów ubezpieczeniowych, tj. m.in.:
  - Mystery shopping.
  - Kontrola uprawnień sprzedawców.
  - Kontrola posprzedażowa w formie rozmów telefonicznych z klientami.
  - Monitoring poziomu odstępień od umów ubezpieczenia.

Ponadto nasi klienci mogą zgłaszać reklamacje dotyczące missellingu we wszystkich dostępnych kanałach: w oddziale, w bankowości mobilnej, na

stronie internetowej oraz telefonicznie (np. podczas kontroli telefonicznej, którą inicjuje bank).

## Dobre praktyki Banku Zachodniego WBK



Na każdym etapie prezentacji oferty dbamy, aby była ona rzetelna i czytelna. Każdy nasz klient otrzyma zawsze jasną, pełną i konkretną wiedzę o usługach banku.



Uprościliśmy język komunikacji – zawsze czytelnie informujemy od czego zależą warunki, opłaty, prowizje, oprocentowanie, czy benefity związane z poszczególnymi produktami.



Szczególne uwagę przywiązujemy do uświadamiania ryzyka związanego z instrumentami finansowymi, zwłaszcza inwestycyjnymi oraz długoterminowymi kredytami.



Nie sprzedajemy instrumentów z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (tzw.



Wybrane wzorce umów dla naszych klientów są weryfikowane przez instytucje

polisolokat) osobom w starszym wieku.

zewnętrzne, a wyniki tych weryfikacji są uwzględniane przez bank.



## Nasze wartości w praktyce

Wartości korporacyjne – Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie – stanowią dla nas zobowiązanie w codziennej pracy. Organizujemy szereg inicjatyw, które pomagają w promowaniu właściwych postaw i zachowań – współpracy, empatii, zaangażowania, odpowiedzialności, szacunku i uczciwości. Inicjatorem i aktywnym uczestnikiem tych działań są pracownicy departamentów i biur odpowiedzialnych za kształtowanie standardów i zasad obsługi, w tym za bezpośredni kontakt z klientami.



## Złoty pomysł

Złoty Pomysł to konkurs, którego idea jest wdrażanie rozwiązań poprawiających efektywność procesów bankowych, eliminujących błędy i upraszczających procedury. Pomysły zgłaszane są przez pracowników banku – szczególnie aktywne są tu osoby mające bezpośredni kontakt z klientami. W 2016 roku udało się zainicjować wiele zmian dotyczących obsługi klienta, w tym standardów obsługi telefonicznej, obiegu dokumentacji, automatyzacji i digitalizacji wybranych narzędzi.





## **Dzielimy się wiedzą**

W ramach wewnętrznego programu stażowego, działy odpowiedzialne za obsługę produktów detalicznych organizują programy stażowe dla pracowników innych jednostek, w tym również oddziałów banku. Ich celem jest dzielenie się wiedzą, lepsze zrozumienie realizowanych procesów i wypracowanie zasad współpracy, co z kolei przekłada się na wyższe standardy obsługi klientów.

W 2016 roku w stosunku do Banku Zachodniego WBK nie zasądzono kar wynikających z niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi świadczonych usług.

# Etyczny marketing

Przekazy reklamowe są istotnym i skutecznym narzędziem komunikacji z obecnymi i potencjalnymi klientami. Powinny budować pozytywny wizerunek banku w oczach klientów, najważniejsze jednak, by przekazywane informacje były pełne, rzetelne, prawdziwe, zgodne z prawem i standardami etycznymi.

Kwestie reklamy i komunikacji, którym podlegamy, uregulowane są w zewnętrznych dokumentach:

- Zasadach reklamowania usług bankowych (załącznik do uchwały KNF z dnia 2.10.2008r.)
- Dobrych praktyki w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego (uchwalone przez ZBP w dn. 22.12.2015r.).

Wszystkie działania marketingowe prowadzimy według Podręcznika zapewnienia zgodności w reklamie i komunikacji marketingowej Banku Zachodniego WBK. Jest to zbiór wytycznych, regulujących każdy rodzaj reklamy, w tym coraz powszechniej stosowaną reklamę w formie elektronicznej.

## Dobre praktyki Banku Zachodniego WBK



### **Opiniowanie wszystkich komunikatów marketingowych w banku**

Wszystkie materiały marketingowe wymagają opinii Obszaru Zapewnienia Zgodności (OZZ) i Obszaru Prawnego. OZZ już na etapie komercjalizacji nowego produktu weryfikuje, czy dany produkt jest zgodny z filozofią Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie.



### **Edukacja pracowników**

Osoby odpowiedzialne za szeroko rozumiane działania marketingowe biorą udział w projektach dotyczących upraszczania regulacji dla klientów, w tym warsztatach z językoznawcą.

W 2016 roku nie stwierdzono przypadków niezgodności w zakresie komunikacji marketingowej skierowanej do klientów oraz oznakowania i informacji o produktach (brak postępowań UOKiK w stosunku do banku).

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Satysfakcja klientów

Satysfakcja naszych klientów i wysokie standardy obsługi klientów to dla nas priorytet.

---

## Jakość obsługi



Kluczowymi elementami systemu zarządzania jakością są dla nas:

- Stały pomiar oczekiwań i opinii klientów
- Analiza i doskonalenie jakości obsługi klienta
- Zarządzanie reklamacjami
- Zarządzanie doświadczeniem klienta
- Program „Obsługa bez barier”, zapewniający klientom z różnymi rodzajami niepełnosprawności komfortową obsługę we wszystkich kanałach dystrybucji

## Najważniejsze dla nas cele w obszarze obsługi klientów to:

- Podnoszenie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników odpowiedzialnych za bezpośrednią obsługę klientów banku
- Poprawianie jakości obsługi w kanałach zdalnych

Zadania związane z rozwojem kompetencji pracowników spoczywają na grupie menedżerów ds. relacji z klientem, którzy wspierają sieć oddziałów w tym zakresie. W realizacji działań związanych z kanałami zdalnymi odpowiadają menedżerowie i eksperci odpowiedzialni za jakości obsługi w tych jednostkach.

Bank zarządza doświadczeniem klientów na każdym etapie współpracy – od nawiązania relacji poprzez wybór oferty, obsługę kasową (oddział, urządzenia samoobsługowe) i zakup produktów, aż po ocenę procesu reklamacji. W 2016 roku zrealizowaliśmy szereg inicjatyw odpowiadających na potrzeby klientów:

- Modernizacja i rozwój sieci bankomatów i wpłatomatów.
- Rozwój stref samoobsługowych.
- Wzrost liczby certyfikowanych „Oddziałów bez barier”.
- Rozszerzenie możliwości płatności zbliżeniowych telefonem o wirtualną kartę kredytową.
- Logowanie za pomocą odcisku palca (Touch ID) w bankowości mobilnej dla systemów iOS.
- Rozszerzenie możliwości Doradcy online o zdalną realizację procesu kredytowego podczas jednego kontaktu.
- Wdrożenie wygodnych procesów sprzedażowych TeleKlik w Contact Center, dzięki którym klient zatwierdza umowy o produkt w BZWBK24 internet, bez konieczności wizyty w oddziale.
- Wdrożenie procesu obsługi Centralnej Informacji oraz usprawnień w procesie egzekucji i spadkobrania.
- Centralizacja procesu reklamacji.



## Usługi centralne, które wdrożyliśmy w 2016 roku:

- Centralna Informacja o rachunkach – dostęp do informacji o rachunkach osób zmarłych lub „zapomnianych” rachunkach osób fizycznych.
- Zajęcia egzekucyjne – powiadamianie SMS-em o wpływie zajęcia egzekucyjnego i zablokowaniu rachunku lub rachunków.
- Zastrzeżenia – przekazywanie danych do systemu Dokumenty Zastrzeżone (bezpieczeństwo i terminowość procesu została potwierdzona Raportem Centrum Prawa Bankowego i Informacji).





## Trening Czyni Mistrza

W 2016 roku został uruchomiony program inicjatyw edukacyjnych dla pracowników sieci bankowości oddziałowej, którego celem jest doskonalenie umiejętności prowadzenia rozmów sprzedażowych przez doradców – szkolenie „Trening Czyni Mistrza” (TCM) oraz wzmocnienie kompetencji kierownictwa w zakresie zarządzania jakością i udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej. Program TCM oraz szkolenia uproszczające język w kontakcie z klientem rozpoczęto również w Contact Center.

## Doskonalimy procesy obsługi klientów indywidualnych

### Cele w 2016 roku



- > Wdrożenie wsparcia telefonicznego w procesach związanych z obsługą rachunków
- > Skrócenie czasu oczekiwania na połączenie z doradcą operacyjnym
- > Realizacja dyspozycji posprzedażowych w uzgodnionym czasie
- > Indywidualne podejście: realizacja dyspozycji „od ręki” zgodnie z potrzebą klienta
- > Telefoniczny kontakt z klientem celem przekazania informacji

### Co się udało?



- > Szybka reakcja na potrzeby klientów
- > Wzrost zadowolenia ze świadczonych usług telefonicznych
- > Wzrost liczby dyspozycji posprzedażowych o 100% w stosunku do 2015 roku
- > Kompleksowe wsparcie telefoniczne procesów związanych z obsługą rachunków
- > Czas realizacji dyspozycji zgodny z informacjami udzielanymi klientom
- > Indywidualne podejście, dyspozycja

- |  |   |
|--|---|
| o działaniach<br>i decyzjach banku   | wykonywana<br>w umówionym czasie<br>z klientem  |
| > Kompleksowe<br>wsparcie w zakresie<br>zleceń<br>posprzedażowych<br>składanych w oddziale | > Aktualny status<br>zlecenia<br>posprzedażowego dla<br>pracownika oddziału<br>(mail zwrotny) |

## Reklamacje na wiele sposobów

Funkcjonujący w banku proces obsługi reklamacji spełnia wymogi regulacyjne, jest także stale doskonalony, by był bardziej efektywny i spełniał oczekiwania klientów. Klienci mogą składać reklamacje w wielu kanałach

- > Osobiście, w placówkach banku
- > Listownie
- > Telefonicznie
- > Zdalnie, w bankowości internetowej lub za pomocą formularza na stronie internetowej

Klient decyduje, jak chce otrzymać odpowiedź od banku (list, SMS, bankowość internetowa). Jej treść przygotowywana jest w sposób jak najbardziej prosty i zrozumiały. Ponad 50% reklamacji rozpatrywanych jest w ciągu 3 dni roboczych, co znacząco wpływa na wzrost zadowolenia klientów.



### Co zmieniliśmy w 2016 roku?

- > Zdecydowanie skróciliśmy czas obsługi procesu reklamacyjnego
- > Wdrożyliśmy zasadę prostego, zrozumiałego języka
- > W ramach przeprosin wysyłamy naszym klientom drobne gadżety

## Bardziej efektywna współpraca z pośrednikami sieciowymi

W 2016 roku znacząco przekroczyliśmy 1 mld udzielonych pozytywnych decyzji dotyczących kredytów hipotecznych w kanale pośredników sieciowych. W ramach podwyższania standardów obsługi klientów i ułatwiania procesów, wprowadziliśmy platformę online (Aktywny Formularz). Korzyści:

- > Z 8 do 2 dni skrócił się czas oczekiwania przez klientów na decyzję kredytową
- > Odeszliśmy od procesu bazującego na dokumentacji papierowej na rzecz procesu bazującego na skanach
- > Procesy sprzedażowe i współpraca z pośrednikami sieciowymi jest bardziej efektywna

W 2017 planujemy stworzyć platformę dla pośredników sieciowych, która umożliwi pośrednikowi otrzymanie online decyzji wstępnej dla kredytu hipotecznego. Wdrożenie tego projektu pozwoli na dostosowanie procesu do wymogów projektowanej ustawy o kredycie hipotecznym oraz znacząco poprawi pozycję konkurencyjną banku, ze względu na szybki i przejrzysty proces.

## Popularna samoobsługa

W 2016 roku kontynuowaliśmy – zgodnie z preferencjami klientów – rozwój kanałów samoobsługowych. Nasze działania obejmowały rozbudowę sieci urządzeń samoobsługowych z funkcją wpłat i wypłat gotówkowych, rozszerzenie funkcjonalności dotychczasowych bankomatów lub instalację nowych maszyn dualnych. Udostępniliśmy też pierwsze recyklery – urządzenia dualne z zamkniętym obiegiem gotówki, które wypłacają środki zdeponowane wcześniej przez innych klientów.



Już blisko **70% klientów** wybiera wpłatomat zamiast tradycyjnego bankowego okienka. W marcu 2017 roku wartość wpłat przekroczyła rekordowy poziom **1 miliarda zł**.

## Sieć samoobsługowa w 2016 roku



blisko 1750  
bankomatów



703  
wplatomaty



684  
urządzenia łączące  
funkcjonalność  
bankomatu  
i wplatomatu (w tym  
572 urządzenia dualne  
i 112 recyklerów)



140  
urządzeń  
z zamontowanymi  
czytnikami  
zbliżeniowymi



instalacja 259  
nowych  
wplatomatów, w tym  
112 recyklerów, czyli  
urządzeń  
z zamkniętym  
obiegom gotówki

# Certyfikowane centrum obsługi telefonicznej

Bank Zachodni WBK, jako pierwsza instytucja finansowa w Polsce, otrzymał prestiżowy certyfikat zgodności z normą EN 15838 dla centrum obsługi telefonicznej w zakresie:

- Sprzedaży i obsługi produktów bankowych za pośrednictwem telefonu i internetu dla klienta indywidualnego
- Obsługi i wsparcia klientów wewnętrznych za pośrednictwem telefonu
- Telefonicznego monitoringu należności przeterminowanych.

Norma europejska EN 15838 jest normą jakościową, która powstała z inicjatywy Komisji Europejskiej. Jest odpowiedzią na niezadowolenie klientów z usług świadczonych przez telefoniczne centra obsługi, dotyczące m.in. niejasnych komunikatów, długiego oczekiwania na połączenie z konsultantem, otrzymywania błędnych informacji, wielokrotnych przełączeń i nieprzyjaznego traktowania rozmówców. Norma określa m.in. zdolności i umiejętności konsultantów, podstawowe standardy rekrutacji, standardy zarządzania i standardy stanowiska pracy. Znalazły się w niej także obowiązkowe wskaźniki dotyczące wydajności konsultantów, procesów, jakości kontaktów i infrastruktury.

## Słuchamy głosu klienta

Opinie naszych klientów są dla nas nieocenionym źródłem udoskonaleń i nowych rozwiązań. Jedną z form poznania opinii klientów jest dla nas systematyczny, prowadzony od 2014 roku, pomiar opinii i poziomu satysfakcji.





W ramach badania satysfakcji zrealizowaliśmy już niemal ćwierć miliona wywiadów z klientami.

Przyjęta metodologia badania satysfakcji klienta jest spójna z praktyką stosowaną w całej Grupie Santander. Pozwala to nam porównywać wyniki między krajami i dzielić się sprawdzonymi rozwiązaniami.

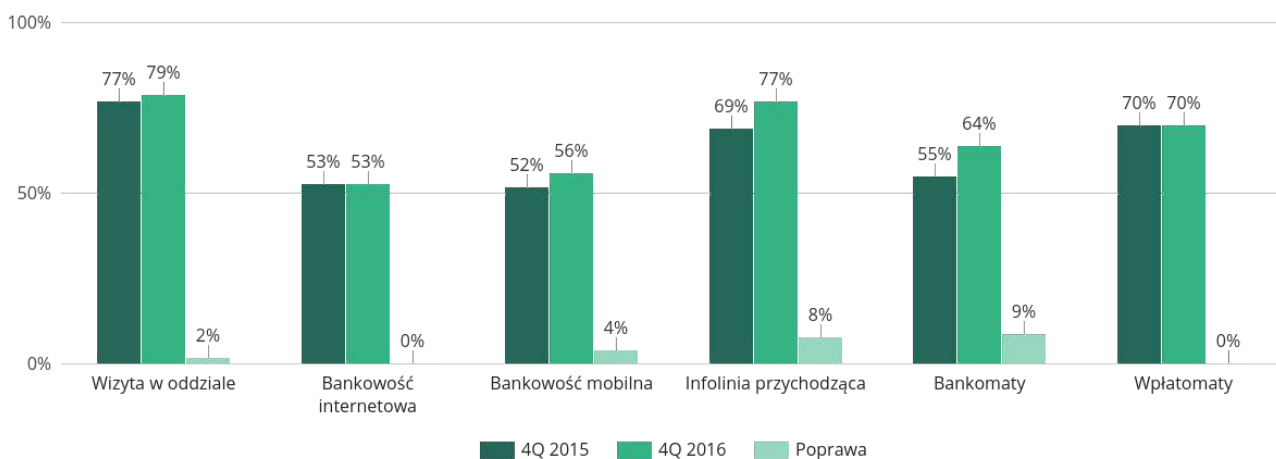
- > W 2016 roku w ramach 22 modułów badawczych zrealizowaliśmy ponad 70 tys. wywiadów z klientami banku.
- > Korzystamy z różnych metod zbierania opinii - poza wywiadami telefonicznymi, czy internetowymi, w 2016 roku wprowadziliśmy SMS jako nową formę badania i blisko 1800 klientów miało okazję w ten sposób podzielić się z nami swoją opinią.
- > Stale monitorujemy poziom zadowolenia naszych klientów, a podejmowane w banku działania mają odzwierciedlenie w jego systematycznej poprawie.

Przyjęta metodologia badania satysfakcji klienta jest spójna z praktyką stosowaną w całej Grupie Santander. Pozwala to nam porównywać wyniki między krajami i dzielić

się sprawdzonymi rozwiązaniami.

- W 2016 roku, w ramach 22 modułów badania satysfakcji, pozyskaliśmy opinię ponad 70 tys. klientów banku.
- Korzystamy z różnych metod zbierania opinii - poza wywiadami telefonicznymi, czy internetowymi, w 2016 roku wprowadziliśmy SMS jako nową formę badania i blisko 1800 klientów miało okazję w ten sposób podzielić się z nami swoją opinią.
- Stale monitorujemy poziom zadowolenia naszych klientów, a podejmowane w banku działania mają odzwierciedlenie w jego systematycznej poprawie.

## Udział procentowy kategorii „całkowicie zadowolony klient”



	Wizyta w oddziale	Bankowość internetowa	Bankowość mobilna	Infolinia przychodząca	Bankomaty
4Q 2015	77%	53%	52%	69%	55%
4Q 2016	79%	53%	56%	77%	64%
Poprawa	2%	bz	4%	8%	9%

## Badania NPS

W 2016 roku wzmocniliśmy działania badawcze w oparciu o metodologię badania satysfakcji klientów - Net Promoter Score (NPS). Określa ono tzw. poziom rekomendacji - poleceń banku przez klienta. W oparciu o ten indeks chcemy planować, rozwijać i wzmacniać nasze działania na rzecz satysfakcji obecnych i przyszłych klientów.

Nasza koncentracja na opiniach i potrzebach klienta znajduje odzwierciedlenie także w realizacji dwóch innych inicjatyw: projektowaniu ścieżek klienta (tzw. Customer Journey) oraz wykorzystaniu metodologii design thinking w projektowaniu nowych produktów i usług w oparciu o prawdziwe potrzeby klienta.

## Tajemniczy klient

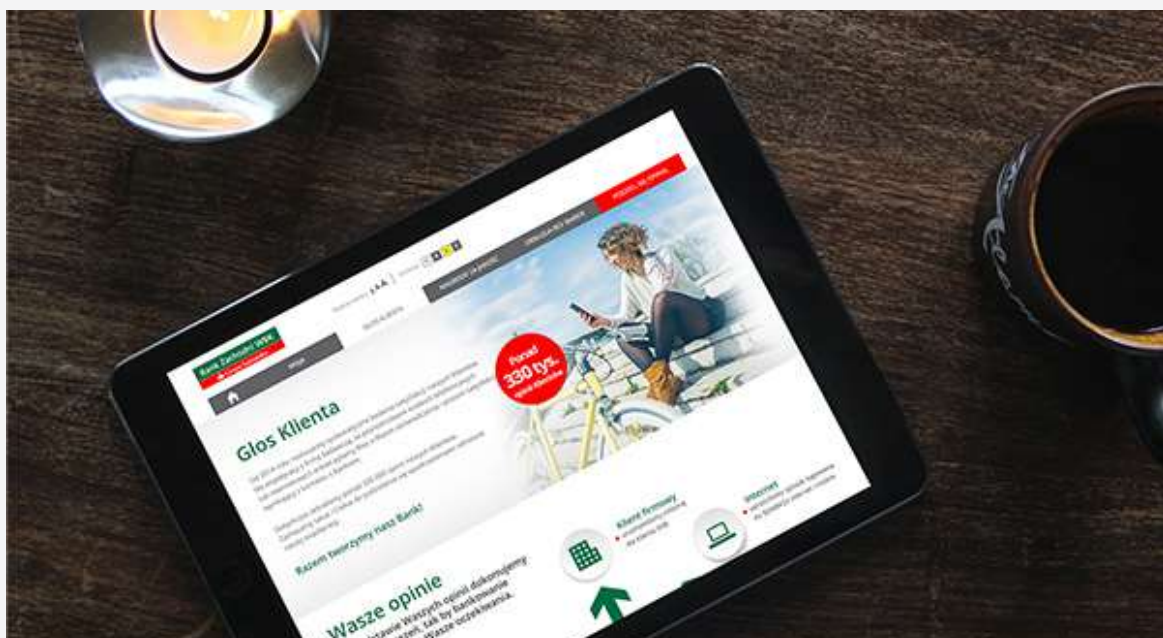
Systematycznie monitorujemy poziom wdrożenia standardów obsługi w oddziałach oraz w placówkach partnerskich korzystając z metody „Tajemniczy klient”. Przyjęta metodologia badania satysfakcji klienta jest spójna z praktyką stosowaną w całej Grupie Santander. Pozwala to nam porównywać wyniki między krajami i dzielić się sprawdzonymi rozwiązaniami.

- W 2016 roku, w ramach 22 modułów badania satysfakcji, pozyskaliśmy opinię ponad 70 tys. klientów banku.

- Poziom satysfakcji klientów osiągnął 52%, przy wskaźniku zadowolenia ze współpracy z doradcą na poziomie 87%.
- W ciągu minionego roku każdy z oddziałów banku został poddany badaniu "Tajemniczego klienta" średnio 20 razy. W skali całej organizacji odnotowaliśmy wzrost wskaźnika efektywności zasad obsługi klienta o 16 p.p. w stosunku rocznym. Badania realizowane były dla konta osobistego, karty kredytowej, kredytu gotówkowego oraz konta firmowego.

## Efekty badań

Informacje dotyczące realizowanych w banku badań komunikujemy na stronie [Satysfakcja Klienta](#). Strona ta powstała w konsultacji z klientami, którzy mieli wpływ na jej architekturę i warstwę graficzną.





Wybrane rozwiązania, które najlepiej ilustrują ideę i efekty wykorzystania informacji uzyskanych w ramach badań satysfakcji można zobaczyć w serii filmów „Razem tworzymy nasz bank” udostępnionych [na kanale YouTube Banku Zachodniego WBK](#).

W wyniku regularnych badań opinii klientów w ciągu kilku ostatnich lat wdrożyliśmy liczne udogodnienia, na które wskazywali respondenci. Efektem zaangażowania klientów było m.in.:

- > Uproszczenie sposobu logowania do BZWBK24 internet i wprowadzenie zakładki „Obsługa klienta”.
- > Zwiększenie zakresu oferowanych usług i produktów w BZWBK24 mobile, w tym możliwość sprawdzania stanu dostępnych środków przed zalogowaniem do aplikacji, zamówienie i opłacenie przejazdu taksówką, przelewy do ZUS i US.
- > Uruchomienie infolinii przeznaczonej dla klientów z sektorów MŚP, a w ramach samej infolinii skrócono IVR oraz czas

oczekiwania na połączenie z doradcą.

- > Uruchomienie obsługi osób niesłyszących za pośrednictwem usługi „Doradca online”.

## Opinie klientów korporacyjnych

Prowadzimy szereg badań opinii klientów korporacyjnych. Są to m.in.:



**Badanie na reprezentatywnej grupie klientów korporacyjnych w całej Polsce, realizowane przez Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej oraz firmę Deep-Insight.**

Celem tego badania jest kompleksowe podejście to Jakości Zarządzania Relacją z Klientem (poziom Customer Relationship Quality CRQ™). Skupiamy się w nim na takich aspektach jak wzajemne **zaufanie** w ramach naszych relacji biznesowych, **zaangażowanie** w relację obydwu stron oraz **satysfakcja** klienta. Pytamy o **rozwiązania biznesowe** oraz **całościowe doświadczenie klienta** (customer experience, wynikające z relacji z Bankiem i z **jakości świadczonych usług**).



**Cykliczne, realizowane co 12 miesięcy przez GFK Polonia, badanie skierowane do próby około 500 klientów korporacyjnych.**

Badanie jest skoncentrowane na procesach, produktach oraz kanałach kontaktu z klientami. Ma formę telefonicznej ankiety, w ramach której pytamy m.in. o ocenę oferty produktowej, jakości współpracy z doradcą i oddziałem, procesu uzyskania finansowania i bankowości elektronicznej iBiznes24. Jego wyniki wspierają doskonalenie jakości oferowanych usług, usprawnianie procesów oraz spełnianie oczekiwań Klientów w zakresie wielu kanałów dostępu do Naszego Banku.

Wyniki badań są szczegółowo analizowane przez Kadre Zarządzającą Pionem, Bankierów i Menadżerów Produktów i zespoły operacyjne.

# Wsparcie klientów w trudnych sytuacjach

Jak pokazują statystyki, jeden na pięciu klientów banku chociaż raz ma problemy z terminową spłatą zobowiązań bankowych. Zadaniem Biura Monitoringu i Wsparcia Kredytów Trudnych jest monitorowanie zaległości na wczesnym etapie przeterminowania. Dotyczy to zarówno klientów detalicznych, jak i MŚP. W swojej pracy biuro wykorzystuje wygodne wielokanałowe metody kontaktu m.in. kontakt telefoniczny, SMS, BZWBK24 internet.

## **Biuro Monitoringu i Wsparcia Kredytów Trudnych**

- Rola doradcy pomagającego rozwiązać problem spłaty zobowiązań
- Monitoring telefoniczny i systematyczna, oparta na partnerskich zasadach komunikacja z klientami
- Uzgodnienie zasad spłaty zadłużenia przeterminowanego oraz wypracowanie długoterminowego rozwiązania, które zminimalizuje ryzyko wystąpienia zaległości w przyszłości
- Rozpoznanie problemów i potrzeb klienta już na wczesnym etapie problemów, co pomaga w wyborze i realizacji najbardziej adekwatnego rozwiązania danej sytuacji

## **Standardy rozmowy**

To, czy nasi doradcy spełniają oczekiwania klientów, sprawdzamy poprzez badanie poziomu ich obsługi. Pomocna w tym procesie jest automatyczna ankieta telefoniczna, przygotowana we współpracy z Obszarem Restrukturyzacji Kredytów i Zarządzania Aktywami. Ankieta przeprowadzana jest bezpośrednio po odbytej rozmowie. Klienci oceniają m.in. przyjazność, uprzejmość oraz zaangażowanie doradcy w skali od 1 (najmniej zadowolony) do 7 (najbardziej zadowolony).

W ciągu trzech miesięcy zaprosiliśmy ponad 12 tys. klientów do odpowiedzi na pytania ankiety. Wskaźnik uzyskanych odpowiedzi wyniósł aż 30%, a poziom satysfakcji Klienta SAT-NET osiągnął 77%.



## **Łatwiejsza restrukturyzacja zadłużenia**

W 2016 roku Departament Restrukturyzacji Kredytów Detalicznych i MŚP wdrożył kolejne rozwiązanie wspierające klientów w spłacie przeterminowanych zobowiązań. Wniosek o restrukturyzację można złożyć bez wychodzenia z domu. Teraz wystarczy:

- Wejść na stronę banku w zakładkę „Problemy z terminową spłatą kredytu”
- Pobrać wniosek
- Wypełnić i wysłać mailem lub pocztą

Elektroniczna wersja wniosku umożliwia klientowi bezpośredni kontakt z Departamentem Restrukturyzacji, które zapewnia eksperckie wsparcie w trudnej sytuacji.

## **Samodzielne zarządzanie zaległościami**

W przypadku wystąpienia opóźnień w płatnościach, klient sam może zadeklarować termin uregulowania przeterminowanej raty korzystając z serwisu BZWBK24 internet i nie czekając na kontakt ze strony banku. Standardowo dostępne są dwa rozwiązania:

- Deklaracja spłaty przeterminowania w terminie 7 dni
- Zamówienie rozmowy z doradcą w dogodnych dla klienta godzinach i ustalenie nowego terminu spłaty

W przyszłości planujemy rozszerzyć dostępne usługi o interaktywną komunikację (SMS lub e-mail) oraz o platformę umożliwiającą realizację spłaty przeterminowania online.

## **Fundusz Wsparcia Kredytobiorców**

W 2016 roku w życie weszła ustawa o pomocy dla osób z kredytem mieszkaniowym, które ze względu na trudną sytuację materialną nie są w stanie regularnie spłacać rat.

Pomoc dla kredytobiorców realizowana jest przez Bank Gospodarstwa Krajowego, w ramach Funduszu Wsparcia Kredytobiorców. Bank Zachodni WBK podpisał umowę z BGK i rozpoczął obsługę zwrotnego dofinansowania.

## Jak to działa?



Pomoc przewiduje spłatę zobowiązań w maksymalnej wysokości 1 500 zł miesięcznie, w okresie nie dłuższym niż 18 miesięcy.



Zwrot dofinansowania przez kredytobiorcę następuje po upływie dwóch lat karencji, przez 8 kolejnych lat w równych, nieoprocentowanych miesięcznych ratach.

## Kredyty w CHF

W 2016 roku wprowadziliśmy kolejne udogodnienia dla klientów posiadających w naszym banku kredyt hipoteczny we frankach szwajcarskich (CHF). Oferta obejmuje:

- > Uwzględnienie ujemnej stopy referencyjnej LIBOR CHF
- > Stosowanie spreadu walutowego dla CHF obniżonego do 2%
- > Umożliwienie bezpłatnego okresowego obniżania raty, m.in. poprzez stosowanie karencji w spłacie kapitału, wakacji kredytowych czy wydłużenia okresu spłaty
- > Umożliwienie przewalutowania kredytu na złotówki na wniosek klienta po kursie średnim NBP bez dodatkowych

opłat

- > Wdrożenie rozwiązania ułatwiającego sprzedaż nieruchomości obciążonej kredytem walutowym z jednoczesnym przeniesieniem zabezpieczenia na nowo nabytą nieruchomość.

## Dostępność usług

Za jedną z naszych kluczowych odpowiedzialności uważamy działania na rzecz dostępności usług bankowych. Dostępność to dla nas szerokie pojęcie. Jednym z jego wymiarów jest możliwość bezpośredniego kontaktu z bankiem nie tylko w dużych miastach. W 2016 roku 451 placówek (60,29%) znajdowało się w małych miejscowościach i wsiach. Dostępność do usług BZ WBK Leasing gwarantuje sieć blisko 400 mobilnych doradców, którzy dojeżdżają do klientów MŚP w całej Polsce.

Innym przejawem dbałości o dostępność jest szczególnie dla nas ważne dostosowanie banku do różnorodnych potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Od 2010 roku rozwijamy unikatowy wśród instytucji finansowych program "Obsługa bez barier".



### Obsługa bez barier w 2016 roku:



1/4

całej sieci bankowej (164 placówki)  
dostosowana do potrzeb osób  
z różnymi rodzajami  
niepełnosprawności



21

projektów lokalnych,  
przeprowadzonych przez  
certyfikowane oddziały we  
współpracy z osobami  
z niepełnosprawnościami  
i seniorami



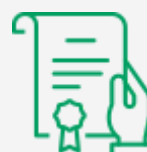
w 20

oddziałach audyty dostępności  
architektonicznej



ponad 1 400

pracowników banku  
przeszkolonych w zakresie obsługi  
klientów z niepełnosprawnościami  
(szkolenia stacjonarne  
współprowadzone przez trenerów  
z niepełnosprawnościami oraz  
szkolenie e-learningowe)



19

oddziałów otrzymało certyfikat  
dostępności przyznany przez  
niezależnego eksperta, Fundację  
TUS



231

„mówiących bankomatów” (13%  
wszystkich urządzeń)



20

oddziałów z pętlą indukcyjną, czyli systemem wspomaganie słuchu



2 426

interakcji w PJM w ramach usługi Doradca online (wzrost o 117%)

11

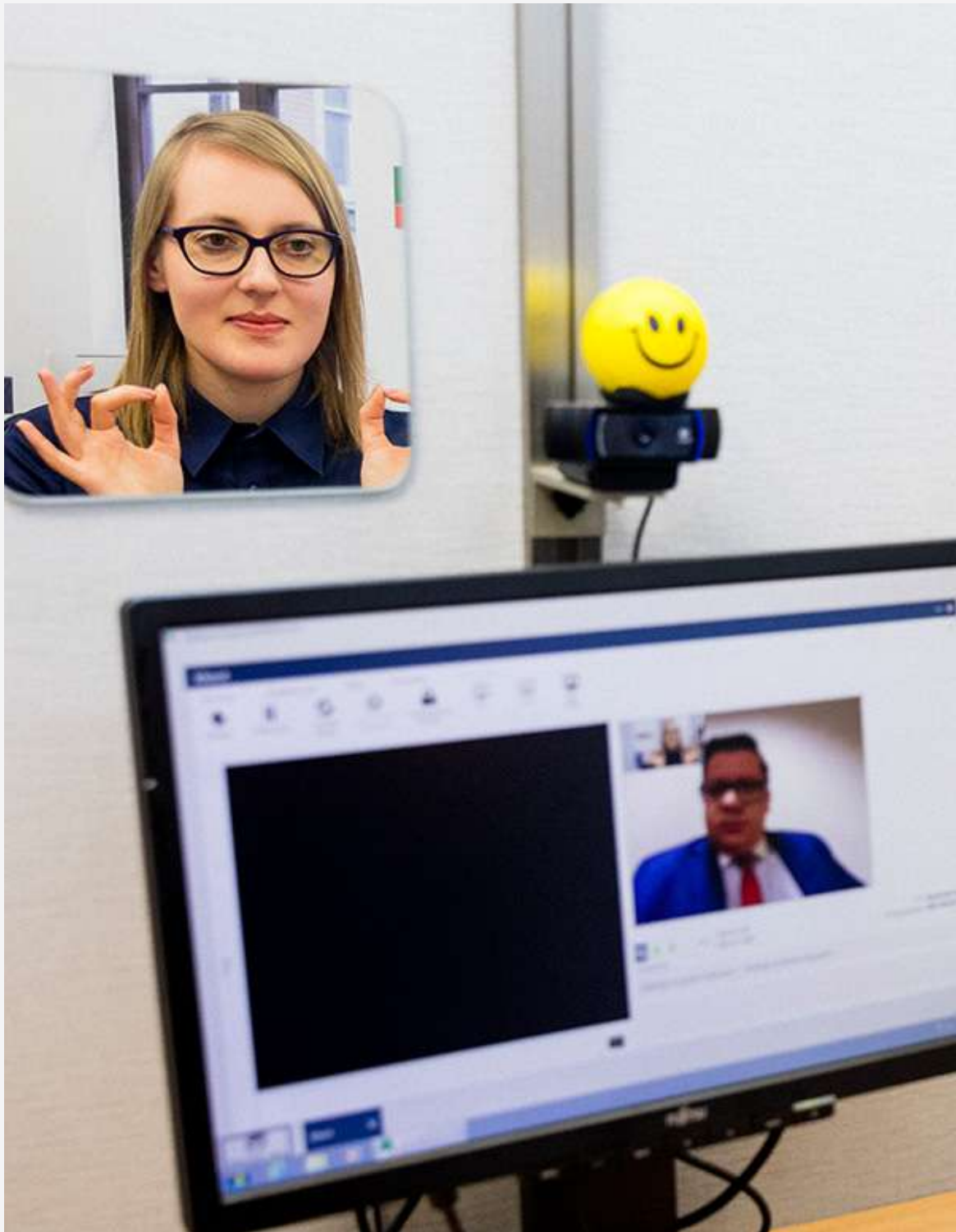
nowych filmów reklamowych z audiodeskrypcją, napisami i tłumaczeniem w PJM



realizacja pierwszej kampanii rekrutacyjnej w PJM na Facebooku

## Oddziały bez barier

Od 2014 roku wspólnie z Fundacją TUS dokonujemy oceny dostępności architektonicznej i certyfikacji placówek banku dla osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z metodologią niepełnosprawnik.pl. Pracownicy naszych certyfikowanych placówek są objęci szkoleniami w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami, prowadzonymi przez trenerów z niepełnosprawnościami. Szkolenie realizowane jest przez Fundację „Polska Bez Barier”. Procesem certyfikacji objęte są oddziały banku znajdujące się na terenie całej Polski.



**Obsługa w PJM i udogodnienia dla osób niesłyszących**

We wrześniu 2014 roku, jako pierwszy polski bank w ramach zasobów wewnętrznych, uruchomiliśmy usługę wideo chat obsługiwana przez doradców Contact Center banku posługujących się profesjonalnie polskim językiem migowym (PJM). Z końcem czerwca 2015 roku funkcja ta została udostępniona w ramach usługi „Doradca online” w bankowości internetowej i mobilnej BZWBK24. Rozwiązanie jest dostępne na urządzeniach mobilnych we wszystkich oddziałach banku. Dzięki udostępnieniu usługi „Doradca online” w polskim języku migowym, osoby z niepełnosprawnością słuchu mogą samodzielnie zarządzać swoimi finansami poprzez bezpośredni kontakt z doradcą z banku.

## **„Mówiące” bankomaty**

Nasze bankomaty są dostosowywane do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących, dzięki dodaniu gniazda słuchawkowego, przez które podawane są komunikaty głosowe umożliwiające samodzielne dokonanie podstawowych operacji: wypłata gotówki (dowolnej kwoty), aktywacja karty i zmiana kodu PIN. Dostępność naszych bankomatów potwierdza uzyskany przez nas Certyfikat Polskiego Związku Niewidomych. W 2016 roku rozpoczęliśmy również prace nad rozwojem dostępności aplikacji mobilnej BZWBK24 dla osób z niepełnosprawnością wzroku.







## **Komunikacja bez barier**

Bank Zachodni WBK jako pierwszy bank w Polsce podjął inicjatywę dostosowania swojej komunikacji reklamowej i edukacyjnej do potrzeb klientów z niepełnosprawnością wzroku (audiodeskrypcja zrealizowana we współpracy z Fundacją Katarynka) i słuchu (napisy, tłumaczenie w PJM przygotowane we współpracy z Tomaszem Smakowskim).

## Pętle indukcyjne w oddziałach

W drugiej połowie 2016 roku nawiązaliśmy współpracę ze Spółdzielnią Socjalną Fado. W styczniu 2017 roku, jako pierwszy polski bank, wdrożyliśmy w wybranych placówkach system obsługi ze wsparciem pętli indukcyjnych. Rozwiązanie poprawia komfort i standard obsługi osób słabosłyszących, korzystających z aparatów słuchowych. Lista oddziałów wyposażonych w pętlę indukcyjną dostępna na stronie: [www.bzwbk.pl/ms/obb/petle-indukcyjne.html](http://www.bzwbk.pl/ms/obb/petle-indukcyjne.html).





Realizowany przez Bank Zachodni WBK program „Obsługa bez barier” został srebrnym finalistą Polish Project Excellence Award 2016. Ideą konkursu, organizowanego przez International Project Management Association (IPMA) Poland, jest docenianie dobrych praktyk w dziedzinie zarządzania projektami, nagradzanie najlepszych z nich oraz promowanie kompetencji realizujących je przedsiębiorstw. Zgłoszenia kandydatów oceniane są według międzynarodowego standardu Project Excellence. Ocenie podlega zarówno proces realizacji danego programu, jak i jego rezultaty.

Więcej informacji o programie "Obsługa bez barier", w tym kompletna lista placówek i bankomatów przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami, znajduje się na stronie [TUTAJ](#).

## Multikanałowość i digitalizacja

Klienci korzystają ze zdalnych kanałów kontaktu i jako bank podążamy za ich preferencjami, zmieniając np. model obsługi. Systematycznie powiększamy więc zakres dostępnych usług zdalnych, rozwijamy serwis internetowy i aplikację mobilną. Intensywnie pracujemy też nad innowacjami. Planujemy już niedługo wprowadzić weryfikację opartą na biometrii twarzy.

## Wiele kanałów naraz

Jednym z prowadzonych w banku programów jest „Multichannel 1”. Jego celem jest dynamiczny rozwój zdalnych kanałów dystrybucji, standardów obsługi i relacji z klientami.



**Bankowość  
internetowa**



**Bankowość  
mobilna**



**Kanały Contact  
Center**

(Telefon, Wideo, Czat,  
Audio, E-mail,  
Formularz  
kontaktowy,  
Facebook, Twitter,  
Skype)



### **Cele programu:**

- Zwiększenie liczby klientów korzystających z obsługi zdalnej
- Zapewnienie najwyższych standardów obsługi zdalnej
- Wprowadzanie rozwiązań ułatwiających życie
- Udostępnianie i rozwój innowacyjnych rozwiązań technologicznych

- Optymalizacja procesów oraz budowanie centrów kompetencji w Contact Center
- Zapewnienie i doskonalenie procesów sprzedażowych i obsługi posprzedażowej w kanałach zdalnych. Stała dbałość o bezpieczeństwo usług bankowości elektronicznej
- Dalszy rozwój płatności mobilnych

Dynamicznie wzrasta liczba połączeń w kanałach wideo, audio i czat.

Widząc rosnące zainteresowanie klientów intensywnie rozwijamy usługę „Doradca online” (szczególnie możliwości kanału wideo). Z tego samego powodu rozszerzamy zakres obsługiwanych klientów – od marca 2016 roku „Doradca online” wspomaga obsługę firm z sektora MŚP.

## Nasze osiągnięcia



Nagroda „Instytucja roku 2016” w kategorii „Najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych” portalu [mojebankowanie.pl](http://mojebankowanie.pl)

# FORRESTER®

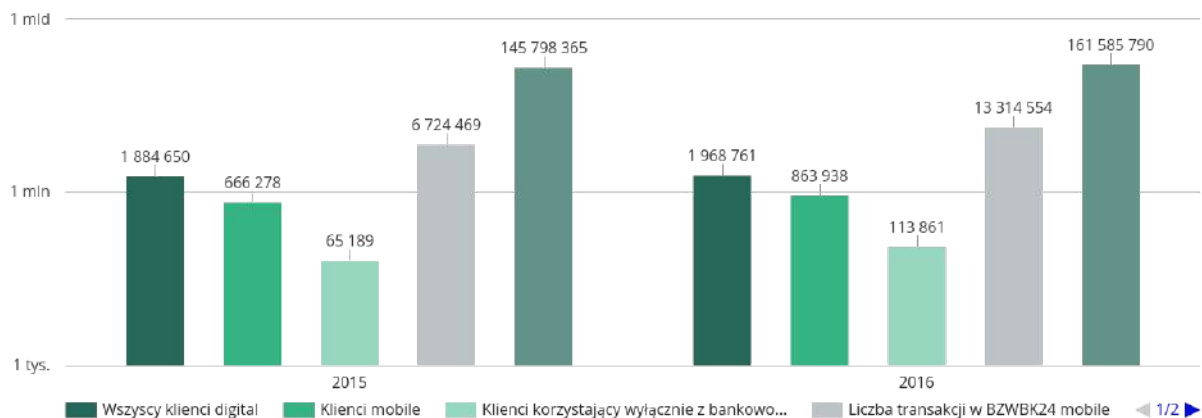
Aplikacja BZWBK24 mobile ponownie na podium innowacyjnych bankowych aplikacji mobilnych w Europie! Już drugi rok z rzędu międzynarodowa firma badawczo-doradcza Forrester Research uznała aplikację BZWBK24 mobile za najlepszą w Polsce, a także za trzecią najwyżej ocenianą wśród 11 największych banków w Europie.



Pracownicy Banku Zachodniego WBK ustanowili rekord Polski w kategorii „Najwięcej osób wysyłających przelew na telefon BLIK jednocześnie”.



W marcu 2017 roku aplikacja BZWBK24 mobile otrzymała nagrodę specjalną w konkursie Mobile Trends Awards 2016 za zwycięstwo w głosowaniu internautów na najlepszą aplikację mobilną.



## Udział bankowości internetowej w liczbie sprzedanych produktów kredytowych w banku (4 kwartał)



	2015	2016
Wszyscy klienci digital	1 884 650	1 968 761
Klienci mobile	666 278	863 938
Klienci korzystający wyłącznie z bankowości mobilnej	65 189	113 861
Liczba transakcji w <u>BZWBK24 mobile</u>	6 724 469	13 314 554
Liczba transakcji w <u>BZWBK24 internet</u>	145 798 365	161 585 790



Udział bankowości internetowej w liczbie sprzedanych produktów kredytowych w banku (4 kwartał)

26%

38%

---

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu

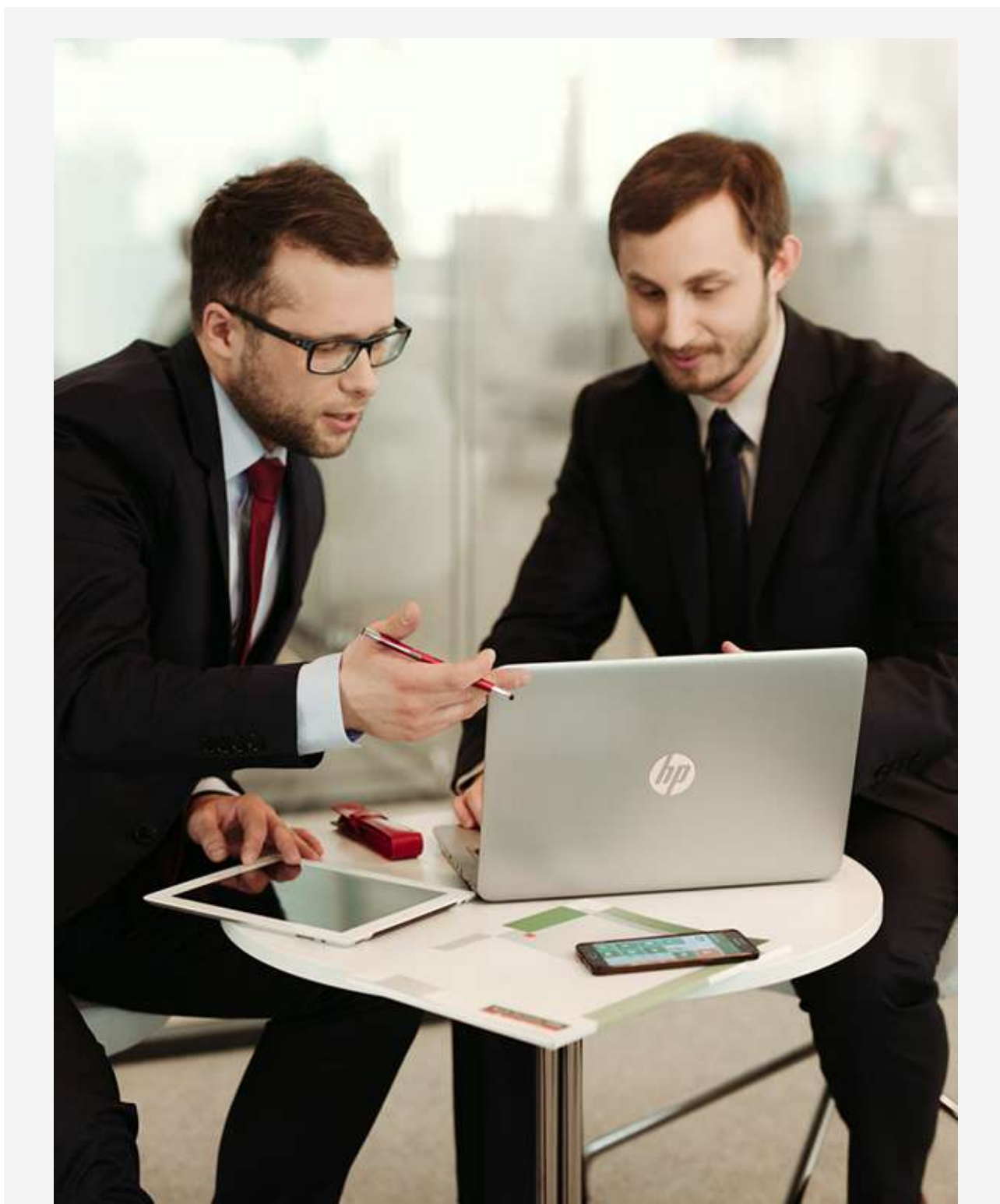


## Bezpieczeństwo usług i danych

Jako instytucja finansowa, której klienci z zaufaniem powierzają swoje pieniądze, jesteśmy zobowiązani do zachowania jak najwyższych standardów bezpieczeństwa. Nasze priorytety w tym obszarze to: zapewnienie wysokiego poziomu CyberSecurity, monitoring zagrożeń w trybie 24/7 i szybkie reagowanie na nieprawidłowości, wdrażanie najnowszych i najskuteczniejszych rozwiązań technicznych zapewniających bezpieczeństwo systemów, aktywna współpraca z instytucjami finansowymi i polskimi organami ścigania.

## Polityka bezpieczeństwa

Zasady zarządzania obszarem bezpieczeństwa spisane są w Podręczniku bezpieczeństwa informacji i opartych na nim procedurach. Dokumenty są stale aktualizowane, m.in. na podstawie bieżącej sytuacji w obszarze bezpieczeństwa, wytycznych regulatorów i instrukcji Grupy Santander.



## **Działania realizowane przez bank w obszarze bezpieczeństwa:**

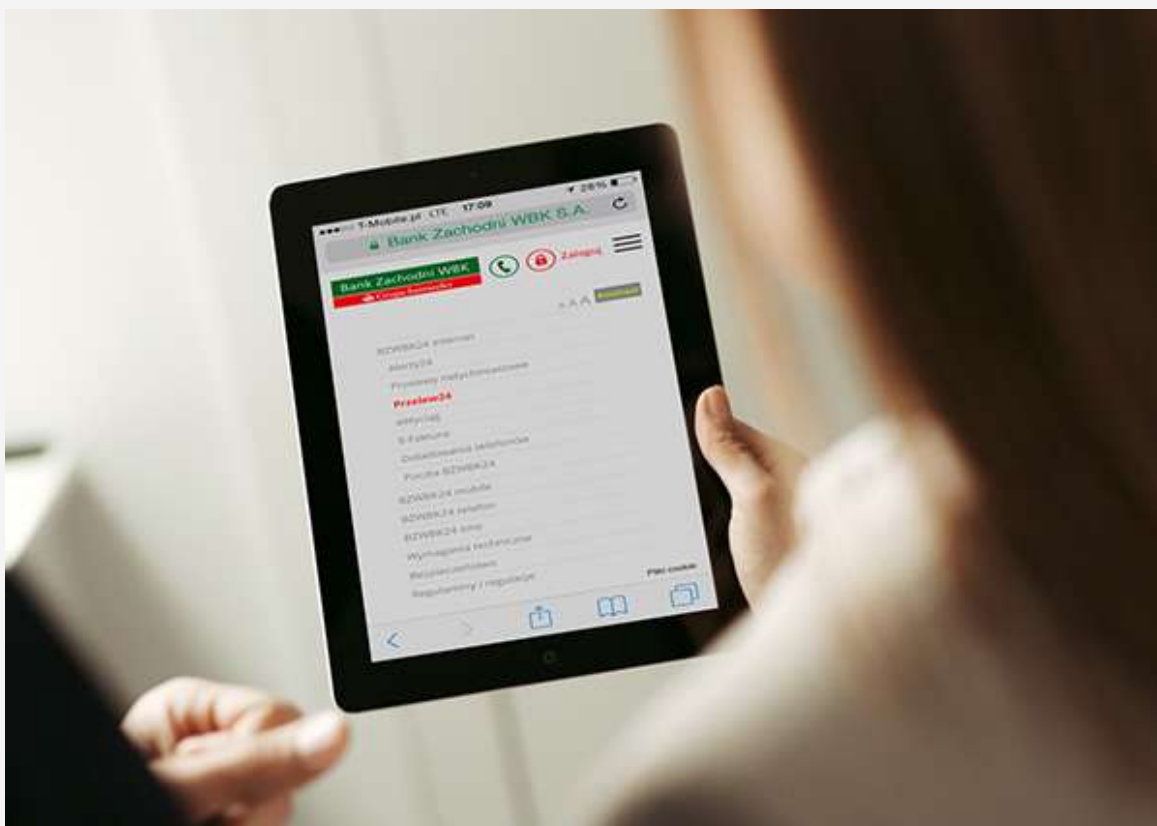
- Konsultacje w ramach prowadzonych w banku programów i projektów dotyczących np. bankowości elektronicznej
- Audyty bezpieczeństwa przeprowadzane przez firmy zewnętrzne
- Publikowanie informacji na temat aktualnych zagrożeń, kierowane do pracowników oraz klientów
- Tworzenie stron i komunikatów na temat bezpieczeństwa publikowanych na stronach banku
- Rozwój procesu, umożliwiającego przekazywanie informacji o aktualnych zagrożeniach w sieci internetowej, dotyczących także klientów banku
- Obejmowanie szczególną ochroną stacji pracowników mających bezpośredni kontakt z klientami.
- Ciągła praca nad zwiększaniem poziomu bezpieczeństwa środowiska bankowego przekłada się na brak poważnych incydentów dotyczących naszych klientów.

## Przykłady rozwiązań

### **BZWBK24 mobile**

- Logowanie odciskiem palca (TouchID) w systemie iOS
- Zwiększenie bezpieczeństwa przez najnowszy protokół połączenia szyfrowanego TLS 1.2
- Nowy element aplikacji – kafel „Korzystaj bezpiecznie” przekierowujący do strony poświęconej bezpieczeństwu usług





## **BZWBK24 internet**

- > Zwiększenie bezpieczeństwa przez najnowszy protokół połączenia szyfrowanego TLS 1.2
- > Dedykowana strefa obsługi klienta

## **Innowacyjna biometria głosowa**

Ponad **22,4 tys. klientów** aktywnie korzysta z biometrii głosowej. Nasi klienci aktywnie kontaktują się z bankiem w kanale telefonicznym, dlatego udoskonalamy również ten sposób komunikacji. Wdrożona pod koniec 2015

roku biometria głosowa – innowacyjny mechanizm oparty na unikatowych cechach aparatu głosowego – zapewnia dużo szybszą i w pełni bezpieczną identyfikację klienta.



## **Edukacja klientów**

Nadrzędnym celem Banku Zachodniego WBK jest budowanie wartościowych i długoterminowych relacji z klientami przez dostarczanie bezpiecznych i nowoczesnych rozwiązań bankowości internetowej i mobilnej oraz płatności internetowych. Zależy nam także na edukowaniu klientów w zakresie odpowiedniego korzystania z tych rozwiązań.

## Nasze działania



Wprowadziliśmy Politykę edukacji z bezpiecznego korzystania z bankowości internetowej i mobilnej oraz płatności internetowych. Jej celem jest wzmacnianie świadomości naszych klientów i pracowników z zakresu zasad bezpieczeństwa oraz zgłoszeń transakcji oszukańczych.



Wykorzystujemy skrzynkę odbiorczą, dostępną w bankowości internetowej, do przesyłania informacji na temat zasad bezpiecznego korzystania z naszych usług.



Na bieżąco informujemy o istotnych ryzykach związanych z bezpiecznym korzystaniem z bankowości internetowej i mobilnej (np. ostrzeżenia o nowych formach ataków i podstawowych czynnościach pozwalających przeciwdziałać tym zagrożeniom).



Aktualizujemy na bieżąco informacje o bezpieczeństwie



Publikujemy komunikaty na stronie logowania do



Udostępniamy materiały informacyjne



bankowości internetowej i mobilnej oraz bezpieczeństwie płatności internetowych w serwisie [www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl).

bankowości internetowej, udostępniamy też informacje o zasadach bezpieczeństwa w aplikacjach mobilnych.

o zasadach bezpiecznego korzystania z bankowości internetowej i mobilnej (broszury, ulotki) w placówkach banku.



Działamy na rzecz zwiększania świadomości z zakresu bezpieczeństwa na poziomie lokalnym – prowadzimy spotkania z seniorami oraz lekcje w szkołach.



Edukujemy pracowników banku w zakresie podstawowych zasad bezpiecznego korzystania z bankowości mobilnej i internetowej.

## Przekazujemy klientom informacje na temat zasad bezpiecznego korzystania z bankowości internetowej i mobilnej:



ochrona haseł, kodów SMS, tokenów, danych osobowych i innych poufnych danych przed dostępem osób nieuprawnionych



właściwe zarządzanie bezpieczeństwem urządzeń osobistych (np. komputerów) przez instalowanie i aktualizowanie oprogramowania oraz aplikacji z oficjalnych i bezpiecznych źródeł (w tym oprogramowania antywirusowego)



analiza poważnych zagrożeń i ryzyk związanych z pobieraniem niesprawdzonego oprogramowania z internetu



korzystanie z zaufanych i sprawdzonych stron internetowych banku

## Liczba skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów lub utraty danych

	<b>Łączna liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta oraz utraty danych, w podziale na:</b>	<b>Liczba skarg</b>	<b>Wyjaśnienie czego dotyczyły?</b>
Skargi otrzymane od podmiotów zewnętrznych i uznane przez organizację	3	wysłanie harmonogramu kredytu w niezaklejonej kopercie, wysłanie dokumentów do nieupoważnionej osoby, rozmowa o danych adresowych na forum w oddziale	
Skargi otrzymane od organów regulacyjnych, rozpatrzone jako zasadne	1	wysłanie harmonogramu w niezaklejonej kopercie	
Łączna liczba stwierdzonych wycieków, kradzieży lub przypadków utraty danych klienta	4		

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



# Pracownicy

Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Priorytety

Naszym celem jest budowanie kultury organizacyjnej opartej na zaangażowaniu, współpracy i dialogu, promującej oddolne inicjatywy. Wszystko po to, by stworzyć środowisko, w którym nasi pracownicy – w atmosferze szacunku – mogą rozwijać swoje kompetencje i umiejętności. Zależy nam również na tym, aby każdy z nich miał poczucie współuczestniczenia w zmianach, jakie zachodzą w banku.

---

## Cele zrównoważonego rozwoju 2030 ONZ, które są naszymi priorytetami:



### **Cel 8. Wzrost gospodarczy i godna praca**

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

<http://www.un.org.pl/cel8>



## **Cel 5. Równość płci**

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

<http://www.un.org.pl/cel5>



**Co wyróżniało rok 2016?**



- Bardzo dobre wyniki Badania Zaangażowania pracowników:
  - 50% pracowników w najwyższej kategorii oceny efektywności. Tym wynikiem osiągnęliśmy strategiczny cel założony na 2016 rok
  - 98% pracowników rozumie ryzyka, z którymi spotyka się w codziennej pracy i czuje za nie osobistą odpowiedzialność
  - 80% zgadza się, że w firmie powszechnie akceptuje się i docenia różnice pomiędzy pracownikami, związane np. z płcią, wiekiem, narodowością, rasą, religią (o 7 p.p. więcej niż w 2015 roku)
  
- Wdrożenie polityki Szacunek i Godność
- Już 60 ambasadorów kultury organizacyjnej
- Zdrowie na Bank – pierwszy tego typu kompleksowy program promocji zdrowego stylu życia (corporate wellness)
- Ocena 360 stopni dla wszystkich menedżerów
- Dwa nowe programy rozwijania talentów dla pracowników oddziałów
- 120 tys. uczestników szkoleń

**Od 2015 roku w naszej organizacji funkcjonuje strategia HR, która zakłada kompleksowe podejście do pracownika.**



### **Cykl życia zawodowego pracowników**

To wszystkie etapy naszej pracy: od rozmowy rekrutacyjnej, wprowadzenie do firmy, mechanizmy rozwoju i awansów, po decyzję o odejściu z banku.



#### **Nasz cel:**

budowanie jak najlepszego wizerunku banku jako pracodawcy na wszystkich etapach życia zawodowego pracowników, rozwój menedżerów i specjalistów, jak najlepsze procesy HR



### **Efektywność organizacyjna**

To efektywność kosztowa, ale również mechanizmy pomagające zbudować zmotywowany zespół, działający zgodnie z przyjętymi w banku wartościami Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie.



#### **Nasz cel:**

sprawiedliwy system wynagrodzeń, doskonalenie systemów oceny pracowników oraz programów motywacyjnych





## Przyjazne miejsce pracy

To promowanie zasad różnorodności i idei work-life balance, dbanie o komfortowe i bezpieczne warunki pracy naszego zespołu.



### **Nasz cel:**

wprowadzanie odpowiednich narzędzi i inicjatyw (np. elastyczny czas pracy, system świadczeń pozapłacowych), integracja i współpraca

## Nagrody i wyróżnienia



### Ranking Universum Poland 2016

5. miejsce w rankingu wśród banków (6. miejsce w 2015 r.).



### Badanie firmy doradczej Antal

4. miejsce w kategorii „najbardziej pożądanego pracodawcy według specjalistów i menedżerów w sektorze finansowym (1. miejsce wśród banków).

## **Sedlak & Sedlak**

### **Raport wynagrodzeń Sedlak & Sedlak**

Najlepszy bank pod względem zwrotu w zainwestowane wynagrodzenia (1 zł = 1,76 zł zysku operacyjnego).



**Solidny pracodawca 2016**

Nagroda potwierdzająca rzetelność działania firmy i wyróżniająca niestandardowe rozwiązania HR. To już drugie z rzędu wyróżnienie dla banku godłem Solidny Pracodawca.



## Nagroda Top Employer

Nagroda jest przyznawana przez Top Employers Institute firmom, które tworzą najlepsze warunki pracy, dbają o rozwój talentów czy doskonalą procesy rekrutacji. Aż 6 banków z naszej grupy zdobyło tytuł Top Employer na swoim rynku (nagroda przyznana na początku 2017 r.). Triumfowaliśmy w kategorii finansowej w: Polsce, Wielkiej Brytanii, Hiszpanii, Belgii, Holandii i Niemczech. Dzięki temu Grupa Santander otrzymała tytuł Top Employer Europe 2017!



## Best Benefits Strategy

Na początku 2017 zostaliśmy laureatem konkursu na najciekawszą i najbardziej efektywną strategię świadczeń pozapłacowych dla pracowników. Komisja konkursowa doceniła szeroki pakiet świadczeń pozapłacowych, jaki oferujemy pracownikom.

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Zatrudnienie

W Banku Zachodnim WBK tworzymy przyjazne, angażujące środowisko pracy dla blisko 12 tys. pracowników zatrudnionych w centrach wsparcia bankowości we Wrocławiu, Warszawie, Poznaniu i Lublinie oraz oddziałach na terenie całej Polski. Budując zespół, opieramy się na założeniu, że pracownicy są najcenniejszym zasobem organizacji, a ich potencjał przyczynia się do rozwoju banku.



### Łączna liczba pracowników



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

Łączna liczba  
pracowników

Kobiety

Mężczyźni

11 921

8 774

3 147

### Liczba pracowników w podziale na regiony



Zatrudnienie w Centrum Wsparcia  
Biznesu

Kobiety

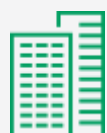
Mężczyźni

Łącznie

3 405

2 058

5 463



Zatrudnienie w oddziałach

5 369

1 089


6 458




Nasi pracownicy obsługują naszych klientów w **658 oddziałach**.  
Dodatkowo nasze usługi oferuje **109 placówek** partnerskich, w których  
pracuje **366 pracowników**.

Po więcej danych liczbowych obrazujących skalę naszego zatrudnienia i fluktuację pracowników, kliknij w poniższy przycisk.


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

	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni
Pełny etat	11 617	8 561	3 056
Niepełny etat	304	213	91

## Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na czas trwania umowy

	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni
Czas określony	1 899	1 302	597
Czas nieokreślony	10 022	7 472	2 550

## Łączna liczba pracowników w podziale na płeć

	Łączna liczba pracowników w przeliczeniu na etaty	Łączna liczba pracowników w przeliczeniu na osoby
Łączna liczba pracowników	11 733	11 921
Kobiety	8 660	8 774
Mężczyźni	3 073	3 147

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


	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy zlecenia	628	282	910
Pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy o dzieło	4	15	19
Pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy stażowej	352	189	541
Samozatrudnieni	-	-	-
Pracownicy pod nadzorem i/lub pracownicy sezonowi	-	-	989

**Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby)  
w podziale na płeć <sup>1</sup>**

	<b>Kobiety</b>	<b>Mężczyźni</b>	<b>Łącznie</b>
Liczba pracowników	8 774	3 147	11 921
Liczba nowo zatrudnionych pracowników	1 184	606	1 790
Udział nowo zatrudnionych pracowników w łącznej liczbie pracowników, w podziale na płeć	13,5%	19,3%	15%
Udział nowo zatrudnionych, w podziale na płeć, w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników	66,1%	33,9%	-

<sup>1</sup>W ciągu ostatniego roku znacząco wzrosła liczba zatrudnionych w banku pracowników. Zmiana w stosunku do danych raportowanych za 2015 rok wynika głównie z włączenia w struktury banku pracowników Multikanałowego Centrum Komunikacji, działającego wcześniej na zasadach outsourcingu.


## Liczba nowo zatrudnionych pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na grupy wiekowe

	Liczba pracowników <30	Liczba pracowników 30-50	Liczba pracowników >50
Liczba pracowników	2 270	8 114	1 537
Liczba odejść pracowników w danej grupie	1 027	747	16
Udział nowo zatrudnionych pracowników w łącznej liczbie pracowników, w podziale na grupę wiekową	45,2%	9,2%	1%
Udział nowo zatrudnionych, w podziale na grupę wiekową, w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników	57,4%	41,7%	0,9%

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

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Liczba pracowników	8 774	3 147	11 921
Liczba odejść pracowników	1 269	469	1 738
Udział odejść pracowników w łącznej liczbie pracowników, w podziale na płeć	14,5%	14,9%	14,6%
Udział odejść pracowników, w podziale na płeć, w łącznej liczbie odejść pracowników	73%	27%	-

## Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na grupy wiekowe

	Liczba pracowników <30	Liczba pracowników 30-50	Liczba pracowników >50
Liczba pracowników	2 270	8 114	1 537
Liczba odejść pracowników w danej grupie	606	952	180

Udział odejść pracowników w łącznej liczbie pracowników, w podziale na grupę wiekową	26,7%	11,73%	11,71%
Udział odejść pracowników, w podziale na grupę wiekową, w łącznej liczbie odejść pracowników	34,87%	54,78%	10,36%

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.





Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

## Raport Odpowiedzialnego Biznesu



### Różnorodność

Chcemy tworzyć środowisko pracy, w którym każda osoba ma równe szanse, jest szanowana i akceptowana. Poszanowanie różnorodności jest wpisane w nasze wewnętrzne kodeksy i regulacje. Przede wszystkim jest to jednak integralny element naszej kultury organizacyjnej opartej na wartościach: Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie.

---

## Kobiety w Banku Zachodnim WBK



73%

całej załogi (trzeci  
najwyższy wskaźnik  
w polskim sektorze  
bankowym)



58%

kadry zarządzającej



o 5%

wzrósł stosunek  
kobiet do mężczyzn  
na stanowiskach  
„Material Risk  
Takers” (mających  
istotny wpływ na  
profil ryzyka  
organizacji)

## Karta różnorodności

24 maja 2017 roku przystąpiliśmy do grona sygnatariuszy „Karty Różnorodności” - międzynarodowej inicjatywy wspieranej przez Komisję Europejską.



*Zarządzanie różnorodnością to bardzo ważny element kultury organizacyjnej. To także kreowanie środowiska pracy sprzyjającego rozwojowi współpracy, innowacji i doceniania potencjału pracowników. Podpisanie karty różnorodności to przypieczętowanie naszych dotychczasowych działań (np. Projekt „Obsługa bez barier”) oraz zobowiązanie do podejmowania nowych wyzwań podnoszących wartość organizacji i wartość pracowników.*

---

**Dorota Strojewska**

Członek Zarządu Banku Zachodniego WBK



Zasady poszanowania różnorodności i równych szans są zapisane m.in. w Generalnym Kodeksie Postępowania, Polityce Banku Zachodniego WBK dotyczącej przestrzegania praw człowieka, czy w Polityce Banku Zachodniego WBK dotyczącej zrównoważonego rozwoju (CSR). W tej ostatniej stawiamy sobie za cel:

- > Poszanowanie różnorodności, tj. zakaz dyskryminacji z powodu płci, rasy, pochodzenia, wieku lub jakichkolwiek innych uwarunkowań.
- > Wspieranie równych szans dla pracowników i dążenie do osiągnięcia zrównoważonej reprezentacji kobiet i mężczyzn, w przypadku wszystkich funkcji i zakresów obowiązków.

Po szczegółowe dane liczbowe dotyczące struktury zatrudnienia, w podziale na płeć i kategorie wiekowe, kliknij w poniższy przycisk.

## Pracownicy według kategorii wiekowej i różnorodności

	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w 2016 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
<30 lat	13,4%	5,6%	19%
30-50 lat	49,7%	18,4%	68,1%
>50 lat	10,5%	2,4%	12,9%
Obcokrajowcy	0,08%	0,15%	0,23%

Skład Rady Nadzorczej wg kategorii wiekowej i różnorodności	Podział % w każdej z kategorii w 2016 r.		Łącznie odsetek danej grupy w RN
	Kobiety	Mężczyźni	
<30 lat	0,0%	0,0%	0,0%
30-50 lat	0,0%	0,0%	0,0%
>50 lat	20,0%	80,0%	100,0%
Obcokrajowcy	0,0%	60,0%	60,0%

## Pracownicy według struktury zatrudnienia

	<b>Odsetek pracowników w każdej z kategorii w 2016 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji</b>		
	<b>Kobiety</b>	<b>Mężczyźni</b>	<b>Łącznie</b>
Kierownictwo wyższego szczebla	0,8%	1,2%	2%
Kierownictwo średniego szczebla	8,6%	5,5%	14%
Pozostali pracownicy	64,3%	19,7%	84%

## Mamy dobre efekty!

W badaniu zaangażowania przeprowadzonym w 2016 roku wzrosły wyniki dotyczące aspektów etyki i szacunku w miejscu pracy oraz różnorodności.



69%

pracowników uważa, że w banku ludzie traktowani są indywidualnie i z szacunkiem (o 7 p.p. więcej niż w 2015 roku)



80%

zgadza się, że w firmie powszechnie akceptuje się i docenia różnice pomiędzy pracownikami, związane np. z płcią, wiekiem, narodowością, rasą, religią (o 7 p.p. więcej niż w 2015 roku)

## Wspólna odpowiedzialność

Odpowiedzialność za tworzenie środowiska pracy wolnego od przypadków wszelkich nadużyć wobec pracowników lub braku poszanowania ich godności spoczywa na menedżerach i jest wpisana w model kompetencyjny. Z myślą o kadrze zarządzającej przygotowaliśmy szkolenia, uwzględniające m.in. tematykę zmian pokoleniowych.

Do udziału w szkoleniach z zakresu etyki i różnorodności zobligowani są wszyscy pracownicy. Od kilku lat pomocnym narzędziem jest dla nich program e-learningowy.

## Jak eliminujemy nieprawidłowości?

Naruszenie zasad i inne niepokojące zdarzenia mogą być zgłaszane przez naszych pracowników (także anonimowo) za pomocą jednego z dostępnych narzędzi:



Relacyjny telefon  
zaufania



Etyczny telefon  
zaufania



Dedykowany adres e-  
mail

## Co zrobiliśmy w zakresie zarządzania różnorodnością i zapewniania równości szans w 2016 roku?

- Stworzyliśmy spójną politykę Szacunek i godność opisującą fundamenty kultury organizacyjnej
- Uporządkowaliśmy ścieżkę zgłaszania naruszeń
- Wdrożyliśmy nową Politykę Zrównoważonego Rozwoju (CSR) oraz Politykę dot. Praw Człowieka
- Rozpoczęliśmy prace nad wdrożeniem ścieżek karier i rozwoju
- Zmieniliśmy regulamin pracy pod kątem wdrożenia różnych systemów i rozkładów czasu pracy w zależności od specyfiki jednostki organizacyjnej
- Wdrożyliśmy Politykę Wynagrodzeń, która oparta jest na jasnych i przejrzystych kryteriach, niezależnych od płci, wieku



czy narodowości

## **Nasze cele na 2017 rok**

- Dołączenie do inicjatywy: Karta Różnorodności
- Edukacja i budowanie świadomości w obszarze różnorodności i wyrównywania szans, w tym stworzenie zintegrowanego planu komunikacji, obejmującego zarząd, menedżerów i pracowników
- Pilotaż i przygotowanie do wdrożenia elektronicznego narzędzia do ewidencji czasu pracy


## **Wynagrodzenie w Banku Zachodnim WBK**

Wynagrodzenia mężczyzn i kobiet na tych samych stanowiskach są porównywalne. Założenia polityki wynagrodzeń banku uniemożliwiają różnicowanie wynagrodzeń według płci.

Średnie miesięczne wynagrodzenie pracowników na najniższym szczeblu stanowi 176% obowiązującej w Polsce płacy minimalnej.

Po szczegółowe dane liczbowe dot. wynagrodzenia i wskaźników różnorodności w Banku Zachodnim WBK kliknij w poniższy przycisk.

## Wysokość wynagrodzenia brutto pracowników najniższego szczebla, według płci, w stosunku do płacy minimalnej

	Kobiety	Mężczyźni
Średnie miesięczne wynagrodzenie pracowników na najniższym szczeblu	3 264,23	3 290,96
% płacy minimalnej	176%	178%

## Wynagrodzenie kobiet a wynagrodzenie mężczyzn w Banku Zachodnim WBK

	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do podstawowego wynagrodzenia mężczyzn
Warszawa: Kierownictwo wyższego szczebla	70%
Warszawa: Kierownictwo średniego szczebla	82%
Warszawa: Pozostali pracownicy	74%
Aglomeracje: Kierownictwo wyższego szczebla	82%

Aglomeracje: Kierownictwo średniego szczebla	90%
Aglomeracje: Pozostali pracownicy	77%
Duże miasta: Kierownictwo wyższego szczebla	91%
Duże miasta: Kierownictwo średniego szczebla	89%
Duże miasta: Pozostali pracownicy	86%
Pozostałe lokalizacje: Kierownictwo wyższego szczebla	108%
Pozostałe lokalizacje: Kierownictwo średniego szczebla	91%
Pozostałe lokalizacje: Pozostali pracownicy	87%

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Przyjazne miejsce

Chcemy być bankiem Przyjaznym | Rzetelnym | Dla Ciebie – takie są nasze wartości.

---

# Nasza kultura organizacyjna

Od 2015 roku rozpoczęliśmy transformację naszej kultury organizacyjnej poprzez wdrożenie zachowań zgodnych z tymi wartościami w procesy i narzędzia HR.

## Nasze standardy zachowań opartych na wartościach:



**Aktywnie współpracuję**



**Wspieram innych**



**Mówię wprost**



**Słucham z uwagą**



**Okazuję szacunek**

**Dotrzymuję obietnic**



**Angażuję się w zmiany**

**Pracuję z pasją**

Dużą rolę we wdrażaniu nowej kultury organizacyjnej odgrywają ambasadorzy – pracownicy różnych jednostek banku, którzy zajmują się promocją wartości i standardów zachowań poprzez kreowanie akcji oddolnych i angażowanie się w inicjatywy ogólnobankowe. Co kilka miesięcy spotykają się oni na wspólnych warsztatach, dzielą dobrymi praktykami, przygotowują filmy i materiały do intranetu, współorganizują spotkania z wyższą kadrą menedżerską, promują globalne inicjatywy.

Niezwykle ważni w transformacji naszej kultury są menedżerowie. Przez cały 2016 rok uczestniczyli oni w warsztatach, które wspierały ich w zarządzaniu przez wartości. Menedżerowie określali, które zachowania będą wdrażać w swoich zespołach jako pierwsze, uczestniczyli w działaniach promujących wartości i zachowania (m.in. 58 warsztatów z firmą zewnętrzną, udział w 12 filmach o wartościach i zachowaniach, spotkania z szefem Pionu Partnerstwa Biznesowego o zarządzaniu przez wartości i zachowania).

## Kultura organizacyjna



60

ambasadorów na  
koniec 2016 roku



230 wpisów

na bankowym  
portalu  
społecznościowym



blisko 100

śniadań biznesowych  
między  
ambasadorami  
kultury, a najwyższą  
kadrą menedżerską



ponad 90  
warsztatów



blisko 30  
filmów



## **Kulturalny tydzień Grupy Santander**

Kulturalny tydzień Grupy Santander to wielkie coroczne wydarzenie, tydzień pełen atrakcji koncentrujących się na wybranych inicjatywach transformujących naszą kulturę.

Od 6 do 10 czerwca ćwiczyliśmy kreatywność, poszerzaliśmy horyzonty, zadbaliśmy o relacje i zdrowie, a przy tym wszystkim praktykowaliśmy aktywną współpracę, wsparcie innych, mówienie wprost, słuchanie z uwagą, okazywanie szacunku, dotrzymywanie obietnic, angażowanie się w zmiany oraz pracę z pasją. Rozwijaliśmy swoje kompetencje na blisko 25 warsztatach i spotkaniach prowadzonych przez ekspertów ds. rozwoju w 5 miastach (indywidualne spotkania z ekspertami, „Poznaj mocne strony - warsztat AC”, „Zmiana perspektywy”, „Obudź w sobie kreatywność” i wiele innych). W 4 głównych biurach Banku, ponad 800 pracowników skorzystało z badań profilaktycznych.

Zrealizowaliśmy dwie akcje wolontariackie. Wraz z Bankami Żywności w całej Polsce zbieraliśmy żywność dla najbardziej potrzebujących (zgromadziliśmy jej ponad 3 tony). Zorganizowaliśmy również Bankowy Dzień Dawcy Szpiku i wspólnie z Fundacją DKMS pomagaliśmy ratować życie w Poznaniu, Wrocławiu, Warszawie, Lublinie oraz Makroregionie Zachodnim (łącznie blisko 15 miast).

Finałem tygodnia były odwiedziny naszego banku przez blisko 800 dzieci pracowników.

## **Czempioni Kultury**

W drugiej połowie 2016 roku zorganizowaliśmy konkurs „Czempioni Kultury”. Wybieraliśmy w nim koleżanki i kolegów, którzy swoją postawą najlepiej ucieleśniają wartości i zachowania naszej kultury. Spośród ponad 1100 nominacji i 500 zgłoszonych osób wyłoniono 20 finalistów, na których każdy z pracowników mógł oddać swój głos.



## W finale

- 7 pracowników z największą liczbą głosów wzięło udział w globalnej konwencji grupy Santander w Hiszpanii
- 13 pozostałych finalistów zaproszono na konwencję w Warszawie.

Dodatkowo, finaliści zostali wyróżnieni udziałem w warsztatach dotyczących wartości grupy, punktami w systemie kafeteryjnym MyBenefit oraz zaproszeniem do grona ambasadorów kultury.



## StarMeUp

Na przełomie 2016 i 2017 roku wdrożyliśmy program StarMeUp – globalną platformę wspierającą działania zgodne ze standardami zachowań kultury organizacyjnej. Narzędzie pozwala pracownikom na wyrażenie wzajemnego uznania, czy podziękowania za współpracę zgodną z wartościami Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie. Każdy pracownik otrzymuje co miesiąc do dyspozycji pulę głosów („gwiazdek”) – może je przyznać swoim koleżankom i kolegom, uzasadniając, które zachowanie ceni u nich najbardziej. Dla osób z największą liczbą wyrazów uznania są przygotowywane niespodzianki.

## Zaangażowanie pracowników

W 2016 roku przeprowadziliśmy kolejne Badanie Zaangażowania Pracowników. Jego wyniki stanowią cenne źródło informacji na temat tego, jak pracownicy postrzegają organizację, jej wartości, styl działania, panujące w niej przywództwo oraz jej relacje z najbliższym otoczeniem. Pozwalają zidentyfikować obszary wymagające poprawy i określić plan konkretnych działań wspierających zaangażowanie pracowników.

## Zaangażowanie pracowników



50%

pracowników osiągnęło najwyższą ocenę efektywności „w pełni efektywny”. To 4 p.p. więcej niż w 2015 i 6 p.p. więcej niż poziom zakładany na 2016 rok.



72%

pracowników odczuwa wsparcie ze strony organizacji.



68%

pracowników deklarowało dumę z pracy w banku. To wzrost o 3 p.p. w stosunku do roku poprzedniego.



66%

badanych chciałoby pracować w banku więcej niż 5 lat lub do emerytury.



98%

pracowników rozumie ryzyka, z którymi spotyka się w codziennej pracy i czuje za nie osobistą odpowiedzialność.

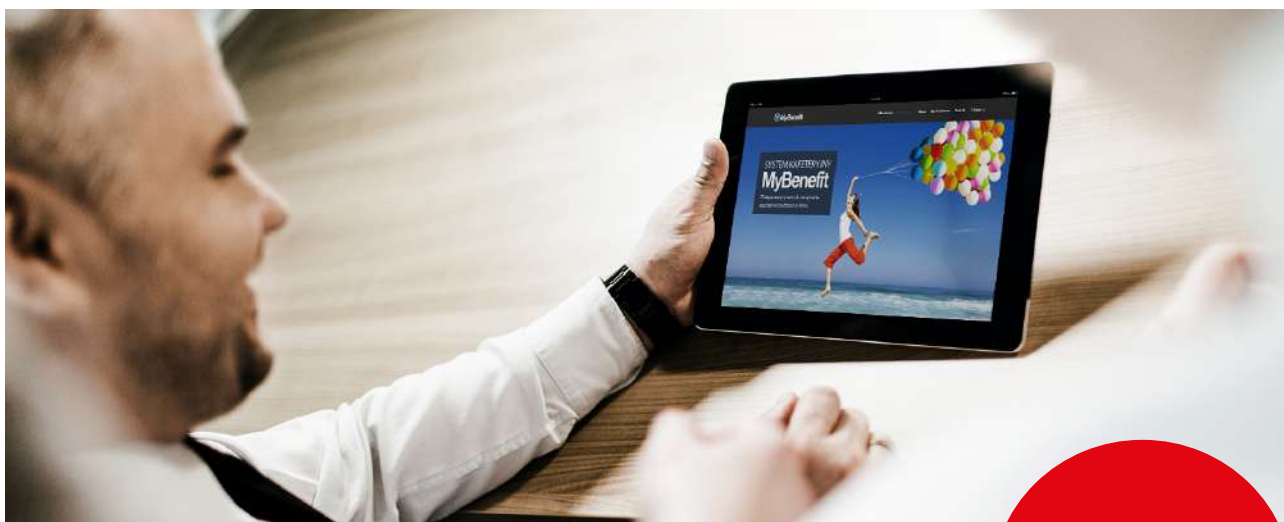
2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



# 2016

## Raport Odpowiedzialnego Biznesu



### Benefity i warunki pracy

81% pracowników banku uważa, że firma oferuje świadczenia dodatkowe, które są zgodne z ich potrzebami. Odsetek zadowolenia z oferty wzrósł o 12 p.p. w stosunku do 2015 roku (badanie zaangażowania pracowników).

Bank Zachodni WBK oferuje pracownikom szeroki pakiet świadczeń. Oferta wspiera realizację kluczowych elementów strategii HR:

Connected to BrowserSync

- Tworzenie angażującego miejsca pracy
- Budowanie wizerunku dobrego pracodawcy (employer branding)
- Pielęgnowanie pozytywnych relacji między pracownikiem i bankiem
- Zaspakajanie potrzeb i oczekiwań pracowników banku

## Opieka medyczna

Szeroki zakres usług medycznych jest w całości finansowany przez bank. Pracownik ma zagwarantowaną opiekę zdrowotną z dostępem do lekarzy wszystkich specjalności oraz wizyty domowe i zabiegi rehabilitacyjne. Istnieje także możliwość dokupienia np. pakietu stomatologicznego dla pracowników, szpitalnego lub medycznego dla członków rodziny (partnerów, dzieci, rodziców lub teściów). Usługi dodatkowe pracownicy pokrywają z własnych środków, ale według preferencyjnych, wynegocjowanych przez bank stawek.



## System kafeteryjny MyBenefit

System świadczeń dodatkowych, finansowanych ze środków Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS), który daje pracownikowi możliwość samodzielnego wyboru i zakupu preferowanych usług i świadczeń, w tym np.:

- > Usług wypoczynkowych w Polsce i za granicą, wczasów, pobytów weekendowych, kolonii i obozów dla dzieci,
- > Biletów na różnorodne wydarzenia kulturalne i sportowe,
- > Karnetów i wejściówek do obiektów sportowych, parków rozrywki i sal zabaw dla dzieci,
- > Kodów wartościowych do sklepów sportowych i księgarń, parków rozrywki i sal zabaw dla dzieci

W ramach środków ZFŚS każdy pracownik, raz w roku ma przyznaną pulę punktów (1pkt.= 1 zł), których liczba jest uzależniona od dochodu brutto, na osobę w rodzinie, z roku ubiegłego.



200 tys.

różnorodnych ofert



7,7 tys.

partnerów



94%

pracowników korzystających  
z systemu w 2016 roku



95,5 tys.

zakupionych w systemie usług  
i świadczeń finansowanych z ZFŚS





## Karta MultiSport

Każdy uczestnik Programu MultiSport otrzymuje imienną kartę, która uprawnia go do korzystania z szerokiej oferty najlepszych i najpopularniejszych obiektów sportowych na terenie całej Polski. Wysokość dofinansowania z ZFŚS do karty MultiSport dla pracownika i jego bliskich jest uzależniona od dochodu brutto na osobę w rodzinie z roku ubiegłego.



4,3 tys.

usług i obiektów



ponad 5,3 tys.

aktywnych kart MultiSport

## Wsparcie w edukacji i opiece nad dziećmi

Z wyprawki szkolnej mogą skorzystać dzieci uczęszczające do szkół podstawowych i gimnazjów, które nie ukończyły 16 roku życia. Środki przyznawane są na podstawie dochodu brutto na osobę w rodzinie. Bank refunduje także koszty opieki nad dziećmi w żłobkach, przedszkolach i klubach dziecięcych oraz wyjazdy – półkolonie, obozy, kolonie i zimowiska (w ramach punktów dostępnych w systemie MyBenefit).

W naszym banku została wdrożona **Polityka wsparcia dla rodziców** w celu ułatwienia powrotu do aktywności zawodowej rodzicom. W tym celu oferujemy:

Connected to BrowserSync

- dodatkowy, płatny, 3-tygodniowy urlop (do wykorzystania bezpośrednio po urlopie macierzyńskim lub po wykorzystanym bezpośrednio po nim urlopie rodzicielskim, w wymiarze sześciu lub ośmiu tygodni, w zależności od liczby urodzonych dzieci),
- możliwość zmniejszenia etatu
- możliwość zapewnienia, po powrocie z urlopu macierzyńskiego, okresu adaptacji,
- możliwość zwolnienia, przez pierwszy miesiąc, z obowiązku realizowania planów sprzedażowych.

## Grupowe ubezpieczenie na życie

Każdy pracownik ma do wyboru jeden z wielu wariantów ubezpieczenia na życie, a dodatkowo może również wybrać ubezpieczenie NNW, lekowe (możliwość zakupu ponad 2,2 tys. leków ze zniżką) i ubezpieczenie na wypadek wystąpienia nowotworu złośliwego. Z oferty mogą skorzystać także bliscy pracownika (do 69. roku życia).

## Dofinansowanie edukacji

Bank dofinansowuje studia licencjackie, magisterskie, doktoranckie i podyplomowe. Dodatkowo, pracownicy mogą liczyć na wsparcie finansowe nauki języków obcych – angielskiego i hiszpańskiego.

## Pożyczki i pomoc finansowa

Bank oferuje swoim pracownikom nisko oprocentowane pożyczki na cele mieszkaniowe, bezzwrotne zapomogi w razie trudnej sytuacji życiowej, rodzinnej

i materialnej oraz wysokie dofinansowanie zakupu okularów (d...  
zapewnia również, po preferencyjnych cenach, ofertę produktó...  
współpracują.

Connected to BrowserSync

## Czas pracy

W 2016 roku uruchomiliśmy projekt, którego celem jest zmiana sposobu myślenia o czasie pracy. Chcemy, by menedżerowie i pracownicy mieli świadomość, że czas pracy to nie tylko kategoria prawna, ale również biznesowa i społeczna.

Co zrobiliśmy do tej pory?

- > Wdrożyliśmy narzędzia do monitorowania wykorzystania urlopów w całym banku
- > Zwiększaliśmy świadomość konieczności wykorzystywania urlopów zgodnie z planem i podkreślaliśmy korzyści wynikające z takiego działania, zarówno dla pracownika (czas na regenerację, równowaga pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym), jak i dla pracodawcy (przestrzeganie przepisów, wzrost zaangażowania i efektywności pracowników)
- > Rozpoczęliśmy prace nad wdrożeniem elektronicznej ewidencji czasu pracy
- > Budujemy kulturę efektywnej realizacji zadań
- > Propagujemy ideę równowagi pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym, umożliwiamy pracę według różnych systemów i rozkładów czasu pracy. W pierwszej kolejności wprowadziliśmy odrębne systemy czasu pracy w jednostkach, gdzie kluczowe jest zapewnienie ciągłości usług dla naszych klientów.



- Sieć oddziałów – ruchomy czas pracy
- Centrum Usług Inwestycyjnych – ruchomy czas pracy
- Multkanałowe Centrum Komunikacji – równoważny system czasu pracy (od poniedziałku do niedzieli)

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Rozwój

Nasze programy szkoleniowe wspierają rozwój kompetencji pracowników zgodnie z potrzebami, wynikającymi z planów strategicznych banku i kluczowych projektów biznesowych.

---

Dokumentem, który reguluje zasady działań edukacyjnych, jest wewnętrzna Polityka szkoleniowa. Ważnym elementem rozwoju pracowników jest stosowanie zdobytych umiejętności na stanowisku pracy, a także dzielenie się wiedzą w zespole.

## Szkolenia w 2016 roku



15 162 660 zł

wydatki na wszystkie  
działania  
szkoleniowe w 2016  
roku



120 tys.

uczestnictw  
w szkoleniach

**19%** - zajęcia  
warsztatowe

**81%** - szkolenia  
w trybie zdalnym



989

pracowników  
z dofinansowaniem  
nauki

**762** – języki obce

**108** – kursy, w tym  
kursy certyfikowane

**119** – studia  
magisterskie lub  
podyplomowe

## Cele 2016

- > Dbanie o odpowiedni poziom wiedzy specjalistycznej potrzebnej na stanowisku pracy.
- > Optymalne wykorzystania narzędzi systemowych.

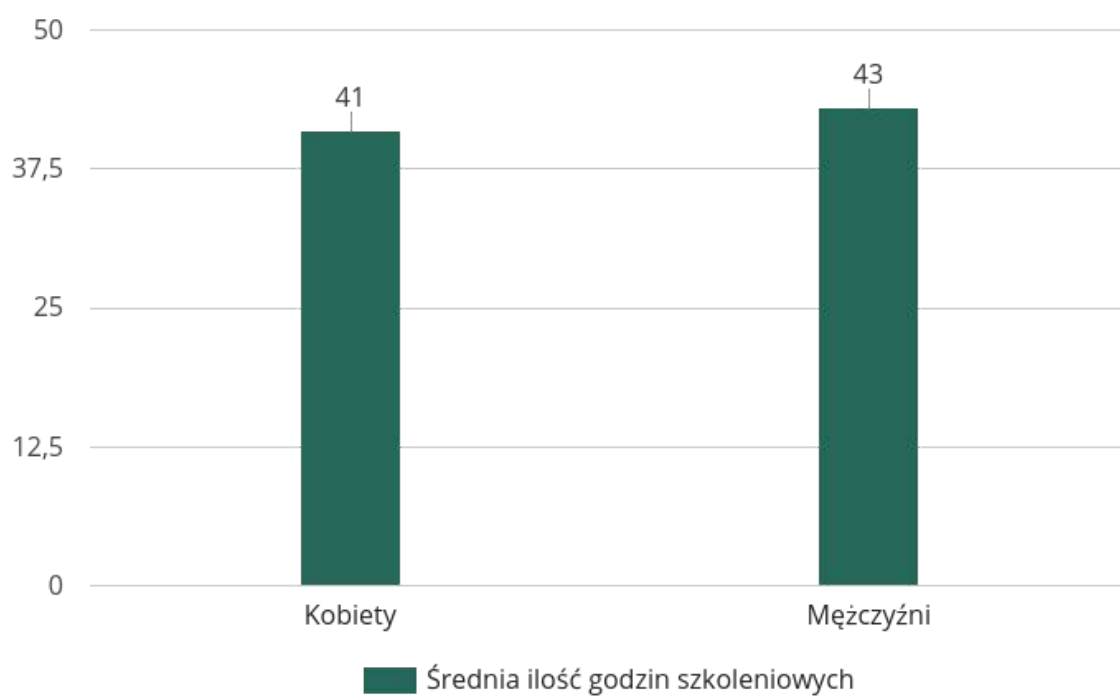
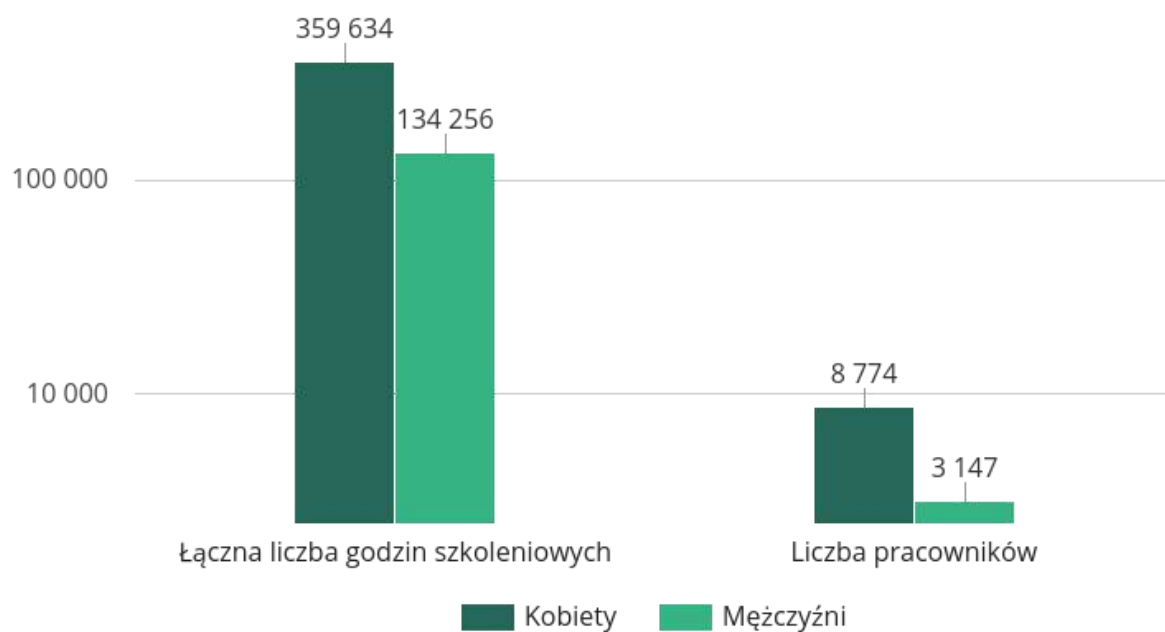
- Dostarczenie wiedzy i umiejętności z zakresu szeroko rozumianych zagadnień jakości, w tym standardów obsługi klienta.
- Wysoki poziom wiedzy pracowników w zakresie ryzyka i praktycznych umiejętności jego minimalizowania.

Szkolenia przeprowadzone w 2016 roku dla pracowników sieci oddziałów nastawione były na wzmocnienie kompetencji w obszarach związanych z jakością obsługi klienta, znajomością produktów i narzędzi systemowych, budowaniem świadomości kultury ryzyka oraz specjalistycznej wiedzy z zakresu regulacji prawnych.

Tematyka szkoleń dla centrów wsparcia biznesu dotyczyła m.in.: digitalizacji, metod analizy biznesowej i finansowej, zaawansowanych umiejętności IT, kwestii etycznych, analizy ryzyka oraz zagadnień kadrowo-płacowych. Rozwijano również kompetencje interpersonalne i menedżerskie.

Jednym z priorytetów naszej polityki szkoleniowej jest również zapewnienie odpowiedniego poziomu kompetencji i wiedzy merytorycznej dla pracowników spółek zależnych, placówek partnerskich, pośredników i brokerów.

## Łączna liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć

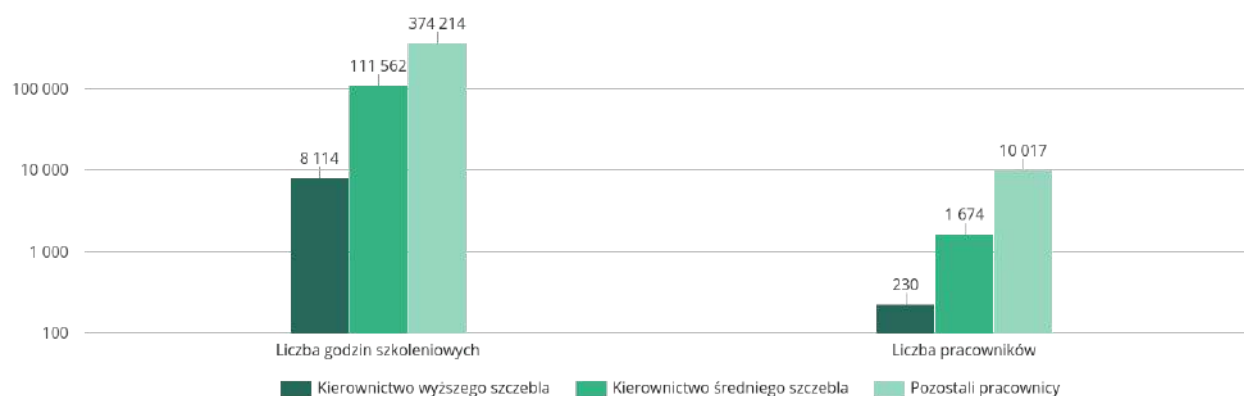




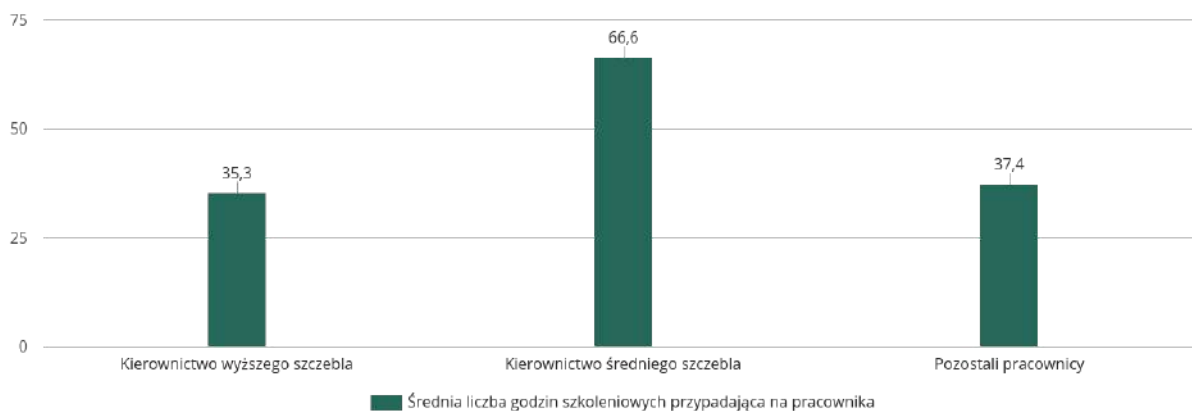
## Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według płci.

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Łączna liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć	359 634	134 256	493 890
Liczba pracowników	8 774	3 147	11 921
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika, w podziale na płeć	41	43	41,4

## Łączna liczba godzin szkoleniowych w podziale na kategorie zatrudnienia



## Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika, w podziale na kategorię zatrudnienia



	Kierownictwo wyższego szczebla	Kierownictwo średniego szczebla	Pozostali pracownicy
Łączna liczba godzin szkoleniowych w podziale na kategorii zatrudnienia	8 114	111 562	374 214
Liczba pracowników	230	1 674	10 017
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika, w podziale na kategorię zatrudnienia	35,3	66,6	37,4

## Rozwijamy przywódców

Jakość zarządzania w Banku Zachodnim WBK wzmacnia model kompetencji menedżerskich, obejmujący cztery obszary, które w najwyższym stopniu wpływają na realizację naszych celów biznesowych i skuteczność działań budujących zaangażowanie pracowników.



Oparta na modelu oferta szkoleniowo-rozwojowa służy doskonaleniu kluczowych cech i umiejętności menedżera. Oprócz warsztatów i szkoleń e-learningowych obejmuje ona również webinaria oraz zbiór odpowiednio dobranych książek i artykułów. Dodatkowo, w październiku 2016 roku odbyła się seria spotkań inspiracyjnych „naturalne przywództwo” z udziałem członka zarządu. Wydarzenia były okazją do podzielenia się doświadczeniem i dobrym praktykami.



### Model kompetencji menedżerskich w 2016 roku

- > 1 237 zarejestrowanych uczestnictw w szkoleniach
- > 742 przeszkolonych menedżerów
- > 3,83 – średnia ocena programu (w skali 1-4)

## **Badanie Feedback 360**

Menedżerowie Banku Zachodniego WBK biorą udział w badaniu Feedback 360, analizującym poziom kompetencji i realizację wartości Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie. Ocena przygotowana jest w formie szczegółowego raportu, zawierającego opinie wybranych respondentów na temat umiejętności, postaw i zachowania badanej osoby, jej wyniki można omówić z HR Biznes Partnerem lub ekspertem ds. rozwoju.

Wzmacnianiu rozwoju kompetencji menedżerskich służy dopasowany do indywidualnych potrzeb program coachingu i mentoringu. W 2016 roku badanie Feedback 360 zostało udostępnione wszystkim menedżerom banku za pomocą intuicyjnego narzędzia informatycznego.

## Feedback 360



209

łączna liczba badań w 2016 roku

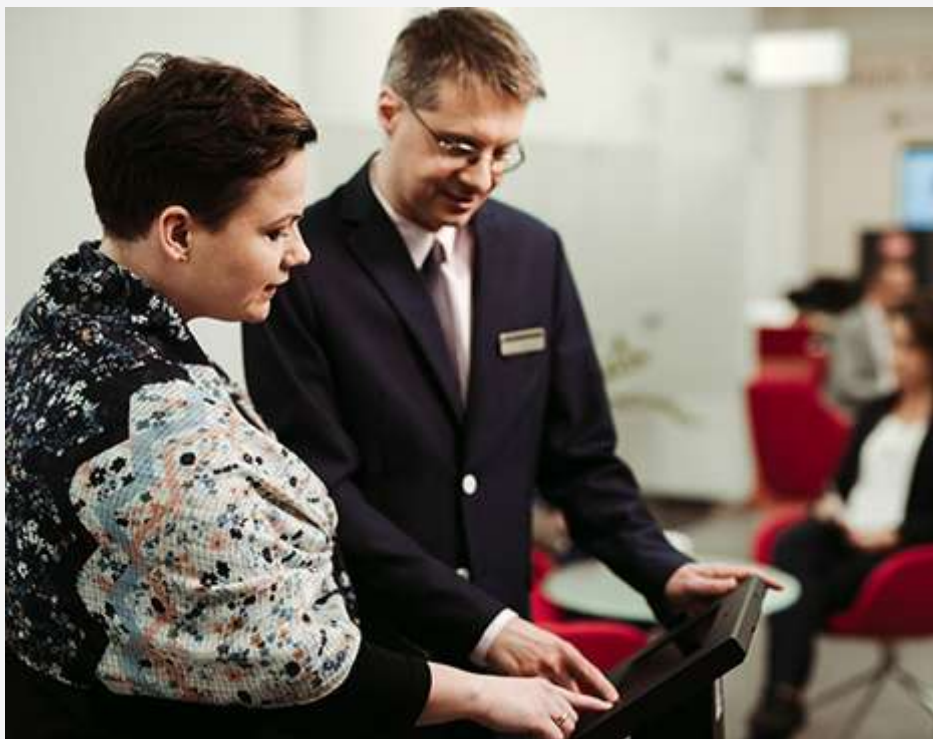


94

liczba ocen ukończonych przed  
końcem 2016 roku

## Doceniamy talenty

W październiku 2016 roku rozpoczęliśmy dwa nowe programy talentowe przeznaczone dla pracowników oddziałów.



## **Zostań dyrektorem oddziału**

36 doradców z całej Polski, rozwijających się w kierunku nowej roli dyrektora oddziału.

## **Zarządzanie zespołami liderów**

10 dyrektorów oddziału z całej Polski, rozwijających się w kierunku nowej roli dyrektora regionu.

Uczestnicy obu programów zostali starannie wyselekcjonowani w kilkuetapowym, obiektywnym i transparentnym procesie rekrutacji. Do programu zgłosiło się 150 chętnych. Kryteria:

- > bardzo dobre wyniki w długoterminowej perspektywie,

- > bardzo wysoki poziom kompetencji potrzebnych do wykonywania obecnych obowiązków,
- > ponadprzeciętny potencjał do dalszego rozwoju.

Program trwa do października 2017 roku i zakłada rozwój uczestników zgodnie z wymogami ich przyszłej roli.



#### Etap 1

Komunikacja oferty do pracowników i przyjmowanie zgłoszeń



#### Etap 2

Weryfikacja zgłoszeń według przyjętych kryteriów



#### Etap 3

Rekomendacje przełożonych i HR Business Partnerów



#### Etap 4

Assessment Center dla zarekomendowanych osób i wybór kandydatów

## Zarządzanie efektywnością pracy

System zarządzania efektywnością funkcjonuje w banku od wielu lat i jest systematycznie doskonalony. Jego celem jest kreowanie kultury dialogu, promocja spójnego systemu wartości oraz zwiększenie zaangażowanie pracowników w realizację zadań strategicznych i operacyjnych.

### Ocena roczna - cykl kwartalnych spotkań pracowników z przełożonymi

1. Ustalenie indywidualnych celów (początek roku).
2. Wsparcie i informacja zwrotnej (w trakcie roku).
3. Roczne podsumowanie (koniec roku).








Podczas podsumowania procesu oceny w 2016 roku, koncentrowaliśmy się nie tylko na osiągnięciach, ale również na tym, czy sposób, w jakim ich dokonaliśmy był zgodny z duchem wartości Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie.

Dla pracowników z oceną „znacznie powyżej oczekiwań” przygotowano plan rozwoju osobistego, w ramach którego mogą oni uczestniczyć w:

- > Projektach z zakresu employer branding (m.in. Campus Expert )
- > Projektach w Biurze Innowacji (m.in. In Innovation we Trust )
- > Programie mentoringowym
- > Stażach wewnętrznych w ramach grupy Santander w Polsce i za granicą

#### Odsetek pracowników podlegających ocenom według płci <sup>1</sup>

		Kobiety	Mężczyźni
	Kadra menedżerska wyższego szczebla	100%	98%
	Kadra menedżerska średniego szczebla	99%	99%
	Pozostali pracownicy	94%	90%

<sup>1</sup>Stan na koniec 2016 r.

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu

**ZDROWIE**  
**NA BANK**



## Zdrowie i bezpieczeństwo

Naszym priorytetem jest tworzenie bezpiecznego i przyjaznego środowiska pracy. Wprowadzamy elastyczny czas pracy, promujemy aktywny wypoczynek i zdrowy tryb życia. Dbamy o komfort pracowników, wykorzystując w naszych biurach ergonomiczne rozwiązania, aranżując pokoje relaksu oraz przestrzenie wspierające integrację i kreatywność.

---

## Promocja zdrowego stylu życia (corporate wellness) w Banku Zachodnim WBK

W maju 2016 roku rozpoczęliśmy wdrażanie programu Zdrowie na Bank. Program jest oparty na holistycznym modelu zdrowia, jego celem jest promocja zdrowego trybu życia i idei work-life balance. W ramach czterech filarów tematycznych prowadzimy działania edukacyjne i motywacyjne, wspieramy inicjatywy oddolne i organizujemy – we współpracy z partnerami – akcje prozdrowotne.



### 4 filary programu Zdrowie na Bank:



#### 1. Jedz zdrowo

Czat i webinaria z dietetykiem, jabłka we wszystkich lokalizacjach banku – 3 akcje dystrybucyjne, Dzień Zdrowych Posiłków, platforma dietetyczna MultisportDiet dla użytkowników kart MultiSport, artykuły dotyczące zdrowego żywienia, wspólnie tworzona Bankowa Książka Kucharska.



## 2. Bądź aktywny

Grupa biegowa BZ WBK Runners Team (ponad 400 osób), piłki fitnessowe w salach spotkań, Rajd Bankowca i oferty turystyczne w systemie kafeteryjnym MyBenefit, promocja karty MultiSport, cykl artykułów dotyczących aktywności fizycznej, tzw. „łańcuszek zdrowia” zapoczątkowany przez członków zarządu.



### 3. Dbaj o siebie

„Dni Zdrowia” zorganizowane dwukrotnie we współpracy z Medicover w kilku lokalizacjach w banku, (możliwość wykonania w pracy podstawowych badań: pomiaru glukozy, cholesterolu, ciśnienia, BMI), muzyka relaksacyjna dostępna w intranecie, webinarium dla kobiet z ginekologiem, MultiSport Logic dla użytkowników karty MultiSport, artykuły dotyczące szeroko pojętej profilaktyki zdrowia.



### Bądź ergo

Artykuły na temat ergonomii miejsca pracy, instruktaż gimnastyki narządu wzroku, wideoporady dotyczące właściwej postawy przy biurku i regulacji foteli biurowych.

## Rajd Bankowca

Rajd Bankowca jest największą ogólnobankową imprezą rekreacyjną, którą organizujemy już od 23 lat. To integracja firmowa i aktywny wypoczynek w jednym. Oferta rajdowa obejmuje trasy rowerowe, żeglarskie, wędrownie, konne, narciarskie, snowboardowe, rodzinne i poznawcze. Pracownicy oraz emeryci i renciści wraz z rodzinami mogą raz w roku uczestniczyć w rajdzie na preferencyjnych warunkach - wyjazd jest objęty dofinansowaniem z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych.



### Główne cele programu

- > Promowanie idei work-life balance
- > Integracja poprzez sport, turystykę, rekreację
- > Promowanie aktywnego spędzania wolnego czasu
- > Popularyzacja walorów przyrodniczych i krajobrazowych Polski i krajów sąsiednich



1 821

uczestników rajdów w 2016 roku  
(wzrost o 23% w porównaniu do  
roku 2015)



3

lokalizacje (Białka Tatrzańska,  
Kołobrzeg i Bieszczady)



86%

uczestników zadeklarowało swoją  
obecność na rajdzie w kolejnym  
roku



94%

poleciłoby wyjazdy innym  
pracownikom





## **Działania Biura BHP Banku Zachodniego WBK w 2016 roku**

- Organizacja Komitetu ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy
- Uruchomienie funduszu prewencyjnego na zakup biurowych akcesoriów ergonomicznych

- > Refundacja kosztów zakupu przez pracownika okularów do wysokości 1 200 zł
- > Audyty środowiska pracy w oddziałach banku
- > Szkolenia z pierwszej pomocy dla pracowników
- > Aktualizacja procesu szkolenia okresowego BHP
- > Uruchomienie systemu automatycznych powiadomień o braku szkolenia okresowego BHP (znaczący wpływ na wzrost liczby osób, które ukończyły szkolenie)
- > Rozpoczęcie prac nad nowym systemem oceny ryzyka zawodowego

Tutaj znajdziesz szczegółowe dane liczbowe z zakresu BHP:

## Wypadki (incydenty) przy pracy w podziale na płeć

	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba wypadków (incydentów) przy pracy	51	12
Liczba wypadków (incydentów) śmiertelnych	0	0
Liczba wypadków ciężkich (incydentów)	0	0
Liczba wypadków lekkich (incydentów)	51	12
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	67 (jeden z wypadków był zbiorowy)	

## Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy, oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą płci

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
IR – wskaźnik częstotliwości wypadków (całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach, podzielona przez liczbę zatrudnionych, pomnożona przez 1 tys.)	4,61	1,01	5,62
LDR – łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy (stosunek łącznej liczby dni straconych do liczby planowanych godzin pracy w raportowanym okresie, pomnożony przez 200 tys.)	8,63	1,73	6,81
Wskaźnik ciężkości wypadków (liczony jako liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku, podzielona przez liczbę wypadków)	13,87	4,58	12,20
AR – wskaźnik absencji (całkowita liczba dni nieobecności w pracy, podzielona przez liczbę przepracowanych dni w roku, pomnożona przez 200 tys.)	15 321,06	5 279,66	12 670,25

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



# Zaangażowanie społeczne

Bank Zachodni WBK

Grupa Santander

2016

## Raport Odpowiedzialnego Biznesu



### Nasze priorytety

Trzy strategiczne obszary zaangażowania społecznego Banku Zachodniego WBK to: edukacja i rozwój nauki, wspieranie inicjatyw społecznych, wyrównywanie szans i walka z wykluczeniem społecznym.

## Cele zrównoważonego rozwoju 2030 ONZ:



### **Cel 4. Dobra jakość edukacji:**

Zapewnić wszystkim edukację wysokiej jakości oraz promować uczenie się przez całe życie.

<http://www.un.org.pl/cel4>



## **Cel 11. Zrównoważone miasta i społeczności:**

Uczynić miasta i osiedla ludzkie bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu.

<http://www.un.org.pl/cel11>



## **Cel 17. Partnerstwa na rzecz celów:**

Wzmocnić środki wdrażania i ożywić globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju.

<http://www.un.org.pl/cel17>



## Przykłady naszych działań w 2016 roku



Zrealizowaliśmy **472 inicjatywy** w ramach Santander Universidades, w których uczestniczyło **ponad 50 tys. osób**.



W drugim sezonie Santander Orchestra zagrała **4 koncerty** i wydała swój pierwszą – od razu złotą – płytę.



Uruchomiliśmy nowy portal edukacyjny dla dzieci, rodziców i nauczycieli [www.finansiaki.pl](http://www.finansiaki.pl).



**Ponad 660** naszych pracowników zaangażowało się w projekty wolontariackie, które Fundacja Banku Zachodniego WBK wsparła kwotą **około 196 tys. zł**. Zebraliśmy np. 3 338,6 kg żywności dla banków żywności.



Wsparliśmy **ponad 140** organizacji w ramach projektu "Bank Dziecięcych Uśmiechów" i **blisko 87** biorących udział w programie Bank Aktywnej Młodzieży. Na oba projekty nasza Fundacja przekazała **ponad 1,4 mln zł**.

## **Edukacja i rozwój nauki**

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

## **Wsparcie inicjatyw społecznych**

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

## Wyrównywanie szans i walka z wykluczeniem społecznym

- > 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

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Edukacja i rozwój nauki

Jednym z fundamentów polityki społecznego zaangażowania prowadzonej przez Bank Zachodni WBK jest wspieranie szkolnictwa wyższego, badań naukowych oraz idei przedsiębiorczości.

---

# Santander Universidades

Program Santander Universidades został zainaugurowany w grudniu 2011 roku i stanowi część globalnej inicjatywy, która zrzesza ponad 1 100 uniwersytetów na całym świecie. Idea projektu opiera się na założeniu, że współpraca biznesu ze środowiskiem akademickim w bezpośredni sposób przełoży się na rozwój nowych technologii, programów badawczych, a transfer know-how do Polski z pewnością pozytywnie wpłynie na gospodarkę.

## Santander Universidades na świecie



20

lat działalności



22

kraje



1 182

umów o współpracy  
z uczelniami  
wyższymi na całym  
świecie



157 mln EUR



36 487

wsparcia dla uczelni  
wyższych na całym  
świecie

stypendiów w 2016  
roku

## Santander Universidades w Polsce



55

uczelni współpracujących



2 177

stypendiów



1 168

staży



472

inicjatywy i ponad 50 tys.  
uczestników w 2016 roku

Polskie uczelnie aktywnie korzystają z możliwości, jakie daje Santander Universidades. Biorą udział w programach globalnych organizowanych przez najlepsze światowe

uczelnie takie jak Harvard Law School, Uniwersytet Browna, Uniwersytet Kalifornijski, Uniwersytet w Pensylwanii, Uniwersytet Narodowy w Singapurze czy Uniwersytet w Kolonii. Realizują programy stypendialne, a także indywidualne programy badawcze z zakresu przedsiębiorczości, rozwoju badań naukowych, szczególnie w zakresie nowych technologii, mobilności studentów oraz pracowników, promocji kultury oraz języka hiszpańskiego, a także rozwoju networkingu i wymiany wiedzy na ogólnoświatowym poziomie.

## 5 Placówek Relacyjnych Santander Universidades w Polsce



Na początku listopada ubiegłego roku na polskich uczelniach powstało pięć Placówek Relacyjnych Santander Universidades, dzięki którym możemy w bezpośredni sposób uczestniczyć w życiu akademickim, poznać wyzwania stojące przed studentami i pracownikami oraz odpowiednio ukierunkować nasze wsparcie. Placówki działają przy:

- > Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie
- > Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie
- > Politechnice Poznańskiej
- > Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego
- > Politechnice Wrocławskiej

Każda z Placówek jest złożona ze strefy wypoczynkowej dla studentów, salki przeznaczonej do prowadzenia warsztatów lub spotkań, a także miejsca obsługi. Społeczność akademicka ma do swojej dyspozycji pracowników banku, którzy włączają się osobiście w realizację i organizację wielu inicjatyw. Podczas regularnych spotkań z władzami uczelni i organizacjami studenckimi rodzą się konkretne pomysły i przedsięwzięcia, np. warsztaty z obsługi Excela i radzenia sobie ze stresem oraz projekty integracyjne, jak np. #SantanderUniCup czyli Międzyuczelniany Turniej w Piłkarzyki.



*Bank Zachodni WBK, poprzez program Santander Universidades, będzie kontynuował w najbliższych latach przejrzystą strategię wsparcia środowiska akademickiego w Polsce, dbając o implementację czterech głównych priorytetów, w oparciu o doświadczenie całej grupy Santander, które niewątpliwie w sposób widoczny przyczynia się do stałego wzrostu istotnych ośrodków akademickich w kraju. Są to: innowacyjność i przedsiębiorczość, cyfryzacja uczelni, umiędzynarodowienie oraz podniesienie wskaźnika zatrudnialności absolwentów.*

---

**Alina Adamowicz**

Dyrektor Biura Rozwoju Placówek Santander Universidades

Więcej informacji o Santander Universidades znajdziesz [TUTAJ](#).



## Współpraca z inkubatorem innowacji

Promocja nowoczesnych i innowacyjnych rozwiązań biznesowych jest jednym z kluczowych obszarów naszej strategii. W 2016 roku Bank Zachodni WBK, Fundusz INFINI oraz wybrane polskie uczelnie podpisały list intencyjny pilotażowego programu wsparcia innowacyjnych projektów B+R. Program skierowano do przedsiębiorców, naukowców oraz uczelni wyższych. Chcemy wspierać obecnych i przyszłych klientów, którzy realizują projekty badawczo-rozwojowe m.in. te dofinansowane ze środków europejskich i zapewnić im kompleksowe wsparcie merytoryczne, dzięki współpracy z partnerami zewnętrznymi.

Partnerami projektu są Wojskowa Akademia Techniczna im. Jarosława Dąbrowskiego, Politechnika Wroclawska, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu oraz Politechnika Białostocka.



### Jak to działa?

Przedsiębiorca, którego projekt badawczo-rozwojowy będzie wymagał dopracowania lub pogłębionej analizy, może na preferencyjnych warunkach skorzystać z usług doradczych uczelni lub Funduszu INFINI, a w przypadku

tego drugiego ubiegać się o wsparcie finansowe w początkowej fazie rozwoju projektu. Na etapie wdrożenia technologii, bank uzupełni finansowanie o dedykowany kredyt inwestycyjny lub uruchomi finansowanie na bieżące potrzeby firmy.

## Edukacja finansowa

W Banku Zachodnim WBK wierzymy, że edukacja ekonomiczna w szkołach to inwestycja w przyszłość, a podnoszenie poziomu wiedzy i kompetencji uczniów, w zakresie ekonomii i finansów, może być sposobem na budowanie świadomych postaw obywatelskich.

### **Finansiaki.pl**

88% Polaków uważa, że istotne jest edukowanie dzieci w zakresie finansów<sup>1</sup>. Niestety, zaledwie jedynie 1/3 przyznaje, że robi to świadomie. Dlatego w 2016 roku uruchomiliśmy portal edukacji finansowej [www.finansiaki.pl](http://www.finansiaki.pl), który jest wsparciem dla rodziców i nauczycieli w edukacji finansowej dzieci w wieku od 3 do 13 lat.



## Dla rodziców



- Porady: jak dobrze rozmawiać z pociechami o finansach i jak nauczyć je właściwego stosunku do pieniędzy
- Bajki edukacyjne dla najmłodszych
- Infografiki i animacje dla dzieci starszych
- Strefa zabawy z quizami i grami edukacyjnymi

## Dla nauczycieli



- Materiały dla nauczycieli nauczania początkowego, szkół podstawowych, gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych
- 17 scenariuszy lekcji dotyczących zagadnień wydawania i oszczędzania pieniędzy, bankowości i przedsiębiorczości
- Pozytywna opinia metodyka, materiały są zgodne z podstawą programową dla szkół

podstawowych,  
gimnazjów i liceów



**Finansiaki.pl** to jedyny polski portal edukacji finansowej przeznaczony dla rodziców dzieci w wieku od 3 lat oraz nauczycieli nauczania początkowego.



*Edukację finansową najlepiej rozpocząć już w wieku 3 lat. Przekazanie małemu dziecku podstawowych zagadnień w prosty sposób, jest dużym wyzwaniem i wszelkie wsparcie dla rodziców czy nauczycieli jest na wagę złota. Właśnie takich materiałów było dotąd zbyt mało. Serwis Finansiaki.pl świetnie wypełnia tę lukę i daje szansę dzieciom w każdym wieku, na zgłębianie wiedzy w zakresie finansów.*

---

**dr Agata Trzcińska**

Psycholog z Wydziału Psychologii Uniwersytetu  
Warszawskiego,  
ekspertka w zakresie edukacji finansowej

<sup>1</sup> Źródło: Badanie „Pokolenia o finansach”, zrealizowane przez 4P Research Mix na zlecenie banku Zachodniego WBK. Badanie przeprowadzono na grupie 1028 Polaków w wieku 16-70 lat, metodą wywiadów internetowych na panelu (CAWI), październik 2016.



## **BAKCYL – bankowcy dla edukacji finansowej młodzieży**

W 2016 roku Fundacja Banku Zachodniego WBK nawiązała współpracę z Warszawskim Instytutem Bankowości, przystępując do projektu „Bankowcy dla Edukacji Finansowej Młodzieży – BAKCYL”. To ogólnopolski projekt, którego zadaniem jest podnoszenie poziomu wiedzy finansowej wśród uczniów gimnazjum. Wolontariusze BAKCYLA, na co dzień pracownicy partnerskich banków, prowadzą dla uczniów gimnazjów lekcje obejmujące cztery tematy:

- > Twoje pieniądze
- > Pożyczaj z głową
- > Mądre inwestowani

## > Finanse na całe życie.

Cykl czterech lekcji stanowi kompendium wiedzy na temat finansów dla młodego człowieka rozpoczynającego start w dorosłość.

W ramach akcji 2016 roku 17 wolontariuszy Banku Zachodniego WBK przeprowadziło 41 lekcji poświęconych mądrym i odpowiedzialnemu zarządzaniu finansami. Za aktywność naszych wolontariuszy otrzymaliśmy wyróżnienie od Warszawskiego Instytutu Bankowości.

## Jak Jeździsz



### **Odpowiedzialni kierowcy**

Właściwe zachowanie na drodze to jeden z przejawów odpowiedzialnej postawy obywatelskiej. Projekt „Jak Jeździsz?!”, zwraca uwagę na bardzo istotny problem społeczny – niebezpieczną jazdę i agresję kierowców. „Daj przykład innym, przestrzegaj przepisów drogowych i dojeżdż bezpiecznie do celu” to hasło, które przyświeca całej akcji. Jej głównym celem jest poszerzanie wiedzy o ruchu drogowym i zaszczepienie, szczególnie wśród młodych kierowców, odpowiedzialnych postaw i zachowań.

Wraz z ambasadorem projektu, kierowcą wyścigowym Kubą Giermaziakiem, promujemy:

- > kulturę jazdy
- > odpowiednie poruszanie się po rondach
- > ideę udzielania pierwszej pomocy

W działaniach prowadzonych online wykorzystywane są m.in. proste i ciekawe aplikacje i krótkie filmy instruktażowe z udziałem Kuby Giermaziaka.

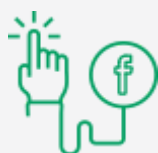
## „Jak Jeździsz?!“ w liczbach



ponad **54** tys.  
fanów na FB



**1,4** mln  
zaangażowanych użytkowników



ponad **18** mln  
interakcji na FB



ponad **1** mln  
kliknięć w posty na FB





21 mln

wyświetleń (zasięg FB)



16 mln

wyświetleń (zasięg publikacji na FB)



Ponad 1 mln

wyświetleń postów z filmami z Kubą Giermaziakiem, ambasadorem akcji



867 polubień,

29 komentarzy i 22 udostępnień ma średnio każdy publikowany post

Akcję „Jak Jeździsz?!” można śledzić w serwisach [Facebook](#) i [YouTube](#) oraz na dedykowanej stronie [WWW](#).



## Edukujemy kierowców!



**Dookoła Koła** – prawie w każdym polskim mieście znajduje się co najmniej jedno rondo, które spędza kierowcom sen z powiek. Na podstawie ponad 2 tys. zgłoszeń fanów, wyróżniliśmy 10 najtrudniejszych rond w Polsce. Kuba Giermaziak wybrał pięć z nich – w Poznaniu, Malborku, Będzinie, Warszawie oraz Łodzi, odwiedził lokalizacje z ekipą wideo i pokazał, jak prawidłowo i bezpiecznie przejechać przez rondo. Zwieńczeniem akcji było stworzenie gry, w której uczestnicy musieli wykonać to samo zadanie samodzielnie, zgodnie z przepisami. W zabawie wzięło udział aż 30 tysięcy internautów. [Obejrzyj materiał](#)

**Cztery Minuty na Wagę Życia** – mówi się, że kluczowe dla życia poszkodowanych w wypadku drogowym są pierwsze cztery minuty po incydencie. W ramach programu „Jak Jeździsz?!” przygotowaliśmy grę online, w której uczestnik poznaje zasady bezpiecznego przewozu osób w samochodzie, przechodzi też przez symulację wszystkich etapów pierwszej pomocy w razie wypadku. Łącznie zagrało w nią już 15 tys. osób. [Zagraj](#)

The image shows two promotional banners side-by-side. The left banner has a dark green background with white diagonal stripes at the top and bottom. The text 'CZTERY MINUTY NA WAGĘ ŻYCIA!' is written in large, white, sans-serif capital letters. Below it, in smaller white text, is a paragraph: 'Czy wiesz, że przez pierwsze cztery minuty od momentu wypadku możesz uratować czyjeś życie? Przekonaj się o tym dzięki grze Pierwsza Pomoc od Jak Jeździsz! Jak najszybciej przebrnij przez wszystkie etapy ratowania życia poszkodowanego w wypadku samochodowym i wygraj gadżety Jak Jeździsz lub kamerę GoPro 4 Session.' At the bottom left is a GoPro camera. At the bottom right are two red buttons with white text: 'Zobacz kompendium' and 'Zagraj!'. The right banner has a light green background with white diagonal stripes at the top and bottom. The text 'KOMPENDIUM PIERWSZEJ POMOCY' is written in large, dark green, sans-serif capital letters. Below it are five red circular icons with white symbols: a pair of lungs, a heart, a drop of blood, a cross, and a first aid kit.



Pierwsza Pomoc  
Pobierz teraz!



Taryfikator Mandatów  
Pobierz teraz!

**Niezbędnik Kierowcy** to wzory dokumentów, służące zmotoryzowanym w niemalże każdej możliwej sytuacji – od umowy kupna lub sprzedaży samochodu po wynajęcie garażu. Dodatkowo, w niezbędniku znalazły się dwa ważne materiały: przejrzyste kompendium pierwszej pomocy oraz taryfikator mandatów. [Zobacz dokumenty](#). Łącznie pobrano je już ponad 8 tys. razy.

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Wyrównywanie szans

Jako jeden z największych uczestników sektora bankowego na polskim rynku aktywnie działamy na rzecz przeciwdziałaniu wykluczeniu i wyrównywaniu szans. Rozumiemy przez to dążenie do zapewnienia pełnej dostępności usług i produktów banku klientom z niepełnosprawnością oraz wyróżniających się na polskim rynku finansowym standardów obsługi klienta z niepełnosprawnością, ale także integrację społeczną osób niepełnosprawnych z osobami pełnosprawnymi.

# Obsługa bez barier

Sztandarowym projektem banku oraz jednym z filarów naszych działań jest program „Obsługa bez barier”, którego celem jest zapewnienie pełnej dostępności usług i produktów banku klientom z różnymi rodzajami niepełnosprawności, ale także kobietom w ciąży oraz osobom starszym.

Program funkcjonuje od 2010 roku. W tym czasie stworzyliśmy szereg udogodnień.

## Obsługa bez barier - pełna dostępność usług i produktów

„Mówiące bankomaty”



Pilotaż pętli indukcyjnych



Oddziały bez barier



Profesjonalna obsługa



Infolinia bez barier



Internet bez barier



Odpowiednie procedury i rozwiązania komunikacyjne



Mobilne bankowanie

Obsługa bez barier to dla nas pełna dostępność usług i produktów którą realizujemy przez szereg udogodnień takich jak: „mówiące bankomaty”, pilotaż pętli indukcyjnych, oddziały bez barier, profesjonalna obsługa, infolinia bez barier, internet bez barier, odpowiednie procedury i rozwiązania komunikacyjne, mobilne bankowanie.

Więcej informacji o programie „Obsługa bez barier” w rozdziale [Klienci](#).

## Projekty edukacyjne



### **Szermiercze pokazy integracyjno-edukacyjne – Pasja, Integracja, Bezpieczeństwo**

Od 2015 roku bank współpracuje z Fundacją "Akademia Integracji – Praca, Edukacja, Sport", wspierając organizację pokazów szermierczo-integracyjnych w szkołach. Bank jest Sponsorem Strategicznym projektu. Pokazy prowadzą szermierze – paraolimpijczycy, medaliści, mistrzowie świata i Europy w szermierce na wózkach. Pokazy - lekcje integracji i tolerancji - mają charakter interaktywny: zajęcia edukacyjne przeplatane są filmami, zabawami z elementami ćwiczeń ogólnorozwojowych, nie brakuje też czasu na pytania i odpowiedzi. Podczas spotkań niepełnosprawni sportowcy przekonują dzieci, by nie bały się pomóc komuś innemu, uczą trudnych słów tj. empatia, fair play, integracja. Pokazują i tłumaczą na własnym przykładzie, że żyjąc na wózku, można być szczęśliwym, mieć pasję, marzenia, osiągać sukcesy. Udowodniają, że wózek to tylko pojazd, który pomaga im się poruszać. Ważnym elementem spotkań z dziećmi jest też profilaktyka - szermierze przestrzegają młodych przed bezrefleksyjną brawurą, uczą odpowiedzialności, która pozwala uniknąć ryzykownych zachowań w codziennym życiu.

Oprócz pokazów, w 2016 r., dzięki wsparciu Banku, Fundacja zrealizowała też, po raz drugi, akcję profilaktyczną adresowaną do dzieci i młodzieży, uzupełniającą przekaz edukacyjny z pokazów. Stworzono 8 nowych komiksów edukacyjnych pt. "Włącz myślenie". Komiksy (w liczbie 2500 szt.), w ramach dwumiesięcznej kampanii outdoorowej, można było zobaczyć w wagonach warszawskiego metra. Akcja miała na celu zachęcenie młodzieży do bardziej uważnej i bezpiecznej zabawy, promowanie bezpiecznych zachowań, ostrzeżenie przed brawurą, która może prowadzić do nieszczęścia. Komiksy były zabawne w treści i w formie, ale jednocześnie dawały wiele do myślenia. Obecnie komiksy są dostępne na [stronie internetowej Fundacji](#) oraz w mediach społecznościowych. W 2016 r. dzięki wsparciu banku Fundacja zorganizowała 197 pokazów integracyjno-sportowych w szkołach na terenie całego kraju, w których wzięło udział ok. 20 tys. osób, głównie dzieci i młodzieży, w tym ok. 1000 niepełnosprawnych.



## Rugby na wózkach

Bank Zachodni WBK we współpracy z Fundacją Polska Bez Barier od trzech lat wspiera turniej rugby na wózkach Mazovia Cup, organizowany przez warszawską drużynę Four Kings. Turniej narodził się z potrzeby mierzenia się z najlepszymi. To jedyne zawody drużynowe tej rangi odbywające się na Mazowszu. W edycji 2016 po raz pierwszy wzięły udział tylko zagraniczne zespoły o najwyższej randze, co świadczy

o renomie tych zawodów w Europie. W walce o puchar w rywalizacji z najbardziej utytułowanym polskim klubem – Four Kings Warszawa, zmierzyły się: Prague Robots (Czechy), Germany Development (Niemcy), Roosters Helsinki (Finlandia), Flying Dutchmen (Holandia) oraz WRC London (Anglia).

Rugby na wózkach to dyscyplina, która pokazuje, że w sporcie nie istnieją ograniczenia, że nawet w najtrudniejszych sytuacjach nie można się poddawać. Dla banku wsparcie sportowców z niepełnosprawnościami to uzupełnienie działań związanych z projektem Obsługa bez Barrier. Poprzez takie projekty zwracamy uwagę na tematy związane z niepełnosprawnościami, walczymy z wykluczeniem, pokazujemy, że zawsze najważniejszy jest dla nas człowiek, a nie jego ograniczenia. Dlatego też zawodnicy warszawskiego zespołu Four Kings byli bohaterami pierwszego reportażu Konrada Kruczkowskiego, jaki realizował w ramach projektu „Halo Tato” pt. [Tata wjechał do garderoby.](#)

Więcej o projekcie „Halo Tato” przeczytasz w dziale [Wsparcie inicjatyw społecznych.](#)

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.





Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

2016

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Wsparcie inicjatyw społecznych

Budowa społeczeństwa obywatelskiego, w tym szczególnie aktywizacja młodych ludzi, to dla Banku Zachodniego WBK strategiczny element zaangażowania społecznego. Inwestujemy w ambitnych, kreatywnych młodych ludzi, inspirujemy ich do działania, stwarzamy przestrzeń do kulturalnego i społecznego rozwoju oraz budowania poczucia odpowiedzialności za wspólnotę. Kulturę opartą na podobnych wartościach tworzymy także w miejscu pracy.

# Santander Orchestra

Od lat wspieramy wartościowe projekty społeczne i kulturalne. Wierzymy, że w ten sposób przyczyniamy się do rozwoju kapitału społecznego, kreatywności i talentów wielu ludzi.



Pomysłodawcami stworzenia Santander Orchestra są Bank Zachodni WBK i Fundacja MyWay. Inicjatywę wspiera Europejskie Centrum Muzyki Krzysztofa Pendereckiego. Ten unikatowy projekt dla młodych utalentowanych muzyków i melomanów jest realizowany od 2015 roku. Łączy praktykę muzyczną z dodatkowymi zajęciami, jak autoprezentacja, komunikacja medialna, finanse i prawo autorskie, a przy tym promuje tak ważne wartości, jak współpraca, kreatywność i odwaga w działaniu.

## Santander Orchestra 2016 w liczbach:



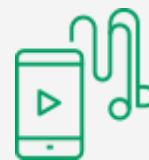
64

młodych muzyków



4

koncerty



3,2 tys.

słuchaczy



7 tys.

płyt na rynku



216

godzin nagrań

W 2016 roku 64 młodych muzyków z całego kraju miało okazję doskonalić swój warsztat i przygotowywać się do trasy koncertowej pod okiem dyrygentów i tutorów, którymi są uznani w Polsce i za granicą muzycy oraz wykładowcy. Zwieńczeniem prac były dwa koncerty, zagrane na specjalne zaproszenie pani Elżbiety Pendereckiej w ramach XX Jubileuszowego Wielkanocnego Festiwalu im. Ludwiga van Beethovena w Luśławicach i w Warszawie. W sumie wysłuchało ich wówczas ponad 1 600 osób.

W październiku 2016 roku Santander Orchestra nagrała pierwszą płytę, na której znalazły się utwory Fryderyka Chopina oraz Antonína Dvořáka. Premiera albumu odbyła się podczas koncertu w listopadzie w Filharmonii Narodowej w Warszawie. Orkiestrze towarzyszył na fortepianie Krzysztof Książek, uczestnik XVII Międzynarodowego Konkursu Pianistycznego im. Fryderyka Chopina. Album już w dniu premiery zyskał status Złotej Płyty! Jednocześnie album Santander Orchestra został uznany za płytę miesiąca w prestiżowym magazynie ResMusica.com Jest dostępny zarówno w tradycyjnej formule płyty CD, jak też za pośrednictwem popularnych serwisów muzyki cyfrowej, m.in. Spotify, Amazon MP3, Apple Music.



Odwiedź nas na:

[santanderorchestra.com](http://santanderorchestra.com)

[www.facebook.com/SantanderOrchestra](http://www.facebook.com/SantanderOrchestra)

## BZ WBK Press Foto

Konkurs fotografii prasowej BZ WBK Press Foto odbył się w 2016 roku już po raz dwunasty. Swoje prace nadesłało 348 polskich zawodowych fotoreporterów. Nagrodzono 156 zdjęć i 33 fotografów. Zdjęcia były zgłaszane w 6 kategoriach:

- > Wydarzenia
- > Życie codzienne
- > Człowiek
- > Kultura i sztuka
- > Sport
- > Przyroda

Wyboru zwycięskich prac, spośród ponad 6 tys. zdjęć, dokonało jury pod przewodnictwem Macieja Jeziorka z Forum Polskiej Agencji Fotografów, w składzie: Anna Brzezińska-Skarżyńska, Waldemar Kompała, Chris Niedenthal i Agnieszka Rayss.



## Zdjęcie Roku

Nagrodzona przez jury praca to fragment fotoreportażu, w którym Joanna Mrówka pokazała szarą codzienność wielodzietnej rodziny w małej polskiej wsi Broniszów. Mimo ciężkich warunków jej członkowie wspierają się w codziennych obowiązkach – pomagają sobie w pracy, jak i towarzyszą w zabawie. Kiedy ojciec wraca do domu na święta z pracy za granicą, stęsknione młodsze dzieci nie opuszczają go na krok.

Wśród tegorocznych laureatów jest wielu znanych i cenionych polskich fotoreporterów, ale również kilku debiutantów w konkursie.

Nagrodę Banku Zachodniego WBK otrzymał Maciej Gillert za zdjęcie szczęśliwego trenera Adama Nawałki po meczu Polski z Irlandią, który dał Polakom awans na EURO 2016.





Laureatem Wyróżnienia Banku Zachodniego WBK jest Wojciech Grzędziński. Nagrodzony fotoreportaż powstał w Lusławicach i ukazuje uczestników projektu kulturalno-edukacyjnego „Santander Orchestra”.

Wszystkie nagrodzone zdjęcia były prezentowane na wystawach w 16 miastach Polski od kwietnia 2016 r. do stycznia 2017 r. Wystawom towarzyszyły bezpłatne dwudniowe warsztaty fotograficzne dla amatorów fotografii, prowadzone przez znaną młodą fotografkę Karolinę Jonderko.

Jeżeli chcesz zobaczyć wszystkie nagrodzone zdjęcia w poszczególnych edycjach konkursu, kliknij [TUTAJ](#).

Zobacz również relację [z gali rozdania nagród](#) i [obrad Jury](#).

## Halo.Tato

Jak to jest być tatą w Polsce? Jaką rolę ojcowie pełnią w życiu rodzinnym? Te pytania stały się inspiracją dla Konrada Kruczkowskiego, autora bloga „Halo Ziemia”, do stworzenia cyklu wzruszających reportaży „Halo.Tato”, który wspieramy od 2016 roku.



Halo.Tato to historie konkretnych ludzi, np. ojców z niepełnosprawnością, niesłyszącego taty niesłyszących dzieci, czy mężczyzny, który prowadzi rodzinny dom dziecka. To jednocześnie próba stworzenia katalogu mężczyzn, którzy z bycia tatą uczynili świadomy i ważny wybór. Bloger przygląda się, jak jego bohaterowie realizują się w tej roli, towarzyszy w ich codzienności, dokumentuje ojcowską rzeczywistość.

Reportaż „Jesteśmy Głusi” został uhonorowany Nagrodą „Newsweeka” im. Teresy Torańskiej. Autor w 2016 r. po raz drugi otrzymał nagrodę Blog Forum Gdańsk Award dla Blogera Odpowiedzialnego Społecznie. Projekt „Halo Tato”, otrzymał główną nagrodę w konkursie „Kampania Społeczna 2016” w kategorii „Akcje zaangażowane firm”.



Opowieści wraz z krótkimi nagraniami video publikowane są na blogu autora. Materiały w mediach społecznościowych dotarły do **2 600 000 osób**. Filmy wyświetlono **ponad 500 tys. razy**. Efektem końcowym projektu jest publikacja książki.



---

*Projekt dotyka bardzo delikatnej tematyki. Szukałem partnera, który uwierzy w ten pomysł i będzie rozumiał, że ta praca, która jednocześnie stanowi moją pasję, jest potrzebna. Nie wierzę, że reportaż ma moc zmiany świata, ale wierzę, że może zmienić konkretnego człowieka. Opisujemy prawdziwych ludzi i nie wolno ich zgubić. Nie możemy się spieszyć. Dzięki temu, że Bank Zachodni WBK dał szansę temu projektowi, mogę go realizować.*

---

**Konrad Kruczkowski**

Autor bloga Halo Ziemia

Wszystkie materiały przygotowane w ramach cyklu Halo.Tato można obejrzeć [TUTAJ](#).

## Kupuj u sąsiada



Ważnym elementem naszej aktywności edukacyjnej jest szerzenie wiedzy na temat patriotyzmu gospodarczego, budżetu oraz finansów publicznych. Zależy nam na tym, aby upowszechnić ideę, że najmniejsze indywidualne decyzje konsumenckie mają wpływ na budżet zarówno gminy, jak i całego państwa. Projekt „Kupuj u sąsiada” skierowany jest do uczniów, nauczycieli, rodziców, samorządów oraz lokalnych firm sektora MŚP. Pogram wspiera lokalną przedsiębiorczość, wzmacnia więzi społeczne, poczucie przynależności do wspólnoty, współodpowiedzialność za jakość życia i kondycję gminy. Jego integralną częścią jest edukacja ekonomiczna w lokalnych szkołach, prowadzona na podstawie scenariuszy lekcji i prezentacji przez wolontariuszy Banku Zachodniego WBK. Podczas zajęć uczniowie dowiadują się jak rozpoznać polski produkt, jakie są rodzaje podatków i dlaczego należy je płacić oraz jak powstaje budżet państwa i gminy.

## Wolontariat pracowniczy

Wolontariat pracowniczy to wszelkie inicjatywy, w które dobrowolnie angażują się pracownicy Banku Zachodniego WBK, poświęcając swój czas oraz wykorzystując swoje

umiejętności, aby wspierać działania, projekty i organizacje non profit. Jest prowadzony od wielu lat przy wsparciu [Fundacji Banku Zachodniego WBK](#).



W ubiegłym roku ponad **660 pracowników** zaangażowało się w różne formy wolontariatu w banku. Fundacja Banku Zachodniego WBK wsparła **65 projektów** kwotą **około 196 tys. zł**.

Celem inicjatyw wolontariackich jest przede wszystkim rozwój pracowników, poszerzanie horyzontów i wspieranie poczucia własnej wartości. Każdy wolontariusz rozwija niezbędne kompetencje oraz umiejętności, np. współpracy i pracy zespołowej oraz zdolności przywódcze i kreatywność.

Wolontariusze sami zgłaszają pomysły działań, pozyskują też dodatkowych sponsorów i partnerów. Realizowane projekty muszą być odpowiedzią na realne potrzeby lokalnych społeczności. W 2016 roku wolontariusze organizowali m.in.:

- > mikołajki w świetlicach środowiskowych
- > imprezy charytatywne
- > zbiorki żywności i przyborów szkolnych
- > wyjazdy edukacyjne i kulturalne dla dzieci z domów dziecka
- > akcję krwiodawstwa i rejestracja dawców szpiku
- > pomoc rodzinom dotkniętym ubóstwem i nieszczęśliwymi zdarzeniami losowymi.



3 338,6 kg

żywności zebraliśmy dla Banków  
Żywności



350

zgłoszeń do bazy DKMS w ramach  
akcji „Dzień dawcy szpiku”



ponad 240

ubogich dzieci otrzymało przybory  
szkolne w ramach zbiórki wyprawek  
szkolnych „Witaj szkoło!”



415

dzieci otrzymało prezenty  
święteczne w ramach akcji Qurier  
Św. Mikołaja



---

*Jeszcze 4 lata temu wolontariat był mi zupełnie obcy. Jego wagę poczułam, kiedy sama doświadczyłam jego mocy - mój ciężko chory mąż potrzebował bardzo rzadkiej grupy krwi. Rzesza zupełnie obcych ludzi otworzyła wtedy dla nas swoje serca. Pierwszym moim krokiem do wolontariatu było podjęcie decyzji, że każdego roku w rocznicę tej akcji będę oddawała krew, choć igieł panicznie się boję. Jestem honorowym dawcą krwi. Wolontariat to dla mnie zaspokajanie wewnętrznej potrzeby dawania siebie innym. Pozwala oderwać się od otaczającego materializmu. Wolontariat łączy ludzi. Będąc wolontariuszką mam wpływ na to, że czyjaś sytuacja ulega poprawie. Komuś pomogłam zwiększyć swoje kompetencje czy wiedzę. Daje mi to radość, bo wierzę, że dobro powraca. Mogę się dzielić swoimi umiejętnościami, zdolnościami.*

---

**Iwona Wojciechowska**

Dyrektor 1 Oddziału Banku Zachodniego WBK w Świdnicy



---

*Wolontariat jest dla mnie wyzwaniem ogromnego potencjału, który jest w każdym - wystarczy go uwolnić. To dzielenie się tym, co mam z Tymi, którzy tego potrzebują. Działania w wolontariacie realizuję razem z Anią Zapłatą – moją koleżanką, którą poznałem podczas programu rozwojowego dla pracowników „Liderzy Przyszłości”. Lubimy czuć, że to, co robimy daje efekty. Współpraca z Anią w wolontariacie daje nam efekt synergii: 2+2=5 (lub więcej). Dając innym wsparcie, możemy z nimi przenosić góry. Takie działanie to ogromna, nie do opisania satysfakcja. Serca nam rosną, kiedy widzimy uśmiech, radość i zadowolenie dzieci, z którymi pracujemy w ramach wolontariatu. Dodatkowo każdy wolontariat uczy mnie czegoś nowego.*

---

**Przemysław Miłosz**

Doradca Premium, 31 Oddział Banku Zachodniego WBK w Poznaniu



*Wolontariat bardzo zmienia. Wpływa na to, jacy jesteśmy, czy raczej kim się stajemy. Widzę to po moich kolegach, którzy poszli z nami raz i chcą dalej to robić. Poza tym wiele nas nauczył, przede wszystkim organizacji czasu, planowania, logistyki i efektywnego wykorzystania zasobów. Łapiemy się na tym, że im więcej mamy do zrobienia, tym lepiej potrafimy wykorzystać czas.*

---

**Anna Zapłata**

Starszy specjalista ds. restrukturyzacji





---

*Wolontariat jest dla mnie zdobywaniem nowych umiejętności i wiedzy, a zarazem dzielenie się nimi. Pomaganie drugiemu człowiekowi jest dla mnie wartością samą w sobie. Jest możliwością wyjścia poza ramy pracy zawodowej. Daje wielką siłę, pozytywną energię do działania, szczęście i uśmiech, bo każdy miły uśmiech drugiego człowieka sprawia, że wszystkim bardziej chce się żyć, są chętni do bezinteresownej pomocy. Mam realny wpływ na to, co się dzieje w moim otoczeniu, nie pozostaję tylko w roli obserwatora, dzięki temu mogę aktywnie przeciwdziałać lokalnym problemom.*

---

**Anna Lenkiewicz**

Doradca Premium, 3 Oddział Banku Zachodniego WBK  
w Zielonej Górze

## Wolontariat Roku – doceniamy najlepszych

Jedną z form promowania i inspirowania do podejmowania działań na rzecz potrzebujących, środowiska naturalnego, czy społeczności lokalnych jest coroczny konkurs „Wolontariat Roku”, w którym wszyscy pracownicy banku mogą głosować na najlepszy projekt. Zwycięzcy otrzymują dodatkowe środki na działalność społeczną od Fundacji Banku Zachodniego WBK.



Za najlepszy wolontariat roku 2016 uznano projekt „Gotuj z Bankiem Zachodnim WBK” realizowany przez wolontariuszy w Krakowie. Celem projektu było wsparcie Domu Dziecka „Moja Rodzina” w Pawlikowicach koło Wieliczki.

## 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 wiedzy i doświadczenia związanego m.in. z zarządzaniem firmą i zespołami, z bankowością i finansami, z marketingiem, reklamą i wieloma innymi tematami.

W 2016 roku w ramach wolontariatu kompetencyjnego:

- W roku 2016 Fundacja Banku Zachodniego WBK, we współpracy z Komendą Wojewódzką Policji w Poznaniu, zorganizowała projekt „Dwie Strony Sieci”, w ramach którego została przygotowana lekcja o cyberzagrożeniach dla dzieci i młodzieży. Lekcje były prowadzone przez profilaktyków policyjnych oraz przez wolontariuszy banku.
- 74 wolontariuszy było zaangażowanych w prowadzenie zajęć z edukacji finansowej.
- Wolontariusze angażowali się także w akcje mentoringowe skierowane do studentów.



---

*W makroregionie Północ prowadzimy wykłady na Uniwersytecie Gdańskim i Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu. Opowiadamy studentom m.in. o transformacji Banku, marketingu bankowym, o świecie menadżerów w Banku, ale też o pracy w banku i rozwoju osobistym. Pokazujemy, że nie jesteśmy smutnymi urzędnikami tonącymi w stosach papierów, ale ludźmi z pasją, którzy pomagają finansowo Klientom realizować ich plany. To też dla nas bardzo ciekawe doświadczenie – poznajemy młodych, zdolnych ludzi i ich spojrzenie na instytucje finansowe - często inspirują nas do zmian w procesie rekrutacji, do lepszego zrozumienia nowego pokolenia w szeregach banku.*

---

**Katarzyna Maciorowska**  
Dyrektor 1 Regionu w Gdańsku

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



**Bank Zachodni WBK** **Grupa Santander****2016****Raport Odpowiedzialnego Biznesu**

Fundacja Banku Zachodniego WBK

 **Grupa Santander**

## Fundacja Banku Zachodniego WBK

Poprzez Fundację Banku Zachodniego WBK S.A. im. Stefana Bryły, już od 20 lat wspieramy rozwój młodych ludzi w Polsce. Doceniamy wielki potencjał, jaki tkwi w ich chęci zdobywania wiedzy, potrzebie aktywności i poszukiwaniu autorytetów. Stawiamy na młodzież z przekonaniem, że to dobra inwestycja.



## Misja Fundacji



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

## Wizja Fundacji



Jesteśmy świadomi, że budowa społeczeństwa obywatelskiego jest procesem długofalowym i wymaga wysiłku wielu podmiotów. Chcemy włączyć się w ten proces, wspierając w szczególny sposób młode pokolenie.

## Jak realizujemy naszą misję i wizję?

- > Inspirujemy do zaangażowania w działalność na rzecz dobra wspólnego – świadomego korzystania z praw obywatelskich

- i podejmowania wyzwań na miarę XXI wieku
- > Stwarzamy możliwości dla ambitnych i odpowiedzialnych ludzi, kreując lokalnych liderów.
  - > Tworzymy projekty, dzięki którym młodzież może rozwijać i pogłębiać swoje pasje oraz zainteresowania.
  - > Promujemy kreatywność i przedsiębiorczość młodych ludzi, wspieramy działania, które wymagają wyobraźni i odwagi w realizacji.
  - > Podnosimy poziom wiedzy ekonomicznej wśród młodego pokolenia.

### Główne programy grantowe Fundacji:



Bank Dziecięcych Uśmiechów

589 830 zł

na realizację programu

140

organizacji otrzymało wsparcie



Bank Ambitnej Młodzieży

831 444 zł

na wsparcie programu

87

dofinansowanych podmiotów

Fundacja Banku Zachodniego WBK

 Grupa Santander



## Bank Dziecięcych Uśmiechów

Konkurs mikro-grantowy dla instytucji i organizacji społecznych pracujących z dziećmi z rodzin dysfunkcyjnych lub ubogich. Projekty, które wspiera Fundacja, uczą dzieci wrażliwości społecznej, aktywności obywatelskiej, odpowiedzialności za siebie, za innych i za swoją ojczyznę oraz wskazują pozytywne wzorce.



## Bank Ambitnej Młodzieży



Program grantowy dla instytucji wychowawczych i organizacji młodzieżowych, które skupiają ambitnych, twórczych i odpowiedzialnych młodych ludzi. Fundacja wspiera inicjatywy realizowane w ramach trzech głównych obszarów tematycznych: rozwój i edukacja, aktywność gospodarcza, społeczna, obywatelska, kultura, historia i dziedzictwo narodowe.



*Fundacja Banku Zachodniego WBK planuje w latach 2017 /2018 rozwinąć swoją działalność w trzech głównych obszarach. Po pierwsze są to realizowane od lat, dwa sztandarowe Programy Grantowe - „Bank Ambitnej Młodzieży” i „Bank Dziecięcych Uśmiechów” oraz nowa inicjatywa związana z promowaniem idei sportu dla dzieci i młodzieży pod nazwą Bank Młodych Mistrzów Sportu. W 2017 roku planujemy zrealizować również III edycję programu „Tu mieszkam, tu zmieniam”. Celem programu jest wyzwolenie potencjału społecznego członków lokalnych organizacji pozarządowych oraz jednostek publicznych prowadzących działalność kulturalną, edukacyjną, wychowawczą, charytatywną i społeczną, zainspirowanie ich do działania na rzecz dobra wspólnego w przestrzeni publicznej, w lokalnym środowisku.*

*Kolejnym kierunkiem naszej działalności są programy własne Fundacji oraz te realizowane wspólnie z innymi organizacjami. Fundacja będzie kontynuować program „Dwie strony sieci” – we współpracy z Komendą Wojewódzką*



*Policji w Poznaniu. Fundacja wraz z w Zachodniego WBK uczestniczy w pro realizowanym przez Warszawski Instytut Bankowości, za udział w którym otrzymaliśmy wyróżnienie WIB w 2016 r.*

*Trzecim filarem naszej działalności jest wolontariat pracowniczy. Chcemy jeszcze mocniej wspierać działania wolontariackie naszych pracowników poprzez dofinansowanie najlepszych inicjatyw. Jak co roku będziemy wybierać wolontariat roku poprzez głosowanie wszystkich pracowników. W najbliższym roku planujemy wdrożenie systemu wspierającego wolontariuszy w ich akcjach. Nasz nowy system będzie również wsparciem dla organizacji zgłaszających chęć współpracy z naszymi wolontariuszami. Chcemy mocno zachęcać do udziału w wolontariacie zarówno tym, który organizowany jest na lokalnych rynkach, jak również do tego organizowanego centralnie.*

---

### **Marzena Atkielska**

Prezes Fundacji Banku Zachodniego WBK

## **Plany Fundacji na lata 2017/2018**

Fundacja Banku Zachodniego WBK planuje rozwinąć swoją działalność w trzech głównych obszarach:

- 1. Programy Grantowe:** Bank Ambitnej Młodzieży i Bank Dziecięcych Uśmiechów oraz nowe inicjatywy związane z promowaniem idei sportu wśród młodzieży. Nowy program będzie nosił nazwę Bank Młodych Mistrzów Sportu. W 2017 roku planujemy zrealizować kolejną edycję programu „Tu mieszkam tu zmieniam”.

2. **Programy własne oraz wspólne z innymi** będziemy m.in. kontynuować program „Dwie strony sieci” realizujemy go we współpracy z Komendą Wojewódzką Policji w Poznaniu.
3. **Wolontariat pracowniczy** – m.in. wdrożenie systemu wspierającego wolontariuszy w ich akcjach. Nasz nowy system będzie również wsparciem dla organizacji współpracujących z nami, na rzecz których nasi wolontariusze świadczą wsparcie.

Jeżeli chcesz wiedzieć więcej o projektach Fundacji, zapraszamy [TUTAJ](#).

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



# O raporcie

Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



O raporcie

---

Nasi interesariusze oczekują od nas kontynuowania publikacji raportów odpowiedzialnego biznesu:



„Trzeba pogratulować bankowi wytrwałości. Niech Zarząd wie, że to ma sens, raporty były, są i będą potrzebne.” – uczestnik panelu interesariuszy Banku Zachodniego WBK

## Główne etapy naszego procesu raportowania

Raporty odpowiedzialnego biznesu Banku Zachodniego WBK S.A. publikujemy w cyklu rocznym. Poprzedni raport wydaliśmy w 2016 roku, a obejmował dane za 2015 rok. Tegoroczny obejmuje dane dla spółki od 1.01.2016 do 31.12.2016 roku.

Aby określić, które informacje najlepiej oddają najważniejsze kwestie odpowiedzialnego biznesu naszej działalności:

- Dokonaliśmy wewnętrznej analizy naszych praktyk i ich wpływu na społeczeństwo, gospodarkę i środowisko naturalne.
- **Zapytaliśmy przedstawicieli naszych kluczowych interesariuszy** o oczekiwania wobec nas i dostarczanych przez nas danych.
- Zrobiliśmy to m.in. za **pomocą ankiet** do pracowników Banku Zachodniego WBK (ankietę online wypełniło **109 osób**) i do naszego otoczenia zewnętrznego (ankietę online wypełniło **196 osób**).
- Przeprowadziliśmy **panel interesariuszy** wg wytycznych standardu dialogu z interesariuszami AA1000SES (wzięło w nim udział **30 osób**).




- Finalne decyzje dotyczące istotności zidentyfikowanych tematów do zaraportowania, tzw. aspektów raportowania, podjęli przedstawiciele najwyższej kadry zarządzającej Banku. **Członkowie zarządu i menedżerowie** (w sumie **36 osób**) dokonali analizy istotności raportowanych tematów podczas warsztatu walidacyjnego dotyczącego struktury raportu i raportowanych danych.

Bieżący raport nie wiąże się ze znaczącymi zmianami dotyczącymi zasięgu raportowania czy też zastosowanych metod pomiaru w stosunku do raportu poprzedniego. Dotyczy on działań spółki Bank Zachodni WBK S.A. oraz efektów tych działań.

Wszystkie aspekty raportowania, które zostały uznane w procesie określania treści raportu za najistotniejsze, wpływają zarówno na naszą organizację i jej cele, jak i na nasze otoczenie.

## Aspekty raportowania

### Priorytetowe aspekty raportowania za rok 2016:

	Aspekt	Wpływ na bank	Wpływ na otoczenie
1.	Odpowiedzialna sprzedaż i przeciwdziałanie <u>missellingowi</u>		

2. Etyczna komunikacja marketingowa i rzetelne, zrozumiałe dla klientów informowanie o produktach i usługach	✓	✓
3. Jakość obsługi klientów i poziom ich satysfakcji	✓	✓
4. Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów	✓	✓
5. Różnorodność i równość szans w miejscu pracy, w tym równe wynagradzanie kobiet i mężczyzn	✓	✓
6. Rola wartości i etyki w kulturze organizacyjnej, w tym budowanie odpowiedzialnych postaw pracowników	✓	✓
7. Zgodność z regulacjami	✓	✓
8. Bankowość mobilna i internetowa oraz podejście do bezpośredniego kontaktu z klientem (sieć placówek)	✓	✓
9. Portfolio produktów, w tym nowe produkty i innowacje	✓	✓
10. Strategia banku i kierunki jego rozwoju	✓	✓



## Pozostałe aspekty:

- > Edukacja i szkolenia pracowników
- > Przeciwdziałanie korupcji
- > Wsparcie klientów w trudnych sytuacjach
- > Wyniki ekonomiczne banku
- > Dostępność usług i otwartość banku na różnorodnych klientów, w tym dla niepełnosprawnych, seniorów itp.
- > Benefity dla pracowników i ich rodzin
- > Edukacja i szkolenia przedstawicieli banku niebędących jego pracownikami
- > Produkty i inicjatywy dla MŚP
- > Zasady wyboru dostawców usług i produktów uwzględniające kryteria środowiskowe, społeczne i przestrzegania praw człowieka
- > Edukacja finansowa dzieci, młodzieży i dorosłych, w tym klientów
- > Zasady udziału w życiu publicznym
- > Skala zatrudnienia i zapewnianie miejsc pracy
- > Zaangażowanie społeczne i wspieranie społeczności lokalnych
- > Przeciwdziałanie łamaniu praw człowieka
- > Zdrowie i bezpieczeństwo w miejscu pracy
- > Wpływ na odpowiedzialne wykorzystywanie zasobów środowiska naturalnego
- > Transparentne zasady współpracy z dostawcami, w tym zrozumiałe dla nich informowanie o kryteriach

## Podziękowania

W pracę nad raportem odpowiedzialnego biznesu, co roku angażuję się bardzo duże grono osób, za co serdecznie dziękujemy i co bardzo cenimy. To dzięki ich zaangażowaniu i wsparciu możemy później nazywać ten materiał – raportem społecznym.



Szczególne podziękowania kierujemy do naszych interesariuszy zewnętrznych, którzy poświęcili swój czas, aby ocenić ubiegłoroczny raport oraz wskazać tematy, które ich zdaniem powinniśmy opisać.

Dziękujemy również wszystkim tym którzy, napisali o swoich oczekiwaniach w ankiecie – zarówno pracownikom, jak i interesariuszom zewnętrznym.

W tym roku chcieliśmy również bardzo podziękować, za wyjątkowe zaangażowanie w cały proces pracy nad raportem członkowi zarządu – Marcinowi Prellowi, który z ramienia Zarządu reprezentował bank podczas spotkań z interesariuszami i brał aktywny udział procesie tworzenia raportu.

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 (GRI) oraz uczestniczyły w procesie weryfikacji raportu przez niezależnego audytora. Byli to:

- |                        |                        |                        |
|------------------------|------------------------|------------------------|
| > <b>Banasiak</b>      | > <b>Gierasimowicz</b> | > <b>Krawczuk</b>      |
| > <b>Beata,</b>        | > <b>Kamil,</b>        | > <b>Marcin,</b>       |
| > <b>Berdych</b>       | > <b>Glińska-</b>      | > <b>Krawczyk</b>      |
| > <b>Katarzyna,</b>    | > <b>Pytlarz</b>       | > <b>Elżbieta,</b>     |
| > <b>Błażukiewicz</b>  | > <b>Agnieszka,</b>    | > <b>Nachyła</b>       |
| > <b>Anna,</b>         | > <b>Hoppel</b>        | > <b>Agnieszka,</b>    |
| > <b>Borkowska</b>     | > <b>Michał,</b>       | > <b>Niedziółka</b>    |
| > <b>Monika,</b>       | > <b>Ignaczak</b>      | > <b>Angelika,</b>     |
| > <b>Broniarz</b>      | > <b>Ewelina,</b>      | > <b>Okoń Dorota,</b>  |
| > <b>Małgorzata,</b>   | > <b>Jakubowska</b>    | > <b>Osińska</b>       |
| > <b>Ceitel Lidia,</b> | > <b>Maria,</b>        | > <b>Agnieszka,</b>    |
| > <b>Czyrkowska</b>    | > <b>Janiak Maria,</b> | > <b>Rzepliński</b>    |
| > <b>Lidia,</b>        | > <b>Kaczmarczyk</b>   | > <b>Janusz,</b>       |
| > <b>Dominiczak</b>    | > <b>Agata,</b>        | > <b>Rzymska</b>       |
| > <b>Katarzyna,</b>    | > <b>Kaczmarowska</b>  | > <b>Ewelina,</b>      |
| > <b>Dziewulska-</b>   | > <b>Olga,</b>         | > <b>Sokal</b>         |
| > <b>Mucha</b>         | > <b>Kamińska</b>      | > <b>Andrzej,</b>      |
| > <b>Aleksandra,</b>   | > <b>Justyna,</b>      | > <b>Stadler</b>       |
| > <b>Filipowska-</b>   | > <b>Kaźmierczak</b>   | > <b>Dorota,</b>       |
| > <b>Stempin</b>       | > <b>Bartosz,</b>      | > <b>Stańczak</b>      |
| > <b>Aneta,</b>        | > <b>Kędziński</b>     | > <b>Dariusz,</b>      |
| > <b>Gajewska</b>      | > <b>Kamil,</b>        | > <b>Słaba Dorota,</b> |
| > <b>Joanna,</b>       | > <b>Konopka</b>       | > <b>Szymańska</b>     |
|                        | > <b>Magdalena,</b>    | > <b>Joanna,</b>       |

- > **Taterka Leszek,**
- > **Tomaszewska Małgorzata,**
- > **Walaszczyk-Szymańska Marta,**
- > **Włodarski Maciej,**
- > **Wolf Ewa,**
- > **Woźniczka Małgorzata,**
- > **Żulewski Jakub.**

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

Raport, który Państwo macie przed sobą to efekt pracy i zaangażowania wielu osób.

**Raz jeszcze, wszystkim serdecznie dziękujemy.**

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



## **Raport z niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w Raporcie Odpowiedzialnego Biznesu Banku Zachodniego WBK S.A. za rok zakończony w dniu 31.12.2016**

### **Do Zarządu Banku Zachodniego WBK S.A..**

Ul. Rynek 9/11,

50-950 Wrocław

### **Zakres zrealizowanych prac**

Podjęliśmy się realizacji usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w **Raporcie Odpowiedzialnego Biznesu Banku Zachodniego WBK S.A. za okres od 1 stycznia 2016 r. do 31 grudnia 2016 r.** (zwanym dalej „Raportem odpowiedzialności”), opracowanym przez Bank Zachodni WBK S.A. („Spółka”) i oznaczonych „Tak” w kolumnie „Weryfikacja” w tabeli „Indeks zawartości GRI” tj. wskaźników profilowych oraz wybranych wskaźników wynikowych: LA1, LA9, LA11, LA12, LA13, LA16, HR3, SO4, SO5, SO8, PR9 (zwane dalej „Wskaźniki podlegające przeglądowi”). Wskaźniki zostały zaraportowane w opcji „Core” zgodnie z Wytycznymi G4 dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju, wydanymi przez Global Reporting Initiative (GRI).

### **Zakres odpowiedzialności Zarządu Spółki**

Zarząd Spółki jest odpowiedzialny za przygotowanie i zaprezentowanie wskaźników przedstawionych w Raporcie odpowiedzialności zgodnie z Wytycznymi GRI dla opcji „Core”, wydanymi przez Global Reporting Initiative. Odpowiedzialność Zarządu Spółki obejmuje ustanowienie i utrzymywanie właściwego systemu zarządzania efektywnością oraz systemu kontroli wewnętrznej, z których pozyskane zostały informacje zamieszczane w Raporcie odpowiedzialności. Zarząd Spółki ponosi również odpowiedzialność za wiarygodność, prawidłowość i rzetelność informacji oraz za prawidłowe przygotowanie dostarczonej nam dokumentacji.

### **Nasza niezależność i kontrola jakości**

Podczas realizacji usługi przestrzegaliśmy postanowień Kodeksu Etyki Zawodowych Księgowych wydanego przez Radę Międzynarodowych Standardów Etycznych dla Księgowych, który zawiera wymogi w zakresie niezależności oraz inne wymogi, których podstawę stanowią uczciwość, obiektywizm, kompetencje zawodowe i należyta staranność, poufność oraz profesjonalne postępowanie.

Zgodnie z Międzynarodowym Standardem Kontroli Jakości 1, opublikowanym przez Międzynarodową Federację Księgowych IFAC, Deloitte utrzymuje kompleksowy system kontroli jakości obejmujący udokumentowane polityki i procedury dotyczące zapewniania zgodności z wymogami etycznymi, standardami zawodowymi oraz znajdującymi zastosowanie wymogami prawnymi i regulacyjnymi.

### **Zakres naszej odpowiedzialności**

Naszym zadaniem było sformułowanie wniosku o ograniczonej pewności dotyczącego Wskaźników podlegających przeglądowi zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie odpowiedzialności, na podstawie procedur, które przeprowadziliśmy oraz dowodów, które uzyskaliśmy. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność wykonaliśmy zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Usług Atestacyjnych 3000 (wersja poprawiona): Usługi atestacyjne inne niż audyt lub przeglądy historycznych informacji finansowych, opublikowanym przez Radę Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych. Standard ten wymaga zaplanowania i przeprowadzenia działań w celu uzyskania ograniczonej pewności, że wskaźniki przedstawione w Raporcie odpowiedzialności są wolne od istotnych błędów. Procedury, które wykonaliśmy opierały się na naszym zawodowym osądzie, obejmowały wywiady, obserwacje realizowanych procesów, badanie dokumentów, procedury analityczne, oceny stosowności metod obliczeniowych oraz zasad sprawozdawczości, a także dokonywanie uzgodnień z kluczową dokumentacją. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność cechuje istotnie ograniczony zakres w porównaniu z usługą atestacyjną dającą uzasadnioną pewność zarówno w odniesieniu do procedur oceny ryzyka, obejmujących zrozumienie kontroli wewnętrznej, jak i procedur przeprowadzonych w odpowiedzi na ocenione ryzyka.

W celu sformułowania naszego wniosku na temat wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie odpowiedzialności w okresie od 12 lipca 2017 do 3 sierpnia 2017 przeprowadziliśmy następujące procedury:

- W drodze wywiadów, uzyskaliśmy wiedzę na temat środowiska kontroli i systemów informacyjnych Banku Zachodniego WBK S.A. istotnych dla zaraportowania wskaźników będących przedmiotem przeglądu, lecz nie dokonaliśmy oceny sposobu zaprojektowania poszczególnych czynności kontrolnych, nie uzyskaliśmy dowodów ich wdrożenia ani nie przeprowadziliśmy testów ich skuteczności.
- Uzyskaliśmy zrozumienie – poprzez wywiady, procedury analityczne, obserwacje i inne znajdujące zastosowanie procedury gromadzenia dowodów oparte na badaniu próby – w zakresie istotnych struktur, systemów, procesów, procedur i mechanizmów kontrolnych dotyczących porównywania, agregowania, potwierdzania i raportowania danych na potrzeby wskaźników, będących przedmiotem przeglądu.
- Oceniliśmy czy metody zastosowane przez Bank Zachodni WBK S.A. do celów związanych z opracowywaniem oszacowań są odpowiednie i zostały konsekwentnie zastosowane. Nasze procedury nie obejmowały przeprowadzania testów dotyczących danych, na których opierały się powyższe oszacowania ani odrębnego dokonywania własnych oszacowań służących ocenie szacunków Banku Zachodniego WBK S.A.
- Porównaliśmy informacje zawarte w Raporcie odpowiedzialności z wewnętrzną dokumentacją Spółki.
- Odbiliśmy wizyty na miejscu w celu dokonania oceny kompletności wskaźników będących przedmiotem przeglądu, metod gromadzenia danych, danych źródłowych i stosownych założeń dotyczących wskaźników.

## Ograniczenia

Procedury przeprowadzone w ramach usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność różnią się w swojej naturze i są ograniczone pod względem zakresu w porównaniu z przeglądem dającym uzasadnioną pewność. W związku z powyższym poziom pewności uzyskany w ramach przeglądu dającego ograniczoną pewność jest znacząco niższy od poziomu pewności, który mógłby zostać uzyskany w wyniku wykonania usługi atestacyjnej dającej uzasadnioną pewność.

Nasza usługa atestacyjna dająca ograniczoną pewność została ograniczona do Wskaźników podlegających przeglądowi przedstawionych w Raporcie odpowiedzialności i nie odnosiła się do pozostałych informacji ujętych w tym raporcie ani też do tego raportu rozumianego, jako całość. W związku z powyższym nasz wniosek przedstawiony poniżej dotyczy wyłącznie tych wskaźników, nie zaś wszystkich przedstawionych danych czy innych informacji zawartych w Raporcie odpowiedzialności.

Sposób, jaki przyjęła Spółka dla określenia, zgromadzenia i zaraportowania danych dotyczących jej wyników pozafinansowych nie podlega formalnym procesom przyjętym dla celów sprawozdawczości finansowej. Dlatego też dane o tym charakterze mogą różnić się pod względem definicji, metodyk ich gromadzenia i raportowania, przy braku spójnego, zaakceptowanego standardu. Może to skutkować brakiem porównywalności informacji pomiędzy organizacjami, a także w ramach Spółki w poszczególnych latach, gdyż stosowane metody mogą ulegać zmianom. Dokładność i kompletność informacji ujawnionych w Raporcie odpowiedzialności podlegają ograniczeniom wynikającym z ich charakteru i metod stosowanych w celu określenia, obliczenia i szacowania takich informacji.

## Wniosek

Na podstawie przeprowadzonych prac uzyskaliśmy ograniczoną pewność, że informacje dotyczące Wskaźników podlegających przeglądowi, przedstawione w Raporcie odpowiedzialności opracowanym przez Bank Zachodni WBK S.A. nie są niezgodne z Wytycznymi Global Reporting Initiative dla opcji „Core”, wydanymi przez Global Reporting Initiative, a naszej uwagi nie zwróciły żadne kwestie, które mogłyby spowodować uznanie, że Wskaźniki podlegające przeglądowi, przedstawione w Raporcie odpowiedzialności, zawierają istotne błędy.



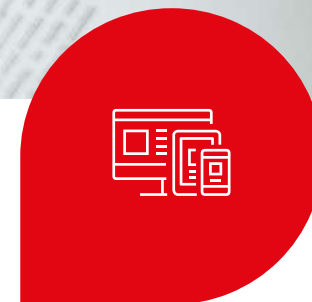
Deloitte Advisory Sp. z o.o.  
Warszawa, 03.08.2017

**Bank Zachodni WBK**

 **Grupa Santander**

**2016**

**Raport Odpowiedzialnego Biznesu**



## Indeks zawartości GRI

---



## Wskaźniki profilowe

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
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.	TAK	✓	TAK
Profil organizacyjny				

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
G4-3	Nazwa organizacji	TAK	✓	TAK
G4-4	Główne marki, produkty i/lub usługi	TAK	✓	TAK
G4-5	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	TAK	✓	TAK
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	TAK	✓	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
G4-7	Forma własności i struktura prawna organizacji	TAK	✓	TAK
G4-8	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	TAK	✓	TAK
G4-9	Skala działalności	TAK	✓	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
G4-10	Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju, umowy o pracę i regionu w podziale na płeć	TAK	✓	TAK
G4-11	Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi	TAK	Bank nie ma umów zbiorowych	TAK
G4-12	Opis łańcucha dostaw	TAK	✓	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
G4-13	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	TAK	Brak znaczących zmian	TAK
G4-14	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	TAK	✓	TAK
G4-15	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	TAK	✓	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
G4-16	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych//międzynarodowych organizacjach	TAK	✓	TAK

### Identyfikacja istotnych aspektów i ich granic

G4-17	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	TAK	✓	TAK
G4-18	Proces definiowania treści raportu	TAK	✓	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
G4-19	Materialne aspekty zidentyfikowane w toku procesu definiowania raportu	TAK	✓	TAK
G4-20	Istotność aspektu wewnątrz organizacji	TAK	✓	TAK
G4-21	Istotność aspektu na zewnątrz organizacji	TAK	✓	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
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)	TAK	Brak korekt, za wyjątkiem danych obrazujących poziom zużycia energii w 2015 roku (korekta w stosunku do danych zaraportowanych w poprzednim raporcie związana ze zmianą podejścia do wyliczenia danych)	TAK



Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
G4-23	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	TAK	✓	TAK
<b>Zaangażowanie interesariuszy</b>				
G4-24	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację	TAK	✓	TAK
G4-25	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację	TAK	✓	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
G4-26	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	TAK	✓	TAK
G4-27	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	TAK	✓	TAK

Profil raportu

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
G4-28	Okres raportowania (np. rok obrotowy//kalendarzowy)	TAK	✓	TAK
G4-29	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	TAK	✓	TAK
G4-30	Cykl raportowania (roczny, dwuletni itd)	TAK	✓	TAK
G4-31	Osoba kontaktowa	TAK	✓	TAK
G4-32	Indeks GRI	TAK	✓	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
G4-33	<p>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</p>	TAK	✓	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
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	TAK	✓	TAK
G4-37	Opis procesu konsultacji pomiędzy interesariuszami, a najwyższym organem zarządczym na tematy dotyczące kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych	NIE	✓	NIE

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
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)	NIE	✓	NIE
<b>Etyka i integralność</b>				
G4-56	Wartości organizacji, zasady, kodeks i normy zachowań i etyki	TAK	✓	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Raportowanie	Weryfikacja
G4-57	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające uzyskanie porad dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	NIE	✓	NIE
G4-58	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające sygnalizowanie nieetycznych lub niezgodnych z prawem zachowań oraz spraw związanych z integralnością organizacji	NIE	✓	NIE

## Wskaźniki szczegółowe

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
Kluczowy aspekt: Strategia banku i kierunki jego rozwoju			
G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem "Strategia banku i kierunki jego rozwoju"	✓	NIE
Aspekt: Wyniki ekonomiczne banku			



Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
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	✓	NIE

**Aspekt: Pośredni wpływ ekonomiczny i obecność na rynku - m.in. wpływ na rozwój infrastruktury, kondycję gospodarki i branży, na jakość życia społecznego itp.**

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-EC5	Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla według płci w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku w głównych lokalizacjach organizacji	✓	NIE
G4-EC8	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny, w tym skala tego wpływu	✓	NIE

Aspekty: Wpływ na odpowiedzialne wykorzystywanie zasobów środowiska naturalnego. Wpływ na emisje gazów cieplarnianych, zużycie energii i efektywność energetyczna. Transport i jego wpływ na środowisko.

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Wpływ na środowisko”	✓	NIE
G4-EN1	Wykorzystane materiały według wagi i objętości	✓	NIE
G4-EN3	Bezpośrednie i pośrednie zużycie energii przez organizację	✓	NIE
G4-EN15	Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	✓	NIE

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-EN16	Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	✓	NIE
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	✓	NIE

**Aspekt: Skala zatrudnienia i zapewnianie miejsc pracy**

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
-----------------	-----------------	--------------	-------------

G4-LA1	Łączna liczba nowozatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik fluktuacji pracowników według grup wiekowych, płci i regionu	✓	TAK
--------	--	---	-----

**Aspekt: Benefity dla pracowników i ich rodzin**

G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem „Benefity dla pracowników i ich rodzin”	✓	NIE
--------	--	---	-----

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
-----------------	-----------------	--------------	-------------

G4-LA2	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin, wg głównych jednostek organizacyjnych	✓	NIE
--------	--	---	-----

**Aspekt: Zdrowie i bezpieczeństwo w miejscu pracy**

G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Zdrowie i bezpieczeństwo w miejscu pracy”	✓	NIE
--------	--	---	-----

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
-----------------	-----------------	--------------	-------------

G4-LA6	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą, według regionów i płci	✓	NIE
--------	---	---	-----

### Aspekt: Edukacja i szkolenia pracowników

G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem „Edukacja i szkolenia pracowników”	✓	NIE
--------	---	---	-----

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-LA9	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według płci i struktury zatrudnienia	✓	TAK
G4-LA10	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	✓	NIE



Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
-----------------	-----------------	--------------	-------------

G4-LA11	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	✓	TAK
---------	--	---	-----

**Aspekt: Edukacja i szkolenia przedstawicieli banku, którzy nie są jego pracownikami**

G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem "Edukacja i szkolenia przedstawicieli banku, którzy nie są jego pracownikami"	✓	NIE
--------	--	---	-----

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
<p><b>Kluczowe aspekty: Różnorodność i równość szans w miejscu pracy, w tym równe wynagradzanie kobiet i mężczyzn</b>  <b>Przeciwdziałanie łamaniu praw człowieka w miejscu pracy</b></p>			

G4-DMA	<p>Podjęcie do zarządzania aspektem „Równe szanse w miejscu pracy – polityka zarządzania różnorodnością”</p>	✓	NIE
--------	--	---	-----

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-LA12	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	✓	TAK
G4-LA13	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	✓	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-HR3	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji i działania naprawcze podjęte w tej kwestii	1 zgłoszenie. Przeprowadzono postępowanie wyjaśniające. Zarzuty nie zostały potwierdzone.	TAK

**Kluczowy aspekt: Rola wartości i etyki w kulturze organizacyjnej, w tym budowanie odpowiedzialnych postaw pracowników**

G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem: "Rola wartości i etyki w kulturze organizacyjnej, w tym budowanie odpowiedzialnych postaw pracowników"	✓	NIE
--------	--	---	-----

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
Wskaźnik własny	Lista kluczowych działań i inicjatyw, realizowanych w danym roku w banku, na rzecz zwiększenia wiedzy pracowników o etyce i kulturze organizacyjnej banku	✓	NIE
G4-LA16	Liczba skarg dotyczących stosunków pracowniczych skierowanych i rozwiązanych przez mechanizmy formalne	Zgłoszono 36 skarg. Wszystkie zostały rozpatrzone i wyjaśnione.	TAK

**Kluczowy aspekt: Odpowiedzialna sprzedaż i przeciwdziałanie missellingowi**

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-DMA	<p>Podjęcie do zarządzania aspektem "Odpowiedzialna sprzedaż i przeciwdziałanie <u>missellingowi</u>"</p>	✓	NIE
G4-PR9	<p>Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług</p>	✓	TAK

**Aspekt: Przeciwdziałanie korupcji**

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem „Przeciwdziałanie korupcji”	✓	NIE
G4-SO4	Szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	✓	TAK
G4-SO5	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	Brak tego typu przypadków	TAK

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
-----------------	-----------------	--------------	-------------

G4-SO8	Kwota istotnych kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	Brak tego typu przypadków	TAK
--------	--	---------------------------	-----

### Aspekt: Udział w życiu publicznym

G4-DMA	Udział w życiu publicznym	✓	TAK
--------	---------------------------	---	-----

G4-SO6	Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze, według krajów	✓	NIE
--------	--	---	-----



Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
<p>Aspekty: Transparentne zasady współpracy z dostawcami, w tym zrozumiałe dla nich informowanie o kryteriach społecznych i środowiskowych wyboru  Zasady wyboru dostawców usług i produktów uwzględniające kryteria środowiskowe, społeczne i przestrzeganie praw człowieka</p>			
G4-DMA	<p>Podjęcie do zarządzania aspektem „Dobór dostawców i zasady współpracy z nimi”</p>	✓	NIE
Wskaźnik własny	<p>Liczba procesów zakupowych zrealizowanych w skali roku przez Biuro Zakupów</p>	✓	NIE

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
Wskaźnik własny	Liczba firm, które w ramach procesów zakupowych wypełniły ankietę CSR	✓	NIE
G4-EN32	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych	✓	NIE
G4-LA14	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani weryfikacji pod kątem praktyk w zakresie zatrudnienia	✓	NIE

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-HR10	Odsetek nowych dostawców poddanych weryfikacji pod kątem przestrzegania praw człowieka	✓	NIE
<p><b>Kluczowe aspekty: Etyczna komunikacja marketingowa i rzetelne, zrozumiałe dla klientów informowanie o produktach i usługach.</b>  <b>Zgodność z regulacjami, m.in. w zakresie produktów i usług.</b></p>			
G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem "Etyczna komunikacja marketingowa i rzetelne, zrozumiałe dla klientów informowanie o produktach i usługach"	✓	NIE

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem "Zgodność z regulacjami, m.in.: w zakresie produktów i usług"	✓	NIE
G4-PR3	Rodzaj informacji o produktach i usługach wymaganych na mocy procedur oraz procent znaczących produktów i usług podlegających takim wymogom informacyjnym.	Brak tego typu przypadków	NIE

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-PR4	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach, według skutków	Brak tego typu przypadków	NIE

---

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-PR7	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu, wg rodzaju skutków	Brak tego typu przypadków	NIE

**Kluczowy aspekt: Portfolio produktów, w tym nowe produkty i innowacje w tym zakresie**

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
-----------------	-----------------	--------------	-------------

G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem "Portfolio produktów, w tym nowe produkty i innowacje w tym zakresie"	✓	NIE
--------	--	---	-----

**Aspekt: Produkty i inicjatywy dla MŚP**

G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem „Inicjatywy dla <u>MŚP</u> ”	✓	NIE
--------	---	---	-----

**Aspekt: Dostępność usług i otwartość banku na różnorodnych klientów, w tym dla niepełnosprawnych, seniorów itp.**

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-DMA	<p>Podejście do zarządzania aspektem "Dostępność usług i otwartość banku na różnorodnych klientów, w tym dla niepełnosprawnych, seniorów itp."</p>	✓	NIE
G4-FS13	<p>Punkty dostępu na terenach słabo zaludnionych i słabiej rozwiniętych gospodarczo.</p>	✓	NIE



Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
-----------------	-----------------	--------------	-------------

G4-FS14	Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych	✓	NIE
---------	--	---	-----

**Kluczowy aspekt: Bankowość mobilna i internetowa oraz podejście do bezpośredniego kontaktu z klientem (sieć placówek)**

G4-DMA	Podejście do zarządzania aspektem "Bankowość mobilna i internetowa oraz podejście do bezpośredniego kontaktu z klientem (sieć placówek)"	✓	NIE
--------	--	---	-----

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
Wskaźnik własny	Liczba "klientów zdalnych", korzystających z bankowości mobilnej	✓	NIE
Wskaźnik własny	Liczba "transakcji w kanałach zdalnych"	✓	NIE
Wskaźnik własny	Liczba placówek banku w Polsce, w podziale na placówki prowadzone bezpośrednio przez bank oraz placówki partnerskie	✓	NIE

**Kluczowy aspekt: Jakość obsługi klientów i poziom ich satysfakcji**

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem "Jakość obsługi klientów i poziom ich satysfakcji"	✓	NIE
G4-PR5	Wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	✓	TAK

### Kluczowy aspekt: Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów

G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem: "Bezpieczeństwem usług, transakcji i danych klientów"	✓	NIE
--------	---	---	-----

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
-----------------	-----------------	--------------	-------------

G4-PR8	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	4 przypadki	NIE
--------	---	-------------	-----

### Aspekt: Wsparcie klientów w trudnych sytuacjach

G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem "Wsparcie klientów w trudnych sytuacjach"	✓	NIE
--------	--	---	-----

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
-----------------	-----------------	--------------	-------------

Wskaźnik własny	Liczba klientów zaproszonych w danym roku do oceny jakości obsługi i funkcji doradczej banku w trudnych dla klienta sytuacjach (badanie klientów).	3,5 tys. klientów	NIE
-----------------	--	-------------------	-----

**Aspekty: Edukacja finansowa dzieci, młodzieży i dorosłych, w tym klientów. Zaangażowanie społeczne i wspieranie społeczności lokalnych**

G4-DMA	Podjęcie do zarządzania aspektem: "Edukacja finansowa i zaangażowanie społeczne"	✓	NIE
--------	--	---	-----

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Raportowanie	Weryfikacja
-----------------	-----------------	--------------	-------------

Wskaźnik własny	Liczba beneficjentów projektów i inicjatyw społecznych z obszaru edukacji inicjowanych i/lub wspieranych w danym roku przez banku i/lub Fundację Banku Zachodniego WBK	✓	NIE
-----------------	--	---	-----

2017 © Bank Zachodni WBK  
 Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



## Kontakt

---

Jeżeli masz pytania lub sugestie dotyczące raportu, zapraszamy do kontaktu z **Katarzyną Teter**, menedżerem ds. społecznej odpowiedzialności biznesu w Banku Zachodnim WBK.



## Katarzyna Teter

e-mail: [katarzyna.teter@bzwbk.pl](mailto:katarzyna.teter@bzwbk.pl),

tel.: (022) 534 16 77,

adres: Al. Jana Pawła II 17,

00-854 Warszawa

## Adres siedziby rejestrowej

Bank Zachodni WBK S.A.

ul. Rynek 9/11

50-950 Wrocław

[www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl)

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 992.345.340 zł.



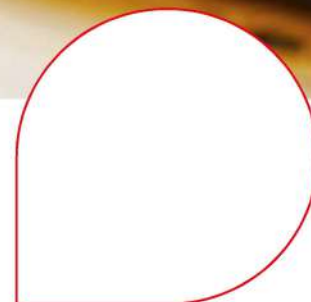


Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

**2016**

Raport Odpowiedzialnego Biznesu



Słownik

---

A

**AA1000**

Międzynarodowy standard społecznej odpowiedzialności biznesu w Polsce. Narzędzie zarządzania relacjami

z interesariuszami

### **Assessment Center**

Wielowymiarowa ocena kompetencji uczestników, dokonywana przez zespół obiektywnych, wyszkolonych i kompetentnych sędziów.

B

### **BHP**

Bezpieczeństwo i Higiena Pracy

### **BREEAM**

(ang. BREEAM - Building Research Establishment's Environmental Assessment Method System) Standard oceniania i certyfikacji dla budynków biurowych, przemysłowych oraz handlowych. Certyfikat BREEAM przyznawany jest przez licencjonowanego asesora, który współpracuje z zespołem projektowym

### **BZWBK24 mobile**

Bankowość mobilna Banku Zachodniego WBK

## **BZWBK24 internet**

Bankowość internetowa Banku Zachodniego WBK

C

## **CIT**

(ang. CIT – Corporate Income Tax) – Podatek od dochodów spółek (przedsiębiorstw) – rodzaj podatku bezpośredniego obciążającego dochody uzyskiwane przez osoby prawne

## **Contact center**

Contact Center/Multikanałowe Centrum Komunikacji - Centrum kontaktu z klientem

## **CORPO**

Klient Korporacyjny

## **CSR**

Corporate Social Responsibility/Społeczna odpowiedzialność biznesu

E

### e-learning

Szkolenia realizowane z wykorzystaniem komputera

### Equator Principles

Międzynarodowa inicjatywa dotycząca ryzyka społecznego i środowiskowego, skupiająca instytucje finansowe

F

### FB

Facebook

### Feedback

Odpowiedź zwrotna

### FOB

Forum Odpowiedzialnego Biznesu

## G

### **GBK**

Globalna Bankowość Korporacyjna

### **GRI**

Global Reporting Initiative

## I

### **iBiznes24**

Nowoczesna usługa bankowości elektronicznej, umożliwiająca efektywne i bezpieczne zarządzanie finansami przedsiębiorstwa. Została stworzona specjalnie z myślą o potrzebach dużych firm i korporacji

### **Interesariusze**

Podmioty, które oddziałują na organizację lub pozostają pod jej wpływem

## K

## **KNF**

Komisja Nadzoru Finansowego

L

## **LEED**

(ang. LEED - Leadership in Energy and Environmental Design) Amerykański system oceny budownictwa. System certyfikacji LEED jest stosowany na skalę światową i obejmuje obiektywną ocenę wyników przeprowadzaną przez stronę trzecią – Green Building Certification Institute (GBCI).

## **LIBOR**

(ang. LIBOR – London Interbank Offered Rate)

M

## **MDM**

Mieszkanie dla Młodych

## **Misselling**

Sprzedaż produktów (finansowych) niedopasowanych do potrzeb konsumentów

### Moduł Trade finance

Moduł w ramach platformy bankowości elektronicznej iBiznes24, umożliwia zarządzanie transakcjami z kontrahentami zagranicznym i krajowymi, zapewnia pełny przegląd procesowanych transakcji, w tym m.in. negocjowanie draftów dokumentów czy generowanie raportów

### MŚP

Małe i średnie przedsiębiorstwa

### Mystery Shopper

Tajemniczy klient

N

### NBP

Narodowy Bank Polski

## R

### RESPECT Index

Indeks odpowiedzialnych społecznie spółek giełdowych notowanych na GPW w Warszawie. Do RESPECT Index włączane są spółki, które w swojej działalności uwzględniają czynniki ekologiczne, społeczne i pracownicze, kierują się zasadami ładu korporacyjnego, dbają o relacje z interesariuszami i inwestorami.

## S

### Sesja dialogowa

Spotkanie, na które zapraszani są interesariusze zewnętrzni firmy, moderowane przez osobę spoza firmy. Podczas sesji dialogowej interesariusze mówią o swoich oczekiwaniach i wrażeniach na temat działalności firmy. Sesje dialogowe powinny być prowadzone według standardu [AA1000](#).

### Spread

Różnica między kursem sprzedaży, a kursem kupna aktywów

## T



## **Trade finance**

Usługi finansowania transakcji handlu zagranicznego

U

## **UOKiK**

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

W

## **Work-life balance**

Równowaga pomiędzy pracą a życiem prywatnym

Z

## **ZBP**

Związek Banków Polskich

## Zielona energia

Inaczej energia, która powstaje ze źródeł odnawialnych, takich jak słońce, wiatr, woda

2017 © Bank Zachodni WBK

Bank Zachodni WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.  
Rynek 9/11, 50-950 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie  
Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział  
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod  
numerem KRS 0000008723, REGON 930041341, NIP 896  
000 56 73, kapitał zakładowy i wpłacony 993.334.810 zł.