



Oświadczenie na temat informacji niefinansowych

**GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.
I SPÓŁKI GETIN NOBLE BANK S.A. ZA ROK 2020**

Marzec 2021

Spis treści

1.	MODEL BIZNESOWY I RELACJE Z KLIENTAMI	4
1.1.	STRUKTURA I ZAKRES DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.	4
1.2.	TRANSFORMACJA MODELU BIZNESOWEGO I KLUCZOWE NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	8
1.3.	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA OBSZAREM RELACJI Z KLIENTAMI	12
1.4.	BANKOWOŚĆ RELACYJNA W TRUDNYCH CZASACH PANDEMII	17
2.	ŁAD ORGANIZACYJNY I ZARZĄDZANIE RYZYKAMI	21
2.1.	STRUKTURA ZARZĄDCZA	21
2.2.	POLITYKI GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. DOTYCZĄCE PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI	23
2.3.	POLITYKI SPÓŁKI GETIN NOBLE BANK S.A. DOTYCZĄCE PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI	23
2.4.	KONTRAHENCI CZĘŚCIĄ NASZEGO ŁAŃCUCHA WARTOŚCI ETYCZNYCH	25
2.5.	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM FINANSOWYM W GRUPIE I BANKU	25
2.6.	ISTOTNE RYZYKA	26
2.7.	SYSTEM PRZECIWDZIAŁANIA NADUŻYCIOM	29
3.	ZAGADNIENIA PRACOWNICZE. OPIS POLITYK I ICH WYNIKI	30
3.1.	POLITYKI GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI	30
3.2.	POLITYKI SPÓŁKI GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI	32
3.3.	SZKOLENIA I ROZWÓJ KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW	35
3.4.	DIALOG Z PRACOWNIKAMI, ZWIĘKSZANIE ICH ZAANGAŻOWANIA I KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA W BANKU	39
3.5.	BENEFITY	41
3.6.	ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO	42
3.7.	FLUKTUACJA	44
4.	ZAGADNIENIA PRAW CZŁOWIEKA. OPIS POLITYK I ICH WYNIKI	46
5.	ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE. OPIS POLITYK I ICH WYNIKI	48
5.1.	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZAANGAŻOWANIEM SPOŁECZNYM	48
5.2.	ROK PEŁEN WYZWAŃ	49
5.3.	FUNDACJA JOLANTY I LESZKA CZARNECKICH – WSPÓŁPRACA W CZASIE PANDEMII	49
5.4.	INICJATYWY SPOŁECZNE BANKU	50
6.	ZAGADNIENIA ŚRODOWISKOWE. OPIS POLITYK I ICH WYNIKI	52
7.	PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA ZAGADNIEŃ NIEFINANSOWYCH	55

List Prezesa

Szanowni Państwo,

z przyjemnością zapraszam do lektury publikacji, która prezentuje najważniejsze informacje niefinansowe związane z działalnością Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A., w tym spółki Getin Noble Bank S.A. Jest to podsumowanie naszych działań w minionym roku, w którym prezentujemy nasze podejście do budowania pozytywnych doświadczeń Klientów opartych o najwyższe standardy jakości obsługi oraz zarządzania, w szczególności kapitałem ludzkim, a także kwestiami społecznymi czy środowiskowymi.

Rok 2020 był wyjątkowy i wymagał od większości firm i ich pracowników niestandardowego, elastycznego podejścia do wielu istotnych kwestii. Każdy musiał odnaleźć się w zupełnie nowej rzeczywistości. Trwająca pandemia zmusiła wszystkich do zweryfikowania planów i sposobów działania. Jako Bank musieliśmy szybko dostosować się do nowej rzeczywistości, nieraz wychodząc poza dotychczasowe normy funkcjonowania. Co ważne, nasze działania dotyczące obsługi Klientów w czasie pandemii zostały docenione przez zewnętrznych ekspertów.

Podstawą wysokiej jakości obsługi Klienta, niezależnie od aktualnych zewnętrznych warunków funkcjonowania Banku, są przede wszystkim zaangażowani pracownicy. Dlatego tak ważne jest dla nas budowanie angażującego miejsca pracy, w którym pracownicy czują się komfortowo i bezpiecznie, w którym mogą realizować cele i rozwijać swoje kompetencje. Jednak, aby sprostać wyzwaniom współczesnej bankowości, przyglądamy się także bliżej doświadczeniom naszych Klientów. Realizowany w Banku strategiczny program zarządzania i budowania doświadczeń Klientów to kompleksowe podejście do obsługi i komunikacji – zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz naszej organizacji. Na program ten składają się trzy obszary działań: głos Klienta, prostego języka oraz doświadczeń naszych pracowników. Inny kluczowy program strategiczny, który uruchomiliśmy w roku 2020, skupia się na dynamicznym rozwoju naszej bankowości elektronicznej. Dzięki niej jeszcze więcej usług i możliwości jest i będzie dostępnych z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie, a codzienne zarządzanie finansami osobistymi będzie jeszcze wygodniejsze i bardziej dopasowane do potrzeb naszych Klientów.

W minionym roku kilkakrotnie zostaliśmy wyróżnieni w prestiżowych rankingach badających jakość obsługi Klienta, zajmując miejsca w pierwszej trójce wśród banków. Zostaliśmy również docenieni jako pracodawca. Zdobyte po raz kolejny w ciągu ostatnich kilku lat wyróżnienia są dla nas potwierdzeniem stosowania najwyższych standardów w naszym Banku.

Naszym nieustannym priorytetem pozostają także kwestie bezpieczeństwa, które w minionym roku nabrały szczególnego znaczenia. Naszym obowiązkiem i odpowiedzialnością jako pracodawcy i usługodawcy stało się zapewnienie najwyższego poziomu bezpieczeństwa, nie tylko w tradycyjnych dla naszej branży aspektach, lecz również w kwestiach związanych z pandemią. Oprócz opraco-

wania i wdrożenia szeregu rozwiązań z zakresu bezpieczeństwa epidemicznego, szczególny nacisk położyliśmy na szerzenie wiedzy z zakresu cyberbezpieczeństwa.

Jestem dumny, że pracownicy Banku bardzo profesjonalnie podeszli do swojej pracy w czasie pandemii. Sprawnie dostosowali się do nowych realiów i wykonywali swoje obowiązki w tym trudnym czasie z ogromną wyrozumiałością i empatią. Bardzo doceniam też, że sytuacja, z jaką mierzyliśmy się przez większość 2020 roku, nie zmieniła naszego podejścia do pomagania i chęci niesienia pomocy potrzebującym. Determinacja i praca zespołowa pozwoliły skutecznie przekierować nasze zaangażowanie na działania w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu.

Dziękuję całemu zespołowi Getin Noble Bank S.A. za pracę i zaangażowanie, a Państwu życzę przyjemnej lektury.



Łączę pozdrowienia

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.

Artur Klimczak
Prezes Zarządu Getin Noble Bank S.A.



1. Model biznesowy i relacje z Klientami

1.1. STRUKTURA I ZAKRES DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.

Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. prowadzi działalność gospodarczą w sektorze usług finansowych. Podmiotem dominującym Grupy jest spółka Getin Noble Bank S.A.¹. Jesteśmy jednym z największych banków z większością polskim kapitałem.

Oferta Getin Noble Bank S.A. obejmuje produkty z zakresu **codziennego bankowania (ang. daily banking)**, finansowania, oszczędzania i inwestowania, a także innych usług bankowych.

Jednym z elementów modelu biznesowego Getin Noble Bank S.A. jest **koncentracja na jakości obsługi w relacjach z Klientami**. Tak zdefiniowany model opiera się na szczegółowej analizie potrzeb finansowych Klientów i dopasowaniu oferty do ich preferencji.

Dwie wiodące marki Getin Noble Bank S.A. to **Getin Bank**, pod którą prowadzimy bankowość detaliczną, oraz **Noble Bank**, marka usług bankowości prywatnej (Noble Private Banking), skierowanych do najzamożniejszych Klientów.

¹ W dalszej części Oświadczenia stosowane zamiennie z: Bank.

Ofertę własną Banku uzupełniają **produkty spółek zależnych**, m.in. usługi maklerskie związane z rynkiem papierów wartościowych i towarów giełdowych, usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego. W ramach współpracy ze spółkami powiązanymi, Grupa oferuje również takie usługi, jak doradztwo w zakresie inwestycji, zarządzanie portfelami inwestycyjnymi, tworzenie funduszy inwestycyjnych i zarządzanie nimi.

Siedziba główna spółki Getin Noble Bank S.A., która jest jednostką dominującą Grupy, mieści się w Warszawie.

Bank Getin Noble Bank S.A.

Getin Noble Bank S.A. jest **bankiem uniwersalnym**. Ofertę produktową Banku kierujemy przede wszystkim do:

- Klientów indywidualnych o różnych poziomach dochodów,
- małych i średnich przedsiębiorstw,
- jednostek samorządu terytorialnego,
- Klientów biznesowych,
- wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych,
- deweloperów.

BANKOWOŚĆ DETALICZNA

Dla Klientów bankowości detalicznej udostępniamy pełen zakres produktów i rozwiązań finansowych, pozwalających na kompleksową obsługę potrzeb finansowych. Klientom indywidualnym oferujemy produkty kredytowe, depozytowe, rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe i indywidualne rachunki emerytalne, produkty oszczędnościowe, produkty i usługi inwestycyjne oraz produkty ubezpieczeniowe.

Wyróżniamy się jakością obsługi w różnych kanałach kontaktu z Klientem, co potwierdzają liczne nagrody i wiodące pozycje w rankingach (m.in. Przyjazny Bank Newsweeka czy Złoty Bankier). Getin Bank może pochwalić się bardzo dobrze rozwiniętą siecią placówek własnych i franczyzowych, co pozwala nam na obecność w **240 miastach** w Polsce. Jednocześnie oferujemy Klientom dostęp do nowoczesnej bankowości mobilnej i internetowej. Wprowadziliśmy na polski rynek m.in. wiele innowacji w zakresie kart płatniczych.

Szeroka i różnorodna oferta produktowa Banku obejmuje produkty związane z finansowaniem, oszczędzaniem i inwestowaniem, takie jak:

- przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych wkładów;
- prowadzenie innych rachunków bankowych;
- udzielanie kredytów;
- udzielanie i potwierdzanie gwarancji bankowych oraz otwieranie i potwierdzanie akredytyw;
- emitowanie bankowych papierów wartościowych;
- przeprowadzanie bankowych rozliczeń pieniężnych;

- udzielanie pożyczek pieniężnych;
- wydawanie kart płatniczych oraz wykonywanie operacji przy ich użyciu;
- terminowe operacje finansowe;
- nabywanie i zbywanie wierzytelności pieniężnych;
- prowadzenie skupu i sprzedaży wartości dewizowych;
- udzielanie i potwierdzanie poręczeń;
- wykonywanie czynności zleconych, związanych z emisją papierów wartościowych;
- pośrednictwo w dokonywaniu przekazów pieniężnych oraz rozliczeń w obrocie dewizowym;
- operacje czekowe i wekslowe oraz operacje, których przedmiotem są warrant;
- przechowywanie przedmiotów i papierów wartościowych oraz udostępnienie skrytek sejfowych;
- wydawanie instrumentu pieniądza elektronicznego.

Dodatkowo oferujemy kompleksowe doradztwo w zakresie finansów osobistych zamożnych Klientów. Do wybranej grupy Klientów Banku, obsługiwanych pod marką Noble Bank, kierowane są specjalnie dedykowane linie produktów, usługa zarządzania aktywami asset management i usługi maklerskie oferowane przez inne spółki z Grupy.

BANKOWOŚĆ KORPORACYJNA

Getin Noble Bank S.A. prowadzi aktywną działalność w obszarze małych i średnich przedsiębiorstw, podmiotów sektora finansów publicznych, wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych, jak również deweloperów. Oferujemy szeroki wachlarz produktów i usług finansowych, dostosowywanych do zmieniającej się koniunktury gospodarczej kraju.

Celem bankowości korporacyjnej jest zagwarantowanie uniwersalnej i zróżnicowanej oferty podmiotom gospodarczym. Zapewniamy kompleksowe rozwiązania dla Klientów firmowych, które wspierają rozwój przedsiębiorstw. Oferujemy w szczególności zarządzanie płynnością finansową, finansowanie działalności handlowej, finansowanie majątku obrotowego i projektów inwestycyjnych, a także ograniczanie ryzyka biznesowego. Nasza oferta produktowa bankowości korporacyjnej obejmuje:

- produkty bankowości transakcyjnej;
- bankowość internetowa;
- lokowanie nadwyżek;
- finansowanie bieżącej działalności;
- finansowanie inwestycji oraz projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej;
- produkty specjalistyczne dla korporacji/strategicznych Klientów;
- finansowanie nieruchomości;
- obsługę jednostek sektora publicznego;
- finansowanie samochodów.

MARKI GETIN NOBLE BANK S.A.



Pod marką Getin Bank świadczone są usługi dla Klientów indywidualnych. Skierowana jest ona szczególnie do osób oczekujących nowoczesnych i przejrzystych rozwiązań, wygodnej i intuicyjnej bankowości elektronicznej, uproszczonych procedur oraz szybkiej i kompetentnej obsługi. Bank jest regularnie nagradzany za jakość obsługi w najbardziej prestiżowych rankingach.



Bank oferuje Bankowość Osobistą Noble ceniącym wygodę Klientom, którzy posiadają minimum 200 tys. zł aktywów lub wpływy na konto 10 tys. zł miesięcznie. Oferta opiera się na trzech kluczowych filarach: kompetencja, komfort oraz wyjątkowe przywileje. Profesjonalną i wygodną obsługę zapewniają Doradcy Klienta Noble, telefoniczne Centrum Obsługi Klienta Noble oraz Bankowość Internetowa i Mobilna.



Noble Bank proponuje zamożnym Klientom ofertę Noble Private Banking – usługi bankowości prywatnej. Doradcy private banking obsługują Klientów w placówkach Noble Banku, a także w dowolnym miejscu, wskazanym przez Klienta. Posiadacze Konta Noble Private Banking zyskują m.in. dostęp do szerokiej oferty inwestycyjnej i prestiżowych kart płatniczych.



Pod marką Getin Noble Bank świadczone są usługi dla segmentu przedsiębiorstw, samorządów oraz wspólnot mieszkaniowych.

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

Na dzień sporządzenia niniejszego Oświadczenia struktura własności znacznych pakietów akcji Getin Noble Bank S.A. zgodnie z informacjami posiadanymi przez Bank przedstawiała się następująco:

Tabela 1.

	Liczba posiadanych akcji	Liczba posiadanych głosów na WZA	% udział w kapitale podstawowym	% głosów na WZA
LC Corp B.V.	499 731 696	499 731 696	47,84%	47,84%
Leszek Czarnecki (bezpośrednio)	88 208 870	88 208 870	8,44%	8,44%
Getin Holding S.A.	66 771 592	66 771 592	6,39%	6,39%
Pozostali akcjonariusze	389 841 109	389 841 109	37,33%	37,33%
Suma	1 044 553 267	1 044 553 267	100,00%	100,00%

1.1.2. Spółki zależne

Ofertę Banku uzupełniają produkty spółek zależnych. Świadczą one m.in. usługi maklerskie związane z rynkiem papierów wartościowych i giełd towarowych. W ramach współpracy ze spółkami powiązanymi, oferujemy również usługi z zakresu lokowania środków pieniężnych poprzez oferowanie jednostek uczestnictwa, doradztwo w zakresie inwestycji, zarządzanie portfelami inwestycyjnymi, tworzenie i zarządzanie funduszami inwestycyjnymi oraz usługi w zakresie pośrednictwa finansowo-kredytowego, oszczędnościowego, inwestycyjnego, a także finansów osobistych.

Tabela 2. Wykaz jednostek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. objętych Oświadczeniem na temat informacji niefinansowych za 2020 rok.

Nazwa spółki	Procentowa wielkość udziałów	
	stan na 31.12.19	stan na 31.12.20
Noble Securities S.A.	100%	100%
Noble Concierge sp. z o.o. w likwidacji	100%	100%
Sax Development sp. z o.o.	100%	100%
ProEkspert sp. z o.o.	100%	100%



NOBLE SECURITIES S.A.

To dom maklerski, który od 1994 roku jest aktywnym uczestnikiem polskiego rynku kapitałowego. Spółka oferuje Klientom kompleksową obsługę w następujących obszarach:

- **pośrednictwo** w obrocie instrumentami finansowymi na wszystkich rynkach organizowanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie;
- **pośrednictwo** w obrocie towarami giełdowymi (energia elektryczna, gaz ziemny, rynek towarów rolno-spożywczych) oraz prawami majątkowymi na rynkach organizowanych przez Towarową Giełdę Energii S.A.;
- **realizowanie** projektów z zakresu bankowości inwestycyjnej.

SAX DEVELOPMENT SP. Z O.O.

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



PRO EKSPERT SP. Z O.O.

Przedmiotem działalności spółki jest działalność brokerów i agentów ubezpieczeniowych. ProEkspert wykonuje czynności pośrednictwa na rzecz wielu Zakładów Ubezpieczeń na podstawie umów agencyjnych zawartych z Zakładami Ubezpieczeń.

1.2.

TRANSFORMACJA MODELU BIZNESOWEGO I KLUCZOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI

Transformacja modelu biznesowego

W 2020 roku kontynuowaliśmy modernizację Banku. Działania te obejmowały **kluczowe elementy modelu funkcjonowania Banku**.

Zmiana modelu biznesowego:	Bank przeszedł od podejścia produktowo-sprzedażowego do budowania długotrwałych relacji z Klientami, oferując kompleksową obsługę w zakresie usług bankowych i okołobankowych (transakcyjną, depozytową, kredytową, inwestycyjną i ubezpieczeniową). Głównym motorem wyników miał być dla Banku wzrost liczby aktywnych rachunków.
Zmiana modelu operacyjnego i zarządzania siecią sprzedaży:	Naszym priorytetem pozostaje wysoka jakość obsługi . Podjęliśmy istotne dla operacyjnej sprawności wdrożenia informatyczne, rozwijające system CRM oraz nowy system obsługi wniosków kredytowych.
Zmiana modelu zarządzania ryzykiem i rozwój narzędzi:	W 2020 roku realizowaliśmy działania zmierzające do zmiany kultury zarządzania ryzykiem poprzez wzmocnienie kadry kierowniczej, reorganizację struktury organizacyjnej Pionu Zarządzania Ryzykiem, przegląd i modernizację zarządzania modelami ryzyka kredytowego, przebudowę procesów zarządzania ryzykiem oraz unowocześnienie narzędzi wspierających zarządzanie ryzykiem.
Zmiana modelu zarządzania finansami:	W ramach wzmocnienia Pionu Finansów Bank dokonał znaczących inwestycji. Wśród głównych działań należy wymienić między innymi dalszy intensywny rozwój zaplecza analitycznego Banku, tj. m.in. rozwój w obszarze centralnej hurtowni danych, funkcji business intelligence i związanych z nią licznych narzędzi/aplikacji wspierających realizację działań biznesowych.

Efektywność operacyjna - optymalizacja sieci sprzedaży w czasie pandemii COVID-19

W 2020 roku kontynuowaliśmy optymalizację sieci sprzedaży Banku. Mając na uwadze zmiany wywołane rozprzestrzenieniem się COVID-19, podejmowaliśmy szereg działań mających na celu zachowanie ciągłości funkcjonowania wszystkich jednostek sieci sprzedaży. Dostosowaliśmy organizację pracy do warunków i obostrzeń spowodowanych pandemią COVID-19.

Modyfikowaliśmy godziny otwarcia placówek w zależności od bieżących potrzeb i obostrzeń, wprowadzaliśmy restrykcje dotyczące maksymalnej liczby Klientów w placówkach oraz godzin dla seniorów.

Udostępnialiśmy środki ochrony osobistej i podejmowaliśmy działania prewencyjne w placówkach. Wdrażaliśmy odpowiednią komunikację do Klientów, dotyczącą zasad zachowania bezpieczeństwa.

W odpowiedzi na zmieniającą się sytuację epidemiczną opracowaliśmy szczegółowe plany działania, pozwalające na szybkie otwarcie oddziału sieci własnej po jego zamknięciu w związku z wykryciem na jego terenie osoby z objawami COVID-19. Jednocześnie zarówno komunikaty Banku, jak i nasi pracownicy w oddziałach, zachęcali Klientów do korzystania z kanałów zdalnych oraz kart płatniczych, w szczególności do płatności zbliżeniowych.

Optymalizacja liczby placówek i modelu ich pracy

W 2020 roku zmniejszyliśmy liczbę oddziałów własnych Banku o 43, a liczbę placówek franczyzowych o 41 lokalizacji. Celem redukcji oddziałów własnych była poprawa efektywności sieci sprzedaży, dostosowanie ich liczby i rozkładu geograficznego do bazy Klientów oraz do skali działalności na poszczególnych mikrorynkach. Dodatkowo wdrożyliśmy zmiany w modelu pracy części placówek. Dostosowaliśmy godziny otwarcia jednostek do potrzeb Klientów, zmieniliśmy priorytetyzację i czas realizacji zadań przez pracowników w trakcie dnia pracy.

Jedną z najistotniejszych zmian przeprowadzonych w 2020 roku było **przeniesienie Centrali Getin Noble Bank S.A. do budynku Warsaw HUB**, a wraz z tym otwarcie jednego z najnowocześniejszych oddziałów detalicznych w Polsce. Do nowych, prestiżowych lokalizacji przeniesione zostały również cztery Centra Wealth Management. Dostosowując się do zmieniających preferencji Klientów, zmodernizowaliśmy również dwa oddziały znajdujące się w galeriach handlowych i umożliwiliśmy w nich obsługę gotówkową.

Optymalizacja usług

W ramach inicjatyw optymalizujących zakres obsługi uruchomiliśmy automatyczne przekierowania połączeń przychodzących do oddziału bezpośrednio na infolinię, dzięki czemu Klienci dzwoniący do Banku mogli sprawnie załatwić większość spraw telefonicznie.

Bank aktywnie komunikował się z Klientami, wykorzystując kanały zdalne (strona www, SMS, Infolinia Banku), w celu informowania o nadchodzących zmianach w sposobie funkcjonowania oddziałów oraz w ofercie. Systematycznie rozwijaliśmy sieci płatomatów/bankomatów w oddziałach, udostępniając coraz szerszej grupie Klientów możliwość skorzystania z tych urządzeń.

Digital Banking

Rozwój zdalnych kanałów obsługi Klienta to strategiczny kierunek Banku. Jest to odpowiedź na oczekiwania naszych Klientów. Znaczenie takiego podejścia stało się bardzo widoczne w dobie pandemii COVID-19.

Strategia Rozwoju Bankowości Elektronicznej wraz z działaniami podejmowanymi przez nas w ramach Obszaru Transformacji Digital wspiera trzy równorzędne cele:

- akwizycja nowych, aktywnych Klientów,
- aktywizacja Klientów w kanałach zdalnych, umożli-

wiająca pośrednio obniżenie kosztu finansowania oraz wzrost potencjału sprzedażowego,

- sprzedaż produktów przekładająca się na ogólny wzrost wolumenów sprzedaży w Banku.

Uruchomiliśmy Program Transformacji Digital, dzięki któremu będziemy umacniać pełną wiedzę o Kliencie, wdrożymy narzędzia umożliwiające zbieranie i wykorzystanie danych oraz zrealizujemy zmiany w bankowości elektronicznej. Program dzieli się na dwa strumienie, a w każdym z nich kryje się wiele mniejszych projektów i inicjatyw:

- **Strumień Bankowość Elektroniczna** - dzieli się na 4 projekty (Nowa Bankowość Mobilna i Internetowa, Szanse Biznesowe PSD2, Self Service, czyli przeniesienie procesów obsługowych z oddziałów do kanałów elektronicznych oraz Kantor Walutowy dla detalu), a także szereg Inicjatyw Strategicznych, w których wypracowywane są nowe usługi cyfrowe dla Klientów;

- **Strumień Transformacja Kanałów** - w skład streamu wchodzi 2 projekty (Dashboard Doradcy, czyli nowy CRM operacyjny, Innovative Customer Insight, czyli nowy CRM). Poprzez realizację ich założeń Bank będzie zaspokajać potrzeby Klientów już w momencie ich pojawienia się, dzięki implementacji narzędzi real-time oraz dalszemu rozwojowi analityki.

W 2020 roku zrealizowaliśmy wiele inicjatyw w bankowości elektronicznej, które miały na celu **zwiększenie sprzedaży produktów** w tym kanale. Były to m.in.: nowy kredyt na transakcję, limit w ROR i pojedyncza konsolidacja zewnętrzna. Jednocześnie, poza wdrażaniem nowych możliwości, zacieśniliśmy współpracę ze wszystkimi kanałami sprzedaży i wykorzystaliśmy omnikanalowe możliwości w sprzedaży produktów kredytowych.

Poza inicjatywami sprzedażowymi, udostępniliśmy Klientom wnioskowanie o środki w ramach **Tarczy Antykryzysowej**, możliwość wnioskowania o nowy okres w ramach programu **Dobry Start (300+)** oraz wprowadziliśmy **mojeID**, czyli możliwość potwierdzenia swojej tożsamości w usługach komercyjnych. Rozbudowaliśmy tym samym wachlarz usług i produktów dostępnych online bez wychodzenia z domu.

Rozwój systemów informatycznych i bezpieczeństwa IT

Działania realizowane w 2020 roku można podzielić na trzy grupy, związane z:

- pandemią COVID-19,
- rozwojem biznesu,
- usprawnieniami systemów IT.

Wybuch pandemii spowodował konieczność **priorytetowego przygotowania infrastruktury** i rozwiązań informatycznych umożliwiających płynne przejście Banku w tryb pracy zdalnej. Jednocześnie aktywnie wspieraliśmy działania antykryzysowe, wprowadzając funkcjonalności prolongat kredytów oraz mechanizmy umożliwiające działania Tarczy Finansowej PFR.

Wdrożyliśmy wiele inicjatyw produktowych, podnoszących konkurencyjność Banku, umożliwiając m.in.:

- zdalne otwarcie ROR z wykorzystaniem „selfie”,
- sprzedaż ubezpieczeń nieruchomości w zdalnych kanałach sprzedaży,
- korzystanie z usługi mojeID (węzeł komercyjny),
- dynamiczne zarządzanie ofertą Banku poprzez narzędzie do automatycznego naliczania opłat i prowizji.

Dzięki wdrożeniu funkcjonalności autoryzacji mobilnej w oddziałach Banku, usprawniliśmy proces obsługi Klientów. Umożliwiły nam to takie rozwiązania, jak **eliminacja fizycznego podpisu** pod składaną dyspozycją oraz akceptacji „na drugą rękę”.

W ramach działań usprawnieniowych przeprowadziliśmy migrację systemu legacy obsługującego kredyty i zmieniliśmy rozwiązania infolinii wykorzystywane przez Obszar Contact Center. Rok 2020 stał również pod znakiem istotnego zaangażowania IT w **program Transformacji Digital**, którego produkty będą wdrażane w latach 2021-2022 i będą stanowiły podstawę do dalszego dynamicznego rozwoju Banku.

Zmiana modelu zarządzania ryzykiem

Jednym z kluczowych elementów przebudowy Banku była zmiana i modernizacja systemu zarządzania ryzykiem we wszystkich kluczowych elementach.

Wdrożone w 2020 roku zmiany organizacyjne w Banku pozwolą nam na dalsze zwiększenie efektywności funkcjonowania poszczególnych jednostek w Pionie Zarządzania Ryzykiem, w procesie ciągłego wspierania realizacji celów strategicznych Banku.

Na przestrzeni ostatnich lat dokonywaliśmy analiz i weryfikacji podejść zastosowanych w obszarze modeli ryzyka kredytowego oraz narzędzi wykorzystywanych w tym obszarze. Przedmiotowemu przeglądowi podlegały nie tylko modele decyzyjne/aplikacyjne z obszaru bankowości detalicznej oraz firmowej, ale również modele stosowane w obszarze wyceny aktywów Banku (rezerwy i odpisy), a także w procesie wczesnej windykacji polubownej.

W latach 2019-2020 Bank na bieżąco dostosowywał zasady polityki kredytowej do materializacji poziomów ryzyka kredytowego, wynikających z wprowadzanych wcześniej zmian, poprawy procesu oceny wiarygodno-

ści kredytowej Klientów czy zachodzących zmian makroekonomicznych (m.in. postępujące obniżanie stóp procentowych, skutkujące koniecznością zapewnienia rentowności udzielanych kredytów czy sytuacji spowodowanej epidemią COVID-19).

Wdrożono również dedykowany proces przyznawania narzędzi pomocowych dla Klientów, wnioskujących o udogodnienia w związku z pogorszeniem sytuacji finansowej (karencje, prolongaty). W zależności od bieżącej sytuacji Klienta, Bank kieruje wniosek na odpowiednią ścieżkę decyzyjną, proponując rozwiązanie uwzględniające wynik indywidualnej analizy Klienta.

Kluczowym elementem przebudowy i modernizacji funkcji zarządzania ryzykiem jest zapewnienie **właściwych narzędzi IT** wspierających poszczególne procesy i obszary. W ostatnich latach Bank realizował zasadniczą przebudowę infrastruktury informatycznej zarządzania ryzykiem.

Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności

Tabela 3. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności.

	2017	2018	2019	2020		
Liczba oddziałów własnych Getin Noble Bank S.A.	245	209	185	142		
Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika rekomendacji Klientów w zakresie kontaktu z Getin Noble Bank S.A. za pośrednictwem bankowości internetowej i mobilnej	WZROST	BEZ ZMIAN	BEZ ZMIAN	WZROST		
Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika rekomendacji Klientów Getin Noble Bank S.A. w zakresie obszaru Contact Center	WZROST	WZROST	WZROST	WZROST		
Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika rekomendacji Klientów Getin Noble Bank S.A. w zakresie kontaktu z doradcą w placówce	WZROST	WZROST	WZROST	WZROST		
Struktura zatrudnienia w Getin Noble Bank S.A. wg wieku (pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę)	2017	2018	2019	2020		
Osoby do 30. roku życia	-	1739 (35%)	1467 (32%)	869 (23%)		
Osoby w przedziale 30-50 lat	-	3036 (61%)	2840 (63%)	2639 (72%)		
Osoby powyżej 50. roku życia	-	226 (4%)	217 (5%)	194 (5%)		
Struktura zatrudnienia w Getin Noble Bank S.A. wg płci (pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę)	2018 rok		2019 rok		2020 rok	
Kategoria pracowników	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn
	3267 (65%)	1769 (35%)	3002 (66%)	1522 (34%)	2412 (65%)	1288 (35%)

1.3. PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA OBSZAREM RELACJI Z KLIENTAMI

Cele i polityki na poziomie Grupy

Każda ze spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. podchodzi indywidualnie do swoich Klientów oraz do zarządzania obszarem relacji z Klientami, oferowanymi Klientom usługami czy też do kwestii bezpieczeństwa. Wewnętrzne polityki i procedury ustanawiane przez spółki dostosowane są do zakresu, specyfiki i skali ich działalności, jak również biorą pod uwagę szczególne wymogi regulatorów.

Ze względu na korzyści wynikające z odrębnych rozwiązań, nie wytyczono w tym zakresie polityk na poziomie Grupy, nie zidentyfikowano także potrzeby wdrożenia ujednoliconych rozwiązań dotyczących kwestii relacji z Klientami. Jednocześnie należy podkreślić, że wszystkie spółki stosują w swoich działaniach wytyczne **Kodeksu Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.**, a wspólnym mianownikiem dla ich działań jest wysoka jakość usług.

- *Model rozmowy oszczędnościowo-inwestycyjnej,*
- *Regulamin premiowania pracowników departamentu sieci własnej,*
- *Instrukcja wewnętrzna określająca organizację doskonalenia zawodowego pracowników Getin Noble Bank S.A. w Warszawie.*

Ważną rolę w zapewnianiu jakości obsługi Klienta pełni dokument *Zasady Obsługi Klienta w placówkach Getin Noble Banku*. Jest to praktyczny przewodnik dla pracowników placówek Banku, dotyczący standardów obsługi Klientów. Zawiera szczegółowe wytyczne dotyczące komunikacji pracowników z Klientem, w tym sposobu prowadzenia rozmowy. Kładzie on nacisk na proces budowania relacji z Klientami.

W 2020 roku wszystkie powyższe procedury były systematycznie optymalizowane, tak by dostosować modele do wymogów rynku i nowych wyzwań związanych z pandemią, istotnych z punktu widzenia obsługi Klientów.

Cele i polityki na poziomie spółki Getin Noble Bank S.A.

Spółka Getin Noble Bank S.A. kontynuowała w 2020 roku proces tworzenia i usprawniania kultury bankowej zorientowanej na jakość. Uważamy ją za nadrzędny cel w relacji z Klientem, którego traktujemy podmiotowo – przed podjęciem decyzji staramy się na nie spojrzeć właśnie z perspektywy Klienta. Proklienckie podejście było szczególnie ważne w sytuacji wybuchu pandemii COVID-19 i wszystkich związanych z tym trudności.

JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTÓW I OFEROWANYCH IM USŁUG

Stawiając w centrum jakość obsługi Klienta, rozwijaliśmy działania zmierzające do standaryzacji oferowanych produktów, a także sposobu prowadzenia rozmów z Klientem. Jako priorytetowe traktowane były działania ukierunkowane na skuteczność obsługi zdalnej i kontaktu on-line Klienta z Bankiem.

Jakość w obszarze obsługi Klienta jest regulowana przez szereg polityk, do których należą m.in.:

- *Procedura zarządzania ofertą produktów bankowych i ochronnych produktów ubezpieczeniowych,*
- *Procedura System Kontroli Wewnętrznej,*
- *Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji w Getin Noble Bank S.A., Zasady Obsługi Klienta w placówkach Getin Noble Banku,*
- *Model Rozmowy na temat Konta Oszczędnościowego,*
- *Model rozmowy kredytowej,*



Wybrane nagrody i wyróżnienia przyznane Bankowi w 2020 roku



Złoty Bankier

1.
miejsce

**W RANKINGU ZŁOTY BANKIER
ZA NAJLEPSZĄ WIELOKANAŁOWĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI**



3.
miejsce

**W RANKINGU PRZYJAZNY BANK NEWSWEEKA
W KATEGORII BANKOWOŚĆ ZDALNA**



1.
miejsce

**W RANKINGU INSTYTUCJA ROKU
ZA JAKOŚĆ OBSŁUGI W KANAŁACH ZDALNYCH**



3.
miejsce

**W KONKURSIE „GWIAZDY BANKOWOŚCI”
DZIENNIKA GAZETY PRAWNEJ I PWC W KATEGORII
„GWIAZDA RELACJI Z KLIENTEM”**



BANK
DOCENIONY
PRZEZ KLIENTÓW

2.
miejsce

**W RANKINGU SATYSFAKCJI KLIENTÓW
WG BADAŃ MONITOR SATYSFAKCJI KLIENTÓW
BANKÓW ARC RYNEK I OPINIA**



1.
miejsce

**W RANKINGU NAJLEPSZYCH BANKÓW
DLA FIRM DEWELOPERSKICH (PZFD) – 7. ROK Z RZĘDU**

PRIORYTETY GETIN NOBLE BANK S.A. W 2020 ROKU W ZAKRESIE JAKOŚCI OBSŁUGI I SATYSFAKCJI KLIENTÓW:

- zapewnienie bezpiecznej obsługi Klientów odwiedzających placówki, zgodnie z restrykcjami sanitarnymi wydanymi na okoliczność COVID-19,
- doskonalenie obsługi w zakresie obsługi Klientów zainteresowanych kontem osobistym, kredytem, inwestycjami (z naciskiem na działania zgodne z rekomendacjami i regulacjami),
- zwiększenie możliwości komunikacji z Bankiem w kanałach zdalnych poprzez możliwość komunikacji w formie czatu dla Klientów,
- możliwość otwarcia konta w kanale zdalnym (na „selfie”), bez bezpośredniego kontaktu z pracownikami Banku lub pracownikami firm kurierskich,
- możliwość wnioskowania o kredyt w procesie zdalnym (na „selfie”), bez bezpośredniego kontaktu z pracownikami Banku lub pracownikami firm kurierskich,
- zarządzenie informacją zwrotną od Klientów oraz stały monitoring poziomu rekomendacji ze wskazaniem przez Klientów obszarów do poprawy,
- upraszczanie dokumentacji i komunikacji pisanej do Klientów (pisma, komunikaty, dokumenty produktowe).

DZIAŁANIA PODJĘTE W 2020 ROKU W CELU REALIZACJI WW. PRIORYTETÓW:

- Kluczowym elementem w zakresie **jakości obsługi i satysfakcji Klientów** było rozpoczęcie realizacji programu **Budowanie i zarządzanie doświadczeniami Klientów i pracowników**. Program obejmuje 3 projekty:
 - Zarządzanie informacją zwrotną od Klientów Banku (Głos Klienta),
 - Komunikacja pisana prostym językiem (Prosta Mowa),
 - Zarządzanie doświadczeniami pracowników.
- W ramach działań jakościowych wdrożono listę rekomendacji dotyczących sposobu obsługi w czasie pandemii COVID-19. Dodatkowo w oddziałach poszerzono asortyment związany ze środkami higieny, plexi oraz komunikacją COVID. Według wytycznych sanitarnych, oddziały we wskazanych godzinach obsługiwały w pierwszej kolejności seniorów.
- W całym 2020 roku prowadzono działania monitorujące jakość obsługi Klienta, jak również działania edukacyjne podnoszące poziom wiedzy i umiejętności pracowników sieci sprzedaży i Contact Center.
- Zmodyfikowano model monitoringu jakości obsługi Klienta poprzez wdrożenie 3-poziomowego systemu oceny jakości obsługi (pracownicy sieci sprzedaży mają możliwość oceny audytów realizowanych w placówkach).
- W przypadku pracowników Contact Center wdrożono stały coaching przeznaczony dla konsultantów, prowadzony przez zewnętrznego dostawcę.

- Ze względu na pandemię COVID-19, uruchomiono proces zdalnych szkoleń oraz zdalnych coachingów przeznaczonych dla pracowników sieci sprzedaży. Proces umożliwia stałe nabywanie wiedzy i umiejętności związanych z obsługą Klientów.
- Ze względu na sytuację epidemiczną wdrożono w pełni zdalny proces wnioskowania o konto osobiste oraz o kredyt gotówkowy (na „selfie”),
- W ramach programu **Budowanie i zarządzanie doświadczeniami Klientów** zrealizowano kilkanaście inicjatyw mających na celu wdrożenie procesu informacji zwrotnej od Klientów oraz procesu upraszczania komunikacji pisanej w Banku. Najważniejsze z nich to:
 - wypracowanie zasady komunikacji pisanej według **Prostego Języka**,
 - stworzenie grupy kilkunastu konsultantów **Prostego Języka**, odpowiadających za upraszczanie dokumentacji,
 - przeprowadzenie zewnętrznego szkolenia z zakresu **Prostego Języka**, zakończonego egzaminem,
 - przygotowanie podręcznika z zasadami komunikacji pisanej,
 - stworzenie narzędzia do zarządzania informacją zwrotną od Klientów (interaktywna przeglądarka danych, która umożliwia analizowanie pojedynczych informacji zwrotnych od Klientów),
 - wybranie i przeszkolenie grupy kilkudziesięciu ambasadorów Głosu Klienta, odpowiedzialnych za zarządzanie informacją zwrotną od Klientów w kluczowych obszarach Banku,
 - przeprowadzenie programu edukacyjnego dla ponad 300 osób, dotyczącego Głosu Klienta oraz metodologii zarządzania informacją zwrotną w procesie *close the loop*.

Zgodnie ze stosowaną w poprzednich latach praktyką, również w 2020 roku Bank **prowadził regularny monitoring** jakości obsługi Klienta.

W roku 2020 wykorzystaliśmy możliwość zebrania oceny i opinii Klientów Banku na tematy produktowe (kredyty, elementy związane z ofertą inwestycyjną, korzystanie z bankowości mobilnej). W ramach przeprowadzonych wywiadów zrealizowano:

- ponad 5000 rozmów z Klientami odwiedzającymi placówki bankowe;
- ponad 3000 wywiadów z Klientami korzystającymi z Contact Center;
- ponad 2000 wywiadów z Klientami korzystającymi z bankowości internetowej i mobilnej;
- ponad 2000 wywiadów z Klientami, obejmujących m.in. ustalenie poziomu rekomendacji Getin Noble Banku przez Klienta.

Ponadto w ramach monitoringu jakości Bank zrealizował ponad **2000 audytów** w placówkach sieci własnej i sieci franczyzowej.

Szkolenia na rzecz doskonalenia jakości obsługi Klienta

W ramach działań wspierających podnoszenie jakości, przeprowadzono w 2020 roku **szereg szkoleń pracowników dotyczących obsługi Klienta**.

Były to m.in.:

- szkolenia sprzedażowe z naciskiem na jakość obsługi,
- szkolenia dotyczące jakości obsługi Klienta w ramach procesu obsługi Klientów transakcyjnych,
- szkolenia dotyczące zarządzania informacją zwrotną od Klienta,
- szkolenia dla konsultantów prostego języka.

PRIORYTETY POLITYKI SZKOLEŃ WSPIERAJĄCYCH JAKOŚĆ W 2020 ROKU

Spółka Getin Noble Bank S.A. konsekwentnie dąży do zapewnienia najwyższej jakości obsługi we wszystkich kanałach sprzedaży oraz do dostarczania produktów i usług zgodnych z oczekiwaniami Klientów. Mając na względzie te priorytety, Bank w roku 2020 kontynuował realizację szkoleń i działań rozwojowych dla pracowników w obszarze jakości.

KLUCZOWE OBSZARY POLITYKI SZKOLENIOWEJ W 2021 ROKU TO:

- kontynuowanie zdalnych szkoleń i coachingów dotyczących jakości obsługi Klienta,
- szkolenia w zakresie upraszczania komunikacji pisanej i szkolenia z prostego języka,
- szkolenia w zakresie obsługi Klientów posiadających relacje z Bankiem,
- szkolenia z obsługi Klienta transakcyjnego,
- szkolenia z zarządzania informacją zwrotną od Klienta.

Przeciwdziałanie misselingowi

W Getin Noble Bank S.A. wszystkie procesy sprzedażowe są analizowane pod kątem ryzyka *misselingu*, do których dostosowywane są narzędzia skuteczne go im przeciwdziałania. W Banku opracowane zostały procedury przeznaczone dla pracowników placówek i call center, wskazujące na obowiązek przeprowadzenia analizy potrzeb Klienta przed sprzedażą produktów i usług. Są one wzmocnione o modele sprzedażowe, zawierające dodatkowe wytyczne dotyczące rozmowy z Klientami, m.in. w zakresie parametrów ofertowych, o których powinien zostać poinformowany Klient zainteresowany zakupem produktów i usług Banku.

Dodatkowo, w ramach obowiązkowych, cyklicznych szkoleń dla pracowników sieci sprzedaży, poruszane są aspekty związane z zapobieganiem i przeciwdziałaniem *misselingowi*.

GŁÓWNE REGULACJE BANKU, ZAWIERAJĄCE ZAPISY DOTYCZĄCE PRZECIWDZIAŁANIU MISSELINGOWI:

- *Polityka zarządzania ofertą produktów w Getin Noble Bank S.A.*,
- *Polityka Bancassurance w Getin Noble Bank S.A.*,
- *Polityka zarządzania konfliktami interesów w Banku*,
- *Polityka zarządzania konfliktami interesów w obszarze bancassurance*,
- *Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów oraz naruszeniom norm etycznych w grupie kapitałowej GNB*,
- *Polityka monitorowania dobrych praktyk bancassurance, ryzyk bancassurance oraz zarządzania portfelem ochronnych Produktów ubezpieczeniowych*.

W celu zapewnienia zgodności przekazu reklamowego z przepisami prawa, Bank wprowadził regulacje wewnętrzne, definiujące szczegółowo proces przygotowania, opiniowania i akceptacji wszystkich materiałów i treści reklamowych Banku – w tym *Procedurę Przygotowywania, Zatwierdzania i Publikacji Materiałów Marketingowych w Getin Noble Bank S.A.* oraz *Procedurę Przygotowywania, Zatwierdzania i Publikacji Materiałów Marketingowych Dotyczących Produktów o Charakterze Inwestycyjnym w Getin Noble Bank S.A.*

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

- jednostek produktowych – w zakresie zgodności materiałów marketingowych z ofertą produktową Banku;
- Departamentu Zgodności, który dokonuje każdorazowo weryfikacji poprawności przekazu reklamowego pod względem jego zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, wykładnią ww. przepisów dokonywaną przez uprawnione organy (w tym sądy i regulatorów), wytycznymi regulatorów, standardami rynkowymi i branżowymi. Uwzględnia również możliwość ryzyka utraty reputacji oraz wiedzę ekspercką w odniesieniu do tworzenia materiałów marketingowych.

Przy tworzeniu i akceptacji przekazu reklamowego kierujemy się zasadami określonymi w regulacjach, takich jak powszechnie obowiązujące źródła prawa, m.in.:

1. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku, Kodeks cywilny (KC);
2. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z dnia 23 sierpnia 2007 roku;
3. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16 kwietnia 1993 roku;

4. Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 roku;
5. Ustawa prawo własności przemysłowej z dnia 30 czerwca 2000 roku;
6. Ustawa o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 roku;
7. Ustawa o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017 roku;
8. Ustawa o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 roku;
9. Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 roku;
10. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. prawo bankowe;
11. Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi;
12. Rozporządzenie delegowane 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 roku uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy;
13. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 września 2012 roku w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz banków powierniczych.

Bank w zakresie tworzenia przekazów marketingowych stosuje się także do wytycznych KNF, w tym m.in. do zasad wynikających z dokumentu Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych KNF z dnia 22 lipca 2014 roku, a także standardów branżowych wydawanych przede wszystkim przez Związek Banków Polskich, np. Dobre praktyki ZBP w zakresie reklamowania kredytów konsumenckich.

W przypadku planowanych lub wprowadzonych zmian w przepisach prawa, mających wpływ na zasady konstruowania przekazu reklamowego, Departament Zgodności informuje o tym odpowiednie jednostki – robi to za pośrednictwem indywidualnego alertu prawnego, wraz ze wskazaniem zakresu zmian oraz daty ich wejścia w życie.

1.4. BANKOWOŚĆ RELACYJNA W TRUDNYCH CZASACH PANDEMII

Udoskonalenie sieci sprzedaży

Celem Getin Noble Bank S.A. jest odpowiedź na potrzeby Klientów pod kątem jakości i dostępności ofert, a przez to budowanie trwałych relacji z obecnymi i nowymi Klientami. Bank wykorzystuje nowe technologie, **zróżnicowane kanały komunikacji z Klientem**, nie zapominając o znaczeniu bezpośredniego Kontaktu.

Klienci mieli możliwość korzystania ze **142** placówek Getin Noble Bank S.A. oraz **173** placówek partnerskich Banku w **240** miastach w Polsce.

Bank dąży do zapewnienia Klientom najwyższych standardów obsługi także w kanałach zdalnych. W 2020 roku kontynuowane były działania, mające na celu usprawnienie kanałów bankowości mobilnej i internetowej. Bank usprawniał stosowane już rozwiązania oraz proponował nowe funkcjonalności dla wygody Klientów.

Bank stale unowocześnia kanały komunikacji i je różnicuje, co okazało się być szczególnie ważne w sytuacji pandemii. Mając na uwadze zróżnicowane potrzeby Klientów, dba o zapewnienie możliwości skontaktowania się Bankiem różnymi kanałami.

W 2020 ROKU BYŁY TO:

- formularz kontaktowy na www,
- możliwość zamawiania dokumentów przez Klientów ze specjalnymi potrzebami (formularz do pobrania na stronie www Banku),
- czat (możliwość zadawania pytań poprzez specjalnie przygotowany czat),
- Bankowość internetowa,
- Bankowość mobilna,
- infolinia.

Tabela 4. Kanały komunikacji z Klientem.





Finanse na prostych zasadach

Jednym z priorytetów Banku jest budowanie i wzmacnianie zaufania Klientów. W tym procesie kluczowe jest, by mieli oni możliwie najpełniejszą informację o produkcie, na który się decydują. W 2020 roku kontynuowaliśmy komunikację skierowaną do Klientów w oparciu o platformę Finanse na Prostych Zasadach. Promowaliśmy w ten sposób nasze usługi i produkty, ale również praktyczne zasady, dotyczące np. pożyczania czy oszczędzania, których przestrzeganie pozwala osiągać cele finansowe i może przyczynić się do poprawy jakości życia Klientów. Elementem komunikacji budującej pozytywny wizerunek Banku oraz skojarzenia ze stabilnością, konsekwencją i pewnością były kampanie reklamowe, których bohaterem był Tomek, „człowiek z zasadami”.

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



Komunikacja w trosce o bezpieczeństwo Klientów

Temat bezpieczeństwa i ich ochrony przed potencjalnymi zagrożeniami jest tematem, który Bank pragnie jasno i zdecydowanie komunikować swoim Klientom, aby ustrzec ich przed zgubnymi skutkami angażowania się w mechanizmy wyłudzeń internetowych i elektronicznych.

Komunikacja dotycząca poszczególnych typów nadużyć skierowana została do Klientów różnymi kanałami kontaktu. Departament Ryzyka Operacyjnego i Nadużyć na bieżąco monitoruje nowe trendy i scenariusze fraudowe, wskutek czego dostosowuje treść i kanał informacji w sposób najbardziej efektywny do danej sytuacji. Taki sposób postępowania pozwala z jednej strony budować świadomość Klientów, zaś z drugiej daje Bankowi argumenty w toczących się sporach sądowych.

GLÓWNYMI TEMATAMI KOMUNIKACJI UWRAŻLIWIAJĄCEJ KLIENTÓW W ROKU 2020 BYŁY:

- fałszywe sklepy internetowe,
- wyłudzenia „na koronawirusa”,
- podszywanie się pod pracowników banku, jak również pod inne instytucje,
- zasady bezpiecznego logowania się (fałszywa strona banku w wyszukiwarce),
- fałszywe ogłoszenia sprzedaży w mediach społecznościowych,
- wyłudzenia „na dopłatę”,
- podszywanie się pod firmy kurierskie,
- oszustwa inwestycyjne.

Tabela 4. Liczba oddziałów własnych Getin Noble Bank S.A.
(stan na 31.12.2017, 31.12.2018, 31.12.2019 i 31.12.2020).

	2017 rok	2018 rok	2019 rok	2020 rok
Wszystkie jednostki sieci własnej Banku	245	209	185	142
w tym oddziały detaliczne	200	180	163	125
w tym oddziały Noble Bank	11	7	3	0
W tym Centra Wealth Management	-	-	9	8
w tym Centra Kredytowe	24	13	0	0
w tym Bankowe Punkty Obsługi (BPO)	10	9	10	9

Tabela 5. Liczba oddziałów Getin Noble Bank S.A. w podziale na wielkość miejscowości
(stan na 31.12.2017, 31.12.2018, 31.12.2019 i 31.12.2020).

	2017	2018	2019	2020
Oddziały detaliczne, Noble Bank i Centrum Wealth Management w miejscowościach > 1000 tys. mieszkańców	21	20	20	13
Oddziały detaliczne, Noble Bank i Centrum Wealth Management w miejscowościach 250 tys. - 1000 tys. mieszkańców	57	43	48	34
Bankowe Punkty Obsługi (BPO) w miejscowościach 250 tys. - 1000 tys. mieszkańców	7	7	7	7
Oddziały detaliczne, Noble Bank i Centrum Wealth Management w miejscowościach 75 tys. - 250 tys. mieszkańców	58	54	46	33
Oddziały detaliczne, Noble Bank i Centrum Wealth Management w miejscowościach < 75 tys. mieszkańców	75	70	61	53
Bankowe Punkty Obsługi (BPO) w miejscowościach < 75 tys. mieszkańców	3	2	3	2

Badania satysfakcji Klientów

Dzięki badaniom opinii i satysfakcji Klientów identyfikowane są obszary, które wymagają zmian lub usprawnienia. Następnie uwzględniane są one przez Bank w działaniach naprawczych i w planowanych długofalowo kierunkach działań.

W 2020 ROKU PRZEPROWADZONO:

- badania rekomendacji² Klientów przy wykorzystaniu kluczowych kanałów kontaktu – w placówkach, Contact Center, bankowości mobilnej, bankowości internetowej;

- badanie rekomendacji² Klientów po wizycie w placówce;
- badania rekomendacji² Klientów mających relacje z Bankiem (NPS relacyjny);
- badania Klientów posiadających depozyty w Getin Noble Banku;
- badanie wizerunków kart;
- badanie potencjału raportów dla Klientów Noble;
- badanie dotyczące spłaty kredytów gotówkowych;
- badanie barier w korzystaniu z bankowości elektronicznej;
- badanie procesu samodzielnego odblokowania dostępu do bankowości internetowej.

² W tego typu badaniach analizowane jest, na ile Klienci są skłonni rekomendować usługi Banku innym osobom.

GŁÓWNE WNIOSKI Z BADAŃ SATYSFAKCJI KLIENTA

Kluczowe wnioski z badania satysfakcji Klientów odwiedzających placówki:

Oceniając wizytę w placówce, Klienci koncentrują się na zachowaniu Doradców, szybkości załatwienia sprawy i wygodnym dostępie do placówki. Klienci oceniają również elementy związane z funkcjonowaniem placówki, takie jak godziny otwarcia placówek i lokalizację. Czynnikiem wpływającym na ocenę jest również organizacja przestrzeni w placówce, jej atrakcyjność i udogodnienia w trakcie oczekiwania na obsługę. 95% Klientów wskazywało pozytywne aspekty ostatniej wizyty.

Kluczowe wnioski z badania satysfakcji Klientów korzystających z bankowości internetowej i mobilnej:

Zarówno w bankowości internetowej, jak i w bankowości mobilnej, element oceniany pozytywnie to prosty i przejrzysty interfejs strony Banku. Klienci chwalą również liczbę funkcjonalności dostępnych w tym kanale kontaktu.

Kluczowe wnioski z badania satysfakcji Klientów korzystających z Contact Center:

Klienci są zadowoleni ze sposobu, w jaki udzielano im informacji, zaś jako element do poprawy wskazywali czas oczekiwania na połączenie z Bankiem.

Kluczowe wnioski w pozostałym zakresie:

Na podstawie rokrocznie przeprowadzanych badań satysfakcji Klienta Bank stwierdził, że oceny Klientów Banku nadal wskazują na bardzo wysokie zadowolenie z oferowanych usług. Kluczowym elementem skłaniającym Klientów do rekomendowania usług Banku jest postrzeganie marki jako wiarygodnej i godnej zaufania.

W ramach analizy procesu reklamacyjnego w roku 2020 zaobserwowano zdecydowaną poprawę, jeśli chodzi o udział odpowiedzi na reklamacje udzielone mailowo. Średni udział odpowiedzi w stosunku do roku 2019 wzrósł o 10 punktów procentowych, a w niektórych miesiącach o 25 punktów procentowych. Zdecydowanym usprawnieniem w roku 2020 było również uruchomienie w procesie reklamacyjnym kanału SMS, który wspierał proces komunikacji z Klientami.

Bezpieczeństwo danych

Kwestie bezpieczeństwa i wszystkich jego aspektów istotnych dla Banku oraz jego Klientów są traktowane przez Getin Noble Bank S.A. **priorytetowo**. Zapewnienie bezpieczeństwa operacji bankowych i w administrowaniu danymi Klientów to jedno z najistotniejszych odpowiedzialności Banku, od których zależy również zaufanie do jego marki.

KLUCZOWE REGULACJE DOTYCZĄCE OBSZARU BEZPIECZEŃSTWA:

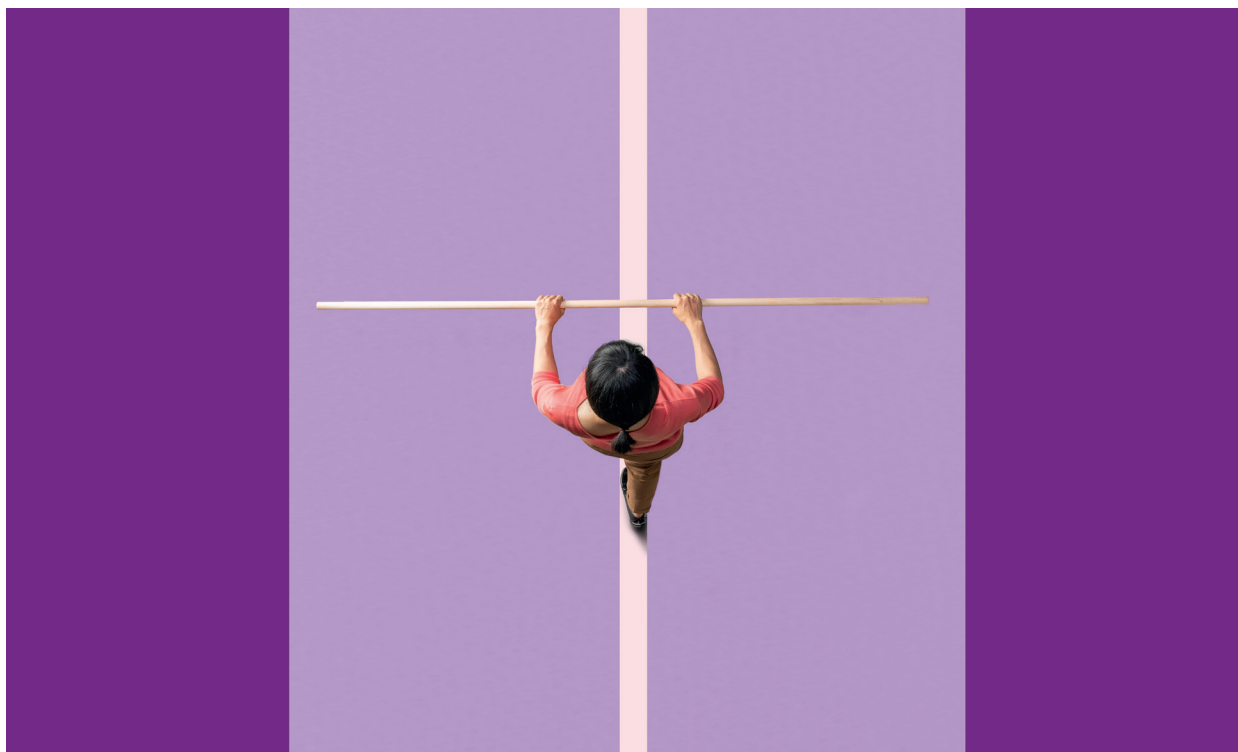
- *Polityka bezpieczeństwa informacji, wraz z trzynastoma załącznikami regulującymi kwestie szczegółowe dotyczące bezpieczeństwa informacji;*
- *Polityka bezpieczeństwa danych osobowych;*
- *Polityka ochrony przed wyciekami informacji.*

NAJWAŻNIEJSZE DZIAŁANIA PODJĘTE W 2020 ROKU:

- Dokonano rewizji i aktualizacji większości procedur dotyczących bezpieczeństwa danych i cyberbezpieczeństwa, a także zaostrzono polityki dotyczące monitorowania generowanego i przychodzącego ruchu sieciowego.
- Przeprowadzono działania doskonalące zabezpieczenia procesów przetwarzania danych chronionych oraz w zakresie prewencji incydentów bezpieczeństwa. Przetwarzanie danych w systemach informatycznych niesie za sobą ryzyka, których mitygacja oparta jest o analizę zagrożeń, monitorowanie stanu i reakcję na wszelkie nieprawidłowości. W 2020 roku Bank realizował szereg działań w zakresie rozwiązań technicznych:
 - w celu zapewnienia bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych kontynuowano obsługę incydentów bezpieczeństwa teleinformatycznego w trybie ciągłym, co oznacza reagowanie przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok;
 - dodatkowo prowadzono testy bezpieczeństwa systemów Banku, ze szczególnym uwzględnieniem systemów udostępnianych Klientom;
 - prowadzono ciągłe działania usprawniające funkcjonowanie systemów bezpieczeństwa w celu jak najlepszego dostosowania ich do aktualnie występujących ryzyk;
 - Getin Noble Bank S.A. prowadził ścisłą współpracę z Sektorowym Zespołem Cyberbezpieczeństwa (CSIRT KNF) oraz Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa (ZBP).

W 2020 roku Bank odpowiadał na zapytania i ankiety regulatorów rynku, dotyczące przetwarzania **danych osobowych, bezpieczeństwa informacji czy bezpieczeństwa teleinformatycznego**. W porównaniu z rokiem poprzednim, w 2020 roku Bank odnotował wzrost skarg dotyczących naruszeń prywatności Klientów lub utraty ich danych. Skargi te najczęściej były związane z zarzutami nieuprawnionego lub niewłaściwego przetwarzania danych osobowych Klientów lub zarzutami nieuprawnionego przekazywania danych osobowych do innych podmiotów.

W następstwie udzielanych wyjaśnień nie wydano krytycznych uwag i zaleceń oraz nie nałożono na Bank żadnych kar związanych z przedmiotem prowadzonych postępowań.



2.

Ład organizacyjny i zarządzanie ryzykami

2.1. Struktura zarządcza

Skład Rady Nadzorczej

Leszek Czarnecki

PRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ
GETIN NOBLE BANK S.A.

Tadeusz Hołyński

WICEPRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ
GETIN NOBLE BANK S.A.

Mariusz Grendowicz

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ GETIN NOBLE BANK S.A.

Maciej Stańczuk

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ GETIN NOBLE BANK S.A.

Jacek Wojciech Lisik

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ GETIN NOBLE BANK S.A.

Piotr Liszcz

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ GETIN NOBLE BANK S.A.

Barbara Bakalarska

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ GETIN NOBLE BANK S.A.

Skład Zarządu Banku

stan na dzień 31.12.2020 roku

Artur Klimczak
PREZES ZARZĄDU



- Obszar Jakości
- Departament Zgodności
- Departament Audytu Wewnętrznego
- Departament Bezpieczeństwa
- Biuro Komunikacji z Mediami
- Biuro Zarządu

Wojciech
Tomasik

CZŁONEK ZARZĄDU



- Obszar Transformacji Digital
- Departament Klienta Korporacyjnego
- Departament Produktów Skarbowych
- Departament Wsparcia Sprzedaży
- Departament Sieci Własnej
- Departament Private Banking
- Departament Dystrybucji Pośredniej
- Biuro Produktów Inwestycyjnych i Bancassurance
- Biuro Produktów Oszczędnościowych, Rachunków i Kart
- Biuro Kredytów Detalicznych
- Biuro Kredytów Hipotecznych
- Biuro Oferty Bankowości Korporacyjnej
- Departament Finansowania Deweloperów

Mateusz
Solak

CZŁONEK ZARZĄDU



- Departament Decyzji Klienta Niedetalicznego i Monitoringu Zabezpieczeń
- Departament Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Modeli Ryzyka
- Departament Procesów Kredytowych Detalu
- Departament Ryzyka Operacyjnego i Nadużyć
- Departament Ryzyka Finansowego
- Zespół Walidacji Modeli

Maciej
Kleczkiewicz

CZŁONEK ZARZĄDU



- Obszar Finansowy
- Obszar Controllingu i Informacji Zarządczej
- Departament Administracji
- Departament Systemów Informacji Zarządczej

Karol
Karolkiewicz

CZŁONEK ZARZĄDU



- Obszar Operacji
- Obszar Windykacji
- Obszar IT
- Obszar Contact Center

Maja
Stankowska

CZŁONEK ZARZĄDU



- Departament Human Resources
- Departament Relacji z Biznesem i Zarządzania Zmianą
- Biuro Komunikacji Marketingowej

2.2. Polityki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. dotyczące przeciwdziałania korupcji

Ze względu na specyfikę i zróżnicowanie zakresu i skali działalności poszczególnych spółek Zarząd Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikował ani potrzeby wdrażania jednolitej polityki przeciwdziałania korupcji na poziomie Grupy, ani istotnych korzyści wynikających z jej ewentualnego wprowadzenia. Poszczególne spółki wdrażają indywidualne polityki i procedury dotyczące przeciwdziałania temu procederowi.

W 2020 roku w spółkach Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A., w tym w Getin Noble Banku S.A., nie odnotowano żadnego potwierdzonego przypadku korupcji.

2.3. Polityki Getin Noble Bank S.A. dotyczące przeciwdziałania korupcji

REGULACJE KWESTII ETYKI W GRUPIE KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.

Pod koniec 2020 roku zostały wprowadzone istotne zmiany w zakresie polityki dotyczącej zagadnień etycznych i konfliktów interesów w Grupie Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. Zmieniona została nazwa Polityki, która brzmi obecnie: **Polityka zarządzania naruszeniami norm etycznych oraz konfliktami interesów w Grupie Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.** Zmiany uwzględniały również:

- doprecyzowanie części dotyczącej etyki poprzez uzupełnienie o zapisy z Kodeksu etyki Związku Banków Polskich;
- uwzględnienie wartości z najnowszego Kodeksu etyki będącego modelem postaw i zachowań **GETIN P²OWER** (opisane w pkt 3.2);
- aktualizację załączników do oświadczeń dla kontrahentów i zapisów umownych;
- wprowadzenie zapisu wyłączającego obowiązek pobierania oświadczeń lub dodawania zapisów do umów z audytorem.

KWESTIE ETYCZNE W GETIN NOBLE BANK S.A.

Bank – jako instytucja zaufania publicznego, świadcząca usługi finansowe naszym Klientom – powinien działać według najwyższych standardów etycznych na podstawie modelu postaw i zachowań **Getin P²OWER**. Ważne dla nas jest, aby wszyscy pracownicy czuli się odpowiedzialni za przestrzeganie standardów oraz

reagowali na zauważone nieprawidłowości i naruszenia, które mogą wpływać zarówno na naszą reputację, wizerunek, komfort i jakość pracy, jak również na realny wynik finansowy Banku.

W 2020 roku oprócz istniejących już rozwiązań, takich jak **Kodeks etyki Getin Noble Bank S.A.** w sposób szczególny zadaliśmy o komunikację, dotyczącą wewnętrznego systemu **powiadamiania o zauważonych nieprawidłowościach** w ramach **Procedury „Whistleblowing”**.

PROCEDURA „WHISTLEBLOWING”

Procedura zapewnia naszym pracownikom prawo do anonimowości w procesie zgłaszania nieprawidłowości/podejrzeń o nieprawidłowości, gwarantuje poufność oraz rzetelne, uczciwe i obiektywne podejście do zgłaszanej nieprawidłowości (podejrzenia o nieprawidłowości) oraz jej wyjaśnienie.

W ramach działań stanowiących sprawowanie nadzoru nad funkcjonowaniem **Procedury „Whistleblowing”** Departament Zgodności naszego Banku w roku 2020 przeprowadził częściowe dostosowanie procedury „Whistleblowing” do Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23 października 2019 roku w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii. Wprowadzone zmiany uwzględniały objęcie ochroną przed represjami osób powiązanych z sygnalistą; wprowadzono tryb możliwości rozpatrywania zgłoszeń na wskazane aliasy w ramach ścieżki służbowej; rozszerzono skład Komisji ds. „Whistleblowing” o Dyrektora Zarządzającego Departamentu Prawnego i Dyrektora Zarządzającego Departamentu Bezpieczeństwa; wprowadzone zostały nowe kanały umożliwiające dokonanie zgłoszenia nieprawidłowości.

Sposoby komunikacji nieprawidłowości w ramach Procedury „Whistleblowing”:

- za pośrednictwem dedykowanej aplikacji **Powiadomienia**, która pozwala na zachowanie anonimowości,
- mailowo na dedykowaną skrzynkę lub do wyznaczonego Członka Komisji ds. „Whistleblowing”,
- telefonicznie do wyznaczonego członka komisji ds. „Whistleblowing”,
- listem tradycyjnym zaadresowanym do wybranego Członka Komisji ds. „Whistleblowing”, z dopiskiem „do rąk własnych” na wskazany adres.

Komu komunikować niezgodności:

- uprawnionym i wyznaczonym pracownikom Departamentu Zgodności lub obszaru pracowniczego;
- wyznaczonemu przez Zarząd Członkowi Zarządu Banku;
- Radzie Nadzorczej poprzez Komitet ds. ryzyka

Rady Nadzorczej Banku (w przypadku zgłoszeń dotyczących Członków Zarządu, Dyrektora Departamentu Zgodności i Dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego).

Działania informacyjne i funkcje kontrolne

W roku 2020 przeprowadzone były również działania informacyjne w zakresie możliwości dokonywania zgłoszeń nieprawidłowości poprzez cykliczne komunikaty i przykłady możliwych realnych zgłoszeń o nazwach: „**Whistleblowing – nie bądź obojętny – reaguj!**” oraz „**Bądź jak Kasia, bądź bohaterem**”. Dla pracowników stworzona została specjalna „Mapa adresów”, umieszczona w intranecie, dzięki czemu w łatwy sposób można odnaleźć alias, na który należy zgłosić konkretne naruszenie.

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

Do końca 2020 roku z obszaru Procedura „Whistleblowing” przeszkolono 3877 uczestników:

3154
naszych pracowników

w tym:

1919 kobiet
1235 mężczyzn

co stanowi **85,24%** naszych pracowników.

Przeszkoliliśmy również

723
pracowników
placówek franczyzowych

w tym:

566 kobiet
157 mężczyzn

co stanowi **85,56%** pracowników
placówek franczyzowych.

Nieprawidłowości zgłoszone w 2020 roku w ramach Procedury „Whistleblowing”:

Poniżej przedstawiamy rejestr nieprawidłowości i monitoring zgłoszeń wykrytych w ramach systemu kontroli wewnętrznej i przeglądu mechanizmów i procedur kontroli wewnętrznej oraz procedury „Whistleblowing” prowadzony przez Departament Zgodności.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 roku wpłynęło do niego **14 zgłoszeń** nieprawidłowości, a średni czas trwania postępowania wynosił **3 miesiące** (niektóre postępowania były przedłużane z uwagi na ich skomplikowany charakter, jak również ograniczenia operacyjne).

W wyniku przeprowadzonych postępowań:

- **2** zgłoszenia uznane zostały za niezasadne;
- **8** postępowań zakończyło się częściowo pozytywną weryfikacją zasadności;
- **1** zgłoszenie zostało zamknięte bez przeprowadzania postępowania wyjaśniającego – z uwagi na niewystarczający zakres informacji zawartych w anonimowym zgłoszeniu podjęcie czynności wyjaśniających było niemożliwe;
- **1** zgłoszenie zostało przekazane do rozstrzygnięcia na drodze służbowej bezpośredniemu przełożonemu.

Wśród powyżej przedstawionych postępowań **11** dotyczyło spraw zgłoszonych w 2020 roku.

Wnioski dotyczące adekwatności i skuteczności działania Procedury „Whistleblowing” w 2020 roku oraz podjęte działania udoskonalające:

- Skala zgłoszeń nieprawidłowości w ramach Procedury „Whistleblowing” nie jest istotna. Procedury anonimowego zgłaszania nieprawidłowości funkcjonują poprawnie i realizują nałożone na nas obowiązki prawne, jednak pracownicy korzystają z nich w ograniczonym zakresie. Podjęte zostały działania informujące pracowników o możliwości skorzystania z tego procesu oraz stworzono specjalną stronę w intranecie, gdzie przygotowano adekwatne komunikaty dla pracowników. Przeprowadzono również szereg dodatkowych szkoleń z wyżej wymienionej procedury.
- Możliwość dokonywania anonimowych zgłoszeń jest zapewniona również pracownikom podmiotów zewnętrznych wykonujących czynności na rzecz Banku oraz franczyzobiorcom.
- Na podstawie wniosków z przeprowadzonych dotychczas postępowań wydano rekomendacje mające na celu mitygację zdiagnozowanych ryzyk oraz zapobieganie ewentualnym nieprawidłowościom w przyszłości. Większość rekomendacji została wdrożona, pozostałe są w trakcie wprowadzania.

INNE DOKUMENTY WEWNĘTRZNE REGULUJĄCE KWESTIE ETYCZNE, W TYM KWESTIE PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI I KONFLIKTOM INTERESÓW:

- *Kodeks postępowania dla spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.,*
- *Polityka przyjmowania i przekazywania świadczeń w Getin Noble Bank S.A.,*
- *Polityka zarządzania konfliktami interesów w obszarze bancassurance,*
- *Polityka konfliktów i etyki oraz zasady dotyczące prezentów,*
- *Polityka przyjmowania i przekazywania prezentów w Getin Noble Bank S.A.,*
- *Procedura antymobbingowa.*

SZKOLENIA Z ZAKRESU ZAPEWNIENIA ZGODNOŚCI

W roku 2020 pracownicy Departamentu Zgodności podnosili kwalifikacje poprzez uczestnictwo w szkoleniach zewnętrznych, samokształcenie, a także udział w spotkaniach branżowych. Przykładowe tematy szkoleń to:

- Wnioski z kontroli pośredników ubezpieczeniowych w zakresie wypełniania obowiązków wynikających z ustawy o dystrybucji ubezpieczeń;
- MIFID II w instytucjach finansowych;
- Zarządzanie konfliktem interesów w świetle ustawy o dystrybucji ubezpieczeń;
- Zarządzanie konfliktem interesów w instytucjach finansowych zgodnie z wytycznymi EBA i rekomendacją Z.

Szkolenia dotyczące etyki, przeciwdziałania korupcji i konfliktom interesów:

W 2020 roku realizowano szkolenia e-learningowe dla pracowników w zakresie szkoleń zawodowych. Liczba pracowników przeszkolonych z zakresu etyki i konfliktu interesów to **1061 osób**.

Tabela 6. Przeszkoleni pracownicy w podziale na płeć.

	Liczba pracowników przeszkolonych w 2020 roku
Łącznie	1061
w tym kobiety	700
w tym mężczyźni	361

2.4. Kontrahenci częścią naszego łańcucha wartości etycznych

W 2020 roku kontynuowano realizację zapisów polityk pobierania oświadczeń lub dodawania zapisów umownych, które zawierały deklarację kontrahenta, że „nie pozostaje on w konflikcie interesów rozumianym jako sytuacja, w których zachodzi ryzyko naruszenia interesów jego, Klientów Banku, Grupy Kapitałowej Getin Noble Banku S.A., spółek z Grupy Kapitałowej Getin Banku S.A. lub ich Klientów, w związku z interesem Klientów, prywatnym interesem pracowników Getin Noble Bank S.A., jego Kontrahentów lub interesem ich najbliższych członków rodziny, osób pozostających z pracownikami i Kontrahentami w relacjach osobistych lub zawodowych”.

W roku 2020 łącznie zebrano **33 ww.** oświadczenia od Kontrahentów. W zakresie oświadczeń/zapisów umownych Kontrahent oświadcza, **że stosuje rozwiązania proceduralne i organizacyjne, umożliwiające zapobieganie konfliktom interesów i zarządzanie nimi.** Dodatkowo Dostawca/Kontrahent potwierdza, że respektuje nasze wartości etyczne oraz zobowiązuje się do przestrzegania zasad dotyczących odpowiedzialnego biznesu, w tym zasady zgodności z przepisami, szeregu zasad dotyczących zagadnień zdrowia, bezpieczeństwa, ochrony środowiska, przeciwdziałania łamaniu praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji.

2.5. Zarządzanie ryzykiem finansowym w Grupie i Banku

Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A., prowadząc działalność operacyjną, narażona jest na następujące rodzaje ryzyka: kredytowe, płynności, rynkowe (w tym ryzyko stóp procentowych i ryzyko walutowe), ryzyko wypłacalności, ryzyko operacyjne i ryzyko braku zgodności.

W kontekście zagadnień społecznych, pracowniczych, środowiskowych, praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji istotne znaczenie dla Grupy i Banku mają ryzyka operacyjne oraz ryzyka braku zgodności.

Celem zarządzania ryzykiem jest stabilizacja wyniku finansowego Banku w długim okresie, a w krótkiej perspektywie – utrzymanie zakładanych wielkości parametrów jakości aktywów oraz pożądanej struktury bilansu i pozycji pozabilansowych, a także jakości procesów operacyjnych, w celu uzyskania założonej relacji dochodu do ponoszonego ryzyka.



Za zarządzanie ryzykiem na poziomie strategicznym odpowiedzialne są zarządy spółek Grupy. W zależności od poziomu i charakteru ryzyka, w poszczególnych spółkach mogą być powołane specjalistyczne komitety doradcze odpowiedzialne za wyodrębnione rodzaje ryzyk.

W roku 2020 w związku z niekorzystnym kształtowaniem się profilu ryzyka kredytowego podjęto **szereg działań** mających na celu zmianę sposobu zarządzania Bankiem, w tym wzmocniono rolę pionu zarządzania ryzykiem w strukturze Banku, m.in. poprzez wdrożenie nowej, dopasowanej do skali i rodzaju prowadzonego biznesu struktury organizacyjnej, a także usprawniono procesy zarządzania ryzykiem.

Dokonano przeglądu portfela kredytowego, kierując się oceną prawdopodobieństwa odzysku zaangażowań niepracujących. Działaniami tym towarzyszyła intencja zbudowania solidnej bazy do stopniowego odzyskania przez Bank zakładanego poziomu dochodowości oraz odbudowy wskaźników adekwatności kapitałowej oraz ich ustabilizowania w długim okresie na oczekiwanym poziomie.

Zgodnie ze zobowiązaniami kodeksowymi, wymaganiami nadzorczymi oraz dobrą praktyką rynkową za zarządzanie ryzykiem na poziomie strategicznym spółce Getin Noble Banku S.A. odpowiedzialny jest **Zarząd Banku**. Założenia w tym zakresie są zawarte w „Strategii i polityce zarządzania ryzykiem ekspozycji kredytowych Getin Noble Bank S.A.”. Na poziomie operacyjnym do zarządzania ryzykiem powołane zostały **komitety odpowiedzialne za rekomendacje i decyzje oraz monitorowanie poszczególnych rodzajów ryzyka**. Są to:

- Komitet Kredytowy,
- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami,
- Komitet Ryzyka Operacyjnego i Jakości Procesów.

Poza wspomnianymi wcześniej zadaniami związanymi z monitorowaniem poziomu ryzyka, komitety podejmują decyzje wytyczające na bieżąco zmiany polityk zarządzania ryzykiem czy wewnętrzne limity ekspozycji na poszczególne rodzaje ryzyka. Zadania te są realizowane w ramach przyjętych przez Zarząd Banku strategii z uwzględnieniem wymagań regulacyjnych, w tym limitów nadzorczych.

Nadzór właścicielski w zakresie polityki zarządzania ryzykiem sprawuje Rada Nadzorcza Banku.

2.6. Istotne ryzyka

Zidentyfikowano następujące istotne ryzyka, związane z działalnością Grupy i Banku, które mogą wywierać niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiskowe, praw człowieka lub przeciwdziałania korupcji:

RYZIKO OPERACYJNE

Ryzyko może mieć znaczący negatywny wpływ na zagadnienia: społeczne, pracownicze.

Definicja i cel zarządzania ryzykiem operacyjnym

Ryzyko operacyjne jest to ryzyko straty wynikające z nieodpowiednich lub zawodnych procedur wewnętrznych, błędów ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych, obejmuje również ryzyko prawne. Celem strategicznym zarządzania ryzykiem operacyjnym jest optymalizacja wewnętrznych procesów biznesowych i pozabiznesowych, pozwalająca na ograniczenie kosztów i strat oraz zwiększenie bezpieczeństwa funkcjonowania i ograniczanie ryzyka utraty reputacji. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym jest ukierunkowane na zapobieganie zagrożeniom, efektywne podejmowanie decyzji, ustalanie priorytetów i alokację zasobów.

Podstawowym celem operacyjnym zarządzania ryzykiem operacyjnym jest dążenie do identyfikacji ryzyka operacyjnego oraz możliwie najbardziej precyzyjny pomiar wielkości i oceny jego profilu. W tym celu doskonalone są rozwiązania z zakresu modelu pomiaru i zarządzania ryzykiem operacyjnym, uwzględniające czynniki i parametry ryzyka operacyjnego specyficzne dla Banku, tzn. ściśle związane z jego profilem działalności. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym stanowi proces obejmujący działania w zakresie identyfikacji, pomiaru, ograniczania, monitorowania i raportowania ryzyka. Objęte są nim wszystkie procesy i systemy, ze szczególnym naciskiem na te związane z wykonywaniem czynności bankowych, zapewniających Klientom usługi finansowe.

Struktura i organizacja jednostki zarządzania ryzykiem operacyjnym

W procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym aktywnie uczestniczą następujące jednostki organizacyjne:

- wszystkie komórki i jednostki organizacyjne Centrali, jednostki operacyjne (stanowiące terenowe jednostki organizacyjne Banku),
- podmioty powiązane – spółki zależne od Banku,
- podmioty zewnętrzne – jednostki franczyzowe i jednostki pośredników.

Funkcjonalnie wyodrębnia się następujące dwie grupy jednostek organizacyjnych uczestniczących w procesie:

- jednostki systemowe – odpowiedzialne za systemo-

we zarządzanie ryzykiem operacyjnym, projektujące regulacje wewnętrzne i tworzące rozwiązania do bieżącego zarządzania ryzykiem operacyjnym, wykonujące również zadania bieżącego zarządzania ryzykiem operacyjnym;

- jednostki operacyjne – zajmujące się bieżącym zarządzaniem ryzykiem operacyjnym w swojej codziennej działalności.

We wszystkich pionach i na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej Banku wyróżnia się grupy jednostek, osób i funkcji odpowiedzialnych za czynności związane z zarządzaniem ryzykiem operacyjnym wykonywane na trzech następujących poziomach:

- poziom podstawowy – jednostki i osoby zajmujące się zarządzaniem ryzykiem operacyjnym w swojej codziennej działalności;
- poziom nadzoru (kierowniczy) – osoby zajmujące stanowiska kierownicze, pełniące rolę wykonawców mechanizmów kontrolnych;
- poziom nadzórny, funkcjonujący w formie scentralizowanej, jego główną funkcją jest zarządzanie ryzykiem operacyjnym. Funkcja ta realizowana jest przez osoby wykonujące zadania wydzielonej komórki zarządzania ryzykiem operacyjnym, funkcjonującej w ramach działalności Zespołu Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym oraz Komitetu Ryzyka Operacyjnego Jakości i Procesów.

Odpowiedzialności przypisane w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym

W zarządzaniu ryzykiem operacyjnym wiodące role spełniają organy Getin Noble Bank S.A. – Rada Nadzorcza i Zarząd Banku. Działania Zarządu Banku na poziomie operacyjnym realizuje **Komitet Ryzyka Operacyjnego, Jakości i Procesów**. Jego zadaniem jest monitorowanie ryzyka operacyjnego, opiniowanie regulacji odnoszących się do zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz rekomendowanie miar i norm ekspozycji na ryzyko.

Główną, nadrzędną, funkcję zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku spełniają wyznaczeni pracownicy wydzielonej niezależnej komórki zarządzania ryzykiem operacyjnym – **Zespołu Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym**. Zespół funkcjonuje w strukturze Pionu Zarządzania Ryzykiem w Departamencie Ryzyka Operacyjnego i Nadużyć.

RYZIKO BRAKU ZGODNOŚCI

Ryzyko może mieć znaczący negatywny wpływ na zagadnienia: społeczne, pracownicze, praw człowieka, przeciwdziałania korupcji oraz środowiskowe.

Definicja i cel zarządzania ryzykiem braku zgodności

Ryzyko braku zgodności to zagrożenie poniesienia skutków nieprzestrzegania w działalności Banku przepisów prawa (w tym ustaw, rozporządzeń, uchwał)

wraz z regulacjami ostrożnościowymi, regulacji wewnętrznych bądź przyjętych wewnętrznie standardów rynkowych, zasad lub kodeksów postępowania. Bank zapewnia zgodność poprzez funkcję kontroli oraz **zarządzanie ryzykiem braku zgodności**.

Do najważniejszych zmian regulacyjnych, podlegających wdrożeniu w Banku w 2020 roku, należały przepisy dotyczące **Tarcz antykrzysowych** oraz inne **akty prawne związane z pandemią COVID-19**. Wdrożono również zmiany do Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz niektórych innych ustaw (AML) oraz dostosowano Bank do zmian w zakresie szeregu regulacji z podatków, w tym prowadzenie JPK VAT, SLIM VAT.

Ponadto w Banku toczą się procesy wdrożeniowe dotyczące w szczególności:

- Rekomendacji S (dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie);
- Rekomendacji Z (dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w Bankach);
- Pakietu ESG dotyczącego zrównoważonego rozwoju;
- Wytycznych EBA w sprawie procesu udzielania, wyceny i monitoringu kredytów.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmuje: identyfikację ryzyka, ocenę ryzyka, kontrolę ryzyka, monitorowanie wielkości i profilu ryzyka po zastosowaniu mechanizmów kontroli ryzyka braku zgodności oraz raportowanie o ryzyku.

W procesie **identyfikacji ryzyka** braku zgodności Bank przeprowadza bieżące analizy obowiązujących przepisów prawa, regulacji ostrożnościowych, przepisów wewnętrznych oraz przyjętych przez Bank standardów postępowania oraz gromadzi informacje o występujących przypadkach braku zgodności i przyczynach ich wystąpienia.

Dokonując **oceny ryzyka** Bank określa charakter i potencjalną skalę strat finansowych lub sankcji prawnych.

Monitorowanie ryzyka braku zgodności polega na systematycznym obserwowaniu i śledzeniu zmian poziomu ryzyka braku zgodności, a także skuteczności stosowanych metod ograniczania tego ryzyka. Proces **kontroli i ograniczania ryzyka** braku zgodności w Banku obejmuje: działania zapobiegające występowaniu braku zgodności i naruszeń, eliminowanie zidentyfikowanych przypadków braku zgodności oraz minimalizację skutków ich wystąpienia i obejmuje aspekty:

- prewencyjny (tj. ograniczanie ryzyka poprzez wprowadzenie rozwiązań i elementów zapewniających zgodność),
- łagodzący (tj. zarządzanie ryzykiem po identyfikacji przypadku wystąpienia braku zgodności w celu złagodzenia negatywnych skutków wystąpienia ryzyka).

Raportowanie ryzyka w szczególności obejmuje wyniki identyfikacji (w tym zidentyfikowane nieprawidłowości), oceny ryzyka braku zgodności (w tym informacje nt. przypadków braku zgodności) oraz wyniki monitorowania i kontroli (w tym najważniejsze zmiany otoczenia regulacyjnego i wyniki monitoringu testowania kluczowych mechanizmów kontrolnych zapewniających zgodność). Odbiorcami raportów są w szczególności Komitet Ryzyka Operacyjnego, Jakości i Procesów, Prezes Zarządu, Zarząd Banku, Komitet Audytu i Rada Nadzorcza Banku.

W procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności Bank uwzględnia ryzyko wynikające z działalności prowadzonej przez podmioty wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.

RYZIKO KREDYTOWE

Ryzyko może mieć znaczący negatywny wpływ na zagadnienia: społeczne oraz przeciwdziałania korupcji.

Definicja i cel zarządzania ryzykiem kredytowym

Ryzyko kredytowe wynika z potencjalnego niewywiązania się bądź nieterminowego wykonania przez Klienta zobowiązań finansowych wynikających z zawartych transakcji, w szczególności kredytowych oraz pozostałych instrumentów finansowych. Zarządzanie ryzykiem kredytowym w Getin Noble Bank S.A. ma na celu zbudowanie i utrzymanie portfeli kredytowych o oczekiwanym przez Bank poziomie ryzyka wyrażonym uśrednionymi dla poszczególnych portfeli kosztach ryzyka, rozumianych jako relacja tworzonych w danym okresie odpisów z tytułu oczekiwanych strat do średniego salda ekspozycji kredytowych. W tym celu Bank zarządza ryzykiem kredytowym na wszystkich etapach życia transakcji kredytowych, tj. na etapach:

- akwizycji Klientów i udzielania kredytów,
- monitorowania zaangażowań kredytowych oraz sytuacji finansowej Klientów,
- monitorowania parametrów ryzyka poszczególnych portfeli kredytowych,
- restrukturyzacji i windykacji zaangażowań kredytowych.

Działalność kredytowa Banku realizowana jest w sześciu obszarach:

- kredytowanie hipoteczne (Bank nie prowadzi sprzedaży kredytów hipotecznych od października 2014 roku),
- kredytowanie niezabezpieczone osób fizycznych – kredyty gotówkowe, karty kredytowe, limity w rachunkach bieżących etc. (kredyty detaliczne),
- private banking,
- finansowanie zakupu samochodów,
- obsługa małych i średnich przedsiębiorstw oraz jednostek budżetowych,
- finansowanie deweloperów mieszkaniowych i komercyjnych nieruchomości przychodowych.

Strategia i procesy zarządzania ryzykiem kredytowym

Narzędziami do zarządzania ryzykiem w tym zakresie są **polityki kredytowe**, w tym te o charakterze branżowym, reguły akceptacyjne, modele scoringowe i ratingowe wykorzystywane w procesie decyzyjnym do selekcji transakcji i oceny zdolności kredytowej, organizacja procesu kredytowego, w tym zasady i kompetencje decyzyjne zawarte w procedurach operacyjnych.

W 2020 roku Bank na bieżąco dostosowywał zasady polityki kredytowej do materializacji poziomów ryzyka kredytowego wynikających z wprowadzanych wcześniej zmian, poprawy procesu oceny wiarygodności kredytowej Klientów czy zachodzących zmian makroekonomicznych (m.in. postępujące obniżanie stóp procentowych skutkujące koniecznością zapewnienia rentowności udzielanych kredytów czy sytuacji spowodowanej epidemią COVID-19).

Strategia kredytowa dla wszystkich obszarów zawarta jest w dokumentach, przede wszystkim w „Strategii i polityce zarządzania ryzykiem ekspozycji kredytowych Getin Noble Bank S.A.”, w której określono zasady, wskazówki, wytyczne i zalecenia dotyczące zagadnień związanych z działalnością kredytową.

RYZIKO UTRATY PŁYNNOŚCI

Ryzyko utraty płynności jest definiowane jako potencjalna niezdolność do niewywiązania się Banku z bieżących i przyszłych zobowiązań finansowych. Zarządzanie płynnością stanowi oczywisty, kluczowy element zarządzania ryzykiem Banku. Celem zarządzania ryzykiem płynności w Banku jest zapewnienie możliwości realizowania zobowiązań w horyzoncie dziennym, zdolności do utrzymania płynności w krótkim, średnim i długim okresie zarówno w normalnych warunkach, jak i w przypadku wystąpienia zdarzeń kryzysowych.

Bank identyfikuje następujące grupy czynników ryzyka, na które jest narażony:

- ryzyka wynikające z czynników zewnętrznych (kształtowanie się wolumenu salda depozytowego w systemie, sytuacja makroekonomiczna, poziom kursów walutowych);
- ryzyka wynikające z czynników wewnętrznych (m.in. zdolność utrzymywania stabilnych źródeł finansowania, w tym zdolność odnawiania depozytów Klientów po akceptowalnym koszcie, wpływ obniżenia wiarygodności kredytowej na płynność Banku).

Szczegółowe informacje na temat zarządzania ryzykiem utraty płynności są dostępne w raporcie rocznym *Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2020 roku*.

RYZYO RYNKOWE

Ryzyko rynkowe polega na możliwości poniesienia przez Bank strat w wyniku zmienności czynników rynkowych, przede wszystkim stóp procentowych, kursów walut oraz cen papierów wartościowych oraz innych, w tym pochodnych instrumentów finansowych. Poprzez stosowaną politykę zarządzania aktywami i pasywami oraz system limitów ryzyka rynkowego Bank zmierza do optymalizacji relacji dochodu do ponoszonego ryzyka.

Szczegółowe informacje na temat zarządzania ryzykiem rynkowym są dostępne w raporcie rocznym *Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2020 roku*.

RYZYO ZWIĄZANE Z POCHODNYMI INSTRUMENTAMI FINANSOWYMI

Podstawowymi rodzajami ryzyka związanymi z instrumentami pochodnymi są **ryzyko rynkowe i ryzyko kredytowe**.

Szczegółowe informacje na temat zarządzania ryzykiem związanym z pochodnymi instrumentami finansowymi są dostępne w raporcie rocznym *Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2020 roku*.

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

Ryzyko może mieć znaczący negatywny wpływ na zagadnienia: społeczne i przeciwdziałania korupcji

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

Bank niezmiennie prezentuje proaktywne podejście do zarządzania tego typu ryzykami i prowadzi działania ukierunkowane na ich zminimalizowanie poprzez stosowanie określonych mechanizmów.

Mechanizmy mitygujące ryzyka

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

- identyfikowaniu i ocenianiu stopnia ryzyka przy realizacji wszelkiego rodzaju transakcji (monetarnych i niemonetarnych) zlecanych przez Klienta poprzez dostępne dla niego kanały dostępu;
- stosowaniu spersonalizowanego procesu weryfikacji zlecanych transakcji, które otrzymały podwyższoną wartość ryzyka wystąpienia nadużycia;

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

2.7. System przeciwdziałania nadużyciom

Bank rozpoczął w 2019 roku i kontynuował w roku 2020 projekt wdrażania Systemu Przeciwdziałania Nadużyciom bazującego na wiodącym rozwiązaniu technologicznym dostarczonym przez SAS Institute, co istotnie wspomaga efektywność zarządzania ryzykiem nadużyć w obszarze kredytowym i transakcyjnym.

Projekt był realizowany poprzez:

- wdrożenie procesu proaktywnego zarządzania ryzykiem, obejmującego wszystkie kanały dostępu i cały zakres produktów kredytowych oraz transakcyjnych, przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej efektywności działań;
- minimalizację ryzyka wystąpienia nadużycia transakcyjnego i kredytowego (poprawa jakości portfela);
- poprawę konkurencyjności Banku poprzez możliwość otworzenia się na nowe usługi, metody kontaktowania, metody weryfikacji, pozyskiwanie Klientów, realizację zleceń, realizację transakcji;
- wdrażanie szeregu mniejszych inicjatyw mających na celu dostosowanie procesów do dynamicznie zmieniającego się otoczenia i nowych zagrożeń. Przykładem może być wdrożenie unikatowego numeru telefonu służącego do weryfikacji czy też promowanie bardziej przyjaznej i czytelnej autoryzacji mobilnej.

Bank prowadzi również szeroko zakrojoną akcję informacyjną, wykorzystując do tego – oprócz własnych wewnętrznych kanałów – media społecznościowe. Celem tej akcji są zarówno informowanie Klientów na bieżąco o występujących zagrożeniach, jak i edukacja Klientów w zakresie podstawowych zasad bezpieczeństwa.



3.

Zagadnienia pracownicze

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI

3.1 Polityki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. i ich wyniki

Prowadzenie odpowiedzialnej i zaangażowanej polityki personalnej to elementy kluczowe dla działalności Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. i realizowania przez nią celów strategii biznesowej. To ważne szczególnie w kontekście wyzwań roku 2020, czyli w czasie niepewności dotyczącej zarówno zdrowia i bezpieczeństwa pracowników Grupy, jak i ogólnego nastroju niepewności o utrzymanie miejsc pracy.

Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. zatrudniała w 2020 roku na umowę o pracę

3849 osób

(3809,5 W PRZELICZENIU NA ETATY)¹

Zdecydowanie największym pracodawcą w Grupie jest jej spółka dominująca – Getin Noble Bank S.A., która w 2020 roku zatrudniała na umowę o pracę

3700 osób

(STAN NA 31.12.2020)

¹ Stan na 31.12.2020

Tabela 7. Liczba zatrudnionych w przeliczeniu na etaty w Grupie Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. oraz Spółce Getin Noble Bank S.A.

Liczba zatrudnionych w przeliczeniu na etaty	2015	2016	2017	2018	2019	2020
w Grupie	6014,5	5150,2	5310,93	5127,7	4647,35	3809,5
w tym w spółce Getin Noble Bank S.A.	5648,6	4890,5	5092,2	4931,6	4494,32	3677,7

PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA NA POZIOMIE GRUPY

W spółkach Grupy Kapitałowej Noble Bank S.A. kwestie pracownicze regulowane są zgodnie z obowiązującym w Polsce prawem i odrębnymi politykami. Spółki stosują odrębne regulaminy pracy i wynagradzania oraz Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Nie zidentyfikowano dotąd potrzeby wytyczania na poziomie Grupy jednolitych polityk czy procedur dotyczących higieny i bezpieczeństwa pracy, rozwoju pracowników i szkoleń, badań dotyczących satysfakcji pracowników czy zasad korzystania z benefitów. Zakres tych polityk na poziomie spółek dostosowany jest do skali zatrudnienia w każdej z nich. Takie podejście pozwala uwzględnić specyfikę i potrzeby każdej ze spółek.

Polityka personalna w poszczególnych spółkach Grupy realizuje podobne cele i wyzwania:

- pozyskiwanie nowych wartościowych pracowników (rekrutacja) w drodze otwartego i konkurencyjnego naboru;
- retencja i przeciwdziałanie nadmiernej fluktuacji pracowników, w szczególności tych o wysokich kwalifikacjach;
- monitorowanie potrzeb kadrowych oraz planowanie zaplecza kadrowego;
- zapewnienie w poszczególnych komórkach organizacyjnych efektywnej obsady kadrowej realizującej wyznaczone cele biznesowe;
- dbanie o rozwój kompetencji potrzebnych do wykonywania pracy na danym stanowisku, w tym szczególnie rozwój specjalistycznych kwalifikacji zawodowych;
- budowanie wizerunku pracodawcy;
- zabezpieczenie ciągłości zatrudnienia pracowników;
- tworzenie profesjonalnego zespołu pracowników;
- zapewnienie pracownikom poczucia stabilizacji zawodowej.

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

- *Kodeks Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.*,
- *Polityka zarządzania naruszeniami Norm Etycznych oraz Konfliktami Interesów w Grupie Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.*

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

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

Kodeks określa wytyczne dotyczące:

- zatrudniania i wynagradzania pracowników, pełnienia funkcji zarządczych i decyzyjnych;
- systemu oceny kadry zarządczej i pracowników;
- procedury zapewniającej pracownikom możliwość bezpiecznego zgłaszania informacji o nadużyciach do właściwych organów spółek (Polityka „Whistleblowing”);
- regulaminów i systemu premiowania;
- kwestii takich jak: przeciwdziałanie konfliktom interesów, podejmowanie działalności konkurencyjnej przez pracowników.

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

Polityka zarządzania naruszeniami Norm Etycznych oraz Konfliktami Interesów w Grupie Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. to regulacja dotycząca jednolitego zarządzania wartościami w obrębie całej Grupy. Zbiera i porządkuje zasady i regulacje odnoszące się do etyki zawodowej, które obowiązują w Grupie i jej spółkach. Zawiera również praktyczne wskazówki dotyczące zapobiegania konfliktom interesów i zarządzania nimi.

Polityka implementuje Wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA) w sprawie zarządzania wewnętrznego EBA/GL/2017/11 oraz Zasady Dobrej

Praktyki Bankowej uchwalone przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich i stanowiące kodeks etyczny bankowego środowiska zawodowego.

Spółka Getin Noble Bank S.A. jest największym pracodawcą w całej Grupie Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. W 2020² roku na umowę o pracę zatrudniała 3700 osób.

3.2. Polityki Spółki Getin Noble Bank S.A. i ich wyniki



W 2020 roku Getin Noble Bank otrzymał dwa wyróżnienia w zakresie funkcjonowania jako pracodawca.

Po raz pierwszy otrzymaliśmy wyróżnienie **Friendly Workplace 2020**. Jury doceniło nowoczesne podejście Banku do wdrażanych praktyk zarządzania na rzecz tworzenia zdrowego i przyjaznego miejsca pracy wspierającego zaangażowanie pracowników. Co więcej, spośród firm biorących udział w konkursie Bank został wskazany jako jedna z organizacji z najlepszymi praktykami.

Powtórnie przyznano nam tytuł **Best Quality Employer 2020**. To wyróżnienie jest przyznawane pracodawcom z dobrymi praktykami w polityce zatrudniania, efektywnie zarządzającymi kapitałem ludzkim oraz pielęgnującymi kulturę organizacyjną i dobrą atmosferę w pracy.

Otrzymane nagrody są dla nas szczególnie cennymi osiągnięciami, ponieważ potwierdzają, że Bank jest **angażującym i przyjaznym miejscem pracy**. Uznanie zewnętrznych ekspertów stanowi potwierdzenie jakości realizowanej polityki zarządzania kapitałem ludzkim w Banku i stosowanych praktyk.

Tabela 8. Liczba osób zatrudnionych w Getin Noble Bank S.A. na umowę o pracę – podział na strukturę zatrudnienia i płeć.

Kategoria pracowników:	2018 rok		2019 rok		2020 rok	
	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn
Zarząd	1	7	1	6	1	5
Dyrektorzy najwyższego szczebla	12	22	17	22	16	26
Pozostali pracownicy	3254	1740	2984	1494	2395	1257
SUMA	3267	1769	3002	1522	2412	1288

Tabela 9. Liczba osób zatrudnionych w Getin Noble Bank S.A. na umowę o pracę – podział na rodzaj zatrudnienia i płeć.

Forma zatrudnienia	Liczba osób			
	2017 rok	2018 rok	2019 rok	2020 rok
Umowa o pracę na czas nieokreślony - kobiety	2516	2454	2607	2164
Umowa o pracę na czas nieokreślony - mężczyźni	1263	1237	1334	1155
Pozostałe umowy, w tym okres próbny, czas określony (w tym stażowe i zastępstwa) - kobiety	841	813	395	248
Pozostałe umowy, w tym okres próbny, czas określony (w tym stażowe i zastępstwa) - mężczyźni	506	494	188	133
SUMA	5126 osób	4998 osób	4524 osób	3700 osób

² Stan na 31.12.2020 r.

PRIORYTETY BANKU W OBSZARZE PRACOWNICZYM W 2020 ROKU

Cele Banku w zakresie zarządzania kapitałem ludzkim na rok 2020, stanowiące kontynuację kierunku przyjętego w poprzednim roku, skupione zostały wokół wzmocnienia pozycji Banku jako pracodawcy.

- **Rozbudowanie działań wokół *Employee Value Proposition* [EVP] oraz wprowadzenie usprawnień w obsłudze procesów kadrowych.**

Funkcjonujące do tej pory propozycje oferty pracowniczey zostały odświeżone i dostosowane do warunków, głównie w zakresie opieki medycznej oraz ubezpieczeń grupowych. Wszystkie elementy oferty zostały utrzymane w pełnym zakresie przez cały rok 2020.

Zmiany w procesach kadrowych dotyczyły przede wszystkim dostosowania do organizacji pracy w trybie zdalnym.

- **Rozwijanie projektu budowania i zarządzania doświadczeniami Klientów poprzez strumień budowania doświadczeń pracowników.**

Celem tego projektu jest zidentyfikowanie i wdrażanie usprawnień w procesach i aspektach wpływających na doświadczenia pracowników oraz zbudowanie angażującego środowiska pracy, wzmocnienie ich lojalności i zadowolenia.

Przeprowadzony został cykl warsztatów z menedżerami i pracownikami w celu identyfikacji najważniejszych tematów do zrealizowania. Zidentyfikowano kluczowe działania wymagające podjęcia oraz przyjęto sposób ich usprawniania, jak np. proces nadawania dostępów, proces wdrożenia nowego pracownika, proces rozstań z pracownikami, standaryzacja procesów pracowniczych.

- **Budowanie angażującego środowiska pracy przez wdrażanie modelu wartości postaw Getin P²OWER w codziennej pracy, realizacja strategii poprawy środowiska pracy w Banku, celebrowanie sukcesów, docenianie pracowników, wykorzystywanie różnych okazji do świętowania i dbania o atmosferę w pracy.**
- **Wspieranie kadry kierowniczej przez rozszerzenie narzędzi systemowych dotyczących różnych aspektów zarządzania, takich jak zarządzanie wynikami poprzez wyznaczanie i rozliczanie celów czy podnoszenie miękkich kompetencji menedżerskich.**

W celu zapewnienia spójności zarządzania przez menedżerów utworzono dedykowaną przestrzeń w intranecie **Strefa Menedżera**, czyli miejsce, gdzie zamieszczane są wskazówki, dobre praktyki, wytyczne dotyczące różnych aspektów zarządzania.

W Banku wdrożono system wspierający zarządzanie wynikami pracy z istotnym elementem informacji zwrotnej dla pracownika, platformy rozwojowej, a tak-

że ofertę szkoleniową on-line w celu przeprowadzania specjalistycznych kursów i szkoleń dla menedżerów.

- **Uważne wdrażanie zmian. W trakcie 2020 roku Bank realizował proces zwolnień grupowych. Biorąc pod uwagę specyficzne warunki funkcjonowania, w których znaczna grupa pracowników świadczyła pracę zdalną, kluczowe stały się kwestie dobrej komunikacji z pracownikami, wzajemnego zaufania i zaangażowania menedżerów na wszystkich szczeblach. Bank przywiązał szczególną wagę do kwestii otwartego dialogu z pracownikami.**

W 2020 roku zapadła decyzja o okresowej rezygnacji z tworzenia Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Nie wpłynęło to jednak na funkcjonowanie Funduszu – wszystkie świadczenia zostały utrzymane do końca roku na niezmiennym poziomie.

- **Rozwijanie kultury etycznej Banku poprzez aktualizację procedur oraz polityk – takich jak m.in. Polityka przyjmowania i przekazywania prezentów w Getin Noble Bank S.A. czy Polityki „Whistleblowing”.**

GŁÓWNE REGULACJE I DOKUMENTY DOTYCZĄCE ZAGADNIEN PRACOWNICZYCH W BANKU

Konsekwentna polityka personalna stanowi fundament przyjętego przez nas kierunku, którego celem jest budowanie i umacnianie pozycji rynkowej. By zrealizować cele biznesowe, **kluczowe znaczenie mają: profesjonalizm pracowników na wszystkich szczeblach, podnoszenie ich kompetencji, wartości korporacyjne w organizacji oraz komunikacja wewnętrzna.** Budowanie kultury organizacji, wspierającej rozwój i zaangażowanie pracowników oraz podkreślającej brak akceptacji dla postaw godzących w wizerunek firmy, wymaga nie tylko kluczowych regulacji wewnętrznych, ale również konsekwentnego kształtowania i rozwijania dobrych praktyk.

W 2020 roku zaktualizowaliśmy **Kodeks etyki**, opierając tym samym kulturę wewnętrzną organizacji jako instytucji godnej zaufania oraz odpowiedzialnego pracodawcy na sześciu kluczowych wartościach **Getin P²OWER**, czyli zachowaniach, którymi pracownicy Banku powinni kierować się podczas codziennej pracy oraz w relacjach ze współpracownikami oraz partnerami biznesowymi. W codziennym działaniu stawiamy na **PROFESJONALIZM** i **OTWARTOŚĆ**, budujemy wiarygodność Banku, mając na uwadze dobro i **WARTOŚĆ DLA KLIENTA**. Wyróżniamy się **ENTUZJAZMEM** i pełnym zaangażowaniem w realizację codziennych zadań. Istotny jest dla nas **REZULTAT**, chcemy być skuteczni i wiarygodni dla Współpracowników, Klientów, Akcjonariuszy i Kontrahentów. Zarządzamy w sposób **ANGAŻUJĄCY**, dając pracownikom autonomię, motywując ich do działania, ale również biorąc odpowiedzialność za powierzone im zadania.

nia. Co jest dla nas szczególnie ważne i jak pokazały wewnętrzne badania – 85% pracowników identyfikuje się z **modelem postaw Getin P²OWER**.

Kodeks etyki Getin Noble Bank S.A., dostępny na stronie internetowej Banku, jest istotnym dokumentem, wpływającym na kształtowanie polityki personalnej Banku. Obowiązuje wszystkich pracowników, w tym kadrę zarządzającą Spółki.

Kodeks etyki w modelu postaw Getin P²OWER



W roku 2020 aktywnie angażowaliśmy się w rozwijanie i propagowanie modelu postaw i zachowań **Getin P²OWER**, który jest spójny z wartościami Banku. Nazwa Getin P²OWER pochodzi od pierwszych liter pojęć wyróżnionych w modelu jako kluczowe:

P jak **profesjonalizm**

O jak **otwartość**

W jak **wartość dla Klienta**

E jak **entuzjazm**

R jak **rezultaty**

P² - ma w tym kluczu dodatkowe znaczenie - zawiera zdefiniowane **pożądane postawy** menedżerskie w ramach Angażującego **Przywództwa**.

Model etyczny Getin P²OWER realizowany jest w Banku na wielu płaszczyznach działalności, a wdrażane wartości odzwierciedlają cztery poziomy relacji, w nawiązaniu do Kodeksu etyki bankowej:

1. wartości budowane w relacjach z kontrahentami;
2. wartości budowane w relacjach z Klientami;
3. wartości budowane w relacjach z pracownikami;
4. wartości budowane przez Bank jako instytucję bankową.

Kodeks etyki Getin Noble Bank S.A. zachowuje spójność z zasadami zawartymi w Kodeksie etyki bankowej, znormalizowanym przez Związek Banków Polskich. Uwzględnia on standardy i wartości, którymi powinien kierować się pracownik każdego banku. Działając w ten sposób, Bank integruje się wokół polskiego sektora bankowego, zapewniając warunki na rzecz **zrównoważonego rozwoju**.

Zarządzanie wynikami pracy według systemu DRIVE

Jednym z istotnych filarów rozwijanego przez Bank Employee Value Proposition [EVP] jest wdrożony na początku 2020 roku proces **zarządzania wynikami pracy – DRIVE**, który ma zapewnić **realizację planów Banku**. Jest to kompleksowe podejście do zarządzania wynikami pracy, czyli stopniem realizacji celów/zadań i ich podsumowanie w okresach rozliczeniowych, feedback, określenie poziomu wskaźnika NPS, roczne podsumowanie celów/zadań i jednocześnie ocena podstawowego procesu biznesowego. W procesie tym stawiane są cele, zbierane informacje zwrotne oraz podsumowywana jest praca na przestrzeni całego roku względem jednego standardu. Wartości Banku są również istotnym elementem w ramach zarządzania wynikami pracy w części dotyczącej feedbacku i całościowej oceny pracowniczej.

DOKUMENTY KSZTAŁTUJĄCE POLITYKĘ PERSONALNĄ BANKU WPROWADZONE I/LUB ZREWIDOWANE W ROKU 2020:

Polityka wynagrodzeń Członków Zarządu oraz Członków Rady Nadzorczej Getin Noble Bank S.A., wprowadzona i przyjęta przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy w 2020 roku. Dokument jest odpowiedzią na wymogi regulacyjne dotyczące spółek giełdowych, jak również wyrazem dążenia do zachowania spójności i transparentności w obszarze bardzo wrażliwych kwestii wynagradzania osób sprawujących najwyższe funkcje w organizacji. Polityka ta regulująca zasady kształtowania wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej oraz Zarządu została opublikowana na stronie Banku.

Polityka oceny odpowiedzialności osób pełniących najważniejsze funkcje w Getin Noble Bank S.A. ma na celu wdrożenie dobrych praktyk w zakresie mianowania (w tym wymagań kwalifikacyjnych i rekrutacyjnych), sukcesji, oceny odpowiedzialności w odniesieniu do członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu Banku, osób pełniących znaczącą rolę w bieżącym kierowaniu Bankiem oraz kandydatów do pełnienia najważniejszych funkcji w Banku. Dokument został w 2020 roku doprecyzowany w zakresie samooceny oraz kryteriów behawioralnych oceny odpowiedzialności w stosunku do wymienionych osób.

Polityka wynagradzania w Getin Noble Bank S.A. została wzbogacona o politykę zmiennych składni-

ków wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze oraz inne stanowiska mające istotny wpływ na profil ryzyka Getin Noble Bank S.A. Dzięki temu jeden dokument w pełni reguluje kwestie wynagrodzeń wszystkich pracowników Banku, stanowiąc ogólne wytyczne dla określania warunków ujętych w regulaminie wynagradzania oraz regulacjach premiowych.

Regulamin Pracy Getin Noble Bank S.A. został w roku 2020 zaktualizowany o kwestie zwiększenia elastyczności godzin pracy i planowania grafików, co w wielu zespołach ułatwiło zarządzanie czasem w warunkach pracy zdalnej.

Regulacje wewnętrzne są modyfikowane w razie potrzeby, żeby zachować ich zgodność z przepisami zewnętrznymi, ale też w reakcji na zmieniające się warunki, otoczenie i sytuację. W każdym przypadku zmiany są dobrą okazją do upraszczania języka i konstrukcji dokumentów, żeby korzystanie z nich stawało się coraz łatwiejsze.

Inne dokumenty kształtujące politykę personalną Banku:

- *Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych;*
- *Procedura wewnętrzna określająca zasady rekrutacji i zatrudnienia w Getin Noble Bank S.A.;*
- *Procedura określającą zasady kontynuowania zatrudnienia i przeszerzegowania pracowników;*
- *Procedura antymobbingowa;*
- *Instrukcja wewnętrzna określająca zasady doskonalenia zawodowego pracowników Getin Noble Bank S.A.*

Budowanie i zarządzanie doświadczeniami Klientów i pracowników

Jednym z podstawowych projektów, które przekładają się na zarządzanie w Banku, jest projekt o nazwie *Budowanie i zarządzanie doświadczeniami Klientów*. Działania, jakie są podejmowane w jego ramach, to szczególna dbałość o jakość: słuchanie głosu oraz budowanie doświadczeń Klientów i pracowników, a także upraszczanie języka komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.

Strumień głosu Klienta skupia się na informacji zwrotnej; głównym celem jest dbałość o jakość obsługi, relacje z Klientem i dostosowanie oferty w takim stopniu, aby wyprzedzać jego oczekiwania i faktycznie odpowiadać na jego potrzeby.

Strumień budowania doświadczeń pracowników to część, w której Bank skupił się na wdrażaniu rozwiązań i usprawnień wpływających na doświadczenia pracowników. Głównym celem w tym strumieniu jest **wdrażanie rozwiązań, które wspierają budowanie angażującego środowiska pracy, wzmocnienie lojalności i zadowolenia naszych pracowników**. Na kompletność działań składa się cała droga doświadczeń pracowników: od procesu rekrutacyjnego przez rozwój zawodowy aż do zakończenia współpracy.

Trzeci strumień to prosty język. Bank podpisał Deklarację Prostego Języka, przygotowaną przez Związek Banków Polskich i jako jedna z 17 instytucji będzie pracować nad prostym językiem w bankowości.

3.3. Szkolenia i rozwój kompetencji pracowników

SZKOLENIA I ROZWÓJ KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW GETIN NOBLE BANK S.A.

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

W 2020 roku pracownik Getin Noble Banku spędził na szkoleniach średnio 41,8 h.

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

- *Instrukcja doskonalenia zawodowego pracowników w Getin Noble Bank S.A.*
- *Procedura wewnętrzna przeprowadzania szkoleń dla nowozatrudnionych pracowników OSS i OCC szkoleń uzupełniających dla innych jednostek organizacyjnych w Getin Noble Bank S.A.*

Wykres 1. Szkolenia pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w Getin Noble Bank S.A. w 2017, 2018, 2019 i 2020 roku.



Tabela 10. Szkolenia pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w Getin Noble Bank S.A. w 2017, 2018 i 2020 roku.

	2017	2018	2019	2020
ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH DLA PRACOWNIKÓW BANKU	126 149	266 312	338 196	154 611
w tym szkolenia stacjonarne	89 195	187 970	214 128	70 557
w tym szkolenia e-learningowe	36 954	78 342	124 068	84 054
ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH W PODZIALE NA PŁEĆ				
kobiety	79 474	178 995	231 036	101 607
mężczyźni	46 675	87 313	107 025	53 005
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na jednego pracownika Banku	24,6	53,28	74,75	41,79
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na kobietę	23,67	54,79	76,96	42,13
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na mężczyznę	26,38	50,44	70,32	41,15
Łączna liczba godzin szkoleniowych dotyczących jakości obsługi Klienta i ich satysfakcji	10 852	30 480	24 662,5	1 056,50
Liczba pracowników korzystających z dofinansowania do studiów podyplomowych	6	6	0	0
Liczba pracowników korzystających ze szkoleń zewnętrznych	193	217	209	137

Szkolenia w dobie pandemii COVID-19

Z uwagi na wyjątkową sytuację epidemiczną w kraju w 2020 roku sposób realizacji szkoleń w Getin Noble Bank S.A musiał ulec istotnym zmianom, które gwarantowały maksimum bezpieczeństwa pracownikom spółki. Najważniejszymi z nich były:

- Wszystkie rodzaje szkoleń, niezależnie od wymiaru i przeznaczenia, zostały zamienione na wersję on-line przy użyciu **platformy e-learningowej**, która daje zarówno Bankowi, jak i pracownikom większą elastyczność w zarządzaniu procesem szkoleniowym. Oferuje ona również możliwość szkolenia w dogodnym czasie, dostosowania procesu szkoleniowego do codziennej praktyki w miejscu pracy czy na danym stanowisku.
- Z uwagi na formę on-line szkoleń, ich czas trwania uległ skróceniu. Całodzienne warsztaty zamieniono na krótkie formy szkoleniowe, np. 2-godzinne moduły webinarów.
- W ofercie dla pracowników pojawiły się tematy związane z bieżącymi potrzebami, jak np. obsługa narzędzi on-line typu Skype jako narzędzia do prowadzenia efektywnych spotkań czy szkolenia z zakresu kompetencji miękkich, jak na przykład:

„Jak się uczyć szybko i skutecznie”,
 „Odporność psychiczna”,
 „Efektywność w stresie”,
 „Zarządzanie sobą w czasie”,
 „Akcja motywacja”,
 „Komunikacja nastawiona na współpracę”,
 „Jak mówić, żeby nas zrozumiano,
 jak słuchać, żeby zrozumieć”.

Główne szkolenia, tzw. szkolenia bazowe, zrealizowane w Getin Noble Bank S.A.

Pomimo bardzo trudnej sytuacji, związanej z wybuchem pandemii COVID-19, w Banku udało się zrealizować szereg szkoleń, które spotkały się z bardzo dużym zainteresowaniem.

- **Szkolenia wstępne** dla nowo zatrudnionych pracowników. Dużym wyzwaniem 2020 roku było połączenie szkoleń wstępnych dla sieci własnej Banku, sieci franczyzowej i Contact Center oraz płynne przejście na formułę w **100% on-line**. Okazało się to możliwe i skuteczne. Wraz z ogłoszeniem pandemii COVID-19 wszystkie szkolenia realizowane były w formule on-line.
- **Program SMART dzielimy się wiedzą**, zapoczątk-

kowany już w 2019 roku cykl szkoleń rozwojowych, w roku 2020 zdecydowanie rozwinął skrzydła. **SMART-trenerzy** rekrutowani wśród pracowników nabrali nowych umiejętności, doskonaląc swoje szkolenia w wydaniu on-line, które wśród uczestników cieszyły się niesłabnącą popularnością. Trenerzy poza tym, że mogą dzielić się swoją wiedzą i budują swój wizerunek w Banku, zbierają punkty, które mogą przeznaczyć na swoje działania rozwojowe. Cykliczne „spotkania” z trenerami programu na łamach bankowych mediów stanowią inspirację dla kolejnych potencjalnych uczestników. Jeszcze w 2020 roku została ogłoszona rekrutacja do kolejnej edycji programu.

Przykładowe tematy szkoleń realizowane w ramach **Programu SMART** to: Excel, PowerPoint; SQL; Access; Agile; Scrum; Modelowanie procesów biznesowych w BPMN; Zarządzanie projektami; Zarządzanie inicjatywami; Negocjacje; Kredyty hipoteczne; Mity sprzedażowe; Techniki zamknięć i obiekcji Klient; Klient w centrum uwagi.

- **Menedżer na START** to program szkoleniowy dla nowych menedżerów, zapoczątkowany w 2020 roku, który jest kompendium wiedzy i „laboratoryjnych” doświadczeń dla osób obejmujących stanowiska kierownicze (do 6 miesięcy po awansie). Szkolenie powstało dla tych nowych menedżerów, którzy chcieliby przypomnieć sobie podstawy zarządzania. Udział w szkoleniu pozwolił zdobyć wiedzę i przełożyć ją na konkretne działania: dbałość o ludzi, odpowiedzialność za nich oraz skuteczną komunikację. Wejście w nową rolę menedżera wiąże się z wieloma wyzwaniami, a fundamentem działania menedżerów w Banku jest model postaw **Getin P²OWER** i zdefiniowane **Angażujące Przywództwo**.
- **Akademia Kredytowa** to całoroczny program szkoleń dla pracowników sieci własnej, ciągle udoskonalany, który dostarcza doradcom kompleksowy zestaw wiedzy i umiejętności związanych z udzielaniem kredytów.
- **Liga Inwestorów** to całoroczny program szkoleń dla Doradców Klientów Detalicznych oraz Private Banking. Prowadzony jest w formie wirtualnej gry dla inwestorów, która uczy podejmowania decyzji związanych z korzystaniem z produktów inwestycyjnych. Wirtualne pieniądze, prawdziwe emocje i realne doświadczenia to doskonałe warunki do poznawania praw rynku w bezpiecznej atmosferze.
- **Rozwojownia** – dla pracowników Banku stworzono platformę rozwojową Rozwojownia, która jest naszą odpowiedzią na zmieniające się trendy i daje możliwość korzystania z rozwiązań pozwalających zdobywać wiedzę i umiejętności w formule on-line. To w pełni zdigitalizowana platforma rozwojowo-społecznościowa, która:
 - dostarcza codzienną porcję inspiracji i tematów związanych z rozwojem osobistym,
 - umożliwia dzielenie się wiedzą i doświadczeniem,
 - oferuje ogólnodostępne webinary,
 - jest naszą e-biblioteką e-booków, audiobooków i kursów wideo,

- jest bazą biznesowych artykułów w języku angielskim,
- oferuje wyzwania rozwojowe z nagrodami.

Rozwojownia to także „głaski” – czyli możliwość podziękowania współpracownikom i docenienia ich za prezentowanie zachowań zgodnych z korporacyjnymi wartościami. Na platformie stworzona została również specjalna strefa dla menedżerów, gdzie zamieszczane są szkolenia rozwojowe z zakresu angażującego przywództwa.

- **Szkolenia rozwojowe** – oferujemy szkolenia rozwojowe, dzięki którym Bank podnosi samoświadomość pracowników i menedżerów, co w dalszej kolejności przekłada się na rozwój konkretnych umiejętności. W dbałości o ogólny rozwój pracowników zrealizowany został warsztat **„4 filary zdrowego stylu życia”**.

Przykładowe tematy rozwojowe poruszane w 2020 r. to:

- „Feedback menedżerski”,
- „Feedback koleżeński”,
- „Akcja motywacja”,
- „Zarządzanie sobą w czasie”,
- „Efektywność w stresie”,
- „Kłamstwa i mity o produktywności”,
- „Komunikacja nastawiona na współpracę”,
- „Zarządzanie w zmianie”,
- „Odporność psychiczna dla menedżerów”.

- **Warsztaty „FLOW dla Menedżerów”**, podczas których dyskutowane są rozwiązania dla konkretnych sytuacji.
- **Szkolenia autorskie dla menedżerów** ze znanym autorem publikacji o tematyce dotyczącej przywództwa zatytułowanej *Jak motywować i skutecznie zarządzać w nowej rzeczywistości na odległość*. Cykl ten został bardzo dobrze przyjęty i oceniony przez uczestników szkolenia.
- **Inicjatywa warsztatowo-rozwojowa Pracownia Jakości** – w 2020 roku połączyła swoją działalność z projektem Budowania i zarządzania doświadczeniami Klienta, umożliwiając pracownikom zapoznanie się z doświadczeniami innych organizacji w upraszczaniu języka komunikacji.

Liczba godzin szkoleniowych dla pracowników Banku w 2020 roku:

- szkolenia z jakości obsługi Klienta – 1 056,5 godziny szkoleniowej;
- szkolenia wstępne dla nowo zatrudnionych Pracowników obsługi w placówkach macierzystych i franczyzowych oraz Contact Center – 52 560 godzin szkoleniowych;
- szkolenia z Akademii Kredytowej – 9 744 godziny szkoleniowe;
- szkolenia z zakresu etyki, bezpieczeństwa, ryzyka czy przetwarzania danych – 13 759 godzin szkoleniowych;

- szkolenia rozwojowe podnoszące kompetencje miękkie – 14 910 godzin szkoleniowych;
- szkolenia menedżerskie – 864 godziny szkoleniowe;
- szkolenia wynikające ze zmian regulacyjnych – 42 469 godzin szkoleniowych.

Plany szkoleniowe na rok 2021

W 2021 roku Bank nadal będzie koncentrował się na zapewnieniu szkoleń i niezbędnej wiedzy dla pracowników ze szczególnym uwzględnieniem aspektów dotyczących produktów, sprawności i jakości obsługi Klienta oraz tematyki objętej szczególnymi regulacjami zewnętrznymi.

Główne programy szkoleniowe zaplanowane na 2021 r.:

- **Angażujące Przywództwo** – program przygotowany dla menedżerów Banku. Celem programu jest wzmacnianie i rozwój kompetencji menedżerskich. Program będzie realizowany we współpracy z zewnętrznymi specjalistami i mentorami z zakresu przywództwa;
- **SMART** – dzielimy się wiedzą – program szkoleń wewnętrznych realizowany przez wewnętrznych ekspertów. To kolejna edycja programu kształtującego dobre nawyki dzielenia się wiedzą oraz kompetencje trenerskie wewnątrz banku. Zakres oferowanych szkoleń jest definiowany w zależności od bieżących potrzeb w kontekście kluczowych inicjatyw realizowanych w Banku;
- **Akademia Konta Osobistego** – kompleksowy program szkoleń skierowany do wszystkich doradców sieci placówek. Program ma na celu rozwój umiejętności wspierania Klientów w korzystaniu z produktów i usług Banku.

Duża uwaga niezmiennie będzie skierowana na realizację szkoleń wstępnych, przygotowujących nowych pracowników do pracy w Banku. Utrzymana zostanie oferta szkoleń rozwojowych w zakresie umiejętności miękkich.

Planowane jest wdrożenie nowych, atrakcyjnych i krótkich form rozwojowych z wykorzystaniem platformy rozwojowej **Rozwojownia**. Dużą rolę w procesie dostarczania wiedzy nadal będzie odgrywała platforma e-learningowa.

Działania szkoleniowe w większości będą realizowane w formule on-line.

PRAKTYKI DOTYCZĄCE WDRAŻANIA NOWYCH PRACOWNIKÓW BANKU

Nowo zatrudnieni pracownicy rozpoczynali swój pierwszy dzień w Banku tzw. **Welcome Day**. Podczas pierwszej części spotkania pracownicy dopełniali formalności związanych z podjęciem pracy. Zapozna-

wali się także ze strukturą, wartościami i standardami organizacji oraz uczestniczyli w obowiązkowych szkoleniach BHP. W odpowiedzi na sytuację epidemiczną program wdrożenia nowego pracownika został dostosowany adekwatnie do obostrzeń wynikających z tej szczególnej sytuacji w kraju i na świecie. W trosce o bezpieczeństwo i zdrowie pracowników druga część szkolenia przekształcona została w formę spotkań on-line. Szczegóły programu szkoleń wstępnych uzależnione były od specyfiki stanowiska. Najwięcej czasu i uwagi firma poświęcała nowym pracownikom jednostek związanych z obsługą Klientów. Szkolenie składało się z modułów związanych z pozyskiwaniem wiedzy (w tym e-learningowych) oraz przełożeniem jej na praktykę. Takie etapowe podejście pozwoliło na płynne wdrożenie do pracy na danym stanowisku. Ponadto każdy nowy pracownik był objęty programem mentorskim, w który zaangażowani byli bezpośredni przełożeni i wskazani współpracownicy z zespołu. Bank doskonalił swoje standardy wdrożeniowe dzięki informacjom pozyskiwanym przez program „Get In Touch”, czyli badanie satysfakcji nowych pracowników przeprowadzane po trzech miesiącach od daty zatrudnienia.

DZIAŁANIA SZKOLENIOWE SPÓŁKI NOBLE SECURITIES S.A.

W celu zapewnienia, że pracownicy Noble Securities S.A. posiadają niezbędną wiedzę i kompetencje w zakresie przekazywania Klientom lub potencjalnym Klientom informacji o usługach maklerskich oraz instrumentach finansowych, będących ich przedmiotem, w 2020 roku przeprowadzono szereg szkoleń, w tym między innymi:

- **szkolenie okresowe ogólne** podejmujące zagadnienia związane z problematyką nadużyć na rynku, szkolenie compliance, RODO podstawowe zasady ochrony i przetwarzania danych osobowych, aspekty praktyczne GIIF, przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, obowiązki w zakresie FATCA, CRS, sprzedaż krzyżowa, zarządzanie ryzykiem operacyjnym i trudno mierzalnym, rynek kapitałowy;
- **szkolenia produktowe** podejmujące takie zagadnienia, jak obligacje i certyfikaty inwestycyjne – zagadnienia ogólne i praktyczne aspekty sprzedaży obligacji i certyfikatów inwestycyjnych, w tym zakładanie rachunków maklerskich, obligacje – rynek wtórny, akcje, kontrakty terminowe, produkty strukturyzowane – ogólna charakterystyka, fundusze inwestycyjne otwarte, produkty ubezpieczeniowe, doradztwo inwestycyjne jako usługa dostępna w Grupie Getin Noble Bank S.A., funkcjonowanie rynków finansowych i wycena produktów inwestycyjnych, rachunki IKE/IKZE;
- **szkolenia wewnętrzne** podejmujące takie tematy, jak: powiadamianie o nadużyciach, konflikt interesów w obszarze usług inwestycyjnych, etyka w sprzedaży produktów inwestycyjnych z uwzględnieniem problematyki missellingu oraz polityka przyjmowania i przekazywania świadczeń pieniężnych lub niepieniężnych przez Grupy Getin Noble Bank S.A.;

- **szkolenia wstępne** dla nowo zatrudnionych pracowników na temat: „Obsługa Klienta – aspekty praktyczne” przeprowadzane są w formie on-line.

3.4. Dialog z pracownikami, zwiększanie ich zaangażowania i komunikacja wewnętrzna w Banku

DIALOG Z PRACOWNIKAMI I KOMUNIKACJA NA POZIOMIE GETIN NOBLE BANK S.A.

Komunikacja wewnętrzna odgrywa w Banku bardzo istotną rolę, co okazało się elementem kluczowym w roku 2020, kiedy to wybuch ogólnoświatowej pandemii COVID-19 postawił przed nami zupełnie nowe wyzwania. W roku 2020 priorytetowymi wartościami okazały się **bezpieczeństwo, rzetelny i szybki przepływ informacji oraz zaangażowanie pracowników** i to im Bank poświęcił najwięcej uwagi w obszarze dialogu z pracownikami oraz komunikacji wewnętrznej.

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

INTRANET

W lutym 2020 roku wdrożyliśmy **nową wersję intranetu, stanowiącego jedno z podstawowych narzędzi do komunikacji wewnętrznej**. Korzystają z niego zarówno pracownicy Banku, jak i sieć franczyzowa Banku. Nowoczesna platforma pozwala na skuteczne zarządzanie treścią, materiałami, dokumentami, swobodne komentowanie i łatwe wyszukiwanie treści. Jako jej uzupełnienie w maju 2020 roku wdrożone zostało **forum społecznościowe**. To przestrzeń do tworzenia grup zamkniętych (np.: dla osób współpracujących w ramach jednego projektu czy obszaru) oraz do tworzenia i publikowania własnych postów.

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA NA TEMAT COVID-19

Intranet okazał się również bardzo dobrym narzędziem do komunikowania kwestii związanych z pandemią, która wybuchła w pierwszej połowie 2020 roku. Uroczomiliśmy specjalną zakładkę poświęconą wyłącznie COVID-19. Publikowane były tam zarówno informacje dotyczące higieny, zasad postępowania, zalecenia WHO czy GIS, jak i odpowiedzi na najczęściej poja-

wiające się pytania. Jest to również miejsce, gdzie pracownicy mogą zadawać nurtujące ich pytania czy wymienić się informacjami albo komentarzami.

DIALOG W CZASIE ZMIANY

W roku 2020 Bank realizował proces zwolnień grupowych. Biorąc pod uwagę specyficzne warunki funkcjonowania, w których znaczna grupa pracowników świadczyła pracę zdalnie, kluczowe stały się kwestie dobrej komunikacji z pracownikami, wzajemnego zaufania i zaangażowania menedżerów na wszystkich szczeblach. Bank przywiązywał szczególną wagę do tych kwestii, otwarcie i czynnie podejmując aktywny i wspierający dialog z pracownikami.

ZESPÓŁ DO SPRAW KOMUNIKACJI

W celu wzmocnienia działań komunikacyjnych na zewnątrz i wewnątrz Banku w 2020 roku powołany został **specjalny zespół komunikacyjny**, w skład którego wchodzi przedstawiciele marketingu, komunikacji wewnętrznej, HR-u, PR-u oraz relacji inwestorskich. Głównym zadaniem zespołu jest nadanie spójnego kierunku wszystkim działaniom komunikacyjnym, skoordynowanie ich i wzmocnienie w taki sposób, aby efektywnie wspierały budowanie wizerunku i marki Banku.

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA- NARZĘDZIA I WYZWANIA

Podstawowymi narzędziami komunikacji i dialogu Banku z pracownikami niezmiennie są:

- intra-net – wewnętrzny portal intranetowy;
- forum społecznościowe;
- komunikacja e-mailowa;
- cotygodniowy biuletyn elektroniczny Mój Bank – biuletyn wewnętrzny GNB;
- spotkania i konferencje, przy czym w roku 2020 głównie on-line;
- wygaszacze ekranu z istotnymi informacjami;
- materiały drukowane (np. naklejki elektrostatyczne, wlepki);
- materiały wideo.

Najważniejsze wyzwania dotyczące komunikacji wewnętrznej, z którymi Bank zmierzył się w 2020 roku, to:

- szybka i skuteczna komunikacja wewnętrzna w reakcji na zmieniającą się sytuację epidemiczną w kraju, przekazywanie bieżących precyzyjnych informacji i wytycznych;
- zapewnienie spójności komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej (treści, przekaz, czas);

- bieżące komunikowanie pracownikom informacji dotyczących funkcjonowania Banku, m.in.: zmiany dotyczące oferty Banku, zdobyte nagrody i wyróżnienia, otwarcie nowej Centrali w Warszawie;
- wzmocnienie pozytywnej komunikacji o Banku i pracownikach wewnątrz i na zewnątrz Spółki – wzrost znaczenia mediów społecznościowych w budowaniu jej wizerunku;
- używanie w komunikacji prostego języka i wykorzystywanie zróżnicowanych form przekazu.

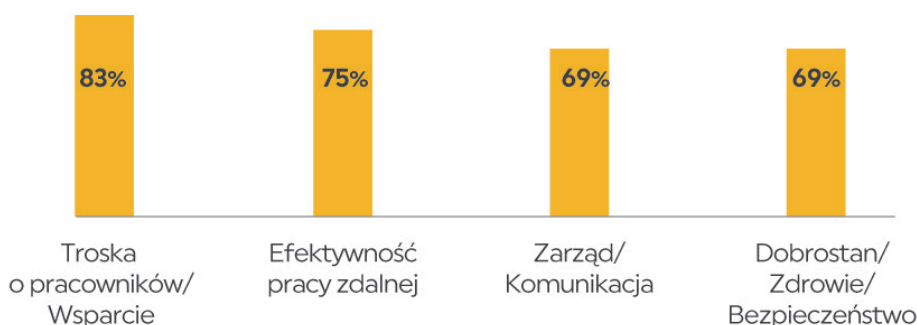
ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW BANKU

Bank prowadzi cykliczne badania opinii pracowników. Pandemia COVID-19 wpłynęła na wszystkie aspekty zawodowego i prywatnego życia. Od samego początku jej trwania Bank podejmował działania mające na

celu zapewnienie pracownikom bezpieczeństwa pracy, a także dbał o rzetelną i transparentną komunikację. Bardzo ważne jest dla Banku – jako pracodawcy – dbanie o nastroje pracowników oraz o utrzymanie na wysokim poziomie ich zaangażowania w pracę i jej efektywności.

W 2020 roku Bank dwukrotnie zapytał pracowników o ich samopoczucie i o to, jak postrzegają działania Banku w tym szczególnym czasie. Pierwsze badanie przeprowadzone zostało na przełomie kwietnia i maja, drugie – w listopadzie, kiedy to ankieta wzbogacona została o pytania dotyczące oceny wdrażanych działań i inicjatyw HR-owych. Frekwencja w obu badaniach była wysoka i wyniosła odpowiednio: 78% (kwiecień–maj) i 73% (listopad).

Wykres 2. Wynik badań satysfakcji pracowniczej przeprowadzonych w kwietniu i maju 2020 r.¹



Szczególnie docenionymi przez pracowników obszarami były **efektywność pracy zdalnej** oraz troska o pracowników i wsparcie. Warto podkreślić, że mimo wyzwań i ograniczeń towarzyszących pracy zdalnej, wszystkie jednostki, których charakter pracy na taki tryb pozwala, oceniły jej efektywność na poziomie

powyżej 80%. Wyższy poziom stresu, spowodowany pandemią, wykazywały osoby, które pozostają w bezpośrednim kontakcie z Klientem, co było oczywiste i zrozumiałe.

Wykres 3. Wynik badań satysfakcji pracowniczej przeprowadzonych w listopadzie 2020 r.¹



¹Procent wszystkich odpowiedzi pozytywnych.

W opinii większości pracowników podejmowane w Banku działania zwiększały poczucie bezpieczeństwa w czasach pandemii COVID-19, a decyzje były trafne i podejmowane z odpowiednią szybkością. W porównaniu do badania przeprowadzonego w kwietniu/maju **lepiej została oceniona jakość i efektywność pracy zdalnej**, ale mniej osób cieszyło się dobrym samopoczuciem. Zapewne wynikało to z przedłużającej się pandemii oraz ograniczeń w normalnym funkcjonowaniu i izolacji społecznej, która nie sprzyjała nastrojom pracowników. Dobre samopoczucie niżej ocenili pracownicy w oddziałach, co biorąc pod uwagę charakter wykonywanej pracy i konieczność fizycznej obecności w oddziale, było w pełni zrozumiałe.

Ocena przełożonych w pracy zdalnej to najwyżej oceniona kategoria. 97% pracowników uważało, że informacje niezbędne w pracy są przekazywane na bieżąco, a praca w zespole została tak przeorganizowana, żeby efektywnie można ją było wykonywać zdalnie.

Pracownicy wysoko ocenili działania HR, co pokazało, że wdrażane przez Bank zmiany i programy dla pracowników spotykają się z ogólnym uznaniem.

Jedną z inicjatyw, która w roku 2020 służyła dużemu wzrostowi zaangażowania pracowniczego Banku, był rozwój nowego intranetu, a także możliwości pozyskania oraz wymiany informacji na temat zagrożeń COVID-19. Podobny efekt został osiągnięty dzięki trwającemu również w roku 2020 programowi „Get in Change”. W ramach programu każdy pracownik może zgłosić pomysł dotyczący Banku lub sugestie zmian w jego funkcjonowaniu. W 2020 roku pracownicy dokonali 42 zgłoszeń.

Ponadto, tak jak w poprzednim roku, w 2020 roku w Getin Noble Bank S.A. prowadzone były:

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

3.5. Benefits

Pracownicy zatrudnieni w Grupie Getin Noble Bank S.A., w tym pracownicy Banku, mogą korzystać z dodatkowych benefitów pozapłacowych, takich jak opieka medyczna, karta Multisport, czy ubezpieczenie na życie. Wymiar etatu nie ma wpływu na zakres oferowanych pracownikom benefitów.

OFERTA PRACOWNICZA W GETIN NOBLE BANK

Elastyczne i przystępne pakiety medyczne

W pierwszym kwartale 2020 roku wprowadzono **nowe pakiety opieki medycznej**, których zakres i poziom

dofinansowania przez Bank zostały w całości dopasowane do zajmowanych stanowisk. Dzięki tej zmianie pracownicy w całej Polsce zyskali dużo szersze niż wcześniej możliwości zadbania o zdrowie i bezpieczeństwo zarówno własne, jak i osób bliskich: dzieci, partnerów i rodziców. Oferta opieki medycznej stanowiła odpowiedź pracodawcy na potrzeby zgłoszone przez pracowników. Ułatwiony kontakt z lekarzami w okresie pandemii zyskał uznanie beneficjentów tego świadczenia.

Ubezpieczenie na życie

W drugiej połowie 2020 roku Bank zaproponował pracownikom odświeżoną ofertę ubezpieczenia grupowego. Ubezpieczenie jest w całości finansowane przez uczestników. Zainteresowane osoby mają dostęp do nowoczesnej oferty na korzystnych warunkach finansowych, która elastycznie dopasowuje się do oczekiwań pracowników i ich rodzin. Z dobrowolnego ubezpieczenia stale korzysta ponad połowa bankowej społeczności.

Dla pracowników Bank przygotował specjalne warunki grupowego ubezpieczenia na życie. Oferta jest szeroka, kompleksowa i na atrakcyjnych warunkach, można ją również dopasować do swoich potrzeb i objąć nią członków rodziny.

Pozostałe możliwości:

- **Karty Multisport** – stały element oferty pracowniczego. Chociaż w warunkach pandemicznych zmniejszył się zakres możliwości korzystania z kart, to nadal grupa użytkowników jest znacząca. Dostosowanie oferty do warunków (zajęcia on-line, konsultacje trenerskie etc.) w niektórych wypadkach zachęciło kolejne osoby do skorzystania z karty. Dodatkowo pracownicy mogą też na preferencyjnych warunkach kupować karty dla swoich bliskich.
- **Kafeteria MyBenefit** – to świadczenie dla pracowników, dzięki któremu mogą oni wykorzystać dofinansowanie ze strony pracodawcy zgodnie ze swoimi zainteresowaniami. W ramach platformy MyBenefit pracownicy mogą elastycznie wybierać spośród różnych benefitów, takich jak: karty Multisport, bilety do kina, teatru, na koncerty, vouchery turystyczne, itp. Świadczenia są dla nich dostępne w korzystnych cenach. Każdy pracownik staje się automatycznie posiadaczem konta w Kafeterii. Dofinansowanie Banku z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych ma określony limit, uzależniony od stanowiska. Pomimo naturalnych ograniczeń oferty, spowodowanej pandemią, w 2020 roku użytkownicy wykorzystali ponad 92% wszystkich punktów przydzielonych w ramach dofinansowania.
- **Inicjatywa FunClubów** polega na możliwości uzyskania dofinansowania od Banku do wspólnej aktywności, w której uczestniczy minimum 6 pracowników (limit dofinansowania jest uzależniony od stanowiska). Świadczenie realizuje cele przewidziane w Regulaminie ZFŚS, m.in. wspieranie pracowników realizujących wspólne pasje podczas wycieczek, treningów, gier zespołowych, warsztatów, nie mogło być realizowane w pełni z powodu ograniczeń covidowych. Jednak niektóre inicjatywy doszły do skutku przy spełnieniu odpowiednich warunków lub w formule on-line.

3.6. Zdrowie i bezpieczeństwo

Dbłość o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. oraz spółki Getin Noble Bank S.A. zyskała głębszy wymiar i kontekst w świetle wydarzeń, których doświadczyliśmy w roku 2020. Wybuch pandemii i rewizja podejścia do kwestii ochrony zdrowia i bezpieczeństwa naznaczyły większość naszych działań w zeszłym roku. Miało to odzwierciedlenie przede wszystkim w wielu zmianach operacyjnych zarówno na poziomie Grupy, jak i Banku, ale przede wszystkim w wielu zmianach i podejściu do kwestii uświadamiania, szkolenia oraz działań bezpośrednio minimalizujących zagrożenia zarażeniem COVID-19 wśród naszych pracowników oraz Klientów. Te kwestie będą szeroko podejmowane w tym rozdziale raportu.

PODEJŚCIE DO KWESTII BEZPIECZEŃSTWA W CZASIE PANDEMII COVID-19

Wraz z wybuchem pandemii COVID-19 na początku roku 2020 kluczowe okazały się szybkość i elastyczność w zaprojektowaniu, zaplanowaniu i wdrożeniu odpowiednich działań i procesów minimalizujących zagrożenia przenoszenia infekcji na linii pracownik – pracownik, Klient – pracownik. Wszystkie podejmowane działania były zawsze zgodne z zaleceniami Państwowej Inspekcji Pracy, a ich przebieg i skuteczność na bieżąco monitorowane i optymalizowane.

Zgodnie z zaleceniami Państwowej Inspekcji Pracy (PIP) została zaktualizowana **ocena ryzyka zawodowego** uwzględniająca zagrożenie infekcją. W wyniku aktualizacji sporządzono nowe karty ryzyka zawodowego dla czynności „**organizacja procesu pracy w czasie pandemii COVID-19**” oraz „**praca administracyjno-biurowa w formie telepracy, pracy zdalnej**”. W dokumencie dotyczącym „organizacji procesu pracy w czasie pandemii COVID-19” zostały uwzględnione zalecenia rekomendowane przez PIP możliwe do zastosowania w Banku ze względu na wykonywany rodzaj pracy.

Warto podkreślić, że wspieranie organizacji w realizacji szeregu działań związanych z minimalizowaniem zagrożenia COVID-19, wymagało ścisłej współpracy jednostek odpowiedzialnych nie tylko za bezpieczeństwo, ale również działu HR czy działu administracji.

WDROŻONE PRZEZ BANK ROZWIĄZANIA MINIMALIZUJĄCE ZAGROŻENIE INFEKCJI COVID-19

Wdrożono natychmiastowe **działania prewencyjno-informacyjne** zarówno w stosunku do pracowników, jak i Klientów. Powołany został specjalny zespół, który codziennie monitorował sytuację oraz koordynował działania, podejmując niezbędne decyzje. Zespół dbał

o spójne podejście całej kadry menedżerskiej do zarządzania w tej szczególnej sytuacji, dlatego wytyczne i zalecenia przekazywane były do najwyższej kadry menedżerskiej wraz z prośbą o przekazanie informacji do podległych pracowników. Koordynowane były wszystkie działania komunikacyjne tak, aby menedżerowie i pracownicy posiadali jasne informacje, jak zachować się w konkretnej sytuacji. Przygotowano specjalny poradnik dla menedżerów i pozostałych pracowników w zakresie zachowania zasad BHP podczas pracy w domu.

Uruchomiono specjalną zakładkę w wewnętrznym portalu – intranecie – poświęconą COVID-19. Publikowane były tam zarówno informacje dotyczące higieny, zasad postępowania, zalecenia Światowej Organizacji Zdrowia czy GIS, jak i odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania. Jest to również miejsce, gdzie pracownicy mogą zadawać nurtujące ich pytania czy wymienić się informacjami albo komentarzami.

W naszych centralach do odwołania zaczął obowiązywać **system pracy zdalnej i rozproszonej**, a spotkania odbywały się on-line. Praca w biurze odbywała się w bardzo ograniczonym składzie, a w miejscach, które uniemożliwiają pracę zdalną, stosowano rotację zespołów oraz podejście rozproszenia zespołów, czyli umiejscowienie pracowników realizujących podobne zadania w różnych lokalizacjach, w tym w domu. Celem tego działania była minimalizacja ryzyka zarażenia w zespołach. Dodatkowo pracownicy zostali wyposażeni w mobilne komputery.

Bank szybko zapewnił środki dezynfekcyjne i dodatkowo dezynfekcję użytkowanych powierzchni we wszystkich lokalizacjach, zarówno dla pracowników, jak i Klientów. Zaopatrzone zostały również pracownicy w jednorazowe rękawiczki w celu zminimalizowania ryzyka zarażenia naszych pracowników podczas liczenia gotówki. Dodatkowo zapewniono pracownikom przyłbice, aby mogli zakrywać usta i nos.

Już od samego początku pandemii, w celu ograniczenia ekspozycji pracowników Banku na pojawiające się zagrożenie epidemiczne, w oddziałach Banku skrócono godziny pracy. Zgodnie z ogólnymi zaleceniami, aby zapewnić komfort i bezpieczeństwo starszym Klientom Banku, wdrożono **godziny pierwszeństwa obsługi seniorów**. Dodatkowe osłony pomiędzy Klientem a pracownikiem go obsługującym (tzw. pleksi) przyczyniły się do podniesienia zadowolenia Klientów Banku, decydujących się na osobistą wizytę w placówce. Pracownicy oddziałów otrzymali wytyczne, dotyczące priorytetów obsługi Klientów tak, aby zachowywać niezbędne środki ostrożności, zapewniające maksymalne bezpieczeństwo.

Co bardzo istotne, w trosce o zminimalizowanie rozprzestrzeniania się kolejnych zakażeń wszyscy Klienci obsługiwani w placówkach informowani byli o przypadkach zakażenia COVID-19 zidentyfikowanych wśród pracowników obsługi.

Na stanowiskach pracy obowiązywał bezwzględny dystans minimum 1,5 metra (optymalnie 2 metry). Ograniczono również przemieszczanie się po powierzchniach wspólnych do niezbędnego minimum. Na powierzchniach umieszczone zostały odpowiednie informacje dotyczące zasad bezpieczeństwa. Dodatkowo dzięki zastosowaniu nowoczesnych rozwiązań technologicznych od samego początku pandemii zasady pracy rozproszonej obowiązywały również we wszystkich jednostkach Contact Center Banku. Zaktualizowano i wdrożono zasady korzystania z przestrzeni biurowej przez pracowników centrali (odległości, korzystanie z wind, pomieszczeń socjalnych, etc.) oraz organizacji i uczestniczenia w spotkaniach, które w większości były prowadzone on-line.

W celu minimalizowania kontaktu pracowników z przypadkowymi osobami w komunikacji miejskiej, tam, gdzie było to możliwe, pracownikom korzystającym z prywatnych środków dojazdu, Bank udostępnił parkingi służbowe.

Podchodząc w sposób odpowiedzialny do kwestii zapewnienia ciągłości operacyjnej Banku, w tym pracy oddziałów, Bank przygotował **plany działania** na wypadek konieczności zmniejszenia obsady w oddziałach oraz zamknięcia części z nich tak, aby pracownicy, a następnie Klienci otrzymali wyczerpujące informacje. Dodatkowo opracowane zostały wytyczne dla oddziałów dotyczących priorytetów obsługi Klientów tak, aby zachowywać niezbędne środki ostrożności zapewniające maksymalne bezpieczeństwo.

Bank prowadził także **stały monitoring** liczby osób zakażonych wirusem COVID-19. Na jego podstawie dokonywana była bieżąca ocena potencjalnego ryzyka zarażeń wśród pracowników i ich wpływu na działalność operacyjną.

Podczas pierwszej fali pandemii uruchomiony został w Banku **wirtualny kącik zabaw**, zapewniający dzieciom codzienną dawkę rozrywki, a zapracowanym rodzicom możliwość skupienia się na zawodowych obowiązkach. To rozwiązanie powstało z myślą o pracownikach Banku, którzy musieli pogodzić pracę i obowiązki służbowe z opieką nad dziećmi. Codziennie udostępnianych było wiele propozycji aktywności dla dzieci i młodzieży.

Przez cały okres trwania pandemii **służby BHP** udzielały aktywnego wsparcia związanego z funkcjonowaniem w czasie pandemii wszystkim zespołom bankowym.

SZKOLENIE BHP PODCZAS PANDEMII

Bank dokładał wszelkich starań, aby kiedy tylko było to możliwe, kierować swoich pracowników na szkolenia w trybie on-line. Na podobnych zasadach pracownicy Banku są regularnie kierowani na szkolenia, których program odpowiada wymogom Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 27 lipca 2004 roku

w sprawie szkolenia w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny, przeprowadzanego z zachowaniem ww. zasad higieny. Działanie takie ma na celu zwiększenie świadomości pracowników oraz budowanie kultury bezpieczeństwa.

W sierpniu 2020 roku na platformie e-learningowej Banku udostępnione zostały nowe szkolenia BHP dla pracowników administracyjno-biurowych oraz dla kadry zarządzającej Banku w dwóch modułach:

- BHP – dla pracodawców i innych osób kierujących pracownikami,
- BHP – dla pracowników administracyjno-biurowych.

W roku 2021 planowane jest wdrożenie dalszych szkoleń e-learningowych:

- szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy,
- kursu przygotowującego do prowadzenia instruktażu stanowiskowego,
- szkolenia z zakresu ochrony przeciwpożarowej.



Systematycznie prowadzone szkolenia oraz nadzór nad bezpieczeństwem kolejny raz doprowadziły do spadku poziomu wypadkowości pracowników Banku.

Na podstawie wprowadzonych procedur Bank prowadzi stałą ocenę czynników mogących stanowić zagrożenie na stanowiskach pracy. Realizowany jest nadzór nad warunkami wykonywania pracy oraz zgodnością infrastruktury pomieszczeń i stanowisk pracy z wymaganiami przepisów prawa pracy. W roku 2020 podstawowa rewizja oceny czynników zagrażających dotyczyła kwestii rozprzestrzeniania się wirusa COVID-19, co zostało odzwierciedlone w uaktualnionej ocenie ryzyka zawodowego dla pracowników Banku.

Tabela 11. Wskaźniki dotyczące obszaru BHP dla Getin Noble Bank S.A. w 2020 roku

Specyfikacja wskaźnika	2017	2018	2019	2020
Wskaźnik częstości wypadków w Getin Noble Bank S.A.	4,1	3,20	2,34	1,34
Liczba pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach wstępnych z zakresu BHP	1507	1352	832	475
Liczba pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach okresowych z zakresu BHP	1497	1506	483	1110

Tabela 12. Wskaźnik częstości wypadków⁴ dla spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. zatrudniających pracowników

	Wskaźnik częstości wypadków pracowników			
	2017	2018	2019	2020
Spółka Getin Noble Bank S.A.	4,1	3,20	2,34	1,34
Pozostałe spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.	0	0	0	0

Bank stosuje się do wszystkich wymagań prawnych związanych z zarządzaniem bezpieczeństwem i higieną pracy, które reguluje w Banku **Uchwała nr 620/2019 Zarządu Getin Noble Bank S.A. z 28.08.2019 r. Zasady dotyczące BHP**.

3.7. Fluktuacja

W 2020 roku wskaźnik fluktuacji w spółce Getin Noble Bank S.A. wyniósł 18,0. Bank odnotował mniejszą liczbę odejść niż w poprzednim roku. Niezmiennie jednak fluktuacja i wynikające z niej ryzyko utraty zasobów ludzkich, istotnych dla funkcjonowania i rozwoju Banku, to ważne wyzwanie w obszarze pracowniczym, na co Bank konsekwentnie stara się odpowiedzieć. W tym celu bada i analizuje przyczyny odejścia pracowników, jak również poziom rezygnacji w poszczególnych jednostkach i na tej podstawie podejmuje działania.

Tabela 13. Liczba odejść osób zatrudnionych na umowę o pracę w Getin Noble Bank S.A., w podziale na płeć i wiek.

	2017	2018	2019	2020
Łączna liczba odejść pracowników zatrudnionych na umowę o pracę:	1299	1502	1339	1241
w tym kobiety	762	946	817	839
w tym mężczyźni	537	556	522	402
w tym pracownicy poniżej 30. roku życia	519	644	494	427
w tym pracownicy z przedziału wiekowego 30-50 lat	733	818	792	745
w tym pracownicy powyżej 50. roku życia	47	40	53	69

⁴Wskaźnik liczony wg wzoru: liczba wypadków (poszkodowanych) podzielona przez całkowitą liczbę osób pracujących, pomnożona przez 1000.

Tabela 14. Liczba przyjęć do pracy w spółce Getin Noble Bank S.A. – osoby przyjęte na umowę o pracę w ciągu 2020 roku (oraz dane porównawcze za lata 2017, 2018 i 2019), w podziale na płeć i wiek.

	2017	2018	2019	2020
Łączna liczba odejść pracowników zatrudnionych na umowę o pracę:	1507	1352	832	472
w tym dla kobiet	858	841	521	289
w tym dla mężczyzn	649	511	311	183
w tym pracowników poniżej 30. roku życia	860	804	497	282
w tym pracowników z przedziału wiekowego 30-50 lat	620	523	326	181
w tym pracowników powyżej 50. roku życia	27	25	9	9

Tabela 15. Wskaźnik fluktuacji w 2020 roku dla pracowników zatrudnionych w Getin Noble Bank S.A. na umowę o pracę, w podziale na płeć, wraz z danymi porównawczymi za lata 2017, 2018 i 2019.

Wskaźnik fluktuacji	2017	2018	2019	2019*	2020	2020*
dla wszystkich pracowników	25,34%	29,77%	28,01%	23,5%	30,6%	18,0%
w tym dla kobiet	22,69%	28,65%	26,13%	23,4%	31,5%	17,7%
w tym dla mężczyzn	30,35%	31,89%	31,56%	23,8%	28,9%	18,6%

FLUKTUACJA I ZARZĄDZANIE ODEJŚCIAMI

Przez cały 2020 rok Bank realizował proces zwolnień grupowych. Wskaźnik fluktuacji liczony w oparciu o dobrowolne odejścia pracowników osiągnął wartość 13,3%.

Bank przygotował i następnie zapewnił odchodzącym pracownikom uczestnictwo **w procesie outplacement**. Zainteresowane osoby skorzystały z proponowanego wsparcia związanego z powrotem na rynek pracy.

Przeprowadzenie procesu zwolnień grupowych w sposób transparentny i możliwie najbardziej przyjazny dla jego uczestników, w warunkach ograniczeń pandemicznych i rozproszonego funkcjonowania zespołów, stanowiło dla Banku najwyższy priorytet.

*Bez uwzględnienia zwolnień grupowych.



4. Zagadnienia praw człowieka

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI

POLITYKI NA POZIOMIE GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.

Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. nie wdraża wspólnego dla całej Grupy dokumentu polityki dotyczącej praw człowieka. Kwestie podejmujące zagadnienia praw człowieka regulowane są dokumentami wewnętrznymi poszczególnych spółek Grupy.

ZAANGAŻOWANIE NA POZIOMIE ŁAŃCUCHA DOSTAW

W ramach doskonalenia mechanizmów przeciwdziałania łamaniu praw człowieka w całym łańcuchu wartości Grupy w 2020 roku wdrożono nowe wymagania dla dostawców realizujących zamówienia o wartości powyżej 1 mln PLN. W ramach tych zasad potencjalni dostawcy i kontrahenci Grupy są zobligowani do odpowiedzi na pytania ankiety, która dotyczy zagadnień odpowiedzialnego biznesu.

Ankieta odnosi się m.in. do zagadnień pracowniczych i etycznych, które w wielu aspektach wiążą się z zagadnieniami ochrony praw człowieka. Wprowadzony mechanizm służy również podnoszeniu świadomości dostawców i kontrahentów na temat kwestii związanych z prawami człowieka oraz stanowi dla nich jasny sygnał, iż Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. podchodzi do tych istotnych regulacji z zaangażowaniem i stoi na straży ich przestrzegania.

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

GŁÓWNE REGULACJE I DOKUMENTY DOTYCZĄCE ZAGADNIEN PRAW CZŁOWIEKA W BANKU

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

- **Procedura antymobbingowa,**
- **Kodeks etyki Getin Noble Bank S.A.,**
- **Procedura Whistleblowing – wewnętrzny system powiadamiania o zauważonych nieprawidłowościach w Getin Noble Bank S.A.,**
- **Regulamin pracy.**

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

Procedura „Whistleblowing” to wewnętrzny system powiadamiania o zauważonych nieprawidłowościach w Banku. Określa zasady zgłaszania naruszeń, w tym tych dotyczących przestrzegania praw pracowniczych i praw człowieka. Zakres procedury opisano szczegółowo na stronach 3–5 rozdziału drugiego: Ład organizacyjny i Zarządzanie Ryzykiem.

Kodeks etyki Getin Noble Bank S.A. stanowi zbiór wewnętrznych zasad postępowania dla wszystkich pracowników spółki. Więcej szczegółowych informacji o kodeksie zamieszczamy w rozdziale drugim oraz trzecim niniejszego Oświadczenia.

Regulamin pracy określa kwestie organizacji pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracowników. **Poznanie powyższych procedur i dokumentów jest**

istotnym elementem procesu wdrożenia każdej nowo zatrudnianej w Banku osoby.

ZASADY W OBSZARZE PRAW CZŁOWIEKA OBOWIĄZUJĄCE W BANKU

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

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

ZARZĄDZANIE RÓŻNORODNOŚCIĄ

Ponadto Bank **zarządza różnorodnością**, która wspiera w dostępie do zatrudnienia, wynagrodzeń i stanowisk, co zostało formalnie odzwierciedlone w Procedurze rekrutacji i zatrudnienia. To podejście znajduje również potwierdzenie w składzie Zarządu oraz Rady Nadzorczej spółki Getin Noble Bank S.A. – skład Zarządu w pełni odpowiada wymogom różnorodności pod względem płci, doświadczenia, wykształcenia oraz wieku członków tych organów.

W 2020 roku w spółkach Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. oraz w spółce Getin Noble Bank S.A. nie odnotowano żadnego potwierdzonego przypadku łamania praw człowieka w miejscu pracy poprzez mobbing i/lub dyskryminację ze względu na płeć, wiek, przynależność etniczną, religię, światopogląd ani żadne inne cechy pracowników.

W 2020 roku większość pracowników Banku stanowiły kobiety i osoby pomiędzy 30. a 50. rokiem życia.

Tabela 16. Liczba osób zatrudnionych w Getin Noble Bank S.A. na umowę o pracę – podział na strukturę zatrudnienia i wiek.

Kategoria pracowników	Osoby do 30. roku życia			Osoby w przedziale 30-50 lat			Osoby powyżej 50. roku życia		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Zarząd	0	0	0	5	5	5	2	2	1
Dyrektorzy najwyższego szczebla	0	0	0	25	34	36	6	5	6
Pozostali pracownicy	1736	1467	869	3006	2801	2596	218	210	187
SUMA	1736	1467	869	3036	2840	2637	226	217	194



5. Zagadnienia społeczne

ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE. OPIS POLITYK BANKU ORAZ ICH WYNIKI

Od wielu lat angażujemy się w społeczną odpowiedzialność biznesu. Zasady, którymi się kierujemy, to:

- słuchać,
- rozmawiać,
- odpowiadać na konkretne potrzeby.

Przede wszystkim wsłuchujemy się w głosy i potrzeby tych grup społecznych, które otaczają Getin Noble Bank, czyli pracowników, ich rodzin, przyjaciół, najbliższych środowisk, takich jak szkoły lub lokalne społeczności. Prowadzimy dialog, ponieważ zależy nam na dowiedzeniu się, w jaki sposób Bank mógłby ich wesprzeć, aby odpowiedzieć konkretnymi działaniami na konkretne potrzeby. Ostatni etap to realizacja, która jest dla Banku etapem najprzyjemniejszym – możemy zobaczyć efekt naszej współpracy i cieszyć się wspólnie z podniesienia jakości życia konkretnych ludzi.

Warto przy tym podkreślić, że inicjatorami akcji propagujących społeczną odpowiedzialność, organizowanych przez Bank, są głównie jego pracownicy. Zaangażowanie w akcje integrujące społeczność pracowniczą

jest świetną metodą samorealizacji, która daje poczucie satysfakcji z niesionej pomocy i motywację do bardziej efektywnej pracy oraz zwiększa poczucie wspólnoty ze współpracownikami.

5.1. Podejście do zarządzania zaangażowaniem społecznym

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

Dokumentem regulującym na poziomie Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. zagadnienie darowizn i sponsoringu społecznego jest Kodeks Dobrych Prak-

tyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. Dokument ten określa m.in. wspólne dla Grupy zasady podejmowania decyzji o przyznawaniu darowizn – progi kwot oraz uzależnione od wysokości darowizn ścieżki ich akceptacji.

Kwestie społeczne są aktywnie komunikowane wewnątrz i na zewnątrz organizacji.

5.2. Rok pełen wyzwań

Rok 2020, naznaczony pandemią COVID-19, był wyzwaniem dla wszystkich. Każdy musiał odnaleźć się w zupełnie nowej rzeczywistości i dostosować swoją aktywność – zarówno tę prywatną, jak i tę profesjonalną – do istniejącej sytuacji. Wymagało to m.in. ograniczenia kontaktów towarzyskich lub całkowitą rezygnację z nich, a w wielu przypadkach pozostania w domowej izolacji. Te trudne czasy wymagały od firm i ich pracowników niestandardowego, elastycznego podejścia. Jako Bank musieliśmy szybko dostosować się do nowej rzeczywistości, nieraz wychodząc poza dotychczasowe normy funkcjonowania. Jednak sytuacja, z jaką mierzyliśmy się przez większość 2020 roku, nie zmieniła na pewno jednego – podejścia do pomagania i chęci niesienia pomocy potrzebującym.

Wręcz przeciwnie, dzięki pandemii wszyscy zyskaliśmy nowe, świeższe spojrzenie, wychodzące daleko poza działalność stricte biznesową Banku, a także jeszcze większą energię, by wspierać potrzebujących, pomagać słabszym oraz tym, którzy znaleźli się w bardzo trudnej sytuacji, wynikającej z kryzysu epidemicznego. Pracownicy Banku okazali się nietuzinkowymi ludźmi o wielkich sercach, którzy, nie zważając na trudności, zadeklarowali niezależnie chęć pomocy, nawet kiedy zaplanowane akcje pomocowe nie doszłyby do skutku. Determinacja i dobra organizacja pozwoliły nam mimo niesprzyjających okoliczności na zrealizowanie innych wartościowych akcji. Jesteśmy bardzo dumni, że nasi pracownicy zaprezentowali taką postawę.

5.3. Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich - współpraca w czasie pandemii

Walcz o swoje życie sam! to główne motto działań realizowanych przez Fundację, która stawia sobie za cel niesienie pomocy charytatywnej osobom potrzebującym. Została założona w 2007 roku we Wrocławiu i jest organizacją non-profit. Przez ponad 14 lat swej działalności Fundatorzy przeznaczyli już 57 mln zł na wsparcie wybitnie zdolnych młodych osób oraz tych, które znalazły się w trudnej sytuacji losowej. W ramach programów Fundacji pomoc otrzymało blisko 2,5 tys. podopiecznych.

Głównymi celami działalności Fundacji są:

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

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

Pracownicy Grupy chętnie angażują się w prowadzone przez Fundację projekty – wspierają jej działania organizacyjnie i merytorycznie oraz finansowo. Większość kwoty zbieranej przez Fundację w związku z rozliczaniem PIT-ów w ramach 1% na cele społeczne pochodziła od pracowników Grupy.

W wyniku wyjątkowej sytuacji epidemicznej roku 2020 wiele akcji zaplanowanych wcześniej przez Bank wspólnie z Fundacją Jolanty i Leszka Czarneckich przełożono lub odwołano. Całą naszą energię skierowaliśmy jednak w działania wspierające instytucje, które stały na pierwszej linii walki z pandemią.

W połowie kwietnia 2020 roku ruszyła oddolna akcja „**UzbrajaMY placówki medyczne w przyłbice**”.



Wspólnie z Fundacją Jolanty i Leszka Czarneckich uruchomiliśmy specjalną zbiórkę, aby w tej szczególnej sytuacji pomóc tym, którzy na co dzień pomagają nam, dbając o nasze zdrowie i bezpieczeństwo. Dzięki zaangażowaniu pracowników i współpracowników Banku przekazanych zostało 4900 przyłbic kilkunastu szpitalom z różnych części Polski. Akcja trwała do końca czerwca 2020 roku.

Dodatkowo w listopadzie i grudniu 2020 roku, w ramach akcji „**Zostań św. Mikołajem**” Fundacja wspólnie z pracownikami Getin Noble Bank S.A. zrealizowała coroczną zbiórkę świąteczną dla dzieci z rodzin potrzebujących materialnego wsparcia.

Celem zbiórki było zebranie zabawek, książek, przytulank, gier, przyborów szkolnych oraz odzieży zimowej, takiej jak czapki, szaliki oraz rękawiczki, jak rów-



niez słodczy. Z zebranych darów przygotowaliśmy paczki świąteczne m.in. dla podopiecznych świetlicy socjoterapeutycznej z warszawskiego Targówka.

FUNDACJA PROWADZI TEŻ PROGRAMY ZAPEWNIAJĄCE WSPARCIE FINANSOWE I ORGANIZACYJNE, A W TYM:

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

5.4. Inicjatywy społeczne Banku

W 2020 roku Bank i jego pracownicy aktywnie angażowali się w pomoc potrzebującym w takim zakresie, w jakim pozwoliła na to sytuacja epidemiczna. Większość zaplanowanych wcześniej akcji, takich jak flagowe inicjatywy Getin Noble Bank S.A. – w tym „Bieg Fair Play” czy „Getin Crew” – musiały zostać odwołane lub całkowicie przeorganizowane, co wymagało od nas elastycznego podejścia i szybkich decyzji. Determinacja i praca zespołowa pozwoliły nam przekierować zaangażowanie i pomoc na inne obszary działania – te, które w tym szczególnym roku **okazały się priorytetowe**.

Kluczowe akcje, które dzięki zaangażowaniu pracowników Banku udało nam się przeprowadzić, to akcje **„PomagaMY”**, **„Komputer dla ucznia”** oraz **„Zdalni Seniorzy”**.

„POMAGAMY Z GNB”



Od kwietnia 2020 roku pod hasłem **„PomagaMY”** nasi pracownicy zorganizowali w ramach oddolnych inicjatyw szereg działań, których celem było niesienie pomocy w czasie pandemii COVID-19. Pomysłem na ułatwienie organizacji działań i połączenie potrzeb z możliwościami było udostępnienie specjalnego miejsca w intranecie na potrzeby komunikacji pomiędzy pracownikami Banku.

Dzięki temu rozwiązaniu mogliśmy szybko wymieniać się informacjami i pomysłami na to, jak wspierać m.in. placówki medyczne, służby publiczne czy osoby potrzebujące. Znacznie usprawniło to kwestie logistyczno-organizacyjne i pozwoliło nam szybko reagować na bardzo niestabilną sytuację epidemiczną.

„KOMPUTER DLA UCZNIA”



W minionym roku, również dzięki mobilizacji i zaangażowaniu pracowników, dwukrotnie przekazaliśmy sprzęt na rzecz wsparcia zdalnej nauki. Łącznie przekazanych zostało ponad 100 zestawów sprzętu komputerowego.

W kwietniu 2020 roku zapadła decyzja o przystąpieniu Getin Noble Banku do akcji **„Komputer dla ucznia”**, której inicjatorem był Związek Banków Polskich, a współorganizatorami były: Fundacja Warszawski Instytut Bankowości oraz Centrum Prawa

Bankowego i Informacji. Celem tego projektu było łagodzenie dotkliwych skutków wykluczenia dzieci z nauki zdalnej w związku z pandemią COVID-19.

W listopadzie ponownie przekazaliśmy sprzęt komputerowy, który ułatwił naukę zdalną dzieciom wykluczonym z tej formy nauczania przez względy ekonomiczne.

„ZDALNI SENIORZY”



Stawiając czoła bardzo trudnej sytuacji epidemicznej, w której musieliśmy się odnaleźć w roku 2020, dostrześliśmy potrzebę wsparcia tych naszych Klientów, dla których zagrożenie zarażeniem wirusem COVID-19 okazało się największe, czyli seniorów.

W ramach inicjatywy „Banki Pracują Bezpiecznie” przygotowaliśmy specjalne **przewodniki wideo dla seniorów** korzystających z oferty naszego Banku. Dotyczyły tego, jak korzystać z bankowości internetowej i mobilnej. Wierzymy, że dzięki nim wszyscy Klienci naszego Banku, a zwłaszcza seniorzy, mogli poczuć się komfortowo, korzystając w pełni z usług, które Bank może i chce im zaoferować.

PRIORYTETYZACJA WSPARCIA

Corocznie wspieramy również szereg innych działań o charakterze charytatywnym, takich jak np.: wielkanocna zbiórka żywności i produktów długoterminowych, „Getin Crew”, „Koco-Paka dla futrzaka” czy „Świąteczna aukcja charytatywna”. Niestety, ze względu na liczne i oczywiste obostrzenia sanitarne, jak również priorytetyzację i ukierunkowanie pomocy na wsparcie działań minimalizujących wpływ pandemii na naszych Klientów i Partnerów, byliśmy zmuszeni je zawiesić, z nadzieją na reaktywację w roku 2021.



6. Zagadnienia środowiskowe

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI

Spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. mają odrębne podejście do monitorowania wpływu środowiskowego swojej działalności oraz celów ograniczania zużycia surowców, wody i energii. Grupa nie wdraża wspólnej dla wszystkich spółek polityki z zakresu zagadnień środowiskowych.

Spółki przestrzegają regulacji prawnych zarówno w zakresie elementów środowiskowych, jak i kontrolowania ich wpływu na środowisko. Grupa i Bank regularnie monitorują wpływ swojej działalności operacyjnej na środowisko i zgodnie z terminami opisanymi w układni praw raportują do właściwych organów. Ryzyka środowiskowe na obecnym etapie nie zostały przyporządkowane do grupy najistotniejszych ryzyk związanych z działalnością Grupy.

Rok 2020 był kolejnym rokiem, w którym zarówno Grupa, jak i spółka Getin Noble Bank S.A. nie odnotowały kar lub sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania przepisów prawnych z zakresu ochrony środowiska.

Analizę wpływu działalności Grupy i Spółki Getin Noble Bank S.A. na środowisko naturalne poszerzyło opracowanie **ankiety CSR dla kontrahentów** i włączenie jej w procesy oceny ofert zakupu produktów i usług. Potencjalni dostawcy są zobowiązani do przekazania za pośrednictwem ankiety informacji m.in. na temat postrzegania przez nich zagadnień środowiskowych.

Zagadnienia środowiskowe i przestrzeganie przepisów prawa środowiskowego są dla spółki Getin Noble Bank S.A. niezmiennie ważne. Dbłość o minimalizowanie negatywnego wpływu na środowisko jest wpisana w codzienną działalność operacyjną spółki we wszystkich obszarach jej wpływu. Na przełomie 2020 i 2021 roku trwały prace nad dokumentem pt. Deklaracja Ekologiczna Getin Noble Bank S.A. Dokument ten zostanie finalnie ustrukturyzowany i przyjęty przez Bank w 2021 roku.

Staramy się sprostać potrzebom środowiskowym, dążąc do zwiększania efektywności energetycznej i ograniczenia zużycia podstawowych surowców. Ograniczane jest m.in. zużycie papieru.

W 2020 roku Getin Noble Bank S.A. zużył **28 850 ryz papieru, czyli o 20 529 ryz mniej niż w roku 2019 i o 25 029 sztuk mniej niż w roku 2018**. Oznacza to spadek zużycia papieru o 46,46% od roku 2018.

Tabela 17. Zużycie papieru.

2018	2019	2020
53 879 ryz papieru	49 375 ryz papieru	28 850 ryz papieru

Zużycie papieru minimalizujemy m.in. dzięki zainstalowaniu stanowisk internetowych w kolejnych 25 oddziałach (łącznie 160 oddziałów oferuje Klientom stanowiska internetowe, co znacznie ogranicza zużycie papieru potrzebnego do wydruku materiałów informacyjnych dla Klienta).

W 2020 roku w Banku skutecznie wdrożono nowy oszczędniejszy system drukowania **cloud printing**. System umożliwił Bankowi wyeliminowanie wszystkich lokalnych drukarek w centralach i zastąpienie ich centralnym systemem drukowania. Każda centrala wyposażona jest obecnie w tzw. **print roomy** z urządzeniami

wielofunkcyjnymi (drukowanie, skanowanie, kopiowanie). Wydruk realizowany jest na dowolnym urządzeniu po weryfikacji za pomocą karty dostępu. Dużą zaletą systemu jest centralny monitoring i weryfikacja liczby wydruków, co na dalszym etapie pozwala na racjonalne i przemyślane zakupy odpowiedniej liczby ryz papieru do print roomów.

Efektywność energetyczna

Analizujemy poziom zużycia energii we wszystkich lokalizacjach, w których jest możliwość monitorowania zużycia MWh. W części lokalizacji jednak opłaty za zużycie energii są opłacane ryczałtem i administratorzy budynków nie umożliwiają szczegółowego śledzenia zużycia energii przez Bank.

W budynkach z możliwością monitorowania zużycia energii Spółka zużyła w 2020 roku **3 000 MWh energii elektrycznej**¹ (dla porównania w 2019 roku było to **5500 MWh** i **7973,125 MWh** w roku 2018).

Emisje wynikające ze zużycia energii elektrycznej przez Bank w 2020 roku wyniosły 2312,23 ton CO₂.

Tabela 18. Poziom zużycia energii elektrycznej dla Banku i Grupy².

	2018	2019	2020
Odnotowany poziom zużycia energii przez Bank	7973,125 MWh	5500 MWh	3000 MWh
Odnotowany poziom zużycia energii przez Grupę	Raportowane od 2020 roku		3235,11 MWh

W 2020 roku w ramach zwiększania efektywności energetycznej zrealizowano m.in. wymianę oświetlenia na LED w korytarzach i pomieszczeniach socjalnych, toaletach, holach windowych w Centrali we Wrocławiu (8 pięter, 528 punktów świetlnych). Zmniejszyła to zużycie energii o ok. 40 000 kWh rocznie.

Nowa siedziba i nowe możliwości dla ochrony środowiska

Jednym z kluczowych i istotnych z punktu widzenia wpływu środowiskowego działań organizacyjnych Banku w 2020 roku było przeniesienie siedziby do nowego budynku spełniającego standardy zielonej

certyfikacji BREEM. Korzyści środowiskowe prowadzenia działalności w budynku o takim standardzie są wielorakie, m.in.:

- wykorzystanie systemu szybkiebieżnych energooszczędnych wind, które wyposażone są m.in. w oświetlenie LED, system odzysku energii, system ekonomicznego wyłączania się oświetlenia i wentylacji kabiny w sytuacji czasowego postoju;
- ograniczenie zużycia energii w budynku poprzez optymalizację pracy systemów budynkowych i ciągłą weryfikację zużycia energii poprzez poszczególne instalacje budynkowe za pośrednictwem systemu BMS/EMS;
- wyposażenie kompleksu w nowoczesny system energooszczędnej klimatyzacji VRF oraz instalacje oświetlenia LED wraz z miejscowymi czujnikami ruchu;

¹ Dane nie ujmują zużycia energii tej części budynków, w której opłaty za energię są wliczane ryczałtem w koszty wynajmu i Bank nie posiada szczegółowych informacji od administratora budynku o poziomie zużytej energii.

² Łączny poziom zużycia dla wszystkich spółek Grupy jest raportowany od 2020 roku.

- oszczędność zużycia wody dzięki instalacji systemu uzdatniania wody deszczowej, która zasila m.in. instalację sanitarną oraz system nawadniania terenu zewnętrznego;
- oszczędność zużycia wody dzięki instalacji wodooszczędnych baterii prysznicowych z wbudowanym mieszalnikiem oraz pisuarów bezdotykowych o niskiej objętości splukiwania;
- minimalizacja incydentów o charakterze środowiskowym dzięki instalacji systemu wykrywania wycieków i separatorów substancji ropopochodnych;
- udogodnienia dla osób dojeżdżających do pracy rowerami – duża liczba stojaków rowerowych, dostępność szatni na rzeczy osobiste, zaplecze sanitarne dla rowerzystów oraz punkt naprawy rowerów.

Wszystkie powyższe korzyści najmu biura Banku w budynku o standardzie BREEM przyczyniają się do ograniczania wpływu naszej działalności na środowisko i pomimo że jesteśmy jednym z wielu najemców przyczyniających się do tych pozytywnych rezultatów środowiskowych, doceniamy fakt, że mamy taką możliwość.

Dodatkowo w porozumieniu z Administratorami budynków centrali Banku w Warszawie uzgodniliśmy wyłączenie poza godzinami pracy zbędnych systemów (wentylacja, klimatyzacja itp.) w celu redukcji zużycia energii elektrycznej.

Nowa lokalizacja centrali Banku ma również ułatwić wszystkim korzystanie z komunikacji publicznej, w pobliżu znajdują się stacja metra, przystanki wielu linii autobusowych i tramwajowych, a w niedalekiej odległości od siedziby (około 400 m) – stacja kolejki podmiejskiej Warszawa Ochota.

Eliminacja plastiku

Jesteśmy na etapie wdrażania systemu wykorzystującego filtry wody pitnej we wszystkich naszych siedzibach. W roku 2020 skutecznie wyeliminowaliśmy jednorazowe plastikowe kubki, z kolei w siedzibie Banku w Warszawie zainstalowano filtry do wody pitnej. Celem tego rozwiązania jest ograniczenie zużycia plastiku.

Modernizacja floty samochodowej i emisje CO₂

Sytuacja pandemiczna w roku 2020, w wyniku której duża część naszych pracowników wykonywała pracę zdalnie, bez konieczności przemieszczania się autami firmowymi, zmusiła Bank do rewizji oraz optymalizacji korzystania z floty pojazdów. W konsekwencji przełożyło się to na korzyść środowiskową w postaci obniżenia emisji CO₂. Rezultaty zaistniałej sytuacji:

- **zmniejszenie o 31% liczby pojazdów** w roku 2020 w porównaniu do roku 2019;
- **zmniejszenie o 46% ilości zakupionego paliwa** (dzięki ograniczeniu podróży służbowych i wprowadzeniu spotkań zdalnych), czyli z 635 825 litrów w roku 2019 do 352 796 litrów w roku 2020.

Wycofanie pojazdów z europejską normą spalin EURO4 i EURO5 spowodowało znaczny spadek emisji spalin CO₂, co w połączeniu z mniejszym zużyciem paliwa **obniżyło naszą opłatę za emisje spalin do atmosfery o 57%** w roku 2020 w stosunku do roku 2019.

W 2020 roku emisje pośrednie gazów cieplarnianych (Scope 2) pochodziły z wytworzenia zakupionej energii elektrycznej i ciepłej.

Plany dotyczące floty samochodowej na rok 2021 i dalsze lata przewidują:

- całkowitą rezygnację z pojazdów z silnikami Diesla,
- sukcesywną wymianę floty na pojazdy z mniejszą pojemnością skokową silnika spełniające najnowsze normy EURO,
- w następnych latach zakup samochodów hybrydowych i elektrycznych.

Zużycie wody

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



7. Podejście do raportowania zagadnień niefinansowych

Dokument pt.: Oświadczenie na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej Noble Bank S.A. i spółki Getin Noble Bank S.A. za 2020 rok został opracowany w oparciu o wytyczne raportowania niefinansowego zawarte w Ustawie z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. 2018 poz. 395) (w dalszej treści: Ustawa o rachunkowości, Ustawa), w szczególności w artykule 49b oraz artykule 55 Ustawy.

Raportujemy w systemie rocznym. Poprzednie nasze Oświadczenia (za rok 2017, 2018 i 2019) są dostępne na stronie: <http://gnb.pl/okresowe>.

OŚWIADCZENIE ZAWIERA:

- a. dane skonsolidowane dla Grupy, uwzględniające dane Getin Noble Banku S.A. jako jednostki dominującej oraz jego spółek zależnych, wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. (w Oświadczeniu stosowane zamiennie z: Grupa),
- b. wyodrębnione w treści kolejnych rozdziałów niniejszego Oświadczenia dane dotyczące jednostki dominującej, tj. spółki Getin Noble Bank S.A. (w dalszej części stosowane zamiennie z: Bank),

która spełnia warunki raportowania informacji niefinansowych na poziomie jednostkowym określone w art. 49b Ustawy o rachunkowości.

W procesie identyfikowania szczegółowego zakresu prezentowanych w Oświadczeniu danych i priorytetyzacji raportowanych zagadnień, poza wytycznymi Ustawy o rachunkowości, skorzystano z części rekomendacji międzynarodowego standardu raportowania GRI Standards. Część informacji prezentowanych w Oświadczeniu ujęto w brzmieniu wskaźników proponowanych przez GRI Standards.

Dane do oświadczenia zostały opracowane przez jednostki odpowiedzialne w spółkach za poszczególne obszary. Oświadczenie nie było poddane dodatkowej zewnętrznej weryfikacji przez niezależny podmiot.

LISTA WSKAŹNIKÓW I KLUCZOWYCH INFORMACJI UJĘTYCH W OŚWIADCZENIU

Tabela 19.

Kod wskaźnika	Opis wskaźnika	Nr stron
UoR GRI 102-2	Zwięzły opis modelu biznesowego organizacji. Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi.	4 - 9
GRI 102-1	Nazwa organizacji: Grupa Getin Noble Bank S.A. i spółka Getin Noble Bank S.A.	4
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji: Warszawa.	9, 55
GRI 102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej Banku i Grupy: Polska.	5,19
GRI 102-5	Charakter własności oraz forma prawna.	6
UoR	Opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Getin Noble Bank S.A. oraz Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A., mogących wywierać niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiskowe, praw człowieka i przeciwdziałania korupcji.	23 - 29
UoR	Liczba oddziałów, jakość obsługi Klientów i struktura zatrudnienia wg. wieku i płci.	11, 19, 20, 32
Wskaźnik własny	Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie kontaktu z Bankiem za pośrednictwem bankowości internetowej i mobilnej (WZROST/SPADEK/BEZ ZMIAN).	11
Wskaźnik własny	Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie Obszaru Contact Center (WZROST/SPADEK/BEZ ZMIAN).	11
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: dane dla Getin Noble Bank S.A.	44, 45
UoR	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienia pracownicze.	30 - 45
GRI 102-8	Całkowita liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: Liczba pracowników Grupy zatrudnionych na umowę o pracę a. Liczba osób zatrudnionych. b. Liczba pracowników w przeliczeniu na etaty.	31, 32
GRI 102-8	Liczba pracowników Banku zatrudnionych na umowę o pracę. a. Liczba osób zatrudnionych. b. Liczba pracowników w przeliczeniu na etaty.	31, 32
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: a. Liczba nowych pracowników zatrudnionych w Getin Noble Bank S.A. w podziale na płeć i wiek. b. Liczba odejść z Getin Noble Bank S.A. w podziale na płeć i wiek. c. Wskaźnik fluktuacji w 2020 roku w Getin Noble Bank S.A.	44, 45
GRI 401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin, w podziale na główne lokalizacje prowadzenia działalności. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom Banku (wszystkie benefity są dostępne dla pracowników niezależnie od wymiaru etatu) zatrudnionym na umowę o pracę.	41

8. INFORMACJE O PODEJŚCIU DO RAPORTOWANIA

UoR; Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienia społeczne.	48 - 51
GRI 414-1	Nowi dostawcy skontrolowani z wykorzystaniem kryteriów z obszaru społecznego.	46
Wskaźnik własny	Badania satysfakcji Klientów Banku i ich wyniki.	11, 19, 20
Wskaźnik własny	Główne kanały komunikacji Banku z Klientami, w tym kanały bankowości mobilnej.	9, 17
Wskaźnik własny	Podejście Banku do zarządzania kwestiami cyberbezpieczeństwa.	18, 20
Wskaźnik własny	Podejście Grupy oraz Banku do zarządzania zaangażowaniem społecznym.	48
Wskaźnik własny	Dane opisowe: przykłady praktyk zaangażowania społecznego Banku oraz Grupy, w tym działań koordynowanych przez Fundację.	49 - 51
UoR; Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienie praw człowieka.	46, 47
Wskaźnik własny	Liczba potwierdzonych przypadków mobbingu lub dyskryminacji w miejscu pracy w raportowanym okresie (nie odnotowano tego typu sytuacji w 2020 roku).	47
GRI 412-3	Znaczące inwestycje i kontrakty zawierające klauzule normujące kwestie Praw Człowieka.	46
GRI 406-1	Przypadki dyskryminacji i podjęte działania naprawcze okresie (nie odnotowano tego typu sytuacji w raportowanym okresie).	47
UoR	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienie przeciwdziałania korupcji.	23 - 25
GRI 102-16	Wewnętrznie sformułowana misja lub wartości organizacji, kodeks postępowania oraz kodeks etyki.	23, 25
GRI 102-17	Mechanizmy wyjaśniania wątpliwości w obszarze etyki.	23 - 25
GRI 205-2	Komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym w Banku.	24, 25
Wskaźnik własny	Status analizowanych zgłoszeń dotyczących naruszeń Kodeksu Etyki i nieprawidłowości, zgłoszonych zgodnie z procedurą whistleblowing w Banku.	24
GRI 205-3	Liczba potwierdzonych przypadków korupcji w raportowanym okresie (nie odnotowano tego typu sytuacji w 2020 roku).	23
UoR; Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienia środowiskowe.	52 - 54
GRI 302-1	Zużycie energii elektrycznej w Banku.	53
GRI 307-1	Kwota istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska w raportowanym okresie (nie odnotowano tego typu sytuacji w 2020 roku).	52
GRI 308-1	Nowi dostawcy skontrolowani z wykorzystaniem kryteriów z obszaru środowiskowego.	52
GRI 308-2	Zidentyfikowane negatywne wpływy środowiskowe w łańcuchu dostaw oraz podjęte działania naprawcze.	52
GRI 404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika.	36
GRI 404-2	Programy wspierające rozwój i doskonalenie umiejętności pracowników.	37



GETIN NOBLE BANK S.A.

Rondo I. Daszyńskiego 2C
00-843 Warszawa
www.gnb.pl

KONTAKT

csr@gnb.pl