

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych VeloBank S.A. i Grupy Kapitałowej VeloBank S.A.

za okres 15 miesięcy
zakończony 31 grudnia 2023 roku





> Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko 02
ENVIRONMENT

Spółeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE





Spis treści

> **List Prezesa**

O Banku	01
Środowisko ENVIRONMENT	02
Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY	03
Ład organizacyjny GOVERNANCE	04



List Prezesa

Adam Marciniak
Prezes Zarządu



Szanowni Państwo,

oddajemy w Państwa ręce pierwsze podsumowanie najważniejszych informacji niefinansowych dotyczących VeloBanku.

Raport stworzyliśmy z najwyższą starannością, aby transparentnie przedstawić i podsumować piętnaście miesięcy działalności banku.

VeloBank jest bankiem pomostowym, który powstał w październiku 2022 roku, w wyniku procesu resolution, prowadzonym przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny, pod nadzorem Komisji Europejskiej, Komisji Nadzoru Finansowego i Ministerstwa Finansów. Naszym nadrzędnym celem było zrównoważone i bezpieczne zarządzanie organizacją, w tym potencjałem ludzkim, zapewniając bezpieczeństwo środków finansowych klientów oraz rzetelne wykonanie decyzji, zgodnie z prawem restrukturyzacyjnym w celu zapewnienia stabilności sektora finansowego.

W procesie resolution skutecznie ochroniliśmy depozyty klientów oraz utrzymaliśmy kluczowe procesy na styku z klientami. W konsekwencji zaistniałego kryzysu wiarygodności musieliśmy wprowadzić nową markę na rynek, poprzez przeprowadzenie procesu rebrandingu, który był procesem koniecznym w celu stabilizacji sytuacji banku i zarządzenia zespołem. Od początku odważnie budowaliśmy nową organizację, w której postawiliśmy na wyzwania, tempo, nowoczesność, rozwój, odpowiedzialność i zaufanie. Wypracowaliśmy strategię na lata 2023-2025, w której postawiliśmy na rozwój technologii i sieci dystrybucji, rozszerzenie i uatrakcyjnienie oferty produktowej, rozwój segmentu bankowości korporacyjnej i Green Finance.

Jesteśmy bankiem uniwersalnym, z którego klienci mogą korzystać na każdym etapie swojego życia, dzięki ofercie atrakcyjnych i nowoczesnych produktów. Budując bank postawiliśmy na rozwój bankowości elektronicznej, w tym mobilnej, digitalizację procesów sprzedażowych i obsługowych oraz nowoczesne i elastyczne produkty. Takimi rozwiązaniami są nasz flagowy rachunek VeloKonto, rachunek oszczędnościowy VeloSkarbonka, nowa odsłona Elastycznego Konta Oszczędnościowego, łatwo dostępny kredyt gotówkowy, kredyt hipoteczny dostępny zdalnie czy szeroka gama usług dodatkowych. Nasze kluczowe procesy opierają się głównie o kanały zdalne, dzięki czemu oferujemy wygodne produkty i wspieramy ekologię, co znajduje odzwierciedlenie we wdrażanych rozwiązaniach. W imieniu klientów, którzy założą nasze flagowe VeloKonto przy pomocy aplikacji mObywatel, sadzimy VeloDrzewa (akcja „Sadzimy razem VeloLas”). Stworzyliśmy VeloMarket, czyli miejsce e-commerce, gdzie potrzeba transformacji energetycznej, edukacji ekologicznej oraz zielonego stylu życia łączy się z korzystnym finansowaniem i przyjaznymi produktami na jednej platformie cyfrowej, a nowoczesne technologie podpowiadają klientom, które wybory będą najlepsze dla nich i dla natury.

Sukces VeloBanku jest możliwy dzięki ludziom, którzy w nim pracują. Dlatego codziennie budujemy angażujące miejsce pracy, w którym nasz zespół może doskonalić swoje umiejętności, stawiać czoła ambitnym wyzwaniom i rozwijać pasje. W minionym roku wprowadziliśmy nowe wartości VeloBanku, które stanowią podstawę Kodeksu Etyki i są drogowskazem dla całej naszej organizacji. Kierujemy się nimi w codziennej pracy, w relacjach ze współpracownikami, klientami, partnerami biznesowymi oraz lokalną społecznością. Wspólnie tworzymy atrakcyjne miejsce pracy i budujemy kulturę organizacyjną opartą na przedsiębiorczości, otwartości, rzetelności i zaufaniu.

Sytuacja banku, a w konsekwencji nasze plany i działania od początku były bardzo wymagające i ambitne. Prowadzimy największy na skalę europejską proces resolution. Dzięki zaangażowaniu oraz codziennej pracy całego zespołu VeloBanku w krótkim czasie zbudowaliśmy silny, efektywny i rozpoznawalny na polskim rynku bank. Mamy świadomość, że jeszcze dużo wyzwań przed nami, jednak jestem przekonany, że obrany przez nas kierunek i konsekwencja w działaniu przełożą się na jeszcze lepsze realizowanie założeń zrównoważonego rozwoju.

Zapraszam do przeczytania całego raportu.

Z poważaniem,
Adam Marciniak
 Prezes Zarządu
 VeloBank S.A.

Spis treści

> List Prezesa

O Banku 01

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04



Spis treści

List Prezesa

> O Banku **01**

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04

5





Spis treści

List Prezesa

> O Banku 01

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04

6

1.1. Model biznesowy i wartości banku

VeloBank S.A. („Bank”, „VeloBank”) jest bankiem uniwersalnym. Bank oferuje innowacyjne rozwiązania finansowe, ułatwiające codzienność klientom indywidualnym, małym i średnim firmom, wybranym korporacjom oraz samorządom i wspólnotom mieszkaniowym, również w zakresie zielonej transformacji energetycznej.

VeloBank zapewnia szeroki wachlarz usług dodatkowych, dostępnych przy wykorzystaniu różnych kanałów kontaktu z klientem, m.in. w tradycyjnych placówkach bankowych oraz platformie internetowej.

Grupa Kapitałowa VeloBank S.A. składa się z VeloBank S.A. jako podmiotu dominującego oraz jego spółki zależnej ProEkspert Sp. z o. o., w której Bank posiada 100% udziałów.

Prowadzimy działalność na terenie całego kraju, świadczymy usługi głównie dla osób fizycznych, zarówno w polskich złotych, jak i walutach obcych. Ofertę własną VeloBank S.A. uzupełnia spółka zależna ProEkspert Sp. z o.o., która zajmuje się działalnością brokerów i agentów ubezpieczeniowych. Wykonuje ona czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego na rzecz wielu zakładów ubezpieczeń, na podstawie umów agencyjnych zawartych z zakładami ubezpieczeń.

VeloBank

**Bank pozytywnych wartości,
Bank, który stara się bardziej.**

Pracując nad nowymi produktami opieramy się na naszej strategii „Świata Bardziej Velo”, czyli świata pozytywnych wartości, takich jak bezpieczeństwo, zrozumienie, transparentność i nowoczesność. Dopasowujemy się do zmieniających się potrzeb naszych klientów - począwszy od etapu analizy rynku aż po etap oferowania nowych produktów. Wszystko z myślą o zapewnieniu naszym klientom komfortu, wygody i satysfakcji z usług, jakie oferujemy.

Dostarczamy usługi bankowe w nowoczesnym rozumieniu – rozwiązania, które ułatwiają codzienność w świecie finansów. Takimi rozwiązaniami są nasz flagowy rachunek VeloKonto, rachunek oszczędnościowy VeloSkarbonka, nowa odsłona Elastycznego Konta Oszczędnościowego czy pionierska usługa VeloKomfort.

Naszym priorytetem jest implementacja zasad oraz standardów zarządzania zrównoważonym rozwojem w Banku, mających na celu jego rozwój oraz wypełnienie strategicznych zobowiązań ESG wobec naszych interesariuszy. Transparentnie i odpowiedzialnie budujemy zrównoważoną organizację w oparciu o najwyższe standardy zarządzania.



VeloBank zdefiniował cztery kluczowe wartości, które wpisują się w strategię firmy

Wartościami tymi powinni kierować się pracownicy Banku podczas własnej pracy, w relacjach ze współpracownikami oraz klientami, partnerami biznesowymi, kontrahentami i lokalną społecznością.



Zaufanie

Na co dzień troszczymy się o klienta i jego dobro. Budujemy relacje z klientami, oferując odpowiednie produkty, dostosowane do ich potrzeb i oczekiwań. Relacje w zespołach oparte są przede wszystkim o dbałość o dobro współpracownika. Ze zrozumieniem i życzliwością wspieramy siebie nawzajem, dziękując za pomoc i współpracę.



Rzetelność

Razem tworzymy nasz Bank, dlatego naszą pracę wykonujemy, biorąc odpowiedzialność za jego wizerunek, wyniki i pozycję na rynku. Realizujemy zadania z wysoką jakością i według przyjętych standardów. Postępujemy etycznie i dotrzymujemy danego słowa.



Otwartość

Dynamicznie reagujemy na zmiany, dostosowując swoje działania do sytuacji na rynku i w Banku. Jesteśmy aktywni i otwarci na zmiany. Wychodzimy z inicjatywą, sami oferujemy wsparcie i dostrzegamy płaszczyzny, na których możemy współpracować, łącząc wiedzę i doświadczenie zespołów i specjalistów o zróżnicowanych kompetencjach. Ceniśmy wyjątkowość wkładu każdej osoby w pracę całego zespołu.



Przedsiębiorczość

W realizacji naszych zadań widzimy szerszą perspektywę, wybieramy rozwiązania, które wspierają realizację celów zespołu i Banku. Jesteśmy skuteczni i dbamy o rezultat. Jesteśmy odpowiedzialni, działamy terminowo, zachowując szacunek dla czasu współpracowników i klientów Banku.

Spis treści

List Prezesa

> **O Banku** **01**

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04



Logotyp VeloBanku odzwierciedla najważniejsze kierunki rozwoju Banku

Pierwszy obszar to **kompetencje cyfrowe**, czyli działania w obszarze digital i dążenie do dynamiki charakterystycznej dla organizacji fintech.

Drugi to **zielona polityka rozwoju**, co oznacza nie tylko troskę o środowisko, ale też finansowanie i współfinansowanie zielonych inicjatyw klientów Banku.

Trzeci zakres to **dynamiczne reagowanie** na potrzeby rynku i zmiany otoczenia konkurencyjnego, co wyraża angielskie pojęcie „velocity”, będące składową nazwy Banku.

Ostatni kluczowy obszar to **bezpieczeństwo** jako podstawowa wartość w finansach, ale zarazem leżąca u podstaw działania całej organizacji.

Spis treści

List Prezesa

> **O Banku** **01**

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04





Skład Zarządu VeloBank S.A.

NA DZIEŃ PODPISANIA NINIEJSZEGO SPRAWOZDANIA NIEFINANSOWEGO

Spis treści

List Prezesa

> **O Banku** **01**

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Spółeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

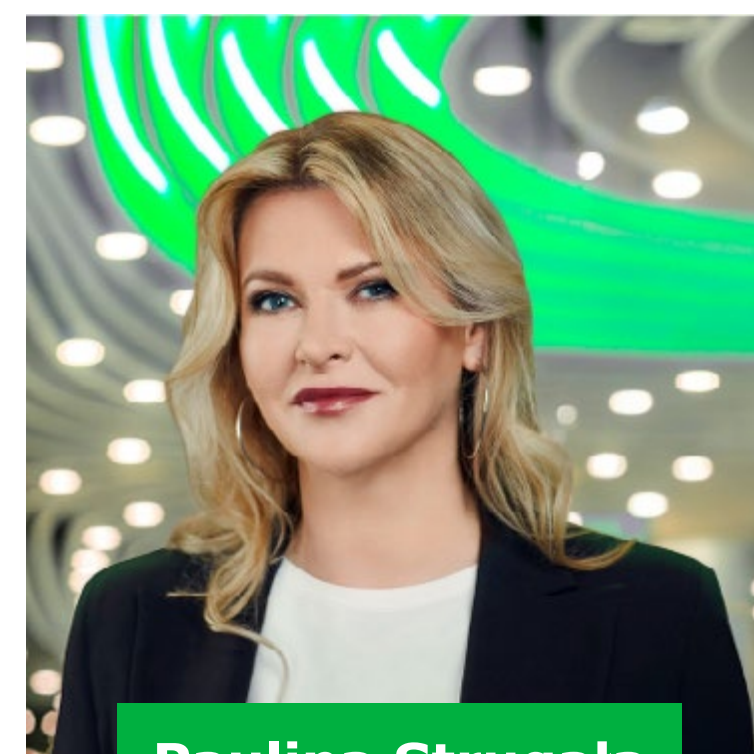
Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04

9



Adam Marciniak

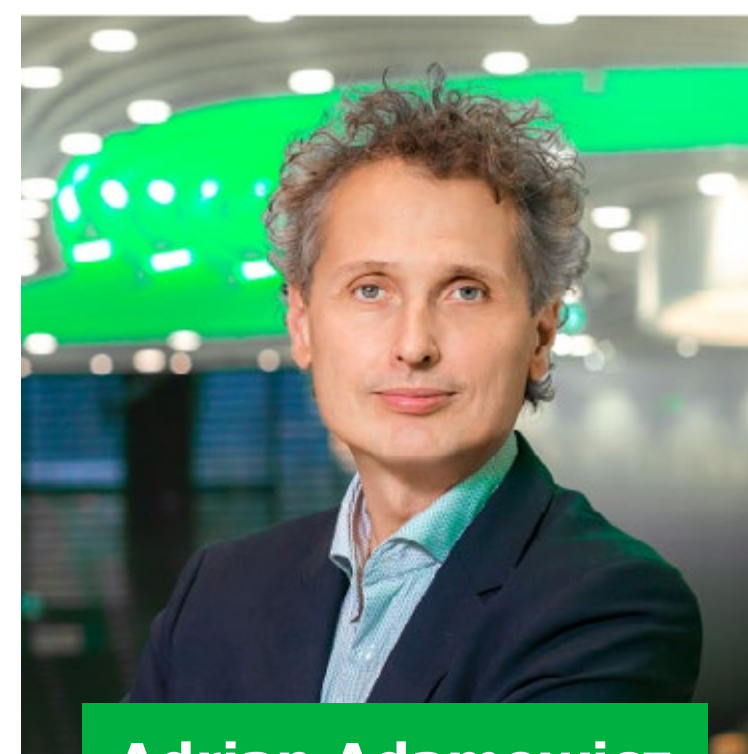
PREZES ZARZĄDU



Paulina Strugała

CZŁONEK ZARZĄDU

ds. Zarządzania Ryzykiem



Adrian Adamowicz

CZŁONEK ZARZĄDU

ds. Bankowości Detalicznej i Korporacyjnej



Mirosław Boda

CZŁONEK ZARZĄDU

ds. Finansowych



Przemysław Koch

CZŁONEK ZARZĄDU

ds. Operacji IT



Skład Rady Nadzorczej VeloBank S.A.

NA DZIEŃ PODPISANIA NINIEJSZEGO SPRAWOZDANIA NIEFINANSOWEGO

Piotr Tomaszewski

PRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ

Dagmara Wieczorek-Bartczak

WICEPRZEWODNICZĄCA RADY NADZORCZEJ

Krzysztof Juzala

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

Krzysztof Lebediew

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

Sławomir Stawczyk

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

Mariusz Wojtacha

CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

Spis treści

List Prezesa

> O Banku 01

Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

10



Struktura właścicielska

VeloBank S.A. z siedzibą w Warszawie został zarejestrowany 9 września 2022 r. na podstawie postanowienia Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000991173. Podstawą prawną działalności Banku jest Statut sporządzony w formie aktu notarialnego z dnia 5 września 2022 r. (z późniejszymi zmianami). 13 października 2022 r. wpisano do KRS zmienioną na VeloBank S.A. nazwę Spółki.

3 października 2022 r. przedsiębiorstwo Getin Noble Bank zostało przeniesione do instytucji pomostowej – Banku BFG S.A. (z wyjątkami wskazanymi w decyzji), zaś Getin Noble Bank zachował osobowość prawną, z uwzględnieniem regulacji ustawowych dotyczących skutków wszczęcia przymusowej restrukturyzacji. Do Instytucji pomostowej zostały przeniesione m.in. wszystkie depozyty klientów Getin Noble Bank, a także kredyty w złotych, przekazana została również dotacja z BFG w kwocie 6,516 mld zł. Niektóre aktywa i zobowiązania zgodnie z decyzją BFG pozostały w Getin Noble Bank - wśród wyłączeń znajdują się m.in. prawa majątkowe i zobowiązania dotyczące umów kredytów hipotecznych denominowanych w walucie obcej lub indeksowanych kursem waluty obcej wraz z wynikającymi z nich roszczeniami, a także wyłączenie wykupionych wierzytelności leasingowych.

27 listopada 2023 roku został dokonany w rejestrze akcjonariuszy wpis o przeniesieniu własności akcji zwykłych imiennych serii A należących do SOBK na Podmiot Zarządzający Aktywami S.A. (dalej: „PZA”), który powstał na mocy art. 224 ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (BFG), systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.

Bankowy Fundusz Gwarancyjny posiada wyłączne kompetencje do decydowania w najważniejszych sprawach określonych w ustawie oraz w okresie prowadzenia działalności przez instytucję pomostową. Uprawnienia walnego zgromadzenia akcjonariuszy wykonuje BFG.

VeloBank to „bank pomostowy”, który powinien zostać sprzedany w całości lub w częściach w ciągu maksymalnie 24 miesięcy z możliwością przedłużenia o 12 miesięcy. Według opublikowanej decyzji Komisji Europejskiej nr C (2022) 7131 z dnia 1 października 2022 r., sprzedaż ma nastąpić w ciągu 18 miesięcy. 30 czerwca 2023 r. Bankowy Fundusz Gwarancyjny poinformował o rozpoczęciu konkurencyjnego procesu sprzedaży 100 proc. akcji VeloBank S.A. i zaprosił zainteresowanych inwestorów do udziału w transakcji. We wrześniu ub.r. BFG poinformował o otrzymaniu niewiążących ofert kupna Banku, a w połowie stycznia br. o otrzymaniu ofert wiążących od potencjalnych inwestorów uczestniczących w procesie.

Spis treści

List Prezesa

> O Banku 01

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04

Struktura akcjonariatu

STAN NA DZIEŃ PUBLIKACJI SPRAWOZDANIA

51% akcji
Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG)
100% głosów na WZA



49% akcji
Podmiot Zarządzający Aktywami S.A.
0% głosów na WZA



Bankowość detaliczna

Rachunki osobiste i oferta oszczędnościowa dla klientów indywidualnych

W ramach kont osobistych Bank wdrożył do oferty w listopadzie 2022 roku całą paletę rachunków dedykowanych klientom indywidualnym: **VeloKonto**, **VeloKonto Premium**, **VeloKonto Junior** oraz **VeloKonto Private Banking**.

VeloBank postawił sobie za cel strategiczny na 2023 rok znaczny wzrost akwizycji klientów oraz bardzo silny przyrost bazy depozytowej. Dlatego już od pierwszych dni powstania VeloBanku znacząco zmieniała się oferta kont osobistych i depozytów.

Główny rachunek to **VeloKonto** - celem było stworzenie prostego i przyjaznego rozwiązania wspierającego klientów w codziennym życiu. Jako wyjątkowy benefit zaoferowano klientom cashback, tj. zwroty za dowolne zakupy kartą i BLIK w wysokości 10%, do maks. 100 PLN miesięcznie przez okres 6 miesięcy. Dodatkowo środki z cashbacku są wypłacane na nowe wysokooprocentowane konto oszczędnościowe **VeloSkarbonka**. Samo VeloKonto prowadzone jest bezpłatnie, a 5 transakcji bezgotówkowych kartą/BLIK miesięcznie zapewnia bezpłatną kartę debetową i darmowe wypłaty z bankomatów w całej Polsce.

Paletę kont osobistych dla segmentu detalicznego uzupełnia **VeloKonto Junior** dedykowane osobom w wieku 13-18 lat, które wraz z kartą jest również otwierane i prowadzone bezpłatnie.

Zamożniejszym klientom oferowane jest **VeloKonto Premium**. W skład pakietu wchodzi rachunek osobisty, konto oszczędnościowe oraz różne formy płatności.

Dla najbardziej zamożnych klientów przygotowano ofertę **VeloKonta Private Banking**, które stanowi przepustkę do świata Private Banking. Konto jest prowadzone bezpłatnie dla klientów, którzy mają aktywa na poziomie min. 500 tys. zł. Klient nie płaci również za inne usługi związane z kontem: karty z ubezpieczeniem, przelewy, w tym również zagraniczne, wypłaty z bankomatów. Wszystkie rozwiązania i profesjonalną obsługę zapewniają doradcy Private Banking. Klienci mogą również korzystać z nowoczesnej bankowości elektronicznej oraz z telefonicznego Centrum Obsługi Klienta Private Banking.

Bankowość prywatna to również pomnażanie majątku i dywersyfikacja – klienci mogą lokować swoje środki w szerokiej ofercie depozytowej i inwestycyjnej oraz zabezpieczać przyszłość swoją i bliskich, wybierając produkty z oferty ubezpieczeniowej.

Dla wszystkich kont detalicznych dodana została możliwość otwarcia konta poprzez aplikację mObywatel. W ten sposób VeloBank - jako jedyny bank w Polsce - ma tak szerokie spektrum kanałów otwarcia kont osobistych (oddział, contact center, mObywatel, selfie, wniosek na www, bankowość elektroniczna).

Ponadto Bank udostępnia pełen zakres produktów i rozwiązań finansowych pozwalających na kompleksową obsługę potrzeb finansowych klientów indywidualnych.

Posiadacze kont osobistych w VeloBanku zyskali dostęp do wielu pozabankowych usług m.in. możliwość płatności za przejazdy autostradami, zakup w aplikacji biletów komunikacji miejskiej, zakup E-winiet na przejazdy zagranicznymi autostradami.

Depozyty

W obszarze depozytów Bank odnotował znaczący przyrost wolumenów i był on szybszy niż dynamika całego rynku. Dodatkowo zmieniana była struktura portfela – rósł udział rachunków bieżących i kont oszczędnościowych przy niewielkiej korekcie udziału lokat terminowych. Obserwowany efekt to tańszy koszt finansowania w II połowie 2023 roku i spodziewane utrzymanie tego trendu w kolejnych okresach.

Elastyczne Konto Oszczędnościowe

W 2023 roku do oferty VeloBanku dodaliśmy nowe Elastyczne Konto Oszczędnościowe, które oferuje atrakcyjne oprocentowanie standardowe oraz promocyjne. Aby korzystać z konta, nie trzeba zakładać konta osobistego, a sam proces otwarcia konta jest prosty, szybki i dopasowany do różnych oczekiwań klientów. Konto można założyć przez aplikację mObywatel, bankowość elektroniczną, przy użyciu selfie, poprzez wniosek na www oraz w placówce. Istotną zaletą jest elastyczność wpłat i wypłat – przelewy wewnętrzne w bankowości internetowej i mobilnej są bezpłatne.

Spis treści

List Prezesa

> **O Banku** **01**

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Spółeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04



Spis treści

List Prezesa

> O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

Bank cyklicznie w aplikacji mobilnej wdrażał oferty sezonowe z okazji np. świąt, dnia dziecka, końca wakacji. Celem było zachęcenie do oszczędzania w wygodny sposób.

Nowością w ofercie była także VeloLokata na dni. To unikalne rozwiązanie pozwalające na wybór dowolnej liczby dni trwania lokaty, a nie z góry narzucony przez bank okres. Usprawniane były również procesy otwarcia lokaty i tzw. ścieżki klienta. VeloBank stawia sobie za cel konkurowanie jakością procesu, a nie tylko ceną.

Kredyt gotówkowy

VeloBank oferuje szereg produktów mających na celu sfinansowanie indywidualnych potrzeb konsumpcyjnych klienta, tj.:

- > **kredyty gotówkowe i konsolidacyjne** – na dowolny cel, na spłatę zobowiązań kredytowych zaciągniętych przez kredytobiorcę, na sfinansowanie określonych dóbr konsumpcyjnych - do kwoty 200 tys. zł,
- > **kredyty niskokwotowe** - na dowolny cel, na mniejsze wydatki - do kwoty 6500 zł,
- > **limit kredytowy w rachunku.**

VeloBank sprzedaje swoje produkty z wykorzystaniem różnorodnych kanałów dystrybucji. Kredyt gotówkowy dostępny jest w oddziałach Banku, placówkach franczyzowych, contact center, bankowości internetowej i mobilnej, z poziomu strony internetowej VeloBanku oraz w sieci pośredników współpracujących z Bankiem.

Wprowadzono wiele pozytywnych zmian w ofercie kredytów gotówkowych, m.in.:

- > wdrożenie kredytów i limitów niskokwotowych w szybkim i automatycznym procesie kredytowym,
- > wprowadzenie możliwości wnioskowania o kredyt zdalnie, bez potrzeby wizyty w placówce Banku, z wykorzystaniem weryfikacji tożsamości poprzez aplikację mObywatel lub selfie,
- > udostępnienie możliwości przesunięcia spłaty pierwszej raty nawet o 3 miesiące.

Zgodnie z wyznaczoną strategią VeloBanku, większość projektów w obszarze kredytów gotówkowych było związanych z rozwojem sprzedaży w kanałach zdalnych oraz optymalizacją procesów kredytowych. Intensywne działania w tym zakresie wpłynęły na zwiększenie sprzedaży w kanałach zdalnych 3,5-krotnie. W grudniu 2023 r. prawie 50% sprzedaży kredytów gotówkowych miało miejsce w kanałach zdalnych.

Kredyty samochodowe

W obszarze kredytów samochodowych działania VeloBanku skoncentrowane były w głównej mierze na optymalizacji procesów sprzedażowych i dokumentacji kredytowej oraz przebudowaniu oferty produktowej. Wdrożony został m.in. proces sprzedaży kredytów samochodowych w procesie zdalnym i hybrydowym. Zoptymalizowano także większość dokumentów niezbędnych do ubiegania się o kredyt (13 pól mniej na wniosku kredytowym).

W tym samym czasie został wprowadzony nowy produkt finansowania pojazdów hybrydowych oraz zeroemisyjnych – VeloElektryk.

Ubezpieczenia bancassurance

W obszarze bancassurance dokonano szczegółowego przeglądu dotychczasowej strategii i wprowadzono kompleksowe zmiany w ofercie produktowej.

W 2023 roku VeloBank rozpoczął współpracę z nowymi partnerami ubezpieczeniowymi – BNP Paribas Cardif i Prudential. W ramach współpracy z BNP Paribas Cardif w czerwcu 2023 r. wprowadzono do oferty nowe ubezpieczenie do kredytu gotówkowego **VeloSpokój Plus**, a miesiąc później – ubezpieczenie **VeloSpokój**, stanowiące uzupełnienie oferty ubezpieczeniowej dla klientów wybierających kredyty gotówkowe VeloBanku. Ponadto do oferty, we współpracy z BNP Paribas Cardif, wprowadzono również ubezpieczenie **CPI do kredytu hipotecznego VeloBezpieczny**. Wszystkie ubezpieczenia, wprowadzone do oferty w 2023 r. we współpracy z BNP Paribas Cardif, uwzględniają nowe wymagania w kontekście ubezpieczeń ochronnych określonych w Rekomendacji U KNF, która wchodzi w życie od lipca 2024 roku.

W maju 2023 roku do oferty VeloBanku trafiło również ubezpieczenie **Komfort Życia**, stanowiące pierwszą propozycję wprowadzoną we współpracy z ubezpieczycielem Prudential. W sierpniu 2023 roku do oferty dołączyły cztery kolejne ubezpieczenia Prudential, pozwalające oszczędzać i gromadzić kapitał na przyszłość w formie ubezpieczenia. Warto przy tym podkreślić, że produkty takie jak **Start w życie**, **Emerytura bez obaw**, **Oszczędności bez obaw** oraz **Pewny kapitał** – stanowią komplementarne rozwiązania dopasowane swoim charakterem do różnych grup klientów, ich etapów życiowych oraz indywidualnych potrzeb.



Spis treści

List Prezesa

> O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

Kredyty hipoteczne

Kredyty hipoteczne są w ofercie VeloBanku od 29 marca 2023 roku. Istotną zaletą wnioskowania o kredyt hipoteczny przez Centrum Hipoteczne jest proces w 100% zdalny. Klient może złożyć wniosek o kredyt hipoteczny podczas wideorozmowy lub rozmowy telefonicznej z ekspertem hipotecznym w dogodnym terminie z zachowaniem pełnej dyskrecji. W procesie dla pośredników udostępniono dedykowaną platformę do składania wniosków. W obu procesach jedyna wizyta klienta w oddziale VeloBanku spowodowana jest podpisaniem umowy o kredyt hipoteczny.

W ramach oferty kredytu hipotecznego wyróżnić należy:

1. Kredyt hipoteczny VeloDom:

- > cele kredytowania: zakup nieruchomości mieszkalnej na rynku pierwotnym lub wtórnym, budowa, remont/wykończenie nieruchomości, cel dowolny (max. do 15% kwoty kredytu),
- > kwota kredytu do 3 mln zł,
- > długi okres kredytowania: do 35 lat. Naszym klientom rekomendujemy maksymalny okres spłaty na 25 lat,
- > oprocentowanie: okresowo stałe przez 5 lat; jeśli nie zostanie ustalone oprocentowanie stałe – oprocentowanie zmienne (WIRON 1M Stopa Składana + marża),
- > zielona hipoteka – niższe oprocentowanie, jeśli nieruchomość spełnia określone normy energochłonności.

2. Bezpieczny kredyt 2% (w ofercie do 28 grudnia 2023 r.). VeloBank oferował kredyty w ramach rządowego programu Bezpieczny kredyt 2% od dnia jego rozpoczęcia, tj. od 3 lipca 2023 r. W związku z komunikatem Banku Gospodarstwa Krajowego o wyczerpaniu środków budżetowych na dopłaty do rat w ramach programu od 29 grudnia 2023 r., VeloBank wstrzymał przyjmowanie nowych wniosków o Bezpieczny kredyt 2%.

Bank cały czas pracuje nad optymalizacją procesu sprzedaży, rozwija sieć pośredników tak, aby kredyt hipoteczny był dla klienta atrakcyjny i łatwo dostępny.



Bankowość korporacyjna

VeloBank w Obszarze Bankowości Korporacyjnej obsługuje i prowadzi aktywną działalność sprzedażową dla:

- > firm,
- > deweloperów,
- > podmiotów sektora finansów publicznych,
- > wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych.

Obecna oferta produktów i usług **dla klientów korporacyjnych** pokrywa podstawowe potrzeby klienta korporacyjnego i koncentruje się na bankowości tradycyjnej obejmującej rachunki firmowe, przelewy krajowe i zagraniczne, karty płatnicze, usługi gotówkowe i produkty zarządzania płynnością, finansowaniu przedsiębiorstw, wymianie walutowej i podstawowych instrumentach zabezpieczających.

Obszar Bankowości Korporacyjnej obsługuje 5 podstawowych segmentów klientów

1. Segment Firmy – głównie spółki prawa handlowego,
2. Segment Deweloperzy – klientów prowadzących działalność w szeroko rozumianym obszarze nieruchomości, m.in. realizujących budowę nieruchomości na sprzedaż, realizujących budowę i inwestycje w nieruchomości dochodowe lub przeprowadzających zakup gruntów inwestycyjnych,
3. Segment Publiczny – jednostki samorządu terytorialnego,
4. Segment Mikroprzedsiębiorstwa – osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą,
5. Segment Mieszkalnictwo – wspólnoty i spółdzielnie mieszkaniowe.

Sieć sprzedaży

Sprzedaż do klientów korporacyjnych jest realizowana poprzez sieć sprzedaży, zarządzaną przez Departament Sprzedaży, na którą składają się trzy regionalne oddziały korporacyjne obsługujące klientów firmowych, Zespół Obsługi Rachunków Sektora Publicznego oraz Departament Finansowania Deweloperów, prowadzący pełną obsługę procesu finansowania i obsługi Deweloperów.

W 2023 roku zrealizowano następujące inicjatywy organizacyjne:

- > rewizja procedury **segmentacyjnej z nowym podziałem klientów firmowych**. Umożliwiło to wdrożenie nowych reguł przeglądu i obsługi klientów przez doradców bankowych oraz stworzenie obsługi zdalnej dla klientów Mikro, realizowanej przez contact center,
- > geolokalizacja portfelizacji w celu „sales force effectiveness” – **baza istniejących klientów została podzielona geolokalizacyjnie**, aby zoptymalizować czas dotarcia do klienta w ramach istniejącej sieci sprzedaży oraz określenia potrzeb rekrutacyjnych w ramach tzw. białych plam na mapie Polski,
- > przegląd istniejących klientów – w związku ze zmieniającą się sytuacją VeloBanku oraz brakiem świadomości na rynku o możliwościach rozwoju relacji korporacyjnych, nastąpiła akcja powrotu do każdego klienta Banku wspierana kampanią CRM, by zmaksymalizować potencjał sprzedażowy oraz zwiększyć retencję klientów,
- > utworzenie trzech Regionów Sprzedaży – w lipcu 2023 r.,
- > rekrutacja doradców.

Obecnie VeloBank zapewnia kompleksowe rozwiązania dla klientów firmowych, które wspierają rozwój przedsiębiorstw, a w szczególności zarządzanie płynnością finansową, finansowanie działalności handlowej, finansowanie majątku obrotowego oraz projektów inwestycyjnych, a także ograniczanie ryzyka biznesowego.

Oferta produktowa obejmuje:

- > **produkty bankowości transakcyjnej** – kompleksowa oferta od podstawowych pakietów rachunków (w tym mieszkaniowy rachunek powierniczy) do rozwiązań w dziedzinie zarządzania środkami finansowymi, np. wpłaty zamknięte, płatności masowe,
- > **bankowość internetową VeloBiznes** – system bankowości internetowej dla osób fizycznych, prowadzących działalność gospodarczą oraz dla przedsiębiorstw z wymogiem wieloosobowej akceptacji dyspozycji oraz sektora budżetowego,
- > **lokowanie nadwyżek** – lokaty terminowe, rachunek lokacyjny, lokaty negocjowane,
- > **finansowanie bieżącej działalności** – finansowanie kapitału obrotowego, kredyt w rachunku bieżącym, kredyty odnawialne i nieodnawialne,
- > **finansowanie inwestycji** – kredyty inwestycyjne, finansowanie projektów współfinansowanych ze środków UE,
- > **finansowanie nieruchomości** (mieszkaniowych, usługowych, biurowych, hotelowych, handlowych i magazynowych) – prowadzenie mieszkaniowych rachunków powierniczych, oferowanie kredytów inwestycyjnych, kredytów obrotowych, korporacyjnej linii kredytowej,

Spis treści

List Prezesa

> O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04



Spis treści

List Prezesa

> O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

- > **obsługę jednostek sektora publicznego** – prowadzenie rachunku, finansowanie bieżące i inwestycyjne, organizowanie emisji obligacji komunalnych, dedykowane rozwiązania zarządzania gotówką.

W 2023 roku VeloBank wdrożył szereg projektów w zakresie obsługi Firm i Mikrofirm oraz jednostek budżetowych (JST i Mieszkalnictwa), by dopasować ofertę produktową do zidentyfikowanych potrzeb klientów:

- > został przygotowany i wdrożony nowy proces zakładania lokat negocjowanych - całkowicie zdalny na podstawie zawartej z klientem umowy ramowej, który jest obecnie podstawą działania zespołu Desku Depozytowego. Efektem tych działań jest trzykrotne zwiększenie wolumenu lokat negocjowanych.
- > rozszerzono funkcjonalności w bankowości elektronicznej VeloBiznes, obejmujące kontrolę rachunków na białej liście podatników VAT, wdrożono nowe wyciągi kredytowe, zbudowano możliwość składania za pośrednictwem aplikacji nowych wniosków oraz zaktualizowano już wprowadzone;
- > wdrożono usługę BLIK oraz VeloKantor w bankowości internetowej dla mikroprzedsiębiorstw,
- > zbudowano proces zdalnego otwierania rachunku bieżącego przez osoby fizyczne prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą (mikrofirmy), dla nowych klientów Banku poprzez selfserwis, natomiast dla obecnych klientów poprzez stronę WWW. Równolegle umożliwiono tym klientom udzielanie kredytów w rachunku bieżącym,
- > wprowadzono nowy kredyt dla wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych z grantem OZE oraz zwiększono dla klientów premię termomodernizacyjną i remontową,
- > uzyskano wypłaty wstrzymanych transz z programów EBI po dopełnieniu wszystkich formalności,
- > wprowadzono zmiany do Taryfy Opłat i Prowizji.

W zakresie obsługi Segmentu Deweloperzy VeloBank zintensyfikował swoje działania poprzez dostosowanie procesów i procedur do aktualnych wymogów formalnoprawych i rynkowych:

- > przygotowano i wdrożono nowy proces otwierania i funkcjonowania mieszkaniowych rachunków powierniczych, uwzględniający wymogi nowej ustawy deweloperskiej;
- > zaktualizowano procedury i instrukcje procesu kredytowego,
- > przygotowano i wdrożono nową aplikację do obsługi mieszkaniowych rachunków powierniczych z modułem wyliczania i odprowadzania składek do Deweloperskiego Funduszu Gwarancyjnego.

Bank z myślą o klientach korporacyjnych i instytucjonalnych zrealizował w 2023 roku również następujące działania:

- > nowa akwizycja klientów – dzięki przeglądowi rynku oraz rekrutacji nowych pracowników sieci sprzedaży zostały otwarte nowe relacje bankowe;
- > organizacja Seminariów ECO dla klientów i potencjalnych klientów – w związku z określeniem strategii VeloBanku opartej o „zielone finansowanie” zorganizowano 4 konferencje dla klientów oraz potencjalnych klientów VeloBanku w Warszawie, Katowicach, Gdyni i Wrocławiu (aktualnie działające biura korporacyjne) z udziałem specjalistów z rynku Odnawialnych Źródeł Energii (OZE) oraz Banku Gospodarstwa Krajowego (BGK). Tematyka konferencji była skoncentrowana na wsparciu termomodernizacji poprzez granty i nowo pojawiające się produkty finansowe, a przede wszystkim nowo wdrożony model obsługi korporacyjnej VeloBanku,
- > uruchomiony został pilotaż „Szybka ścieżka” udzielania pożyczek do 6 mln zł – zbudowano pilotażowy proces udzielania finansowania dla klientów o dobrym ratingu. Celem projektu jest przyspieszenie wydawania decyzji kredytowej, a także wypracowanie standardów zabezpieczeń dla finansowań do 6 mln zł.

Digital banking

Bank kontynuuje realizację działań związanych z transformacją cyfrową i innych działań w ramach Obszaru Transformacji Kanałów Cyfrowych, których celem jest:

- > zbudowanie pełnej wiedzy o kliencie,
- > wdrożenie narzędzi umożliwiających zbieranie i wykorzystanie danych,
- > budowa procesów zdalnych, umożliwiających otwieranie nowych produktów i usług,
- > realizacja zmian w bankowości elektronicznej,
- > wdrożenie nowej bankowości internetowej i mobilnej z myślą o klientach indywidualnych.



1.2. Strategia i kluczowe wskaźniki efektywności

Wdrożony został proces resolution ochraniając depozyty klientów i stabilizując Bank oraz kluczowe procesy na styku z klientami. Równolegle przygotowana została trzyletnia strategia na lata 2023 - 2025 z uwzględnieniem sytuacji Banku, otoczenia biznesowego oraz trendów rynkowych. **Strategia opierała się na 10 filarach, w których realizowane były Programy Strategiczne:**

1. Strategia wzrostowa
2. Rebranding
3. Wzmocnienie oferty produktowej
4. Wykorzystanie potencjału segmentu biznesowego
5. Zarządzanie wartością bazy klientów
6. Realizacja pełnego potencjału sieci dystrybucji
7. Partnerstwa i ewolucja w Fin Tech
8. ESG, w tym platforma e-commerce z zielonymi produktami oraz wsparciem w transformacji energetycznej
9. Nowy silnik ryzyka kredytowego
10. Ludzie, Komunikacja, Kultura

Główne założenia Strategii uwzględniały:

- > uatrakcyjnienie oferty depozytowej w oparciu o niefinansowe benefity i personalizację, wspieraną poprzez CRM i ATL;
- > zwiększenie wolumenu, poprawę jakości oraz rentowności nowej sprzedaży pożyczki gotówkowej poprzez usprawnienie procesu kredytowego, poprawę propozycji wartości w kanałach cyfrowych oraz poprawę profilu ryzyka klientów;
- > przygotowanie oferty i modelu dystrybucji produktów inwestycyjnych,
- > uzupełnienie oferty produktowej Banku poprzez wdrożenie prostej oferty kredytu hipotecznego,
- > wdrożenie hiperpersonalizacji kontaktów z klientem w celu budowy relacji i aktywacji klientów,
- > udostępnienie pełnych i zoptymalizowanych ścieżek zakupowych i pełnej obsługi self-service w nowej aplikacji mobilnej,
- > rozwój bazy klientów poprzez nowy model operacyjny w sieci własnej i franczyzowej, uwzględniający nowy system motywacyjny oraz uzupełnienie oferty produktowej dostępnej w sieci franczyzowej;
- > wzrost sprzedaży produktów „Green” poprzez budowę zespołu Green Finance

- i uruchomienie pełnego „zielonego pakietu” dla klientów indywidualnych i biznesowych, przy potencjalnej współpracy z partnerami;
- > optymalizację kosztów ryzyka na nowej sprzedaży pożyczki gotówkowej, w oparciu o automatyzację zmian w polityce kredytowej i dzięki nowym modelom poprawiającym proces oceny klientów;
- > zbudowanie silnych fundamentów kultury organizacyjnej i środowiska pracy.

W trzyletnim horyzoncie czasowym Strategii postawione zostały ambitne cele, które na koniec 2025 roku miały przynieść następujące rezultaty:

- > 400 tysięcy nowych aktywnych klientów,
- > 1,5 mld zł zysku,
- > 1,0 mld zł zielonego finansowania,
- > koszty ryzyka na nowej sprzedaży nie przekroczą 2,5%, a wskaźnik TCR będzie wyższy niż 10%;
- > C/I na poziomie 46%,
- > 9 mld zł przyrostu netto salda depozytowego.

Po pierwszym roku wypełniania zadań ujętych w Strategii można stwierdzić, iż większość celów jest realizowana proporcjonalnie do upływu czasu i zgodnie z założeniami lub istotnie przekraczając założenia, co znajduje odzwierciedlenie w satysfakcjonujących wynikach Banku.

Wdrożone w roku 2023 inicjatywy przełożyły się na konkretne efekty:

- > 168 tys. otwartych VeloKont (219 tys. z konwersją),
- > 229 tys. otwartych Elastycznych Kont Oszczędnościowych,
- > +11 mld zł przyrost depozytów detalicznych,
- > 10,3% udziału w rynku depozytów detalicznych,
- > wzrost sprzedaży kredytów gotówkowych,
- > dwukrotny wzrost wniosków z decyzją automatyczną w procesie standardowym,
- > 37% poprawa rentowności kredytu,
- > uruchomienie kredytu hipotecznego online,
- > wdrożenie nowej bankowości internetowej oraz mobilnej,
- > VeloMarket – uruchomienie pierwszej w obszarze bankowości platformy e-commerce z troską o zieloną transformację i lifestyle oparty o ekologiczne produkty.

Spis treści

List Prezesa

> **O Banku** **01**

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04



Strategia na lata 2024-2026

W czwartym kwartale 2023 roku została przeprowadzona **aktualizacja Strategii na kolejne lata, tj. 2024-2026.**

1. KOMPLEKSOWA OFERTA DETALICZNA

- > Rozwój oferty kredytów konsumpcyjnych
- > Rozwój oferty hipotecznej
- > Ofensywa bancassurance
- > Ofensywa produktowa
- > Private i Premium Banking

2. CUSTOMER FIRST - SYNERGIA INNOWACJI

- > Aktywizacja i uproduktowanie
- > Rozwój bankowości cyfrowej
- > Rozwój platformy VeloMarket

3. KOMPLEKSOWA OFERTA FIRMOWA

- > Rozwój oferty firmowej
- > RePower

4. NOWOCZESNA ORGANIZACJA

- > Ludzie, komunikacja, kultura
- > Optymalizacja Backoffice
- > Rozwój IT

5. ART FINANSE I RYZYKO

- > Nowoczesne narzędzia ryzyka
- > Zarządzanie aktywami Banku
- > Nowoczesne treasury
- > ESG

6. BANK BLISKO LUDZI

- > Stacjonarne kanały obsługi
- > Jakość obsługi klienta

Spis treści

List Prezesa

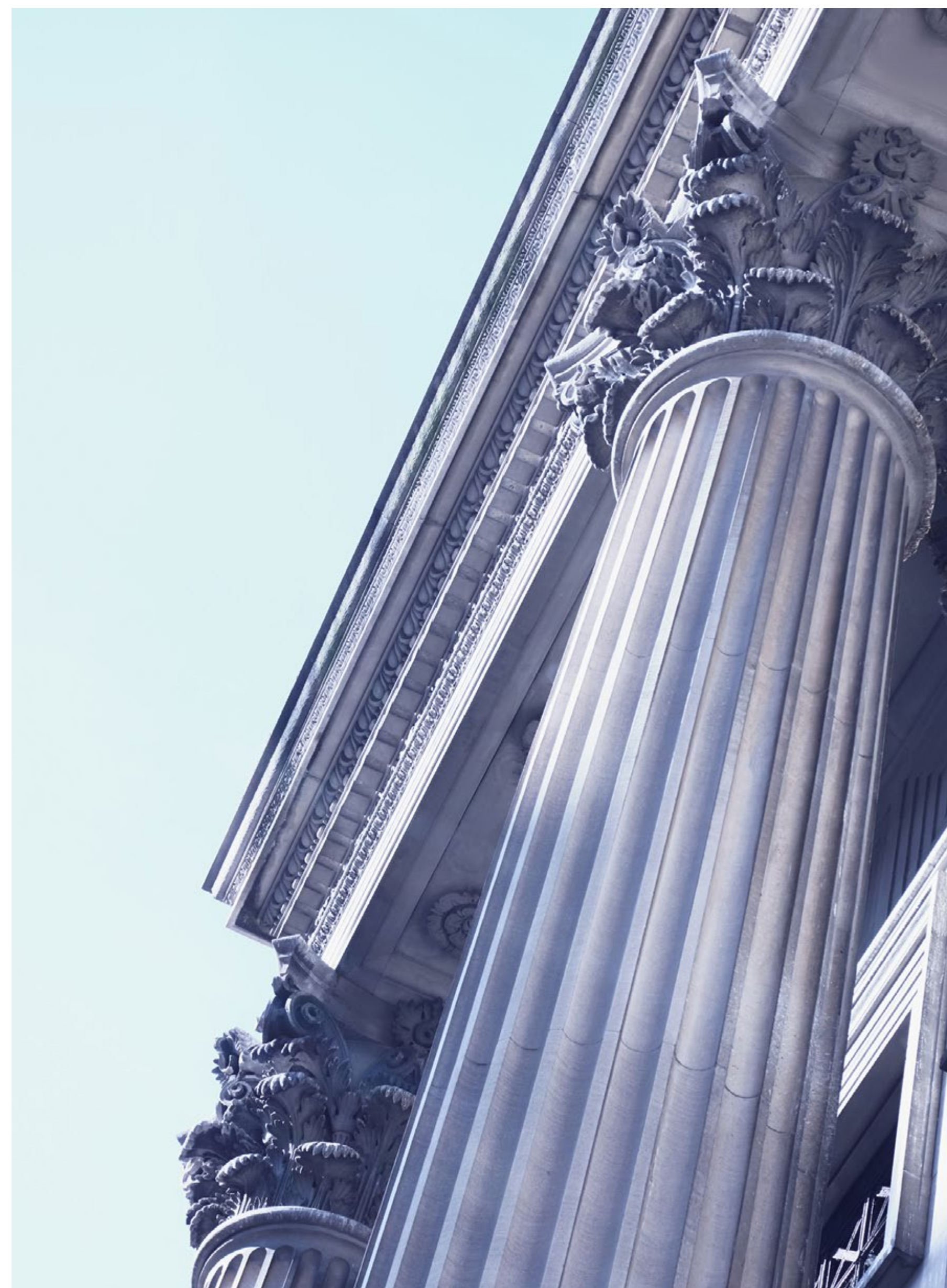
> **O Banku** **01**

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04

18





Spis treści

List Prezesa

> **O Banku** **01**

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04

19

Priorytetem w 2024 będzie rozwój oferty dla klientów firmowych, tj.:

- > nowy workflow kredytowy dla klientów korporacyjnych,
- > nowy workflow kredytowy dla klientów micro i SME,
- > wdrożenie produktów factoringowych i leasing,
- > nowa bankowość dla klientów firmowych.

Dla klientów indywidualnych VeloBank

chce być bankiem pierwszego wyboru, oferując:

- > atrakcyjny wachlarz produktowy,
- > prosty onboarding,
- > proste i przejrzyste warunki korzystania z oferty produktowej,
- > produkty spoza palety produktów Bankowych, dalszy rozwój platformy e-commerce z atrakcyjnymi produktami oraz finansowaniem dla klientów VeloBanku - Beyond Banking,
- > atrakcyjne benefity dla klientów Banku,
- > produkty dla segmentu Premium i Private,
- > rozszerzoną paletę produktów bancassurance, atrakcyjnych cenowo oraz łatwo dostępnych.

Kanały dystrybucji zapewnią klientom dostępność produktów z każdego miejsca i w każdym czasie poprzez:

- > dalszy rozwój kanałów cyfrowych w oparciu o AI i przyjazną komunikację z naszymi klientami,
- > rozwój placówek własnych i franczyzowych, z myślą o osobach, które preferują osobisty kontakt z przedstawicielem Banku,
- > Contact Center wsparte rozwiązaniami AI,
- > rozwój VeloMarketu jako dodatkowego kanału pozyskiwania klientów.

W 2024 roku stawiamy na **budowę nowoczesnych rozwiązań w Back Office**, zarówno w zakresie robotyzacji, jak i wsparcia rozwiązaniami opartymi na AI. W obszarze IT będziemy kontynuować ciągły rozwój i promowanie sprawdzonej kultury dostarczania wartości w krótkich ramach czasowych. Wzbogacimy zestaw narzędzi w obszarach CI/CD, automatycznego testowania i wykorzystania sztucznej inteligencji. Cele te będą realizowane dzięki:

- > budowaniu wielokrotnie używanych procesów biznesowych przy użyciu nowoczesnych narzędzi Low Code, BPMS i architektury zorientowanej na mikro usługi atomowe (modularyzacja istniejących systemów),

- > wprowadzeniu narzędzi RPA i BPMS wspieranych przez generatywną sztuczną inteligencją (GenAI) dla szybkiego i kosztowo skutecznego zaspokajania potrzeb biznesowych (demokratyzacja IT),
- > robotyzacji procesów operacyjnych,
- > automatyzacji procesów z zastosowaniem generatywnej sztucznej inteligencji.

Ambicją VeloBanku jest:

- > budowa trwałych partnerskich relacji z klientami,
- > dbanie o bezpieczeństwo klientów (zarówno finansów, jak i danych);
- > wzrost bazy depozytowej,
- > wzrost udziału w rynku w sprzedaży kredytów gotówkowych,
- > wzrost udziału w rynku w sprzedaży kredytów hipotecznych,
- > rozwój produktów dla klienta firmowego,
- > konsekwentny rozwój kanałów dystrybucji,
- > transformacja banku, wspierająca bank w stabilnym i odpowiedzialnym rozwoju oraz zapewniająca optymalizację efektywności kosztowej i procesowej.



Spis treści

List Prezesa

> O Banku 01

Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

20

Kluczowe wskaźniki efektywności

Stan na ostatni dzień raportowanego okresu od 3.10.2022 r. do 31.12.2023 r.

LICZBA KLIENTÓW

Liczba klientów indywidualnych	1 499 232
Liczba klientów instytucjonalnych z sektora publicznego	1 497
Liczba klientów biznesowych	80 040

LICZBA PLACÓWEK

Liczba oddziałów Banku	157
w tym w miejscowościach powyżej 200 tys. mieszkańców	43
w tym w miejscowościach do 200 tys. mieszkańców	114

LICZBA OSÓB ZATRUDNIONYCH

Liczba osób zatrudnionych na umowę o pracę w przeliczeniu na etaty	
w Grupie VeloBank	3 099,8
w VeloBank S.A.	3 085,8



Spis treści

List Prezesa

> O Banku 01Środowisko
ENVIRONMENT 02Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04**Nagrody i wyróżnienia**

Raportowany okres był dla VeloBank rokiem intensywnej pracy, czego dowodem są znakomite wyniki Banku. Szczególnym powodem do dumy są dla VeloBanku liczne nagrody i wyróżnienia, które odzwierciedlają wysiłki i zaangażowanie całego zespołu pracowników. VeloBank został doceniony nie tylko za innowacyjne wdrożenia, ale także za stworzenie przyjaznego miejsca pracy.

Instytucja Roku, marzec 2023.

W 8. Edycji konkursu VeloBank zajął:

- > 2. miejsce w kategorii Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych,
 - > 4. miejsce w kategorii Najlepszy proces otwarcia konta w placówce,
- Ponadto, 16 placówek VeloBanku otrzymało indywidualne wyróżnienia i tytuł **Najlepszej placówki Bankowej w Polsce**.

Friendly Workplace, czerwiec 2023 r.

W tegorocznej edycji jury szczególnie doceniło VeloBank za:

- > kompleksowe i różnorodne programy na rzecz rozwoju pracowników,
- > regularną komunikację z pracownikami,
- > promowanie równowagi między pracą a życiem osobistym,
- > zapewnienie zdrowego i bezpiecznego miejsca pracy,
- > wdrożenie wysokich standardów etycznych i zawodowych, zawartych w Kodeksie Etyki.

Innowacyjny Lider, czerwiec 2023 r.

Nagroda w kategorii „Innowacyjny Zarząd” oraz „Innowacyjny Produkt”.

Konkurs TechnoBiznes, czerwiec 2023 r.

Wyróżnienie za najlepsze rozwiązania technologiczne (system CRM).

Best Quality Employer, lipiec 2023 r.

To wyróżnienie przyznawane jest pracodawcom, którzy:

- > przestrzegają dobrych praktyk w polityce zatrudniania,
- > efektywnie zarządzają zasobami ludzkimi,
- > pielęgnują kulturę organizacyjną i dobrą atmosferę w pracy.

Jury szczególnie doceniło VeloBank za konsekwentne angażowanie się w rozwój i edukację pracowników, z wykorzystaniem różnych form i narzędzi szkoleniowo-rozwojowych.

Solidny Pracodawca, sierpień 2023 r.

VeloBank został doceniony za:

- > dopracowaną politykę personalną uwzględniającą aspekty ochrony środowiska,
- > za szereg inicjatyw z obszaru CSR,
- > zrównoważone warunki pracy uwzględniające work-life balance,
- > wsparcie aktywności związanych ze zdrowym trybem życia i rekreacją w sportowym stylu,
- > szeroką ofertę programów rozwojowych, takich jak wewnętrzna platforma społeczno-rozwojowa Rozwojownia, program SMART, Menedżer na start.

Złota e-Tarcza, wrzesień 2023 r.

Nagroda za realizację inicjatyw odpowiedzialnych społecznie.

BrandWE CEO, wrzesień 2023 r.

VeloBank otrzymał nagrodę BrandWE podczas corocznej gali BrandME CEO.

Forum Teleinformatyki, wrzesień 2023 r.

Wyróżnienie dla VeloMarketu za niezawodność, skuteczność i efektywność informatycznego wsparcia transformacji energetycznej.

Przyjazny Bank Newsweeka, październik 2023 r.

VeloBank zajął 2. miejsce w klasyfikacji „Bank zdalny”.

Konkurs SAR Innovation 2023, listopad 2023 r.

VeloBank został doceniony za stworzenie platformy VeloMarket. Brązowy medal w kategorii Innowacje w biznesie.

Konkurs Dyrektor Marketingu Roku, listopad 2023 r.

Duży sukces w VeloBanku - Grand Prix, nagroda dla najlepszego Dyrektora Marketingu i Sprzedaży, Zespół Marketingu i rebranding Banku.

Business Insider Awards 2023, grudzień 2023 r.

Adam Marciniak, Prezes Zarządu VeloBank otrzymał wyróżnienie Business Insider Awards w kategorii Finance.

Banking Tech Awards, grudzień 2023.

VeloBank zdobył tytuły Best Newcomer Banking Brand oraz Tech Team of the Year.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

22



Środowisko



2.1. Produkty i usługi ukierunkowane na zrównoważony rozwój

Pracując nad nowymi produktami, VeloBank opiera się na strategii „Świata Bardziej Velo”, czyli świata pozytywnych wartości. VeloBank dopasowuje się do potrzeb klientów - począwszy od etapu analizy rynku aż po etap oferowania nowych produktów. Jedną z rosnących potrzeb klientów biznesowych i indywidualnych jest rozwój rozwiązań ukierunkowanych na zrównoważony rozwój, a ekologia należy do filarów strategii „Świata Bardziej Velo”. Intencją VeloBanku jest budowanie świadomości wśród klientów, że z VeloBankiem mogą dokonywać dobrych wyborów, które są w zgodzie ze zrównoważonym rozwojem.

W 2023 roku VeloBank powołał **Biuro Akwizycji i Sprzedaży ESG**, którego kluczowe cele obejmują:

- > rozwój narzędzi finansowania i promocji ESG wśród klientów Banku,
- > pozyskiwanie partnerów do współpracy w zakresie popularyzacji rozwiązań ESG,
- > edukacja klientów oraz pracowników w zakresie programów wsparcia obszarów ESG,
- > reprezentowanie Banku w kontaktach z klientem zgodnie z wartościami VeloBank S.A.

VeloBank wprowadził pakiet rozwiązań, które łączą w sobie użyteczność dla klientów z ukierunkowaniem na ochronę środowiska.

EKO kredyt dla zielonych inwestycji

Ważnym elementem strategii „Świata Bardziej Velo” jest wspieranie finansowania rozwiązań proekologicznych, w tym z obszaru zielonej transformacji energetycznej. Wychodząc z założenia, że pozyskiwanie energii ze źródeł odnawialnych to inwestycja w lepszą przyszłość, od czerwca 2023 roku VeloBank proponuje wszystkim chętnym konkretne narzędzie finansowe, tj. **EKO kredyt**. EKO kredyt ratalny z atrakcyjnym oprocentowaniem na ekologiczne inwestycje jest dostępny u partnerów Banku oraz na platformie VeloMarket.

EKO-kredyt pozwala na uzyskanie środków na zakup i montaż urządzeń lub instalacji do pozyskiwania energii ze źródeł odnawialnych, takich jak panele fotowoltaiczne, kolektory słoneczne, pompy ciepła, magazyny ciepła, przydomowe elektrownie wiatrowe, rekuperacje, grzejniki/panele na podczerwień i maty grzewcze oraz kotły na biomasę i elektryczne. Ponadto, umożliwia pokrycie kosztów audytu energetycznego bądź dokumentacji projektowej (termomodernizacja), ale także można nim sfinansować zakup e-bika, hulajnogi elektrycznej czy skutera elektrycznego.

VeloElektryk

W VeloBanku dobrze rozumiana jest potrzeba rozwoju technologii i ekologicznych rozwiązań. Aby jednak zwiększyć ich realną dostępność dla firm czy konsumentów, istotną rolę odgrywają atrakcyjne formy finansowania. Analiza Carsmile[2] z początku 2023 r. pokazuje, że już co dziesiąta osoba szukająca nowego samochodu rozważa wybór pojazdu elektrycznego. Istotnym czynnikiem hamującym rozwój elektromobilności jest jednak koszt inwestycji w takie pojazdy.

Antycypując oczekiwania klientów, w maju 2023 roku wystartował specjalny produkt VeloElektryk. **Kredyt VeloElektryk** umożliwia sfinansowanie zakupu pojazdów zasilanych napędem elektrycznym, hybrydowym i wodorowym.

Z oferty VeloElektryk mogą skorzystać klienci indywidualni i biznesowi, składając wniosek u pośrednika współpracującego z VeloBankiem. Ich listę oraz szczegółowe warunki kredytu można znaleźć na stronie internetowej Banku.

Ofertą kredytową objęte są samochody osobowe i ciężarowe, autobusy, skutery i motocykle, w tym quady. Pojazdy mogą być zarówno nowe, jak i używane. Z uwagi na fakt, iż liczba pojazdów elektrycznych rośnie szybciej niż liczba punktów do ich ładowania, kredyt VeloElektryk umożliwia także zakup i montaż takich urządzeń.

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczność 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

24

Odpowiedzialna VeloKarta

Karty płatnicze to jedne z najwygodniejszych narzędzi umożliwiających szybki dostęp do środków finansowych. W VeloBanku co miesiąc wydaje się ich ok. 30 tysięcy. **We wrześniu 2023 r. została wprowadzona nowa linia kart płatniczych VeloBanku, których funkcjonalność łączy się z szacunkiem dla planety.**

Nową kartę VeloBanku wyróżniają:



Blind notch to niewielkie wycięcie, które ułatwia rozpoznanie karty osobom słabowidzącym i niewidomy.

Rozwiązania zwiększające **bezpieczeństwo klientów**.
(imię i nazwisko właściciela przeniesione na rewers).

Materiał pochodzący **w 100% z recyklingu** i gotowość do przetworzenia po skończonym cyklu.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> Środowisko 02

ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

Koperta i dokument, do którego dołączana jest nowa karta, wyprodukowane są z papieru z recyklingu.

Papier posiada certyfikat FSC potwierdzający jego pochodzenie z drzew ze zrównoważonych upraw leśnych.



Ponadto, w ramach programu lojalnościowego VeloChwile, posiadacze nowych kart mają szansę na nagrody w takich kategoriach jak: podróże, sport i muzyka, kulinaria, rozrywka, zakupy, pomoc oraz film i kultura. Klienci mogą także wygodnie korzystać z portfeli cyfrowych Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay i Swatch Pay.



Zielona platforma VELO MARKET

VeloBank kompleksowo podchodzi do kwestii współpracy na rzecz popularyzacji ekologicznych rozwiązań. Tworząc szereg udogodnień dla klientów i partnerów udowadniamy, że inwestowanie w zieloną transformację jest możliwe i w zasięgu ręki.

Kompleksowym wsparcie sprzedaży bardziej przyjaznych środowisku produktów jest VeloMarket. Ten unikatowy na polskim rynku zielony marketplace dostarcza kompleksową ofertę, a wśród niej pakiet wyselekcjonowanych „zielonych” produktów, wspierających ochronę środowiska i zdrowy, zrównoważony tryb życia. VeloMarket łączy w sobie nie tylko funkcję e-sklepu, ale też platformy edukacyjnej i finansowej.

W 2023 roku została uruchomiona **platforma zakupowa VeloMarket**, na której znajdują się między innymi ekologiczne produkty, w tym także urządzenia OZE, które klienci mogą wygodnie sfinansować przy pomocy EKO-kredytu.

Spis treści

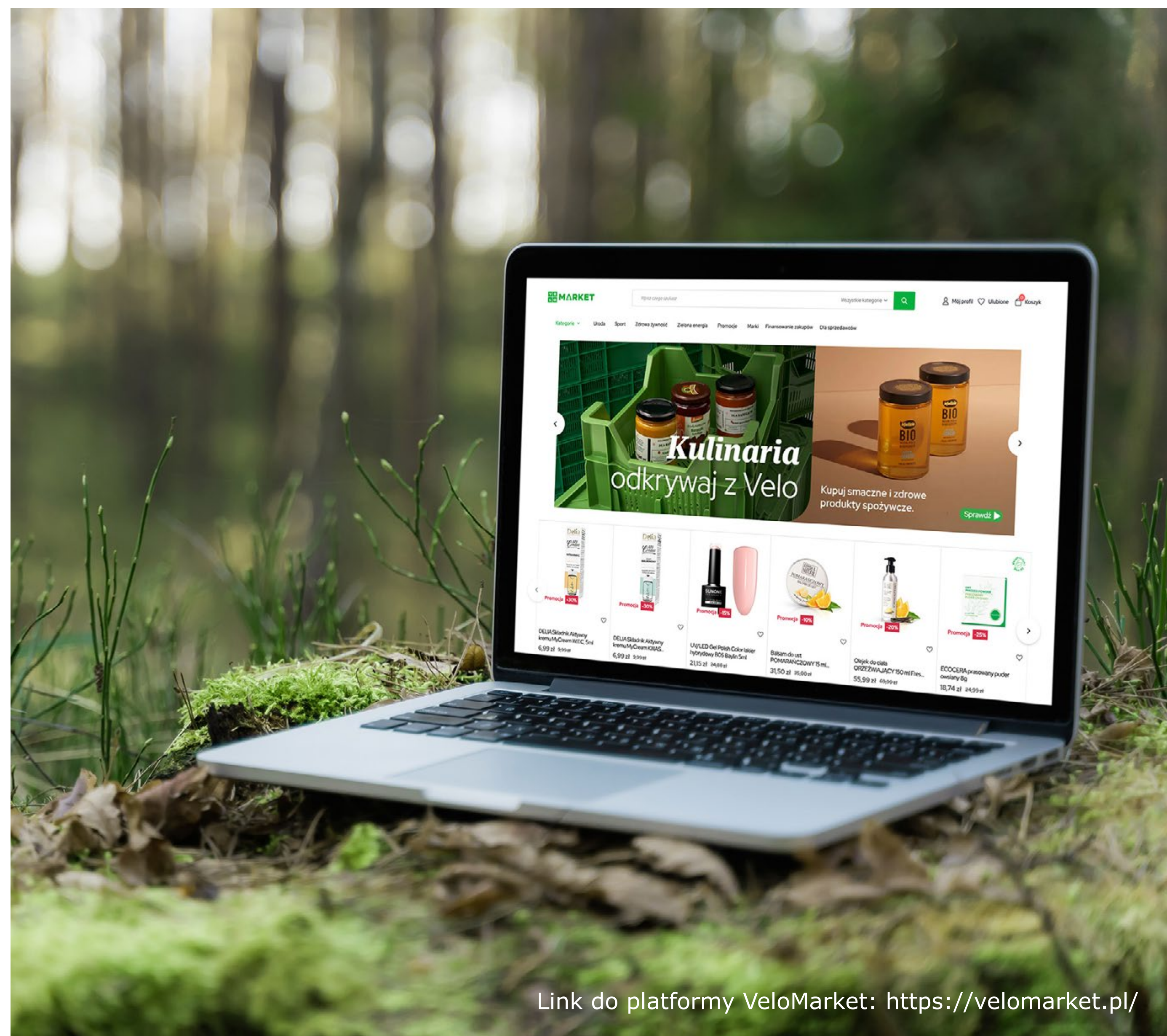
List Prezesa

O Banku 01

> Środowisko 02 ENVIRONMENT

Spółeczeństwo 03 SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04 GOVERNANCE



Link do platformy VeloMarket: <https://velomarket.pl/>



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> **Środowisko** 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

Przy oferowaniu EKO kredytu VeloBank współpracuje z EKO partnerami - firmami z branży OZE, które zajmują się sprzedażą i montażem energooszczędnych urządzeń. Aby przyznawanie finansowania klientom było jak najszybsze, proste i wygodne, VeloBank przygotował dla współpracujących z nim partnerów specjalną platformę internetową. Platforma służy do procesowania i zawierania umów z klientami. Dostęp do niej jest całodobowy, a wnioski przetwarzane są automatycznie i w pełni cyfrowo, bez użycia papieru.

Cały proces sprzedaży został opracowany z myślą o wygodzie klientów i handlowców z branży OZE:

- > serwis jest dostępny na urządzeniach mobilnych.
- > partnerzy mogą zdalnie przeprocesować wniosek kredytowy, włącznie z podpisaniem umowy.
- > wypłata środków uzyskanych przez klienta na inwestycję proekologiczną może trafić na konto sprzedawcy lub instalatora.
- > EKO partnerzy mają też zapewnione wsparcie zespołu ekspertów oraz help desku.

Oferta VeloMarketu jest stale rozbudowywana.

Obejmuje szereg kategorii, które pomagają dbać o środowisko i zdrowie, m.in.:

- > rozwiązania z zakresu fotowoltaiki,
- > sprzęt RTV/AGD z wysoką klasą energetyczną,
- > energooszczędne oświetlenie,
- > produkty dla domu i ogrodu oszczędzające wodę,
- > żywność z europejskim certyfikatem ekologicznym,
- > sprzęt i akcesoria sportowe,
- > naturalne kosmetyki,
- > oraz wiele innych artykułów wspierających ideę zrównoważonego rozwoju.

Ważnym celem VeloMarketu jest budowanie świadomości ekologicznej wśród klientów. Korzystniejsze dla środowiska wybory ułatwia wyjątkowe narzędzie, oparte o sztuczną inteligencję GenAI. Wybiera ono i oznacza produkty szczególnie spójne z wartościami kupujących. **GenAI klasyfikuje produkty na platformie VeloMarket**, pomagając klientom w podjęciu bardziej świadomych decyzji zakupowych. Klasyfikator oznacza tagiem „Velo” produkty zgodne z wartościami promowanymi przez Bank i generuje opisy uzasadniające wybór.

Narzędzie GenAI dokonuje selekcji na podstawie oferowanych przez producenta certyfikatów, a także wpływu produktu na zdrowie konsumenta i środowisko.

Ponad 1/3 oferowanych produktów na platformie VeloMarket została zakwalifikowana przez GenAI jako produkty „zielone”, czyli tzw. VeloProdukty.

Wzrost liczby artykułów na platformie jest dynamiczny, **mierzony w tysiącach dziennie.**



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> **Środowisko** 02
ENVIRONMENT

Spółeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

Nowe narzędzie:

- > pozwala oszczędzić czas,
- > szybciej zarządzać asortymentem,
- > zapewnia spójność kategorii produktów,
- > umożliwia dodanie uzasadnienia kwalifikacji, dzięki czemu konsument może podjąć bardziej świadomą środowiskowo decyzję.

”

Do tej pory w sektorze e-commerce brakowało miejsca, gdzie konsumenci szukający ekologicznych rozwiązań mogliby – bez konieczności samodzielnego sprawdzania – wybierać spośród najlepszych dla środowiska opcji. Jako instytucja, która realizuje cele ESG, zawiera strategiczne partnerstwa i wspiera swoich klientów w dokonywaniu najlepszych wyborów, postanowiliśmy wypełnić tę lukę. Tym samym po raz kolejny pokazujemy, że jesteśmy instytucją, która wprowadza na rynek innowacyjne, nowoczesne i odważne projekty oraz potrafi budować wartość dla inwestorów. Będziemy stale wspierać rozwój VeloMarketu, zarówno w zakresie oferty produktowej, udogodnień dla klientów, jak i dostępnych metod finansowania zielonej transformacji energetycznej. Jest to kolejny projekt, który idealnie wpisuje się w koncepcję Świata Bardziej Velo, w którym dobre wybory po prostu się opłacają.

Wojciech Bolanowski
doradca Prezesa Zarządu VeloBanku, lider projektu VeloMarket.

Zielone partnerstwo z PGE

W 2023 roku VeloBank nawiązał zielone partnerstwo z PGE Obrót z Grupy PGE, największym sprzedawcą energii w Polsce. Celem współpracy jest udostępnienie klientom VeloMarketu (ekologicznej platformy e-commerce powstałej z inicjatywy Banku), **atrakcyjnej oferty w zakresie fotowoltaiki, pomp ciepła, magazynów energii oraz informacji na temat programów finansowania zielonej transformacji.**

Istotnym elementem wspólnych działań jest również edukacja ekologiczna. Z ostatniego raportu „Badanie Świadomości Ekologicznej Polaków”¹ z 2022 roku wynika, że 72% Polaków zna pojęcie recykling, ponad połowa Polaków wie, czym jest energia odnawialna i słyszała o autach hybrydowych, a niemal połowa - o rolnictwie ekologicznym. Świadomość tematyki rośnie, ale nadal wybór odpowiedniego, energooszczędnego rozwiązania do domu, potrafi być nie lada wyzwaniem. Oferta w zakresie fotowoltaiki, pomp ciepła czy magazynów energii jest szeroka. Poza samym produktem, klienci często potrzebują wybrać również optymalną opcję finansowania. Dzięki współpracy PGE Obrót z grupą VeloBanku w ramach VeloMarketu, klienci mogą znaleźć kompleksowe propozycje obejmujące zarówno know-how, rozwiązania technologiczne, opcje montażu oraz wygodne sposoby finansowania, takie jak m.in. EKO kredyt, kredyt nisko kwotowy i leasing.

”

Nawiązanie współpracy z największym sprzedawcą energii w Polsce wpisuje się w strategię rozwoju grupy VeloBank, której celem jest nieustanne tworzenie wartości dodanej dla klientów i inwestorów poprzez strategiczne partnerstwa biznesowe. Stawiamy na współpracę z sektorowymi liderami, którzy gwarantują najlepszą jakość. Udowodniliśmy to na początku roku, kiedy opracowaliśmy produkt razem z największym dostawcą gazu w Polsce. Teraz grupa VeloBanku może pochwalić się kolejnym strategicznym partnerem. Rozwijając platformę VeloMarket, zaprosiliśmy do współpracy głównego dostawcę energii w Polsce, który zaopatruje w prąd ponad 5,5 mln odbiorców w naszym kraju. Szybko złapaliśmy wspólny język, bo nasze cele są zbieżne. Dążymy do wspierania zrównoważonego rozwoju oraz edukacji w tym zakresie. Jestem przekonany, że współpraca z PGE pomoże zmaksymalizować zadowolenie klientów i razem przyczynimy się do pozytywnej zmiany w zakresie transformacji energetycznej, która pozostaje jednym z głównych wyzwań dla polskiej gospodarki.

Adam Marciniak
Prezes Zarządu VeloBanku

¹ Źródło: <https://www.gov.pl/web/edukacja-ekologiczna/badania-swiadomosci-ekologicznej>



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> **Środowisko** 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

29

Grupa PGE prowadzi w procesie transformacji energetycznej w Polsce. Spółka PGE Obrót zajmuje się w Grupie PGE sprzedażą detaliczną i obsługą klientów. W swojej działalności rozwija portfolio, wprowadzając nowoczesne i innowacyjne rozwiązania z zakresu odnawialnych źródeł energii. Dzięki naszej współpracy, klienci VeloMarketu zyskują dostęp do sprawdzonych rozwiązań popartych doświadczeniem i kompetencjami ekspertów PGE Obrót, którzy na co dzień świadczą usługi na rzecz gospodarstw domowych, firm oraz jednostek samorządowych.

Wsparcie merytoryczne klientów instytucjonalnych

Zgodnie z przyjętą strategią ESG, VeloBank konsekwentnie wspiera proces zielonej transformacji w Polsce. Częstą barierą w rozwijaniu działań z zakresu OZE w Polsce jest brak dostatecznej wiedzy wśród zarządców budynków lub wątpliwości natury prawnej czy finansowej. Potrzebę przybliżenia tego tematu ich przedstawicielom dostrzegł VeloBank. W 2023 r. rozpoczęliśmy cykl spotkań z udziałem ekspertów, aby zwiększyć wiedzę o praktycznym wymiarze stosowania rozwiązań OZE.

Konferencja: „Transformacja energetyczna – możliwości i wyzwania dla Spółdzielni i Wspólnot Mieszkaniowych. Inwestycja w termomodernizację z grantem OZE”

- > Odbyła się w Warszawie w marcu 2023 roku.
- > W jej trakcie swoją wiedzą o praktycznych aspektach stosowania odnawialnych źródeł energii na osiedlach mieszkaniowych podzielili się eksperci Banku Gospodarstwa Krajowego, Energa Obrót i Fundacji Poszanowania Energii oraz VeloBanku.
- > Ponad 100 przedstawicieli wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych, zebranych w Warsaw Hub, miało okazję poznać sposoby zmniejszenia rachunków za energię dzięki instrumentom finansowania termomodernizacji i instalacji OZE dla osiedli wielorodzinnych.
- > Przedstawiciele VeloBanku wraz ze specjalistką z Banku Gospodarstwa Krajowego podzielili się swoim doświadczeniem i omówili możliwości wsparcia - w formie premii remontowej i grantu OZE oraz formalną ścieżkę ubiegania się o nie.
- > Część spotkania stanowiła prezentacja przedstawiciela Fundacji Poszanowania Energii, który zaprezentował przykłady spółdzielni mieszkaniowych skutecznie wykorzystujących odnawialne źródła energii.
- > Przedstawiciele Energa Obrót zaprezentowali nowoczesne instalacje fotowoltaiczne dla zabudowy wielorodzinnej oraz odpowiedzieli na praktyczne pytania związane

z techniczną stroną zasilania osiedli mieszkaniowych zieloną energią.

- > Podsumowaniem spotkania był panel dyskusyjny, podczas którego jednomyślnie ukuto wniosek, iż OZE to aktualnie najskuteczniejszy sposób na radykalne zmniejszenie kosztów energii dla prosumentów lokatorskich.

Wrocławska VELOkonferencja

Konferencja była drugim z serii spotkań z lokalnymi zarządcami budynków, zorganizowanym przez VeloBank w 2023 roku. Na konferencji nie zabrakło kontekstu lokalnego i odwołania do historycznego budownictwa regionu. Dolnośląskie ma bowiem najwyższą powierzchnię mieszkań - w budynkach wybudowanych przed 1918 r., a także tych wzniesionych przed 1945 r. - wśród wszystkich polskich województw. To dodatkowe wyzwanie w kontekście poprawy energooszczędności wiekowych obiektów. Ekspert Dolnośląskiej Agencja Energii i Środowiska w swoim panelu na temat termomodernizacji zabytków, omówił to zagadnienie, prezentując jednocześnie złe i dobre przykłady takich inwestycji oraz czynniki, które o tym zadecydowały. Jednym z omawianych przypadków była udana renowacja wrocławskiego szpitala na ulicy Poświęckiej 8.

Swoją wiedzę na temat praktycznego procesu instalacji OZE podzielili się również przedstawiciele Polenergii Fotowoltaika. Zaprezentowali studium przypadku dla montażu m.in. paneli słonecznych na dachach budynków wielorodzinnych i zwrócili uwagę na ważne szczegóły techniczne, zapewniające najlepszą efektywność inwestycji.

VELOkonferencje w Katowicach i Gdyni

W Katowicach i Gdyni odbyły się kolejne spotkania przybliżające klientom nowe możliwości finansowania w inwestycje OZE. Prelegentami na tych konferencjach byli zarówno pracownicy VeloBanku, jak i przedstawiciele Banku Gospodarstwa Krajowego, Narodowej Agencji Poszanowania Energii, ENERGA SA, Polenergia - Fotowoltaika i EUROS ENERGY Sp. z o.o.

Grant OZE dla wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych przy współpracy z BGK

Ambicją VeloBanku jest wspieranie na wielu płaszczyznach zielonej transformacji w Polsce. Jedną z kluczowych form wsparcia jest dedykowany grant OZE, o który mogą wnioskować wspólnoty i spółdzielnie mieszkaniowe.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> **Środowisko** 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

30

Dofinansowanie w formie grantu OZE przysługuje na:

- > zakup i montaż nowej instalacji OZE,
- > modernizację istniejącej instalacji OZE, pod warunkiem, że po jej przeprowadzeniu moc systemu wzrośnie o minimum 25%.
- > instalacje towarzyszące OZE, np. magazyny energii, pompy ciepła.

Instalacja wsparta grantem OZE musi wytwarzać energię na potrzeby budynku będącego przedmiotem dotacji.

W przypadku grantu OZE dotowane mogą być różnego rodzaju odnawialne źródła energii, m.in. elektrownie wiatrowe i elektrownie wykorzystujące biomasę. Najbardziej uniwersalnym rozwiązaniem jest jednak fotowoltaika, która sprawdza się w przypadku domów wielorodzinnych. Posiadają bowiem zazwyczaj wysoko umieszczone, niezacienione, płaskie dachy, odpowiednie do montażu paneli fotowoltaicznych.

Istotnym czynnikiem decydującym o przyznaniu grantu jest analiza przedsięwzięcia pod kątem potencjalnego wyrządzenia poważnych szkód środowiskowych, zgodnie z unijną zasadą DNSH ("do not significant harm"). Potwierdzeniem zachowania tej zasady będzie opracowanie dokumentu zawierającego analizę ryzyk wynikających ze zmian klimatu wraz z planem adaptacji do zmian klimatu.

Kredyt ekologiczny dla firm przy współpracy z BGK

Kolejnym instrumentem finansowym wspierającym zielone inwestycje, jest kredyt ekologiczny. VeloBank podjął współpracę z Bankiem Gospodarstwa Krajowego, by przygotować optymalną propozycję dla klientów biznesowych.

Kredyt ten może być przeznaczony na modernizację dotychczasowej infrastruktury w celu zwiększenia energooszczędności procesów w przedsiębiorstwie. Zakres realizacji inwestycji zawiera dokument audytu przedmiotu inwestycji (zgodny ze wzorem BGK), przedkładanego przez wnioskodawcę. Przedmiotem finansowania może być termomodernizacja budynku, wymiana maszyn/urządzeń na bardziej efektywne energetycznie, zakup instalacji OZE wytwarzających energię wyłącznie na potrzeby wnioskodawcy, które będą zgodne z dokumentacją konkursową. Jednak musi być spełniony warunek minimalnie 30 proc. oszczędności energii pierwotnej w odniesieniu do obszaru podlegającego zakresowi projektu.

Plany na 2024 rok

W 2024 roku VeloBank zamierza wzmocnić i poszerzać swój portfel produktów adresowany do klientów indywidualnych, biznesowych i jednostek samorządowych.

Do kluczowych celów należą:

- > stworzenie linii produktowej – Gwarancje Biznes MAX i EKO MAX,
- > wprowadzenie nowej edycji Kredytu Ekologicznego dla firm,
- > rozwój platformy EKOKredytu,
- > stworzenie produktu – wykup wierzytelności, dotyczącej transakcji związanej z OZE.

Ponadto, w ramach rozwijania kompetencji pracowników i wzmocnienia ich eksperckości w obszarach ESG:

- > zainicjowana zostanie **Akademia Velo Energii**, tj. program rozwoju kompetencji doradców sprzedaży korporacyjnej w zakresie OZE i transformacji energetycznej. Zaplanowano dwuetapowe warsztaty, z podziałem na podstawowy i rozszerzony. Ten ostatni – przy współpracy z Fundacją Poszanowania Energii.
- > zaplanowano **kontynuację programu SMART**, tj. warsztatów dla wszystkich chętnych pracowników VeloBanku. W 2024 roku do programu zostały włączone nowe zagadnienia, poświęcone tematyce ESG i transformacji energetycznej.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITYŁad organizacyjny 04
GOVERNANCE

31

2.2. Emisje gazów cieplarnianych banku

Świadomy wagi zagadnień bezpośredniego wpływu na środowisko, w tym na zachodzące zmiany klimatu, VeloBank monitoruje swój ślad węglowy.

Ślad węglowy to całkowita suma emisji gazów cieplarnianych wywołanych bezpośrednio lub pośrednio przez daną organizację i uwalnianych do atmosfery.

Emisje gazów cieplarnianych VeloBank w roku 2023 zostały zmierzone w 3 zakresach

Zakres 1 – emisje bezpośrednie gazów cieplarnianych, powstałe w wyniku użycia paliw w źródłach stacjonarnych bądź mobilnych będących własnością bądź nadzorowanych przez Bank. Są to emisje związane ze spalaniem paliw w kotłach oraz pojazdach.

Zakres 2 – emisje pośrednie powstałe w wyniku zakupionej i używanej energii elektrycznej oraz ciepła w budynkach, w których Bank prowadzi działalność.

Zakres 3 – inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych nieuwzględnione w emisjach zakresu powstające w łańcuchu wartości Banku. Dla zakresu 3 Banku obliczono emisje powstałe w wyniku zużycia wody, utylizacji odpadów, podróży służbowych pracowników oraz dojazdów pracowników do miejsca pracy.

Wykaz emisji GHG

Całkowite emisje gazów cieplarnianych w VeloBanku w 2023 roku.

OBSZAR	WARTOŚĆ EMISJI [kg CO ₂ e]	
Zakres 1	935 523,38	
Zakres 2	Location-based: 3 824 334,56	Market-based: 2 846 220,62
Zakres 3	1 459 648,85	
RAZEM	6 219 506,79	5 241 392,85

Rok 2023 był pierwszym rokiem obliczenia śladu węglowego związanego z działalnością operacyjną VeloBanku, co pozwoliło na identyfikację obszarów wysokoemisyjnych i jest pierwszym krokiem do ustanowienia strategii dekarbonizacji Banku.

Obliczenia emisji gazów cieplarnianych przeprowadzone zostały zgodnie ze standardami GHG Protocol, opisanymi w: The GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, GHG Protocol Scope 2 Guidance, Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard.

Kalkulacje emisji gazów cieplarnianych zostały oparte na zużyciu poszczególnych nośników energii wykorzystywanych przez VeloBank, tj. paliw płynnych przez flotę samochodową (paliwo benzynowe, olej napędowy), energia elektryczna, ciepło sieciowe oraz gaz ziemny używane na potrzeby funkcjonowania obiektów budowlanych, a także w przypadku zakresu 3 ilości zakupionych i zużytych materiałów oraz długości przebytych tras przez pracowników danymi środkami transportu.

Wskaźniki emisji gazów cieplarnianych pochodziły z publikacji Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Energią (KOBIZE) oraz bazy UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting. Emisje poszczególnych gazów cieplarnianych zostały przeliczone na ekwiwalent emisji dwutlenku węgla zgodnie z wartością współczynnika GWP (ang. Global Warming Potential), który określa potencjał poszczególnych gazów w odniesieniu do ekwiwalentu dwutlenku węgla, zgodnie z raportem Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), „Climate Change 2021: IPCC Sixth Assessment Report (AR6)”.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

32

Emisje gazów cieplarnianych w VeloBanku w Zakresie 1 w 2023 roku.

ŹRÓDŁO EMISJI	ZUŻYCIE	WSKAŹNIK EMISJI [kg CO ₂ e/JD.]	EMISJE [kg CO ₂ e]
Spalanie stacjonarne			
Olej opałowy	2 920,00 l	2,540 ²	7 417,26
Gaz ziemny	46 573,10 m ³	2,038 ²	94 934,15
Węgiel (ekogroszek)	5,16 t	3 164,65 ²	16 326,43
Spalanie mobilne			
Olej napędowy	29 719,53 l	2,512 ²	74 657,36
Paliwo benzynowe	353 848,72 l	2,097 ²	742 188,18
RAZEM			935 523,38

Emisje gazów cieplarnianych w VeloBanku w Zakresie 2 w 2023 roku.

ŹRÓDŁO EMISJI	ZUŻYCIE	WSKAŹNIK EMISJI [kg CO ₂ e/JD.]	EMISJE [kg CO ₂ e]
Energia elektryczna (l-b)	4 487 513,03 kWh	0,651 ³	2 920 480,56
Energia elektryczna (m-b)		Różne, w zależności od lokalizacji ⁴	2 846 220,62
Ciepło sieciowe	2 497 717,40 GJ	100,52 ⁵	903 853,99
RAZEM (L-B)			3 824 334,56
RAZEM (M-B)			3 750 074,61

² DEFRA 2023: <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2023>

³ wyliczone na podstawie KOBiZE 2022: https://www.kobize.pl/uploads/materialy/materialy_do_pobrania/wskazniki_emisyjnosci/Wskazniki_emisyjnosci_2022.pdf

⁴ <https://www.tauron.pl/tauron/o-tauronie/spolki-grupy/tauron-sprzedaz/struktura-paliw>
<https://www.energa.pl/dom/struktura-paliw/struktura-paliw-2022.html>
<https://energiapolska.com.pl/>
<https://grupaenergiage.pl/informacjeogolne/>
<https://pge-obrot.pl/o-spolce/struktura-paliw>
<http://tbenergia.pl/telenerg-bis-energia-sp-z-o-o/osd-telenerg-bis-energia/osd-wskazniki-struktura-paliw/>
<https://www.enea.pl/pl/grupaenea/o-grupie/serwis-esg/srodowisko/emisje-i-slad-weglowy>
<https://energia.veolia.pl/>
<https://respect.energy/>
https://eon.pl/ekologicznie_i_oszczednie
www.engie-zielonaenergia.pl

⁵ URE 2022: <https://www.ure.gov.pl/pl/cieplo/energetyka-cieplna-w-l/11407,2022.html>



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

33

Emisje gazów cieplarnianych w VeloBanku w Zakresie 3 w 2023 roku.

ŹRÓDŁO EMISJI	ZUŻYCIE	WSKAŹNIK EMISJI [kg CO ₂ e/JD.]	EMISJE [kg CO ₂ e]
Kategoria 1 (Zakupione towary i usługi)			
Papier	38,48 t	910,478 ⁶	35 032,92
Woda	23 644,01 m ³	0,177 ⁶	4 177,53
Kategoria 5 (Odpady)			
Papier	12,67 t	1 164,390 ⁶	14 747,82
Ścieki	23 644,01 m ³	0,201 ⁶	4 759,97
Odpady zmieszane	9,80 t	520,335 ⁶	5 097,64
Kategoria 7 (Dojazdy pracowników do pracy)			
Metro	1 213 463,96 km-os	0,028 ⁶	33 736,81
Pociąg	1 585 518,09 km-os	0,035 ⁶	56 227,17
Autobus	1 094 783,37 km-os	0,102 ⁶	111 832,55
Tramwaj	396 550,75 km-os	0,029 ⁶	11 342,65
Samochód osobowy	7 087 620,73 km-os	0,170 ⁶	1 181 071,11
Taksówka	10 918,63 km-os	0,149 ⁶	1 622,67
RAZEM			1 459 648,85

⁶ DEFRA 2023: <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2023>



Zużycie nośników energii w VeloBanku w 2023 roku

NOŚNIK ENERGII	ZUŻYCIE NOŚNIKA	ZUŻYCIE NOŚNIKA [GJ]
Energia elektryczna	4 487 513,03 kWh	16 155,05
Ciepło sieciowe	2 497 717,40 kWh	8 991,78
Paliwo benzynowe	353 848,72 l	11 286,36
Olej napędowy	29 719,53 l	1 047,91
Olej opałowy	2 920,00 l	96,73
Gaz ziemny	46 573,10 m ³	1 162 464,54
Węgiel (ekogroszek)	5,16 t	106,79
RAZEM		1 200 149,16

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

> Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko
ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04

35



Społeczeństwo



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

36

3.1. Zagadnienia klienckie

VeloBank oferuje szeroką gamę usług finansowych dla klientów indywidualnych i korporacyjnych. W naszej codziennej pracy profesjonalizm to podstawa działania.

Bankowość detaliczna

Szeroka oferta dla klientów indywidualnych.

Oferta dla klientów korporacyjnych

Obszar bankowości korporacyjnej obsługuje 5 podstawowych segmentów klientów.

- 1. Segment Firmy** – głównie spółki prawa handlowego.
- 2. Segment Deweloperzy** – klientów prowadzących działalność w szeroko rozumianym obszarze nieruchomości, m.in. realizujący budowę nieruchomości na sprzedaż, realizujący budowę i inwestycje w nieruchomości dochodowe lub przeprowadzający zakup gruntów inwestycyjnych.
- 3. Segment Publiczny** – jednostki samorządu terytorialnego.
- 4. Segment Mikroprzedsiębiorstwa** – osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą.
- 5. Segment Mieszkalnictwo** – wspólnoty i spółdzielnie mieszkaniowe.





Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

Co osiągnęliśmy w raportowanym okresie w obsłudze klienta?

- > Wysoki poziom rekomendacji klientów, którzy odwiedzali nasze placówki.
- > Wysoki poziom rekomendacji dla bankowości mobilnej.
- > Wysoki poziom rekomendacji klientów, którzy dzwonili na infolinię Banku.
- > Wysokie wskaźniki jakości sprzedaży dla produktów depozytowych, ubezpieczeniowych i kredytowych
- > Wyróżnienie w zakresie jakości obsługi klienta w kanałach zdalnych (tytuły: Instytucja Roku, Przyjazny Bank Newsweeka)

VeloBank wykorzystuje różne kanały kontaktu z klientem:

1. Sieć placówek bankowych,
2. Infolinię,
3. Bankowość mobilną,
4. Bankowość internetową.

Jednym z celów ukierunkowanych na satysfakcję klientów było dla nas wdrożenie kompleksowego procesu zarządzania informacją zwrotną. Proces zbierania informacji zwrotnej oparliśmy o badania ilościowe. W 4 kwartale 2022 i 2023 roku zrealizowaliśmy ponad 87 000 ankiet. Pytaliśmy klientów o różne zagadnienia. Badania dotyczyły m.in.:

- > poziomu rekomendacji dla kluczowych punktów styku klienta z Bankiem,
- > oceny procesu kredytowego,
- > monitoringu wizerunku i reklam,
- > badania conceptów różnych usług,
- > badania dotyczące cyberbezpieczeństwa.

W raportowanym okresie Bank zbierał oceny i opinie klientów na tematy produktowe (kredyty, elementy związane z ofertą inwestycyjną, korzystanie z bankowości mobilnej).

W ramach przeprowadzonych wywiadów w samym 2023 roku zrealizowano:

- > ponad 50 000 rozmów z klientami odwiedzającymi placówki bankowe,
- > ponad 9 000 wywiadów z klientami korzystającymi z infolinii,
- > ponad 8 000 wywiadów z klientami korzystającymi z bankowości internetowej i mobilnej.

Informacje z realizowanych badań są dla Banku podstawą do podjęcia decyzji i rozpoczęcia inicjatywy poprawiających komfort klientów z korzystania z usług VeloBanku.

W 2023 roku zrealizowaliśmy wiele inicjatyw mających na celu zwiększenie możliwości samoobsługi klientów w kanałach elektronicznych, wprowadzenie nowoczesnego i spójnego wyglądu aplikacji oraz wygodne rozwiązania umożliwiające proste i intuicyjne zarządzanie finansami:

- > udostępnienie nowej bankowości internetowej,
- > udostępnienie nowej aplikacji mobilnej VeloBank,
- > wprowadzenie usług VAS, takich jak: Bilety, Parkingi, Karty podarunkowe (e-voucher'y), Autostrady,
- > udostępnienie w bankowości internetowej i mobilnej programu lojalnościowego VeloChwile,
- > nowy sposób płatności Pay by Velo – akceptacja transakcji za zakupy online w aplikacji mobilnej VeloBank,
- > logowanie za pomocą kodu QR, alternatywna metoda logowania do bankowości internetowej,
- > wnioskowanie o produkty bankowe w procesie Selfie bezpośrednio po pobraniu aplikacji mobilnej,
- > nowe procesy sprzedaży kredytów dla nowych i obecnych klientów,
- > możliwość szybkiego i łatwego odblokowania dostępów do bankowości elektronicznej przy wykorzystaniu aplikacji mObywatel.

Klienci VeloBanku mogą korzystać z szerokiego wachlarza usług e-administracji, dzięki dostępowi za pośrednictwem Banku do Profilu Zaufanego, bądź zintegrowanych wniosków o świadczenia socjalne (800+, Rodzinny Kapitał Opiekuńczy, Dofinansowanie pobytu w żłobku, „Dobry Start”). Nowością jest możliwość wygodnego uregulowania swoich zobowiązań, które są dostępne w e-Urzędzie Skarbowym, przy pomocy usługi szybkich płatności Paybynet.

W bankowości elektronicznej klienci mają do dyspozycji szeroki wachlarz usług dodanych, tzw. VAS, takich jak: zakup kart podarunkowych, opłata postoju samochodu dzięki usłudze Parkingi, kupno biletu komunikacji miejskiej, a także opłata przejazdu autostradami. Klienci zyskali również możliwość ustawienia w aplikacji mobilnej trybu ciemnego.

Bank oferuje dostęp do usług bankowości mobilnej przez aplikację VeloBank dostępną na smartfony z systemem Android i iOS oraz telefony Huawei, a także do usługi bankowości internetowej - za pośrednictwem przeglądarek internetowych. VeloBank dba o bezpieczeństwo osób korzystających z aplikacji mobilnej poprzez wprowadzenie **nowego standardu aktywacji aplikacji z wykorzystaniem tzw. „Callback”**



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> **Społeczeństwo** 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

38

oraz wprowadzeniem jednolitego kodu PIN w aplikacji, na wszystkich zainstalowanych urządzeniach klienta. Uproszczono również procesy odblokowania dostępu, przypomnienia loginu i hasła do bankowości elektronicznej, wykorzystując weryfikację tożsamości poprzez aplikację mObywatel. Z kolei procesy wnioskowania o produkty Banku zostały uproszczone, przy pomocy selfie i aplikacji mObywatel.

Polityka reklamacyjna

Bank stale analizuje i bada przyczyny składanych przez klientów reklamacji, aby rozwiązywać zgłaszane problemy już przy pierwszym kontakcie klienta. Średnia wartość wskaźnika wpływu reklamacji w 2023 roku kształtowała się na poziomie 0,21%. Jednocześnie z myślą o satysfakcji klienta prowadzone są szkolenia pracowników w celu podnoszenia ich kwalifikacji oraz kompetencji.

Dzięki wdrażaniu wniosków płynących z analizy reklamacji i odwołań staramy się jak najlepiej **spełniać oczekiwania stawiane przez naszych klientów.**

Proces rozpatrywania reklamacji w Banku oparty jest na Procedurze rozpatrywania reklamacji oraz regulaminach produktowych. W Banku wdrożone zostały wewnętrzne regulacje zapewniające zgodność z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego. Stosujemy się również do rekomendacji Związku Banków Polskich oraz stosuje Kodeks Etyki Bankowej. Wszystkie regulacje oraz działania mają na celu ograniczenie ryzyka prawnego, finansowego oraz utraty reputacji.

Reklamacje ewidencjonowane są w dedykowanym systemie, który wspomaga zarządzanie procesem. Miesięcznie oraz kwartalnie przygotowywane są raporty reklamacji zawierające najważniejsze aspekty tego procesu. Klienci mogą zgłaszać swoje zastrzeżenia i reklamacje w dogodny dla siebie sposób:

- > listownie,
- > telefonicznie na infolinii,
- > w każdej placówce banku,
- > drogą elektroniczną (na formularzu reklamacyjnym).

Reklamacje traktujemy jak głos klienta, ale także jak kontrolę realizowanych przez Bank procesów i wprowadzanej oferty produktowej, dlatego istotna jest możliwość zaprezentowania wyników analiz wniosków i rekomendacji, które zawiera raport reklamacji przed Komitetem Ryzyka Operacyjnego, Jakości i Procesów, Członkami Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku.

Wskaźnik wpływu reklamacji mierzony od początku działalności VeloBank S.A.

Wskaźnik zdefiniowany jest jako stosunek liczby reklamacji do liczby klientów Banku.

4Q 2022	1Q 2023	2Q 2023	3Q 2023	4Q 2023
0,17%	0,22%	0,19%	0,20%	0,22%



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

39

Sukcesywnie podejmujemy działania w celu skrócenia średniego czasu obsługi reklamacji zgłaszanych przez klientów. Średni czas obsługi reklamacji w 2023 roku wyniósł 10,8 dni kalendarzowych oraz 8,7 dni roboczych.

	4Q 2022	1Q 2023	2Q 2023	3Q 2023	4Q 2023
Odpowiedzi na reklamacje przy pierwszym kontakcie (First Contact Resolution)	88,00%	88,00%	86,00%	86,00%	87,00%
Średni czas obsługi reklamacji (średnia liczba dni kalendarzowych)	12,0	10,9	11,5	10,1	10,8
Średni czas obsługi reklamacji (średnia liczba dni kalendarzowych)	9,0	8,7	9,2	8,2	8,7

Zarządzaniem obsługą reklamacji Klientów zajmuje się dedykowany do tego procesu **Wydział Reklamacji**.

1. Na podstawie wyników analizy dokonanej przez pracowników tego wydziału i rekomendacji, Bank podejmuje działania związane z usuwaniem ewentualnych nieprawidłowości oraz zapobieganiem ich występowaniu w przyszłości.
2. Do każdego klienta Bank podchodzi indywidualnie z zachowaniem najwyższej jakości obsługi oraz wszystkich procedur i aktów prawnych.
3. Każde zgłoszenie klienta jest analizowane przez pracowników wydziału, odpowiedzialnych za przygotowanie kompleksowej odpowiedzi dla klienta, która wyjaśni sprawę i pomoże w rozwiązaniu zaistniałej sytuacji w sposób przejrzysty i zrozumiały dla klienta.
4. Pracownicy wydziału na podstawie zgłoszeń klientów opracowują działania, które przekazywane są do poszczególnych departamentów Banku w celu zarówno wyeliminowania pojawiających się problemów, jak i wdrożenia nowych usprawnień.

Monitorowanie poziomu zadowolenia i satysfakcji klientów

W cyklach miesięcznych Bank przeprowadza **badanie NPS**, których celem jest monitorowanie poziomu zadowolenia i satysfakcji klientów z poszczególnych etapów procesu reklamacyjnego.

1. Badanie polega na kontakcie telefonicznym z wybraną losowo próbą klientów, z którymi przeprowadzana jest ankieta zawierająca zarówno pytania zamknięte, jak i otwarte.
2. Dodatkowo efektywność procesu reklamacji monitorowana jest miesięcznie poprzez dedykowane wskaźniki **KPI** oraz kwartalnie dla wskaźników **KRI**. Pozwala to na przeprowadzanie dodatkowych działań w przypadku zidentyfikowania znacznych odchyleń na poszczególnych wskaźnikach.

Bankowy Rzecznik Klienta

Staramy się budować relacje z klientami oparte na zaufaniu i wzajemnej współpracy. Dlatego aby wzmocnić współpracę Banku z klientami mają oni możliwość odwołania się do **Bankowego Rzecznika Klienta**.

1. Bardzo często Rzecznik pełni rolę instytucji odwoławczej, co oznacza, że klient może się do niego zgłosić, jeśli nie zgadza się z decyzją Banku wydaną w konkretnej sprawie.
2. Zgłoszona sprawa zostaje ponownie poddana analizie oraz wnikliwie i rzetelnie rozpatrzona w możliwie najkrótszym czasie.
3. Liczba odwołań do Bankowego Rzecznika Klienta utrzymuje się na stałym poziomie i ich stosunek do wszystkich reklamacji złożonych przez klientów Banku wynosi 3%.

Przeciwdziałanie misselingowi

Bank posiada różnorodną ofertę proponowanych konsumentom usług finansowych. Dbamy o to, aby świadczenie usług odbywało się z zachowaniem należytej staranności i najwyższych standardów, w szczególności w zakresie sposobu i formy przekazywania informacji o usługach i instrumentach finansowych oferowanych klientom, ponieważ często odbiorcą tych informacji jest klient, który nie posiada specjalistycznej wiedzy ani doświadczenia, które umożliwi dokonanie oceny, czy dany instrument lub usługa są dla niego odpowiednie. Klient może nie posiadać wystarczających umiejętności do analizy, czy ryzyko skorelowane z tymi instrumentami jest adekwatne do jego sytuacji i potrzeb oraz czy kierowane do niego informacje stanowią jedynie reklamę lub promocję, czy też ich treść zachęca np. do nabycia instrumentów finansowych. Przedstawiając określone rozwiązania inwestycyjne, przede wszystkim kierujemy się najlepiej pojętym interesem klienta.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

40

Działając zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta, Bank przyjął szereg rozwiązań mających na celu zapobieganie tzw. missellingowi, zarówno na etapie wdrożenia danego produktu do oferty, przygotowania do jego dystrybucji, jak i na etapie oferowania oraz obsługi posprzedażowej – poprzez odpowiednie regulacje i sprawowany nadzór.

W VeloBanku stosowana jest weryfikacja prawna procedur, regulaminów i innych uregulowań związanych z wprowadzaniem nowego produktu do oferty Banku. Szczegółową procedurę oceny ryzyka, w tym weryfikacji uregulowań wewnętrznych przed wprowadzeniem nowego produktu do oferty Banku, określa „**Polityka zarządzania ofertą produktów w banku**” oraz „**Zbiór instrukcji wdrażania i zarządzania ofertą produktów w banku**”.

Zgodnie z zapisami ww. polityki i instrukcji Bank ocenia poziom ryzyka reputacji dla wdrażanego produktu lub produktu znacznie zmienionego. Warunkiem dopuszczenia i zaakceptowania nowego produktu jest pozytywna weryfikacja wewnętrznych aktów prawnych i uregulowań dotyczących funkcjonowania nowego produktu, w tym: regulaminów, procedur, metodyk, wzorów umów. Weryfikacji zgodności, kompletności oraz spójności uregulowań wewnętrznych związanych z funkcjonowaniem produktu, standardów sprzedaży i obsługi klienta oraz działań marketingowych, dokonują odpowiednio Departament Prawny i Departament Zgodności, zgodnie z zakresem określonym w „Polityce zgodności” oraz „Procedurze zarządzania ryzykiem braku zgodności”.

Zagadnienia regulujące aspekty odpowiedzialnych relacji z klientem to także: „Polityka Bancassurance VeloBank S.A.”, „Procedura postępowania przy wyborze oferty ubezpieczeniowej”, „Zasady doskonalenia zawodowego pracowników w banku”, „Polityka zarządzania wartościami etycznymi, konfliktami interesów oraz zasadami przyjmowania i wręczania prezentów”, „Polityka ESG i zrównoważonego rozwoju”, „Procedura Systemu Kontroli Wewnętrznej”, modele prowadzenia rozmów i spotkań z Klientami (weryfikowane wewnętrznie przez Departament Prawny i Departament Zgodności).

W Banku organizowane są **obowiązkowe szkolenia dla szerokiej bazy pracowników** (w szczególności sieci sprzedaży) **dotyczące przeciwdziałania missellingowi**, jak również szkolenia cykliczne m.in. certyfikacja inwestycyjna, czy też szkolenie MiFID, które poruszają aspekt przeciwdziałania missellingowi.

W ramach wewnętrznego nadzoru procesy w Banku podlegają weryfikacji pod kątem m.in. ryzyka missellingu, z wykorzystaniem takich narzędzi jak system kontroli

wewnętrznej, badanie MS, analiza reklamacji. Bank dokonuje comiesięcznych analiz wpływających do Banku reklamacji. Ponadto w roku 2023 VeloBank przeprowadził dwa dedykowane badania, które zwróciły szczególną uwagę na ryzyko missellingu:

- > „Badanie skarg i reklamacji produktów dystrybuowanych przez Bank w zakresie jakości obsługi i rzetelności informacji”,
- > „Raport z analizy skarg i reklamacji dotyczących produktów bankowych rozpatrzonych przez Bank w kwietniu, maju, czerwcu i lipcu 2023”.

W ramach wydanych rekomendacji znalazły się zalecenia dotyczące przeprowadzenia dodatkowych szkoleń z zakresu prawidłowego przebiegu procesu sprzedaży.

Niezależnie od powyższego, Bank przygotował **obowiązkowe szkolenie e-learningowe**, które zostało udostępnione wszystkim pracownikom na Platformie e-learningowej, poświęcone wyłącznie kwestii missellingu „Misselling - czym jest i jak mu zapobiegać!”.

Bank zapobiega missellingowi również w ramach zasad wynagradzania pracowników. W modelach umieszczone zostały informacje dla pracowników, jakie informacje ofertowe przekazywać klientom. Opisane w nich zostały sposoby prowadzenia rozmów sprzedażowych w oparciu o analizę potrzeb i pozyskiwanie informacji od klientów. Są to narzędzia minimalizujące ryzyko missellingu.

W celu przeciwdziałania missellingowi stosujemy również **modele obsługowe, w których opisane są zasady oferowania produktów oraz usług**, w tym zasady prowadzenia rozmów sprzedażowych (dostosowane do wykorzystywanych przez Bank kanałów sprzedaży) w oparciu o informacje otrzymane od klienta oraz analizę jego potrzeb. Bank doskonalili procesy sprzedażowe, wykorzystując m.in. procesy badania jakości obsługi (tzw. Mystery Shopper).



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

41

Kluczowe regulacje dotyczące zagadnienia przeciwdziałania misselingowi i etyki komunikacji z klientami:

1. Polityka zgodności - wskazuje ona na podstawowe zasady zapewnienia zgodności oferty produktowej, standardów sprzedaży i obsługi klienta oraz działań marketingowych;
2. System Kontroli Wewnętrznej - w ramach tego systemu kontrolowane i monitorowane są procesy sprzedażowe oraz obsługowe, m.in. pod kątem missellingu;
3. Polityka zarządzania wartościami etycznymi, konfliktami interesów oraz zasadami przyjmowania i wręczania prezentów wraz ze Zbiorem Procedur;
4. Polityka ESG i zrównoważonego rozwoju,
5. Polityka Bezpieczeństwa Danych Osobowych,
6. Polityka zarządzania ofertą produktową wraz ze Zbiorem Instrukcji,
7. Polityka Wynagradzania w VeloBank S.A.,
8. Procedura rozpatrywania reklamacji w banku,
9. Wytyczne dla pracowników VeloBanku dotyczące sposobu świadczenia usługi inwestycyjnej przyjmowania i przekazywania zleceń oraz pozostałych usług finansowych, które są załącznikiem do Instrukcji obsługi klienta inwestycyjnego;
10. Zasady określania potrzeb i wymagań klienta dla ochronnych produktów ubezpieczeniowych,
11. Zbiór regulacji, dotyczących komunikacji marketingowej, w tym Procedura przygotowania, zatwierdzania i publikacji materiałów marketingowych dotyczących produktów o charakterze inwestycyjnym;
12. Kodeks Etyki.

Tworząc i akceptując nowe produkty/procesy a w konsekwencji akceptując przekaz reklamowy czy inne materiały marketingowe, Bank kieruje się zasadami określonymi m.in w następujących regulacjach:

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;
14. Rekomendacje KNF,
15. Rekomendacje i Dobre Praktyki ZBP.

Bank przestrzega, na każdym etapie procesu kredytowego, wymogów wynikających z przepisów prawa, co oznacza m.in. spełnienie obowiązku informacyjnego czy dokonanie oceny zdolności kredytowej klienta, wynikającego z dedykowanych tym produktom ustaw i Rekomendacji KNF. Jednocześnie dbamy o to, aby wszelkie informacje były przekazane klientowi w sposób jednoznaczny i zrozumiały.

W raportowanym okresie na Bank nie została nałożona kara finansowa z powodu missellingu ani innych nieprawidłowości w relacjach z klientami.



3.2. Zagadnienia pracownicze

Prowadzenie odpowiedzialnej i zaangażowanej polityki personalnej jest kluczowym celem realizowanej przez Grupę Kapitałową VeloBank S.A. strategii biznesowej. Nabiera to szczególnego znaczenia w kontekście wyzwań raportowanego 2023 roku:

- > w warunkach zmieniającego się rynku pracy,
- > w unikatowej sytuacji prowadzenia działalności jako tzw. Bank pomostowy powstały w wyniku procesu resolution.

2023 rok upłynął w VeloBanku pod znakiem budowania silnej kultury organizacyjnej, wyznaczania jasnych zasad współpracy i kierunków. Aby zrealizować ambitne cele biznesowe, **kluczowe znaczenie mają profesjonalni pracownicy na wszystkich szczeblach, podnoszenie ich kompetencji i wartości w organizacji oraz komunikacja wewnętrzna.** W procesie realizacji działań HR opartych o strategię biznesową wykorzystywane były również dotychczasowe zasoby sprawdzonych praktycznych rozwiązań.

VeloBank S.A. na dzień 31 grudnia 2023 roku zatrudnił na umowę o pracę 3 111 osób (3 085,8 w przeliczeniu na etaty).

Liczba zatrudnionych w Grupie Kapitałowej VeloBank S.A. oraz Spółce VeloBank S.A. w przeliczeniu na etaty – stan na 31.12.2023 roku.

LICZBA ZATRUDNIONYCH W PRZELICZENIU NA ETATY

w Grupie	3 099,8
w tym spółka VeloBank S.A.	3 085,8

Zarządzanie wynikami pracy

Proces zarządzania wynikami pracy obejmuje:

- > stopień realizacji celów i zadań oraz ich podsumowanie w okresach rozliczeniowych;
- > feedback, również z perspektywy firmowych wartości;
- > określenie poziomu wskaźnika NPS,
- > roczne podsumowanie celów i zadań;
- > ocenę podstawowego procesu biznesowego.

W procesie tym stawiane są cele, zbierane informacje zwrotne oraz podsumowywana jest praca na przestrzeni całego roku względem jednego standardu.

Polityki zarządzania miejscem pracy

Polityka kadrowa VeloBanku realizuje następujące cele i wyzwania:

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

Kluczowe regulacje wewnętrzne dotyczące zarządzania obszarem HR w VeloBank S.A. to:

1. „Regulamin pracy”
2. „Regulamin pracy zdalnej VeloBank S.A.”
3. „Regulamin wynagradzania pracowników Banku”
4. „Polityka wynagradzania w VeloBank S.A.”
5. „Polityka oceny odpowiedniości osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku”
6. „Procedura antymobbingowa”
7. „Procedura rekrutacji i zatrudniania pracowników”
8. „Zasady doskonalenia zawodowego pracowników Banku”
9. „Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych”

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

42



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

Regulacje wewnętrzne są w razie potrzeby aktualizowane, aby zachować ich zgodność z przepisami zewnętrznymi oraz w reakcji na zmieniające się warunki, otoczenie i sytuację. W każdym przypadku zmiany są dla Banku okazją do upraszczania języka i konstrukcji dokumentów z myślą o ich klarowności i przystępności dla pracowników.

Do wprowadzonych lub zrewidowanych w raportowanym okresie regulacji kształtujących politykę personalną Banku należą m.in.:

- 1. Polityka wynagrodzeń Członków Zarządu oraz Członków Rady Nadzorczej VeloBank S.A.** - jej celem jest dążenie do zachowania spójności i transparentności w kwestii wynagradzania osób sprawujących najwyższe funkcje w organizacji.
- 2. Polityka oceny odpowiedzialności osób pełniących najważniejsze funkcje w VeloBank S.A.** - ma na celu stosowanie dobrych praktyk w zakresie mianowania (w tym wymagania kwalifikacyjne i rekrutacyjne), 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 VeloBank S.A.
- 3. Polityka wynagradzania w VeloBank S.A.** - zawiera Politykę zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze oraz inne stanowiska, mające istotny wpływ na profil ryzyka VeloBank S.A. Dokument w pełni reguluje kwestie wynagrodzeń wszystkich pracowników Banku, prezentując ogólne wytyczne dla określania warunków ujętych w regulaminie wynagradzania i regulacjach premiowych.
- 4. Regulamin Pracy VeloBank S.A.** - pozostaje niezmiennie jednym z kluczowych dokumentów określających politykę personalną.
- 5. Regulamin pracy zdalnej VeloBank S.A.** - poza spełnieniem wymogów formalnych i tych związanych z bezpieczeństwem - zbiera i porządkuje najlepsze praktyki związane z pracą świadczoną na odległość. Został wprowadzony równoległe z wdrożeniem hybrydowego modelu pracy w organizacji.

Istotnym dokumentem określającym podejście VeloBank S.A. do zarządzania miejscem pracy jest także opracowana w 2023 roku „**Polityka ESG i zrównoważonego rozwoju VeloBank S.A.**”. Uzupełnia ona pozostałe polityki i procedury obszaru HR o aspekty ESG, w tym kwestie ochrony praw człowieka i zarządzania różnorodnością. Polityka ta podkreśla cele Banku dotyczące dobrych praktyk odpowiedzialnego pracodawcy.

Zgodnie z jej zapisami w VeloBanku:

1. W codziennej pracy przestrzegane są prawa człowieka. Godność i szacunek dla jednostki to podstawy kultury organizacyjnej.
2. Szanowane i respektowane są prawa człowieka, określone m.in. w:
 - a) Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka ONZ,
 - b) Międzynarodowym Pakcie Praw Człowieka stanowiącego Międzynarodową Kartę Praw Człowieka,
 - c) deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej Podstawowych Zasad i Praw Pracy,
 - d) zasadach międzynarodowej inicjatywy ONZ Global Compact.
3. Nie są akceptowane żadne przejawy łamania praw człowieka ani w biznesowej działalności, ani w łańcuchu dostaw.
4. Nie ma zgody na angażowanie w działania, które podważają prawa jednostki, w tym m.in.:
 - a) prawa do wolności słowa,
 - b) prawa do zrzeszania się,
 - c) prawa do prywatności.

VeloBank stawia na wysokie standardy etyczne i zawodowe i wychodzi z założenia, że każdy pracownik ma wkład w kształtowanie etycznej kultury firmy. 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 2023 roku VeloBank wprowadził Kodeks etyki, który jest fundamentem budowania wewnętrznej kultury VeloBanku jako instytucji godnej zaufania oraz odpowiedzialnego pracodawcy.

W VeloBanku cenione są **przedsiębiorczość** i **otwartość**. Wartości, które pomagają budować wiarygodność Banku, zawsze z myślą o dobru klientów. **Rzetelność** i **zaufanie** pozwalają być skutecznymi i wiarygodnymi w oczach współpracowników, klientów, akcjonariuszy i kontrahentów.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> **Spółeczeństwo** SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

Zespół pracowników, współtworząc kulturę etyki i kierując się tymi wartościami, przyczynia się do osiągnięcia celów i dotrzymywania zobowiązań VeloBanku.

Kodeks etyki VeloBank S.A. zachowuje spójność z zasadami zawartymi w Kodeksie etyki Bankowej, znormalizowanym przez Związek Banków Polskich, a także z sektorowymi rekomendacjami i wytycznymi z tego zakresu. Uwzględnia on standardy i wartości, którymi powinien kierować się pracownik każdego Banku. Działając w ten sposób, VeloBank integruje się z polskim sektorem Bankowym, zapewniając warunki na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Priorytety VeloBanku w obszarze pracowniczym w 2023 r.

Cele w zakresie zarządzania kapitałem ludzkim na rok 2023 skupiały się wokół budowania marki oraz wzmacniania pozycji Banku jako pracodawcy:

1. Budowanie angażującego środowiska pracy poprzez spójne rozumienie i **stosowanie wartości zawartych w Kodeksie etyki** VeloBanku:
 - > realizacja działań promujących przyjęte wartości i postawy;
 - > realizacja strategii poprawy środowiska pracy w VeloBanku;
 - > celebrowanie sukcesów;
 - > docenianie pracowników;
 - > wykorzystywanie różnych okazji do świętowania i dbania o atmosferę w pracy.
2. **Wspieranie kadry kierowniczej przez rozszerzenie narzędzi systemowych** dotyczących różnych aspektów zarządzania, takich jak zarządzanie wynikami poprzez wyznaczanie i rozliczanie celów oraz podnoszenie miękkich kompetencji menedżerskich:
 - > w celu zapewnienia spójności zarządzania przez menedżerów, VeloBank wykorzystuje dedykowaną przestrzeń w intranecie **Strefa Menedżera**, gdzie zamieszczane są wskazówki, dobre praktyki czy wytyczne dotyczące różnych aspektów zarządzania;
 - > Zarządzanie celami zespołu ułatwia aplikacja **Drive** – Bank stosuje system wspierający zarządzanie wynikami pracy z istotnym elementem informacji zwrotnej dla pracownika;
 - > utrzymanie platformy rozwojowej, a także oferty szkoleniowej on-line w celu przeprowadzania dedykowanych kursów i szkoleń dla menedżerów.

W 2023 roku został wypracowany docelowy model pracy hybrydowej w VeloBanku.

Model ten zakłada, że w wybranych jednostkach Banku, których specyfika na to pozwala, możliwe jest łączenie pracy stacjonarnej w biurze z pracą na odległość. Pracodawca w porozumieniu z pracownikami wykorzystał doświadczenia ostatnich dwóch lat, dostosowując model do potrzeb obu stron. Jednym z udogodnień pracy w trybie zdalnym są nowe wersje aplikacji kadrowych, które pozwalają menedżerom i pracownikom na sprawniejszą obsługę spraw pracowniczych.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> **Spółeczeństwo** 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

45

Różnorodność w miejscu pracy

Ambicją VeloBanku jest wypracowanie rozwiązań, które pozwolą mówić o Banku jako o organizacji nowoczesnej, podążającej za zmianami, jakie zachodzą w społeczeństwie i biznesie, świadomie szanującej każdego człowieka, otwartej na różnorodność, integrującej i angażującej pracowników i odpowiedzialnej w relacjach z klientem, partnerem biznesowym.

- > W 2023 roku większość pracowników Banku stanowiły **kobiety i osoby pomiędzy 30. a 50. rokiem życia**.
- > 26% zatrudnionych pracuje łącznie w Banku i poprzedniku prawnym **10 lat lub dłużej**.
- > Kolejne 26% zatrudnionych to pracownicy ze stażem pomiędzy 5 a 10 lat.
- > Ponad połowa pracowników pracuje łącznie w Banku i poprzedniku prawnym minimum 5 lat.
- > Udział zatrudnionych w Banku osób z niepełnosprawnościami wynosi 1%.

Liczba osób zatrudnionych w VeloBank S.A. na umowę o pracę - w podziale na strukturę zatrudnienia i wiek (stan na ostatni dzień raportowanego okresu).

KATEGORIA PRACOWNIKÓW	DO 30. ROKU ŻYCIA	30-50 LAT	POWYŻEJ 50. ROKU ŻYCIA
Dyrektorzy najwyższego szczebla (z Zarządem)		23	14
Kadra menedżerska	27	305	45
Pozostali pracownicy	794	1693	210
SUMA	821	2021	269

KATEGORIA PRACOWNIKÓW	DO 30. ROKU ŻYCIA	30-50 LAT	POWYŻEJ 50. ROKU ŻYCIA
Kluczowy personel kierowniczy banku w całym raportowanym okresie (w tym członkowie zarządu i rady nadzorczej)	0	43	19



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> **Spółeczeństwo** 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

Liczba osób zatrudnionych w VeloBank S.A. na umowę o pracę – w podziale na strukturę zatrudnienia i płeć (stan na ostatni dzień raportowanego okresu).

KATEGORIA PRACOWNIKÓW	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI
Dyrektorzy najwyższego szczebla (z Zarządem)	10	27
Kadra menedżerska	207	170
Pozostali pracownicy	1760	937
SUMA	1977	1134

KATEGORIA PRACOWNIKÓW	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI
Kluczowy personel kierowniczy banku w całym raportowanym okresie (w tym członkowie zarządu i rady nadzorczej)	18	44

Liczba osób zatrudnionych w VeloBank S.A. na umowę o pracę – w podziale na rodzaj zatrudnienia i płeć.

FORMA ZATRUDNIENIA	LICZBA OSÓB
Umowa o pracę na czas nieokreślony – KOBIETY	1553
Umowa o pracę na czas nieokreślony – MĘŻCZYŹNI	900
Pozostałe umowy, w tym okres próbny, czas określony (w tym stażowe i zastępstwa) – KOBIETY	424
Pozostałe umowy, w tym okres próbny, czas określony (w tym stażowe i zastępstwa) – MĘŻCZYŹNI	234
SUMA	3111

W 2023 r. w VeloBanku 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.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> **Społeczeństwo** 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

47

Szkolenia i rozwój kompetencji pracowników

W 2023 r. VeloBank zapewnił szkolenia i dostarczał pracownikom niezbędną wiedzę, ze szczególnym uwzględnieniem aspektów dotyczących wdrożenia nowego rytmu operacyjnego w sieci własnej. Ponadto, skoncentrowano się na podnoszeniu jakości przywództwa poprzez program mentoringowy dla menedżerów oraz szkoleniach VeloFeedback.

- > W VeloBanku dużą uwagę niezmiennie kieruje się na realizację szkoleń wstępnych, przygotowujących nowo zatrudnionych do pracy.
- > Pracownicy mają również do dyspozycji ofertę szkoleń rozwojowych w zakresie umiejętności miękkich.
- > Zakres tematyczny szkoleń jest aktualizowany adekwatnie do bieżących potrzeb zatrudnionych.
- > Dużym wsparciem w budowaniu kompetencji pracowników nadal są nasi Smart Trenerzy, którzy w 2023 r. zrealizowali już czwartą edycję programu „SMART – dzielimy się wiedzą”.
- > Jednocześnie udostępniliśmy pracownikom **platformę rozwojowo-psychologiczno-wellbeingową Mingram**, w której dominowały tematy diversity & inclusion, leadership oraz odporności psychicznej.

Szkolenia i rozwój w raportowanym okresie od 1.10.2022 r. do 31.12.2023 r.

ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH	262345
w tym godziny szkoleniowe kobiet	185694
w tym godziny szkoleniowe mężczyzn	76651
ŚREDNIA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH NA OSOBĘ	91,92
w tym na mężczyzn	71,77
w tym na kobiety	103,97

W 2023 roku szkolenia realizowaliśmy w formule on-line, stacjonarnej i przy użyciu **platformy e-learningowej**, która daje zarówno Bankowi, jak i jego pracownikom większą elastyczność w zarządzaniu procesem szkoleniowym.

Platforma e-learningowa umożliwia przeprowadzenie szkolenia w dogodnym czasie, dostosowanie procesu szkoleniowego do codziennej praktyki w miejscu pracy bądź na danym stanowisku.

W ofercie adresowanej do pracowników znalazły się szkolenia związane z bieżącymi potrzebami oraz wspierające nabycie kompetencji miękkich, np.:

- > „Doceń różnorodność – okiem różnych pokoleń”,
- > „Jak zwiększać proaktywność i brać sprawy w swoje ręce”,
- > „Jak osiągać rezultaty?”,
- > „Techniki zarządzania efektywnością”,
- > „Odwaga w przywództwie”,
- > „Jak zwiększyć skuteczność spotkań?”,
- > „Feedback koleżeński” i „VeloFeedback”,
- > „Bądź proaktywny”,
- > „Komunikacja w zespole zróżnicowanym pokoleniowo”.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

Szkolenia oferowane pracownikom Banku oraz osobom z Bankiem współpracującym (pracownikom sieci franczyzowej Banku) 3.10.2022-31.12.2023.

Łączna liczba godzin szkoleniowych dla pracowników Banku oraz osób współpracujących	262345
w tym szkolenia stacjonarne/online	170332,5
w tym szkolenia e-learningowe	92012,5
w tym godziny szkoleniowe dla kobiet	185694
w tym godziny szkoleniowe dla mężczyzn	76651
Łączna liczba godzin szkoleniowych dla pracowników Banku	232990,5
w tym szkolenia stacjonarne/online	153252,5
w tym szkolenia e-learningowe	79738
w tym godziny szkoleniowe dla kobiet	161679,5
w tym godziny szkoleniowe dla mężczyzn	71311
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca łącznie na jednego pracownika i współpracownika Banku	91,92
w tym godziny szkoleniowe dla kobiet	103,97
w tym godziny szkoleniowe dla mężczyzn	71,77
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na jednego pracownika Banku	90,72
w tym godziny szkoleniowe dla kobiet	102,13
w tym godziny szkoleniowe dla mężczyzn	72,39
Liczba pracowników Banku korzystających ze szkoleń zewnętrznych	207
w tym kobiety	129
w tym mężczyźni	78
Łączna liczba godzin szkoleniowych zewnętrznych dla pracowników Banku	1656
w tym kobiety	1032
w tym mężczyźni	624



Główne szkolenia (tzw. szkolenia bazowe) realizowane w VeloBank S.A.

1. **Szkolenia wstępne** dla nowo zatrudnionych pracowników obszaru sieci sprzedaży własnej i franczyzowej. W 2023 roku - dla podniesienia poziomu efektywności – formułę on line zmieniono na hybrydową. Część zajęć przeniesiono do sali szkoleniowej, co spotkało się z dużą satysfakcją i uznaniem uczestników.

Program SMART dzielimy się wiedzą.

Empowerment w organizacji, czyli potencjał w pracownikach. **SMART-trenerem** może zostać każdy pracownik VeloBanku, specjalista lub ekspert, który chce dzielić się swoją praktyczną wiedzą i zdobywać umiejętności trenerskie. Uczestniczący w czwartej edycji programu trenerzy mieli szczególne okazje do doskonalenia swoich szkoleń w wydaniu on-line i stacjonarnym, które cieszyły się bardzo dużą popularnością. W szkoleniach tych wzięło udział 615 uczestników. Trenerzy, poza tym, że mogą dzielić się swoją wiedzą i budują swój wizerunek w Banku, zbierają punkty, które mogą przeznaczyć na działania rozwojowe. Cykliczne „spotkania” z trenerami programu na łamach bankowych mediów stanowią inspirację dla kolejnych potencjalnych uczestników. Tematy szkoleń, realizowanych w ramach **Programu SMART** koncentrowały się na podnoszeniu umiejętności pracowników w obsłudze Excela, SQL, PowerPoint i Scrum.

Szkolenia SMART realizujemy dwoma ścieżkami:

- > grupa zamknięta – w formie kursu, z końcowym egzaminem i certyfikatem;
- > grupa otwarta – każdego miesiąca na to samo spotkanie może zapisać się inny pracownik.

2. **Menedżer na START** to program szkoleniowy adresowany do nowych menedżerów, który funkcjonuje ponad 3 lata. Zapewnia kompendium wiedzy i „laboratoryjnych” doświadczeń dla osób obejmujących stanowiska kierownicze (do 6 miesięcy po awansie). W 2023 r. w szkoleniu wzięło udział **64 menedżerów**. Program pozwolił im zdobyć wiedzę i przełożyć ją na konkretne działania związane z dbałością i odpowiedzialnością za ludzi oraz ze skuteczną komunikacją. Wejście w nową rolę menedżera wiąże się z wieloma wyzwaniami, a fundamentem ich działania jest model postaw **VeloBank** i zdefiniowane **Angażujące Przywództwo**.

3. **Program Mentoringowy z Fundacją Liderów Biznesu**, w której wzięło udział 10 par mentoringowych. Do programu zaproszono w ramach rekrutacji 10 mentorów z min. 5 letnim doświadczeniem menedżerskim i 10 mentorów z min. 1 rocznym doświadczeniem menedżerskim. Uczestnikom programu zapewniono przygotowanie merytoryczne, tj. webinar wprowadzający, warsztaty z Fundacją Liderów Biznesu i interwizje dla mentorów.

4. **Rytm operacyjny w RytmieVelo** jako model zarządzania siecią sprzedaży jest kompleksowym, całorocznym projektem wdrożenia nowych postaw i standardów pracy. Jego kluczowym zadaniem jest:
 - > wspierać strategię Banku we wzroście efektywności sprzedaży,
 - > standaryzować podejście do zarządzania kompetencjami, jakością oraz aktywnościami;
 - > koordynować i synchronizować działania na linii sieć sprzedaży – centrala, aby zapewnić wydolność działań;
 - > wyznaczać standardy pracy,
 - > rozwijać kompetencje menedżerskie i sprzedażowe w oparciu o kulturę odpowiedzialności.

W ramach wdrożenia w RytmieVelo **84 menedżerów** wzięło udział w 5 modułowym szkoleniu stacjonarnym. W szkoleniach wykorzystano najnowszą technologię - symulację VR Mission One Accountability Culture. Do współpracy zaproszono firmę **4Results**. Z technik sprzedaży zostało przeszkolonych **132 doradców klienta**. Jest to pierwszy w historii tej organizacji program, który rozwija liderów na wielu poziomach, pomaga zbudować kulturę pracy zespołów oraz współpracę wewnątrz organizacji. Stanowi odpowiedź na zmienność i złożoność biznesową, która wymaga szybkich i trafnych decyzji oraz działań całego zespołu.

5. **Pracownicy Velo korzystają z platformy rozwojowej**, która jest 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,
 - > zaprasza na spotkania rozwojowe FLOW,
 - > oferuje ogólnodostępne webinary, podcasty i warsztaty rozwojowe;
 - > stanowi e-bibliotekę e-booków, audiobooków i kursów wideo;

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

50

- > oferuje wyzwania rozwojowe z nagrodami,
- > udostępnia webinary z gośćmi specjalnymi, tj. Małgorzatą Ohme, Marcinem Capigą, Markiem Wikierą, Rafałem Żakiem, Marzeną Jankowską.

Rozwojownia to także tzw. „głaski”, czyli możliwość podziękowania współpracownikom i docenienia ich za prezentowanie zachowań zgodnych z korporacyjnymi wartościami. Na platformie stworzono również specjalną strefę dla menedżerów, gdzie zamieszczane są szkolenia rozwojowe z zakresu angażującego przywództwa.

6. **Mindgram** to kompletna platforma rozwojowo, psychologiczno - wellbeingowa dla pracowników i członka rodziny. Promuje i wspiera dobre samopoczucie, odporność i rozwój poprzez działania oparte wyłącznie na potwierdzonych klinicznie metodach, przygotowanych we współpracy z doświadczonymi psychologami i specjalistami z całego kraju. Oferuje szeroki wachlarz możliwości rozwoju osobistego, budowania wewnętrznej równowagi oraz poprawy kondycji psychicznej, oferując m.in. tematy diversity & inclusion; leadership, odporność psychiczna. Platforma działa 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i zapewnia kompleksowy zespół wsparcia mentorów biznesu, psychologów, psychoterapeutów, doradców prawnych, psychodietetyków, pomagając pracownikom we wszystkich sferach życia.

7. **e-Tutor** – platforma do nauki języków obcych dedykowana wszystkim pracownikom sieci własnej i sieci franczyzowej oraz członkom ich rodzin. Platforma oferuje:

- > krótkie lekcje,
- > inteligentne powtórki,
- > angielski na poziomach A1-C2,
- > Business English,
- > Travel English,
- > English For Specific Purposes,
- > eTutor matura,
- > język niemiecki na poziomach A1-C1,
- > korzystanie przez przeglądarkę i w darmowej aplikacji na telefon i tablet.

Cele szkoleniowe na 2024 rok

W 2024 roku VeloBank planuje:

- > wprowadzić nowe, atrakcyjne i krótkie formy rozwojowe z wykorzystaniem platformy Rozwojownia,
- > kontynuować program mentoringowy dla menedżerów,
- > kontynuować program Menedżer na Start,
- > rozwijać szkolenie Smart dzielimy się wiedzą,
- > uruchomić całoroczny program rozwojowy dla pracowników sprzedaży pn. Akademia Sprzedaży
- > wprowadzić cykliczne szkolenia dla ekspertów np. Akademia. Buduj Świat Bardziej Velo.

Dużą rolę będzie odgrywać tematyka ESG. VeloBank zamierza zainicjować Akademię Dobrej Energii oraz planuje szereg aktywności w ramach tzw. Rozwojowni.

Komunikacja wewnętrzna i dialog z pracownikami

Komunikacja wewnętrzna odgrywa w VeloBanku bardzo ważną rolę. Jest niezbędnym ogniwem funkcjonowania organizacji, szczególnie w tak dynamicznie zmieniającym się świecie.

W VeloBanku postawiono na digitalizację komunikacji i działań rozwojowych, rozwój kultury zarządzania wynikami pracy i informacji zwrotnej oraz prostotę, personalizację, funkcjonalność i emocje. W VeloBanku istnieje bowiem przekonanie, że poinformowani, zaangażowani i zmotywowani pracownicy zapewniają wysoką jakość usług, co z kolei przekłada się na wyniki organizacji.

Podstawowe narzędzia komunikacji wewnętrznej w VeloBanku:

- > Intranet,
- > wewnętrzne forum społecznościowe,
- > komunikacja mejlowa,
- > cotygodniowy wewnętrzny elektroniczny biuletyn Mój Bank,
- > ankiety, quizy, konkursy,
- > komunikacja kaskadowa – komunikacja menedżerska,
- > spotkania i konferencje, w tym celebracje zespołowe/projektowe ważnych osiągnięć,



- > wygaszacze ekranu, tapety, pop-upy,
- > materiały drukowane (np. naklejki elektrostatyczne, wlepki), przy czym w 2023 r. w minimalnym zakresie,
- > materiały wideo,
- > gadżety,
- > media społecznościowe (profile LinkedIn, Facebook, Instagram).

Priorytety komunikacji wewnętrznej w VeloBanku

1. Komunikowanie, wartości, strategii, kierunków działań oraz kluczowych celów organizacji.
2. Informowanie pracowników na temat bieżących działań, wydarzeń, osiągnięć.
3. Budowanie kultury organizacyjnej i angażującego miejsca pracy.
4. Uczestniczenie w procesie zmian zachodzących w VeloBanku.
5. Budowanie wizerunku VeloBanku.
6. Budowanie zaangażowania i lojalności pracowników oraz ich doświadczeń.
7. Umacnianie współpracy między pracownikami.

Angażująca komunikacja w czasie rebrandingu

Z początkiem października 2022 roku rozpoczął się proces zmiany i rebrandingu VeloBanku, który trwał zaledwie 5 tygodni. W tym krótkim czasie dokonaliśmy **całkowitego rebrandingu marki** (m.in. placówki Bankowe, produkty i usługi, strona www, materiały dla klientów), który obejmował również wewnętrzne zmiany, dotyczące pracowników i wewnętrznych zasobów. Dla podkreślenia wyjątkowego charakteru procesu i mobilizacji zespołu

w komunikacji wewnętrznej nazwano model pracy przy nim jako **tryb „eXtreme Agile”**. Zakłada on szukanie optymalnych rozwiązań, często nieszablonowych i nieoczywistych oraz wprowadzanie ich maksymalnie szybko (dni zamiast tygodnie/miesiące).

Powodzenie projektu w dużej mierze zależało od komunikacji wewnątrz organizacji. Zespół VeloBanku miał stać się jednością, jednocześnie pracownicy musieli oswoić się z nową marką, jej filozofią, zrozumieć ją i się z nią utożsamić, tak aby rebranding Banku był prawdziwą przemianą w nową instytucję, u której podstaw leży nowoczesność, bezpieczeństwo i troska o środowisko.

Ekstremalnie krótki czas rebrandingu, przygotowanie do procesu inwestorskiego i sam proces inwestorski powodowały dużą presję, potrzebę wzmożonej współpracy i wymiany informacji między działami oraz inspiracji do działania. W tak trudnym procesie potrzebne były dodatkowe działania, formy komunikacji wewnętrznej, które pomogą w wymianie informacji, wyjaśnianiu procesów, zmian oraz rozwiązywaniu problemów. Bank postanowił pójść jednak o krok dalej i stworzyć narzędzia, które dadzą pracownikom głos i realny wpływ na zachodzące zmiany.

Nasze główne cele w raportowanym okresie dotyczące komunikacji z pracownikami, prowadzenia dialogu i budowania ich zaangażowania:

- > przeprowadzenie pracowników przez zmianę, uspokojenie emocji i minimalizacja rotacji w zespołach,
- > budowanie świadomości marki wewnątrz organizacji i zwiększanie jej rozpoznawalności wśród pracowników, a tym samym budowanie ich tożsamości z marką,

Strategia oparta na dialogu i włączaniu pracowników w zmiany, zaowocowała bezproblemowo przeprowadzonym rebrandingiem, a przyjęte w czasie rebrandingu rozwiązania w komunikacji wewnętrznej są stosowane i rozwijane do dziś. **Kolejnym ważnym momentem po rebrandingu było rozpoczęcie w 2023 roku procesu inwestorskiego i przeprowadzenie pracowników przez jego kolejne etapy.**

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

52

- > budowanie poczucia bezpieczeństwa i zaufania do marki i organizacji,
- > bieżąca, transparentna i otwarta komunikacja, dzięki której pracownicy byli dobrze poinformowani, w tym mieli dostęp do aktualnych wiadomości na temat procesu inwestorskiego, co pozwoliło zminimalizować ich obawy czy poczucie niepewności,
- > komunikacja strategii Banku, programów strategicznych i celów.

Cele te realizowaliśmy m.in. poprzez:

- > zapewnienie dostępu do bieżących i rzetelnych informacji na temat zaistniałej sytuacji, co ta zmiana oznacza, jak wpływa pracę i co przed nimi,
- > bieżąca i cykliczna komunikacja, w tym zaangażowanie w proces zarządu Banku i kadry menedżerskiej,
- > zaopiekowanie emocji i nastrojów, minimalizacja poczucia niepewności, praca nad motywacją i zaangażowaniem pracowników, którzy byli kluczowi dla powodzenia procesu.

Dzięki szybko podjętym działaniom, zaangażowaniu zarządu i najwyższej kadry menedżerskiej, już od pierwszych dni potężnej zmiany pracownicy mieli nie tylko stały dostęp do informacji, ale zostali aktywnie włączeni w proces zmiany, dzięki czemu mogli poczuć się, że są jej częścią i że mają na nią realny wpływ.

W procesie rebrandingu i późniejszym etapie zarządzania zmianą w ramach przygotowania do procesu inwestorskiego, wykorzystane zostały zróżnicowane kanały i narzędzia komunikacji.

Kanały i sposoby komunikacji:

- > Bieżące informowanie pracowników o sytuacji Banku i kolejnych krokach procesu (mejl, dedykowane rubryka i artykuły w intranecie, rotator, pasek informacyjny na głównej stronie intranetu).
- > Komunikacja bezpośrednia i spotkania, wsparcie menedżerów materiałami do komunikacji i rozmowy z pracownikami.
- > Dedykowana skrzynka mejlowa do zadawania pytań na temat aktualnej sytuacji Banku.
- > VeloNews – cotygodniowy newsletter zarządowy, stanowiący cykliczną informację od zarządu Banku na temat najważniejszych wydarzeń i etapów zachodzącej zmiany.
- > VeloTalk – cykliczny live chat z zarządem i kadrą zarządzającą Banku z możliwością zadawania pytań na żywo (nagrania i odpowiedzi na pytania z chatu osadzone w intranecie). Pierwszy chat z udziałem prezesa poświęcony był w pełni bieżącej

- sytuacji, drugi – z udziałem całego zarządu Banku – prezentacji nowej strategii.
- > Zaproszenie pracowników do stopniowego odkrywania elementów logo, wraz z omówieniem jego historii i znaczenia logotypu.
- > Utworzenie skrzynki pomysłów Let's Velo – możliwość zgłaszania pomysłów do nowej strategii oraz na poprawę oferty produktowej, które mogłyby usprawnić pracę i ułatwić życie klientom.
- > Call to action – wybór tapety na ekrany komputerów. Pracownicy mogli głosować w intranecie, co dało im poczucie wpływu na zmianę.
- > Wewnętrzna promocja kampanii zapowiadającej markę i Świat Bardziej Velo – krok po kroku opowiedzenie czym jest ten świat, jakie są nasze założenia i jak będziemy budować przekaz wewnątrz organizacji i na zewnątrz do klientów, inwestorów i rynku.
- > Let's Grow – dwudniowe warsztaty strategiczne dla kadry menedżerskiej Banku.
- > VeloRozmowy – seria wywiadów z menedżerami, wraz z rozwojem VeloBanku do zespołu dołączyło wiele nowych osób, zmieniła się struktura, a wywiady miały na celu przybliżenie sylwetek pracowników i odpowiedzialności poszczególnych jednostek.

Dzięki konsekwentnym i skutecznym działaniom Bank uniknął chaosu informacyjnego wewnątrz organizacji i bezproblemowo przeprowadził rebranding, który został doceniony przez klientów (81% odebrało zmianę pozytywnie). Jednocześnie zbudowany został zaangażowany zespół, który tworzy wspólnotę Velo. Bank uniknął odpływu pracowników, nadane zostało tempo zmianom, dzięki modelowi pracy eXtreme Agile.

Sukces komunikacji wewnętrznej w czasie rebrandingu był podwójny – pomógł przejść zespołowi trudny okres zmiany marki, ale i dał start pozytywnym inicjatywom, które kontynuowane są w Banku do dziś, jak:

- > VeloTalk – chat online dla pracowników z udziałem Zarządu i kadry menedżerskiej banku,
- > VeloNews – cykliczne podsumowanie tygodnia od Zarządu,
- > VeloRozmowy – wywiady z menedżerami banku,
- > Let's Grow – warsztaty strategiczne dla menedżerów.

Cele komunikacji wewnętrznej Banku w kolejnych latach:

1. Utrzymanie zaangażowania poszczególnych pracowników i całych zespołów.
2. Utrzymanie poczucia zespołowości i wspólnego celu.
3. Połączenie potrzeb komunikacyjnych w hybrydowym modelu pracy.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> **Spółeczeństwo** SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

53

4. Integracja zespołów, wzmacnianie relacji międzyludzkich.
5. Bieżące wsparcie menedżerów w zarządzaniu coraz bardziej rozproszonymi zespołami.
6. Rozbudowa narzędzi on-line do pracy zespołowej.

Zdrowie i bezpieczeństwo

VeloBank 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.

System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy

1. System zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy oparty jest o zbiór wewnętrznych procedur regulujących poszczególne procesy BHP i obejmujących:
 - > ogólne zasady organizacji bezpieczeństwa i higieny pracy – w tym nadzoru i kontroli nad infrastrukturą Banku, konsultacji i ustalania poziomu bezpieczeństwa dla nowych procesów pracy, struktury i organizacji pracy służby BHP;
 - > zasady ustalania okoliczności i przyczyn wypadków przy pracy oraz sposobu ich dokumentowania,
 - > zarządzanie ryzykiem zawodowym na stanowiskach pracy,
 - > szkolenia w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy,
 - > zapewnianie ergonomicznych warunków pracy oraz okularów korygujących wzrok na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe,
 - > bezpieczeństwa i higieny pracy przy wykonywaniu pracy zdalnej.
2. Nadzór nad realizacją procedur BHP należy bezpośrednio do członka zarządu Banku, sprawowanego za pośrednictwem służby BHP.
3. System zarządzania BHP ma zapewnić realizację przez Bank wymogów przepisów ogólnie obowiązujących, koordynację pracy jednostek organizacyjnych Banku dla zapewnienia bezpieczeństwa oraz realizację zadań zwiększających poziom bezpieczeństwa organizacji oraz troski o zdrowie pracowników.

Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie incydentów

1. Proces analizy i oceny ryzyka zawodowego w VeloBanku ma charakter ciągły, a przeglądy oceny ryzyka sporządzane są każdego roku. Metodologia, analiza ryzyka zawodowego (zbieranie informacji potrzebnych do oceny ryzyka zawodowego, identyfikacja zagrożeń, oszacowanie ryzyka zawodowego), ocena ryzyka zawodowego zostały oparte o założenia normy PN-N-18002:2011.

2. Zgodnie z obowiązującymi procedurami służba BHP opiniuje każdy projektowany nowy proces pracy. Konsultacje (opiniowanie) umożliwiają ocenę planowanych przez VeloBank działań mogących mieć wpływ na zmiany w środowisku pracy pod kątem wymagań BHP.
3. W zespole identyfikującym i oceniającym ryzyka zawodowe czynny udział biorą przedstawiciele pracowników oraz lekarz medycyny pracy.

Szkolenia pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy

Bank realizuje wszystkie wymagane przepisami szkolenia BHP, prowadząc je w formie instruktaży, wykładów, szkoleń zdalnych i przez system teleinformatyczny platformy szkoleniowej Banku. Zgodnie z art. 2372 § 22 Kodeksu Pracy, Bank nie jest zobligowany do prowadzenia szkoleń okresowych dla pracowników administracyjno – biurowych, są one jednak udostępniane w formie szkoleń fakultatywnych.

ROK 2023

Liczba pracowników, którzy zrealizowali program instruktażu ogólnego	1139
Liczba pracowników, którzy zrealizowali szkolenia okresowe BHP	400

Służba BHP VeloBanku na bieżąco realizuje szkolenia tematyczne dla pracowników oraz kadry kierowniczej zgodnie z bieżącymi potrzebami.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo 03
 SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

Wypadki przy pracy i choroby zawodowe

W 2023 roku doszło do czterech wypadków przy pracy, (w tym jednego wypadku zrównanego z wypadkiem przy pracy). Wszystkie zdarzenia były wypadkami lekkimi, nie było zgłoszeń wypadków ciężkich lub zbiorowych. W żadnym ze zdarzeń nie wykazano nieprawidłowości po stronie infrastruktury Banku lub nieprawidłowości w organizacji pracy. W postępowaniach powypadkowych nie sformułowano wniosków profilaktycznych dotyczących działań, które VeloBank miałby podjąć celem zapobieżenia możliwości powstania podobnych zdarzeń.

LICZBA WYPADKÓW I WSKAŹNIK WYPADKOWOŚCI	2023	4Q 2022
Wypadki (incydenty) przy pracy	4	0
w tym kobiet	2	0
w tym mężczyzn	2	0
Liczba wypadków powodujących utratę czasu pracy	0	0
w tym kobiet	0	0
w tym mężczyzn	0	0
Wskaźnik wypadkowości ⁷	1,26	0
wskaźnik wypadkowości dla kobiet	1	0,00
wskaźnik wypadkowości dla mężczyzn	1,73	0

W 2023 roku Państwowa Inspekcja Sanitarna prowadziła trzy postępowania administracyjne w sprawie podejrzenia o choroby zawodowe. Jedno z tych postępowań zostało zakończone decyzją o braku stwierdzenia choroby zawodowej. Dwa postępowania są w toku.

⁷ Wskaźnik wypadkowości = liczba wypadków/liczba zatrudnionych X 1000.

Cele na 2024 rok

Dla procesów pracy zdalnej – zwiększenie świadomości pracowników w zakresie kształtowania i utrzymania warunków ergonomii stanowisk pracy oraz zagrożeń związanych z wypadkami przy pracy.

Organizacja stanowisk pracy w **systemie HOT DESK**.





Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> **Społeczność** 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

55

Benefity i wynagrodzenia

Stosunek wynagrodzenia kobiet do wynagrodzenia mężczyzn jest przez VeloBank monitorowany i systematycznie analizowany. Wyniki tej analizy są istotnym wsparciem dla działań podejmowanych przez menedżerów, w procesach kadrowych i rozwojowych tak, by sukcesywnie dążyć do niwelowania różnic. W 2023 roku **stosunek średniego wynagrodzenia kobiet do średniego wynagrodzenia mężczyzn wyniósł 93,14%**, w odniesieniu do wszystkich zatrudnionych pracowników⁸.

VeloBank oferuje pracownikom dodatkowe benefity pozapłacowe, np. pakiet medyczny, kartę Multisport i ubezpieczenie na życie. Wymiar etatu nie ma wpływu na zakres oferowanych pracownikom benefitów.

Pakiety medyczne - dzięki **pakietom opieki medycznej**, dofinansowanym przez VeloBank, pracownicy w całej Polsce mają szerokie możliwości zadbania o zdrowie i bezpieczeństwo zarówno własne, jak i bliskich: dzieci, partnerów i rodziców.

Ubezpieczenie na życie - w 2023 roku VeloBank odświeżył ofertę ubezpieczenia grupowego dla pracowników. Ubezpieczenie na życie jest w całości finansowane przez uczestników. Zainteresowane osoby mają dostęp do nowoczesnej, dedykowanej oferty na korzystnych warunkach finansowych. Korzystać z niej mogą pracownicy i ich rodziny. Z dobrowolnego ubezpieczenia stale korzysta ponad połowa Bankowej społeczności. Pracownicy, którzy kończą pracę w VeloBanku, mogą kontynuować ubezpieczenie na korzystnych warunkach.

Karty Multisport - są stałym elementem oferty pracowniczej. Dodatkowo pracownicy mogą też na preferencyjnych warunkach kupować karty dla swoich bliskich. W 2023 roku zainteresowanie korzystaniem z kart sportowych stale i sukcesywnie rosło. W komunikacji wewnętrznej Bank wykorzystuje różne okazje, żeby zachęcać pracowników do aktywnego wypoczynku, dbania o siebie i środowisko.

Dodatkowo VeloBank proponuje:

- > promocyjne warunki konta osobistego, dedykowane pracownikom sektora finansowego;
- > specjalną ofertę kredytową, dostępną tylko dla wniosków składanych przez pracowników.

Benefity dla pracowników w VeloBank S.A. (według stanu na 31.12.2023 r.)

RODZAJ PAKIETU	LICZBA PAKIETÓW
OPIEKA MEDYCZNA	
Wszystkie rodzaje pakietów	2400
KARTA MULTISPORT	
Liczba pracowników korzystających z oferty	1476
w tym z dofinansowaniem z Funduszu Socjalnego	1474
MY BENEFIT	
Liczba aktywnych użytkowników konta MyBenefit	3111

Opieka medyczna (według stanu na 31.12.2023 r.)

RODZAJ PAKIETU	LICZBA PAKIETÓW
Zdrowie Extra	269
Zdrowie Premium	429
Zdrowie Premium Plus	1652
Zdrowie Prestige	45
Zdrowie Prestige Plus	5

⁸ Podana wartość została obliczona na podstawie średniej dla wynagrodzeń całkowitych (w pełnym wymiarze czasu pracy) wypłaconych w 2023 r. W obliczeniu zostały uwzględnione Wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (dalej: EUNB) „EBA/GL/2022/06”³ obowiązujących Banki w niezależnych raportach.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

56

Fluktuacja

W 2023 roku fluktuacja i wynikające z niej ryzyko utraty zasobów ludzkich, istotnych dla funkcjonowania i rozwoju VeloBanku, stanowiły ważne wyzwanie w obszarze pracowniczym. W tym celu VeloBank na bieżąco bada i analizuje przyczyny odejścia pracowników, jak również poziom rezygnacji w poszczególnych jednostkach i na tej podstawie podejmuje stosowne działania.

RODZAJ PAKIETU	2023	4Q 2022
Liczba osób przyjętych do pracy (umowy o pracę)	1139	138
w tym kobiety	657	83
w tym mężczyźni	482	55
Wskaźnik fluktuacji (dla osób na umowach o pracę)	21,5%	7,1%
Wskaźnik fluktuacji kobiet	21,10%	6,29%
Wskaźnik fluktuacji mężczyzn	22,22%	8,52%

Targi pracy

Jednym z kluczowych celów HR jest budowanie pozytywnego wizerunku pracodawcy i zapewnienie efektywnej obsady kadrowej. Targi Pracy są doskonałą okazją do zaprezentowania firmy i pozyskiwania młodych talentów. W 2023 r. VeloBank był obecny na kilku takich wydarzeniach.

International Congress of Polish Student Societies, Londyn, 3-5.02.2023 r.

To najstarsza i jedna z najbardziej prestiżowych corocznych konferencji studenckich, w której uczestniczą polscy studenci i absolwenci najbardziej renomowanych uniwersytetów w Wielkiej Brytanii. Inicjatywa ma na celu wsparcie młodych ludzi w szukaniu ciekawej pracy, stwarza możliwości networkingu z reprezentantami polskich i europejskich firm. 3 dni Kongresu to by czas intensywnych dyskusji o nauce, ekonomii, polityce i kulturze. #VeloTeam, prowadząc rozmowy z uczestnikami kongresu, dzielił się z nimi wartościami, jakimi kieruje się VeloBank w codziennej pracy.

Targi pracy JOBICON, 6 marca 2023 r., EXPO XXI Warszawa

#VeloTeam reprezentował VeloBank na Targach pracy #JOBICON w Warszawie, zorganizowanych przez portal Pracuj.pl. W trakcie wydarzenia zespół rekrutacji, przeprowadził łącznie kilkaset rozmów z kandydatami zainteresowanymi pracą.

Targi pracy JOBICON, online, 18-19 października 2023 r.

Podczas tego wydarzenia #VeloTeam przeprowadził 54 spotkania indywidualne w dedykowanych pokojach. Uczestnikami były zarówno osoby z doświadczeniem zawodowym, jak i takie, które dopiero zaczynają swoją przygodę na rynku pracy. Reprezentanci VeloBanku podzielili się z uczestnikami targów tajnikami pracy związanej z obsługą klienta i sprzedażą zdalną oraz udzielili wskazówek, jak przygotować się do zmiany pracy.



3.3. Zaangażowanie społeczne banku i jego pracowników

W VeloBanku wychodzimy z założenia, że oprócz innowacyjnej, zaawansowanej technologicznie i zyskowej firmy, warto budować atrakcyjne miejsce pracy dla pracowników, którzy czerpią satysfakcję z możliwości robienia dobrych rzeczy dla siebie i innych. W Świecie Bardziej Velo ważni są ludzie, środowisko, dobre wybory i pozytywne emocje. Dlatego podejmujemy działania, które realizują wartości bliskie naszym klientom i pracownikom.

VeloActive – dla ludzi i środowiska

Świat Bardziej Velo to świat osób dynamicznych, nowoczesnych i odpowiedzialnych, którzy troszczą się o przyszłość ludzi, planety i otoczenia.

W kwietniu 2023 roku został zainicjowany wielowymiarowy projekt dla pracowników VeloBanku pn. VeloActive. Projekt skupia zespół wokół wartości VeloBank. Buduje zaangażowanie pracowników, dzięki temu, że jest pozytywny, nakierowany na zdrową aktywność i realizację dobrych celów. Projekt #VeloActive jest odpowiedzią na wyzwania w dwóch filarach ESG: „environment” i „social”.

Główne cele #VeloActive:

- > integracja pracowników
- > wsparcie celów w obszarze ESG
- > wzmocnienie pozytywnego wizerunku firmy

W ramach #VeloActive pracownicy są zachęceni do codziennej aktywności na rowerze, np. szosowym, górskim, miejskim, trekkingowym i do aktywnego udziału w wydarzeniach sportowych o wydźwięku charytatywnym. Grupa Rowerowych Entuzjastów w VeloBanku liczy obecnie ponad 400 osób. Jeździ na rowerach do pracy, uprawia rowerową turystykę, prowadzi wspólne treningi, dzieli się wiedzą i doświadczeniami nt. bezpiecznej jazdy czy różnych form aktywności rowerowej.

VeloBank aktywnie włącza się w promowanie projektu wśród pracowników, m.in. poprzez:

- > zaproszenie pracowników do 4. edycji RakReatonu, czyli ogólnopolskiego wyzwania o charakterze charytatywnym i sportowym. Organizuje je Fundacja Na Ratunek Dzieciom z Chorobą Nowotworową,
- > umożliwienie pracownikom dołączenia do drużyny kolarskiej, rywalizującej podczas wydarzenia **VIA Dolny Śląsk**, którego Bank był głównym sponsorem,
- > cykliczne przekazywanie materiałów edukacyjnych,
- > organizację wydarzeń edukacyjnych, poświęconych bezpiecznej jeździe na rowerze po mieście, na ścieżkach rowerowych oraz instruujących, jak przygotować rower do sezonu i zadbać o widoczność w trakcie jazdy,
- > przekazanie VeloOdblasków pracownikom i ich bliskim w ramach jesiennej akcji promującej bezpieczeństwo i odpowiednią widoczność na drodze,
- > przygotowanie dla rowerzystów pakietu gadżetów: bidon, chusta, opaski odblaskowe i ekologiczna torba,
- > organizację tematycznych quizów i konkursów.

CEL VeloActive

Zaangażować jak największą liczbę pracowników!

REZULTAT (stan na 30.09.2023 roku)

3 195

Liczba pracowników (z franczyzą).

421

Liczba zaangażowanych osób, tj. **13 proc.** aktywnych pracowników.

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

58

RakReaton

We wrześniu 2023 odbyła się 4. edycja RakReatonu organizowanego przez Fundację Na Ratunek Dzieciom z Chorobą Nowotworową. To akcja społeczna adresowana do osób, które uwielbiają aktywność fizyczną i chcą ją przekuć w pomaganie innym. **Pracownicy VeloBanku dołączyli do tego ogólnopolskiego wyzwania w ramach wewnętrznego projektu VeloActive.** Akcja RakReaton łączy w sobie wiele ważnych atrybutów: zmotywowani pracownicy, aktywność sportowa i pomoc potrzebującym. **Za pokonanie wtenczas miliona kilometrów, partnerzy akcji** – Fundacja Lotto i Impel - **przekazali pieniądze na leczenie dzieci z chorobą nowotworową.**

VeloKonto DBA O LASY

5 czerwca 2023 roku, w Dniu Ochrony Środowiska, VeloBank zapoczątkował program „**Sadzimy razem #VeloLas**”. Program ma na celu wsparcie odbudowy polskiego drzewostanu i promocję proekologicznych postaw wśród klientów, zachęcając jednocześnie do korzystania z innowacji, jaką jest uwierzytelnianie danych osobowych za pomocą aplikacji mObywatel.

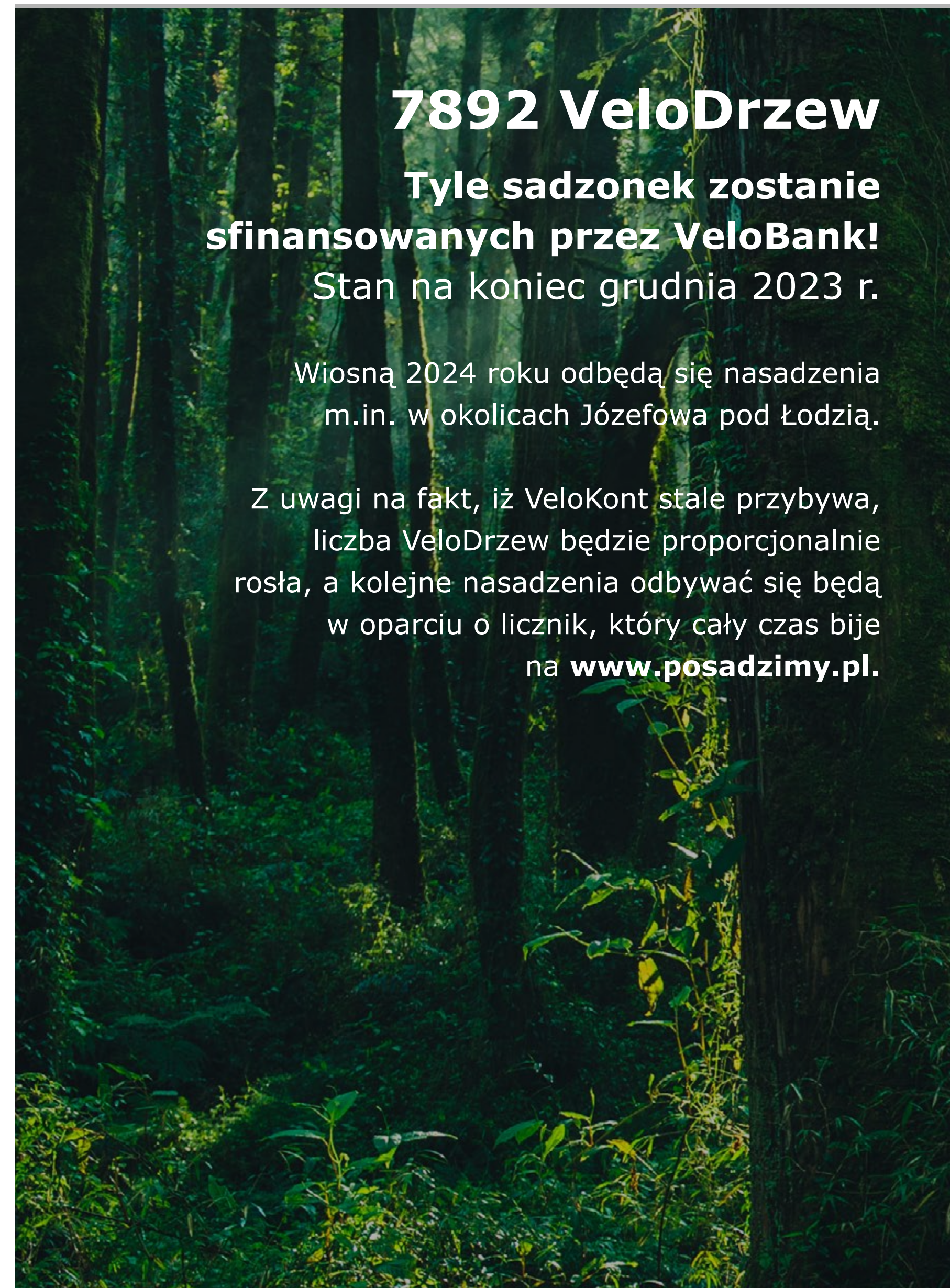
Za każde założenie rachunku osobistego - **VeloKonta**, przy pomocy aplikacji mObywatel, Bank zobowiązuje się zasadzić drzewo. Z kolei uczestnicy tego proekologicznego programu otrzymują swój własny, spersonalizowany certyfikat, który potwierdza zasadzenie drzewa. Partnerem akcji „Sadzimy razem #VeloLas” jest firma Posadzimy.pl.

Link do akcji Sadzimy razem #VeloLas: <https://www.veloBank.pl/velodrzewo>.

7892 VeloDrzew
Tyle sadzonek zostanie
sfinansowanych przez VeloBank!
Stan na koniec grudnia 2023 r.

Wiosną 2024 roku odbędą się nasadzenia m.in. w okolicach Józefowa pod Łodzią.

Z uwagi na fakt, iż VeloKonto stale przybywa, liczba VeloDrzew będzie proporcjonalnie rosła, a kolejne nasadzenia odbywać się będą w oparciu o licznik, który cały czas bije na **www.posadzimy.pl**.





Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko
ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny
GOVERNANCE 04

Katarzyna Meissner

Dyrektor Zarządzająca
Obszar Komunikacji i Marketingu VeloBanku

”

Zgodnie z naszą strategią wspieramy cztery podstawowe obszary ważne dla naszych klientów: bezpieczeństwo, zrozumienie ich potrzeb, transparentność w działaniu i dostarczanie nowoczesnych rozwiązań. Projekt #VeloLas realizuje je wszystkie w jeszcze innym niż wyłącznie Bankowym wymiarze. Mówimy o bezpieczeństwie naszej planety, wspieraniu klientów w ich chęci wywierania pozytywnego wpływu na środowisko, jasnych zasadach realizacji całego programu i oczywiście – wszystko w cyfrowym świecie kilku kliknięć. Z tego ostatniego jesteśmy bardzo dumni, bo cały proces wystawiania certyfikatów w pełni zintegrowaliśmy ze ścieżką zakładania naszego flagowego produktu, jakim jest VeloKonto. #VeloLas zaczyna się w świecie cyfrowym, ale swoją prawdziwą emanację będzie mieć w rzeczywistym otoczeniu polskich społeczności lokalnych.



Paweł Romański

współzałożyciel Posadзимy.pl
partner programu

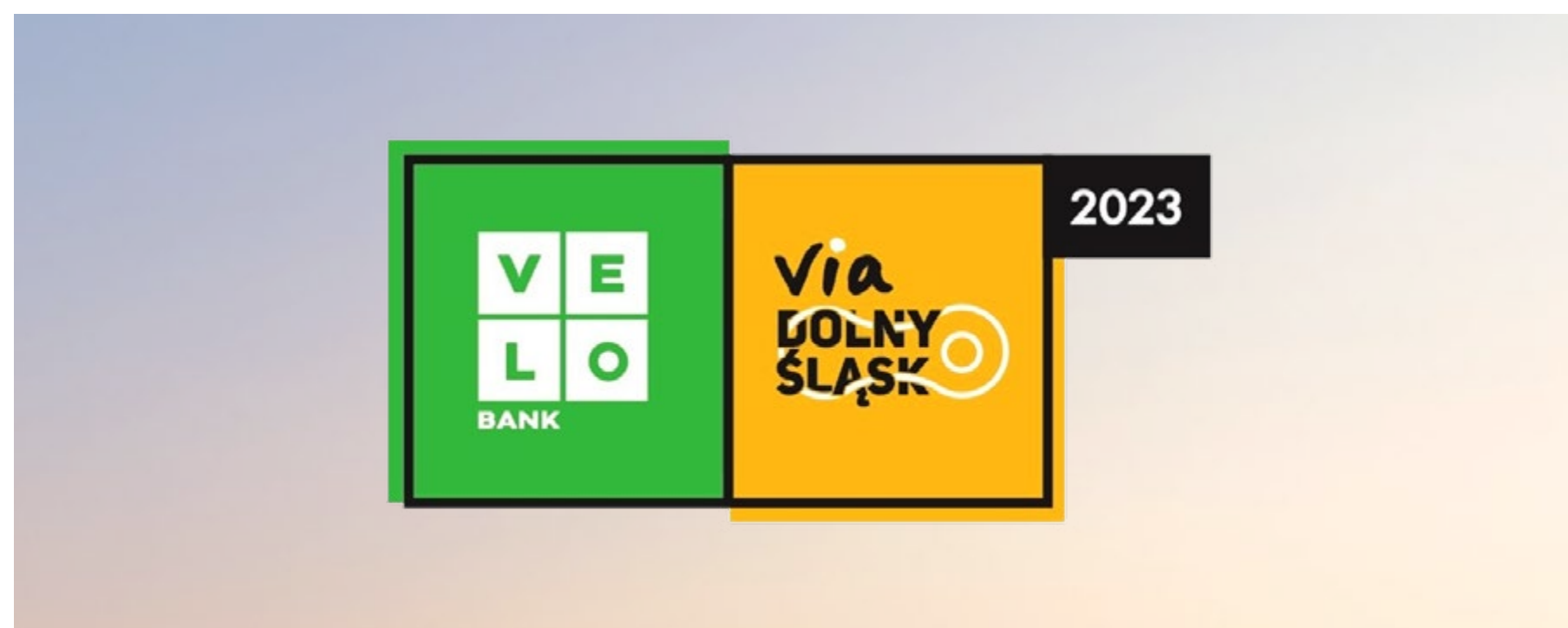
”

Walka z ociepleniem klimatu i degradacją środowiska naturalnego to ogromne wyzwanie dla nas wszystkich. Według danych Joint Research Centre działającego przy Komisji Europejskiej, przeciętny mieszkaniec Polski przyczynia się do emisji 24 kg CO2 do atmosfery i to nie rocznie czy miesięcznie, a codziennie. Dlatego wszystkie nasze działania mają znaczenie. Możemy oczywiście próbować ograniczyć emitowany przez nas ślad węglowy, ale drugą metodą jest pomoc w jego równoważeniu przez proekologiczne działania. Potrzebę tę coraz mocniej dostrzegają też firmy, które dokładają swoją cegiełkę do budowania zielonej przyszłości. Program #SadzimyRazemVeloLas jest tego przykładem, bo każde zasadzone drzewo pomaga chronić klimat i tworzyć małą fabrykę tlenu.



VeloBank sponsorem wyścigów kolarskich

W marcu 2023 roku VeloBank podjął współpracę ze Ślęza Sobótka Bike Academy - stowarzyszeniem kultury fizycznej i sportu, organizatorem największego cyklu kolarskich wyścigów szosowych dla amatorów i kolarzy masters VIA Dolny Śląsk. Bank został głównym i tytularnym sponsorem tego wydarzenia.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

60

Velo to kluczowy składnik nazwy Banku. Kojarzy się z dynamiką i prędkością. Dlatego objęcie patronatem największej kolarskiej imprezy w Polsce było dla VeloBanku naturalne. Patronat nad wydarzeniem VeloBank VIA Dolny Śląsk stanowi element realizacji strategii VeloBanku, która zakłada angażowanie się w inicjatywy bliskie wartościom klientów. Należą do nich dbałość o zdrowie i aktywność fizyczną oraz promowanie idei fair play.

Rozgrywany na terenie województwa dolnośląskiego cykl dziesięciu wyścigów kolarskich jest największą tego typu imprezą sportową w kraju. Każdego roku wyścigi przyciągają tysiące uczestników. Amatorzy kolarstwa mają do wyboru dwa dystanse – krótszy, dla mniej zaawansowanych, o długości 30-50 km oraz dłuższy, dla bardziej wprawionych, o długości 80-100 km. Oprócz klasyfikacji indywidualnych, odbyły się również klasyfikacje drużynowe, które co roku cieszą się dużą popularnością. Wydarzenie, które trwało od kwietnia do października 2023 r., miało swój finał w Sobótce. Wówczas na podium stanęło ponad 250 uczestników, którzy w swoich kategoriach wiekowych zajmowali czołowe lokaty przez cały sezon.





Program VeloTalent

Flagowym znakiem VeloBanku jest zwinność technologiczna, natomiast równie ważne jest dbanie o każdy aspekt ESG, tj. środowiskowy, społeczny i korporacyjny. W tym kontekście został zaprojektowany program VeloTalent, którego celem jest wsparcie młodych, wyjątkowych osobowości świata kultury, nauki i sportu w rozwoju ich kariery.

Projekt zainaugurował mecenat nad wydawnictwem muzycznym z udziałem Aleksandry Świgut, jednej z najciekawszych polskich pianistek. Artystka, poza pomocą w nagraniu i wydaniu płyty, zyskała też wsparcie w kreowaniu marki osobistej w mediach społecznościowych oraz wiedzę z zakresu zarządzania finansami. Na podobną pomoc będą mogli liczyć kolejni uczestnicy programu VeloTalent.

To dla mnie wielka radość i duże wyróżnienie, że VeloBank pomaga realizować moje marzenia, inaugurując program VeloTalent. Kiedy w rodzinnym Nowym Sączu przyjmowałam pierwsze lekcje gry na pianinie, nie spodziewałam się, że po latach moje sukcesy będzie wspierał sztab ludzi podczas nagrywania płyty z muzyką Edvarda Griega i Fryderyka Chopina. Wierzę, że kolejne edycje VeloTalent pomogą wartościowym i utalentowanym młodym ludziom, którzy tak jak ja mają pasję i determinację, by realizować swoje marzenia. Czasem brakuje im tylko odpowiedniego wsparcia – Aleksandra Świgut, pianistka, beneficjentka pierwszej edycji programu VeloTalent.

Aleksandra Świgut to utytułowana pianistka, solistka, kameralistka, doktor sztuk muzycznych, pedagog Uniwersytetu Muzycznego Fryderyka Chopina w Warszawie. Zdobywczyni trzech nagród podczas 17. Międzynarodowego Konkursu Pianistycznego im. Edvarda Griega w Bergen oraz innych wyróżnień tej rangi. Jesienią ub. r. ukazała się płyta z repertuarem Edvarda Griega oraz Fryderyka Chopina w wykonaniu stypendystki. Wykonanie pianistki zostało zarejestrowane w Cavatina Hall w Bielsko-Białej, z udziałem Orkiestry Akademii Beethovenowskiej.

Program stypendialny to kolejny element tworzenia Świata Bardziej Velo, który ma na celu promowanie pozytywnych wartości w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY **03**

Ład organizacyjny GOVERNANCE 04



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko
ENVIRONMENT 02

> Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

62

Pozostałe inicjatywy społeczne banku

W kluczowe inicjatywy na rzecz społeczności, osób potrzebujących i środowiska, zaangażowani są pracownicy VeloBanku. Jednak w ciągu roku działań prospołecznych jest więcej, bowiem oprócz dużych projektów, organizowane są także tematyczne akcje, nierzadko z inicjatywy samych pracowników.

VeloKartka i VeloOzdoba

W okresie przedświątecznym ub.r. VeloBank zorganizował akcję dla dzieci pracowników, które lubią tworzyć prace artystyczne. Akcja polegała na przygotowaniu świątecznych VeloKartek i VeloOzdób. VeloKartki zostały dołączone do świątecznych paczek w ramach akcji VeloMikołaj dla seniorów, a VeloOzdobami udekorowano biura VeloBanku.

VeloMikołaj dla seniorów

Pomocą przedświąteczną objęci zostali również seniorzy – podopieczni jednego z domów pomocy społecznej. Pracownicy VeloBanku zakupili zestawy ciepłych koców, herbat i kubków, do których zostały dołączone VeloKartki przygotowane przez ich dzieci.

Zostań Zielonym VeloMikołajem

Pracownicy VeloBanku zorganizowali akcję charytatywną „Zostań Zielonym VeloMikołajem”, w ramach której pomocą objęto dzieci jednego z domów pomocy społecznej. Pracownicy przygotowali indywidualne prezenty w odpowiedzi na napisane przez dzieci listy do Mikołaja.

Wsparcie dla pracowników

W Bankowym intranecie utworzono miejsce, gdzie pracownicy mogą zamieszczać prośby o pomoc finansową i rzeczową, np. o wsparcie rehabilitacji czy zakup sprzętu rehabilitacyjnego dla bliskich im osób.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

➤ **Ład organizacyjny** 04
GOVERNANCE





4.1. Zarządzanie ESG

Bank wytyczył i wdraża kompleksową Politykę ESG, która wraz Kodeksem Etyki i szeregiem obszarowych regulacji wewnętrznych Banku stanowi ramy zarządzania odpowiedzialnościami społecznymi i środowiskowymi Banku.

Kodeks Etyki VeloBanku jest dostępny [TUTAJ](#)

Kwestie ESG i zrównoważonego rozwoju stanowią istotną perspektywę zarządzania Bankiem. Za nadzór nad kwestiami ESG jest odpowiedzialny zarząd Banku, wspierany w tym zakresie m.in. przez **Komitet ESG** oraz **Biuro ESG**. Zarząd Banku minimum raz w roku dokonuje całościowego przeglądu realizacji działań ESG, analizuje trendy, dyskutuje o wyzwaniach tego obszaru i na podstawie dostępnych oraz aktualnych danych podejmuje decyzje dotyczące kierunków kolejnych działań do realizacji.

Do głównych jednostek organizacyjnych dedykowanych zarządzaniu wdrażaniem zasad ESG określonych w Polityce ESG Banku należą:

Komitet ESG

Komitet jest organem opiniodawczym i decyzyjnym w zakresie opracowania, kształtowania i realizacji polityki ESG w Banku, podlega zarządowi Banku, a nadzór nad nim pełni członek zarządu Banku odpowiedzialny za Pion Finansów oraz prezes zarządu Banku. Komitet w ramach swoich działań spełnia również rolę wspomagającą działalność zarządu Banku m.in. w zakresie zdefiniowania obszarów strategii zarządzania zrównoważonym rozwojem oraz polityki ESG, w szczególności:

- > określanie celów, KPI dla tematyki ESG,
- > identyfikację, analizę i zasady ograniczania ryzyka ESG,
- > monitorowanie kwestii środowiskowych, społecznych i ładu organizacyjnego w działalności Banku,
- > rozwój wiedzy pracowników Banku z zakresu ESG, raportowanie podejścia Banku do zarządzania zagadnieniami zrównoważonego rozwoju i ESG a także wyników w tym zakresie,
- > usprawnienia komunikacji dotyczącej zarządzania zrównoważonym rozwojem,
- > podejmowania bieżących działań zaradczych,

- > planowania kierunków strategii ESG i rekomendowanie określonego postępowania w zakresie zarządzania zrównoważonym rozwojem,
- > analizy osiągniętych i przewidywanych kwartalnych rezultatów aktywności i procesów związanych z ESG,
- > wydawania rekomendacji dla zarządu Banku.

Biuro ESG

Biuro ESG jest komórką organizacyjną funkcjonującą w ramach Pionu Finansów w VeloBanku. Biuro jest właścicielem procesu ESG w ramach makroprocesu Strategia i działa na podstawie uzgodnionej mapy procesów. Rolą Biura jest m.in. wsparcie zarządu i menedżerów kluczowych jednostek organizacyjnych Banku w rozwijaniu dobrych praktyk ESG i wiedzy eksperckiej na temat zrównoważonego rozwoju a także koordynacja procesu wewnętrznego i zewnętrznego raportowania zagadnień ESG.

Forum ESG

Biuro ESG koordynuje prace Forum ESG, w którego skład wchodzi przedstawiciele kluczowych jednostek Banku dla tematyki ESG. Forum ESG jest wewnętrzną platformą wymiany informacji na temat bieżących działań i realizacji zakładanych celów w obszarze zrównoważonego rozwoju. Podsumowanie prac oraz rekomendacje Forum ESG są przedstawiane na posiedzeniach Komitetu ESG.

Departament Zgodności i jednostki z Pionu Zarządzania Ryzykiem

Przeciwdziała ryzyku braku zgodności z regulacjami prawnymi, standardami regulacyjnymi, standardami i zasadami rynkowymi, realizuje proces zarządzania ryzykiem braku zgodności w procesach funkcjonujących w Banku.

Departament Human Resources

Pełni istotną funkcję wspierającą rozwój świadomości wagi zagadnień ESG wśród kadry menedżerskiej i pracowników m.in. dzięki koordynacji i wdrażaniu działań edukacyjnych.

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

> Ład organizacyjny GOVERNANCE 04



Biuro Akwizycji i Sprzedaży ESG

Projektuje i planuje wdrożenia usług oraz produktów Banku ukierunkowanych na ochronę środowiska i zwiększanie świadomości ekologicznej klientów.

Biuro Zakupów Centralnych

Dbą o uwzględnianie zagadnień ESG w polityce zakupowej i relacjach Banku z dostawcami.

W skład Komitetu ESG wchodzi:

- > zarząd Banku
- > przedstawiciel Obszaru Komunikacji i Marketingu,
- > przedstawiciel Departamentu Human Resources,
- > przedstawiciel Departamentu Prawnego,
- > przedstawiciel Departamentu Zgodności,
- > przedstawiciel Departamentu Administracji,
- > przedstawiciel Obszaru Controllingu i Informacji Zarządczej,
- > przedstawiciel Departament Zarządzania Ryzykiem Kredytowym i Modeli Ryzyka,
- > przedstawiciel Biura Akwizycji i Rozwoju ESG,
- > przedstawiciel Obszaru Produktów Bankowych,
- > przedstawiciel Obszaru Sieci Sprzedaży,
- > przedstawiciel Biura Zakupów Centralnych,
- > przedstawiciel Biura ESG,
- > sekretarz komitetu.

Przewodniczącym **Komitetu ESG** jest prezes zarządu, a w przypadku nieobecności przewodniczącego zastępuje go wiceprzewodniczący Komitetu – członek zarządu nadzorujący Pion Finansowy, a w dalszej kolejności wyznaczony członek Komitetu.

Nasza wizja ESG opiera się na następujących filarach:

- > patrzemy na naszą działalność długofalowo,
- > jesteśmy odpowiedzialni nie tylko wobec akcjonariuszy, współpracowników i klientów,
- > jesteśmy odpowiedzialni wobec dostawców, partnerów biznesowych i całej społeczności,
- > wiemy, że szersza perspektywa zrównoważonego rozwoju, odpowiedzialny biznes i rentowność są ze sobą połączone,
- > chcemy rozwijać się w sposób, który uwzględnia potrzeby naszych interesariuszy i odpowiada na oczekiwania dotyczące wdrażania przez nas dobrych praktyk ESG,
- > jako spółka zaufania publicznego dbamy w sposób szczególny o transparentność naszych celów oraz dostarczanie interesariuszom przejrzystych informacji na temat podejścia do zarządzania kwestiami ESG i zrównoważonego rozwoju.

Polityka zrównoważonego rozwoju, którą przyjmujemy w Banku, jest dokumentem obowiązującym nas wszystkich, niezależnie od zajmowanych stanowisk. Zależy nam na tym, żeby wszyscy pracownicy Banku znali zasady polityki i według jej zasad działali na co dzień.

Staramy się reprezentować najwyższe standardy odpowiedzialności społecznej wobec naszych interesariuszy oraz spełniać oczekiwania krajowych i międzynarodowych regulatorów w tematyce zrównoważonego rozwoju.

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

> Ład organizacyjny GOVERNANCE 04



VeloBank dąży, aby wszystkie jego działania były prowadzone nie tylko zgodnie z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz standardami rynkowymi, ale także z poszanowaniem dobrych obyczajów i przyjętych wartości. W tym celu Bank:

- > wdrożył kodeks etyki zawierający wartości banku spójne z nową strategią oraz promuje postawy spójne z tymi wartościami;
- > przyjął do stosowania standardy rynkowe, które dotyczą zasad etycznego postępowania, ładu wewnętrznego, społecznej odpowiedzialności biznesu;
- > wprowadził regulacje wewnętrzne, które zapewniają właściwe relacje z klientami;
- > monitoruje przestrzeganie przez pracowników reguł uczciwego postępowania i standardów etycznych;
- > zachęca klientów do wyrażania swoich opinii na temat produktów i usług banku, sposobu ich oferowania, jakości obsługi;
- > zapewnia pracownikom możliwość nieskrępowanego zgłaszania wszelkich naruszeń i zaniedbań;
- > definiuje ryzyko prowadzenia działalności i zarządza nim;
- > łączy ryzyko prowadzenia działalności z kulturą organizacyjną, w tym kulturą ryzyka, etyką, modelem biznesowym i strategią.

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

> Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

Do szczególnie ważnych zagadnień odpowiedzialności społecznej należy kwestia ochrony praw człowieka. Zgodnie z Polityką ESG VeloBank:

W codziennej pracy przestrzegamy praw człowieka - jest to kwestia podstawowa dla nas wszystkich. Godność i szacunek dla jednostki to podstawy naszej kultury organizacyjnej. Szanujemy i respektujemy prawa człowieka określone m.in. w:

- > *Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka ONZ,*
- > *Międzynarodowym Pakcie Praw Człowieka stanowiącego Międzynarodową Kartę Praw Człowieka,*
- > *Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej Podstawowych Zasad i Praw Pracy,*
- > *Zasadach międzynarodowej inicjatywy ONZ Global Compact.*

Nie akceptujemy żadnych przejawów łamania praw człowieka w naszej działalności ani w naszym łańcuchu dostaw.

Nie angażujemy się w żadne działania, które podważają niezbywalne prawa jednostki, w tym m.in.:

- > *prawa do wolności słowa,*
- > *prawa do zrzeszania się,*
- > *prawa do prywatności.*

Stworzyliśmy pakiet regulacji wewnętrznych, w których zapisaliśmy podejście do kwestii etycznych - w tym do ochrony praw człowieka i godności każdej osoby. Tymi dokumentami są w szczególności:

- > *„Kodeks etyki VeloBanku”;*
- > *„Zasady ładu wewnętrznego Banku”,*
- > *„Polityka wynagradzania w VeloBank S.A.”,*
- > *„Polityka oceny odpowiedzialności osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku”,*
- > *„Regulamin pracy” – ustalający organizację i porządek w procesie pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracowników,*
- > *„Procedura rekrutacji i zatrudniania pracowników”,*
- > *„Procedura antymobbingowa”,*
- > *„Polityka zarządzania wartościami etycznymi, konfliktami interesów oraz zasadami przyjmowania i wręczania prezentów”*



4.2. Ryzyka i ich mitygacja

Ryzyko ESG

W ramach procesu szacowania kapitału wewnętrznego i oceny adekwatności kapitałowej (tzw. ICAAP), VeloBank w 2023 roku dokonał corocznej identyfikacji oraz oceny istotności potencjalnych ryzyk, na które Bank jest narażony w swojej działalności. W proces ten zostali zaangażowani menedżerowie Banku reprezentujący najważniejsze obszary jego działania – eksperci oceniający.

W 2023 roku poddano ocenie 13 ryzyk potencjalnie istotnych, w tym Ryzyko ESG. Eksperti wiodący (w przypadku Ryzyka ESG Dyrektor Biura ESG) w ramach poszczególnych ryzyk przygotowali formularze z pytaniami, które były podstawą do oceny istotności danego ryzyka. Następnie eksperci oceniający wypełniali formularze i na ich podstawie eksperci wiodący przygotowali rekomendacje końcowe w zakresie oceny istotności poszczególnych ryzyk.

Eksperti oceniający

- > Departament Human Resources
- > Departament Zgodności
- > Obszar Komunikacji i Marketingu
- > Obszar Ładu Korporacyjnego i Restrukturyzacji
- > Obszar Controllingu i Informacji Zarządczej
- > Departament Administracji
- > Departament Kontroli Ryzyka i Walidacji
- > Obszar Transformacji
- > Obszar Produktów Bankowych
- > Biuro Akwizycji i Rozwoju ESG
- > Biuro ESG

W ramach procesu szacowania kapitału wewnętrznego i oceny adekwatności kapitałowej (ICAAP), VeloBank w corocznej identyfikacji oraz ocenie istotności potencjalnych ryzyk, zdefiniował oraz uwzględnił ryzyko ESG.

Definicja ryzyka ESG - ryzyko negatywnych efektów finansowych, które są skutkiem wpływu czynników ESG (środowiskowych, społecznych lub zarządczych) na klientów i kontrahentów lub pozycje bilansu Banku. Zarządzanie ryzykiem ESG uwzględnia perspektywę podwójnej istotności czyli wpływu czynników ESG na działalność, wynik finansowy i rozwój Banku oraz wpływu działalności Banku na społeczeństwo i środowisko.

Zgodnie z podejściem prezentowanym w „ECB Guide on climate-related and environmental risks 2020 oraz EBA Report on management and supervision of ESG risks for credit institutions and investment firms 2021”, w 2023 roku VeloBank nie traktował ryzyka ESG jako odrębnej kategorii ryzyka, lecz jako **czynnik wzmacniający występujące w Banku podstawowe kategorie ryzyka (ryzyko kredytowe, reputacji i operacyjne)**.

Dla ryzyka operacyjnego Bank uzupełnił „Kartę oceny Ryzyka Operacyjnego nowego produktu” o **pytania identyfikujące ryzyko ESG**. Wprowadzono wskaźnik ryzyka RI „Strata (netto w tys. PLN) dla zdarzeń operacyjnych powiązanych z czynnikami ESG. W Strategii oraz Polityce Ryzyka Operacyjnego uwzględniono definicję i zapisy ESG. Z kolei dla ryzyka reputacji zmodyfikowano zapisy dotyczące ESG w „Polityce zarządzania ryzykiem reputacji”.

Jednocześnie w II połowie roku przeprowadzono wewnętrzne szkolenia z tematyki ESG dla kierujących lub wskazanych pracowników w kluczowych obszarach Banku.

- > Obszar Komunikacji i Marketingu
- > Departament Produktów Firmowych
- > Obszar Controllingu i Informacji Zarządczej
- > Obszar Finansowy
- > Departament Zgodności
- > Departament HR
- > Departament Prawny
- > Departament Administracji
- > Biuro Akwizycji i Rozwoju ESG
- > Biuro ds. Relacji Inwestorskich i M&A
- > Biuro Zarządu
- > Biuro Zakupów Centralnych

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

> Ład organizacyjny GOVERNANCE 04



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

> Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

W ocenie końcowej zarekomendowano uznanie ryzyka ESG za ryzyko nieistotne. Celem zarządzania ryzykiem ESG jest wspieranie zrównoważonego rozwoju oraz budowy długookresowej wartości Banku przez zintegrowane zarządzanie wpływem czynników ESG. Powołany Komitet ESG regularnie monitoruje, nadzoruje realizację działań zaradczych i naprawczych dla ryzyka ESG. W Banku wprowadzane są procedury dotyczące ryzyka ESG oraz planuje się włączenie tego ryzyka do wewnętrznych ram zarządzania ryzykiem Banku. Obecnie prawdopodobieństwo wystąpienia sytuacji, w której ryzyko ESG mogłoby istotnie wpłynąć na wyniki finansowe Banku jest niskie.

Ryzyko operacyjne

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

Ryzyko operacyjne to ryzyko straty wynikające z nieodpowiednich lub zawodnych procedur wewnętrznych, błędów ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych, obejmujących również ryzyko prawne. Kategoria ryzyka operacyjnego nie obejmuje ryzyka strategicznego i ryzyka reputacji.

Celem strategicznym zarządzania ryzykiem operacyjnym jest optymalizacja wewnętrznych procesów biznesowych i pozabiznesowych, pozwalająca na ograniczenie kosztów i strat oraz na zwiększenie bezpieczeństwa funkcjonowania i ograniczanie ryzyka reputacji. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym jest ukierunkowane na zapobieganie zagrożeniom, efektywne podejmowanie decyzji, ustalanie priorytetów i alokację zasobów, zapewniające lepsze zrozumienie potencjalnego ryzyka i ewentualnych niepożądanych jego skutków.

Podstawowym celem zarządzania ryzykiem operacyjnym jest dążenie do identyfikacji ryzyka operacyjnego oraz możliwie najbardziej precyzyjnego pomiaru wielkości i oceny jego profilu.

W tym celu doskonalone są rozwiązania w zakresie modelu pomiaru i zarządzania ryzykiem operacyjnym, uwzględniające czynniki i parametry ryzyka operacyjnego specyficzne dla Banku, tzn. ściśle związane z jego profilem działalności.

W zarządzaniu ryzykiem operacyjnym wiodące role spełniają organy Banku – 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 ds. zarządzania ryzykiem operacyjnym – Zespołu Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym, funkcjonującego w strukturze Pionu Zarządzania Ryzykiem w Departamencie Kontroli Ryzyka i Walidacji.

Bank zarządza ryzykiem operacyjnym, zgodnie z ustaloną przez Zarząd Banku i zatwierdzoną przez Radę Nadzorczą Banku „Strategią zarządzania ryzykiem operacyjnym”, która uwzględnia regulacje ostrożnościowe wynikające z Prawa Bankowego oraz odpowiednich uchwał i rekomendacji.

Funkcjonujący system raportowania i pomiaru ryzyka operacyjnego wspomagany jest systemem informatycznym, pozwalającym na rejestrację zdarzeń ryzyka operacyjnego, ewidencję skutków ich powstawania. Stanowi on jednocześnie bazę i środowisko do przekrojowych analiz z zakresu ryzyka operacyjnego. Służy jako podstawa do pomiaru ryzyka oraz dla systemu raportowania o ryzyku operacyjnym, który obejmuje raporty dla celów wewnętrznych – zarządczych, jak i zewnętrznych – nadzorczych.

Kluczowe procesy biznesu zostały opisane w odpowiednich dokumentach – politykach i procedurach. Poprawność operacji biznesowych podlega ciągłemu monitoringowi, a raporty są przekazywane bezpośrednio do Zarządu Banku.

Skuteczność stosowanych w Banku zabezpieczeń oraz metod ograniczania ryzyka operacyjnego monitoruje się poprzez ciągłe śledzenie, gromadzenie i analizowanie zdarzeń operacyjnych oraz obserwację profilu ryzyka operacyjnego, a także kontrolowanie ilościowych i jakościowych zmian ryzyka operacyjnego.



Ryzyko braku zgodności

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

Bank zapewnia zgodność poprzez funkcję kontroli oraz zarządzanie 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.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmuje:

- > identyfikację ryzyka,
- > ocenę ryzyka,
- > kontrolę ryzyka,
- > monitorowanie wielkości i profilu ryzyka po zastosowaniu mechanizmów kontroli ryzyka braku zgodności,
- > raportowanie o ryzyku.

W procesie identyfikacji ryzyka braku zgodności Bank przeprowadza bieżące analizy obowiązujących przepisów prawa, regulacji ostrożnościowych, przepisów wewnętrznych i 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 oraz prawdopodobieństwo ich wystąpienia. 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:

- a) działania zapobiegające występowaniu braku zgodności i naruszeń,
- b) eliminowanie zidentyfikowanych przypadków braku zgodności,
- c) 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 o braku zgodności obejmuje wyniki identyfikacji, w tym zidentyfikowane nieprawidłowości, ocenę ryzyka braku zgodności oraz wyniki monitorowania i kontroli, w tym wyniki testowania kluczowych mechanizmów kontrolnych zapewniających zgodność. Odbiorcami raportów są w szczególności Komitet Ryzyka Operacyjnego, Jakości i Procesów, Zarząd Banku, Komitet Audytu i Ryzyka oraz Rada Nadzorcza Banku.

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

Ryzyko rynkowe

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

Ryzyko rynkowe polega na możliwości poniesienia przez Bank strat w wyniku zmienności czynników rynkowych, przede wszystkim stóp procentowych, kursów walut i 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.

Nadzór nad zarządzaniem ryzykiem rynkowym w skali całego Banku należy do kompetencji Zarządu Banku. Rolę opiniodawczo-doradczą w procesie zarządzania ryzykiem sprawuje Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami. Rolą Zarządu / Komitetu jest kreowanie polityki zarządzania aktywami i pasywami, ustanawianie limitów ryzyka oraz monitorowanie ich wykorzystania. Za operacyjne zarządzanie ryzykiem rynkowym odpowiada Departament Skarbu, dokonując bieżącego monitorowania pozycji ryzyka i kształtując ich wielkość poprzez zawieranie transakcji na rynku międzybankowym oraz poprzez określanie walutowych kursów wymiany i stóp transferowych dla transakcji zawieranych z klientami.

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

> Ład organizacyjny GOVERNANCE 04



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

> Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

70

Za kontrolę zarządzania ryzykiem rynkowym odpowiada Departament Ryzyka Finansowego, Wyceny Aktywów i Wymogów Kapitałowych zlokalizowany w Pionie Zarządzania Ryzykiem. Do jego kluczowych zadań należy monitorowanie kluczowych miar ryzyka rynkowego, rozwój metod pomiaru ryzyka oraz rekomendowanie wewnętrznych limitów i norm ostrożnościowych w tym zakresie. Departament Ryzyka Finansowego, Wyceny Aktywów i Wymogów Kapitałowych przedkłada Komitetowi Zarządzania Aktywami i Pasywami oraz Zarządowi Banku informację o zarządzaniu ryzykiem rynkowym.

Ryzyko utraty płynności

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

Ryzyko utraty płynności jest definiowane jako potencjalna niezdolność do wywiązania się Banku z bieżących i przyszłych zobowiązań finansowych. Zarządzanie płynnością stanowi oczywisty, kluczowy element zarządzania ryzykiem Banku. Celem zarządzania ryzykiem płynności 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 (na poziomie Banku, jak i rynku).

Działania Banku w zakresie zarządzania ryzykiem utraty płynności są zgodne z rekomendacjami i regulacjami ostrożnościowymi Komisji Nadzoru Finansowego i Narodowego Banku Polskiego, jak również z rozporządzeniami Unii Europejskiej. Proces zarządzania ryzykiem płynności w Banku, zarówno na poziomie strategicznym, jak i operacyjnym, jest dostosowany do wymagań Rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego.

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).

Nadzór nad procesem zarządzania płynnością średnio – i długoterminową, w tym zapewnieniem stabilnego finansowania długoterminowych zobowiązań zarówno w warunkach normalnych, jak i skrajnych należy do kompetencji Zarządu Banku, natomiast za zarządzanie płynnością bieżącą i krótkoterminową odpowiedzialny jest Departament Skarbu (zgodnie z zakresem przyznanych uprawnień i w ramach obowiązujących limitów ryzyka płynności). Rolę opiniodawczo-doradczą w procesie zarządzania płynnością sprawuje Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami.

Za kontrolę zarządzania ryzykiem płynności odpowiada Departament Ryzyka Finansowego, Wyceny Aktywów i Wymogów Kapitałowych zlokalizowany w Pionie Zarządzania Ryzykiem. Do jego kluczowych zadań należy monitorowanie kluczowych miar ryzyka płynności, rozwój metod pomiaru ryzyka oraz rekomendowanie wewnętrznych limitów i norm ostrożnościowych w tym zakresie. Departament Ryzyka Finansowego, Wyceny Aktywów i Wymogów Kapitałowych przedkłada Komitetowi Zarządzania Aktywami i Pasywami oraz Zarządowi Banku informację o zarządzaniu ryzykiem płynności.

Ryzyko kredytowe

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

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. Głównymi narzędziami w ramach zarządzania ryzykiem kredytowym są polityki i strategie, w tym o charakterze branżowym, reguły akceptacyjne, modele statystyczne wykorzystywane w procesie decyzyjnym do segmentacji klientów oraz oceny ryzyka transakcji. Decyzje kredytowe są podejmowane zgodnie z organizacją procesu kredytowego, w ramach kompetencji decyzyjnych szczegółowo opisanych w procedurach Banku. Ocena ryzyka kredytowego ekspozycji jest oddzielona od funkcji sprzedaży dzięki właściwej strukturze organizacyjnej.

W 2023 roku Bank skupiał się na dostosowaniu procesów oraz zmian w politykach i strategiach w obszarze ryzyka kredytowego do nowej sytuacji Banku w związku



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

> Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

z procesem resolution jaki został wdrożony w 2022 roku. Zaktualizowano wszystkie polityki i strategie, uwzględniając zmianę struktury aktywów nowego Banku. Równolegle dokonano zmian w strukturze organizacyjnej, włączając obszar windykacji do Pionu Zarządzania Ryzykiem. W 2023 Bank skupiał się na realizacji założeń strategii w ramach powołanych projektów strategicznych w obszarze ryzyka. Dokonano aktualizacji modeli akceptacyjnych dla produktów niezabezpieczonych oraz reguł antyfraudowych, wdrożono zmiany w procesie udzielania kredytów w zakresie reguł decyzyjnych oraz zwiększenia poziomu automatyzacji procesu zgodnie z założeniami nowej polityki kredytowej. Dla nowych produktów (kredyt hipoteczny, segment mikroprzedsiębiorców) wdrożono nowe zasady ryzyka oraz uruchomiono procesy sprzedażowe. W ramach optymalizacji procesu zarządzania ryzykiem, wdrożono nowy silnik decyzyjny ryzyka umożliwiający szybką parametryzację oraz wdrożenie zmian w istniejących regułach oraz modelach ratingowych. Dla segmentu klienta biznesowego zbudowano nowy model skoringowy akceptacyjny dostosowany do obserwowanego profilu ryzyka.

Podjęte działania bezpośrednio przyczyniły się do wzmocnienia mechanizmów kontrolnych w procesie udzielania kredytu. W zakresie monitoringu portfela, kluczowe zmiany polegały między innymi na wdrożeniu procedury związanej z identyfikacją, monitorowaniem oraz zarządzaniem Sygnałami Wczesnego Ostrzegania, jak również na wdrożeniu nowego systemu windykacyjnego Bank w szczególności skupiał się na monitorowaniu jakości portfela kredytowego. Oprócz zmian procesowych wdrożono także nowe raportowanie w ramach systemu informacji zarządczej dla Zarządu Banku i Rady Nadzorczej.

Podstawowy raport z ryzyka kredytowego sporządzany dla Zarządu w okresach miesięcznych obejmuje między innymi: strukturę kredytową, analizę jakościową portfela kredytowego, strukturę produktową, strukturę zabezpieczeń kredytów, koncentrację branżową, koncentrację dużych zaangażowań, informację dotyczącą działalności obszaru Restrukturyzacji i Windykacji. Raport przedstawiany jest Radzie Nadzorczej w okresach kwartalnych.

Na zakres i kompleksowość działań w obszarze ryzyka wpływ miały kowenanty UE, w związku z procesem resolution.



4.3. Bezpieczeństwo danych i cyberbezpieczeństwo

Kwestie bezpieczeństwa i wszystkich jego aspektów istotnych dla Banku oraz jego klientów są traktowane przez VeloBank S.A. priorytetowo. Zapewnienie bezpieczeństwa operacji bankowych i administrowanych danych klientów to jedno z najistotniejszych odpowiedzialności Banku, od których zależy również zaufanie do jego marki.

Dbając o bezpieczeństwo danych Bank stosuje zasady ujęte w następujących regulacjach:

- > „Polityka bezpieczeństwa informacji”,
- > „Polityka bezpieczeństwa danych osobowych”,
- > „Polityka ochrony przed wyciekami danych w Banku”.

VeloBank dokonał rewizji i aktualizacji większości procedur dotyczących bezpieczeństwa danych i cyberbezpieczeństwa, również w kontekście możliwości pracy zdalnej. Zakupiono nowoczesny system klasy SIEM, który pozwala na szybsze i precyzyjniejsze budowanie korelacji wykrywających niepożądane zachowania w infrastrukturze teleinformatycznej.

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.

Bank zrealizował również szereg działań w zakresie rozwiązań technicznych:

- > w celu zapewnienia bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych kontynuowano obsługę incydentów bezpieczeństwa teleinformatycznego w trybie ciągłym, co oznacza reagowanie w trybie 24/7/365 (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok),
- > 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.

Bank prowadził ścisłą współpracę z Sektorowym Zespołem Cyberbezpieczeństwa (CSIRT KNF), Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa (ZBP) oraz podmiotami komercyjnymi świadczącymi usługi Threat Intelligence.

W 2023 roku odpowiadaliśmy na zapytania i ankiety regulatorów rynku dotyczące przetwarzania danych osobowych, bezpieczeństwa informacji czy bezpieczeństwa teleinformatycznego. W następstwie udzielanych wyjaśnień nie wydano krytycznych uwag i zaleceń oraz nie nałożono na Bank żadnych kar, związanych z przedmiotem prowadzonych postępowań.

1. Liczba potwierdzonych przypadków wycieku danych w 2023 roku: 0.
2. Liczba potwierdzonych przypadków wycieku danych w 4 kwartale 2022 roku: 0.
3. W raportowanym okresie, po przeprowadzonej kontroli, Komisja Nadzoru Finansowego nie wydała krytycznych uwag oraz nie nałożyła na Bank żadnych kar związanych z bezpieczeństwem.

Szkolenia dotyczące cyberbezpieczeństwa

Prowadzimy regularne szkolenia pracowników dotyczące zagadnień bezpieczeństwa danych i informacji. W raportowanym okresie 4 kwartału 2022 roku i całym 2023 roku, Bank w pełni zrealizował przyjęty plan szkoleń.

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

> Ład organizacyjny GOVERNANCE 04



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko
ENVIRONMENT 02Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

> Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

73

Liczba pracowników, którzy ukończyli szkolenia dotyczące zagadnień bezpieczeństwa danych w raportowanym okresie

NAZWA SZKOLENIA	4Q 2022 R.	2023 R.
PRACOWNICY BANKU		
RODO	182	2866
w tym kobiety	114	1767
w tym mężczyźni	68	1099
Polityka Bezpieczeństwa Informacji i złośliwe oprogramowanie	285	2776
w tym kobiety	178	1715
w tym mężczyźni	107	1061
Bezpieczeństwo informacji	187	2769
w tym kobiety	127	1713
w tym mężczyźni	60	1056
SIEĆ FRANCYZOWA		
RODO	59	301
w tym kobiety	43	234
w tym mężczyźni	16	67
Polityka Bezpieczeństwa Informacji i złośliwe oprogramowanie	61	264
w tym kobiety	43	219
w tym mężczyźni	18	45
Bezpieczeństwo informacji	65	281
w tym kobiety	49	211
w tym mężczyźni	16	70



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

> Ład organizacyjny GOVERNANCE 04

Komunikacja w trosce o bezpieczeństwo klientów

Ataki fraudowe są ukierunkowane przede wszystkim na klientów Banków, którzy ulegają zaawansowanym technikom manipulacji stosowanym przez oszustów. Stąd wysyp wyłudzeń poprzez podszywanie się w rozmowach telefonicznych pod pracowników Banków i innych instytucji, wspomaganym spoofingiem numeru infolinii Banku dla wzmocnienia wrażenia autentyczności. Stąd również mnogość wyłudzeń na inwestycje i wreszcie phishingi w postaci SMS-ów z linkiem lub wyłudzeń w sklepach e-commerce.

Bank na bieżąco obserwuje metody działań i scenariusze wyłudzeń stosowane przez przestępców i dzieli się tą wiedzą z klientami, wskazując w jaki sposób mogą oni uchronić się przed zagrożeniami. Wykorzystujemy do tego wszelkie dostępne nam kanały komunikacji.

Głównymi tematami poruszonymi w ostrzeżeniach jakie kierowaliśmy do klientów w roku 2023 były:

- > podszywanie się pod pracowników Banku;
- > zasady bezpiecznego logowania;
- > wiadomości e-mailowe podszywające się pod Bank;
- > oszustwa e-commerce typu OLX, Vinted, Allegro itp.;
- > wyłudzenia „na dopłatę”;
- > oszustwa związane z tzw. fałszywymi inwestycjami (kryptowaluty, fundusze, itp.);
- > ostrzeżenia przed fałszywymi stronami logowania.

Przeciwdziałanie nadużyciom zewnętrznym

Regularny wzrost prób nadużyć oraz stały rozwój metod stosowanych przez oszustów narzuca konieczność nieustannego rozwoju stosowanych narzędzi antyfraudowych. Niemniej istotne od samych narzędzi pozostają dbałość o szczelność procesów jak i edukacja klientów, którzy wciąż stanowią najsłabsze ogniwo w zabezpieczeniach dostępu do kont klientów osób nieuprawnionych

Zmiany w bankowości mobilnej

Przechwytywanie od klientów danych logowania i SMS-ów autoryzacyjnych to już niemal codzienność. Dane te są potrzebne oszustom do zalogowania w bankowości internetowej lub uruchomienia aplikacji mobilnej Banku, która ze względu na łatwość użycia, mimo mniejszych limitów transakcyjnych, stała się głównym celem ataków. W 2023 roku wzmocniliśmy proces instalacji aplikacji mobilnej przy pomocy dwóch mechanizmów:

Voice SMS – podczas instalacji aplikacji mobilnej Banku kod do instalacji nie jest już przekazywany SMS-em, który można przechwycić, ale podczas automatycznej rozmowy głosowej, co znacząco wpłynęło na zmniejszenie liczby prób przejęcia aplikacji mobilnej przez oszustów.

Jednolity PIN dla wielu urządzeń mobilnych – podczas instalacji kolejnej instancji aplikacji mobilnej klient musi podać dotychczas używany PIN do autoryzacji dyspozycji – w ten sposób aplikacja została zabezpieczona o dodatkowy faktor wiedzy, którą posiada tylko klient.

Istotnym mechanizmem wdrożonym przez Bank jest również wykrywanie aplikacji służących do udostępniania zdalnego pulpitu. Tego typu aplikacje służą do przechwytywania danych logowania oraz kodów autoryzacyjnych klient jak również śledzeniu czynności, które klient podejmuje w swoim urządzeniu, co pozwala oszustom zdobyć o kliencie większą wiedzę i skutecznie nim manipulować.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko
ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo
SOCIAL RESPONSIBILITY 03

> Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

4.4. Przeciwdziałanie korupcji

Do głównych regulacji mających na celu przeciwdziałanie nieprawidłowościom, w szczególności korupcji, należą:

1. „Polityka zarządzania wartościami etycznymi, konfliktami interesów oraz zasadami przyjmowania i wręczania prezentów” - wprowadzająca Zasady Dobrej Praktyki Bankowej uchwalone przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich (ZBP) i stanowiące kodeks etyczny Bankowego środowiska zawodowego, Rekomendację Komisji Etyki Bankowej przy ZBP o kształtowaniu Kultury Etycznej w Bankach, Rekomendację Z dotyczącą zasad ładu wewnętrznego w Bankach, oraz Wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EUNB) w sprawie zarządzania wewnętrznego EBA/GL/2017/11.
2. „Kodeks Etyki”.
3. „Procedura zarządzania konfliktami interesów w Banku” - dotycząca działalności prowadzonej przez Bank w oparciu o art. 70 ust. 2 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1768, ze zm.) oraz działalności Banku w oparciu o art. 5 ust.1 pkt 1) ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. prawo Bankowe (tekst jedn. z 2017 r. poz. 1876, ze zm.) w zakresie Lokat strukturyzowanych.
4. „Procedura zarządzania konfliktami interesów w Obszarze Bancassurance” - dotyczy działalności prowadzonej przez Bank w obszarze Bancassurance.
5. „Polityka zarządzania konfliktami interesów osób pełniących funkcje zarządcze w VeloBank S.A.”.
6. „Polityka przyjmowania i przekazywania świadczeń w VeloBank S.A.”.
7. „Strategia zarządzania ryzykiem w Banku”.

Celem „Polityki zarządzania wartościami etycznymi, konfliktami interesów oraz zasadami przyjmowania i wręczania prezentów” jest:

1. Propagowanie wartości etycznych bankowego środowiska zawodowego.
2. Stworzenie podstaw przeciwdziałania naruszeniom etyki oraz przeciwdziałania i zarządzania konfliktami interesów, które mogą powodować naruszenia interesu klientów oraz VeloBank S.A., a także w przypadku ich powstania przyjęcie rozwiązań zapewniających ochronę interesów klientów oraz Grupy.
3. Stworzenie podstaw do zapobiegania stratom finansowym i wizerunkowym wynikającym z dopuszczenia do sytuacji zaistnienia konfliktu interesów.

Polityka ta nakłada na podmioty z Grupy Kapitałowej Banku obowiązki:

1. Przestrzegania norm etycznych, w tym zasad i wartości oraz obowiązków pracowniczych wyszczególnionych w dziale II niniejszej polityki.
2. Wdrożenia, utrzymywania oraz nadzorowania skutecznych działań w celu identyfikacji naruszeń etyki.
3. Wdrożenia, utrzymywania oraz nadzorowania skutecznych działań w celu identyfikacji rzeczywistych i potencjalnych konfliktów interesów, w tym w związku ze współpracą z kontrahentami, ich eliminowania oraz w przypadku braku możliwości wyeliminowania – ich oceny i zarządzania w celu minimalizacji negatywnych skutków.
4. Podjęcia odpowiednich kroków, w ramach swoich zasad organizacyjnych i administracyjnych, w celu wykluczenia niekorzystnego wpływu konfliktów interesów na interesy ich klientów.
5. Utrzymywania skutecznych działań w celu identyfikacji rzeczywistych i potencjalnych konfliktów między interesami podmiotów Grupy Kapitałowej, a prywatnymi interesami pracowników, ich eliminowania oraz w przypadku braku możliwości wyeliminowania – oceny i zarządzania nimi. Obowiązek ten dotyczy również konfliktów w związku z interesami członków organów zarządzających, które mogłyby niekorzystnie wpływać na wykonywanie ich obowiązków.



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

> Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

- > Szkolenie pt. „Polityka zgodności” ukończyło w 2023 roku 2748 osób, w tym 2592 pracowników Banku i 156 pracowników sieci franczyzowej.
- > Szkolenie to jest organizowane cyklicznie dla obecnych pracowników Banku i jest jednym z pierwszych szkoleń dla nowo zatrudnianych.
- > Szkolenie „Konflikt interesów w obszarze produktów inwestycyjnych” ukończyło w 2023 roku 510 pracowników Banku.
- > Szkolenie „Konflikt interesów w obszarze Bancassurance” ukończyło w 2023 roku 1435 pracowników, w tym 1274 pracowników Banku i 161 pracowników sieci franczyzowej.
- > Szkolenie Whistleblowing zostało skierowane do 2638 pracowników w tym 207 pracowników partnerów franczyzowych.
- > Jest ono organizowane cyklicznie dla obecnych pracowników Banku i jest jednym z pierwszych szkoleń dla nowo zatrudnianych.

Funkcjonujący w ramach Departamentu Zgodności Zespół Zgodności Działalności Bankowej i Oferty Produktowej realizuje zapisy „Procedury whistleblowing – wewnętrzny system powiadamiania o zauważonych nieprawidłowościach w VeloBank S.A”, w ramach której możliwe są następujące kanały zgłoszeń nieprawidłowości:

- > aplikacja Powiadomienia,
- > listownie,
- > mailowo,
- > telefonicznie.

Pracownicy podmiotów, które wykonują czynności na rzecz naszego Banku, mają możliwość dokonania zgłoszenia wewnętrznego listownie, mailowo, telefonicznie. Pracownicy naszych franczyzobiorców dokonują zgłoszenia wewnętrznego listownie, mailowo, telefonicznie lub przy wykorzystaniu aplikacji „Powiadomienia”.

W roku 2023 wpłynęło do Banku 8 zgłoszeń nieprawidłowości. Jedno zgłoszenie uznano za zasadne. Procedura whistleblowing przewiduje 90 dni na rozstrzygnięcie postępowania. W 2023 roku 3 postępowania miały wydłużony czas postępowania wyjaśniającego z uwagi na skomplikowany charakter i ilość zebranego materiału dowodowego.



4.5. Odpowiedzialny łańcuch dostaw

W 2023 roku zaktualizowano procedurę zakupową. Obowiązuje zasada równego traktowania dostawców, a nasz proces zakupowy przeprowadzany jest w sposób zapewniający zachowanie konkurencji. Osoby zaangażowane w wybór najkorzystniejszej oferty, zachowują bezstronność oraz odpowiedni standard zawodowy i etyczny zgodnie z „Kodeksem Etyki VeloBank”. Ponadto, przy określaniu listy potencjalnych dostawców kierujemy się dobrymi praktykami, dbamy, aby potencjalni dostawcy spełniali wymagania ESG w zakresie zrównoważonego rozwoju określone w kodeksie ESG dostawców. W ramach procesu zakupowego pozyskujemy i weryfikujemy ankietę ESG oraz oświadczenie ESG. Kryterium ESG jest obowiązkowe w każdym procesie zakupowym, a jego waga wynosi minimum 10%. Udzielenie odpowiedzi w ankiecie ESG, potwierdzających faktyczne realizowanie przez dostawcę zasad ESG, zapewnia maksymalną ilość punktów przy ocenie tego kryterium.

Nadal stosujemy wymóg, aby kontrahent potwierdzał respektowanie wartości etycznych Banku oraz zobowiązał się do przestrzegania zasad dotyczących odpowiedzialnego biznesu, w tym zasad zgodności z przepisami, szeregu zasad dotyczących zagadnień zdrowia, bezpieczeństwa, ochrony środowiska, przeciwdziałania łamaniu praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji.

W 2023 roku kontynuowano realizację zapisów polityk pobierania oświadczeń lub dodawania zapisów umownych, które zawierały deklarację kontrahenta, że „nie pozostaje on w konflikcie interesów rozumianym jako sytuacje, w których zachodzi ryzyko naruszenia interesów jego, klientów Banku, VeloBank S.A., spółek z VeloBank Banku S.A. lub ich klientów, w związku z interesem klientów, prywatnym interesem pracowników VeloBank S.A., jego kontrahentów lub interesem ich najbliższych członków rodziny, osób pozostających z pracownikami i kontrahentami w relacjach osobistych lub zawodowych”.

4.6. Podejście do raportowania

Niniejszy dokument został opracowany w oparciu o wytyczne raportowania niefinansowego zawarte w Ustawie o rachunkowości, w szczególności w artykule 49 b oraz artykule 55 Ustawy. Bank jako instytucja finansowa podlega raportowaniu informacji niefinansowych wg dyrektywy NFRD (ang. Nonfinancial Disclosure Reporting Directive). Bank stosuje również w swojej sprawozdawczości wytyczne regulacji określających obowiązki ujawniania informacji w zakresie Taksonomii UE. Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych obejmuje 5 kwartałów, to jest informacje dotyczące okresu od 1.10.2022 roku do 31.12.2023 roku. Sprawozdanie uwzględnia dane dla VeloBank S.A. – spółki, która spełnia warunki raportowania informacji niefinansowych na poziomie jednostkowym, określone w Ustawie o rachunkowości.

W procesie identyfikowania szczegółowego zakresu prezentowanych w Sprawozdaniu danych i priorytetyzacji raportowanych zagadnień, poza wytycznymi Ustawy o rachunkowości, kierowano się znajomością branży i kluczowych dla niej zagadnień zarządzania wpływem społecznym i środowiskowym. Ponadto w raportowaniu danych wynikowych wzięto pod uwagę metodyki wybranych wskaźników wg GRI Standards. Dane do niniejszego Sprawozdania zostały opracowane przez jednostki odpowiedzialne za poszczególne obszary. Sprawozdanie nie było poddane dodatkowej zewnętrznej weryfikacji przez niezależny podmiot.

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

> Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE



Tabela ujawnień głównych informacji niefinansowych wymaganych w Ustawie o Rachunkowości

ZAGADNIENIE	ODNIESIENIA W SPRAWOZDANIU
Model biznesowy	Rozdział 1
Kluczowe wskaźniki efektywności	Rozdział 1
Polityki, procedury, dokumenty regulujące w Banku	Rozdział 1
zagadnienia pracownicze	Rozdział 3, sekcja pracownicza
zagadnienia społeczne	Rozdział 3, sekcje kliencka i dotycząca zaangażowania społecznego
zagadnienia środowiskowe	Rozdział 2
poszanowanie praw człowieka	Rozdział 3, sekcja pracownicza; rozdział 4
przeciwdziałanie korupcji	Rozdział 4
Opis ryzyk i zarządzanie ryzykami niefinansowymi	Rozdział 4

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko 02
ENVIRONMENTSpołeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

> Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE



4.7. Ujawnienia taksonomiczne

Taksonomia UE to wprowadzony w Unii Europejskiej system jednolitej klasyfikacji działalności na rzecz zrównoważonego rozwoju. Celem Taksonomii jest wsparcie inwestorów w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych ukierunkowanych na zrównoważony rozwój. Taksonomia dotyczy 6 celów środowiskowych, przy czym w pierwszej kolejności zostały określone szczegółowe kryteria oceny zgodności z Taksonomią działalności gospodarczej dla dwóch celów klimatycznych, następnie w czerwcu 2023 roku zostały określone kryteria oceny zgodności działalności gospodarczej z Taksonomią dla pozostałych 4 celów środowiskowych. Taksonomia wskazuje jednocześnie na wagę uwzględniania zagadnień wpływu społecznego działalności gospodarczej, uznając za kryterium zgodności z Taksonomią zasadę tzw. minimalnych gwarancji. Wg art. 18 Taksonomii UE minimalnymi gwarancjami są „procedury stosowane przez przedsiębiorstwo prowadzące działalność gospodarczą, które mają zapewnić przestrzeganie Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych oraz Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, w tym zasad i praw określonych w ośmiu podstawowych konwencjach wskazanych w Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy oraz zasad i praw określonych w Międzynarodowej karcie praw człowieka”.

Strategia VeloBank a Taksonomia UE

VeloBank rozwija usługi i produkty mające na celu wsparcie klientów m.in. w transformacji energetycznej i zwiększeniu udziału rozwiązań w zakresie odnawialnych źródeł energii, a także efektywności energetycznej. Celem Banku w raportowanym okresie był wzrost sprzedaży produktów „Green” m.in. dzięki pracy utworzonego zespołu Green Finance i uruchomieniu tzw. „zielonego pakietu” dla klientów indywidualnych i biznesowych, przy potencjalnej współpracy z partnerami. Więcej informacji na temat oferowanych w raportowanym okresie klientom indywidualnym i instytucjonalnym rozwiązań ukierunkowanych na ochronę środowiska znajduje się [TUTAJ](#).

Taksonomia jest potoczną nazwą aktu prawnego: Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje. Nakłada ona na podmioty podlegające obecnie obowiązkowi raportowania informacji niefinansowych szereg obowiązków sprawozdawczych. Obowiązki te odniesieniu do instytucji kredytowych wejdą w życie w pełni w 2026 roku.

Ramy sprawozdawczości informacji taksonomicznych dla instytucji kredytowych zostały określone w następujących regulacjach:

- > ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2019/2088 z dnia 27 listopada 2019 r. w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych.
- > ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088.
- > ROZPORZĄDZENIE DELEGOWANE KOMISJI (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych.
- > Wymogi art. 10 ROZPORZĄDZENIA DELEGOWANEGO KOMISJI (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji.
- > ROZPORZĄDZENIE DELEGOWANE KOMISJI (UE) 2023/2485 z dnia 27 czerwca 2023 r. zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2139 ustanawiające dodatkowe techniczne kryteria kwalifikacji służące określeniu warunków, na jakich niektóre rodzaje działalności gospodarczej kwalifikują się jako wnoszące istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy działalność ta nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych.
- > ROZPORZĄDZENIE DELEGOWANE KOMISJI (UE) 2023/2486 z dnia 27 czerwca 2023 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w zrównoważone wykorzystywanie i ochronę zasobów wodnych i morskich, w przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym, w zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrolę lub w ochronę i odbudowę bioróżnorodności i ekosystemów, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem któregośkolwiek z innych celów środowiskowych,

Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko ENVIRONMENT 02

Społeczeństwo SOCIAL RESPONSIBILITY 03

> Ład organizacyjny GOVERNANCE 04



Spis treści

List Prezesa

O Banku 01

Środowisko 02
ENVIRONMENT

Społeczeństwo 03
SOCIAL RESPONSIBILITY

> Ład organizacyjny 04
GOVERNANCE

80

i zmieniające rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2178 w odniesieniu do publicznego ujawniania szczególnych informacji w odniesieniu do tych rodzajów działalności gospodarczej.

Raportując ujawnienia taksonomiczne za 2023 rok, uwzględniliśmy dostępne obecnie dane dotyczące zgodności z Taksonomią działalności gospodarczej naszych klientów korporacyjnych. Zidentyfikowaliśmy klientów korporacyjnych, którzy podlegają obecnie obowiązkowi raportowania niefinansowego zgodnie z dyrektywą NFRD i w związku z tym mieli oni obowiązek ujawnienia, jaka część ich obrotu, wydatków operacyjnych i nakładów inwestycyjnych kwalifikuje się do Taksonomii. Korzystaliśmy w tym celu z najbardziej aktualnych udostępnianych w tym zakresie informacji udostępnianych przez firmy objęte obowiązkiem sprawozdawczości niefinansowej, to jest informacjami za rok 2022. W drugiej kolejności dokonaliśmy analizy raportowanego przez naszych klientów korporacyjnych poziomu zgodności ich działalności z kryteriami taksonomicznymi dla zrównoważonej działalności gospodarczej.

Ujawnienia taksonomiczne Banku uwzględniają również informacje dotyczące naszych ekspozycji względem gospodarstw domowych oraz jednostek samorządu terytorialnego w celu zaraportowania wskaźnika zielonych aktywów (GAR ang. Green Asset Ratio).

TABELA 1. Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów GAR.

Objaśnienia do Tabeli 1.

1. Tabela zaprezentowana w tys. zł.
2. W tabeli wykazano łączną wartość bilansową brutto aktywów Banku zgodnie z ze sprawozdawczością FINREP.
3. W pozycji „Inne kategorie aktywów” ujęto: wartości niematerialne, rzeczowe aktywa trwałe, należności z tytułu podatku dochodowego, należności od kontrahentów oraz ekspozycje, których nie można było zaprezentować w innych wierszach tabeli z uwagi na ograniczenia definicyjne np. kredyty na samochody udzielone przed 1 stycznia 2023, pozostałe kredyty detaliczne niezabezpieczone nieruchomościami.
4. Do przedsiębiorstw niefinansowych zaliczono również przedsiębiorstwa finansowe wg klasyfikacji NBP, które nie spełniają definicji instytucji lub instytucji finansowej zgodnie z Rozporządzeniem CRR.

TABELA 2. Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów.

TABELA 3. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu.

TABELA 4. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu.

TABELA 5. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych.



TABELA 1. Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów GAR (cd.)

tys. PLN		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T																													
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)						Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Woda i zasoby morskie (WTR)				Ekonomia cyrkularna (CE)				Zanieczyszczenia (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				TOTAL (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)			
		w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)						w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				w tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)							
				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)						w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				w tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					
			w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca					
46	Środki pieniężne i aktywa związane ze środkami pieniężnymi	20 904																													
47	Inne kategorie aktywów (wartość firmy, towary itp.)	5 280 194																													
48	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów ogółem																														
49	Aktywa nieuwzględnione przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów	26 786 121																													
50	Rządy centralne i emitenci ponadnarodowi	17 265 515																													
51	Ekspozycje wobec banków centralnych	9 520 606																													
52	Portfel handlowy	-																													
53	Aktywa ogółem	50 440 557	949 275	619 491																											
Ekspozycje pozabilansowe – przedsiębiorstwa podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej																															
54	Gwarancje finansowe	39 734	0	0																											
55	Zarządzane aktywa																														
56	z czego dłużne papiery wartościowe																														
57	z czego instrumenty kapitałowe																														

Objaśnienia do Tabeli 1

Tabela zaprezentowana w tys. zł.

W tabeli wykazano łączną wartość bilansową brutto aktywów Banku zgodnie z sprawozdawczością FINREP.

W pozycji „Inne kategorie aktywów” ujęto: wartości niematerialne, rzeczowe aktywa trwałe, należności z tytułu podatku dochodowego, należności od kontrahentów oraz ekspozycje, których nie można było zaprezentować w innych wierszach tabeli z uwagi na ograniczenia definicyjne np. kredyty na samochody udzielone przed 1 stycznia 2023, pozostałe kredyty detaliczne niezabezpieczone nieruchomościami.

Do przedsiębiorstw niefinansowych zaliczono również przedsiębiorstwa finansowe wg klasyfikacji NBP, które nie spełniają definicji instytucji lub instytucji finansowej zgodnie z Rozporządzeniem CRR.

Podpisy Członków Zarządu VeloBank S.A.

Adam Marciniak

Prezes Zarządu

(opatrzone kwalifikowany podpis elektroniczny)

Adrian Adamowicz

Członek Zarządu

(opatrzone kwalifikowany podpis elektroniczny)

Mirosław Boda

Członek Zarządu

(opatrzone kwalifikowany podpis elektroniczny)

Przemysław Koch

Członek Zarządu

(opatrzone kwalifikowany podpis elektroniczny)

Paulina Strugała

Członek Zarządu

(opatrzone kwalifikowany podpis elektroniczny)

