



# Oświadczenie na temat informacji niefinansowych

GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.  
I SPÓŁKI GETIN NOBLE BANK S.A.  
ZA ROK 2017

KWIECIEŃ 2018

# Spis treści

4	Wprowadzenie
6	Opis modelu biznesowego
13	Zarządzanie ryzykami i ryzyka niefinansowe związane z działalnością Grupy i Banku
20	Kluczowe wskaźniki efektywności dotyczące działalności Grupy i Banku
22	Zagadnienia pracownicze - opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki
31	Zagadnienia społeczne - opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki
44	Zagadnienia praw człowieka - opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki
46	Zagadnienia przeciwdziałania korupcji - opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki
50	Zagadnienia środowiskowe - opis polityk Grupy i Banku oraz ich wyniki
52	Lista wskaźników i kluczowych informacji ujętych w Oświadczeniu
55	Dane kontaktowe

# 1. Wprowadzenie

Dokument pt.: „Oświadczenie na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. i spółki Getin Noble Bank S.A. za 2017 rok” (w dalszej treści: „Oświadczenie”) został opracowany w oparciu o wytyczne raportowania niefinansowego zawarte w Ustawie z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. 2018 poz. 395) (w dalszej treści: „Ustawa o rachunkowości”, „Ustawa”), w szczególności w artykule 49b oraz artykule 55 Ustawy.

## OŚWIADCZENIE ZAWIERA:

- dane skonsolidowane dla Grupy, uwzględniające dane Getin Noble Banku S.A. jako jednostki dominującej oraz jego spółek zależnych wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. (w dalszej treści stosowane zamiennie z: Grupa),
- wyodrębnione w treści kolejnych rozdziałów niniejszego Oświadczenia dane dotyczące jednostki dominującej, tj. spółki Getin Noble Bank S.A. (w dalszej treści stosowane zamiennie z: Bank), która spełnia warunki raportowania informacji niefinansowych na poziomie jednostkowym, określone w art. 49b Ustawy o rachunkowości.

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

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





2.

# Opis modelu biznesowego

GRUPA KAPITAŁOWA GETIN NOBLE BANK S.A.



Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. składa się ze spółki Getin Noble Bank S.A. jako podmiotu dominującego oraz jej spółek zależnych.

Getin Noble Bank S.A. jest bankiem uniwersalnym, który dysponuje ofertą produktową w zakresie finansowania oraz oszczędzania i inwestowania, a także zapewnia szeroki wachlarz innych usług finansowych. Bank wykorzystuje różne kanały kontaktu z Klientem – poczynając od tradycyjnych placówek bankowych, aż po nowoczesne rozwiązania technologiczne wykorzystywane w ramach bankowości Internetowej i placówkach bankowych nowej generacji.

Bankowość detaliczną Bank prowadzi pod marką Getin Bank, która specjalizuje się w obsłudze depozytowej Klientów oraz sprzedaży kredytów detalicznych. Getin Bank oferuje również produkty inwestycyjne, jest aktywnym podmiotem w segmencie usług finansowych skierowanych do Klienta firmowego oraz jednostek samorządowych. Pion bankowości prywatnej (private banking) dedykowany dla zamożnych Klientów prowadzony jest pod marką Noble Bank.

Ofertę własną Banku uzupełniają produkty spółek zależnych, m. in. usługi concierge, usługi maklerskie związane z rynkiem papierów wartościowych i towarów giełdowych. W ramach współpracy ze spółkami powiązanymi, Grupa oferuje również takie usługi, jak doradztwo w zakresie inwestycji, zarządzanie portfelami inwestycyjnymi, tworzenie funduszy inwestycyjnych i zarządzanie nimi. Grupa wspiera klientów w lokowaniu środków pieniężnych poprzez oferowanie jednostek uczestnictwa, zapewnia usługi w zakresie pośrednictwa finansowo-kredytowego, oszczędnościowego, inwestycyjnego a także w finansach osobistych.

**TABELA. WYKAZ JEDNOSTEK WCHODZĄCYCH W SKŁAD GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.**  
OBJĘTYCH NINIEJSZYM OŚWIADCZENIEM – STAN NA DZIEŃ 31.12.2017 R.

NAZWA SPÓŁKI	PROCENTOWA WIELKOŚĆ UDZIAŁÓW / PRAW DO GŁOSÓW POSIADANYCH PRZEZ GRUPĘ	
	31.12.2016	31.12.2017
GETIN NOBLE BANK S.A. (SPÓŁKA DOMINUJĄCA)		
Noble Securities S.A.	100%	100%
Noble Concierge sp. z o.o.	100%	100%
BPI Bank Polskich Inwestycji S.A.	100%	100%
Sax Development sp. z o.o.	100%	100%
ProEkspert sp. z o.o.	100%	100%

#### NOBLE SECURITIES S.A.

Noble Securities S.A. to dom maklerski, który od 25 lat jest aktywnym uczestnikiem polskiego rynku kapitałowego, oferującym Klientom kompleksową obsługę w następujących obszarach:

- pośrednictwo w obrocie instrumentami finansowymi na wszystkich rynkach organizowanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie,
- pośrednictwo w obrocie towarami giełdowymi (energia elektryczna i gaz ziemny) oraz prawami majątkowymi na rynkach organizowanych przez Towarową Giełdę Energii S.A.,
- realizowanie projektów z zakresu bankowości inwestycyjnej,
- świadczenie usług maklerskich w zakresie wykonywania zleceń poza obrotem zorganizowanym (na rynku OTC) w zakresie kontraktów na różnice kursowe (CFD).

Dom maklerski oferuje atrakcyjne warunki inwestowania we wszystkie dostępne na rynku instrumenty finansowe, bogatą politykę promocyjną oraz przyjazny system transakcyjny. Do dyspozycji Klientów stawia zespół maklerów i doradców, którzy obsługują Klientów telefonicznie, elektronicznie oraz osobiście w 17 oddziałach zlokalizowanych na terenie całego kraju.

#### NOBLE CONCIERGE SP. Z O.O.

Spółka świadczy prestiżowe usługi typu concierge. Jest także formalnie zarejestrowanym biurem podróży oferującym, poza standardowymi ofertami katalogowymi, podróże zaplanowane wedle indywidualnych preferencji Klientów. Spółka organizuje eventy dla Klientów, firm zewnętrznych oraz spółek z Grupy. Jest organizatorem eventu Wine & Food Noble Night.

#### SAX DEVELOPMENT SP. Z O.O.

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

#### BPI BANK POLSKICH INWESTYCJI S.A.

Bank nie prowadzi regularnej sprzedaży produktów bankowych. Działalność spółki koncentruje się na zarządzaniu istniejącym portfelem kredytów i ekspozycji pozabilansowych oraz na zarządzaniu płynnością.

#### PROEKSPERT SP. Z O.O.

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

Ponadto Spółka oferuje możliwość przystąpienia do umów grupowego ubezpieczenia, w których pełni rolę Ubezpieczającego w kanałach sieci zewnętrznej Getin Noble Bank S.A. Dodatkowo Spółka wykonuje czynności konsultingowe (badania mystery shopper), szkoleniowe, doradcze na rzecz Getin Noble Bank S.A. w zakresie ubezpieczeń.

Szczegółowe informacje o modelu biznesowym Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. oraz Getin Noble Banku S.A. zostały ujęte również w „Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. oraz Getin Noble Banku S.A. za 2017 rok” dostępnym pod adresem [www.gnb.pl](http://www.gnb.pl).

# Misja Banku:

Budujemy Bank, z którego jesteśmy dumni

# Wizja Banku:

Bank tworzony dla Klientów  
Bank uznawany za godny zaufania i sprawny w działaniu  
Bank jako pożądaný pracodawca  
Bank oparty na wartościach, przynoszący stabilne i powtarzalne przychody

# Wartości Banku:

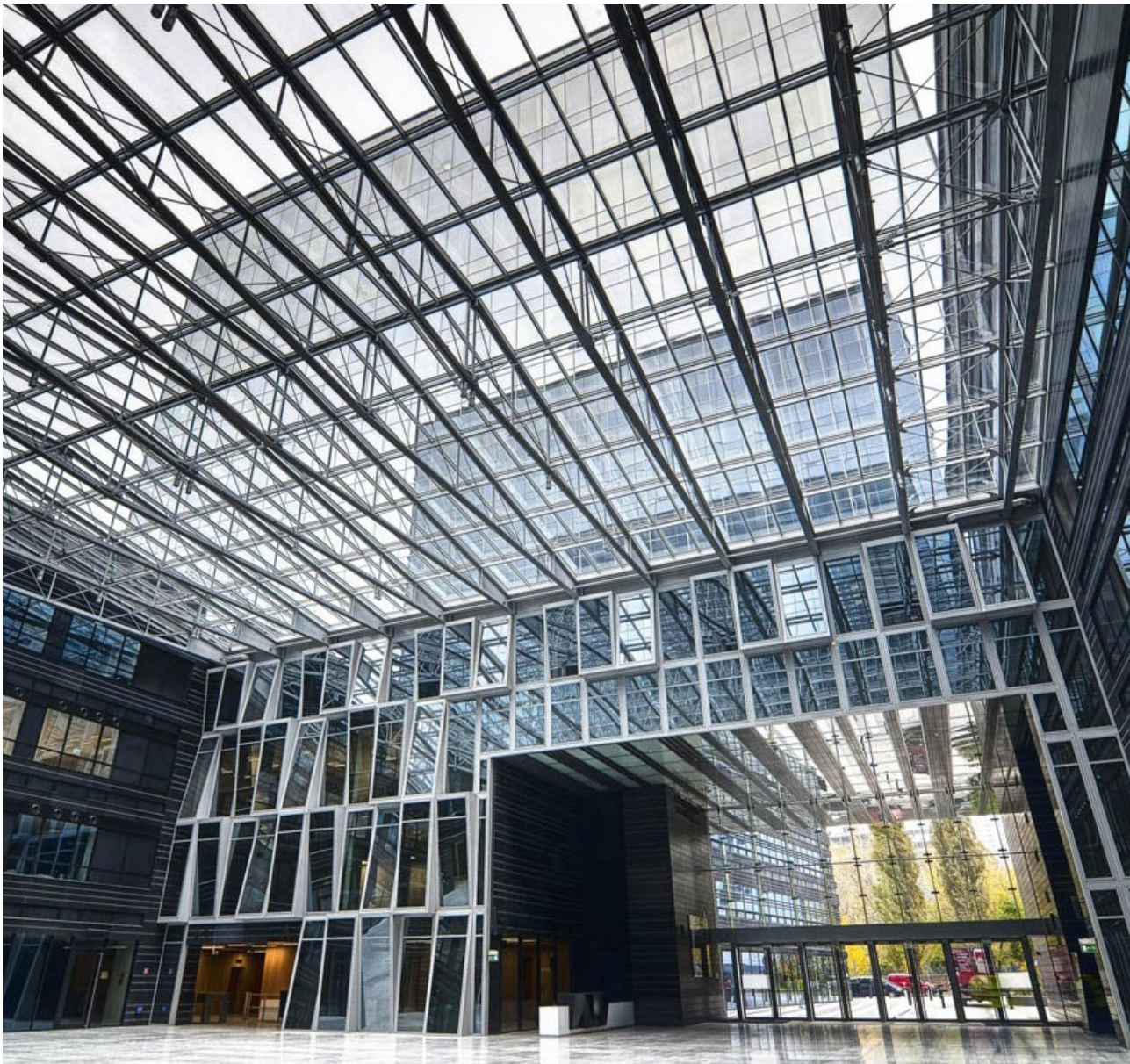
Szacunek, Współpraca, Porządek, Przedsiębiorczość



NASZE WARTOŚCI  
Getin Noble Bank S.A.







SPÓŁKA GETIN NOBLE BANK S.A.

Getin Noble Bank S.A. z siedzibą a Warszawie jest jednostką dominującą Grupy - Bankiem uniwersalnym, który dysponuje bogatą ofertą produktową kierowaną przede wszystkim:

- do Klientów indywidualnych o różnych zakresach dochodów,
- do małych i średnich przedsiębiorstw,
- do jednostek samorządu terytorialnego,
- oraz do Klientów korporacyjnych.

GŁÓWNYM RYNKIEM DZIAŁALNOŚCI SPÓŁKI JEST RYNEK POLSKI

Akcje Banku są dopuszczone do obrotu giełdowego na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Na dzień sporządzenia niniejszego Oświadczenia struktura własności znacznych pakietów akcji Getin Noble Bank S.A. zgodnie z informacjami posiadanymi przez Bank przedstawiała się następująco:

	LICZBA POSIADANYCH AKCJI	LICZBA POSIADANYCH GŁOSÓW NA WZA	% UDZIAŁ W KAPITALE PODSTAWOWYM	% GŁOSÓW NA WZA
LC Corp B.V.	356 874 554	356 874 554	39,58%	39,58%
Leszek Czarnecki (bezpośrednio)	88 208 870	88 208 870	9,78%	9,78%
Getin Holding S.A.	66 771 592	66 771 592	7,41%	7,41%
Pozostali akcjonariusze	389 841 109	389 841 109	43,23	43,23%
Razem	901 696 125	901 696 125	100%	100,00%

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

Jednocześnie w ramach modelu promowane jest transparentne podejście do oferowanych rozwiązań finansowych bazujące na prezentacji kosztów oraz filozofii „Prostych Zasad”.

W ramach oferty w 2017 roku Getin Noble Bank S.A. wprowadził nowe produkty i zmodyfikował istniejące, skupiając się na dostosowaniu ich do potrzeb Klientów, trendów rynkowych oraz obowiązującej „Strategii Getin Noble Bank na lata 2016-2018”.

Szeroka i różnorodna oferta produktowa Banku obejmuje produkty związane z finansowaniem oraz oszczędzaniem i inwestowaniem. Bank zapewnia również szeroki wachlarz usług dodatkowych, które doskonale uzupełniają oferty pozostałych spółek z Grupy. Nie bez znaczenia pozostaje fakt komunikacji i sprzedaży rozwiązań finansowych Banku poprzez filozofię „Prostych Zasad”.

Getin Noble Bank S.A. zapewnia atrakcyjną ofertę usług i produktów dla Klientów detalicznych, specjalizuje się również w kompleksowej obsłudze małych i średnich firm, jednostek sektora publicznego, podmiotów służby zdrowia oraz dużych korporacji.

Bank oferuje także kompleksowe doradztwo w zakresie finansów osobistych zamożnych Klientów. Do wybranej grupy Klientów Banku, obsługiwanych przez sieć Noble Bank, kierowane są specjalnie dedykowane linie produktów, usługa zarządzania aktywami asset management, wsparcie prawno-podatkowe, usługi maklerskie i concierge.

W 2017 ROKU W SWOJEJ DZIAŁALNOŚCI BANK KONTYNUOWAŁ REALIZACJĘ NASTĘPUJĄCYCH CEŁÓW:

- Wdrażanie nowej kultury bankowości, zorientowanej na jakość. Głównym celem kontynuowanych w 2017 roku działań w tym zakresie jest motywowanie sieci sprzedaży do zapewnienia wysokiej jakości obsługi i sprzedaży produktów budujących zrównoważone i powtarzalne przychody.
- Podział Klientów na segmenty: Klienta masowego, Klienta zamożnego oraz bankowości prywatnej pozwala sprostać konkretnym wymaganiom odnośnie usług bankowych oraz zróżnicować produkty i usługi bankowe zgodnie z oczekiwaniami Klientów. Taka forma spojrzenia na Klientów pozwala zbudować trwałe relacje oraz uzyskać status banku pierwszego wyboru.
- Optymalizacja sieci sprzedaży – celem uruchomionych w 2016 roku prac jest optymalizacja lokalizacji oddziałów w zależności od potencjału danego mikrorynku oraz zmiana formatu części oddziałów tak, aby dopasować je do segmentów docelowych. W 2017 roku systematycznie kontynuowana była strategia poprawy wizerunku oddziałów sieci własnej oraz poprawa procesów zarządzania infrastrukturą placówek.
- Wzmocnienie stabilnej bazy Klientów, którzy posiadają stałą relację z Bankiem – w tym m. in. poprzez posiadanie w Banku aktywnego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego.
- Kompleksowa obsługa małych i średnich firm, jednostek sektora publicznego, podmiotów służby zdrowia oraz dużych korporacji.
- Kompleksowe doradztwo w zakresie finansów osobistych zamożnych Klientów.

Bank dąży do tego, żeby być instytucją dostępną i otwartą na swoich Klientów, dlatego też udostępnia wiele kanałów komunikacji: przez tradycyjne placówki bankowe, placówki bankowe nowej generacji, po najnowsze rozwiązania technologiczne z obszaru Bankowości Elektronicznej.

Getin Noble Bank S.A. jest franczyzodawcą dla marki Getin Bank. W 2017 roku na zasadzie franczyzy funkcjonowało 200 placówek partnerskich tej marki.



### 3.

# Zarządzanie ryzykami

I RYZYKA NIEFINANSOWE ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY I BANKU



MARKI GETIN NOBLE BANK S.A.

**GET IN** **BANK**

**GETIN BANK STAWIA NA INNOWACYJNOŚĆ, PRAKTYCZNE I PRZEMYŚLANE ROZWIĄZANIA ORAZ NOWĄ JAKOŚĆ W OBSŁUDZE KLIENTA**

Szeroka oferta Banku sprawia, że każdy Klient znajdzie produkt dla siebie. Oferta Getin Bank to połączenie innowacyjności z rozważnym zarządzaniem finansami. Celem podejścia i komunikacji opartych o „Proste Zasady” jest wyróżnienie się na rynku usług bankowych oraz budowanie zaufania Klientów do marki.



**BANKOWOŚĆ OSOBISTA NOBLE DEDYKOWANA JEST KLIENTOM O WYSOKICH DOCHODACH**

Klienci posiadają indywidualnego Doradcę, którego zadaniem jest indywidualna obsługa z uwzględnieniem szerokiego portfolio produktowego. Dla Klientów Bankowości Osobistej stworzone zostało Centrum Obsługi Klienta oraz wygodna Bankowość Internetowa i Mobilna - Noble Mobile. Posiadacze Konta Osobistego Noble zyskują dodatkowe korzyści, jakie daje użytkowanie konta.



**CELEM STWORZENIA MARKI NOBLE BANK BYŁO ZAPEWNIENIE NAJLEPSZEJ OBSŁUGI NA RYNKU USŁUG BANKOWOŚCI PRYWATNEJ**

Private Banking w oddziałach Noble Bank łączy wyjątkową ofertę dla Klientów z segmentu Private, prezentującą całościowe podejście do zarządzania finansami. Noble Bank zapewnia doradztwo w zakresie inwestycji, wsparcia prawno-podatkowego, oferowane przez pozostałe spółki Grupy: Noble Funds TFI, Noble Securities oraz Noble Concierge. Posiadacze konta Noble Private Banking zyskują specjalne korzyści takie jak: obsługa przez osobistego Doradcę Noble Private Banking w oddziałach Noble Banku i Getin Banku, wsparcie Zespołu Konsultantów telefonicznego Centrum Obsługi Klienta Noble Private Banking, dostęp do programów i przywilejów Noble Prime czy dostęp do wyjątkowej oferty inwestycyjnej.

**GET IN** **BANK**

**MARKA DEDYKOWANA JEST OBSŁUDZE FIRM, OFERUJĄC MIĘDZY INNYMI KONTA FIRMOWE, WACHLARZ KREDYTÓW, OFERTĘ LEASINGOWĄ**

Marka posiada także ofertę dedykowaną sektorowi publicznemu, w szczególności dla służby zdrowia i Jednostek Samorządu Terytorialnego.

### 3.1. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM FINANSOWYM W GRUPIE I BANKU

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

Celem polityki zarządzania aktywami i zobowiązaniami jest optymalizacja struktury bilansu i pozycji pozabilansowych w celu uzyskania założonej relacji dochodu do ponoszonego ryzyka.

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

**W jednostce dominującej Grupy – spółce Getin Noble Banku S.A. – funkcjonują następujące komitety odpowiedzialne za poszczególne obszary ryzyka:**

- Komitet Kredytowy,
- Komitet Konsultacyjny,
- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami,
- Komitet Ryzyka Operacyjnego.

Komitety te odpowiadają za zarządzanie podległymi im obszarami ryzyka na poziomie operacyjnym oraz za monitorowanie poziomu ryzyka. Odpowiadają także za wytyczanie bieżącej polityki w ramach przyjętych przez zarządy spółek strategii, z uwzględnieniem limitów wewnętrznych i regulacji nadzorczych.

Bank i spółki Grupy w zakresie zarządzania ryzykami rynkowymi uwzględniają regulacje rynków, na których działają oraz wymogi odpowiednich instytucji nadzorczych, szczególnie Komisji Nadzoru Finansowego.

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

### 3.2. ISTOTNE RYZYKA

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

#### 3.2.1 RYZYKO OPERACYJNE

**RYZYO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE**

Ryzyko operacyjne to możliwość wystąpienia straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności procesów wewnętrznych, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych, obejmujące również ryzyko prawne. Ryzyka te dotyczą m.in.: przerw w obsłudze, błędów, oszustw osób trzecich, przeoczeń, opóźnień w świadczeniu usług. Nieprzewidziane zdarzenia, takie jak m.in.: ataki terrorystyczne, katastrofy, pandemia, kradzieże i wyłudzenia, awarie sieci telekomunikacyjnych lub informatycznych czy nieprawidłowe działanie systemów i procesów wewnętrznych mogą zakłócić działalność Banku, spowodować znaczące straty i wzrost kosztów operacyjnych.

W zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym, w Grupie

#### ZARZĄDZANIE RYZYKIEM OPERACYJNYM W GRUPIE

Ze względu na skalę i rodzaj działalności Getin Noble Banku S.A., w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym w Grupie wiodącą rolę spełniają Rada Nadzorcza i Zarząd Banku. Rolę wspomagającą działalność Zarządu Banku w zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym spełnia Komitet Ryzyka Operacyjnego – wykonujący funkcje opiniodawczo-doradcze w procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym.

#### STRUKTURA I ORGANIZACJA JEDNOSTKI ZARZĄDZANIA RYZYKIEM OPERACYJNYM

**W procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym aktywnie uczestniczą następujące jednostki organizacyjne:**

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

**W ramach jednostek zarządzania ryzykiem operacyjnym wyodrębnia się:**

- jednostki systemowe – zwane również merytorycznymi jednostkami systemowymi – odpowiedzialne za systemowe zarządzanie ryzykiem operacyjnym, projektujące regulacje wewnętrzne i tworzące rozwiązania do bieżącego zarządzania ryzykiem operacyjnym, wykonujące również zadania bieżącego zarządzania ryzykiem operacyjnym,
- jednostki operacyjne – zajmujące się bieżącym zarządzaniem ryzykiem operacyjnym w swojej codziennej działalności.

**We wszystkich pionach i na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej Banku, a także w podmiotach powiązanych i zewnętrznych, wyróżnia się następujące grupy jednostek, osób i funkcji odpowiedzialnych za czynności związane z zarządzaniem ryzykiem operacyjnym, wykonywane na trzech, następujących poziomach:**

- poziom podstawowy – jednostki i osoby zajmujące się zarządzaniem ryzykiem operacyjnym w swojej codziennej działalności,
- poziom nadzoru (kierowniczy) – osoby zajmujące stanowiska kierownicze, pełniące kontrolę funkcjonalną,
- poziom nadrzędny, funkcjonujący w formie scentralizowanej – którego główną funkcją jest zarządzanie ryzykiem operacyjnym. Funkcja ta realizowana jest przez osoby wykonujące zadania wydzielonej komórki ds. zarządzania ryzykiem operacyjnym, funkcjonującej w ramach działalności Biura Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym oraz Komitetu Ryzyka Operacyjnego.

Główną, nadrzędną funkcję zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku, spełniają wyznaczeni Pracownicy, wydzielonej, niezależnej komórki ds. zarządzania ryzykiem operacyjnym, funkcjonującej w ramach struktury Biura Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym.

#### STRATEGIE I PROCESY ZARZĄDZANIA RYZYKIEM OPERACYJNYM

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym stanowi proces obejmujący działania w zakresie identyfikacji, pomiaru, ograniczania, monitorowania i raportowania ryzyka. Objęte są nim wszystkie procesy i systemy, ze szczególnym naciskiem na te związane z wykonywaniem czynności zapewniających klientom usługi finansowe.

**Bank zarządza ryzykiem operacyjnym zgodnie z ustaloną przez Zarząd Banku i zatwierdzoną przez Radę Nadzorczą Banku „Strategią zarządzania ryzykiem operacyjnym”:**

- uwzględniając regulacje ostrożnościowe wynikające z Prawa Bankowego oraz odpowiednich uchwał i rekomendacji nadzoru bankowego,
- zawierającą charakterystykę zasad już stosowanych w Banku oraz znajdujących się w fazie rozwoju i planowanych w przyszłości.

Funkcjonujący system raportowania i pomiaru ryzyka operacyjnego wspomagany jest odpowiednim systemem informatycznym, stanowiącym oprogramowanie dedykowane do zarządzania ryzykiem operacyjnym. System raportowania o ryzyku operacyjnym w Banku obejmuje raporty dla celów wewnętrznych (zarządczych) oraz zewnętrznych (nadzorczych).

#### ZASADY POLITYKI STOSOWANIA ZABEZPIECZEŃ I OGRANICZANIA RYZYKA OPERACYJNEGO

W zależności od wielkości i profilu ryzyka operacyjnego stosuje się odpowiednie działania korygujące i zapobiegawcze, adekwatne do zdiagnozowanego ryzyka i zapewniające wybór oraz wdrożenie środków skutecznie modyfikujących ryzyko. W szczególności stosuje się następujące sposoby zabezpieczania ryzyka operacyjnego:

- opracowywanie i wdrażanie planów utrzymania ciągłości działania (w tym planów awaryjnych), zapewniających nieprzerwane działanie organizacji na określonym poziomie,
- ubezpieczanie przed skutkami trudnych do przewidzenia błędów lub zdarzeń operacyjnych o znaczących skutkach finansowych,
- zlecanie czynności na zewnątrz (outsourcing).

Ponadto, w celu zabezpieczenia wszelkich procesów wymagających transferu środków, ryzyko operacyjne



jest eliminowane głównie przez wprowadzenie zasady sprawdzania na drugą rękę.

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 monitorowana jest poprzez ciągłe śledzenie, gromadzenie i analizowanie zdarzeń operacyjnych oraz obserwację profilu ryzyka operacyjnego, a także kontrolowanie ilościowych i jakościowych zmian ryzyka operacyjnego.

**3.2.2. RYZYKO BRAKU ZGODNOŚCI**

**RYZIKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE, PRAW CZŁOWIEKA, PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI, ŚRODOWISKOWE**

Ryzyko braku zgodności jest rozumiane jako zagrożenie poniesienia negatywnych skutków w wyniku nieprzestrzegania w działalności spółek Grupy przepisów prawa (w szczególności ustaw, rozporządzeń, uchwał), regulacji wewnętrznych, bądź przyjętych wewnętrznie standardów, zasad lub kodeksów postępowania.

W 2017 roku Bank podjął działania mające na celu dostosowanie do nowych zasad zgodności określonych w Rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 6 marca 2017 roku w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach (Dz.U.2017.637) oraz Rekomendacji H KNF dotyczącej systemu kontroli wewnętrznej w bankach (Dz.Urz.KNF.2017.7).

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmuje: identyfikację ryzyka, ocenę ryzyka, monitorowanie i kontrolę ryzyka oraz raportowanie o ryzyku.

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

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

i elementów zapewniających zgodność) oraz łagodzący (tj. zarządzanie ryzykiem po identyfikacji przypadku wystąpienia braku zgodności w celu złagodzenia negatywnych skutków wystąpienia ryzyka).

Raportowanie w szczególności obejmuje wyniki identyfikacji, w tym wyniki monitorowania kluczowych mechanizmów kontrolnych zapewniających zgodność wraz ze zidentyfikowanymi nieprawidłowościami oraz oceny ryzyka braku zgodności, informacje nt. przypadków braku zgodności oraz najważniejsze zmiany otoczenia regulacyjnego. Odbiorcami tego typu raportów są Komitet Ryzyka Operacyjnego, Jakości i Procesów, Prezes Zarządu, Zarząd Banku, Komitet Audytu i Rada Nadzorcza Banku.

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

**3.2.3. RYZYKO ZWIĄZANE Z SILNĄ ZALEŻNOŚCIĄ OD KADRY ZARZĄDZAJĄCEJ ZDOLNEJ DO EFEKTYWNEGO ZARZĄDZANIA AKTYWAMI I ŚWIADCZENIA WYSOKIEJ JAKOŚCI USŁUG**

**RYZIKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE, PRAW CZŁOWIEKA, PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI**

Sukces Grupy i Banku zależy od umiejętności pozyskania oraz utrzymania kadry zarządzającej i kluczowych Pracowników o wysokich kompetencjach. Utrata kluczowych Pracowników czy też niewystarczająca jakość świadczonych przez nich usług może skutkować nieprawidłowościami w zakresie zagadnień spotecznych (szczególnie w obszarze zobowiązań wobec Klientów), pracowniczych i praw człowieka. Niewłaściwe postawy kadry zarządzającej i Pracowników mogłyby istotnie wpływać na zagadnienie przeciwdziałania korupcji.

Wszelkie problemy z pozyskaniem lub utrzymaniem kadry zarządzającej i kluczowych Pracowników lub pozyskaniem i utrzymaniem innego wykwalifikowanego personelu mogą mieć istotny negatywny wpływ na perspektywę rozwoju, osiągane wyniki i sytuację finansową Grupy i Banku. Bank zapobiega tym ryzykom prowadząc politykę zarządzania kadrami. Szerszy opis zagadnień pracowniczych ujęto w rozdziale 5 niniejszego Oświadczenia.

**3.2.4. RYZYKO ZWIĄZANE Z WYŁUDZENIAMI, OSZUSTWAMI I INNYMI NIEPOŻĄDANYMI ZACHOWANIAMI PRACOWNIKÓW I OSÓB TRZECICH, KTÓRYM BANK MOŻE NIE BYĆ W STANIE ZAPOBIEC**

**RYZIKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE**

Oszustwa, błędy, czy inne niepożądane zachowania Pracowników spółek Grupy lub osób trzecich działających w ich imieniu, mogą okazać się trudne do wykrycia i zapobieżenia oraz mogą narazić Grupę, w tym Bank, na straty finansowe oraz sankcje nałożone przez organy nadzoru.

Mogą też poważnie nadszarpnąć ich reputację. Bank nie może zapewnić, że osoby zajmujące się dystrybucją jego produktów (zarówno Pracownicy, jak i pośrednicy finansowi) nie dopuszczą się oszustw, czy innych niepożądanych zachowań. Bank prowadzi jednak stale działania zmierzające do zwiększenia prawdopodobieństwa wykrycia oraz uniknięcia powyższych zachowań.

Powyższe okoliczności mogą mieć istotny negatywny wpływ na perspektywę rozwoju, osiągane wyniki i sytuację finansową Grupy oraz Banku. Mogą mieć istotny negatywny wpływ także na zagadnienia społeczne.

W celu ograniczenia ryzyka związanego z wyłudzeniami, oszustwami i innymi niepożądanymi zachowaniami pracowników i osób trzecich, stosuje się w Banku mechanizmy bezpieczeństwa. Należą do nich zarówno mechanizmy kontrolne, jak i prewencyjne, w tym m.in.:

1. Wykrywanie nietypowych działań i zachowań Pracowników oraz innych uprawnionych osób wykonujących czynności bankowe.

2. Identyfikowanie i ocenianie oraz monitorowanie i weryfikowanie nieprawidłowości w wykonywaniu czynności bankowych.

3. Blokowanie wykrytych tzw. transakcji oszukańczych.

4. Przeprowadzanie postępowań wyjaśniających w przypadku zidentyfikowania zdarzeń, których okoliczności, przyczyny i skutki, wskazują możliwość wystąpienia nadużycia lub przestępstwa – spowodowanego przez Pracownika Banku lub Pracownika podmiotu współpracującego z Bankiem.

5. Przekazywanie do organów ścigania zawiadomień o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

6. Określanie i przekazywanie – do właściwych komórek i jednostek organizacyjnych oraz do właścicieli procesów biznesowych – rekomendacji, dotyczących działań ograniczających ryzyko wynikające z naruszeń bezpieczeństwa oraz korygujących nieprawidłowości działania ludzi lub systemów.

7. Prowadzenie szkoleń z zakresu bezpieczeństwa Banku mających na celu podnoszenie świadomości osób wykonujących czynności bankowe.

8. Rozpowszechnianie wśród Pracowników Banku informacji o zidentyfikowanych przypadkach bezprawnego działania Pracowników oraz o podejmowanych konsekwencjach karnych i dyscyplinarnych wynikających z takich działań.

**3.2.5. RYZYKO STOSOWANIA PRZEZ EMITENTA NIEDOZWOLONYCH POSTANOWIEŃ UMOWNYCH**

**RYZIKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE**

Znaczną część Klientów spółek Grupy, w szczególności Banku, stanowią konsumenci, których prawo obejmuje szczególną ochroną w zakresie zawierania umów z przedsiębiorcami na podstawie stosowanych przez przedsiębiorcę wzorów umów, w szczególności dotyczy to usług bankowych. Wszelkie postanowienia takich umów nieuzgodnione indywidualnie z konsumentem nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne).

Dotychczasowa linia orzecznictwa sądów w sprawach niedozwolonych postanowień umownych, a także stanowisko Prezesa UOKiK w zakresie ochrony praw konsumentów, kładą duży nacisk na zapewnienie wysokiego standardu ochrony praw konsumentów, rzadko uznając interesy przedsiębiorców jako nadrzędne. Tym samym, większość spraw rozstrzygana jest na korzyść konsumentów.

Bank prowadzi stały monitoring rejestru klauzul niedozwolonych poprzez alert prawny dokonywany z dwutygodniową częstotliwością, komunikowany do wszystkich jednostek Banku.

Ponadto Departament Compliance i Departament Prawny opiniują każdą nową regulację pod kątem występowania niedozwolonych postanowień umownych, które są eliminowane na etapie prac przed wprowadzeniem nowego produktu do oferty. Pod kątem eliminowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opiniowane są również procesy obsługi klienta.

Departament Complinance prowadzi testy zgodności dokumentacji produktowej, których celem jest mitygacja ryzyka funkcjonującej oferty mi.in pod kątem występowania niedozwolonych postanowień umownych.

Pomimo dbałości o to by dokumentacja bankowa oraz dokumentacja dotycząca usług finansowych, których bank jest pośrednikiem nie zawierała niedozwolonych postanowień umownych, nie można wykluczyć, że stosowane przez spółki z Grupy wzory umów zawierają klauzule, które są lub potencjalnie mogą być uznane za niedozwolone postanowienia umowne. Wykluczenie tych postanowień z umowy mogłoby osłabić pozycję spółek w stosunku do konsumentów i narazić na roszczenia odszkodowawcze w przypadku, gdyby zastosowanie niedozwolonych postanowień umownych spowodowało powstanie po stronie konsumentów szkody.

Dodatkowo, stosowanie klauzul niedozwolonych może skutkować, przy wszczęciu postępowania i wydaniu decyzji stwierdzającej stosowanie niedozwolonych klauzul przez Prezesa UOKiK, wydaniem decyzji zobowiązującej wobec Banku nakazującej usunięcie skutków naruszeń lub w skrajnym przypadku nałożeniem kary finansowej w wysokości do maksymalnie 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Nie można wykluczyć, że stosowane przez spółki z Grupy wzory umów zawierają klauzule, które są lub potencjalnie mogą być uznane za niedozwolone postanowienia umowne. Wykluczenie tych postanowień z umowy mogłoby osłabić pozycję spółek w stosunku do konsumentów i narazić na roszczenia odszkodowawcze w przypadku, gdyby zastosowanie niedozwolonych postanowień umownych spowodowało powstanie szkody po stronie konsumentów.

Dodatkowo, stosowanie klauzul niedozwolonych może skutkować, przy wszczęciu postępowania i wydaniu decyzji stwierdzającej stosowanie niedozwolonych klauzul przez Prezesa UOKiK, nałożeniem kary finansowej w wysokości do maksymalnie do 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

### 3.2.6. RYZYKO REPUTACYJNE

**RYZYKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE**

Ryzyko związane z reputacją, czyli ryzyko wynikające z negatywnego nastawienia opinii publicznej, jest nierozerwalnie związane z działalnością Grupy i Banku.

Negatywne nastawienie opinii publicznej może wynikać z rzeczywistego sposobu prowadzenia działalności przez Bank, czy też praktyk całego sektora bankowego lub finansowego, albo też ze sposobu, w jaki są one postrzegane. Negatywne nastawienie opinii publicznej może mieć ujemny wpływ na zdolność Grupy i Banku do przyciągnięcia lub utrzymania Klientów.

Ryzyko reputacyjne może negatywnie wpłynąć przede wszystkim na zagadnienia społeczne i pracownicze.

Zarządzamy ryzykiem utraty reputacji w kompleksowy sposób, który obejmuje identyfikację i ocenę profilu ryzyka, monitorowanie, kontrolę oraz ograniczanie ryzyka reputacyjnego i jego systematyczne raportowanie członkom Zarządu Banku oraz Dyrektorom Strategicznych Departamentów Banku.

Głównymi filarami procesu kontroli i ograniczania ryzyka reputacji są działania prewencyjne polegające na wprowadzaniu rozwiązań w celu eliminacji potencjalnego ryzyka oraz zarządzanie ryzykiem reputacji po identyfikacji potencjalnych zagrożeń (w celu złagodzenia jego negatywnych skutków).

Monitorowanie ryzyka reputacji polega na systematycz-

nym śledzeniu zmian profilu tego typu ryzyk. Wyniki monitorowania podlegają okresowemu raportowaniu, które obejmuje w szczególności ocenę ryzyka utraty reputacji i informacje nt. analizowanych miar oceny narażenia na ryzyko reputacji oparte o wskaźniki określające wizerunek Banku.

### 3.2.7. RYZYKO NIEWYSTARCZAJĄCEJ EFEKTYWNOŚCI PROCEDUR ZARZĄDZANIA RYZYKAMI I KONTROLI WEWNĘTRZNEJ

**RYZYKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE, PRAW CZŁOWIEKA, PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI**

Spółki Grupy i Bank posiadają wdrożone procedury i systemy zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej, nie można jednak zagwarantować, że zapewnią one ochronę przed każdego rodzaju ryzykiem właściwym dla jego działalności.

### 3.2.8. RYZYKO ZWIĄZANE Z FUNKCJONOWANIEM SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH

**RYZYKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE**

Działalność Grupy i Banku jest w dużej mierze uzależniona od zdolności systemów informatycznych do poprawnego i szybkiego przetwarzania wielu transakcji. Poprawne funkcjonowanie takich obszarów jak, z jednej strony – kontrola finansowa, zarządzanie ryzykiem, księgowość, obsługa Klienta, inne systemy przetwarzania danych wraz z sieciami komunikacyjnymi między różnymi oddziałami Banku i pośrednikami kredytowymi, a głównymi centrami przetwarzania danych z drugiej strony, będą w działalności Banku i spółek zależnych kluczowe do realizacji ich strategii i skutecznego konkurowania na rynku finansowym.

Bank posiada wdrożone procedury archiwizacji i przechowywania danych, w ramach których regularnie wykonywane są kopie zapasowe, które mogą zostać wykorzystane w przypadku awarii podstawowych systemów lub istotnego uszkodzenia danych. W Banku opracowane zostały procedury zapewnienia ciągłości działania, w tym plany awaryjne uwzględniające krytyczne sytuacje (np. zanik prądu, zniszczenie budynku, awarie sprzętowe). Przywrócenie działalności operacyjnej może nastąpić w takich przypadkach w lokalizacjach zastępczych, po odtworzeniu danych z kopii zapasowych.

W celu zabezpieczenia systemów przed nieautoryzowanym dostępem stosuje się sprzętowe zabezpieczenia, a w celu zminimalizowania zagrożeń związanych z wirusami, wdrożona została polityka ochrony antywirusowej oraz stosowane są odpowiednie programy chroniące.

### 3.2.9. RYZYKO ZWIĄZANE Z OUTSOURCINGIEM

**RYZYKO MOŻE MIEĆ ZNACZĄCY NEGATYWNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA: SPOŁECZNE, PRACOWNICZE**

Model działalności Banku zakłada szeroki zakres współpracy z podmiotami zewnętrznymi. Dotyczy to zarówno doradców finansowych, jak też podmiotów świadczących usługi ubezpieczeniowe, finansowe czy informatyczne. Zawinione bądź niezawinione nienależyte wykonywanie obowiązków przez te podmioty zewnętrzne może prowadzić do strat dla Klientów oraz utraty reputacji Banku.

W szczególności podmioty te często mają dostęp do danych osobowych objętych tajemnicą bankową oraz ubezpieczeniową, które Bank ma prawny obowiązek chronić, jak i do informacji, które stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Banku i jego partnerów. Dlatego Bank kładzie nacisk na zasady współpracy z podmiotami zewnętrznymi i dąży do eliminacji ryzyk związanych z tą współpracą, które mogą mieć szczególny wpływ na zagadnienia społeczne i pracownicze.





# 4. Kluczowe wskaźniki efektywności

DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI GRUPY I BANKU



LICZBA ODDZIAŁÓW GETIN NOBLE BANK S.A.	245
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach > 1000 tys. mieszkańców	21
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 250 tys. - 1000 tys. mieszkańców	57
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 75 tys. - 250 tys. mieszkańców	58
W tym oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach < 75 tys. mieszkańców	75
Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie kontaktu z Bankiem za pośrednictwem Bankowości Internetowej i Mobilnej	WZROST
Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie Obszaru Contact Center	WZROST
Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie kontaktu z doradcą w placówce	WZROST
Liczba zatrudnionych na umowę o pracę osób w Grupie w tym spółka Getin Noble Bank S.A.	5338 osób 5126 osób
Wskaźnik fluktuacji w Getin Noble Bank S.A. (Pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę)	25,34

LICZBA ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W PRZELICZENIU NA ETATY	2015	2016	2017
w Grupie	6 014,5	5 150,2	5310,93
w tym spółka Getin Noble Bank S.A.	5 648,6	4 890,5	5092,2

Szczegółowe informacje o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. oraz Getin Noble Banku S.A. na rok 2017 zostały ujęte w Sprawozdaniach finansowych za 2017 rok dostępnych pod adresem [www.gnb.pl](http://www.gnb.pl).

# 5. Zagadnienia pracownicze

OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



## 5.1 POLITYKI GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

GRUPA KAPITAŁOWA GETIN NOBLE BANK S.A.  
ZATRUDNIAŁA W 2017 ROKU NA UMOWĘ O PRACĘ

5 338 OSÓB

5 310,93 W PRZELICZENIU NA ETATY  
STAN NA DZIEŃ 31.12.2017 R.

TABELA. LICZBA ZATRUDNIONYCH W PRZELICZENIU NA ETATY W GRUPIE GETIN NOBLE BANK  
ORAZ SPÓŁCE GETIN NOBLE BANK S.A.

LICZBA ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W PRZELICZENIU NA ETATY	2015	2016	2017
w Grupie	6 014,5	5 150,2	5310,93
w tym spółka Getin Noble Bank S.A.	5 648,6	4 890,5	5092,2

Aby skutecznie rozwijać swoją działalność i realizować cele strategii biznesowej, w spółkach Grupy Getin Noble Bank S.A., w tym przede wszystkim w Banku, są wdrażane dokumenty i procedury regulujące istotne zagadnienia pracownicze.

Do zagadnień tych należą: zasady zatrudniania i wynagradzania, cele i zakres działań na rzecz rozwoju kompetencji Pracowników, zasady przeciwdziałania konfliktom interesów i nieprawidłowościom, zasady etyki w miejscu pracy obowiązujące Pracowników spółek, zasady bezpieczeństwa i higieny w miejscu pracy.

W związku ze zróżnicowaniem spółek pod kątem skali zatrudnienia i ich specyfiki funkcjonowania, większość procedur i polityk z zakresu zarządzania miejscem pracy jest określana i wdrażana na poziomie poszczególnych spółek, a nie Grupy jako całości.

Na poziomie Grupy w obszarze pracowniczym funkcjonuje dokument pt. „Kodeks Dobrych Praktyk Spółek Grupy

Kapitałowej Getin Noble Bank S.A”. Kodeks obowiązuje wszystkich Pracowników spółek wchodzących w skład Grupy. Wyznacza on kierunki i ramy politykom oraz procedurom funkcjonującym w poszczególnych spółkach Grupy. Dokument ten określa podstawowe wytyczne, które powinny stosować wszystkie spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank w obszarze pracowniczym.

ZAKRES „KODEKSU DOBRYCH PRAKTYK SPÓŁEK  
GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A.”:

- ogólne wytyczne dotyczące zatrudniania w spółkach Grupy, pełnienia funkcji zarządczych i decyzyjnych oraz wynagradzania Pracowników,



- zasady dotyczące takich kwestii jak podejmowanie działalności konkurencyjnej przez Pracowników Grupy i przeciwdziałanie konfliktom interesów.
- ogólne wytyczne dotyczące regulaminów i systemy premiowania.

„Kodeks Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.” zobowiązuje każdą ze spółek Grupy do utworzenia własnej struktury lub jednostki organizacyjnej, nadzorującej systemy zatrudniania i wynagradzania Pracowników.

Ponadto Kodeks dobrych praktyk określa oczekiwania Grupy wobec spółek dotyczące wdrożenia systemu oceny kadry zarządzającej oraz podległych Pracowników, a także wdrażania procedury zapewniającej Pracownikom możliwość bezpiecznego zgłaszania informacji o zauważonych nadużyciach do właściwych organów spółek (polityka whistleblowing).

Spółki Grupy Kapitałowej, które zatrudniają Pracowników, posiadają zgodne z obowiązującym w Polsce prawem odrębne polityki regulujące podstawowe zagadnienia kwestii pracowniczych.

Nie zidentyfikowano dotąd potrzeby wytyczania na poziomie Grupy jednolitych polityk czy procedur dotyczących higieny i bezpieczeństwa pracy, rozwoju Pracowników i szkoleń, badań dotyczących satysfakcji Pracowników czy zasad korzystania z benefitów. Zakres tych polityk na poziomie spółek dostosowany jest do specyfiki i skali zatrudnienia w każdej z nich.

Podstawowe zagadnienia pracownicze ustalające wewnętrzny porządek, prawa i obowiązki Pracowników oraz pracodawcy regulują w poszczególnych spółkach Grupy ich regulaminy pracy, regulaminy wynagradzania, polityki kadrowe i wynagradzania, a także „Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych”.

Spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble S.A. wdrażają odrębne polityki szkoleniowe dedykowane swoim Pracownikom.

**PRZYKŁADY INICJATYW 2017 Z ZAKRESU SZKOLEŃ I EDUKACJI PRACOWNIKÓW**

**SPÓŁKA NOBLE SECURITIES S.A.**

W 2017 r. została uruchomiona platforma e-learningowa Noble Securities szkolenia, na której dostępne są szkolenia z zakresu wiedzy ogólnej oraz wiedzy produktowej.

Spółka realizowała głównie szkolenia z zakresu tematycznego: problematyka nadużyć na rynku, aspekty praktyczne GILF, ochrona danych osobowych, zagadnienia compliance, ogólne zagadnienia dotyczące rynku kapitałowego.

**SPÓŁKA NOBLE CONCIERGE SP. Z O.O.**

W 2017 roku spółka koncentrowała się na szkoleniach z zakresu GIODO i księgowości oraz na szkoleniach wprowadzających dla nowozatrudnionych Pracowników. Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na Pracownika zatrudnionego na umowę o pracę to 12 godzin. 100% kadry Noble Concierge bierze udział w procesie regularnej oceny pracowniczej.

**SPÓŁKA PROEKSPERT SP. Z O.O.**

W 2017 roku pracownicy spółki brali udział przede wszystkim w szkoleniach z obsługi reklamacji i zapytań Klientów.

**BENEFITY**

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

Spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. starannie wdrażają polityki i procedury dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej.

Szczegółowe informacje na temat praktyk z zakresu BHP największego pracodawcy w Grupie – Getin Noble Banku S.A. – przedstawiono w rozdziale 5.2. niniejszego Oświadczenia.

**TABELA. WSKAŹNIK CZĘSTOŚCI WYPADKÓW<sup>2</sup> DLA SPÓŁEK GRUPY GETIN NOBLE BANK S.A. ZATRUDNIAJĄCYCH PRACOWNIKÓW**

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

NAZWA SPÓŁKI	WSKAŹNIK CZĘSTOŚCI WYPADKÓW PRACOWNIKÓW SPÓŁKI
Getin Noble Bank S.A.	4,1
Pozostałe spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.	0

**5.2. POLITYKI SPÓŁKI GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI**

Spółka Getin Noble Bank S.A. w 2017 roku zatrudniała na umowę o pracę 5126 osób (5092,2 miejsc pracy w przeliczeniu na etaty), jest więc zdecydowanie największym pracodawcą w całej Grupie Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. Większość Pracowników Banku to kobiety i osoby pomiędzy 30 a 50 rokiem życia. Wśród kadry zarządzającej najwyższego szczebla w Banku, piętnaście, z trzydziestu siedmiu osób osób, to kobiety.

**TABELA. LICZBA ZATRUDNIONYCH W GETIN NOBLE BANK S.A. OSÓB NA UMOWĘ O PRACĘ W PODZIALE ZE WZGLĘDU NA STRUKTURĘ ZATRUDNIENIA I WIEK**  
(STAN NA 31.12.2017 R.)

LICZBA ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W PRZELICZENIU NA ETATY	OSOBY DO 30 ROKU ŻYCIA:	30-50 LAT:	OSOBY POWYŻEJ 50 ROKU ŻYCIA:
Zarząd	0	4	3
Dyrektorzy najwyższego szczebla	0	30	7
Pozostali pracownicy	1444	3424	214
SUMA	1444	3458	224

**TABELA. LICZBA ZATRUDNIONYCH W GETIN NOBLE BANK S.A. OSÓB NA UMOWĘ O PRACĘ W PODZIALE NA STRUKTURĘ ZATRUDNIENIA I PŁEĆ**  
(STAN NA 31.12.2017 R.)

	LICZBA KOBIET:	LICZBA MĘŻCZYZN:
Zarząd	0	7
Dyrektorzy najwyższego szczebla	15	22
Pozostali pracownicy	3342	1740
SUMA	3357	1769

**TABELA. LICZBA ZATRUDNIONYCH KOBIET I MĘŻCZYZN NA UMOWĘ O PRACĘ W PODZIALE NA RODZAJ ZATRUDNIENIA I PŁEĆ**  
(STAN NA 31.12.2017 R.)

	LICZBA OSÓB
Umowa o pracę na czas nieokreślony - kobiety	2516
Umowa o pracę na czas nieokreślony - mężczyźni	1263
Pozostałe umowy, w tym okres próbny, czas określony (w tym stażowe i zastępstwa) - kobiety	841
Pozostałe umowy, w tym okres próbny, czas określony (w tym stażowe i zastępstwa) - mężczyźni	506

Do najważniejszych inicjatyw podjętych w 2017 roku przez spółkę Getin Noble Bank S.A. w obszarze pracowniczym należały zmiany regulacyjne, w szczególności:

- wprowadzenie jednolitej polityki wynagradzania Pracowników, uwzględniającej zewnętrzne regulacje w tym zakresie,
- dostosowanie modeli kompetencyjnych oraz systemu wynagrodzeń Pracowników do najbardziej aktualnych potrzeb rynku.

Wśród najistotniejszych dokumentów kształtujących politykę personalną Banku należy wymienić: „Regulamin Pracy”, „Regulamin Wynagradzania”, „Regulamin Premiowania”, „Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych”, „Procedurę wewnętrzną określającą zasady rekrutacji i zatrudnienia w Getin Noble Bank S.A.”, „Procedurę określającą zasady kontynuowania zatrudnienia i przeszeregowania Pracowników”, „Procedurę dotyczącą kar porządkowych oraz zasad rozwiązywania umów o pracę”, „Instrukcję Wewnętrzną określającą zasady doskonalenia zawodowego Pracowników Getin Noble Bank S.A.”.

PRIORYTETAMI GETIN NOBLE BANK S.A. W OBSZARZE PRACOWNICZYM W 2017 ROKU BYŁY:

- realizacja celów w zakresie zatrudniania Pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem nowo zatrudnianych Pracowników z doświadczeniem w sektorze bankowym,
- działania na rzecz ograniczenia fluktuacji Pracowników,
- uzyskanie opinii wiodącego pracodawcy w sektorze bankowym poprzez systematyczne budowanie pozytywnego wizerunku pracodawcy wewnątrz i na zewnątrz organizacji,
- zwiększenie stopnia zaangażowania Pracowników,
- realizacja zadań związanych z rozwojem Pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem kompleksowych szkoleń wdrożeniowych,
- ciągłe podnoszenie kompetencji Pracowników w zakresie „nowej kultury” bankowości relacyjnej.

TABELA. LICZBA OSÓB ZATRUDNIONYCH W CIĄGU 2017 ROKU NA UMOWĘ O PRACĘ W GETIN NOBLE BANK S.A., W PODZIALE NA PŁEĆ I WIEK

ŁĄCZNA LICZBA NOWYCH PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W CIĄGU 2017 ROKU:	1507
w tym kobiet	858
w tym mężczyzn	649
w tym Pracowników poniżej 30 roku życia	860
w tym Pracowników z przedziału wiekowego 30-50 lat	620
W tym Pracowników powyżej 50 roku życia	27

Dokumentem podkreślającym wagę zagadnień z obszaru HR i określającym główne kierunki działań dotyczące obszaru pracowniczego w Banku jest „Strategia Getin Noble Bank S.A. na lata 2016-2018”. Zgodnie z tym dokumentem, jednym z celów działalności Banku umożliwiającym skuteczne wdrażanie pozostałych celów jego strategii biznesowej jest dbałość o pozycję: „stabilnego i pożądanego pracodawcy w sektorze”. W strategii obszar pracowniczy zajmuje istotne miejsce także jako element budowy dojrzałej kultury bankowej.

W strategii Banku został położony nacisk na obszar zasobów ludzkich, który jest ważnym elementem realizacji celów biznesowych Getin Noble Bank S.A. Dokument ten podkreśla rolę profesjonalnej kadry Pracowników na wszystkich szczeblach, wartości w organizacji, komunikacji wewnętrznej, podnoszenie kompetencji Pracowników oraz kryteria rekrutacji Pracowników, a także brak akceptacji dla postaw Pracowników godzących w wizerunek Banku.

Kolejnym dokumentem wpływającym na kształtowanie polityki personalnej w Banku jest dokument pt.: „Kodeks Etyki” obowiązujący wszystkich Pracowników i kadrę zarządzającą spółki Getin Noble Bank S.A. W dokumencie tym określone są cztery wartości stanowiące podstawę wszystkich działań podejmowanych przez Pracowników Banku w stosunku do współpracowników, Klientów, akcjonariuszy, kontrahentów i samego Banku. Wartości przedsiębiorczości, współpracy, szacunku i porządku to wartości, które mają odzwierciedlać wizerunek Banku, jako instytucji godnej zaufania oraz jako odpowiedzialnego pracodawcy.

FLUKTUACJA

W 2017 roku wskaźnik fluktuacji w Getin Noble Banku S.A. (dotyczy Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę) wyniósł 25,34. Spółka w 2017 roku odnotowała znacząco niższą liczbę odejść niż w roku poprzednim.

W raportowanym okresie podpisano 1507 umów o pracę, a rozwiązano 1299 umów o pracę.

TABELA. LICZBA ODEJŚĆ W CIĄGU 2017 ROKU OSÓB ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ W GETIN NOBLE BANK S.A., W PODZIALE NA PŁEĆ I WIEK

ŁĄCZNA LICZBA ODEJŚĆ W CIĄGU 2017 ROKU PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ:	1299
w tym kobiet	762
w tym mężczyzn	537
w tym Pracowników poniżej 30 roku życia	519
w tym Pracowników z przedziału wiekowego 30-50 lat	733
W tym Pracowników powyżej 50 roku życia	47

TABELA. WSKAŹNIK FLUKTUACJI W 2017 ROKU DLA PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH W GETIN NOBLE BANK S.A. NA UMOWĘ O PRACĘ, W PODZIALE NA PŁEĆ

Wskaźnik fluktuacji dla wszystkich Pracowników	25,34
Wskaźnik fluktuacji dla kobiet	22,69
Wskaźnik fluktuacji dla mężczyzn	30,35

Istotnym dla Banku zagadnieniem jest sprawne zarządzanie etapem wdrożenia nowych Pracowników Banku w zasady kultury organizacyjnej i zakres obowiązków, z ukierunkowaniem na jakość realizowania zadań w miejscu pracy. Bank wspiera nowozatrudnionych Pracowników w procesie adaptacji w miejscu pracy. W ramach procesu wdrożeniowego Bank wykorzystuje różne sposoby komunikacji z nowymi Pracownikami:

1.  
„INDUCTION DAY”

profesjonalne wdrożenie do organizacji.
2.  
„GET IN TOUCH”

wywiady przeprowadzane z Pracownikami w drugim lub trzecim miesiącu ich pracy.
3.  
„VADEMECUM”

zbiór informacji o Banku oraz o jego zasadach, który jest swoistą „mapą” organizacji.





SZKOLENIA I ROZWÓJ KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW

Jako jeden z filarów „Strategii Getin Noble Bank na lata 2016-2018” zdefiniowano „Kulturę bankowości zorientowaną na jakość”, dlatego też rozwój kompetencji i dopasowanie szkoleń do potrzeb Pracowników jest istotną częścią praktyk HR Banku i praktyk z zakresu ciągłego doskonalenia jakości relacji z Klientem.

Obszar rozwoju zawodowego i szkoleń w Banku reguluje szereg polityk, takich jak: „Wewnętrzny regulamin organizacyjny Obszaru Jakości”, „Instrukcja wewnętrzna określająca organizację doskonalenia zawodowego Pracowników Getin Noble Bank S.A.”, „Procedura wewnętrzna przeprowadzania szkoleń dla nowozatrudnionych Pracowników OSS i OCC oraz szkoleń uzupełniających dla innych jednostek organizacyjnych w Getin Noble Bank S.A.”.

W 2017 roku Bank zgodnie z planem zrealizował liczne szkolenia stacjonarne oraz e-learningowe Pracowników. Priorytetami Banku w zakresie szkoleń były:

- szkolenia z jakości obsługi Klienta,
- szkolenia wstępne dla nowozatrudnionych Pracowników Departamentu Sieci Własnej, Departamentu Dystrybucji Pośredniej oraz Contact Center,
- szkolenia produktowe w szczególności dotyczące konta, kredytów, produktów inwestycyjnych,
- szkolenia z zakresu etyki, bezpieczeństwa informacji oraz świadomości procesowej.

W roku 2017 Pracownicy Obszaru Sieci Sprzedaży oraz Obszaru Contact Center uczestniczyli w szkoleniach m.in. z zakresu jakości obsługi Klienta, szkoleniach produktowych, szkoleniach BHP, szkoleniach systemowych.

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na jednego Pracownika Banku zatrudnionego na umowę o pracę wyniosła 24,6 godzin w ciągu 2017 r.

W 2018 roku planowana jest kontynuacja szkoleń z zakresu, jaki był realizowany w roku poprzedzającym, ale także cykliczne szkolenia rozwojowe dla kadry menedżerskiej, szkolenia specjalistyczne dla pozostałych Pracowników, szkolenia specjalistyczne dla doradców Getin Noble Bank S.A.

W 2017 r. zostało zrealizowane badanie potrzeb szkoleniowych w Banku. Na podstawie dokonanej analizy wprowadzono następujące zmiany i modyfikacje pakietów szkoleniowych:

- programy dla menedżerów i specjalistów - program dla menedżerów obejmuje przede wszystkim działania, których zadaniem jest wspieranie i realizacja procesu doskonalenia kwalifikacji i motywacji Pracowników. Proces ten ma na celu wyposażenie ich potencjału zawodowego w narzędzia niezbędne do wykonywania obecnych i przyszłych zadań,
- programy specjalistyczne stanowią wzmocnienie kompetencji mających wpływ na wzrost efektywności działań,
- programy jakościowe - polegające na regularnych ćwiczeniach praktycznych Pracowników sieci sprzedaży i Obszaru Contact Center. Programy mają na celu poprawę jakości oraz ugruntowanie wartości obowiązujących z Banku.

TABELA. SZKOLENIA PRACOWNIKÓW GETIN NOBLE BANK S.A. W 2017 ROKU (DOTYCZY PRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH NA UMOWĘ O PRACĘ)

ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH w tym szkolenia stacjonarne w tym szkolenia e-learningowe	126 149 89 195 36 954
Łączna liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć kobiety mężczyźni	79 474 46 675
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadającego na jednego Pracownika	24,6
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na kobietę	23,67
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na mężczyznę	26,38
Łączna liczba godzin szkoleniowych dotyczących jakości obsługi Klienta i ich satysfakcji	10 852
Liczba Pracowników korzystających z dofinansowania do studiów podyplomowych	6
Liczba Pracowników korzystająca ze szkoleń zewnętrznych	193

DIALOG Z PRACOWNIKAMI I ROZWÓJ NARZĘDZI KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ

Warto podkreślić rosnącą rolę komunikacji wewnętrznej w Banku i plany rozwoju narzędzi komunikacji wewnętrznej. W 2017 roku powstał dokument „Strategia komunikacji wewnętrznej w Getin Noble Banku”, w którym określono wyzwania i cele Banku w tym obszarze, które mają być realizowane w 2018 roku.

Powstanie dokumentu zostało poprzedzone badaniem opinii na temat komunikacji wewnętrznej i oczekiwań w tym zakresie wśród Pracowników Banku.

Podstawowym narzędziem dialogu Banku ze wszystkimi Pracownikami Getin Noble Bank S.A. są: GetiNet – wewnętrzny intranet oraz GetSpace – forum dyskusyjne Pracowników GNB. Służą one zarówno do przekazywania Pracownikom informacji w ramach komunikacji wewnętrznej, jak i do przyjmowania od Pracowników Banku wszelkich uwag dotyczących ich codziennej pracy.

Aktualnie w ramach GetSpace funkcjonuje program Get in Change, który pozwala każdemu Pracownikowi zgłosić pomysł lub sugestie zmian w funkcjonowaniu Banku. W 2017 roku w programie Get In Change Pracownicy dokonali 75 zgłoszeń.

W raportowanym okresie w Getin Noble Bank S.A. prowadzone były:

- cykliczne badania satysfakcji nowych osób w organizacji - tzw. program Get In Touch mający na celu ocenę procesu adaptacji nowych Pracowników w organizacji,
- cykliczne badania opinii osób odchodzących z organizacji - tzw. Exit Interview mający na celu zbadanie przyczyn odejścia z organizacji oraz zidentyfikowanie obszarów ocenianych pozytywnie i tych wymagających ulepszenia,
- badanie poziomu satysfakcji Pracowników w wybranych jednostkach biznesowych Banku.

Wnioski wynikające z analizy badań satysfakcji dotyczyły m.in. wpływu zmian procesów i procedur zachodzących w organizacji na codzienne obowiązki Pracowników.

Bank uważnie bierze pod uwagę opinie Pracowników w planowanych działaniach z zakresu HR na przyszłość.

BENEFITY

Pracownicy spółki Getin Noble Bank S.A. mogą korzystać z dodatkowych benefitów takich jak dodatkowa opieka medyczna czy karta Multisport.

Na zasadach ustalonych dla poszczególnych stanowisk, Pracownicy mają dostęp do opieki medycznej w ramach pakietu sieciowego (pakiet dla stanowisk innych niż kierownicze) oraz pakietu specjalistycznego (pakiet dla kadry menedżerskiej).

Ponadto Pracownicy spółki, którzy założą konto w Getin Banku (Konto Proste Zasady) lub w Noble Banku (Konto Noble), mogą skorzystać z pakietu „Extra Zdrowie” z zakresem rozszerzonym w porównaniu do pakietu sieciowego.



TABELA. BENEFITY DLA PRACOWNIKÓW W SPÓŁCE GETIN NOBLE BANK S.A.

OPIEKA MEDYCZNA	
RODZAJ PAKIETU	LICZBA PAKIETÓW WEDŁUG STANU NA 31.12.2017 ROK
pakiety sieciowe ogółem	3041
pakiet specjalistyczny ogółem	725
pakiety Extra Zdrowie ogółem	1074
KARTA MULTISPORT	
Liczba Pracowników korzystających z pakietu	2527
w tym z dofinansowaniem z Funduszu Socjalnego	1696

Pracownicy Banku mogą także korzystać ze specjalnej oferty Banku dotyczącej konta osobistego Konto Proste Zasady, oferty kredytowej czy oferty wynajmu samochodów na specjalnych warunkach „Carbenefit”.

Cenioną przez Bank inicjatywą jest praktyka przyznawania przez Fundację Jolanty i Leszka Czarneckich (w formule konkursu) stypendiów dla najbardziej uzdolnionych dzieci Pracowników Grupy, w tym Pracowników Getin Noble Bank S.A.

ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO W MIEJSCU PRACY

Kwestie BHP w Banku reguluje „Uchwała nr 159/2012” Zarządu Getin Noble Bank S.A. z 24 maja 2012 r. W toku uchwalania<sup>4</sup> znajdują się dokumenty określające zasady kontroli BHP oraz procedura określająca zasady zarządzania ryzykiem zawodowym na stanowiskach pracy w Getin Noble Bank S.A. Trwają także prace nad dostosowaniem obowiązujących w Banku polityk do opracowywanej nowej polityki zarządzania BHP.

Spółka Getin Noble Bank S.A. systematycznie wypełnia obowiązki w zakresie obligatoryjnych szkoleń BHP. Skupiając się na newralgicznych dla BHP obszarach, Bank zorganizował dodatkowo szkolenia:

- dla kadry kierowniczej w zakresie odpowiedzialności za stan BHP osób kierujących Pracownikami oraz dostosowania stanowisk pracy dla potrzeb osób niepełnosprawnych,
- dla Pracowników windykacji terenowej w zakresie zagrożeń związanych ze specyfiką pracy poza terenem przedsiębiorstwa.

Dodatkowo w GetiNet (sieć intranetowa) oraz GetSpace (forum dyskusyjne) udostępniane są artykuły i szkolenia związane z rozpowszechnianiem wiedzy dotyczącej BHP oraz zagadnień udzielania pomocy. Poprawiając warunki infrastrukturalne Bank wdrożył procedury, w których każdorazowo proces lokalizowania oraz projektowania nowych placówek realizowany jest z uwzględnieniem konsultacji z Zespołem BHP.

TABELA. WSKAŹNIKI DOTYCZĄCE OBSZARU BHP DLA GETIN NOBLE BANK S.A. W 2017 ROKU

Wskaźnik częstości wypadków w Getin Noble Bank S.A.	4,1
Liczba Pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach wstępnych z zakresu BHP	1507
Liczba Pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach okresowych z zakresu BHP	1497

4. Stan na 26.02.2018 r.

# 6. Zagadnienia społeczne

## OPIS POLITYK I ICH WYNIKI





Wśród zagadnień społecznych należy wyróżnić dwa istotne dla działalności Grupy Kapitałowej Getin Bank S.A. obszary:

1. obszar związany z wpływem na Klientów, bezpieczeństwem i jakością oferowanych im usług,
2. obszar podejmowanych działań zaangażowania społecznego i wpływu na lokalne społeczności.

Spółki Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. podchodzą w odrębny sposób do zarządzania obszarem relacji z Klientami, bezpieczeństwa i jakości oferowanych im usług.

Polityki i procedury poszczególnych spółek są dostosowane do zakresu, specyfiki i skali ich działalności oraz szczegółowych wymogów regulatorów. Nie zidentyfikowano dotąd potrzeby ani istotnych potencjalnych korzyści wytyczania polityk z tego zakresu na poziomie Grupy.

#### POLITYKI GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

Do najistotniejszych dla Banku zagadnień w obszarze zarządzania jakością z punktu widzenia wpływu społecznego i standardów odpowiedzialnego biznesu należą:

- jakość obsługi Klientów i dbałość o ich satysfakcję,
- bezpieczeństwo danych osobowych Klientów, usług i transakcji,
- rzetelna, sprawnie funkcjonująca polityka reklamacyjna,
- wartości i etyka w kulturze organizacyjnej Banku, w tym odpowiedzialne postawy Pracowników i przedstawicieli Banku,
- wdrażanie „Strategii Getin Noble Bank na lata 2016 – 2018”.

Istotność wyżej wymienionych zagadnień potwierdzają zarówno szczegółowe polityki i procedury Banku, jak i wyniki przeprowadzonej w ramach procesu raportowania danych niefinansowych priorytetyzacji zagadnień, tak zwanych aspektów raportowania. Aspekty te zostały sklasyfikowane jako wysoce istotne i mające znaczący wpływ społeczny.

## Strategia Getin Noble Bank na lata 2016-2018 jasno określa misję Banku w tym zakresie:

*„Bank to instytucja tworzona dla Klientów, uznawana za godną zaufania i sprawną w działaniu.”*



## 6.1 JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTÓW I OFEROWANYCH IM USŁUG

Bank stawia sobie za cel odpowiadanie na zróżnicowane potrzeby Klientów i skuteczne ich wspieranie w optymalnym doborze produktów. Aby tak się stało, zgodnie z założeniami Strategii, Getin Noble Bank S.A. przemodelował segmentację i obsługę Klientów detalicznych i pociążył nacisk na budowanie bankowości relacyjnej.

Bank dokonał także optymalizacji sieci sprzedażowej, otwierając swoje oddziały w galeriach handlowych,

tak aby dostępność placówek oraz godziny ich otwarcia były dla Klientów jak najbardziej wygodne. W 2017 roku Getin Bank S.A. uruchomił 9 nowych oddziałów, w tym 6 oddziałów w galeriach handlowych (w 2017 r. w galeriach działało łącznie 9 oddziałów Banku).

W 2017 roku Klienci mieli możliwość korzystania z 245 placówek Getin Noble Bank S.A. i 200 placówek partnerskich Banku w całej Polsce.

**TABELA. LICZBA ODDZIAŁÓW GETIN NOBLE BANK S.A.**  
(STAN NA 31.12.2017 R.)

Łączna liczba oddziałów Banku	245
w tym oddziały detaliczne	200
w tym oddziały Noble Bank	11
w tym Centra Kredytowe	24
w tym Bankowe Punkty Obsługi (BPO)	10

**TABELA. LICZBA ODDZIAŁÓW GETIN NOBLE BANK S.A. W PODZIALE NA WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI**  
(STAN NA 31.12.2017 R.)

Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach > 1000 tys. mieszkańców	21
Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 250 tys. - 1000 tys. mieszkańców	57
Bankowe Punkty Obsługi (BPO) w miejscowościach 250 tys. - 1000 tys. mieszkańców	7
Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach 75 tys. - 250 tys. mieszkańców	58
Oddziały detaliczne i Noble Bank w miejscowościach < 75 tys. mieszkańców	75
Bankowe Punkty Obsługi (BPO) w miejscowościach < 75 tys. mieszkańców	3

Dostępność Banku to także różnorodne możliwości i kanały komunikacji oferowane Klientom. Do głównych kanałów komunikacji na linii Bank – Klienci należą: kontakt z doradcami w placówkach stacjonarnych (oddziały własne i franczyza), Bankowość Mobilna, Bankowość Internetowa, e-mail i SMS, formularze kontaktowe, strony internetowe Banku, oficjalny profil Banku na Facebook’u i LinkedIn oraz infolinia.

### KULTURA BANKOWA ZORIENTOWANA NA JAKOŚĆ

Jednym z filarów Strategii Getin Noble Bank S.A. jest kultura bankowa zorientowana na jakość, a Klienci są w centrum uwagi działań podejmowanych przez Bank. Dokument Strategii wskazuje kierunki zarządzania jakością w Banku.

Obszar jakości obsługi Klienta w spółce Getin Noble Bank S.A jest regulowany przez szereg polityk, do których należą m.in.: „Procedura zarządzania ofertą produktów Bankowych i ochronnych produktów ubezpieczeniowych”, „Instrukcja zarządzania ofertą produktów Bankowych i ochronnych produktów ubezpieczeniowych”, „Procedura System Kontroli Wewnętrznej”, „Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji w Getin Noble Bank S.A.”, „Zasady Obsługi Klienta w placówkach Getin Noble Banku”, „Przewodnik po codziennych finansach Konto proste Zasady”, „Model Rozmowy na temat Konta Oszczędnościowego”, „Regulamin premiowania Pracowników departamentu sieci własnej”, „Instrukcja wewnętrzna określająca organizację doskonalenia zawodowego Pracowników Getin Noble Bank S.A. w Warszawie”.

Wśród wytycznych regulujących procesy codziennej obsługi Klienta ważną rolę pełni dokument pt.: „Zasady Obsługi Klienta w placówkach Getin Noble Banku”. Jest to praktyczny przewodnik dla Pracowników placówek Banku dotyczący standardów obsługi Klientów, który zawiera szczegółowe wytyczne dotyczące komunikacji Pracowników placówki z Klientem, standardy rozmowy, standardy wizerunkowe oraz kładzie nacisk na proces budowania relacji z Klientami.

### Priorytety spółki Getin Noble Bank S.A. w 2017 roku w zakresie jakości obsługi i satysfakcji Klientów:

- utrzymanie wysokiej jakości obsługi Klienta oraz działania podejmowane w celu jej dalszej poprawy,
- uzyskanie wysokich wyników w rankingach jakościowych,
- uzyskanie wyników Wskaźnika Rekomendacji na poziomie powyżej 50 punktów.

### Aby osiągnąć powyższe cele Getin Noble Bank S.A. skoncentrował się w 2017 roku na następujących działaniach:

- prowadzono szkolenia Pracowników dedykowanych obsłudze Klienta. Realizowano przede wszystkim szkolenia z jakości obsługi i szkolenia wdrożeniowe z modeli sprzedażowych,
- Bank opracowywał i wdrażał nowe narzędzia wspierające jakość obsługi Klienta, m.in. tzw. „Karty rozmowy”,

- z myślą o wygodzie Klientów i dostępności usług Bank otworzył nowe placówki w galeriach handlowych oraz wprowadził szczegółowe standardy działania dla placówek nowego typu,

- wdrażano schematy obsługi Klienta dla Obszaru Contact Center,

- dokonano optymalizacji modeli i narzędzi wspierających sieć sprzedaży oraz Contact Center. Udoskonalono model wdrożenia nowego Pracownika w organizację (model został dostosowany do aktualnych standardów funkcjonujących w Banku),

- wprowadzono standaryzację pracy Doradców Klienta Noble, Private Bankierów i osób zarządzających siecią sprzedaży,

- prowadzono regularny monitoring jakości. W jego ramach zrealizowano ponad 4700 audytów w placówkach Banku, przeprowadzono ponad 60 000 rozmów z Klientami odwiedzającymi placówki Banku, ponad 20 000 wywiadów z Klientami korzystającymi z Contact Center oraz 3000 wywiadów z Klientami korzystającymi z Bankowości Internetowej i Mobilnej.

Bank w 2017 roku zrealizował łącznie 10852 godzin szkoleniowych z zakresu jakości obsługi Klienta i dbałości o ich satysfakcję. W szkoleniach z tego zakresu wzięli udział m.in. wszyscy Pracownicy sieci sprzedaży.

### Priorytety na najbliższe lata:

W najbliższych latach Bank będzie się koncentrował na wielowymiarowym podejściu do jakości. Z myślą o jakości obsługi Klienta planowane są m.in. następujące szkolenia dla Pracowników sieci sprzedaży:

- szkolenia sprzedażowe,
- szkolenia wspierające umiejętności menedżerskie,
- szkolenia dotyczące jakości komunikacji,
- szkolenia doskonalące wiedzę o produktach,
- szkolenia z procesu reklamacyjnego.

### Cele Banku to także:

- zwiększenie częstotliwości szkoleń na poziomie Doradców i Konsultantów,

- organizacja szkoleń procesowych związanych z efektywną pracą na systemach bankowych,

- rozwój systemów mentoringu i coachingu sprzedażowego,

- zwiększenie interaktywności w szkoleniach stacjonarnych.

### BADANIA REKOMENDACJI I SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Ważnym elementem intensyfikacji prac na rzecz jakości obsługi Klientów i oferowanych im usług są systematycznie prowadzone i starannie analizowane badania opinii, rekomendacji i satysfakcji Klientów. Badania wskazują obszary, które wymagają wdrożenia zmian lub ulepszania procesów i są uwzględniane w działaniach naprawczych i długofalowych kierunkach działań.



#### W 2017 roku Bank przeprowadził m.in.:

- badania rekomendacji Klientów w kluczowych kanałach kontaktu z Bankiem - wizyty w oddziale Contact Center, Bankowości Mobilnej, Bankowości Internetowej,
- badanie rekomendacji Getin Noble Banku przez Klientów po procesie reklamacyjnym,
- badanie opinii na temat oferty kredytu preapproved,
- badanie satysfakcji Klientów segmentu Noble po spotkaniu z doradcą,
- badanie opinii na temat procesu sprzedaży produktów inwestycyjnych.

Wyniki badań rekomendacji Klientów odwiedzających oddziały regularnie miały w całym roku 2017 tendencję rosnącą. Klienci pozytywnie ocenili obsługę, postawę Pracowników, natomiast zwrócili uwagę na kolejki i czas oczekiwania. Wyniki badań rekomendacji Klientów dla sieci franczyzowej są wyższe niż dla sieci własnej.

W 2017 roku Bank odnotował znaczący wzrost wskaźnika pozytywnych wyników badania rekomendacji Klientów dotyczących kontaktu z Bankiem za pośrednictwem Bankowości Internetowej i Mobilnej. Klienci docenili przejrzysty interfejs, niezbędne funkcjonalności oraz szybką realizację transakcji.

Tendencję rosnącą odnotowano również w wynikach badań dotyczących Obszaru Contact Center. Zdaniem badanych Klientów mocną stroną kontaktów z infolinią była uprzejma obsługa. Głównie kwestie wskazane do poprawy to brak rozwiązania sprawy w trakcie jednej rozmowy z infolinią oraz złożoność procesów. Wzrost zadowolenia Klientów zaobserwowano również w procesie reklamacyjnym. Klienci podkreślali satysfakcjonujące tempo rozpatrzenia reklamacji oraz sposób podejścia do ich problemów.

#### KONTO PROSTE ZASADY

W procesie budowania i wzmacniania zaufania Klientów do Banku istotne jest dbanie o to, by Klient miał możliwie najpełniejszą informację o produkcie, na który się decyduje, jakie są korzyści i warunki danej oferty. Bank



zauważa, że wobec komplikującego się rynku usług i produktów finansowych, konsumentom łatwiej jest zaufać tym markom, które mają prostą, przejrzystą ofertę i funkcjonują na jasnych zasadach. Dla Banku ważne jest, aby Klienci mieli pełną świadomość podejmowanych przez siebie decyzji finansowych.

Odzwierciedleniem tego podejścia oraz flagowym produktem Getin Noble Bank S.A. (marki Getin Bank) jest „Konto Proste Zasady”. Ma być ono nie tylko atrakcyjną ofertą produktową, ale także filozofią poruszania się po świecie finansów, który Bank chce uprościć i sprawić, by była ona zrozumiała i przyjazna dla Klientów. Bank promuje proste zasady finansowe, by wspierać swoich Klientów w pozytywnym rozwoju, podkreślając, że przestrzeganie prostych zasad generuje zysk nie tylko finansowy, ale przyczynia się do poprawy jakości życia Klientów.

#### Zasady, które promuje marka, są zachętą do podejmowania przez Klientów rozsądnych decyzji finansowych. Bank zachęca Klientów m.in. do:

- wybierania tylko takich produktów, których warunki są proste do zrozumienia,
- systematycznego oszczędzania,
- rozważnego pożyczania pieniędzy (pożyczania na rzeczy ważne),
- korzystania z przydatnych rozwiązań, które warto mieć pod ręką (korzystania z aplikacji mobilnej).

W związku ze zwiększającą się liczbą obywateli Ukrainy mieszkających na terenie Polski, spółka Getin Noble Bank S.A. zadbała o ofertę dla tej grupy Klientów. „Konto Proste Zasady” zostało dostosowane do potrzeb Ukraińców, którzy mogą korzystać z łatwego otwarcia konta, darmowych szybkich przelewów do Idea Bank Ukraina, niepersonalizowanej karty debetowej wydawanej podczas zakładania konta w placówce oraz obsługi Contact Center w języku ukraińskim. Strona z ofertą dla obywateli Ukrainy dostępna jest w ukraińskiej wersji językowej.

#### POLITYKA REKLAMACYJNA

##### Priorytetami Banku w zakresie obsługi zgłoszeń reklamacyjnych są:

- kontynuacja działań w zakresie poprawy efektywności procesu reklamacyjnego, w tym m.in. w celu dalszego skrócenia czasu oczekiwania na odpowiedź,
- zwiększenie zadowolenia Klientów uczestniczących w procesie reklamacyjnym, w szczególności w przypadku spraw mniej złożonych, poprzez decentralizację niektórych uprawnień i skierowanie ich na poziom bezpośredniego kontaktu z Klientem (działanie takie miało na celu wykorzystanie potencjału bezpośredniej obsługi i maksymalne uproszczenie ścieżki reklamacyjnej, w tym czasu oczekiwania na stanowisko Banku),
- koncentracja na zwiększeniu satysfakcji Klientów z procesu reklamacyjnego m.in. poprzez zwiększenie przejrzystości sporządzanych odpowiedzi, uproszczenie języka i właściwszego dostosowania go do odbiorcy,
- zintensyfikowanie działań w zakresie identyfikacji i eliminacji przyczyn reklamacji zarówno w oparciu o zgłoszenia Klientów jak i analizy własne.

Procesy związane z obsługą reklamacji w Getin Noble Banku zostały zaprojektowane zgodnie z wymogami „Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym”. Dodatkowo, w Banku obowiązuje odrębna „Procedura rozpatrywania Skarg i Reklamacji w Getin Noble Bank S.A.”, która szczegółowo reguluje przebieg tych procesów oraz wyznacza standardy jakości i odpowiedzialności na poszczególnych etapach.

Od 2011 roku funkcjonuje w Banku stanowisko Rzecznika Klienta, który obecnie podlega bezpośrednio Prezesowi Zarządu Banku. Dzięki takiemu umiejscowieniu w strukturze, Rzecznik Klienta zachowuje pełny obiektywizm w ocenie jakości, zarówno całego procesu reklamacyjnego, jak i poszczególnych spraw, z którymi zwracają się do niego Klienci. Posiadane przez Rzecznika uprawnienia oraz autonomia są gwarancją bezstronności wydawanych przez niego opinii i decyzji. W 2016 roku w ramach Obszaru Jakości wyodrębniono komórkę specjalizującą się w analizowaniu źródeł nieprawidłowości bądź niedoskonałości, wyposażoną dodatkowo w uprawnienia do wydawania rekomendacji naprawczych.

W roku 2017 złożono podobną liczbę reklamacji (38 190), jak w roku 2016, ale aż o 28% mniej niż w roku 2015. Spadek liczby reklamacji w stosunku do roku 2015 jest efektem konsekwentnie realizowanej strategii poprawy jakości procesów sprzedażowych i obsługowych. Raporty obrazujące jakość procesów Banku w podziale na poszczególne linie biznesowe są w cyklach miesięcznych prezentowane m.in. Zarządowi Banku, Komitetowi Ryzyka Operacyjnego i Jakości Procesów. Aby zwiększyć satysfakcję Klientów z korzystania z produktów, Biuro Reklamacji pełni rolę konsultacyjną na etapie ich tworzenia bądź modyfikacji.

#### W 2017 roku przeprowadzono badania dotyczące procesu reklamacyjnego, w wyniku których Bank zidentyfikował obszary wymagające wdrożenia zmian:

- zwiększenia zaangażowania Pracowników oddziałów i Contact Center w rozwiązanie problemu Klientów podczas pierwszego kontaktu z Bankiem w danej sprawie, bez potrzeby zgłaszania reklamacji,
- stworzenie bardziej przyjaznej komunikacji pisemnej w procesie reklamacyjnym,
- podjęcie działań, których celem jest zwiększenie udziału komunikacji elektronicznej w procesie reklamacyjnym i tym samym zwiększenie komfortu Klienta współpracy z Bankiem.

61% spośród wszystkich reklamacji złożonych w 2017 roku zostało rozpatrzonych na korzyść Klienta. Od 2015 roku, w związku z konsekwentnie realizowaną strategią poprawy jakości procesów sprzedażowych i obsługowych, Bank odnotowuje spadek liczby reklamacji.

Średni czas oczekiwania przez Klienta na rozpatrzenie reklamacji został skrócony w 2018 (stan na dzień 2.03.2018 r.) o 1/3 w stosunku do pierwszego kwartału 2017 roku.

#### BEZPIECZEŃSTWO DANYCH I TRANSAKCJI

Getin Noble Bank S.A. kładzie nacisk na działania mające chronić dane Klientów i regulować obszar cyberbezpieczeństwa. Bezpieczne administrowanie danymi Klientów i zapewnianie pełnego bezpieczeństwa transakcji to jedno z najistotniejszych odpowiedzialności Banku oraz elementów budowania zaufania do jego marki. Naczelnymi politykami regulującymi ten obszar są: „Polityka Bezpieczeństwa Informacji” (wraz z trzynastoma załącznikami regulującymi kwestie szczegółowe dotyczące bezpieczeństwa informacji), „Polityka Bezpieczeństwa Danych Osobowych”, „Polityka Ochrony przed Wyciekami Informacji”.

W 2017 roku Bank przeprowadził przegląd i aktualizację większości procedur dotyczących cyberbezpieczeństwa oraz zastrzył polisy dotyczące dostępu do internetu z infrastruktury Banku.

Getin Noble Bank S.A. odnotował nieliczne skargi dotyczące naruszeń prywatności Klientów lub utraty ich danych. Skargi te najczęściej były związane z zarzutami nieuprawnionego lub niewłaściwego przetwarzania danych osobowych Klientów lub zarzutami nieuprawnionego przekazywania danych osobowych do innych podmiotów. Skargi Klientów w tym obszarze składane były również do właściwego organu nadzoru (GIODO), który nie wydał w prowadzonych postępowaniach żadnej decyzji negatywnej dla Getin Noble Banku S.A., oddalając złożone roszczenia.

Działania Banku w zakresie ochrony danych osobowych skupione są wokół doskonalenia zabezpieczania procesów przetwarzania danych chronionych oraz w zakresie prewencji incydentów bezpieczeństwa. Przetwarzanie danych w systemach informatycznych niesie ze sobą ryzyko, których mitygacja oparta jest o analizę zagrożeń, monitorowanie stanu i reakcję na wszelkie nieprawidłowości. W tych celach Bank wykorzystuje odpowiednie systemy i procedury zabezpieczające. W 2017 roku Bank realizował szereg działań w zakresie rozwiązań technicznych.

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych zapewniono obsługę incydentów bezpieczeństwa teleinformatycznego w trybie ciągłym, co oznacza reagowanie przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.

2. Dodatkowo prowadzono testy bezpieczeństwa systemów Banku, ze szczególnym uwzględnieniem systemów udostępnianych Klientom. Prowadzono ciągłe działania usprawniające działanie systemów bezpieczeństwa w celu jak najlepszego dostosowania ich do aktualnie występujących ryzyk.

3. Spółka Getin Noble Bank S.A. zacieśniła również współpracę z Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa.



## NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

Działania Banku w zakresie jakości i obsługi Klientów zostały docenione przez otoczenie:



### PRZYJAZNY BANK NEWSWEEKA 2017

Getin Bank został ponownie wyróżniony w prestiżowym rankingu Przyjazny Bank Newsweeka i znalazł się w gronie liderów jakości obsługi.

Bank okazał się być bezkonkurencyjny w kategorii „Banki w Internecie” (1. miejsce) i znalazł się na podium w kategoriach „Bankowość mobilna” (2. miejsce) oraz „Bank dla Kowalskiego” (3. miejsce).



### RANKING „ZŁOTY BANKIER” 2017

Getin Bank uplasował się na 3. miejscu prestiżowego rankingu „Złoty Bankier” w głównej kategorii „Najwyższa jakość obsługi we wszystkich kanałach kontaktu z Klientem”.

Bank zajął także 2. miejsce w kategorii „Karta kredytowa”.



### RANKINGI PORTALU MOJEBANKOWNIE.PL

Getin Bank ponownie znalazł się w gronie liderów jakości obsługi w kolejnej edycji rankingu Instytucja Roku 2017, organizowanego przez portal MojeBankowanie.pl.

Tym razem przedmiotem badania było zaciąganie kredytów gotówkowych w placówkach bankowych. Getin Bank otrzymał także tytuł „Instytucji Roku 2017” w kategorii Jakość Obsługi Klienta w placówce. Getin Bank został wyróżniony za jakość obsługi Klienta w całym 2017 roku i znalazł się w grupie kilku banków posiadających obsługę powyżej progu 85% w skali roku.

## 6.2. ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE

Zarówno Getin Noble Bank S.A. jak i pozostałe spółki Grupy angażują się w działania o charakterze społecznym. Dokumentem regulującym na poziomie Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. zagadnienie darowizn i sponsoringu społecznego jest „Kodeks Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A”. Dokument ten określa m.in. wspólne dla Grupy zasady podejmowania decyzji o przyznawaniu darowizn: progi kwot oraz uzależnione od wysokości darowizn ścieżki ich akceptacji. Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikowała dotąd potrzeby wytyczania obowiązującej wszystkie spółki polityki określającej kierunki i szczegółowy zakres działań społecznych.

Spółka Getin Noble Bank S.A. nie posiada odrębnej polityki regulującej jej podejście do zaangażowania społecznego. Poza wytycznymi „Kodeksu Dobrych Praktyk Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.” do kwestii społecznych odnoszą się w Banku „Strategia komunikacji wewnętrznej Getin Noble Banku”, która określa m.in. cele i zakres działań budujących wśród Pracowników świadomość społecznej odpowiedzialności i wpływu społecznego Banku oraz angażujących Pracowników w inicjatywy społeczne.

Spółki podejmują autonomiczne decyzje dotyczące realizacji celów społecznych i często współpracują ze sobą w tym zakresie. Ponadto podmiotem, z którym często współpracują spółki Grupy, w tym Bank, jest Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich. Fundacja nie jest częścią Grupy, jednak łączy ją z Grupą osoba fundatora - dra Leszka Czarneckiego.

Getin Noble Bank S.A. w 2017 roku rozpoczął przygotowania do programu wolontariatu pracowniczego, który zostanie wdrożony w 2018 roku.

Pracownicy Grupy chętnie angażują się w projekty prowadzone przez Fundację, wspierając jej działania organizacyjne i merytorycznie, a także finansowo. Większość kwoty zebranej przez Fundację w związku z rozliczaniem PIT-ów w ramach 1% na cele społeczne pochodzi od Pracowników Grupy. Fundacja wspiera przede wszystkim dzieci i młodzież, które zostały poszkodowane w wyniku ciężkich urazów i chorób, w osiągnięciu samodzielności oraz wspiera wybitnie uzdolnioną młodzież dzięki finansowaniu programów stypendialnych. Fundacja funduje także stypendia dla najbardziej uzdolnionych dzieci Pracowników Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.

### W 2017 roku Pracownicy Grupy wzięli udział m.in. w akcjach:

- **AKCJA „WYMARZONY PREZENT”** – podczas tej akcji Pracownicy zebrali i przekazali aż 300 paczek do instytucji wspierających dzieci, takich jak Zakład Opiekuńczo-Leczniczy (Wrocław), Świetlice Socjoterapeutyczne Caritas (Warszawa), Świetlica Środowiskowa Zaborów (koło Warszawy), Dom Samotnej Matki Chyliczki (koło Warszawy), Dom Dziecka nr 2 w Warszawie, Dom Dziecka nr 2 w Pyrach oraz rodzinom zgłaszającym się do Fundacji.

- **AKCJA „WIELKANOC Z FUNDACJĄ”** – celem akcji było zebranie produktów długoterminowych (produkty żywnościowe i środki higieniczne) dla podopiecznych Fundacji oraz najbardziej potrzebujących dzieci, rodzin wielodzietnych, osób samotnie wychowujących dzieci, rodzinnych domów dziecka z Wrocławia, Warszawy i innych miejscowości.

- **AKCJA „PIÓRNIK”** – Pracownicy Grupy przekazali, za pośrednictwem Fundacji, ponad tysiąc zeszytów, piórników, plecaków, artykułów piśmienniczych i innych pomocy naukowych na rzecz potrzebujących dzieci i młodzieży, które rozpoczęły nowy rok szkolny.

- **AKCJA „BOŻE NARODZENIE”** – akcja skierowana do: dzieci z domów dziecka, dzieci z najuboższych środowisk, często zagrożonych bezdomnością, dzieci z rodzin dysfunkcyjnych, dzieci z zakładów opiekuńczo – wychowawczych oraz świetlic środowiskowych. W 2017 roku Fundacja zbierała zabawki, kosmetyki oraz stodycze.

- **WYSTAWA W WOLA CENTER** – na przetomie 2017 oraz 2018 roku w budynku Wola Center w Warszawie zostały przedstawione sylwetki 10 wybranych beneficjentów Fundacji. Wystawa miała na celu przybliżenie Pracownikom spółek Grupy działalności Fundacji Jolanty i Leszka Czarneckich.

Grupa wspiera działania społeczne Fundacji również na poziomie komunikacyjnym. Fundacja i jej beneficjenci mają m.in. możliwość zaprezentowania swoich celów i zachęcenia do zaangażowania społecznego uczestników organizowanego przez Grupę prestiżowego wydarzenia kulinarnego „Food&Wine Noble Night”. To największe i najbardziej prestiżowe wydarzenie tego typu w Polsce. W 2017 roku zorganizowano już dziesiątą jego edycję.

**Spółka Getin Noble Bank S.A. organizowała w 2017 roku akcje o charakterze sportowym i charytatywnym. Priorytetami Banku w obszarze zaangażowania społecznego były:**

- pomoc Pracownikom i ich rodzinom w trudnej sytuacji,
- pomoc na rzecz dzieci i zwierząt z lokalnych społeczności,
- pomoc podopiecznym placówek, z którymi współpracę rozpoczęli/zainicjowali Pracownicy Banku,
- wsparcie ogólnopolskiej akcji krwiodawstwa.

Do najważniejszych autorskich przedsięwzięć o charakterze społecznym podejmowanych przez Bank należy „Bieg Fair Play”. Impreza ma charakter charytatywny, łączy chęć niesienia pomocy i pasji do biegania. Podczas biegu, za każdą osobę, która ukończyła trasę 5 km w czasie nie dłuższym niż 50 minut, Zarząd Banku przekazuje 15 zł na wybranego beneficjenta. Impreza ta jest organizowana od 2013 roku, a jej uczestnikami są Pracownicy Banku, ich rodziny, znajomi, współpracownicy i Klienci. Biegowi towarzyszy event rodzinny, a beneficjentami są Pracownicy bądź dzieci Pracowników potrzebujący wsparcia finansowego na leczenie i/lub rehabilitację.





# SPOTKAJMY SIĘ NA PIKNIKU FAIR PLAY!

BIEGNIEMY **DLA PIOTRUSIA**

W programie **Bieg Fair Play 2017** oraz moc atrakcji piknikowych dla wszystkich Pracowników i ich rodzin.

**Start 10:00**, Boisko „leśne” przy lesie Osobowickim  
ul. Osobowicka



Dołącz do nas!  
[www.biegfairplay.pl](http://www.biegfairplay.pl)







## VII edycja krwiodawstwa Pracowników i przyjaciół Getin Noble Banku



**CO 1 MINUTĘ W POLSCE KTOŚ POTRZEBUJE KRWI,  
A TWOJE 450 ML KRWI MOŻE URATOWAĆ  
ŻYCIE AŻ 3 OSOBOM!**

Dołącz do nas 20 listopada:

**KATOWICE**  
**AMBULANS NA PARKINGU**  
UL. UNIWERSYTECKA 18  
(GODZ. 10:00-14:00)

**WROCŁAW**  
**AMBULANS NA PARKINGU**  
UL. GWIAZDZISTA 66  
(GODZ. 09:00-13:00)

**WARSZAWA**  
**AMBULANS NA PARKINGU**  
UL. PRZYKOPÓWA 33  
(GODZ. 09:00-13:00)



Bank, z którego możemy być dumni



### V BIEG FAIR PLAY (EDYCJA 2017) W LICZBACH

Liczba uczestników wydarzenia ogółem	1800
w tym liczba uczestników biegu	600
Suma zebrana przez uczestników Biegu w zł	9255 <sup>5</sup>
Liczba wejść na stronę <a href="http://www.biegfairplay.pl">www.biegfairplay.pl</a>	1700

5. Kwota ta została podwojona przez Fundację Jolanty i Leszka Czarneckich.

Drugim statym elementem kalendarza projektów społecznych Banku jest akcja zbiórki krwi „GETIN CREW”. Akcja ta została zainaugurowana w 2014 roku i jest powtarzana dwa razy w roku w Warszawie, Katowicach i Wrocławiu. Partnerami akcji są Regionalne Centra Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa oraz Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich.

### AKCJA GETIN CREW (ROK 2017)

liczba uczestników akcji	149
objętość zebranej krwi w litrach	56,5

Na przełomie listopada i grudnia 2017 roku została zorganizowana akcja „Zostań Św. Mikołajem”. Jest to ogólnopolska oddolna inicjatywa Pracowników Banku, zainaugurowana w 2016 roku. Pracownicy prowadzą zbiórkę prezentów świątecznych dla dzieci z domów dziecka, placówek specjalistycznych czy dzieci z ubogich rodzin. W 2017 roku w ramach akcji Pracownicy przygotowali 718 prezentów dla dzieci.

Kolejnym projektem prowadzonym przez Bank jest akcja „Koco-Paka dla futrzaka”, również zainaugurowana w 2016 roku. Akcja odbyła się na przełomie listopada i grudnia 2017 roku. Jest to ogólnopolska akcja zainicjowana przez Pracowników Getin Noble Bank, polegająca na zbiórce karmy dla psów i kotów przebywających w schroniskach, przytuliskach i fundacjach w całej Polsce. W tej akcji Pracownicy Grupy zebrali ok. 390 kg karmy dla zwierząt.

Wyjątkową formą zaangażowania społecznego jest merytoryczne zaangażowanie członków najwyższej kadry zarządzającej Getin Noble Bank S.A. w działalność Fundacji Oxford Noble.

Jej fundatorem jest pan dr Leszek Czarnecki.

**Celem Fundacji jest działanie na rzecz nauki i edukacji, w tym:**

- promowanie wizerunku nowoczesnej Polski za granicą, w szczególności wśród obecnych i przyszłych liderów opinii, studiujących i prowadzących pracę naukową na wiodących uczelniach wyższych na świecie,
- wspieranie inicjatyw naukowych i edukacyjnych, wspieranie przedsięwzięć inwestycyjnych służących nauce w Polsce.

Fundacja postawiła przed sobą zadanie utworzenia Programu Studiów o Współczesnej Polsce („Programme on Modern Poland” Studies), który ujmie różnorodne narzędzia wspierające promocję wiedzy o współczesnej Polsce na wiodących europejskich i światowych uczelniach, m.in. na Oxfordzie i w innych ośrodkach naukowych Wielkiej Brytanii.

Część kadry zarządzającej Getin Noble Bank S.A. bierze aktywny udział w działaniach edukacyjnych Fundacji m.in. poprzez prowadzenie wykładów i seminariów.



# 7. Zagadnienia praw człowieka

## OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



## 7.1 POLITYKI GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikowała do tej pory istotnej potrzeby wytyczenia polityki przeciwdziałania łamaniu praw człowieka na poziomie Grupy. Wdrażany w spółkach system zarządzania ryzykami nie wskazał do tej pory istotnych ryzyk z zakresu łamania praw człowieka.

Ponadto nie było dotąd kierowane ze strony kluczowych dla Grupy interesariuszy (Klientów, Pracowników, inwestorów i ustawodawców) oczekiwanie opracowania polityki dotyczącej praw człowieka na poziomie Grupy.

W 2017 roku w spółkach Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. nie odnotowano potwierdzonego przypadku łamania praw człowieka w miejscu pracy poprzez mobbing i/lub dyskryminację ze względu na płeć, wiek, przynależność etniczną, światopogląd ani żadne inne cechy różnorodności Pracowników.

## 7.2 POLITYKI GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

Spółka Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikowała istotnej potrzeby określania odrębnej polityki praw człowieka, jednak zagadnienia związane z ochroną praw człowieka w miejscu pracy zostały ujęte w innych dokumentach. Dotyczy to zagadnień przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym nieakceptowalnym praktykom w relacjach Pracownik-pracodawca i/lub Pracownik-Pracownik.

**Istotne dokumenty i procedury ujmujące zagadnienia praw człowieka w miejscu pracy:**

1. „KODEKS ETYKI” obowiązujący kadrę zarządzającą i wszystkich Pracowników spółki Getin Noble Bank S.A.

2. „REGULAMIN PRACY”

3. „PROCEDURA WHISTLEBLOWING” – wewnętrzny system powiadamiania o zauważonych nieprawidłowościach w Getin Noble Bank S.A. Dokument określa zasady zgłaszania naruszeń, w tym tych dotyczących przestrzegania praw pracowniczych. Procedura została dostosowana

do regulacji Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach, w szczególności w zakresie procedur zgłaszania naruszeń oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych.

Dodatkowo w najbliższych tygodniach<sup>6</sup> zostanie stworzona odrębna procedura mająca na celu przeciwdziałanie zjawiskom mobbingu, molestowania oraz molestowania seksualnego.

W 2017 roku w spółce Getin Noble Bank S.A. nie odnotowano potwierdzonego przypadku łamania praw człowieka w miejscu pracy poprzez mobbing i/lub dyskryminację ze względu na płeć, wiek, przynależność etniczną, światopogląd ani żadne inne cechy różnorodności Pracowników.

6. Stan na 26.02.2018 r.

# 8. Zagadnienia przeciwdziałania korupcji

## OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



## 8.1 POLITYKI GRUPY KAPITAŁOWEJ GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

Przez wzgląd na specyfikę, zakres i skalę działalności poszczególnych spółek, Zarząd Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikował potrzeby ani możliwych istotnych korzyści wdrażania jednolitej polityki przeciwdziałania korupcji na poziomie Grupy. Poszczególne spółki wdrażają indywidualne polityki i procedury dotyczące przeciwdziałania korupcji.

W 2017 roku w spółkach Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A. nie odnotowano żadnego potwierdzonego przypadku korupcji.

## 8.2 POLITYKI GETIN NOBLE BANK S.A. I ICH WYNIKI

W spółce Getin Noble Bank S.A. wdrożono szczegółową „Procedurę whistleblowing”, która określa narzędzia i ścieżki zgłaszania nieprawidłowości, w tym sytuacji korupcji/podejrzeń o korupcję.

**Zgodnie z procedurą wszyscy Pracownicy Getin Noble Bank S.A.:**

- mają gwarancję rzetelnego, uczciwego i obiektywnego traktowania oraz wyjaśnienia zgłaszanej przez siebie sprawy/podejrzenia o nieprawidłowość, z zagwarantowaniem poufności (dotyczy wszelkich zgłoszeń, w których Zgłaszający wskazał swoją tożsamość lub też jej nie ukrywał, np. wysyłając wiadomość ze swojej służbowej skrzynki e-mail),
- mają prawo do anonimowości w procesie zgłaszania nieprawidłowości/podejrzeń o nieprawidłowości,
- mogą dokonywać anonimowych zgłoszeń nieprawidłowości za pośrednictwem Aplikacji „Powiadomienia”, która pozwala na zachowanie anonimowości w przypadku braku podania przez Zgłaszającego jego danych,

- mogą zgłaszać nieprawidłowości uprawnionym osobom, tj. wyznaczonymi Pracownikom Departamentu Compliance lub obszaru HR, a także wyznaczonemu przez Zarząd członkowi zarządu Banku),

- mogą zgłaszać nieprawidłowości Radzie Nadzorczej poprzez Komitet ds. Ryzyka Rady Nadzorczej Banku (w przypadku zgłoszeń dotyczących Członków Zarządu, Dyrektora Departament Compliance (DCO) i Dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego).

Ponadto procedura przewiduje specjalny tryb zgłoszeń anonimowych do Rady Nadzorczej poprzez Komitet ds. Ryzyka Rady Nadzorczej (w zakresie zgłoszeń dotyczących m.in. Członków Zarządu Banku).

W ramach Procedury Whistleblowing rozpatrywane są również anonimowe zgłoszenia przesyłane z zewnętrznej, anonimowej skrzynki e-mail lub listem tradycyjnej poczty.



**TABELA. LICZBA PRACOWNIKÓW GETIN NOBLE BANK S.A.  
PRZESZKOLONYCH Z ZAKRESU PROCEDURY WHISTLEBLOWING**

Liczba Pracowników, którzy planowo mają przejść szkolenie z zakresu Procedury Whistleblowing	5104
Liczba Pracowników, którzy przeszli szkolenie z Procedury Whistleblowing w 2017 roku z pozytywnym wynikiem testu wiedzy	4021
Liczba Pracowników, którzy nie uzyskali pozytywnego wyniku testu wiedzy po szkoleniu i zostali skierowani do ponownego odbycia szkolenia z Procedury Whistleblowing	22

Pracownicy, którzy nie przeszli w ciągu 2017 roku szkolenia z Procedury Whistleblowing, to osoby nieobecne w czasie planowej realizacji szkoleń z powodu urlopów, zwolnień lekarskich i długotrwałych nieobecności. Zostaną oni przeszkoleni w wyżej wymienionej procedurze w ciągu 2018 roku.

Zagadnienie przeciwdziałania korupcji i konfliktom interesów są regulowane również w dokumentach:

1. „Kodeks etyki” obowiązujący wszystkich zarządzających i Pracowników spółki Getin Noble Bank S.A.
2. „Kodeks postępowania dla Spółek Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A.”
3. „Polityka przyjmowania i przekazywania świadczeń w Getin Noble Bank S.A.”
4. „Polityka zarządzania konfliktami interesów w obszarze bancassurance.”

W ramach funkcji kontrolnych, Departament Compliance Banku systematycznie monitoruje kluczowe mechanizmy służące zapewnieniu zgodności działania Banku z przepisami prawa, regulacjami ostrożnościowymi, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi.

Departament Compliance m.in. prowadzi rejestr nieprawidłowości wykrytych w ramach systemu kontroli wewnętrznej i przegląd mechanizmów i procedur kontroli wewnętrznej.

Najczęstsza tematyka zgłaszanych przez Pracowników nieprawidłowości to: kompetencje managerskie, komunikacja w miejscu pracy, sytuacje noszące znamiona zjawiska mobbingu, system premiowy.

W 2017 roku w ramach „Procedury Whistleblowing” odnotowano 11 zgłoszeń podejrzeń o nieprawidłowości, w tym 2 z nich nie zostały uznane za zgłoszenia whistleblowing.

Z dziewięciu rozpatrywanych w ramach procedury zgłoszeń, 4 zostało uznane za niezasadne, 2 za częściowo zasadne, a w 3 nie zakończono jeszcze procesu rozpatrywania<sup>7</sup>.

7. Stan na 12.03.2018r.

*„Jako Pracownicy instytucji zaufania publicznego przykładamy najwyższą wagę do przestrzegania obowiązujących regulacji prawnych. Nie akceptujemy żadnych form korupcji.*

*Nie przyjmujemy i nie oferujemy niedozwolonych korzyści Kontrahentom, Pracownikom i innym osobom trzecim (...)”*

*„Kodeks Etyki”  
Getin Noble Bank S.A.*



# 9. Zagadnienia środowiskowe

## OPIS POLITYK I ICH WYNIKI



Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. nie wdraża polityki z zakresu zagadnień środowiskowych na poziomie Grupy. Spółka Getin Noble Bank S.A. nie zidentyfikowała dotąd istotnej potrzeby opracowania polityki środowiskowej.

Zagadnienia środowiskowe i zgodne z przepisami prawa dbanie o możliwie najmniej negatywny wpływ na stan środowiska są ważne dla Grupy i Banku, jednak nie zostały one przyporządkowane do grupy najistotniejszych zagadnień oraz ryzyk związanych z działalnością Grupy. Oczekiwań dotyczących wdrożenia polityki środowiskowej nie wyrażali dotąd interesariusze Grupy, w tym regulatorzy.

Grupa i Bank monitorują i zgodnie z wytycznymi prawa raportują do właściwych organów wpływ swojej działalności operacyjnej na środowisko. Monitorowane jest m.in. zużycie energii w budynkach biurowych wykorzystywanych przez Grupę. Spółka Getin Noble Bank S.A. zużyła 205631 MWh energii elektrycznej<sup>8</sup>.

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

Grupa Kapitałowa Getin Noble Bank S.A. zużyła w 2017 roku łącznie 789673,14 litrów benzyny i 86864,64 litrów oleju napędowego.

Spółka Getin Noble Bank S.A. dysponowała w 2017 roku flotą 554 samochodów służbowych.

TABELA. FLOTA SAMOCHODOWA I POZIOM ZUŻYCIA PALIWA W 2017 ROKU DLA SPÓŁKI GETIN NOBLE BANK S.A.

Benzyna	787642,54 litrów
Olej napędowy	83328,44 litrów
Liczba wszystkich samochodów służbowych spółki <sup>9</sup>	554

W 2017 roku nie odnotowano kar lub sankcji pozafinansowych nałożonych na Grupę ani na spółkę Getin Noble Bank S.A. z tytułu nieprzestrzegania prawa bądź regulacji z zakresu ochrony środowiska.

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

9. Stan na 31.12.2017 r.



10.

# Lista wskaźników

I KLUCZOWYCH INFORMACJI UJĘTYCH W OŚWIADCZENIU



KOD WSKAŹNIKA	OPIS WSKAŹNIKA	NR STRON
UoR GRI 102-2	Zwięzły opis modelu biznesowego organizacji Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	6 – 12
GRI 102-1	Nazwa organizacji	4
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji – Warszawa	55
GRI 102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej Banku i Grupy – Polska	10
GRI 102-5	Charakter własności oraz forma prawna	10 – 11
UoR	Opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Getin Noble Bank S.A. oraz Grupy Kapitałowej Getin Noble Bank S.A., mogących wywierać niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiskowe, praw człowieka i przeciwdziałania korupcji	13 – 19
UoR	Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności	20 – 21
Wskaźnik własny	Liczba oddziałów Banku w podziale na wielkości lokalizacji (wielkość miast)	21, 34
Wskaźnik własny	Wzrost ( w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie kontaktu z Bankiem za pośrednictwem bankowości internetowej i mobilnej (WZROST/SPADEK/BEZ ZMIAN)	21
Wskaźnik własny	Wzrost (w stosunku do roku poprzedniego) wskaźnika satysfakcji Klientów w zakresie Obszaru Contact Center (WZROST/SPADEK/BEZ ZMIAN)	21
GRI 102-8	Całkowita liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: a. Liczba osób zatrudnionych w Grupie na umowę o pracę b. liczba pracowników w przeliczeniu na etaty zatrudnionych w Grupie na umowę o pracę	23
GRI 102-8	Całkowita liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: a. Liczba osób zatrudnionych w Getin Noble Bank S.A. na umowę o pracę b. liczba pracowników w przeliczeniu na etaty zatrudnionych w Getin Noble Bank S.A. na umowę o pracę	25 – 26
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: Wskaźnik fluktuacji pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w Getin Noble Bank S.A.	27
UoR	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienia pracownicze	23 – 30
GRI 103-2	Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	23 – 30
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania obszarem HR	29
GRI 102-8	Całkowita liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu oraz płci. Wskaźnik zaraportowany w zakresie:  Liczba pracowników Grupy zatrudnionych na umowę o pracę a. liczba osób zatrudnionych b. liczba pracowników w przeliczeniu na etaty	23
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: a. Liczba nowych pracowników zatrudnionych w Getin Noble Bank S.A. w podziale na płeć i wiek b. Liczba odejść z Getin Noble Bank S.A. w podziale na płeć i wiek c. Wskaźnik fluktuacji w 2017 roku dla wszystkich pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w Getin Noble Bank S.A.	26 – 27

GRI 401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin, w podziale na główne lokalizacje prowadzenia działalności. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom Banku [wszystkie benefity są dostępne dla pracowników niezależnie od wymiaru etatu] zatrudnionym na umowę o pracę	24, 29
GRI 403-2	Wskaźnik częstotliwości wypadków a. w Getin Noble Bank S.A. b. w pozostałych spółkach Grupy	24
GRI 404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na umowę o pracę, ogółem i w podziale na płeć. Wskaźnik zaraportowany w zakresie: a. średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na jednego pracownika Banku zatrudnionego na umowę o pracę, w podziale na płeć b. łączna liczba godzin szkoleniowych zrealizowanych dla pracowników Getin Noble Bank S.A. w 2017 roku, w podziale na płeć c. łączna liczba godzin szkoleniowych pracowników Banku dotyczących jakości obsługi Klienta i ich satysfakcji	28
UoR; Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienia społeczne	31–43
103-2	Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne. Podejście Banku do zarządzania kwestiami jakości obsługi Klientów.	31–43
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania obszarem społecznym	35–37
Wskaźnik własny	Badania satysfakcji Klientów Banku i ich wyniki	35–37
Wskaźnik własny	Liczba oddziałów Banku, w podziale na wielkość miejscowości	34
Wskaźnik własny	Liczba nowych oddziałów Banku otwartych w 2017 roku	34
Wskaźnik własny	Liczba oddziałów partnerskich Banku	34
Wskaźnik własny	Główne kanały komunikacji Banku z Klientami, w tym kanały bankowości mobilnej	34–35
Wskaźnik własny	Podejście Banku do reklamacji i zasady polityki reklamacyjnej	37
GRI 103-2	Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne: Podejście Banku do zarządzania kwestiami cyberbezpieczeństwa.	37
Wskaźnik własny	Podejście Grupy oraz Banku do zarządzania zaangażowaniem społecznym	39–43
Wskaźnik własny	Dane opisowe: przykłady praktyk zaangażowania społecznego Banku oraz Grupy, w tym działań koordynowanych przez Fundację	39–43
UoR; Zagadnienie:	Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienie praw człowieka	44–45
Wskaźnik własny	Liczba potwierdzonych przypadków mobbingu lub dyskryminacji w miejscu pracy a. w Grupie b. w Banku	45
GRI 102-16	Wewnętrznie sformułowana misja lub wartości organizacji, kodeks postępowania oraz kodeks etyki	47–48
GRI 205-2	Komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym w Banku. w tym: liczba pracowników Getin Noble Bank S.A. przeszkolonych z zakresu procedury whistleblowing	48
Wskaźnik własny	Liczba zgłoszeń potencjalnych naruszeń Kodeksu Etyki i nieprawidłowości – zgłoszonych zgodnie z procedurą whistleblowing w Banku	48
Wskaźnik własny	Liczba potwierdzonych przypadków korupcji a. w Grupie b. w Banku	48
UoR; Zagadnienie:	<b>Opis polityk i rezultatów ich stosowania a także procedur należytych staranności, jeżeli są stosowane – zagadnienia środowiskowe</b>	50–51
GRI 302-1	Zużycie energii elektrycznej w Banku	51
GRI 302-1	Zużycie paliwa przez flotę samochodową w Banku	51
GRI 302-1	Zużycie paliwa przez flotę samochodową w Grupie	51
GRI 307-1	Kwota istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska a. w Banku b. w Grupie	51

# Dane kontaktowe:

**Getin Noble Bank S.A.**  
ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa  
[www.gnb.pl](http://www.gnb.pl)

**Kontakt:**  
[csr@gnb.pl](mailto:csr@gnb.pl)



