



Raport Społeczny 2013

Spis treści



O BANKU

List prezesa	>	4
Wprowadzenie	>	5
Pomagam, więc jestem	>	6
Mapa interesariuszy	>	7
Historia	>	8
Misja	>	9
Wizja	>	10
Strategia 2012-2016	>	11
Etyka się liczy	>	12
Na fundamencie wartości	>	13
Wyniki finansowe	>	14
Władze Banku i struktura organizacyjna	>	15
Partnerstwa i członkostwa w organizacjach	>	19
Społeczna odpowiedzialność biznesu	>	20
Wyróżnienia	>	22

BLISKO KLIENTÓW I ICH POTRZEB

Bankowość dla rolnictwa	>	25
Bankowość dla organizacji społecznych	>	29
Bankowość detaliczna	>	30
BGŻOptima	>	32
Kanały obsługi	>	33
Bankowość internetowa i telefoniczna	>	34
W stałym dialogu	>	35
Zasady komunikacji marketingowej	>	36
Satysfakcja klientów i jakość obsługi	>	37
Zarządzanie reklamacjami	>	38

BANK LOKALNYCH SPOŁECZNOŚCI

Wsparcie niejedno ma imię	>	42
Pomaganie uzależnia	>	45
Na rzecz kultury	>	46
Inwestycja w przyszłość	>	47
Pomoc ma moc	>	52
Kochamy rowery	>	54

ODPOWIEDZIALNA ORGANIZACJA

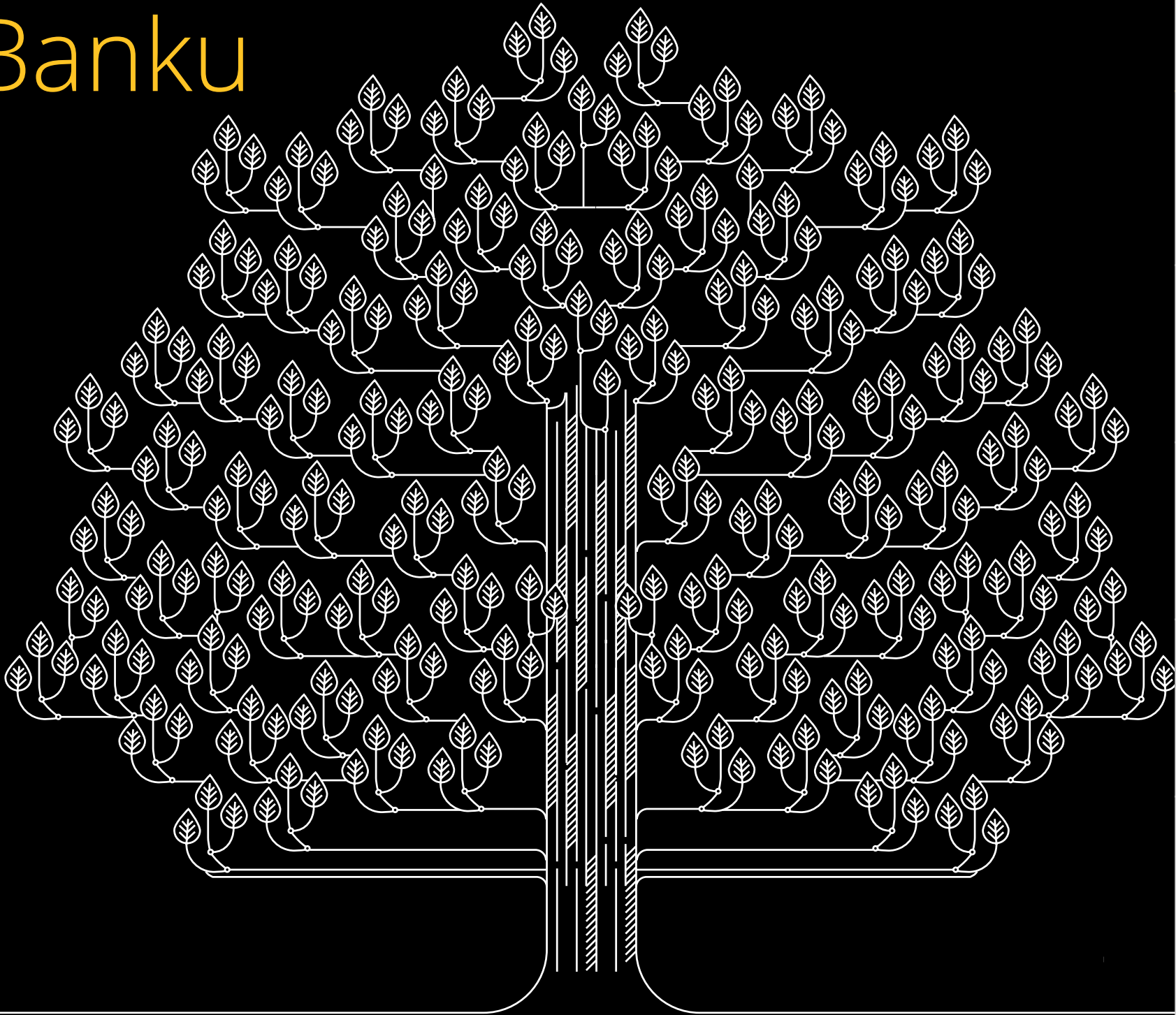
Odpowiedzialny pracodawca	>	58
Zatrudnienie	>	59
Rozwój zawodowy pracowników	>	64

W SYMBIOZIE ZE ŚRODOWISKIEM

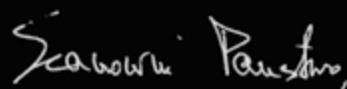
W symbiozie ze środowiskiem	>	71
Zrównoważony transport	>	77
Jutro zaczyna się dziś	>	80

Podsumowanie i główne kierunki działań SOB	>	79
Podziękowania	>	81
Indeks treści GRI	>	82
Certyfikat GRI	>	92

O Banku



*Etyka w bankowości
to fundament zdrowego
biznesu i zaufania klientów.*



oddajemy w Państwa ręce 3 edycję rocznego Raportu Społecznego Banku BGŻ.

Już na początku 2013 roku z powodzeniem zrealizowaliśmy większość celów strategii społecznej odpowiedzialności biznesu na lata 2010-2014. Skuteczność naszego podejścia potwierdziła wysoka pozycja Banku BGŻ w Rankingu Firm Odpowiedzialnych Społecznie (w kategorii: instytucje finansowe), przygotowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu oraz PwC. Dokonaliśmy przeglądu kluczowych obszarów rozwoju i wybraliśmy dwa priorytetowe kierunki działania.

Po pierwsze, postawiliśmy na etykę, by w ten sposób wzmocnić wewnętrzną siłę organizacji. Pracownicy naszego banku w formie dialogu i wielostopniowych konsultacji wypracowali nowy Kodeks Etyczny Banku. W celu promowania dobrych praktyk powołaliśmy Komitet Etyczny. Etyka w bankowości to fundament zdrowego biznesu i zaufania klientów, a stworzenie własnymi siłami dobrych wewnętrznych mechanizmów dialogu i rozwoju to inwestycja w umacnianie etycznych postaw w codziennej pracy i wzajemnych relacjach.

Drugi kluczowy obszar to współpraca z otoczeniem zewnętrznym. Jako instytucja zaufania publicznego jesteśmy zobowiązani do nieustannego monitorowania naszych relacji z otoczeniem i umiejętnego łączenia celów biznesowych firmy z potrzebami

klientów, którym służymy, oraz środowiska, w którym działamy. Tak rozumiemy ideę zrównoważonego rozwoju biznesu.

Szczególną uwagę przykładamy do budowy partnerskich relacji z naszymi klientami. W najwyższym stopniu skoncentrowaliśmy się na realizacji takiego podejścia wobec klientów sektora agrobiznesu. Konsekwentnie rozwijamy całą gamę odpowiednio dobranych produktów i usług, a także służymy klientom wiedzą ekspercką. Pogłębiajemy dialog społeczny poprzez organizowanie na terenie całego kraju spotkań z klientami – w formie tzw. Rad Klientów. To z ich inspiracji wdrożyliśmy ogólnopolski program Agrotalenty oraz szereg mniejszych lokalnych inicjatyw, które spotykają się z bardzo pozytywnym odbiorem społeczności lokalnych. Coraz częściej projekty realizowane są wspólnymi siłami naszych pracowników i klientów.

Jestem przekonany, że nasze podejście – godzenie celów ekonomicznych, społecznych i środowiskowych – to dobra inwestycja w wysoką jakość naszej działalności, która uwzględni w zrównoważony sposób interesy klientów, pracowników oraz biznesu.

Zapraszam do lektury,



JÓZEF WANCER
Prezes Zarządu Banku BGŻ

Wprowadzenie

Przedstawiamy Państwu Raport Społeczny Banku BGŻ. Chcieliśmy, by w prosty sposób odzwierciedlał on filozofię banku lokalnych społeczności oraz zagadnienia zrównoważonego rozwoju.

Raport opublikowaliśmy w wersji elektronicznej i papierowej. Ta pierwsza, dostępna na stronie www.bgz.pl, zawiera bardziej szczegółowe informacje i została opracowana zgodnie ze standardem Global Reporting Initiative G3.1. (poziom aplikacji B) w oparciu o wskaźniki dotyczące ekonomicznych, społecznych i środowiskowych aspektów naszej działalności. Zawiera także wskaźniki sektorowe usług finansowych GRI. Wersję papierową przygotowaliśmy z perspektywy naszych klientów i partnerów. Mając na względzie ochronę środowiska, raport w formie papierowej wydaliśmy na papierze ekologicznym z wykorzystaniem ekologicznego tuszu, bez użycia lakierów UV. Sprawozdanie obejmuje działalność Banku BGŻ, w tym Biura Maklerskiego, BGŻOptima, sieci oddziałów w całej Polsce oraz Fundacji BGŻ. Szczegóły na temat zakresu raportowania naszych działań w 2013 roku znajdują się w tabelce na końcu raportu.

Dane w ciągu roku są gromadzone przez niemal 30 koordynatorów CSR we wszystkich obszarach Banku. Proces raportowania

koordynuje Departament Społecznej Odpowiedzialności Biznesu i Sponsoringu. Zgromadzone dane poddajemy audytowi wewnętrznemu i konsultujemy z naszymi partnerami społecznymi.

Dziękujemy wszystkim zaangażowanym w przygotowanie raportu, w szczególności koordynatorom CSR oraz naszym klientom.



MAŁGORZATA ZDZIENICKA-GRABARZ
*Dyrektor Departamentu Społecznej
Odpowiedzialności Biznesu i Sponsoringu*

Pomagam, więc jestem

152 granty dla lokalnych organizacji społecznych rocznie

1 200 godzin wolontariatu pracowników Banku BGŻ na rzecz 7 000 potrzebujących osób rocznie

10% pracowników włącza się w działania społeczne

525 stypendystów Fundacji BGŻ przez 10 lat programu stypendialnego Klasa BGŻ

48 000 aktywnych młodych ambasadorów Jeźdź z głową – najlepszy załączek społeczeństwa obywatelskiego

200 000 fanów profilu Kocham Rower, od 3 lat największego rowerowego profilu na Facebooku

niemal **800** eksperckich spotkań z rolnikami poruszających ważne tematy dla sektora rolno-spożywczego

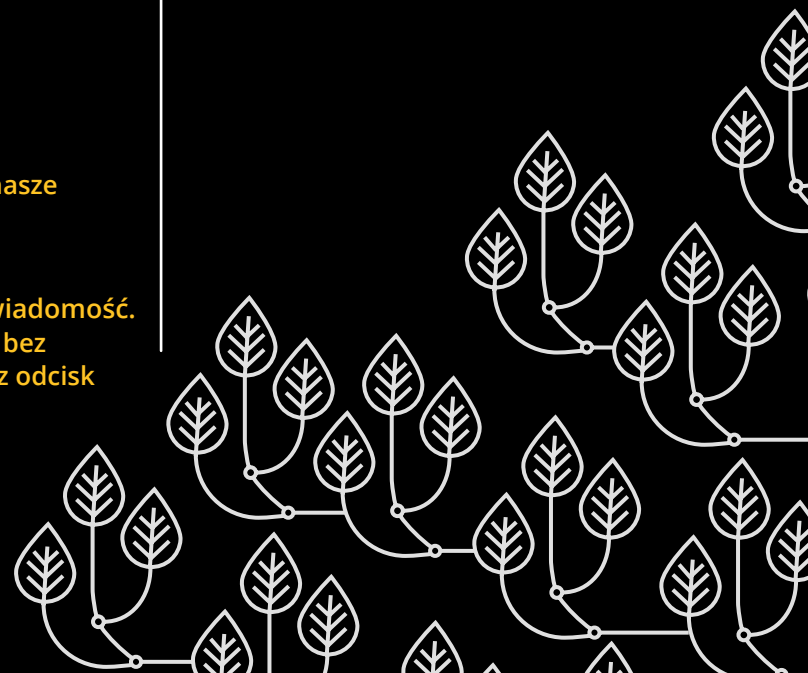
60% biogazowni rolniczych powstało dzięki naszemu finansowaniu

Ponad **6 000** organizacji społecznych wybrało nasze „konto z serduszkami”

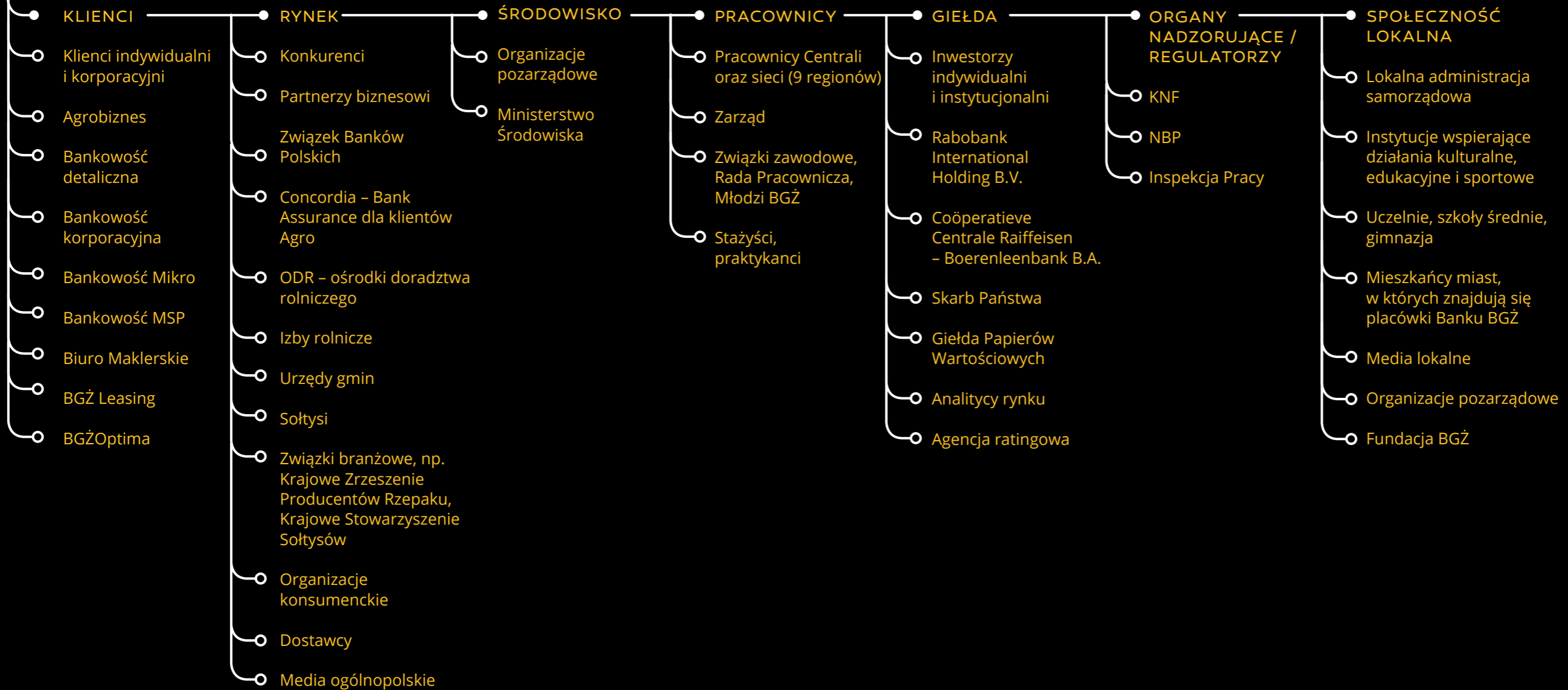
Wiele inicjatyw budujących ekoświadomość. Tylko podczas jednego dnia – Dnia bez samochodu – zredukowaliśmy nasz odcisk węglowy o 2,5 tony CO₂

To tylko niektóre fakty, które obrazują skalę naszej działalności w 2013 roku. Nasze inicjatywy zostały docenione przez autorów raportu zawierającego najlepsze praktyki, przygotowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Na kolejnych stronach opisujemy, jak rozumiemy naszą społeczną odpowiedzialność. Chcemy dzielić się naszymi doświadczeniami, tak by – poprzez wzajemną inspirację – poszukiwać najlepszych rozwiązań dla lokalnych społeczności i środowiska naturalnego.



Mapa interesariuszy



Historia

Jesteśmy liderem bankowości dla sektora rolno-spożywczego.

Budowaną od niemal stu lat wiedzę na temat potrzeb naszych klientów łączymy z wysoką jakością obsługi oraz stale doskonaloną ofertą produktów.

Wśród rachunków prowadzonych w naszym Banku są także takie, których historia sięga trzech i więcej pokoleń wstecz.

Nasze korzenie sięgają 1919 roku, kiedy powstał Państwowy Bank Rolny. Miał on istotny wkład w modernizację rodzimego rolnictwa, sektora przetwórstwa żywności oraz regionalnej infrastruktury, tworząc fundament pod bank lokalnych społeczności. Tę tradycję łączenia celów biznesowych z rozwojem społeczności, z których wywodzą się nasi klienci, pielęgnujemy z dumą do dziś.

2013 r.

1919 r.

Misja

Bank BGŻ jest bankiem uniwersalnym, o bogatym doświadczeniu na lokalnych rynkach. Od lat należymy do czołówki największych banków w Polsce.

400 placówek

Niemal 400 placówek zlokalizowanych głównie w małych i średnich miejscowościach sprawia, że jesteśmy blisko klientów. Rozumiemy ich codzienne i niecodzienne oczekiwania i aktywnie na nie odpowiadamy, oferując produkty najlepiej dopasowane do potrzeb.

Jesteśmy bankiem lokalnych społeczności: wystarczy kilkadziesiąt minut, by z dowolnego miejsca w Polsce dotrzeć do jednego z naszych oddziałów.



Wizja



Bank lokalnych społeczności należący do pierwszej dziesiątki banków w Polsce.



Niekwestionowany lider dla sektora rolno-spożywczego.



Bank pierwszego wyboru dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorców z sektora MŚP i Mikro.



Innowacyjny bank internetowy dla wielkomiejskiej klasy średniej.



Bank otwarty i szczerzy, komunikujący się z klientami w sposób zrozumiały i profesjonalny, zawsze traktujący ich w partnerski sposób.



Bank oszczędzający czas klienta i dbający o jego komfort.

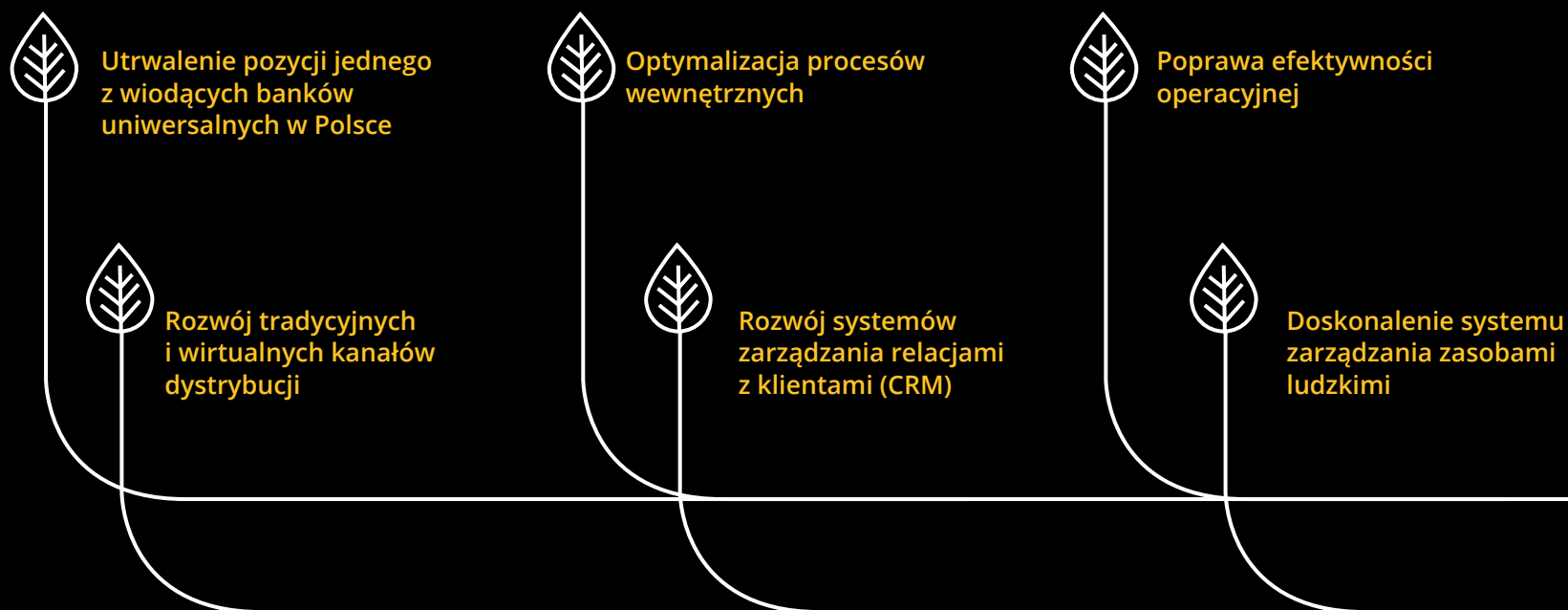


Znaczący bank, którego skala i udziały w rynku zapewnią efektywną, samofinansującą się działalność i osiągnięcie trwałych wyników finansowych.

Strategia 2012-2016

GŁÓWNE ZAŁOŻENIA

2012-16



Etyka się liczy

W codziennych wyborach i decyzjach biznesowych kierujemy się etyką, stale dopracowując wewnętrzne normy.

W 2013 roku stworzyliśmy Kodeks Etyczny Banku BGŻ. Dokument, który zastąpił wcześniej obowiązujące Zasady Etyki. Kodeks powstał dzięki pracy grupy 100 pracowników reprezentujących wszystkie obszary działania naszego Banku. Jego projekt został dodatkowo poddany konsultacjom wśród pracowników.

12 zasad Kodeksu Etycznego

12 zasad Kodeksu Etycznego Banku BGŻ przenika naszą kulturę organizacyjną, opartą na profesjonalizmie, uczciwości, odpowiedzialności i szacunku. Kodeks jest także spójny z międzynarodowymi i branżowymi dobrymi praktykami, takimi jak:

- › 10 Zasad Global Compact,
- › Kodeks Odpowiedzialnego Biznesu przygotowany przez Pracodawców RP
- › Zasady Dobrej Praktyki Bankowej Związku Banków Polskich

W 2013 roku został powołany Komitet Etyczny, któremu przewodniczy Prezes Zarządu Banku. Komitet udziela pracownikom Banku wsparcia w rozstrzyganiu biznesowych i pracowniczych dylematów etycznych.

Współtworzy także standardy etyczne tam, gdzie obowiązujące przepisy prawa lub nasze regulacje wewnętrzne nie dają jednoznacznych rozwiązań. Protokół z każdego posiedzenia Komitetu jest udostępniany pracownikom w intranecie.

Na fundamencie wartości

W codziennym działaniu kierujemy się czterema wartościami:

1 PO PIERWSZE KLIENT
z którym budujemy
długoterminowe i partnerskie
relacje.

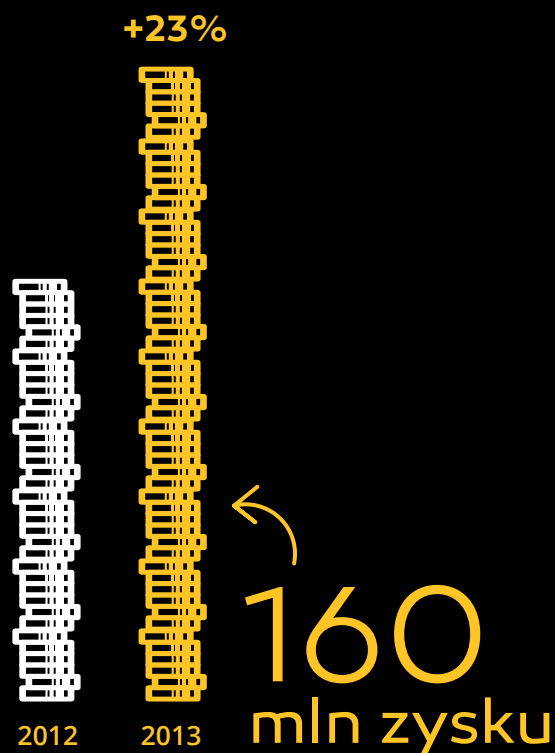
2 DELEGOWANIE ZADAŃ
i skuteczne podejmowanie decyzji
co umożliwi nam realizowanie
wspólnych celów.

3 WSPÓŁPRACA,
w której jesteśmy otwarci
na opinie innych.

4 PRZEJRZYSTOŚĆ
jako podstawa do budowania
dobrych i trwałych relacji
ze współpracownikami,
klientami i partnerami
biznesowymi.



Wyniki finansowe



W 2013 roku wypracowaliśmy, jako Grupa BGŻ, 160 mln zł zysku netto. To wynik o 23% lepszy niż rok wcześniej. Przychody ogółem Banku wyniosły 1 442 mln zł, w tym wynik z tytułu odsetek 1 015 mln zł.

Wskaźnik rentowności ROE wzrósł do poziomu 4,6% wobec 4,4% w 2012 roku. Głównym czynnikiem wzrostu zyskowności była poprawa efektywności kosztowej, która pozwoliła nam zredukować koszty ogółem o 4%. Odnotowaliśmy także 8% poprawę kosztów ryzyka, które spadły do poziomu 249 mln zł.

Wartość aktywów na koniec 2013 roku wynosiła 35,8 mld zł, w tym kredytów i pożyczek udzielonych klientom 26,3 mld zł. Wartość kredytów i pożyczek udzielonych gospodarstwom domowym wzrosła w porównaniu do 2012 r. o 10% do 18,3 mld zł, w tym kredytów udzielonych rolnikom wzrosła o 16%, tj. do poziomu 7,1 mld zł.

Współczynnik wypłacalności (13,3% w 2013 roku wobec 11,8% w 2012 roku) daleko przewyższa wymogi ostrożnościowe Komisji Nadzoru Finansowego. Zobowiązania wobec klientów na koniec 2013 roku utrzymały się na stabilnym poziomie i wyniosły 26,5 mld zł.

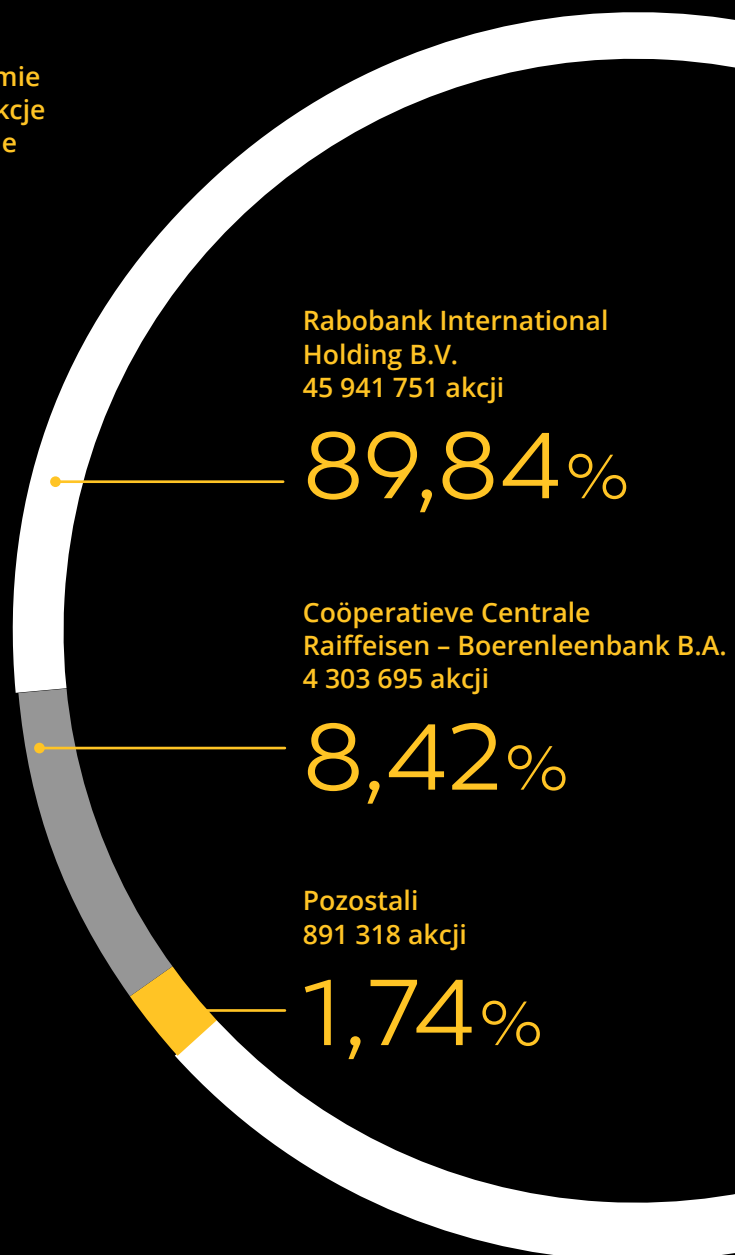
mln PLN	2013	2012	Zmiana r/r
Wynik z tytułu odsetek	1 015,4	1 019,8	0%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	276,5	297,7	-7%
Przychody razem	1 442,1	1 467,5	-2%
Koszty razem, w tym:	(980,2)	(1 022,8)	-4%
- koszty świadczeń pracowniczych	(475,4)	(501,6)	-5%
Odpisy netto z tytułu utraty wartości	(248,7)	(270,4)	-8%
Zysk brutto	202,2	174,0	+16%
Zysk netto	160,1	130,0	+23%
Stopa zwrotu z kapitału (ROE)	4,6%	4,4%	+0,2 pp
ROA	0,4%	0,4%	-
Koszty / Dochody (C/I)	68,0%	69,7%	-1,7 pp
Współczynnik wypłacalności (CAR)	13,3%	11,8%	+1,5 pp

18,3 mld zł
kredytów dla gospodarstw
domowych

Władze Banku i struktura organizacyjna

Od 1994 roku Bank BGŻ działa w formie spółki akcyjnej. 27 maja 2011 roku akcje Banku BGŻ zadebiutowały na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

razem
51 136 764
akcji



ŁAD KORPORACYJNY

Bank stosuje się do zasad wynikających z „Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW” (Dobre Praktyki). W okresie objętym niniejszym raportem nie wystąpiły przypadki naruszenia przyjętych przez Bank zasad ładu korporacyjnego.

W kontaktach z otoczeniem inwestorskim wykorzystujemy różnorodne narzędzia, dostosowane do potrzeb poszczególnych grup odbiorców:

- › Elektroniczny System Przekazywania Informacji (ESPI)
- › bezpośrednie spotkania z przedstawicielami zarządu Banku
- › komunikacja e-mail oraz telefoniczna z inwestorami, analitykami oraz agencją ratingową
- › strona internetowa Banku.

ZARZĄD BANKU

3 lata kadencji Zarządu

Zgodnie ze Statutem Banku w skład Zarządu wchodzi od czterech do dziesięciu członków, powołanych na okres wspólnej trzyletniej kadencji.

W skład Zarządu Banku wchodzi prezes, pierwszy wiceprezes, wiceprezesa i/lub członkowie Zarządu. Rada Nadzorcza powołuje, odwołuje lub zawiesza w czynnościach prezesa oraz pozostałych członków Zarządu.

Więcej o Zarządzie Banku

Postępowanie w konflikcie
interesów



SKŁAD ZARZĄDU BANKU BGŻ NA KONIEC 2013 ROKU

Józef Wancer
Prezes Zarządu

Gerardus Cornelis Embrechts
Pierwszy Wiceprezes Zarządu

Dariusz Odzioba
Wiceprezes Zarządu

Johannes Gerardus Beuming
Wiceprezes Zarządu

Witold Okarma
Wiceprezes Zarządu

Andrzej Sieradz
Wiceprezes Zarządu

Wojciech Sass
Wiceprezes Zarządu

Magdalena Legęć
Wiceprezes Zarządu

Monika Nachyła
Wiceprezes Zarządu

Zmiany w składzie Zarządu Banku
w 2013 roku

RADA NADZORCZA

Do kompetencji Rady Nadzorczej należy między innymi przyjmowanie rocznego planu finansowego Banku, zatwierdzanie strategii rozwoju, wyrażanie zgody na dokonanie przez zarząd czynności prawnych o znacznej wartości. Rada Nadzorcza opiniuje wszelkie wnioski i sprawy wymagające uchwały Walnego Zgromadzenia oraz reprezentuje Bank w umowach i sporach z członkami zarządu.

Więcej o Radzie Nadzorczej

Wynagrodzenie Rady Nadzorczej ustala Walne Zgromadzenie.

Prace Rady Nadzorczej wspierane są przez dwie komisje: Komisję ds. Audytu Wewnętrznego Banku oraz Komisję ds. Zasobów Ludzkich i Wynagrodzeń.

SKŁAD RADY NADZORCZEJ BANKU BGŻ NA KONIEC 2013 ROKU

Jan Alexander Pruijs
Przewodniczący Rady Nadzorczej

Dariusz Filar
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej, członek niezależny

Tanja Cuppen
Członek Rady Nadzorczej

Evert Derks Drok
Członek Rady Nadzorczej

Jarosław Iwanicki
Członek Rady Nadzorczej

Mariusz Warych
Członek Rady Nadzorczej, członek niezależny

Zmiany w składzie Rady Nadzorczej w 2013 roku

WALNE ZGROMADZENIE

W 2013 roku Walne Zgromadzenie podejmowało uchwały w trybie określonym przepisami prawa.

Więcej o Walnym Zgromadzeniu

ZARZĄDZANIE I NADZÓR NAD KWESTIAMI EKONOMICZNYMI, ŚRODOWISKOWYMI I SPOŁECZNYMI

Zarząd Banku przyjmuje co roku plan biznesowy. W planie biznesowym na rok 2013 wśród określonych w nim priorytetów, których realizację monitoruje Rada Nadzorcza, znalazły się także dwa cele związane ze społeczną odpowiedzialnością biznesu. Stopień realizacji celów monitorowano w cyklu półrocznym.

› Zorganizowanie 9 spotkań programu Rad Klientów w każdym regionie

✓ cel zrealizowany

› Przygotowanie i uzgodnienie Kodeksu Etycznego oraz jego zakomunikowanie pracownikom – cel zrealizowany

✓ cel zrealizowany

STRUKTURA ORGANIZACYJNA BANKU

Zarząd Banku	Obszar	Dyrektorzy Zarządzający
Józef Wancer prezes Zarządu	Obszar Zarządzania Bankiem	
Gerardus Cornelis Embrechts pierwszy wiceprezes Zarządu	Obszar Finansów	dyrektor zarządzający ds. Finansów i Sprawozdawczości, główny księgowy Banku dyrektor zarządzający ds. Controllingu
Dariusz Odzioba wiceprezes Zarządu	Obszar Rynków Finansowych i Bankowości Korporacyjnej	dyrektor zarządzający ds. Bankowości Korporacyjnej
Johannes Gerardus Beuming wiceprezes Zarządu	Obszar Ryzyka Systemowego	dyrektor zarządzający ds. Ryzyka Systemowego
Witold Okarma wiceprezes Zarządu	Obszar Analiz i Decyzji Kredytowych	dyrektor zarządzający ds. Ryzyka Kredytowego w Sieci dyrektor zarządzający ds. Ryzyka Kredytowego Dużych oraz Małych i Średnich Przedsiębiorstw dyrektor zarządzający ds. Ryzyka Kredytowego Klientów Detalicznych i Mikroprzedsiębiorstw dyrektor zarządzający ds. Restrukturyzacji i Windykacji
Andrzej Sieradz wiceprezes Zarządu	Obszar IT, Operacji i Infrastruktury	dyrektor zarządzający ds. IT dyrektor zarządzający ds. Operacji
Wojciech Sass wiceprezes Zarządu	Obszar Bankowości Detalicznej i Biznesowej	dyrektor zarządzający ds. Sprzedaży dyrektor zarządzający ds. Produktów Detalicznych i Komunikacji
Magdalena Legęć wiceprezes Zarządu	Obszar Zarządzania Zasobami Ludzkimi	dyrektor zarządzający ds. Rozwoju Kapitału Ludzkiego i Relacji Pracowniczych
Monika Nachyła wiceprezes Zarządu	Obszar Strategii i Rozwoju	dyrektor zarządzający ds. Agrobiznesu

Partnerstwa i członkostwa w organizacjach

Aktywnie działamy na rzecz rozwoju sektora finansowego i polskiej gospodarki m.in. z:

- › Związkiem Banków Polskich,
- › Fundacją na Rzecz Kredytu Hipotecznego,
- › RSQ Management,
- › Stowarzyszeniem Rynków Finansowych ACI Polska,
- › SWIFT,
- › ICC Poland.

Jesteśmy partnerem merytorycznym Forum Rynku Spożywczego i Handlu organizowanego przez Polskie Towarzystwo Wspierania Przedsiębiorczości SA.

Regularnie wspieramy działalność grup producentów rolnych i współorganizujemy Forum Grup Producentów Rolnych.

Bierzemy udział w branżowych targach i wystawach (m.in. AGRO SHOW w Bednarach koło Poznania i AGROTECH w Kielcach). Wspieramy Kongres Branży Mleczarskiej. Od lat współpracujemy również z portalami internetowymi o tematyce rolnej – Gospodarz.pl oraz Gospodarz.tv.

Angażując się w edukację i tworzenie możliwości rozwoju zawodowego młodym ludziom, współpracujemy m.in. z Ministerstwem Edukacji Narodowej, Ministerstwem Rolnictwa i Rozwoju Wsi oraz wyższymi szkołami rolniczymi (Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, Uniwersytet Rolniczy w Krakowie, Uniwersytet Przyrodniczy

w Lublinie, Uniwersytet Przyrodniczy w Poznaniu, Akademia Podlaska w Siedlcach, Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie, Uniwersytet Przyrodniczy we Wrocławiu, Uniwersytet Techniczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy).

Kooperujemy także z **wydziałami rolnictwa i infrastruktury technicznej urzędów wojewódzkich oraz organizacjami pozarządowymi** prowadzącymi działania na rzecz wsparcia edukacji rolnictwa, takimi jak Fundacja Edukacyjnej Przedsiębiorczości i Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu

Działamy w oparciu o zasady zrównoważonego rozwoju, dążąc do wypracowania zysku, z uwzględnieniem potrzeb otoczenia społecznego i środowiska naturalnego.



W codziennych działaniach i długofalowych planach szczególną wagę przywiązujemy do dbałości o:

-  > pracowników,
-  > społeczności lokalne,
-  > klientów,
-  > środowisko naturalne.

FUNDACJA BGŻ

Fundacja BGŻ, która spaja nasze społeczne działania od 2006, łączy siły z lokalnymi organizacjami społecznymi i koordynuje działania wolontariatu pracowniczego. Fundacja realizuje także własne projekty na rzecz rozwoju edukacji i lokalnej solidarności, o charakterze inwestycji społecznej. Od 2009 roku jest członkiem Forum Darczyńców.

Odpowiedzialne inwestycje

Wybieramy odpowiedzialnych partnerów, którzy podzielają naszą filozofię zrównoważonego biznesu: **spełniają standardy etyczne, w tym w zakresie przestrzegania prawa pracy, oraz ekologiczne.**

Podejmując decyzje dotyczące finansowania potencjalnych klientów, bierzemy pod uwagę kryteria z zakresu społecznej odpowiedzialności, takie jak nieprzestrzeganie praw pracowniczych, naruszanie zasad ochrony środowiska, interesów konsumentów i dobrostanu zwierząt.

Nie finansujemy działań firm zajmujących się produkcją i handlem bronią, hazardem, przemysłem erotycznym, modyfikacją genetyczną roślin i zwierząt oraz ludzi ani ich klonowaniem, produkcją papierosów oraz działalności związanych z zagrożeniem dużym ryzykiem ekologicznym.

196 uczestników
szkoleń CRM

Aspekt społecznej odpowiedzialności od 2012 r. jest wpisany także w cykl szkoleń z zarządzania ryzykiem kredytowym (CRM – Credit Risk Management). W 2013 roku odbyło się 11 takich szkoleń, w których wzięło udział 196 osób.

Wyróżnienia

Od 2011 roku poddajemy ewaluacji i weryfikacji nasze działania w obszarze zrównoważonego rozwoju. Znajdujemy się w ścisłej czołówce firm z branży finansowej w Rankingu Odpowiedzialnych Firm.

Nasz start został doceniony I miejscem wśród firm debiutujących w Rankingu. Autorzy zestawienia – firma PwC oraz „Dziennik Gazeta Prawna”, pod patronatem Forum Odpowiedzialnego Biznesu – poddają wnikliwej analizie wszystkie aspekty działalności startujących w rankingu firm.

NASZA DZIAŁALNOŚĆ ZOSTAŁA
DOCENIONA W 2013 ROKU NASTĘPUJĄCYMI
WYRÓŻNIENIAMI:

Lider
Odpowiedzialnego
Biznesu 2013
(w kategoriach: branża
finansowa oraz duże firmy)
w konkursie Pracodawców RP
i Koalicji CR

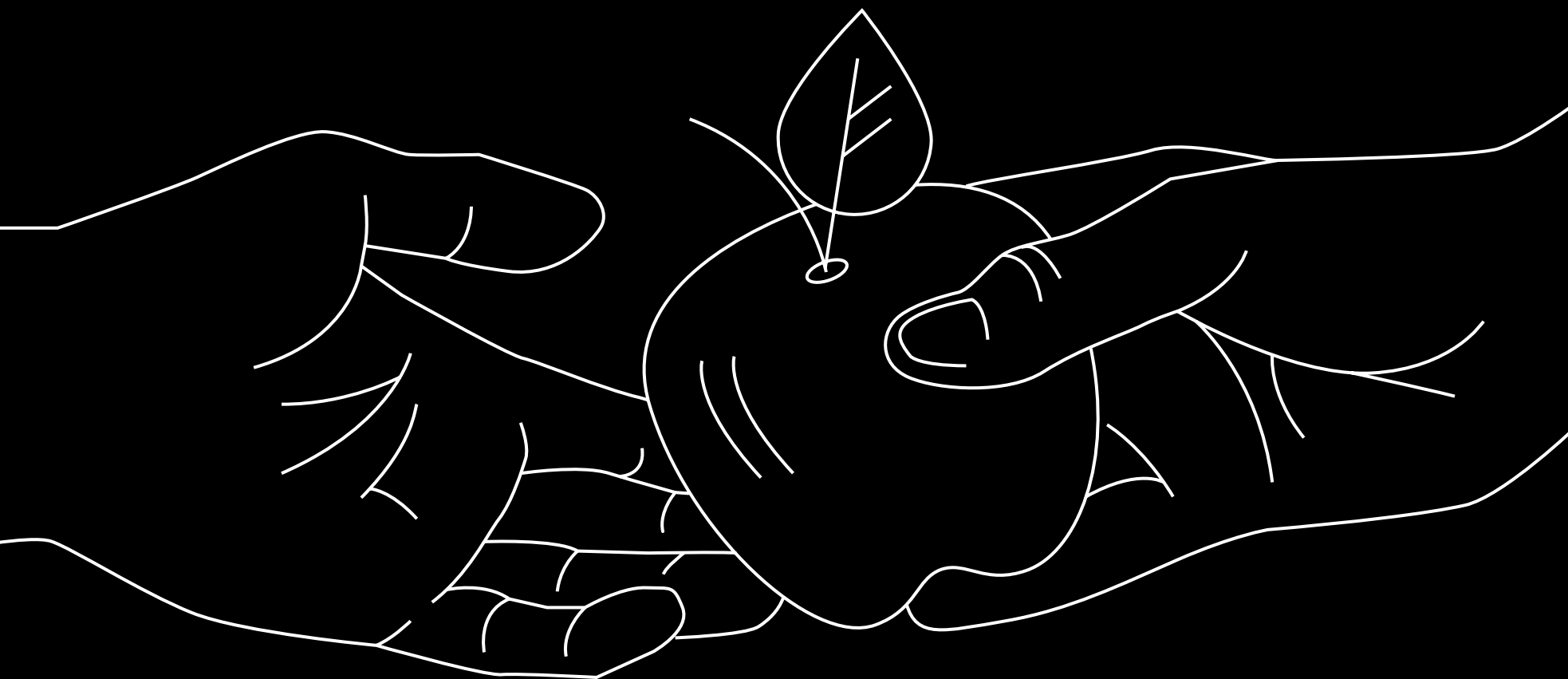
I miejsce
w Rankingu Odpowiedzialności
Społecznej Banków w Polsce
2013 (zestawienie Agencji
Ratingu Społecznego oraz
„Gazety Bankowej”)

III miejsce
w Rankingu Odpowiedzialnych
Firm 2013 w branży finansowej

I miejsce
dla Konta z Premią w rankingu
najlepszych kont osobistych
portalu Money.pl

II miejsce
w kategorii złotych kart
kredytowych dla karty
BGŻMasterCard Gold

III miejsce
dla karty MasterCard Standard
w rankingu kart srebrnych
przygotowanym przez portal
finansowy Money.pl



Blisko klientów
i ich potrzeb

Klient jest dla nas przede wszystkim partnerem. Wsłuchując się w potrzeby, możemy stale doskonalić naszą ofertę.

Bank BGŻ jest uniwersalnym bankiem, od lat zajmującym miejsce w czołówce największych instytucji finansowych w Polsce. Dostarczamy nowoczesnych rozwiązań klientom instytucjonalnym, umacniając pozycję lidera bankowości dla sektora rolno-spożywczego. Naszą ofertę kierujemy także do organizacji, aby w pełni mogły rozwijać swój potencjał.

Dynamicznie rośnie także baza naszych klientów detalicznych, którzy doceniają wprowadzoną w 2011 roku innowacyjną ofertę BGŻOptima, czyli „banku od oszczędzania”. Równolegle rozbudowujemy ofertę bankowości inwestycyjnej oraz biura maklerskiego.



SEGMENTACJA KLIENTÓW

- Klienci detaliczni
- Mikroprzedsiębiorstwa
- Małe i średnie przedsiębiorstwa
- Duże Przedsiębiorstwa

W ramach powyższych segmentów dodatkowo funkcjonują podsegmenty, jak np. przedsiębiorcy agro, non-agro, rolnicy, instytucje finansowe, organizacje non-profit.

Bankowość dla rolnictwa

Od lat wspieramy innowacyjny rozwój przedsiębiorstw sektora agro. Nasze doświadczenie i ekspercka wiedza cenione są przez polskich rolników.

25% kredytów Agro

W 2013 roku udzieliliśmy co czwartego kredytu w branży rolno-spożywczej.

Nasze rozwiązania uwzględniają specyfikę sektora agro, dzięki czemu możemy szybciej i sprawniej obsłużyć naszych klientów. Przykładowo, rozpatrując wnioski o kredyt Agro Ekspres (na prowadzenie gospodarstwa rolnego), posługujemy się własnymi szacunkami cen ziemi rolnej i kalkulacjami nadwyżek bezpośrednich głównych produkcji rolnych.

2 mld zł udzielonych kredytów Agro Ekspres

W 2013 roku kwota udzielonych kredytów Agro Ekspres przekroczyła 2 mld zł.

Z kolei kredyt inwestycyjny Agro Progres to atrakcyjna oferta dla rolników chcących powiększyć swoje gospodarstwo i utrzymać się przede wszystkim z działalności rolnej. Kredyt zapewnia rolnikom stabilność funkcjonowania – może być udzielony nawet na 30 lat, według stałej stopy procentowej. Oferujemy także pakiet Agro Lider, uwzględniający bieżące potrzeby i oczekiwania klientów prowadzących działalność rolniczą.

” Pakiet AGRO LIDER to idealna oferta dla osób, które chcą otrzymać na bardzo korzystnych warunkach zestaw wielu usług i produktów bankowych ułatwiających prowadzenie działalności w sektorze rolno-spożywczym. Dzięki możliwościom tego pakietu nasi klienci mogą skupić się na tym, na czym znają się najlepiej: rozwoju swoich gospodarstw i przedsiębiorstw.

Maciej Piskorski
Dyrektor Departamentu
Produktów Agro

INWESTYCJE AGRO

W 2013 roku oferowane przez nas preferencyjne kredyty inwestycyjne najczęściej były wykorzystywane na zakup użytków rolnych. Chętnie korzystali z nich młodzi rolnicy, którzy w ten sposób finansowali rozwój powstających gospodarstw.

2 266

kredytów preferencyjnych

W 2013 roku udzieliliśmy 2 266 kredytów preferencyjnych (z dopłatą ARiMR do oprocentowania oraz kredytów z częściową spłatą kapitału) o łącznej wartości 850 mln zł. Średnia kwota kredytu preferencyjnego wyniosła ponad 375 tys. zł, co wg raportu ARiMR zapewnia nam tytuł lidera w finansowaniu dużych inwestycji.

Ponadto w 2013 roku udzieliliśmy 354 kredytów kłeskowych na kwotę 46 mln zł. Kredyty pozwoliły wznowić produkcję w gospodarstwach rolnych dotkniętych kłeskami.



Bardzo cieszy nas fakt, że klienci pokładają zaufanie w naszej wiedzy i doświadczeniu. Tak wysoka pozycja w raporcie ARiMR świadczy o naszym stale rosnącym znaczeniu na polskim rynku kredytowania przedsiębiorców rolnych. Wspieramy gospodarstwa nie tylko w czasach ich rozkwitu. Pomagamy również przedsiębiorcom, których dotknęły kłęski żywiołowe.

Bartosz Urbaniak
Dyrektor Zarządzający ds. Agrobiznesu
w Banku BGŻ

DZIELIMY SIĘ WIEDZĄ

Chcemy coraz lepiej służyć środowisku agrobiznesu w Polsce, dzieląc się wiedzą, którą nabyli nasi eksperci:

- › Sieć Ekspertów Agro, którzy wspierają także innych pracowników Banku poprzez dostarczanie im wiedzy branżowej oraz produktowej.

800 spotkań

W 2013 roku Eksperti Agro zorganizowali blisko 800 spotkań, w których uczestniczyli miejscowi rolnicy.

Ośmiu ekspertów ds. ubezpieczeń Agro w 2013 roku odbyło 640 spotkań z klientami na temat tego, jak wykorzystywać nowoczesne ubezpieczenia do stabilnego rozwoju działalności.

- › Spotkania branżowe, które stanowią platformę dyskusji na ważne dla sektora rolno-spożywczego tematy, takie jak organizowane od 2006 roku Agrokonferencje oraz Agro Śniadania.

770 Agro Śniadań

W 2013 roku odbyło się blisko 770 Agro Śniadań.

- › Cykliczne specjalistyczne opracowania i raporty – m.in. tygodnik „Agro Tydzień” oraz kwartalnik „Agro Monitor” – tworzone przez zespół branżowych analityków, którzy od 2008 roku śledzą sytuację na rynkach rolnych i w sektorze rolno-spożywczym. Wiedzę naszych analityków doceniają także media (534 cytowań w 2013 roku).
- › Badania dotyczące sektora rolno-spożywczego, m.in. raport „Jak zwiększyć efektywność firm przetwórstwa rolno-spożywczego?” przygotowany wspólnie z firmą badawczą Martin&Jacob.



RAZEM DLA ŚRODOWISKA

Finansujemy innowacyjne przedsięwzięcia, które przyczyniają się do wzrostu efektywności energetycznej oraz zwiększania udziału odnawialnych źródeł energii w bilansie energetycznym Polski.

Od trzech lat jesteśmy niekwestionowanym liderem finansowania inwestycji w biogazownie rolnicze ok.

60% rynku

Należymy do grona trzech banków, które

finansują najwięcej

małych i średnich projektów wiatrowych.

ZIELONE PRODUKTY

W 2010 przystąpiliśmy do PolSEFF – programu finansowania rozwoju energii zrównoważonej w Polsce. Inicjatywa Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju przeznaczona jest dla rolników indywidualnych oraz małych i średnich firm zainteresowanych inwestowaniem w nowe technologie obniżające zużycie energii.

50 mln euro
finansowania

Łącznie w ramach programu nasz Bank rozdysonował 50 mln euro finansowania.

W 2013 roku włączyliśmy do Programu BGŻ Leasing.

BANK Z ENERGIA

Promujemy ograniczanie emisji CO₂ do atmosfery. Nasz zespół ekspertów od rynku odnawialnych źródeł energii (OZE) pomaga pracownikom Banku oraz klientom przy finansowaniu i realizacji projektów związanych z OZE. Nasi specjaliści angażują się również w prace gremiów działających na rzecz wsparcia rozwoju rynku i finansowania OZE w Polsce. Uczestniczą także w licznych konsultacjach i spotkaniach organizacji branżowych i izb gospodarczych. Świadcząc usługi podmiotom z branży OZE, zapewniamy ułatwienie dostępu do technologii, unikalne doradztwo oraz – w przypadku biogazowni – weryfikację modelu biznesowego i wsparcie przy projektach wspieranych ze środków publicznych.

1 miejsce

wśród instytucji finansujących inwestycje w biogazownie rolnicze.

Miejsce w pierwszej trójce finansowania małych i średnich projektów wiatrowych.

WYZWANIA

W latach 2012-2013 odnotowaliśmy wolniejszy wzrost wartości portfela wszystkich projektów związanych ze zrównoważoną energią. Podobnie jak inne instytucje finansowe, od 2012 roku znajdujemy się pod silną presją zmian cenowych na rynku, tak zwanych zielonych certyfikatów.

Więcej o zielonych certyfikatach

Ten mechanizm wsparcia rynku odnawialnych źródeł energii uległ w okresie ostatnich 3 lat poważnemu zaburzeniu, doprowadzając do spadku cen zielonych certyfikatów, decydujących o opłacalności inwestycji. Ten trend znajduje odzwierciedlenie w ilości realizowanych przez klientów BGŻ projektów, jak również w ocenie przez Bank składanych wniosków.

Bankowość dla organizacji społecznych

Jesteśmy także liderem bankowości dla trzeciego sektora. W 2012 roku dostrzegliśmy ważny problem dla rozwoju społecznego w Polsce – brak dedykowanej oferty bankowej dla organizacji społecznych – i stworzyliśmy Pakiet Społeczny Lider.

6 000

fundacji i stowarzyszeń

Dziś z „konta z serduszkami” korzysta ponad 6 000 organizacji społecznych.

” Potrzebowaliśmy pół godziny, by wybrać bank dla naszej fundacji. Sprawa była prosta: na forach o fundacjach mówiło się niemal tylko o Pakiecie Społeczny Lider w BGŻ. To jedyne na rynku konto przygotowane specjalnie dla organizacji pozarządowych.

Krzysztof Szczerbacz
Prezes Fundacji Teraz Senior

” Pakiet Społeczny Lider powstał z myślą o rynkach lokalnych i wsparciu kluczowych dla lokalnego rozwoju społecznego jednostek. Z naszej lokalnej diagnozy wynikało, że te organizacje napotykały na wiele przeszkód już na samym początku działalności. Chcieliśmy ułatwić im dobry start. Napawa mnie to radością, ponieważ wiem, że nasz produkt to naprawdę realna pomoc. Cieszę się, że mogę przyczynić się do tego, że Bank BGŻ jest naprawdę prospołeczny, także w działaniach biznesowych.

Iwona Wójcińska
Menedżer Produktu Pakiet Społeczny Lider

Bankowość detaliczna

Chociaż specjalizujemy się we wspieraniu segmentu agro, konsekwentnie pracujemy nad tym, aby stać się ekspertami także w służeniu klientom indywidualnym. Systematycznie doskonaląc produkty i obsługę klientów, łączymy nasze doświadczenie z najlepszymi międzynarodowymi rozwiązaniami, zapewnianymi przez przynależność do silnej grupy Rabobanku, właściciela m.in. największego banku detalicznego w Holandii.



Konto z Premią
I miejsce w rankingu kont
portalu Money.pl

Pożyczka gotówkowa
I miejsce w rankingu portalu
Comperia.pl

W 2011 r. stworzyliśmy atrakcyjną ofertę dla klienta indywidualnego – „Konto z premią”, które zostało w 2013 roku docenione I miejscem w rankingu najlepszych kont osobistych portalu Money.pl.

Naszą wizytówką jest także Pożyczka gotówkowa BGŻ, doceniana nie tylko przez klientów (wzrost portfela w 2013 roku o 32%), ale także ekspertów (I miejsce w rankingu portalu Comperia.pl).

Od 2013 roku nasi klienci mogą zawierać umowy kredytowe, nie wychodząc z domu – poprzez system transakcyjny eBGŻ. Na początku 2013 roku wzbogaciliśmy także ofertę o innowacyjny kredyt hipoteczny ze stałą stopą procentową w pierwszych 5 latach kredytowania. Jednocześnie, w ramach realizacji rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego, wprowadziliśmy bardziej restrykcyjne zasady kredytowania, zwiększające bezpieczeństwo finansowe klientów.

Dla osób, które skończyły 60 lat nadal oferowaliśmy specjalne konto osobiste „Plan Senior”, które wspomaga codzienne zakupy – klienci otrzymują 1% zwrotu (max. 500 zł rocznie) wydatków opłaconych kartą debetową w aptekach i sklepach z żywnością.

” Wyzwaniem dla nas jest należyta dbałość o wysoką jakość serwisu dla klientów, którzy nam zaufali i zdecydowali się otworzyć konto osobiste w naszym Banku.

Tomasz Zyśko
Dyrektor Zarządzający ds. Sprzedaży

Polski rynek finansowy należy do najbardziej konkurencyjnych w Europie. W 2013 roku seria obniżek stóp procentowych stwarzała dodatkową presję na instytucje finansowe w Polsce. Naszą odpowiedzią na spadek oprocentowania klasycznych lokat było wprowadzenie do oferty nowych produktów, m.in. lokat inwestycyjnych.

KARTY PŁATNICZE

Zachęcamy naszych klientów do częstszego używania kart płatniczych, podkreślając wygodę i bezpieczeństwo bezgotówkowego obrotu. W 2013 roku stworzyliśmy system premii dla osób, które aktywnie używały swoich kart.

623 000

wydanych kart płatniczych

Na koniec 2013 roku liczba kart wydanych przez nasz Bank wynosiła 623 tysiące, czyli 8,9 tysiąca mniej niż rok wcześniej (spadek o 1,4 proc.). O 7,9 tys. sztuk zmniejszyła się liczba kart debetowych (spadek o 1,6 proc.), a liczba kart kredytowych wzrosła o 2 tysiące (przyrost o 4%) w ciągu roku.



Karta MasterCard Gold
II miejsce w rankingu złotych kart
Money.pl

Karta MasterCard Standard
III miejsce w rankingu kart srebrnych

BGŻOptima

Wprowadzona w 2011 roku oferta jest odpowiedzią na potrzeby osób, które poszukują nowoczesnych rozwiązań i cenią sobie wygodę bankowości internetowej. Bogata gama produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych dostępna w ramach BGŻOptima w 2013 roku powiększyła się o nowe TFI, lokaty inwestycyjne (strukturyzowane), plany regularnego oszczędzania i inwestowania.

112 000

nowych klientów

W 2013 roku o połowę wzrosła liczba klientów.



Ideą marki BGŻOptima jest dostarczanie prostych i przejrzystych produktów, dzięki którym Klienci mogą pomnażać swoje oszczędności. Konstruuując ofertę produktową kierujemy się zasadą, aby dostarczać naszym Klientom tylko takie rozwiązania, z których sami byśmy również skorzystali. Klienci to doceniają.

Piotr Grzybaczak
Dyrektor Zarządzający BGŻOptima

Kanały obsługi



Na koniec 2013 roku dysponowaliśmy 397 placówkami, w tym:

	2013	2012
Oddziały operacyjne	116	120
Oddziały podległe	281	280
Kasy zewnętrzne	13	14

SIEĆ NASZYCH PLACÓWEK UZUPEŁNIAJĄ:

- > 44 Centra Biznesowe Małych i Średnich Przedsiębiorstw,
- > 6 Centrów Biznesowych Dużych Przedsiębiorstw,
- > 1 Centrum Biznesowe International Desk Warsaw.

BANKOMATY

W 2013 r. podpisaliśmy umowę sprzedaży bankomatów i rozpoczęliśmy proces przekazywania 424 urządzeń firmie IT Card, właścicielowi sieci Planet4you.

” Współpraca z firmą IT Card jest korzystna dla obu stron. Dlatego zdecydowaliśmy, że przełączymy do obsługi całą dotychczas należącą do nas sieć bankomatów Banku BGŻ. Mamy nadzieję, że nasi klienci będą zadowoleni z obsługi tak profesjonalnego operatora.

Andrzej Sieradz
Wiceprezes Zarządu Banku BGŻ

Bankowość internetowa i telefoniczna

eBGŻ I eBGŻ FIRMA

W 2013 roku kontynuowaliśmy prace nad jakością obsługi klienta za pośrednictwem systemów bankowości internetowej.

W połowie 2013 roku udostępniliśmy nowy serwis internetowy funkcjonujący pod nazwą „Platforma Finansowa dla Firm”.

Innowacyjna „Platforma Finansowa dla Firm” wspomaga użytkowników w codziennym podejmowaniu decyzji biznesowych. Jedno logowanie wystarczy, by mieć dostęp do wszystkich funkcjonujących w Banku BGŻ systemów bankowości internetowej, a także aktualnych informacji ekonomicznych z Polski i ze świata.

Usprawniliśmy także proces logowania do serwisu eBGŻ, skracając liczbę kroków niezbędnych do skorzystania z usługi. Pod koniec lutego 2013 roku zaproponowaliśmy klientom eBGŻ zamianę haseł jednorazowych na wygodne kody SMS. Kilka miesięcy później udostępniliśmy również funkcjonalność doładowania telefonów komórkowych oraz liczników energetycznych.

W sierpniu 2013 r. dla klientów Bankowości Osobistej w nowej odsłonie serwisu eBGŻ został udostępniony nowy produkt depozytowy Lokata Bardzo Osobista, dane kontaktowe osobistego doradcy klienta oraz prezentacja kursów walut.

		31.12.2012	31.12.2013	Zmiana r/r	Zmiana %
Liczba klientów z dostępem	eBGŻ	350 228	416 514	66 286	18,93
	eBGŻ Firma	70 079	83 606	13 527	19,30
Liczba klientów aktywnie logujących się	eBGŻ	228 742	264 534	35 792	15,65
	eBGŻ Firma	43 149	51 860	8 711	20,19
Przeciętna miesięczna liczba transakcji	eBGŻ	963 788	1 172 192	208 404	21,62
	eBGŻ Firma	934 541	1 041 488	106 947	11,45

TELEBGŻ

Nasi klienci chętnie korzystają także z bankowości telefonicznej. W 2013 roku liczba klientów detalicznych korzystających z tego kanału obsługi wzrosła o 16%, a instytucjonalnych o 21%.

	31.12.2012	31.12.2013	Zmiana r/r	Zmiana %
klienci detaliczni	388 910	452 702	63 792	16%
klienci instytucjonalni	109 515	132 589	23 074	21%

W stałym dialogu

Badania rynku dają pewną wiedzę na temat potrzeb klientów, ale nic nie zastąpi „żywych” rozmów. Z tego przekonania zrodziła się idea powołania Rad Klientów, czyli cyklicznych spotkań z naszymi klientami.

Z uwagi na nasze doświadczenie i bliskość relacji, dialog zaczęliśmy od segmentu AGRO. W 2012 r. oddaliśmy głos naszym klientom, są dla nas bowiem źródłem wiedzy nie tylko na temat potrzeb sektora rolno-spożywczego, ale także wyzwań, przed którymi stoją lokalne firmy i społeczności.

Dlatego wiele miejsca podczas spotkań poświęcamy także lokalnym problemom społecznym i szukamy możliwości wspólnego działania dla rozwoju społecznego i gospodarczego regionów.

W ciągu dwuletniej już praktyki zaobserwowaliśmy, że spotkania sprzyjają zacieśnieniu więzi, nie tylko pomiędzy bankiem i przedsiębiorcami, ale także w ramach lokalnego środowiska biznesowego, na czym zyskuje gospodarka regionu.

9 Rad Klientów

W 2013 roku Rady Klientów „obradowały” we wszystkich 9 regionach operacyjnych naszego Banku.

Potwierdzeniem siły dialogu jest fakt, że bez względu na geograficzne położenie swojej firmy, klienci Agro mówili jednym głosem na temat wyzwań współczesnego rolnictwa, w tym edukacji rolniczej. Tak zrodził się **Program Agrotalenty, w ramach którego tworzymy lokalne partnerstwa na rzecz edukacji rolnictwa i innowacyjnego rozwoju.**



Zasady komunikacji marketingowej

Nasi klienci otrzymują pełną i rzetelną informację o oferowanych im produktach i usługach. W naszych działaniach marketingowych, zarówno poprzez działania reklamowe, jak i poprzez działania promocyjne i bezpośrednio w Oddziałach, **kierujemy się poczuciem odpowiedzialności za wizerunek i zaufanie do marki Banku BGŻ**. Dlatego też nasza komunikacja na temat oferowanych usług i produktów jest zawsze prowadzona w sposób przejrzysty i wiarygodny, zgodny z zasadami Kodeksu Etycznego Banku BGŻ.

1

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

2

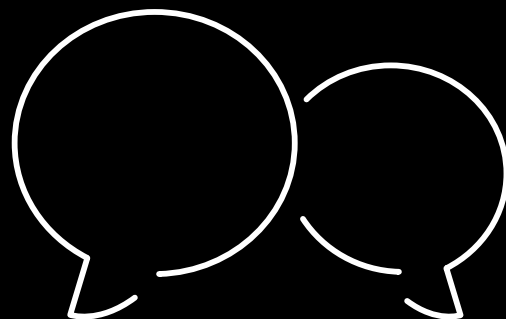
RZETELNOŚĆ

3

WIARYGODNOŚĆ

4

PRZEJRZYSTOŚĆ

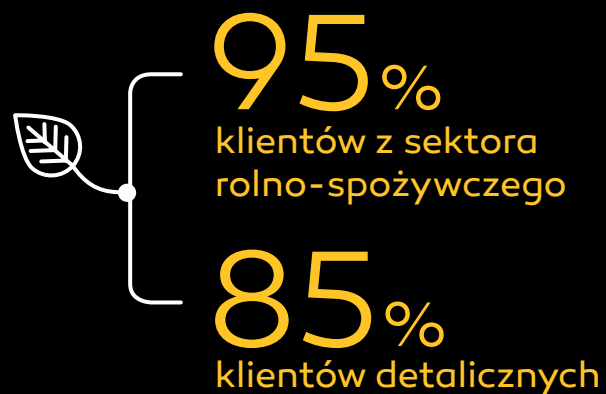


Badamy satysfakcję klientów i jakość obsługi

Od 2012 roku regularnie badamy opinię naszych klientów na temat obsługi w Oddziałach i w kanałach zdalnych.

Wnioski z kolejnych edycji badania, w połączeniu z analizą uwag i reklamacji, pomagają nam stale poprawiać jakość i lepiej dostosowywać produkty i usługi do potrzeb naszych klientów.

WYNIKI BADAŃ SATYSFAKCJI KLIENTÓW



wyraziło chęć ponownego zakupu usług naszego Banku.

Badania przeprowadzone w czwartym kwartale 2013 roku.

Zarządzanie reklamacjami

Każda reklamacja jest dla nas ważnym sygnałem na temat tego, co i jak powinniśmy poprawić, by nasze produkty i jakość obsługi wpisywały się w pełni w oczekiwania klientów.

Głównymi etapami zarządzania reklamacjami są:

- przyjęcie
- rejestracja
- rozpatrzenie
- analiza
- poprawa

Kierujemy się następującymi zasadami:

- › zapewniamy wszystkim klientom, pracownikom oraz pozostałym osobom zainteresowanym złożeniem reklamacji jasną i dostępną informację o tym, jak można złożyć reklamację,
- › umożliwiamy klientom złożenie reklamacji w sposób łatwy do zrozumienia i wykonania bez względu na wybrany kanał: w Oddziale, przez Internet, telefon lub pisemnie,
- › pokazujemy klientom, że jesteśmy otwarci na reklamacje, poważnie podchodzimy do każdego głosu klienta oraz angażujemy się w podejmowanie działań zmierzających do rozwiązania zgłoszonych problemów, jak i zapobiegania im w przyszłości,
- › rozpatrujemy reklamacje wnikliwie, terminowo i udzielamy odpowiedzi w sposób jasny i zrozumiały dla klienta,
- › upewniamy się, że role i podział odpowiedzialności w procesie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji są zrozumiałe dla wszystkich jego uczestników.

REKLAMACJE ZWIĄZANE Z PRYWATNOŚCIĄ KLIENTÓW I ICH DANYCH

W 2013 roku otrzymaliśmy 79 reklamacji dotyczących naruszenia prywatności klientów bądź utraty danych. 47 z tych reklamacji uznano za zasadne. Osoby, których sprawa dotyczyła, zostały przeproszone, a dane w systemach Banku zostały poprawione.

Proces obsługi reklamacji

Bank lokalnych społeczności





Jesteśmy nie tylko partnerem, ale i sąsiadem naszych klientów. Dlatego wiemy, czym żyją lokalne społeczności i możemy wspierać je w długofalowym rozwoju.

Inwestujemy w lokalne społeczności, wspierając jej liderów. Chcemy bowiem pomagać mądrze, czyli tak, by podejmowane wspólnie działania przynosiły trwałą zmianę. Mówiąc obrazowo, oliwimy społeczne maszyny, które później dobrze działają, już bez naszej pomocy.

WYZWANIA SPOŁECZNE:

NASZE DZIAŁANIA:

Współpraca i łączenie kompetencji różnych środowisk

- › Zawieramy koalicje na rzecz edukacji lokalnych potrzeb środowisk.
- › Pomagamy wzbogacać ofertę ważnych lokalnych instytucji (szkoły, organizacje pozarządowe).

Inwestowanie w lokalnych liderów tak, aby po uruchomieniu procesu zmiany zapewnić dalszy samodzielny rozwój

- › Inwestujemy w młode talenty i ułatwiamy angażowanie się na rzecz społeczności lokalnych.

Dzielenie się wiedzą i umiejętnościami

- › Organizujemy spotkania i szkolenia, ale także umożliwiamy dzielenie się wiedzą pomiędzy naszymi partnerami.

Grupy odbiorców naszych działań społecznych:



> lokalne organizacje społeczne



> instytucje publiczne



> szkoły podstawowe,
gimnazjalne i licea

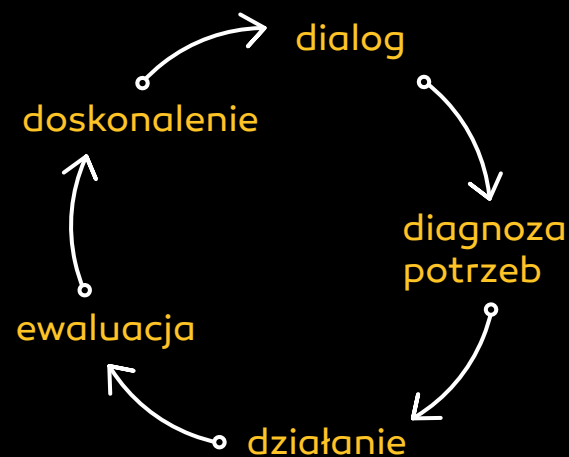


> szkolne kluby kolarskie



> władze lokalne

NASZE PODEJŚCIE DO INWESTYCJI
SPOŁECZNYCH



350 zrealizowanych projektów

W 2013 roku łącznie zrealizowaliśmy 350 projektów odpowiadających na potrzeby lokalnych społeczności.

Projekty realizowane były zarówno w formie zaangażowania pracowników, wolontariatu, jak i lokalnych i ogólnopolskich projektów społecznych.

Łącznie na działania społeczne, przekazaliśmy 3,2 mln zł, z czego 2,5 mln zł stanowił budżet przeznaczony na działania Fundacji BGŻ.

3,2 mln zł
na działania społeczne

Wsparcie niejedno ma imię

Siłą napędową naszego zaangażowania społecznego są nasi pracownicy. Nie jest przypadkiem, że większość naszych działań społecznych powstało właśnie z ich inspiracji. To oni łączą siły z partnerami – klientami Banku, lokalnymi władzami, organizacjami pozarządowymi, mediami – by w lepszym stopniu odpowiadać na potrzeby społeczne.

W naszych działaniach koncentrujemy się na budowaniu długofalowych, partnerskich relacji z organizacjami pozarządowymi, które w sposób systemowy pomagają potrzebującym, a dzięki swojej eksperckiej wiedzy mają szansę przyczynić się do trwałej poprawy postaw społecznych.

Nasze zaangażowanie cechuje duży zasięg i skuteczność działania, dzięki temu, że każdy pracownik ma szerokie pole wyboru działań odpowiednich do jego zainteresowań, możliwości i do lokalnych potrzeb.

Najważniejsze to:

- › **WOLONTARIAT PRACOWNICZY „MOŻESZ NA MNIE POLEGAĆ”** w 2013 roku konkurs grantowy „Możesz na mnie polegać” objął 112 pracowników, którzy pomogli ponad 7 000 beneficjentów;
- › **PROJEKTY SPOŁECZNE REALIZOWANE WSPÓLNIE Z FUNDACJĄ BGŻ** najważniejsze z nich to: Klasa BGŻ, Jeżdżę z głową, Agrotalenty, BAKCYL; w 2013 roku w tych projektach społecznych wzięło udział 66 naszych pracowników;
- › **PROGRAM GRANTOWY** w 2013 roku przekazaliśmy granty 152 lokalnym organizacjom społecznym;
- › **INDYWIDUALNE INICJATYWY PRACOWNIKÓW ODDZIAŁÓW** takie jak bezpłatne udostępnianie pomieszczeń banku na potrzeby lokalnych wydarzeń, organizacja spotkań, podczas których rodzą się rozwiązania lokalnych problemów; w 2013 r. w ten sposób pomogło 110 pracowników z całej Polski.

Jesteśmy blisko społeczności lokalnych i chcemy, aby nasi klienci i mieszkańcy również mogli włączać się w nasze działania społeczne. Dlatego w każdym z naszych Oddziałów znajduje się tablica „Bank Lokalnych Społeczności”, gdzie zamieszczamy informacje na temat organizowanych przez nas wydarzeń i organizacji potrzebujących pomocy.



**„Oddział bez granic”
„Szlachetny bez granic”**

DOCENIAMY NAJLEPSZYCH

Pracownicy codziennym zaangażowaniem wzmacniają naszą pozycję Banku Lokalnych Społeczności. Doceniamy tych, którzy na tym polu mają szczególne osiągnięcia, przyznając tytuły „Oddział bez granic” i „Szlachetny bez granic”.

152 organizacje społeczne

Program grantowy ruszył w naszym banku w 2011 roku. Od tego czasu z inicjatywy pracowników przekazaliśmy wsparcie 152 różnym organizacjom z całej Polski.

WSPIERAMY PRZEDE WSZYSTKIM:

- › lokalne inicjatywy kulturalne i społeczne,
- › edukację i rozwój poprzez sport.

Granty trafiają do organizacji wybranych i zweryfikowanych przez Oddziały naszego Banku. Naszymi partnerami są przede wszystkim małe fundacje i stowarzyszenia, które podejmują lokalne inicjatywy kulturalne i społeczne, służące rozwiązywaniu problemów mieszkańców, rozwojowi regionu i wzmocnieniu lokalnej tożsamości.

Pracownicy Oddziałów mają również decydujący wpływ na podział środków w ramach funduszu grantowego przeznaczonego na wsparcie organizacji społecznych. **To oni jednocześnie dbają o jakość, wykorzystanie funduszy i efekty końcowe projektu.**



Wypracowaliśmy szczegółowe zasady naboru i rekomendowania grantowych projektów, które reguluje przyjęta w Banku „Metodyka prowadzenia działalności sponsoringowej i udzielania darowizn w BGŻ S.A.”.

W 2011 roku ruszył również program **wolontariatu pracowniczego**. Rok później uruchomiliśmy konkurs grantowy „Możesz na mnie polegać”. Pracownicy sieci, którzy mają własne pomysły społeczne, mogą aplikować o granty w ramach konkursu. Poza wsparciem finansowym, otrzymują także opiekę merytoryczną Fundacji BGŻ.

1 dzień wolny od pracy na działania społeczne

Każdy pracownik może liczyć na 1 dzień wolny od pracy na działania społeczne, gwarantowany przez Regulamin Pracy Banku.

1  62

1 wolontariusz Banku BGŻ pomógł 62 osobom

Różnorodność konkursowych projektów edukuje i inspiruje cały nasz zespół. W ośmiu projektach wybranych przez komisję konkursową w I edycji uczestniczyło 40 firmowych wolontariuszy konkursu „Możesz na mnie polegać”, którzy pomogli 800 potrzebującym. Rok później wolontariat, dzięki zaangażowaniu 112 osób, zapewnił wsparcie 7 000 podopiecznych z 22 organizacji.

Dzięki temu, że pracownicy naszych Oddziałów wywodzą się z lokalnych społeczności, szybciej dostrzegają ich problemy. Nie jest przypadkiem, że większość naszych działań powstało właśnie z ich inspiracji. To oni łączą siły z partnerami (w tym m.in. klientami Banku, lokalnymi władzami, organizacjami pozarządowymi czy mediami), by działać jak najlepiej na rzecz sąsiadów i środowiska naturalnego.

” Nasz projekt zakończył się podwójnym sukcesem – z jednej strony mamy dzieci świadome problemu niepełnosprawności i tego, jak pomagać swoim niepełnosprawnym kolegom, z drugiej zaś impuls do szerszej debaty na temat niepełnosprawności i integracji. Jestem przekonana, że wrażenia maluchów uczestniczących w warsztatach wywołały dyskusję w wielu domach, skłaniając do refleksji rodziców i starsze rodzeństwo.

Małgorzata Makowska
wolontariuszka z Oddziału Banku
w Zduńskiej Woli

” Osoby niesłyszące mają wciąż ograniczony wybór przyszłego zawodu. Bardzo ważne jest zatem, aby wspierać ich rozwój i kreatywność w dziedzinach, które otwierają przed nimi szanse znalezienia odpowiedniej pracy, a co za tym idzie – integracji społecznej. Jedną z nich jest grafika komputerowa. Niestety takie zajęcia nie są prowadzone w lokalnych ośrodkach. Stąd właśnie pomysł na nasz tegoroczny projekt.

Iwona Tyszka
z oddziału Banku BGŻ w Olsztynie,
którego pracownicy działają
w programie „Możesz na mnie polegać”
od jego początku.

Pomaganie uzależnia

—
80% uczestników naszego programu wolontariatu „Możesz na mnie polegać” angażuje się społecznie także po zakończeniu realizacji swojego projektu.

Razem – sprawdzeni partnerzy i nasi zaangażowani pracownicy – tworzymy drużynę, która dowodzi, że wielkie zmiany nie wymagają wielkich pieniędzy, lecz także wielkiego serca i pasji.

Większość uczestników programu „Możesz na mnie polegać” działa społecznie także – a właściwie przede wszystkim – poza konkursem.

40%
oddziałów bierze udział w kolejnych edycjach konkursu „Możesz na mnie polegać”

Mądre pomaganie to także dzielenie się wiedzą. Dlatego od początku uczestniczymy w programie BAKCYL, wspieranym przez silną grupę naszych pracowników. **Branżowy program wolontariatu, organizowany przez Narodowy Bank Polski i Warszawski Instytut Bankowości, łączy pracowników 17 banków.** Po odpowiednim przygotowaniu prowadzą oni lekcje finansów w gimnazjach. Dziesięciu naszych „nauczycieli z wyboru” tak dobrze odnalazło się w nowej roli, że pomagają szkolić także nowych wolontariuszy.

Znane powiedzenie mówi, że przykład idzie z góry. Dlatego od początku uczestniczymy w powołanej w 2011 r. Koalicji Prezesa Wolontariusze. W jej ramach szefowie największych polskich firm nie tylko dyskutują o potrzebie społecznego zaangażowania biznesu, ale także sami poświęcają wolontariatowi swój czas, doświadczenie, wiedzę i umiejętności. Dobrą tradycją stało się to, że deklarację Koalicji podpisują kolejni prezesi naszego Banku. **Ideą wolontariatu „zarażają” także inni nasi menedżerowie, którzy inicjują działania społeczne, podchwytywane przez ich zespoły.**

Także uczestnicy programu Prestiż w ramach zaplanowanej ścieżki rozwoju udzielają się jako wolontariusze. Angażują się oni w akcje społeczne w swoich miejscowościach i podczas zjazdów szkoleniowych.

Na rzecz kultury

Wspieramy także instytucje, które rozwijają zainteresowanie muzyką, zwłaszcza wśród młodych ludzi. W ramach współpracy z Filharmonią Narodową wspieramy cykl koncertów edukacyjnych „Spotkania z Muzyką” prowadzonych przez profesjonalnych muzyków.

Blisko
2500
spotkań z muzyką

Lekcje muzyki zakończone koncertami odbywają się przez cały rok w 250 szkołach podstawowych, gimnazjach i liceach, a nawet w przedszkolach w siedmiu województwach. Od 2011 roku finansujemy także udział młodzieży niepełnosprawnej w „Czwartkowych Spotkaniach Muzycznych” Filharmonii.

” Cieszymy się, że Bank BGŻ zechciał wesprzeć nasze lokalne zaangażowanie społeczne, w tym koncerty edukacyjne Filharmonii Narodowej, które organizujemy od ponad pół wieku. Dla wielu dzieci „Spotkania z Muzyką” są jedyną szansą na bliższy kontakt ze sztuką muzyczną, dlatego przywiązujemy do nich wielką wagę i traktujemy na równi z tradycyjną działalnością koncertową Filharmonii.

Jerzy Noworol
Kierownik Działu Promocji Filharmonii Narodowej

Inwestycja w przyszłość

—
Młodzi ludzie doskonale wiedzą czego chcą. Napotykają jednak często na bariery, które tylko my – dorośli – możemy pomóc usunąć.

Chcemy pomagać mądrze, czyli tak by działania przynosiły trwałą zmianę.

Od 2006 roku naszą aktywność na rzecz lokalnych środowisk koordynuje Fundacja BGŻ. Działania Fundacji mają charakter inwestycji społecznych: odpowiadają na zdiagnozowane potrzeby, przynoszą długofalowe zmiany, wzmacniając postawy obywatelskie, zwłaszcza w mniejszych miejscowościach.

10 lat Klasy BGŻ

Szczególną uwagę przykładamy do edukacji młodzieży.

W 2013 roku świętowaliśmy jubileusz dziesięciu lat istnienia naszego programu stypendialnego – Klasa BGŻ. Program przeznaczony jest dla najzdolniejszych absolwentów gimnazjów z mniejszych miejscowości w trudnej sytuacji bytowej.

Od dekady siłą tego programu są stabilni i wiarygodni partnerzy. Wsparciem służą nam gimnazja, z których wywodzą się nasi stypendyści, a także pięć prestiżowych liceów, w których kontynuują naukę. Uczestnicy Klasy BGŻ otrzymują, poza wsparciem finansowym, pełną opiekę socjalną i pedagogiczną (internat, wyżywienie, podręczniki, zajęcia dodatkowe). Troszczymy się o rozwój naukowy i zawodowy stypendystów także po ukończeniu programu.

525

uczestników
dotychczasowych 10 edycji
Klasy BGŻ

W roku 2013 Klasa BGŻ liczyła 175 uczniów. Naukowe i zawodowe sukcesy dotychczasowych 350 wychowanków inspirują lokalną młodzież. W gronie Absolwentów Klasy BGŻ są fantastyczni prawnicy, lekarze, biochemicy, astronauta, piloci, headhunterzy... Różni ich zawód, łączy jedno: wierzą w to, że o wartości człowieka świadczy nie jego stanowisko, ale to, ile z siebie daje innym.

Integralną częścią Klasy BGŻ jest program zaangażowania stypendystów na rzecz innych „Możesz na mnie polegać”. Nie jest to dla nich nic nadzwyczajnego, bo większość z nich już w gimnazjum wyróżniała się działaniami na rzecz innych. W ramach programu tylko w 2013 roku uczniowie Klasy BGŻ zrealizowali 450 projektów z zakresu pomocy społecznej, wolontariatu, kultury i sportu.

” Chcemy, aby inwestycja społeczna, jaką jesteśmy, zwróciła się światu.

Paulina Popławska
stypendystka z I rocznika programu z 2003 r.


Od początku istnienia programu liczba projektów realizowanych przez stypendystów zbliża się do 5 tysięcy.

5 000

projektów społecznych


KLASA BGŻ – PROGRAM OPARTY NA PARTNERSTWIE

1 Rekrutacja

 **współpraca:**
gimnazjum – Fundacja BGŻ


Stałe kryteria doboru
– społeczne, naukowe
i socjalne

2 Selekcja

 **współpraca:**
gimnazjum – MOPS-y,
– liceum – Fundacja BGŻ


Indywidualne ścieżki rozwoju
naukowego i społecznego

3 Opieka nad stypendystami

 **współpraca:**
liceum – Fundacja BGŻ

5 Prestiżowych liceów w Polsce w:
Warszawie, Wrocławiu, Krakowie,
Gdyni lub Szczecinie

4 Wsparcie absolwentów

 **współpraca:**
szkoła – Fundacja BGŻ
– Stowarzyszenie Absolwentów
Klasy BGŻ – Bank BGŻ

Oferta stypendiów
pomostowych i nagród za postawy
zaangażowania społecznego,
bogata oferta praktyk i staży

Na każdym etapie:
Rada Programowa czuwa nad rozwojem
programu i jego uczestników.

Skład: dr Jacek Bartkiewicz, prof. dr hab. Czesław Szmidt,
prof. dr hab. Janusz Tazbir, prof. Henryk Samsonowicz,
Urszula Sajkowska, dyrektorzy szkół partnerskich,
Zarząd Stowarzyszenia Absolwentów Klasy BGŻ.

WYZWANIA

90%
absolwentów studiuje
w dużych miastach

Niemal 90% naszych absolwentów studiuje i pracuje w dużych miastach, nie wracając do mniejszych miejscowości, z których pochodzą.

Aby poznać lepiej bariery, które uniemożliwiają im powrót do środowisk macierzystych, we współpracy z Fundacją Gospodarki i Administracji Publicznej przeprowadziliśmy w 2011 roku badanie wśród wszystkich stypendystów.

Wyniki pokazały, że uczniowie „Klasy BGŻ” chcieliby działać na rzecz środowisk lokalnych. Jednak przed powrotem w rodzinne strony powstrzymuje ich poczucie braku możliwości rozwoju i realnych perspektyw.

Dlatego w 2013 roku uruchomiliśmy pilotażowy program atrakcyjnych staży studenckich w lokalnych placówkach naszego Banku. Nowatorski program dostosowany został do indywidualnych potrzeb stypendystów i zakładał ich dwutorowy rozwój – biznesowy oraz społeczny.

Skuteczność programu mierzyliśmy spotkaniami na temat wypracowania rozwiązań-odpowiedzi na problemy społeczne w danej miejscowości, na które zwrócili uwagę nasi stypendyści. Takie spotkania, zakładające współpracę Oddziału Banku z organizacjami społecznymi i władzami lokalnymi, odbyły się w przypadku 60% projektów.

AGROTALENTY

Kolejną naszą edukacyjną wizytówką jest realizowany od 2011 roku kompleksowy program Agrotalenty BGŻ, kierowany do najbardziej wyróżniających się przedstawicieli młodego pokolenia – rolników – innowatorów. Inspiracją do stworzenia programu było jedno ze spotkań Rad Klientów.

25 000
uczniów
 **360**
szkół rolniczych

W ramach programu przyznajemy m.in. stypendia laureatom Olimpiady Wiedzy i Umiejętności Rolniczych. W 2013 roku odbyła się już XXVII edycja tego prestiżowego konkursu. Uczestniczyło w niej ponad 25 000 uczniów z blisko 360 szkół rolniczych.



**PROGRAM AGROTALENTY BGŻ
OBEJMUJE SZEREG DZIAŁAŃ:**

**roczne stypendium naukowe Fundacji
BGŻ dla 40 laureatów Olimpiady Wiedzy
i Umiejętności Rolniczych**

**spotkania z kluczowymi klientami
Banku BGŻ – ludźmi sukcesu**

**możliwość udziału w programach
stażowych i praktykach w Banku BGŻ**

**roczne stypendia pomostowe Fundacji
BGŻ dla 10 najlepszych studentów
III i IV roku uczelni rolniczych
we współpracy z Polsko- Amerykańską
Fundacją Wolności (PAFW)**



Otrzymywane stypendium to ogromna pomoc dla mnie, zarówno jako studenta, jak i mikroprzedsiębiorcy. Przyjemnie jest móc stosować w praktyce innowacje, które poznaję na uczelni.

Wojciech Dyga

student Szkoły Głównej
Gospodarstwa Wiejskiego
(stypendium pomostowe PAFW)

Naszą ambicją jest rozwój i popularyzacja nowoczesnych standardów rolnictwa w Polsce. Współpracujemy z instytucjami i firmami, którym również na tym zależy. Wśród naszych naturalnych koalicjantów są klienci, renomowane uczelnie wyższe, lokalne stowarzyszenia.

W 2013 roku podpisaliśmy porozumienie ze Szkołą Główną Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie. Współpraca obejmuje działania na rzecz rozwoju edukacji oraz wspólne przedsięwzięcia naukowo-badawcze.

Pomoc ma moc

Poza własnymi programami stypendialnymi i edukacyjnymi, wspieramy także działalność organizacji społecznych, którym, podobnie jak nam, bliska jest idea podnoszenia poziomu edukacyjnego społeczeństwa, wyrównywania szans rozwoju utalentowanej młodzieży z różnych środowisk czy przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu innych grup.

Organizacje pozarządowe to fundament rodzącego się społeczeństwa obywatelskiego. W sposób systemowy pomagają potrzebującym, a dzięki swojej eksperckiej wiedzy mają szansę przyczynić się do trwałej poprawy postaw społecznych.

Wiemy, że czasem nawet niewielkie wsparcie, przyznane odpowiedniemu partnerowi, może naprawdę zmienić wiele.



„European Language Label 2013”

Sfinansowana przez Fundację Banku BGŻ pierwsza platforma edukacyjna „Sign me English” zdobyła prestiżową nagrodę Komisji Europejskiej „European Language Label 2013”.

Jesteśmy także dumni ze współpracy z Fundacją SYNAPSIS. Zrealizowane przez nią kampanie społeczne – „Zatrudnij Asa” i „Autyzm wprowadza myśli w błąd” – zostały nagrodzone w konkursie Kampania Społeczna Roku 2012 i na stałe zmieniły postrzeganie społeczne i zawodowe osób z autyzmem i zespołem Aspergera.



PRZYKŁAD IDZIE... OD KLIENTA

Inspirują nas przedsiębiorcy, których celem działania jest nie tylko wynik finansowy. Wśród naszych klientów nie brakuje osób, które chcą dzielić się własnymi zasobami dla dobra społecznego i w sposób długofalowy myślą o zmianie jakości życia w regionie, w którym mieści się ich firma.

Przykładem takiego myślenia i działania jest firma JMP Flowers ze Stężycy. Jej właściciel, Jarosław Ptaszek, postanowił zmierzyć się z problemem edukacji językowej młodych ludzi. Wokół tego celu udało się zjednoczyć zaangażowanych partnerów: nie tylko naszą Fundację, ale także Stowarzyszenie Przyjaciół Stężycy, lokalne władze i szkołę. Opiekę merytoryczną nad szkoleniem powierzyliśmy Fundacji Lingue Mundi.

40 uczestników „English Club”

Dzięki wspólnemu działaniu wyłoniliśmy 40 najbardziej zmotywowanych młodych mieszkańców Stężycy, którym zapewniliśmy półroczne intensywne zajęcia językowe „English Club”. 10 najlepszych uczestników kursu wyjechało następnie na letni obóz językowy.

Zainspirowani taką zaangażowaną postawą naszych partnerów ze Stężycy, i znając już lokalne potrzeby edukacyjno-społeczne, zapraszamy stężyckie szkoły do innych naszych aktywności, jak nasz autorski projekt Jeżdżę z głową lub program Warszawskiego Instytutu Bankowości – BAKCYL.



Dla nas, jak chyba każdej firmy rodzinnej, ważna jest jakość życia w naszej miejscowości. Chcemy w miarę możliwości przyczynić się do jej rozwoju. Wraz z Fundacją BGŻ dyskutowaliśmy nad najważniejszymi problemami w Stężycy i co możemy razem zrobić, aby im zapobiec. Tak powstał nasz autorski projekt English Club, czyli idea pozalekcyjnej nauki angielskiego dla gimnazjalistów w Stężycy.

Jarosław Ptaszek
firma JMP Flowers

Kochamy rowery

—
Rowery to nie tylko nasz ulubiony środek transportu, ale także ważny symbol sponsoringu społecznie zaangażowanego.



Kocham rower

najpopularniejsza rowerowa strona na Facebooku

Kocham rower: to nie tylko nazwa najpopularniejszej rowerowej strony na Facebooku (ponad 200 000 użytkowników), którą zainicjowaliśmy w 2010 r. To wyraz naszej filozofii życia i fascynacji tym sportem. Wielu z nas dojeżdża rowerem do pracy i wielu z nas uprawia kolarstwo rekreacyjnie. Od lat zachęcamy do przesiadki na rower. **Nie ma lepszego i tańszego sposobu na zdrowie, dobre samopoczucie i troskę o środowisko naturalne.**

Dlatego nasze zaangażowanie w promocję kolarstwa znacznie wykracza poza sponsoring największych imprez kolarskich i logotypy Banku BGŻ na koszulkach najlepszych polskich kolarzy. Z pełnym zaangażowaniem wspieramy również amatorskie kolarstwo oraz rekreację rowerową. Cieszy nas widok 3-letnich uczestników Dziecięcych Wyścigów Rowerkowych, pracowników dojeżdżających do biur czy całych rodzin spędzających aktywnie wakacje na „dwóch kółkach”.

Jesteśmy dumni, że mamy znaczący udział w „zakręconej” rewolucji, która od kilku lat przetacza się przez Polskę. **W 2013 roku Polacy kupili ponad milion rowerów – więcej niż samochodów osobowych!**

Wierzymy też, że pasja kolarska – jak każdy sport – uczy konsekwencji, wytrwałości, walki z własnymi słabościami, ciągłego podnoszenia sobie poprzeczki. To cechy, które chcemy wzmacniać u młodych ludzi, by ułatwić im start w dorosłe życie.

Dlatego tak dużą wagę przykładamy do aktywizacji lokalnych społeczności poprzez sport. **Szczególną troską otaczamy szkolne kluby i sekcje kolarskie w małych miejscowościach.** Często prowadzone są one przez animatorów – społeczników, którzy swą pasją rowerową wzbudzają zamiłowanie do sportu wśród młodych uczniów.

W wielu środowiskach treningi kolarskie to jedna z niewielu ofert aktywnego i zdrowego spędzenia wolnego czasu, pozytywnie stymulująca rozwój dzieci i budująca lokalne więzi społeczne. Wspólna pasja integruje nie tylko młodych zawodników i kibiców, ale także pozostałych mieszkańców.

” Dzięki dofinansowaniu Banku BGŻ realizujemy nasz cel, czyli szkolenie sportowe dzieci i młodzieży oraz mądre wypełnianie ich wolnego czasu, podnoszenie standardu rozwoju fizycznego i społecznego. Bez zaangażowania Banku nie byłoby to możliwe.

Artur Chodor
MTB Obiszów Team

” Serdecznie dziękujemy za te lata współpracy! Dzięki wsparciu Banku BGŻ mogliśmy promować jazdę na rowerze jako aktywny sposób spędzania wolnego czasu z rodziną i znajomymi w naszej miejscowości, a jednocześnie zaprezentować walory naszych okolicznych terenów. Oderwaliśmy dzieci od komputerów, namówiliśmy na wspólną zabawę na rowerach nawet rodziny z dziadkami!

Marek Karczewski
organizator wyścigu „Kurpiowskie Piaski”, Ostrołęka

” Zaczęliśmy od wspólnej imprezy rowerowej w Grójcu w 2012 roku. W 2013 razem edukowaliśmy najmłodsze dzieciaki z zasad bezpieczeństwa w ruchu drogowym, szczególnie te z najbardziej zaniedbanych środowisk. Wyjeżdżaliśmy razem na rajdy i przejażdżki rowerowe. Mamy już wspólne plany na kolejny rok!

Artur Sochaczewski
Prezes Stowarzyszenia WGR KiS

DZIECIĘCE WYŚCIGI ROWERKOWE

Nie zapominamy o najmłodszych. Ogromną popularnością cieszy się organizowany od 2011 roku cykl Dziecięcych Wyścigów Rowerkowych. W 2013 roku impreza gościła w 8 miastach. W każdym z nich wielobarwny peleton maluchów na rowerkach (klasycznych i biegowych) tworzył niezapomniany obrazek. W ramach całodziennych imprez na duże i małe dzieci czekało mnóstwo dodatkowych atrakcji, promujących – poprzez zabawę – zasady bezpiecznego poruszania się na rowerze.

2 

najmłodszych rowerzystów

W 2013 roku miasteczka rowerowe odwiedziło prawie 2 000 dzieci w wieku 3-10 lat. To o 500 więcej niż przed rokiem. Najlepszy dowód na to, że maluchy też już połknęły rowerowego bakcyła!

JEŹDŹ Z GŁOWĄ – CZYLI POSTAWY, A NIE TYLKO PRZEPISY

Choć najbliższe są nam rowery, to pamiętamy, że bezpieczeństwo rowerzystów zależy od wszystkich uczestników ruchu drogowego i ich wzajemnych relacji. Realizując program edukacyjny **Jeźdź z głową**, uczymy, że bezpieczeństwo za kierownicą dwuśladu to nie tylko przepisy i kodeks. To odpowiedzialna postawa i szacunek wobec innych.

Siłą programu jest to, że – niczym rozchodząca się fala – zmiany zataczają coraz szersze kręgi.

Na początku szkoleniem objętych zostało 360 nauczycieli. Oni, korzystając z własnego doświadczenia i zapewnionych im multimedialnych pakietów edukacyjnych, przekazali wiedzę 9 000 uczniów. Ci z kolei zarazili swoim entuzjazmem 48 000 młodych rowerzystów. Łącznie niemal 150 000 mieszkańców z niemal 200 miejscowości zaangażowało się w działania na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa na drogach w swoich miejscowościach.

20%

Program zaowocował także 20% wzrostem wiedzy na temat bezpieczeństwa ruchu drogowego.

Najważniejszą rolę w programie odgrywają gimnazjaliści, czyli agenci zmiany. To oni inspirują i mobilizują lokalnych decydentów, by podejmowali działania na rzecz wzrostu bezpieczeństwa na drodze. W 70 miejscowościach racjonalizatorskie pomysły zaproponowane przez gimnazjalistów i jednostki lokalnej policji zostały wcielone w życie.

360
nauczycieli

9 000
uczniów

150 000
mieszkańców



Odpowiedzialna organizacja



Odpowiedzialny pracodawca

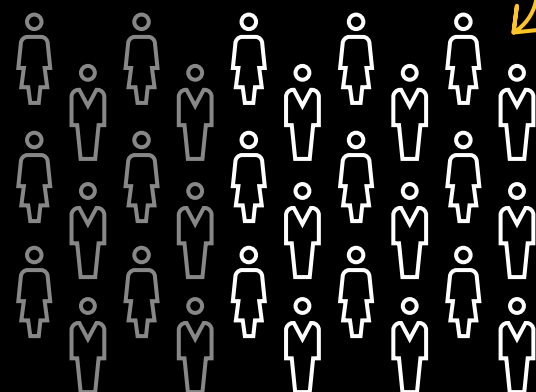
—
Staramy się tworzyć warunki, które wywołają w naszych pracownikach to, co najlepsze.

Chcemy, by nasza organizacja była uznawana za dobre, pożądane miejsce pracy. Konkurencyjne, przejrzyste systemy wynagradzania, premiowania i motywowania to dziś warunek konieczny. Ale odpowiedzialność pracodawcy rozumiemy znacznie szerzej: **chcemy, by nasi pracownicy mogli cieszyć się równowagą pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym.**

DOCENIAMY DOŚWIADCZENIE

ok. **60%**

zespołu stanowią pracownicy o stażu dłuższym niż 5 lat



20%

co piąty pracownik naszego Banku ma więcej niż 50 lat

ZDOLNI I ZDALNI



Jeśli charakter pracy na to pozwala, nasi pracownicy mogą, w uzgodnieniu z przełożonym, część zadań wykonywać w domu (np. w jeden wybrany dzień tygodnia). Na podstawie porozumienia ze związkami zawodowymi mogą wybrać formę telepracy.



Zatrudnienie

5 320
pracowników

31 grudnia 2013 roku w Banku pracowało 5 320 osób, o 145 mniej niż rok wcześniej.


Powody zmniejszenia zatrudnienia

NASZ ZESPÓŁ W LICZBACH



	31.12.2013	31.12.2012	Zmiana	Zmiana %
Sieć	3 851	3 957	-106	-2,7%
Centrala	1 469	1 508	-39	-2,6%
Razem Bank (osoby)	5 320	5 465	-145	-2,7%
Sieć	3 821	3 928	-108	-2,7%
Centrala	1 442	1 488	-46	-3,1%
Razem Bank (etaty)	5 263	5 417	-154	-2,8%

PRACOWNICY W PODZIALE NA TYP ZATRUDNIENIA, RODZAJ UMOWY O PRACĘ ORAZ PŁEĆ:

Łącznie wszyscy pracownicy:  4 037  1 283 Razem 5 320

			Razem			Razem
pełny etat:	3 959	1 248	5 207	78	35	113
w tym:						
czas nieokreślony	3 413	1 085	4 498	56	24	80
określony	517	153	670	22	11	33
próbny	5	2	7	0	0	0
zastępstwo	24	8	32	0	0	0

ZATRUDNIENI WG PŁCI I WIEKU

Grupa pracowników		
Pracownicy	3 401	887
Średnia kadra kierownicza	516	234
Wyższa kadra kierownicza	118	155
Zarząd Banku	2	7
Razem	4 037	1 283



60 % menedżerów
w Banku to kobiety

ZATRUDNIENI PRACOWNICY WG WIEKU

Grupa pracowników	<30	30-50	>50
Pracownicy	702	2 775	811
Średnia kadra kierownicza	24	598	128
Wyższa kadra kierownicza		195	78
Zarząd Banku		7	2
Razem	726	3 575	1 019

ZWOLNIENI I PRZYJĘCI W PODZIALE ZE WZGLĘDU NA PŁEĆ

Grupa pracowników	przyjęcia	zwolnienia
	774	752
	260	302
Razem	1 034	1 054

ZWOLNIENI I PRZYJĘCI W PODZIALE ZE WZGLĘDU NA WIEK

Grupa wiekowa	przyjęcia	zwolnienia
<30	487	337
30-50	518	561
>50	29	156
Razem	1 034	1 054

WSKAŹNIK FLUKTUACJI KADR

	wskaźnik fluktuacji	wskaźnik przyjęć	wskaźnik zwolnień
	37,8%	19,2%	18,6%
	43,8%	20,3%	23,5%
razem	39,2%	19,4%	19,8%

Uwaga: Wskaźniki fluktuacji, przyjęć i zwolnień w odniesieniu do płci liczone są w odniesieniu do stanu zatrudnienia na koniec 2013 roku.

- › *Wskaźnik fluktuacji liczony jest jako iloraz sumy osób przyjętych i zwolnionych w danej grupie w roku 2013 w stosunku do średniego zatrudnienia w osobach za rok 2013.*
- › *Wskaźnik przyjęć liczony jest jako iloraz sumy osób przyjętych do pracy w danej grupie w roku 2013 w stosunku do średniego zatrudnienia w osobach za rok 2013.*
- › *Wskaźnik zwolnień liczony jest jako iloraz liczby osób zwolnionych w danej grupie w roku 2013 w stosunku do średniego zatrudnienia w osobach za rok 2013.*

INFORMACJA O PRZYJĘTYCH I ZWOLNIONYCH W ROKU 2013 oraz o średnim zatrudnieniu w jednostkach Banku za 2013 rok.

	przyjęci	zwolnieni	razem przyjęci i zwolnieni	przeciętne zatrudnienie	wskaźnik przyjęć	wskaźnik zwolnień	wskaźnik fluktuacji
Sieć	817	835	1652	4 039	20,2%	20,7%	40,9%
Centrala	217	219	436	1 552	14,0%	14,1%	28,1%
Razem Bank	1034	1054	2088	5 591	18,5%	18,9%	37,3%

BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY

W 2013 roku w Centrali Banku powstała komisja bezpieczeństwa i higieny pracy (Uchwała Zarządu Banku 368/re/B/ZK/2013). W skład ośmioosobowej (co stanowi 0,14% zatrudnionych w Banku) komisji wchodzi:

- › przedstawiciele pracodawcy,
- › Zakładowy Społeczny Inspektor Pracy,
- › przedstawiciele dwóch organizacji związkowych,
- › inspektor BHP
- › przedstawiciel pracowników.

WYPADKI PRZY PRACY

W działalności zawodowej pracowników Banku nie występują narażenia wystąpienia określonych chorób. W celu ograniczenia niepożądanych zdarzeń np. chorób zawodowych, urazów zostały opracowane karty ryzyka zawodowego. W kartach tych zostały opisane zagrożenia występujące na stanowisku pracy oraz sposoby zapobiegania występowania tym zagrożeniom.

Z ryzykiem zawodowym pracownicy zapoznawania są w trakcie szkoleń wstępnych z bhp.

Dokumenty potwierdzające zapoznanie się z ryzykiem przechowywane są w aktach pracownika.

Działający w Banku system rejestracji i zgłaszania wypadków przy pracy i powiadamiania o chorobach zawodowych jest zgodny z prawem. W 2013 w Banku odnotowano 31 wypadków.

Zasady postępowania w razie wypadku oraz druk zgłoszenia wypadku został umieszczony w intranecie i jest dostępny dla wszystkich pracowników.

- › **Wskaźnik obrażeń ciała (IR)**
IR = 0,7
- › **Wskaźnik straconych dni pracy (LDR)**
LDR = 18,9
- › **Wskaźnik absencji (AR)**
AR = 14205

Wypadki śmiertelne – brak
Choroby zawodowe – brak przypadków.

Absencja spowodowana wypadkami wyniosła 814 dni kalendarzowych

	liczba wypadków	absencja
Centrala	3	94 dni
Region Centralny	5	54 dni
Region Centralno-Zachodni	4	118 dni
Region Południowo-Wschodni	0	0 dni
Region Południowo-Zachodni	3	24 dni
Region Południowy	2	17 dni
Region Północno-Wschodni	4	82 dni
Region Północno-Zachodni	3	50 dni
Region Północny	3	332 dni
Region Wschodni	4	43 dni

RADA PRACOWNIKÓW I ZWIĄZKI ZAWODOWE

W Banku BGŻ działają dwa związki zawodowe oraz Rada Pracowników. Nie stwierdzono działań mogących stwarzać zagrożenia dla prawa do swobody zrzeszania i prowadzenia sporów zbiorowych, nie miały miejsca również przypadki dyskryminacji.

Minimalny okres informowania o istotnych zmianach operacyjnych wynosi 14 dni. Termin ten określony został przez Porozumienie o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji, które zostało podpisane przez przedstawicieli Banku oraz Radę Pracowników.

W 2013 roku obowiązywały zawarte ze Związkami Zawodowymi porozumienia, które określały zasady postępowania w sprawach dotyczących pracowników objętych zamiarem zwolnienia z pracy z przyczyn niedotyczących pracowników.

HR BIZNES PARTNERZY

Ważną rolę w rozwoju pracowników i całych zespołów odgrywają HR Biznes Partnerzy, którzy pomagają w pełni rozwijać potencjał doświadczonych i zaangażowanych pracowników.

Przykłady działań HR Biznes Partnerów:

- › obecność w codziennej pracy menedżerów, w procesach rekrutacji, zatrudniania, zmian warunków zatrudnienia, budowania i rozwoju potencjału pracowników, identyfikacji sukcesorów i szczególnie utalentowanych pracowników,
- › spotkania z pracownikami, którzy zdecydowali się opuścić organizację, aby lepiej zrozumieć powody odejścia, wyciągać wnioski i proponować usprawnienia,
- › koordynacja programu praktyk letnich, współpraca z biurami karier szkół wyższych.

MŁODE TALENTY

Rekrutację najlepszych pracowników prowadzimy już wśród studentów.

450

 praktykantów
i stażystów

W 2013 roku praktyki i staże odbyło w BGŻ ponad 450 młodych osób. W 2013 roku nawiązaliśmy także współpracę ze Szkołą Główną Gospodarstwa Wiejskiego, dzięki której rekomendowani przez uczelnię studenci odbywali staże w naszym Banku.

W 2013 roku pod okiem zespołu HR odbył się także pilotaż programu stażowego dla absolwentów „Klasy BGŻ” realizowany we współpracy z obszarem biznesu oraz Fundacją BGŻ.

Rozwój zawodowy pracowników

Każdy pracownik Banku, niezależnie od zajmowanego stanowiska, ma możliwości rozwoju zawodowego i podnoszenia swoich kompetencji i umiejętności. Pracownicy biorą aktywny udział w planowaniu własnego rozwoju i budowaniu ścieżki kariery. Otrzymują też niezbędne wsparcie w zarządzaniu zespołami i realizacji celów.

ponad
53 000
uczestników szkoleń

W 2013 roku w szkoleniach brało udział 53 910, w tym 41 408 uczestników szkoleń e-learningowych.



NAJWAŻNIEJSZE INICJATYWY SZKOLENIOWE W 2013 ROKU

- › kontynuacja działań podnoszących świadomość kultury ryzyka w Banku,
- › budowanie zaawansowanych kompetencji sprzedażowych w ramach wdrażania nowego modelu sprzedaży – roczny kompleksowy program rozwoju High Achiever dla doradców instytucjonalnych – dużych przedsiębiorstw,
- › program rozwoju przywództwa – dla najwyższej kadry menedżerskiej regionów Bankowości Detalicznej i Biznesowej oraz Bankowości Korporacyjnej; celem programu była diagnoza kompetencji liderkich i ich rozwój w ramach warsztatów przywódczych.

Regularnie szkolimy także naszych doradców – to oni są ambasadorami naszego Banku w relacjach z klientami. W 2013 roku podnosiliśmy ich kompetencje m.in. w zakresie sprzedaży produktów dla klientów segmentu F&A czy obsługi klientów bankowości osobistej.

Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według płci i struktury zatrudnienia



		
Karda kierownicza	43 h	42 h
Pracownicy	42 h	43 h

PROCES ROZWOJU ZAWODOWEGO



Do najlepszych pracowników Banku kierowane są specjalnie przygotowane **programy rozwojowe**. Ich celem jest przygotowanie liderów i ekspertów odpowiadających na przyszłe wyzwania stojące przed naszym Bankiem.

› PROGRAM ROZWOJU POTENCJAŁU „PRESTIŻ”

Uczestnicy programu w sposób aktywny planują własną ścieżkę kariery, a następnie poprzez dobór aktywności rozwojowych realizują założone cele. **Program obejmuje dwie ścieżki rozwoju kariery: menedżerską i ekspercką.** Chcemy, by nasi najlepsi pracownicy byli mistrzami nie tylko biznesowych, ale i społecznych kompetencji. Dlatego ważnym elementem programów rozwojowych jest wolontariat.

Druga edycja programu Prestiż zakończona została w kwietniu 2013 roku i objęła 44 pracowników. Kolejną edycję przeprowadzimy w 2014 roku.

› **PROGRAM TALENTY SPRZEDAŻY**
Program rozwojowy dla najlepszych doradców klienta Bankowości Detalicznej i Biznesowej obejmuje ścieżkę sprzedażowo-eksperską oraz menedżerską. Uczestnicy programu otrzymują pakiet działań rozwojowych dobrany do ich potrzeb i zainteresowań.

PLANY SUKCESJI

Stabilny rozwój przedsiębiorstwa wymaga ciągłości zarządzania. Dlatego tak **ważną rolę w naszej organizacji odgrywają plany sukcesji.**

Jesteśmy przygotowani na każdą okoliczność, również i taką, że nasz zespół opuszcza kluczowy pracownik. Dlatego wszystkie wyższe stanowiska są objęte planem sukcesji. Drużyna „rezerwowa” znajduje się w pełnej gotowości, aby w przyszłości objąć wyższe stanowiska menedżerskie. Sukcesorzy często wywodzą się z programów rozwojowych realizowanych w Banku. **Proces planowania sukcesji jest przejrzysty i przeprowadzany według jasno określonych zasad.**

ZARZĄDZANIE WYNIKAMI PRACY

Wszyscy pracownicy Banku objęci są systemem zarządzania wynikami pracy, który odzwierciedla nasze wartości i oparty jest na wspólnym porozumieniu przełożonego i pracownika.

Zarządzanie wynikami pracy promuje pracę i współpracę opartą na wynikach poprzez formułowanie celów dla każdego pracownika i wyraźne łączenie osiągniętych wyników z wynagrodzeniem zmiennym. Pracownicy biorą bezpośredni udział w określaniu i rozliczaniu celów, które wyznaczane są przez bezpośredniego przełożonego i mają charakter indywidualny lub zespołowy, zależnie od stanowiska pracownika. Pracownicy są świadomi swojej roli w realizowaniu celów biznesowych Banku.

POLITYKA NAGRADZANIA

99,8%

pracowników jest objętych Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy.

Określa on zasady wynagradzania, zaszeregowania pracowników Banku oraz zasady przyznawania innych świadczeń pieniężnych wynikających ze stosunku pracy.

Prowadzimy zrównoważoną politykę wynagradzania, która uwzględnia długoterminowe dobro naszego Banku oraz wspiera racjonalne i skuteczne zarządzanie ryzykiem. Promujemy pracę i współpracę opartą na wynikach – zmienna część wynagrodzenia jest powiązana ze stopniem realizacji wspólnie ustalonych celów.

Polityka personalna, w tym polityka wynagradzania, nastawiona jest na pozyskiwanie, utrzymywanie i motywowanie najlepszych pracowników.

Zgodnie z najlepszymi praktykami rynkowymi, podchodzimy kompleksowo do nagradzania pracowników: jego podstawę stanowi wynagrodzenie stałe i zmienne, ale ważną rolę w budowaniu długoterminowego zaangażowania odgrywają także czynniki niematerialne – **uznanie, możliwość rozwoju kariery, dobre warunki pracy.**

URLOPY NAGRODOWE

5 dni dodatkowego urlopu w roku

Pracownicy, których cechuje ponadprzeciętne zaangażowanie i osiągnięcia, mogą być nagradzani przez szefów tzw. urlopem nagrodowym. Ich urlop może się wydłużyć o dodatkowy tydzień (5 dni roboczych)!

ŚWIADCZENIA POZAPŁACOWE

Dbamy o zdrowie i dobre samopoczucie pracowników oraz ich rodzin.

Z kompleksowej prywatnej opieki medycznej w 2013 roku na preferencyjnych warunkach korzystało około 4 200 pracowników. Ponadto, wykupili oni – na preferencyjnych warunkach – pakiety medyczne dla 1 000 swoich bliskich.

W roku 2013 wsparliśmy wypoczynek 3 580 pracowników oraz 1 065 dzieci pracowników. Udzieliliśmy pomocy finansowej 418 pracownikom w trudnej sytuacji życiowej oraz 318 byłym pracownikom (emerytom i rencistom) Banku. Nasi pracownicy skorzystali także z 402 pożyczek mieszkaniowych.

Pracownicy, którzy świętują ważną uroczystość rodzinną (np. własny ślub), otrzymują o jeden dzień urlopu więcej niż wynika to z Kodeksu Pracy.

Promujemy zdrowy tryb życia i aktywność fizyczną, z opisaną wcześniej pasją rowerową na czele. Dzięki kartom Multisport pracownicy mogą dbać o kondycję w ulubiony dla siebie sposób w ponad 2 000 obiektów sportowych w całej Polsce.

2100

pracowników korzysta z dodatkowych aktywności sportowych

W 2013 roku z tej oferty skorzystało około 2 100 pracowników Banku oraz około 200 członków ich rodzin.

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Zgodnie z przyjętą w 2010 roku strategią doskonalimy naszą komunikację wewnętrzną. Zależy nam na tym, by naszą kulturę charakteryzowały: partnerski, otwarty dialog, i aktywna wymiana informacji – zarówno pomiędzy pionami, jak i w relacji pracownik-przełożony.

Dlatego badamy poziom zadowolenia pracowników z jakości komunikacji. Ostatni audyt odbył się w maju 2012 roku. Wzięło w nim udział 1 802 pracowników. Ponad połowa ankietowanych zauważyła pozytywne zmiany w obszarze komunikacji, tj. poprawę obiegu komunikacji i współpracy pomiędzy jednostkami Banku oraz ze swoim przełożonym.

Tworzymy naszym pracownikom możliwości wyrażania swoich opinii i wyjaśniania nurtujących ich wątpliwości.

NARZĘDZIA KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ



> współtworzone przez pracowników i dotyczące ważnych dla pracowników kwestii: **portal intranetowy StrefaBGŻ** i magazyn wewnętrzny **B-Gazeta**,



> cykliczne (w 2013 roku trzy razy) **czaty z przedstawicielami zarządu i wyższej kadry menedżerskiej**,



> **forum intranetowe**,



> **sondy i anonimowe ankiety.**

POLITYKA ZGODNOŚCI

Dbamy o to, by wszyscy nasi pracownicy działali zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami compliance. Podkreślamy to w komunikacji wewnętrznej, m.in. publikując szereg poradnikowych artykułów w „BGażecie”.

Compliance to zgodność działalności każdego pracownika Banku – z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi, a także z przyjętymi standardami etycznymi odnośnie m.in. konfliktu interesów, korupcji oraz zasad przyjmowania i przekazywania prezentów. Za realizację tego celu odpowiada w naszym Banku Departament Compliance.

Więcej o zadaniach
Departamentu Compliance

AUDYT WEWNĘTRZNY

Audyt wewnętrzny zapewnia niezależną i obiektywną kontrolę nad kluczowymi procesami realizowanymi w Banku.

Plany audytu na dany rok przygotowane zostają na podstawie oceny ryzyka oraz przy uwzględnieniu trzyletniego cyklu prowadzenia audytów.

W 2013 roku audytowi poddano proces opracowywania i rozwoju nowych produktów. Dodatkowo został przeprowadzony audyt wewnętrzny „Społeczna odpowiedzialność biznesu – CSR” w związku z obowiązkiem raportowania do Grupy Rabobank tego aspektu działalności.

Zakres przeprowadzonego audytu obejmował weryfikację przepływu danych pozafinansowych z obszaru CSR, w tym w szczególności jakość i terminowość przekazywanych danych przez poszczególne linie biznesowe.

POLITYKA DOTYCZĄCA UDZIAŁU PRACOWNIKÓW W ŻYCIU PUBLICZNYM I LOBBINGU

Nasi pracownicy – jako osoby prywatne, mają pełną swobodę uczestnictwa w życiu publicznym.

Więcej



W symbiozie ze środowiskiem

W symbiozie ze środowiskiem

Środowisko naturalne nie potrzebuje wielkich zmian, ale codziennych działań i dobrych nawyków, które w sumie dają wielki efekt.

KTÓRA Z LITER ALFABETU JEST NAJBARDZIEJ EKOLOGICZNA?

By naprawdę pomóc środowisku, wystarczy przestrzegać zasady 3 U:

- U** unikaj kupowania zbędnych rzeczy, jednorazowych opakowań i nadmiernego drukowania
- U** użyj powtórnie – wykorzystuj zadrukowane jednostronnie kartki, przekazaj przeczytaną gazetę koledze, korzystaj z toreb na zakupy wielokrotnego użytku, z papieru ekologicznego wyprodukowanego w 100% z makulatury
- U** utylizuj – ograniczaj ilości odpadów oraz segreguj je, elektrośmieci pozbywaj się tylko w wyznaczonych miejscach

Przyjmujemy odpowiedzialność za wpływ naszych działań na środowisko.

Nasza polityka środowiskowa koncentruje się przede wszystkim na:

1. Ograniczeniu emisji CO₂.
2. Minimalizowaniu negatywnego wpływu, jaki nasza działalność może przynieść środowisku.

Przez:

- › wzmocnienie świadomości proekologicznej pracowników i redukcję zużycia energii w Banku,
- › wsparcie klientów zainteresowanych proekologicznymi inwestycjami,
- › promocję zrównoważonego transportu – przede wszystkim rowerowego,
- › wsparcie innych organizacji i ich akcji na rzecz ograniczenia zużycia energii oraz korzystania z odnawialnych źródeł energii.

ZMNIEJSZAMY ZUŻYCIE ENERGII
NA JEDNEGO PRACOWNIKA



2011

9,11%/ fte



2012

4,53%/ fte



2013

1,30%/ fte

W 2012 roku z inicjatywy pracowników powstało Zielone Biuro. Wspólne przedsięwzięcie to manifestacja tego, jak chcemy żyć i pracować, by minimalizować negatywny wpływ naszej działalności na środowisko. Dzięki drobnym zmianom nawyków żyjemy nie tylko oszczędniej, ale również zdrowiej i wygodniej.

Zielone Biuro jest miejscem, gdzie promujemy eko-pomysły naszych pracowników.

W Centrali wprowadziliśmy segregację odpadów. Pojemniki na papier, szkło, plastik znajdują się przy klatkach schodowych na każdym piętrze.

W 2013 roku Departament Administracji i Zarządzania Nieruchomościami zakupił 111 kompletów koszy do selektywnej zbiórki odpadów dla 72 Oddziałów Banku.

3 tony elektrośmieci

W zbiórkę elektrośmieci zorganizowaną zgodnie z zasadą 3xU włączyło się wielu pracowników, którzy przynieśli swoje domowe elektroodpady. W sumie zebraliśmy ponad 3 tony elektrośmieci. Dzięki współpracy z fundacją Nasza Ziemia oraz firmą Stena Recycling zostały one zutylizowane w sposób bezpieczny dla środowiska.

ŚWIECIMY PRZYKŁADEM

Sprawdziliśmy zużycie energii w pilotażu oświetlenia LED w jednym z oddziałów w Banku. Zainstalowaliśmy system w technologii LED z automatyką dostosowującą emisję światła do natężenia światła dziennego. Dzięki tej zmianie Oddział zużywa o 30% mniej energii elektrycznej.



Zużycie energii
w pilotażowym oddziale

- 2013
- 2012

WIRTUALNE DYSKI, REALNE OSZCZĘDNOŚCI

-8 % mniejsze zużycie
energii

Systematyczna wymiana sprzętu w Centrum Przetwarzania BGŻ oraz zastosowanie techniki wirtualizacji, umożliwiającej bardziej efektywne wykorzystywanie zasobów informatycznych, spowodowało zmniejszenie zużycia energii elektrycznej przez sprzęt IT o 8%.

-195 ton mniej rocznej
emisji CO₂

Dzięki inwestycji nasz Data Center zużywa o 220GWh mniej energii, co oznacza zmniejszenie rocznej emisji CO₂ o 195 ton.

-4 686
ryz papieru 

W 2013 roku kupiliśmy 110 860 ryz,
czyli o 4 686 mniej niż rok wcześniej.

ZUŻYCIE PAPIERU W 2013 ROKU (RYZY A4)

	A4 ryz	A4 szt.	waga 1 szt. (kg)	łącna waga (kg)
I	6 830	3 415 000	0,0045	15 367,50
II	8 865	4 432 500	0,0045	19 946,25
III	9 260	4 630 000	0,0045	20 835,00
IV	10 520	5 260 000	0,0045	23 670,00
V	9 080	4 540 000	0,0045	20 430,00
VI	8 880	4 440 000	0,0045	19 980,00
VII	9 450	4 725 000	0,0045	21 262,50
VIII	8 435	4 217 500	0,0045	18 978,75
IX	8 735	4 367 500	0,0045	19 653,75
X	9 144	4 572 000	0,0045	20 574,00
XI	13 359	6 679 500	0,0045	30 057,75
XII	8 302	4 151 000	0,0045	18 679,50
				razem: 249 435,00

ZUŻYCIE PAPIERU W 2013 ROKU (RYZY A3)

	A3 ryz	A3 szt.	waga 1 szt. (kg)	łącna waga (kg)
I	9	4 500	0,009	40,5
II	11	5 500	0,009	49,5
III	14	7 000	0,009	63,0
IV	24	12 000	0,009	108,0
V	17	8 500	0,009	76,5
VI	15	7 500	0,009	67,5
VII	10	5 000	0,009	45,0
VIII	10	5 000	0,009	45,0
IX	9	4 500	0,009	40,5
X	18	9 000	0,009	81,0
XI	15	7 500	0,009	67,5
XII	25	12 500	0,009	112,5
				razem: 796,5

PODNOŚC NASZĄ EFEKTYWNOŚĆ ENERGETYCZNĄ

Symbol	Opis	Wartość	Jednostka miary	Uwagi i wyjaśnienia
EN3	Bezpośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	20 539	GJ	Energia otrzymana z gazu ziemnego zużytego przez Bank BGŻ w roku 2013
EN4	Łączna wielkość zużywanej energii pośredniej	172 770	GJ	Energia elektryczna i ciepła (z sieci ciepłowniczej) zużyta w roku 2013
	Wielkość zużytej energii pierwotnej	369 482	GJ	Energia pierwotna wynikająca ze zużywanej energii pośredniej w roku 2013
EN5	Ilość energii zaoszczędzonej	788	GJ	Ilość energii zaoszczędzonej w wyniku następujących działań: wymiana sprzętu IT w Centrum Przetwarzania Danych (Data Center) oraz zastosowanie technik wirtualizacji w celu efektywnego wykorzystywania zasobów informatycznych
EN16	Łączne bezpośrednie i pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	33 275	tony	Emisja CO ₂ wynikająca ze zużycia energii określonych w EN3 i EN4
EN18	Inicjatywy podjęte w celu redukcji emisji gazów cieplarnianych i uzyskane efekty	195	tony	Roczne zmniejszenie emisji CO ₂ wynikające z EN5

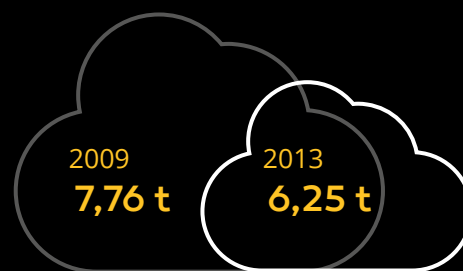
Emitujemy ponad tonę CO₂ mniej na jednego pracownika.

ŚLAD, KTÓREGO NIE CHCEMY
PO SOBIE ZOSTAWIĆ



Odcisk węglowy (ang. *carbonfootprint*) to ślad, jaki człowiek pozostawia po sobie w przyrodzie, uwalniając do atmosfery CO₂ i inne gazy cieplarniane. Dlatego zależy nam na monitorowaniu emisji oraz ograniczaniu naszego negatywnego wpływu na środowisko.

-1,51 tony
emitowanego CO₂



Odcisk węglowy Banku BGŻ wyniósł w 2013 r. 33 275 ton. W porównaniu do 2012 roku był mniejszy o ponad 5%.

Co w przeliczeniu na pracownika wynosi **6,25 tony** (średnia wartość emisji w Polsce to 8,6 tony na osobę rocznie).

Odcisk węglowy [tony/FTE]	6,25
Redukcja zużycia energii elektrycznej na pracownika w stosunku do 2012 [%]	1,30
Zmniejszenie emisji rocznej CO ₂ w stosunku do roku 2012 [ton]	1 807

CO SKŁADA SIĘ NA NASZ ODCISK WĘGLOWY?

- › emisje bezpośrednie (16% całkowitych emisji) – gaz, paliwo samochodowe
- › emisje pośrednie – energia elektryczna (bez źródeł odnawialnych), ogrzewanie
- › pozostałe emisje pośrednie – m.in. zużycie papieru, podróże samolotami

Zrównoważony transport

Zrównoważony transport to odpowiedź firm na współczesne wyzwania – ekologiczne, ekonomiczne i zdrowotne. Dlatego w naszym Banku realizujemy projekty, które służą ograniczeniu użycia samochodów, w szczególności w codziennych dojazdach do pracy.

Zachęcamy pracowników do przesiadania się na rower. Pomagamy w ten sposób środowisku naturalnemu i poprawiamy kondycję własnego organizmu oraz... domowego budżetu.

TRANSPORT PRACOWNIKÓW A WPŁYW NA ŚRODOWISKO

- › **539**
Liczba leasingowanych samochodów
- › **13 244 000 km**
Liczba kilometrów przejechanych przez leasingowane samochody w celach służbowych i prywatnych
- › **557 150 km**
Liczba kilometrów podróży lotniczych

Wylataliśmy

o 180 791 mniej km
niż w ub. roku

ROWEROWE ŚNIADANIA I PIKNIKI

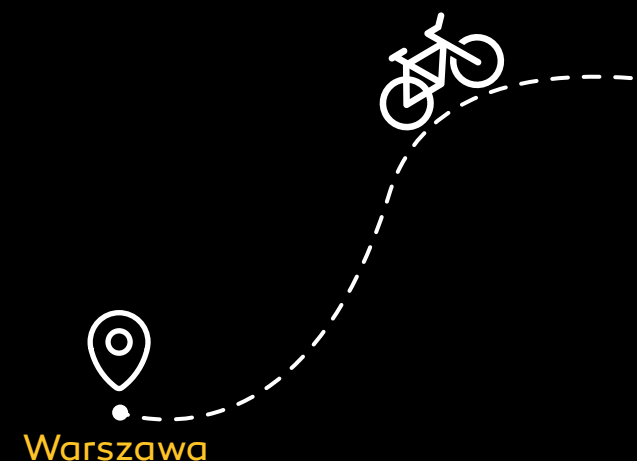
Wielu pracowników warszawskiej centrali Banku dojeżdża do pracy rowerem. **Utworzony trzy lata temu 40-stanowiskowy parking rowerowy wypełniony jest praktycznie do ostatniego miejsca, niezależnie od pory roku.**

Promujemy również rowerowe dojazdy do pracy. Regularnie włączamy się w Dzień bez samochodu podczas Europejskiego Tygodnia Zrównoważonego Transportu. Dzięki przesiadce, w tym dniu, z samochodu na rower wraz z fanami fan page'a Kocham rower **zaoszczędziliśmy ponad 2,5 tony CO₂.**

2,5 ton
mniej wydzielonego
do atmosfery CO₂

Grono miłośników eko-transportu stale się powiększa, także dzięki **Śniadaniom rowerowym**. Od czterech lat na wspólne śniadanie przyjeżdża setka najbardziej zakreconych rowerzystów.

W tym roku, by dotrzeć na Śniadanie, firmowi rowerzyści przejechali łącznie 1 500 kilometrów.



Co roku od 2008 roku odbywa się pracowniczy weekendowy piknik rowerowy w najpiękniejszych miejscach rowerowych w Polsce. Impreza sprzyja integracji w duchu sportowej rywalizacji fair play.

Gdybyśmy zliczyli wykręcony przez 9 lat przez nas dystans, to rowerem odbylibyśmy podróż z Warszawy do Ułan-Bator i z powrotem.

Ci z nas, którzy chcą intensywnie rozwijać pasję rowerową, mogą dołączyć do amatorskiej drużyny kolarskiej BGŻ ESKA Team. Nasza drużyna liczy 20 członków, którzy regularnie startują w amatorskich zawodach MTB i szosowych, zdobywając puchary i mistrzowskie tytuły.

Ułan-Bator

BILANS ŚNIADANIA
ROWEROWEGO 2013:

225 kg mniejszy

odcisk węglowy – dla zrównoważenia emisji musielibyśmy zasadzić co najmniej 3 dorosłe drzewa

spaliliśmy tyle kalorii, że moglibyśmy bez wyrzutów sumienia zjeść co najmniej

150 tłustych pączków

gdybyśmy ten dystans chcieli pokonać samochodem, musielibyśmy wydać na paliwo około

700 zł

15000 km

pracownicy przejechali



Podsumowanie i główne kierunki działań SOB



	SPÓŁCZEŃSTWO	PRACOWNICY	KLIENCI I INNI INTERESARIUSZE	ŚRODOWISKO
CELE 2013	<ul style="list-style-type: none"> Realizujemy misję banku lokalnych społeczności poprzez działania sprzyjające ich rozwojowi i współdziałanie w rozwiązywaniu lokalnych problemów społecznych. 	<ul style="list-style-type: none"> Dążymy do tego, aby Bank BGŻ był miejscem, gdzie ludzie lubią i chcą pracować, oraz aby mieli osobistą satysfakcję i poczucie dumy ze swojej firmy. 	<ul style="list-style-type: none"> Dążymy do zrównoważonego rozwoju poprzez racjonalne gospodarowanie zasobami oraz budowanie świadomości proekologicznej pracowników. 	<ul style="list-style-type: none"> Chcemy tworzyć partnerskie relacje z naszymi klientami i partnerami społecznymi i angażować się w ich sprawy. Naszym działaniom przyświeca motto: „Bank BGŻ. Dobrze służy ludziom”.
PLANY 2013	<ul style="list-style-type: none"> Przeprowadzenie konkursu na projekty wolontariackie. Działania w ramach Programu Wsparcia Lokalnego. 	<ul style="list-style-type: none"> Promowanie postaw etycznych. Wspieranie rozwoju zawodowego pracowników poprzez programy rozwoju osobistego i szkolenia e-learningowe. 	<ul style="list-style-type: none"> Podejmowanie działań ograniczających negatywny wpływ na środowisko, w tym zorganizowanie w Banku zbiórki elektrośmieci. Promowanie edukacji ekologicznej. 	<ul style="list-style-type: none"> Współpraca z partnerami społecznymi, a szczególnie klientami, w celu identyfikowania i rozwiązywania realnych potrzeb i problemów społecznych.
DZIAŁANIA 2013	<ul style="list-style-type: none"> Pracownicy naszych oddziałów w całej Polsce zorganizowali 350 lokalnych przedsięwzięć społecznych, m.in. w ramach Programu Wsparcia Lokalnego i wolontariatu. Fundacja BGŻ wspierała społeczności lokalne poprzez ogólnopolskie projekty edukacyjne: <ul style="list-style-type: none"> Klasa BGŻ, Agrotalenty, Jeźdź z głową. 	<ul style="list-style-type: none"> Pracownicy wypracowali Kodeks etyczny. Zarząd Banku powołał Komitet Etyczny. Pomagaliśmy rozwijać się naszym pracownikom, np. 44 osoby wzięły udział w Programie Rozwoju Potencjału „Prestiż”. W 33 szkoleniach e-learningowych wzięło udział łącznie 41 408 osób. 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotażowy program oświetlenia LED w wybranej placówce Banku (efekt: ograniczenie zużycia energii elektrycznej o 30% w ciągu roku). Promowaliśmy jazdę na rowerze, np. poprzez „Śniadanie rowerowe” i Dzień bez samochodu. Zebraлиśmy w Banku ponad 3 tony elektoroodpadów, dzięki czemu pozyskaliśmy ponad 2 tys. zł dla Fundacji Synapsis. Wspieraliśmy organizacje promujące postawy proekologiczne: <ul style="list-style-type: none"> Fundacja Dzieci Dzieciom, Stowarzyszenie Na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju 	<ul style="list-style-type: none"> Zorganizowaliśmy 9 Rad Klientów w 9 regionach, w których uczestniczyło ponad stu klientów. W ramach programu „Agrotalenty”: <ul style="list-style-type: none"> przekazaliśmy stypendia na edukację rolniczą dla wybitnych uczniów i studentów, zawieraliśmy koalicje na rzecz edukacji rolniczej, np. z SGGW. Od marca 2012 roku prawie 6 500 organizacji non-profit skorzystało z bezpłatnego rachunku „Pakiet Społeczny Lider”.

Jutro zaczyna się dziś

—
*Nie spoczywamy na laurach.
Mamy jeszcze wiele do zrobienia.*

2014 r.

Będziemy nadal pracować na rzecz zrównoważonego rozwoju banku.

Etyka biznesu pozostanie naszym priorytetem w relacjach pracowniczych i biznesowych.

Stawiamy na pomiar efektywności naszych działań i mierzenia zmiany społecznej, którą udaje nam się osiągnąć. Standardy sposobu naszego działania poddamy weryfikacji i poprawie.

Chcemy stale poszerzać zakres współpracy z innymi organizacjami pozarządowymi i budować koalicje na rzecz rozwiązywania problemów, które są ważne dla naszych pracowników i środowisk lokalnych.

Będziemy rozwijać działania ograniczające nasz negatywny wpływ na środowisko, ze szczególnym uwzględnieniem instalacji oświetlenia w technologii LED.



**WCIĄŻ SIĘ UCZYMY
I JESTEŚMY OTWARCI NA DIALOG.**

Chcemy się doskonalić, dlatego będziemy wdzięczni za wszelkie uwagi dotyczące naszej działalności. Cenne będą również sugestie jak lepiej możemy przygotować przyszłoroczny raport.



Zachęcamy do kontaktu:
agnieszka.kielczyk@bgz.pl

Dziękujemy

*Składamy szczególne podziękowania
naszym pracownikom
za zaangażowanie w prace
nad raportem.*

Bożena Adamska, Barbara Bielska, Krzysztofa Bełz, Maciej Bojarczuk, Agata Bujalska, Irmina Bury, Ewa Całusińska-Ozyra, Zbigniew Chlipała, Ryszard Czekan, Barbara Domańska, Agnieszka Grzywna, Anna Hincz, Elżbieta Kamińska, Justyna Karpowicz, Agnieszka Kielczyk, Katarzyna Kramarczuk, Włodzimierz Łapiński, Krzysztof Łyżwiński, Maciej Majewski, Damian Majkowski, Piotr Marciniak, Mieczkowska, Tomasz Młotkowski, Beata Murawska, Michał Musiał, Arkadiusz Napiórkowski, Anna Nowak, Małgorzata Nycz, Magdalena Paciorek, Tadeusz Pawlak, Mateusz Pietrusiak, Kamila Płowiec, Jakub Siekierzyński, Grzegorz Sieńkowski, Lidia Stańczyk, Anna Staśkiewicz, Dariusz Szydłowski, Aneta Tyszkiewicz, Dariusz Winek, Małgorzata Wońska, Bartosz Wójcicki, Grzegorz Zajączkowski, Joanna Zielińska.

Indeks treści GRI

STRATEGIA I ANALIZA

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strona lub zaraportowanie
1.1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla (np. dyrektora wykonawczego, prezesa zarządu lub innej osoby o równoważnej pozycji) na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii.	Pełny	4
1.2	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	Pełny	20, 79

PROFIL ORGANIZACYJNY

2.1	Nazwa organizacji	Pełny	94
2.2	Główne marki, produkty i / lub usługi	Pełny	25,26,27,28,29,30,31,32
2.3	Struktura operacyjna organizacji, z wyróżnieniem głównych działów, spółek zależnych, podmiotów powiązanych oraz przedsięwzięć typu joint venture	Pełny	15-18
2.4	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Pełny	94
2.5	Liczba krajów, w których działa organizacja oraz podanie nazw tych krajów, gdzie zlokalizowane są główne operacje organizacji lub tych, które są szczególnie adekwatne w kontekście treści raportu	Pełny	5, 9
2.6	Forma własności i struktura prawna organizacji	Pełny	15
2.7	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów / konsumentów i beneficjentów	Pełny	5,9
2.8	Skala działalności organizacji	Pełny	14, 15, 19,24, 25,26, 27, 28, 29, 30, 31,32,33,34 58-64
2.9	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności		14, 16, 17
2.10	Nagrody otrzymane w raportowanym okresie	Pełny	22

PARAMETRY RAPORTU

3.1	Okres raportowania	Pełny	5
3.2	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	Pełny	2013 r.
3.3	Cykl raportowania (roczny, dwuletni itd.)	Pełny	Roczny
3.4	Osoba kontaktowa	Pełny	80

ZAKRES I ZASIĘG RAPORTU

3.5	Proces definiowania zawartości raportu	Pełny	5, 79
3.6	Zasięg raportu	Pełny	5
3.7	Oświadczenie w sprawie jakichkolwiek ograniczeń, w zakresie i zasięgu raportu.	Pełny	5
3.8	Informacja o przedsięwzięciach typu joint venture, podmiotach zależnych, obiektach dzierżawionych, operacjach outsoursowanych i innych jednostkach, które w znaczący sposób mogą wpłynąć na porównywalność działań organizacji w poszczególnych okresach i / lub w stosunku do innych organizacji.	Pełny	5, 15
3.9	Techniki i przyjęte założenia odnośnie szacunków i kalkulacji wskaźników i innych informacji zawartych w raporcie	Pełny	5, 61, 62
3.10	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu	Pełny	Nie stwierdzono
3.11	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie.	Pełny	Nie stwierdzono
3.12	Tabela wskazująca miejsce zamieszczenia Standardowych Informacji w raporcie.	Pełny	82-91
3.13	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu. Jeśli nie zawarto takich danych w niezależnym raporcie poświadczającym, wyjaśnienie zakresu i podstaw zewnętrznej weryfikacji oraz relacji pomiędzy organizacją i zewnętrznym podmiotem poświadczającym.	Pełny	5

NADZÓR

4.1	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za poszczególne zadania, jak na przykład tworzenie strategii czy nadzór nad organizacją	Pełny	15-18
4.2	Wskazanie, czy przewodniczący najwyższego organu nadzorczego jest również dyrektorem zarządzającym	Pełny	Obie te funkcje są niezależne
4.3	Liczba członków najwyższego organu nadzorczego z wyróżnieniem niezależnych i / lub niewykonawczych członków (dotyczy organizacji posiadających monistyczną strukturę rady nadzorczej / organu nadzorczego)	Pełny	16-17; Nasza struktura ma dwustopniowy układ: Rada Nadzorcza (pełniąca funkcje nadzorcze) oraz Zarząd (pełniący funkcje wykonawcze)
4.4	Mechanizmy umożliwiające akcjonariuszom i pracownikom zgłaszanie rekomendacji i wskazówek dla najwyższego organu nadzorczego	Pełny	15, 17, 68
4.5	Związek pomiędzy poziomem wynagrodzeń najwyższego organu nadzorczego, wyższej kadry menedżerskiej oraz zarządu (obejmując system odpraw) a wynikami organizacji (obejmując wyniki społeczne i środowiskowe)	Pełny	17
4.6	Procesy pozwalające na uniknięcie konfliktu interesów członków najwyższego organu nadzorczego	Pełny	17, 68
4.7	Proces weryfikacji doboru kadry, kwalifikacji i doświadczenia członków najwyższego organu nadzorczego pod kątem wytyczania strategii obejmującej zagadnienia ekonomiczne, środowiskowe i społeczne	Pełny	16, 17
4.8	Wewnętrznie sformułowana misja lub wartości organizacji, kodeks postępowania oraz zasady odnoszące się do aspektów ekonomicznych, społecznych i środowiskowych funkcjonowania organizacji oraz poziom ich implementacji	Pełny	7, 9, 10, 12, 13, 20, 21, 38, 40, 41, 68, 69, 71, 72
4.9	Procedury najwyższego organu nadzorczego dotyczące nadzoru identyfikacji i zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi, włączając stosowne ryzyka i szanse oraz dostosowanie się lub zgodność z uznanymi międzynarodowymi standardami, kodeksami postępowania i zasadami	Pełny	17
4.10	Proces ewaluacji wyników działań najwyższego organu nadzorczego w odniesieniu do kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych	Pełny	17

ZAANGAŻOWANIE W INICJATYWY ZEWNĘTRZNE

4.11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	Pełny	21, 68, 69
4.12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	Pełny	9,10,12,13,21
4.13	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach rzeczniczych	Pełny	19

ANGAŻOWANIE INTERESARIUSZY

4.14	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację.	Pełny	7
4.15	Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup interesariuszy	Pełny	36
4.16	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy.	Pełny	27, 35-41
4.17	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	Pełny	15, 20, 26, 27, 36, 37, 38, 40-53, 54-56, 62-68, 71-78

PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strona lub zaraportowanie
DMA EC	Podjęcie do zarządzania – wskaźniki ekonomiczne	Pełny	14-19, 68-69
DMA EN	Podjęcie do zarządzania – wskaźniki środowiskowe	Pełny	70-78
DMA LA	Podjęcie do zarządzania – wskaźniki społeczne: wskaźniki w zakresie praktyk dotyczących zatrudnienia i godnej pracy	Pełny	57-68
DMA HR	Podjęcie do zarządzania – wskaźniki społeczne: wskaźniki w zakresie respektowania praw człowieka	Pełny	57-68
DMA SO	Podjęcie do zarządzania – wskaźniki społeczne: wskaźniki wpływu na społeczeństwo	Pełny	39-56
DMA PR	Podjęcie do zarządzania – wskaźniki społeczne: wskaźniki w zakresie odpowiedzialności za produkt	Pełny	24-29, 35-38

WSKAŹNIKI EKONOMICZNE

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strona lub zaraportowanie
Aspekt: Wyniki ekonomiczne			
EC1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych	Pełny	14, 41
Aspekt: Pośredni wpływ ekonomiczny			
EC8	Wkład w rozwój infrastruktury oraz świadczenie usług na rzecz społeczeństwa poprzez działania komercyjne, przekazywanie towarów oraz działania pro bono. Wpływ tych działań na społeczeństwo	Pełny	Wskaźnik ten rozumiemy jako nasz wkład w rozwój lokalnej społeczności 40-56

WSKAŹNIKI ŚRODOWISKOWE

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strona lub zaraportowanie
Środowisko – zestaw wskaźników (EN)			
EN1	Wykorzystane surowce/materiały – według wagi i objętości	Pełny	74
EN3	Bezpośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	Pełny	75
EN4	Pośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	Pełny	75
EN5	Ilość energii zaoszczędzonej dzięki konserwacji/remontom infrastruktury i poprawie efektywności energetycznej dotychczas stosowanych rozwiązań	Pełny	75
EN6	Inicjatywy podjęte w celu dostarczenia produktów i usług efektywnych energetycznie lub opartych na energii odnawialnej oraz wynikające z tych rozwiązań redukcje zapotrzebowania na energię	Częściowy	28
EN7	Inicjatywy podjęte w celu zmniejszenia pośredniego zużycia energii z uwzględnieniem osiągniętego stopnia redukcji	Pełny	28, 72-79
Aspekt: Emisje, ścieki i odpady			
EN16	Łączne bezpośrednie i pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	Pełny	75
EN18	Inicjatywy podjęte w celu redukcji emisji gazów cieplarnianych i uzyskane efekty	Pełny	75
Aspekt: Zgodność z przepisami			
EN28	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	Pełny	Nie stwierdzono
Aspekt: Transport			
EN29	Znaczący wpływ na środowisko wywierany przez transport produktów i innych dóbr oraz materiałów, z których korzysta organizacja w swej działalności, oraz transport pracowników	Pełny	77

WSKAŹNIKI SPOŁECZNE

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strona lub zaraportowanie
Praktyki dotyczące zatrudnienia i godnej pracy (LA)			
Aspekt: Zatrudnienie			
LA1	Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę, regionu oraz w podziale na płeć	Pełny	59-60
LA2	Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników i wskaźnik przyjęć oraz łączna liczba odejść pracowników i wskaźnik fluktuacji pracowników według grupy wiekowej, płci i regionu	Pełny	61
LA3	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin, według głównych miejsc działalności	Pełny	66-67
Aspekt: Relacje pomiędzy pracownikami i kierownictwem			
LA4	Odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi	Pełny	66
LA5	Minimalne wyprzedzenie, z jakim informuje się o istotnych zmianach operacyjnych wraz ze wskazaniem, czy okresy te są określone w umowach zbiorowych	Pełny	63
Aspekt: Bezpieczeństwo i higiena pracy			
LA6	Odsetek łącznej liczby pracowników reprezentowanych w formalnych komisjach (w których skład wchodzi kierownictwo i pracownicy) ds. bezpieczeństwa i higieny pracy, które doradzają w zakresie programów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz monitorują takie programy	Pełny	62
LA7	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą, według regionów oraz według płci	Pełny	62
LA8	Edukacja, szkolenia, doradztwo, programy prewencyjne oraz programy kontroli ryzyka, które zapewniają pomoc w przypadku poważnych chorób pracownikom, ich rodzinom lub członkom społeczności lokalnej	Pełny	62

WSKAŹNIKI SPOŁECZNE

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strona lub zaraportowanie
Aspekt: Edukacja i szkolenia			
LA10	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według płci i struktury zatrudnienia	Pełny	64
LA11	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	Pełny	64-65
LA12	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, w podziale na płeć	Pełny	66
Aspekt: Różnorodność i równość szans			
LA13	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	Pełny	60-61
Respektowanie praw człowieka (HR)			
Aspekt: Przeciwdziałanie dyskryminacji			
HR4	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania podjęte w tej kwestii	Pełny	63
Aspekt: Swoboda zrzeszania się i prawo do sporów zbiorowych			
HR5	Działania i kluczowi dostawcy zidentyfikowani jako mogący naruszać lub stwarzać zagrożenie dla prawa do swobody zrzeszania się i prawa do sporów zbiorowych oraz inicjatywy wspierające te prawa	Pełny	Nie stwierdzono zaistnienia działań mogących stwarzać zagrożenia dla praw do swobody zrzeszania i sporów zbiorowych
Aspekt: Praca dzieci			
HR6	Działania zidentyfikowane jako niosące ze sobą istotne ryzyko wykorzystywania pracy dzieci oraz środki podjęte w celu eliminacji takich przypadków	Pełny	W Banku nie zatrudnia się nieletnich

WSKAŹNIKI SPOŁECZNE

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strona lub zaraportowanie
Społeczeństwo (SO) – wskaźniki społeczne			
SO3	Procent pracowników przeszkolonych w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	Pełny	68
SO5	Polityka dotycząca udziału w życiu publicznym i lobbingu	Pełny	69
Aspekt: Praca dzieci			
PR5	Praktyki związane z zapewnieniem satysfakcji klienta, w tym wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	Pełny	35-37
PR6	Programy dotyczące przestrzegania prawa, standardów i dobrowolnych kodeksów regulujących kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu	Pełny	38, 43
PR7	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu według rodzaju skutków	Pełny	Nie stwierdzono
PR8	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	Pełny	38
PR9	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	Pełny	Nie nałożono prawomocnych kar

WSKAŹNIKI SEKTOROWE

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Stopień raportowania	Strona lub zaraportowanie
Wskaźniki suplementu dla sektora finansowego (FSSS)			
FS1	Uwzględnienie kwestii społecznych i środowiskowych w politykach poszczególnych linii produktów biznesowych	Pełny	28-29
FS2	Procedury oceny i monitorowania ryzyka środowiskowego i społecznego w liniach produktów biznesowych	Pełny	21
FS4	Proces(-y) podnoszenia kwalifikacji personelu w celu wdrożenia zasad oraz procedur środowiskowych i społecznych, które miałyby zastosowanie w liniach produktów biznesowych	Pełny	21
FS14	Działania zwiększające dostępność usług finansowych dla osób zagrożonych wykluczeniem	Pełny	30

Certyfikat GRI



Oświadczenie o weryfikacji poziomu aplikacji GRI

GRI niniejszym oświadcza, iż **Bank BGŻ** złożyło swój raport zatytułowany „Raport Społeczny 2013 Banku BGŻ” w dziale raportów GRI, który uznał, iż raport ten spełnia wymogi aplikacji poziomu B.

Poziomy aplikacji GRI ukazują stopień, w jakim zawartość wytycznych G3.1 GRI została zastosowana w złożonym raporcie zrównoważonego rozwoju. Weryfikacja potwierdza, iż dla tego poziomu aplikacji w raporcie została przedstawiona wymagana ilość standardowych informacji i wskaźników oraz, że Indeks treści GRI prezentuje wymagane informacje według wytycznych G3.1 GRI. Aby zapoznać się z metodologią, proszę kliknąć w link: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Poziomy aplikacji nie informują o wydajności danej organizacji w zakresie adresowania kwestii zrównoważonego rozwoju, ani też o jakości informacji zawartych w jej raporcie.

Amsterdam, 08 września 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Dyrektor Usługi
Global Reporting Initiative



Global Reporting Initiative (GRI) jest organizacją sieciową, która zapoczątkowała rozwój najbardziej rozpowszechnianych ramowych zasad raportowania GRI i która dba o to, by były one wciąż ulepszone i stosowane na całym świecie. Wytyczne GRI określają zasady i wskaźniki, które organizacje mogą wykorzystać do mierzenia i raportowania ekonomicznych, środowiskowych oraz społecznych aspektów swojego funkcjonowania. www.globalreporting.org

Wyłączenie odpowiedzialności: Tam, gdzie dany raport zrównoważonego rozwoju zawiera linki zewnętrzne (również materiał audio-wizualny), oświadczenie to odnosi się wyłącznie do materiałów zgłoszonych do GRI w czasie weryfikacji dnia 27 sierpnia 2014. GRI wyraźnie zaznacza, iż oświadczenie to nie odnosi się do ewentualnych późniejszych zmian w materiałach.

Raport za 2013 rok został opublikowany w formie elektronicznej, a jego skrócona wersja wydrukowana na papierze ekologicznym. Co to znaczy dla środowiska naturalnego? Bardzo dużo! A dokładnie:

36 kg

mniej odpadów

998 l

mniej zużytej wody

92 kWh

mniej zużytej energii

59 kg

mniej zużytego drewna

71 km

krótsza podróż samochodem
średniej klasy europejskiej

7 kg

mniej gazów cieplarnianych
(analogiczną emisję generuje
przejazd ok. 70 km samochodem)





Bank Gospodarki Żywnościowej Spółka Akcyjna („Bank” lub „BGŻ S.A.”) posiada siedzibę w Warszawie przy ul. Kasprzaka 10/16 i jest zarejestrowany w Polsce, przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie przez XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000011571.

