












Raport Społecznej
Odpowiedzialności
Banku BGŻ

2012

Spis treści

	List prezesa Zarządu	3
	Krótko o raporcie	4
	Wartości, którymi się kierujemy	5
	Wczoraj i jutro – strategia	6
	Struktura i władze Banku	7
	Wyniki naszych działań	10
	Bankowość detaliczna	12
	Bankowość instytucjonalna	13
	Nasi partnerzy społeczni	14
	Na co dzień w dialogu	15
	Bank lokalnych społeczności	16
	Dobre miejsce pracy	21
	W trosce o środowisko	33
	Profesjonalny partner w biznesie	38
	Komunikacja i obsługa klientów	41
	Ład korporacyjny	43
	Kanały dostępu do usług Banku	43
	Produkty	45
	Relacje z dostawcami	48
	Przejrzystość działania i bezpieczeństwo	48
	Podsumowanie i główne kierunki działań społecznej odpowiedzialności biznesu	51
	Indeks treści GRI	52



Szanowni Państwo,

przekazujemy Państwu Raport Społecznej Odpowiedzialności Banku BGŻ za 2012 rok. Przedstawiamy w nim działania podjęte przez nas w zakresie Strategii Społecznej Odpowiedzialności Biznesu 2010–2014. Spośród wielu inicjatyw kilka zasługuje na szczególną uwagę.

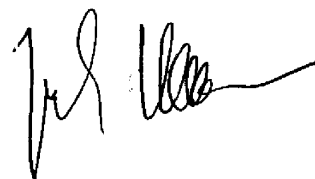
Jedną z naszych kluczowych wartości „Po pierwsze Klient” wskazała nam na potrzebę utworzenia platformy stałego dialogu z klientami. Wprowadziliśmy dziewięć regionalnych Rad Klientów zlokalizowanych w całym kraju. W spotkaniach wzięło udział ponad 100 osób, głównie z kluczowego dla Banku BGŻ sektora agrobiznesu. Ich opinie zostały szczegółowo przeanalizowane, a niektóre z nich zainspirowały nas do podjęcia nowych inicjatyw, takich jak program wsparcia edukacji rolniczej Fundacji BGŻ pod nazwą „Agrotalenty Banku BGŻ”.

Wprowadziliśmy także nowatorskie na rynku bezpłatne konto dla organizacji społecznych, wspierając w ten sposób III sektor, jakże ważny w umacnianiu społeczeństwa obywatelskiego.

Konsekwentnie, jako organizacja, realizowaliśmy działania proekologiczne zmniejszające emisję dwutlenku węgla, zużycie energii elektrycznej i papieru. Jeśli musimy drukować, drukujemy na papierze ekologicznym. Wprowadziliśmy segregację odpadów. Przejrzeliśmy listę naszych dostawców, mając na celu staranny ich dobór, tak aby umacniać łańcuch odpowiedzialnej współpracy z naszymi partnerami zewnętrznymi.

W kolejnym, trzecim roku realizacji Strategii SOB o jej efektywności świadczą konkretne fakty i liczby. Daje nam to dużą satysfakcję, zwłaszcza gdy znajdujemy potwierdzenie w zewnętrznych ocenach. Szczególnie istotne jest dla nas uzyskanie wysokich pozycji w kolejnych dwóch edycjach Rankingu Odpowiedzialnych Firm: w 2011 zajęliśmy pierwsze miejsce wśród firm debiutujących w zestawieniu, a w 2012 – pierwsze miejsce wśród firm branży finansowej. Ten sam ranking pozwolił nam zwrócić uwagę na kolejne wyzwania w naszej działalności, motywując nas do stałego podnoszenia poprzeczki. Cel jest tego wart – zaufanie klientów i wysoka reputacja Banku BGŻ jako instytucji odpowiedzialnej społecznie.

Zachęcam do lektury raportu.



Józef Wancer
prezes Zarządu



Krótko o raporcie

Zapraszamy do przeczytania raportu o tym, jak Bank BGŻ rozumie **odpowiedzialny społecznie sposób prowadzenia biznesu**. Raport przygotowaliśmy zgodnie ze standardami *Global Reporting Initiative* (wytyczne G 3.1), starając się jednocześnie używać prostego, zrozumiałego języka i czytelnej formy graficznej. Miejscami jednak tekst może stać się mniej przystępny – głównie ze względu na wymagania formalne oraz zalecenia dotyczące kompletności i zakresu raportowania.

Raport dotyczy wydarzeń z roku 2012 (chyba że w tekście zaznaczono inaczej), a także szans i wyzwań na przyszłość. Sprawozdanie obejmuje działalność Banku BGŻ, w tym Biura Maklerskiego, BGŻOptima, sieci oddziałów w całej Polsce oraz Fundacji BGŻ. Deklarujemy poziom B raportowania danych według wytycznych GRI. Szczegóły dotyczące zakresu raportowania znajdują się w tabelce na końcu raportu.

Raport powstał w oparciu o wskaźniki dotyczące ekonomicznych, społecznych i środowiskowych aspektów naszej działalności. Dodatkowo zawiera wskaźniki objęte suplementem sektora usług finansowych GRI. Stanowi to różnicę w stosunku do ubiegłorocznego raportu. Nasze raporty ukazują się corocznie.

W raporcie uwzględniliśmy trendy i wyzwania sektora finansowego. Jego treść konsultowaliśmy z naszymi partnerami społecznymi. Za ostateczny kształt raportu odpowiedzialny jest Departament Społecznej Odpowiedzialności Biznesu i Sponsoringu. W tym miejscu chcemy wyrazić wdzięczność ponad 30 osobom z różnych obszarów Banku, których sugestie, uwagi i rady pomogły nam w pracy nad raportem. Bardzo wdzięczni jesteśmy naszym Klientom, z którymi spotkaliśmy się w ramach Rad Klientów, koordynatorom ds. CSR w Banku, przedstawicielom Związków Zawodowych, Rady Pracowników, reprezentantom naszego głównego udziałowca: Rabobanku. Spotkania i rozmowy z Wami pozwoliły stworzyć i uzupełnić listę najważniejszych kwestii, którymi zajmowaliśmy się w ciągu roku i które poruszamy w raporcie. Dziękujemy serdecznie.

Mamy nadzieję, że raport będzie pomocny przy szukaniu informacji istotnych dla wszystkich zainteresowanych. Można go w każdej chwili porównać z raportem za rok 2011 – dostępnym pod adresem: http://www.bgz.pl/downloads/o_banku/BGZ_CSR_raport_elektroniczny_final.pdf.



Małgorzata Zdzienicka-Grabarz

dyrektor Departamentu Społecznej Odpowiedzialności Biznesu i Sponsoringu



Wartości, którymi się kierujemy

Misja

Bank BGŻ jest wiarygodnym polskim bankiem lokalnych społeczności, koncentrującym się na budowaniu długoterminowych relacji poprzez oferowanie wysokiej jakości obsługi klientów i pełnego zakresu przemyślnych produktów bankowych. Wykorzystując długoletnie doświadczenie wiodącego banku rolnego w Polsce, jesteśmy partnerem pierwszego wyboru dla firm z sektora rolno-spożywczego. Oferujemy unikalną wiedzę oraz dostosowane rozwiązania finansowe.

Wizja

- Lider obsługi finansowej polskich przedsiębiorstw w całym łańcuchu rolno-spożywczym.
- Bank pierwszego wyboru dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorców z sektora Mikro i MSP w miastach do 150 tys. mieszkańców.
- Innowacyjny bank internetowy dla klientów klasy średniej z dużych miast.
- Znaczący bank, którego skala i udziały w rynku zapewniają efektywną, samofinansującą się działalność i osiągnięcie trwałych wyników finansowych.

Zasady etyczne

Standardy postępowania w prowadzeniu działalności bankowej wyznaczane są przez „Zasady Etycznego Postępowania w Banku BGŻ”. Poza zapewnieniem poszanowania praw człowieka dokument określa m.in. zasady uczciwego traktowania pracowników, zróżnicowania zatrudnienia, kładzie nacisk na uczciwe relacje z klientami i innymi podmiotami zewnętrznymi oraz reguluje system ochrony informacji.

Kluczowe wartości Banku BGŻ

Po pierwsze Klient

Najważniejszy jest dla mnie Klient, z którym buduję długoterminowe i partnerskie relacje, uznając za priorytet wysoką jakość obsługi.

Delegowanie

Odpowiedzialne delegowanie zadań i skuteczne podejmowanie decyzji umożliwiają mi realizowanie wspólnych celów.

Współpraca

Ufamy sobie, szanujemy opinie innych i jesteśmy otwarci na efektywną współpracę w ramach całej organizacji dla dobra Klienta.

Przejrzystość

Moje otwarte i uczciwe postępowanie jest podstawą do budowania dobrych i trwałych relacji ze współpracownikami, Klientami i partnerami biznesowymi.



Wczoraj i jutro – strategia

Powyższe zasady przyjęliśmy oficjalnie nie tak dawno temu, ale w praktyce stosujemy je od 1919 roku – kiedy powstał Państwowy Bank Rolny, specjalizujący się w finansowaniu rolnictwa, przedsiębiorstw gospodarki żywnościowej i infrastruktury regionalnej.

Aktualna strategia rozwoju Banku obejmuje okres do roku 2014. Zgodnie z nią zamierzamy stać się jednym z wiodących banków uniwersalnych, umacniając obecną pozycję lidera w bankowości dla sektora rolno-spożywczego. Nasza oferta produktowa i model obsługi są dopasowane do potrzeb tego rynku i dążymy, aby takie były w przyszłości.

Będziemy nadal budować trwałe relacje z klientami, chcemy niezmiennie być odpowiedzialnym partnerem, zaangażowanym w życie lokalnych społeczności.

Ważne będzie dla nas poszerzenie oferty produktów i pozyskanie klientów detalicznych, będziemy rozwijać sieć placówek, zwłaszcza w średniej wielkości miastach.

Będziemy w dalszym ciągu aktywnie starać się o wzrost w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw oraz mikroprzedsiębiorstw na rynkach lokalnych. → [więcej](#)

Struktura i władze Banku

Jesteśmy spółką akcyjną od 1994, w maju 2011 roku zadebiutowaliśmy na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Nasz największy akcjonariusz, Grupa Rabobank, światowy lider w zakresie obsługi finansowej sektora rolno-spożywczego, ogłosił w 2012 roku wezwanie na objęcie 100% akcji, a w grudniu tego samego roku podjęto decyzję o połączeniu Banku BGŻ z Rabobank Polska. Do momentu połączenia będziemy spełniać wszelkie obowiązki spółki giełdowej. → [więcej](#)

Zarząd

W roku 2012 w skład Zarządu wchodziło ośmioro członków, których sposób powołania, zakres obowiązków i zasady postępowania regulowane są przez obowiązujące przepisy prawa i zapisy Statutu Banku. → [więcej](#)

Skład Zarządu Banku BGŻ w roku 2012

- Jacek Bartkiewicz – prezes Zarządu
- Gerardus Cornelis Embrechts – pierwszy wiceprezes Zarządu
- Johannes Gerardus Beuming – wiceprezes Zarządu
- Magdalena Legęć – wiceprezes Zarządu
- Dariusz Odzioba – wiceprezes Zarządu
- Witold Okarma – wiceprezes Zarządu
- Wojciech Sass – wiceprezes Zarządu
- Andrzej Sieradz – wiceprezes Zarządu

Schemat struktury organizacyjnej Centrali Banku BGŻ

Zarząd Banku

Obszar Zarządzania Bankiem

prezes Zarządu

Obszar Finansów

pierwszy wiceprezes Zarządu

dyrektor zarządzający ds. Business Control

dyrektor zarządzający ds. Finansów i Sprawozdawczości, główny księgowy Banku

dyrektor zarządzający ds. Controllingu

Obszar Rynków Finansowych i Bankowości Korporacyjnej

wiceprezes Zarządu

dyrektor zarządzający ds. Bankowości Korporacyjnej

Obszar Ryzyka Systemowego i Agrobiznesu

wiceprezes Zarządu

dyrektor zarządzający ds. Agrobiznesu i MSP

dyrektor zarządzający ds. Ryzyka Systemowego

Obszar Analiz i Decyzji Kredytowych

wiceprezes Zarządu

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

Obszar IT, Operacji i Infrastruktury

wiceprezes Zarządu

dyrektor zarządzający ds. IT

dyrektor zarządzający ds. Operacji

Obszar Bankowości Detalicznej i Zarządzania Kanałami Dystrybucji

wiceprezes Zarządu

dyrektor zarządzający ds. Sprzedaży

dyrektor zarządzający ds. Produktów Detalicznych i Komunikacji

dyrektor zarządzający ds. Jakości oraz Zarządzania Segmentowego

Obszar Zarządzania Zasobami Ludzkimi

wiceprezes Zarządu

dyrektor zarządzający ds. Rozwoju Kapitału Ludzkiego i Relacji Pracowniczych

Zarządzanie i nadzór nad kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi

Zarząd Banku przyjmuje co roku plan biznesowy. W planie na rok 2012 wśród określonych w nim priorytetów, których realizację monitoruje Rada Nadzorcza, znalazły się także dwa cele społeczne:

- aktywność społeczna na rzecz społeczności lokalnych na poziomie oddziałów Banku (cel na rok 2012 wynosił 300 aktywności i został zrealizowany),
- przeprowadzenie działań pilotażowych programu Rad Klientów oraz zorganizowanie dziewięciu spotkań w każdym z regionów – cel został zrealizowany.

Stopień realizacji celów był monitorowany w cyklu półrocznym.

W roku 2012 w Balanced Score Card dla Banku ujęty został cel „czysta energia”, dotyczący wolumenów sprzedaży „zielonych kredytów”. Realizacja celów BSC monitorowana jest przez Radę Nadzorczą raz na kwartał.

Rada Nadzorcza

31 grudnia 2012 roku w skład Rady Nadzorczej wchodziło sześcioro członków. Ich kompetencje, obowiązki oraz sposób powołania i odwołania regulowane są przepisami prawa oraz zapisami Statutu Banku.

Skład Rady Nadzorczej Banku BGŻ 31.12.2012

- Jan Alexander Pruijs – przewodniczący Rady Nadzorczej
- Dariusz Filar – wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
- Monika Nachyła – członek Rady Nadzorczej
- Jarosław Iwanicki – członek Rady Nadzorczej
- Evert Derks Drok – członek Rady Nadzorczej
- Harry de Roo – członek Rady Nadzorczej

Prace Rady Nadzorczej wspierane są przez dwie komisje: Komisję ds. Audytu Wewnętrznego Banku oraz Komisję ds. Zasobów Ludzkich i Wynagrodzeń. → [więcej](#)

Zgodnie ze Statutem Banku, do kompetencji Rady Nadzorczej należy m.in. przyjmowanie rocznego planu finansowego Banku, zatwierdzanie strategii rozwoju, wyrażanie zgody na dokonanie przez Zarząd czynności prawnych o znacznej wartości. Ponadto Rada Nadzorcza opiniuje wszelkie wnioski i sprawy wymagające uchwały Walnego Zgromadzenia oraz reprezentuje Bank w umowach i sporach z członkami Zarządu.

Zgodnie z kodeksem „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” członek Rady Nadzorczej powinien posiadać należyłą wiedzę i doświadczenie oraz być w stanie poświęcić niezbędną ilość czasu na wykonanie swoich obowiązków. Wynagrodzenie Rady Nadzorczej ustalane jest przez Walne Zgromadzenie. → [więcej](#)

Walne Zgromadzenie

W roku 2012 Walne Zgromadzenie było zwoływane i podejmowało uchwały w trybie określonym przepisami prawa. → [więcej](#)

Najważniejsze organizacje, do których należymy:

- Związek Banków Polskich (Komitet ds. Finansowania Nieruchomości, Komitet ds. Jakości Usług Finansowych), Rada Wydawców Kart Bankowych, Fundacja na rzecz Kredytu Hipotecznego, RSQ Management, Stowarzyszenie Rynków Finansowych ACI Polska, SWIFT, ICC Poland, Niderlandzko-Polska Izba Gospodarcza, Izba Przemysłowo-Handlowa w Białymstoku, Regionalna Izba Gospodarcza Pomorza.
- Fundacja BGŻ jest członkiem Forum Darczyńców.
- Uczestniczymy w pracach grup eksperckich oraz kapituł konkursowych największych organizacji społecznych, w tym Fundacji Dobra Sieć, Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności, Stowarzyszenia Partnerstwa dla Bezpieczeństwa.
- Prezes Zarządu Banku BGŻ jest członkiem koalicji Prezesi-Wolontariusze 2011.

Wyniki naszych działań

Następne strony chcemy poświęcić naszym działaniom biznesowym oraz pozabiznesowym wynikającym z naszego rozumienia społecznej odpowiedzialności biznesu. O ile wyniki naszych działań związanych z finansami są łatwe do oceny poprzez pryzmat liczb, o tyle skrócony bilans naszych działań prospołecznych chcemy przedstawić za pośrednictwem oceny prowadzonej przez instytucje niezależne i niezwiązane z Bankiem.

Działania prospołeczne:

- I miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm wśród przedsiębiorstw debiutujących, przygotowanym merytorycznie przez Centrum Etyki Biznesu Akademii im. Leona Koźmińskiego. Edycja VI.
- Lider Filantropii 2012 – tytuł przyznany przez Forum Darczyńców (za przeznaczenie na cele społeczne największego odsetka dochodów wśród firm z branży bankowość, finanse i ubezpieczenia).
- Najlepszy program stypendialny firm – w konkursie „Dobre Stypendia 2012” wybrano prowadzony od 10 lat program „Klasa BGŻ”.
- Nagroda „Martyńka” Fundacji SYNAPSIS dla najbardziej wiarygodnych i sprawdzonych partnerów.
- I miejsce wśród spółek sektora finansowego i bankowego w VII Rankingu Odpowiedzialnych Firm.

Nagrody dla wspieranych przez nas działań i osób:

- II miejsce w konkursie „Mazowieckie Barwy Wolontariatu” organizowanym przez Marszałka Województwa Mazowieckiego i Centrum Wolontariatu dla uczniów z VII LO im. Juliusza Słowackiego w Warszawie za pomoc wolontariacką udzielaną podopiecznym Fundacji SYNAPSIS.
- Społecznik Roku 2012 (konkurs organizowany przez tygodnik „Newsweek”) – oficjalne podziękowania dla animatorki społecznej wspieranej przez Fundację BGŻ.

Awans w Rankingu Odpowiedzialnych Firm

Szczególnie ważna dla nas była ocena dokonana przez naukowców związanych z Centrum Etyki Biznesu Akademii im. Leona Koźmińskiego i audytorów PwC.

Ranking ten przygotowany został w oparciu o ocenę w pięciu kategoriach:

- odpowiedzialne przywództwo,
- dialog z interesariuszami,
- zaangażowanie społeczne,
- odpowiedzialne zarządzanie,
- innowacyjność społeczna.

Po dobrym starcie w rankingu za rok 2011, który przyniósł nam pierwsze miejsce wśród debiutantów i piąte wśród spółek z sektora bankowości, finansów i ubezpieczeń, ocena naszych działań z roku 2012 przyniosła nam pierwsze miejsce w sektorze finansowym i awans o 13 miejsc w rankingu ogólnym.

Nasze dobre praktyki docenione

Społeczna odpowiedzialność oznacza realizowanie celów biznesowych w sposób, który bierze pod uwagę interes społeczny i środowisko naturalne. Eksperti z Forum Odpowiedzialnego Biznesu na potrzeby raportu „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki” oceniają działania firm pod tym kątem. Wśród 262 działań, zgłoszonych przez 106 firm, znalazło się aż siedem inicjatyw podjętych przez Bank BGŻ.

Wyróżnione inicjatywy to:

- Dwa produkty: „Pakiet Społeczny Lider”, czyli bezpłatny rachunek dla organizacji non-profit, oraz „Plan Senior” – specjalny rachunek dla osób w wieku emerytalnym.
- Powołanie Rad Klientów, stanowiących platformę dialogu z klientami.
- Pierwszy raport odpowiedzialnego biznesu Banku BGŻ pt. „Bank lokalnych społeczności”.
- Cykl warsztatów wewnętrznych dotyczących społecznej odpowiedzialności biznesu w analizie ryzyka kredytowego.
- Ogólnopolski program edukacyjny Fundacji BGŻ „Jeźdź z głową”, promujący bezpieczeństwo na drogach.
- Program stypendialny „Klasa BGŻ”, skierowany do absolwentów gimnazjów z mniejszych miejscowości, został wyróżniony w kategorii praktyk długoletnich.

Wyniki finansowe

Wzrost przychodów i zysku netto w 2012 roku miały swoje źródło głównie w poprawie wyniku z tytułu odsetek, opłat i prowizji oraz działalności inwestycyjnej.

Wzrosły akcja kredytowa (najsilniej w segmencie rolno-spożywczym) i depozyty (głównie dzięki działalności BGŻOptima i aktywności klientów instytucjonalnych).

Znacząco rosły nasze wyniki w najważniejszym dla nas strategicznie sektorze rolno-spożywczym. Silnie wzrosły przychody i liczba nowych klientów.

Zarówno wielkość aktywów, jak i poziom marży odsetkowej sprzyjały poprawie wyniku z tytułu odsetek. Kolejnym pozytywnym zjawiskiem był przyrost wyniku Banku z tytułu prowizji, przede wszystkim generowanych przez karty kredytowe i sprzedaż produktów ubezpieczeniowych.

Wzrost kosztów był związany z nakładami na BGŻOptima i na rozwój sieci placówek.

Głównym czynnikiem wpływającym negatywnie na poziom zysku netto Banku były odpisy na kredyty, przede wszystkim związane z zaangażowaniem wobec pojedynczego klienta z branży budowlanej.

Bank został w 2012 roku dokapitalizowany przez Rabobank. → *więcej*

Bankowość detaliczna

Rozwój oferty, zmiany produktów

Działania prowadzone w 2012 roku były związane z realizacją strategii, którą można podsumować hasłem: „Bank BGŻ. Dobrze służy ludziom”. Wprowadzaliśmy ulepszone standardy obsługi, zmienialiśmy sposób podejścia do określonych grup klientów detalicznych. Nowa aplikacja CRM (wprowadzona w IV kwartale 2012 roku) pozwoliła doradcom bankowym na lepsze dopasowanie produktów i usług bankowości osobistej do potrzeb klientów.

Konto z Premią (lider w rankingach kont przygotowanych przez „Gazetę Wyborczą”, portale Bankier.pl, Money.pl, Comperia.pl), a także inne atrakcyjne produkty bankowe: depozyty, kredyty, produkty inwestycyjne były z powodzeniem oferowane naszym klientom. Jednocześnie, dbając o realizację zadań finansowych, prowadziliśmy optymalizację marż produktowych i działania na rzecz poprawy dochodowości ofert.

Szczególnie dużo uwagi poświęciliśmy bezpieczeństwu i dochodowości prowadzonych akcji kredytowych. Kierowane były one do obecnych i nowych klientów. Wprowadziliśmy usprawnienia pozwalające na optymalizację zarządzania ryzykiem kredytowym.

BGŻOptima

Są ludzie, którzy wybierają kontakt ze światem usług finansowych za pomocą urządzeń elektronicznych. Wyniki podsumowujące dotychczasową działalność BGŻOptima pozwalają stwierdzić, że Bank znalazł dla tej grupy odpowiednią formułę lokat, kont oszczędnościowych i funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez

Internet. W ciągu 2012 roku pozyskaliśmy ponad 39 tys. nowych klientów – co stanowi ponad dwukrotny wzrost w skali roku. W maju wprowadziliśmy pierwszy produkt ustrukturyzowany, rozwijaliśmy ofertę dostępnych funduszy inwestycyjnych.

Depozyty

Na wzrost salda depozytów o 17,6% w skali roku miała wpływ głównie działalność BGŻOptima. W związku ze zmianami rodzaju oferowanych produktów i stosowaniem promocyjnego oprocentowania rachunków oszczędnościowych udział depozytów na nich wzrósł z 4% do 63% w porównaniu ze stanem na koniec 2011 roku.

Kredyty

Skoncentrowaliśmy się na produktach hipotecznych, kredytach gotówkowych i kartach kredytowych. Wartość portfela kredytowego dla klientów detalicznych wzrosła w ciągu roku o 6%. Dbaliśmy o wzrost dochodowości kluczowych produktów i wzmocnienie oferty pakietowej.

Usługi maklerskie

Biuro Maklerskie Banku BGŻ (BM BGŻ) koncentruje się na obsłudze klientów detalicznych, obsługujemy także wybranych klientów instytucjonalnych. W roku 2012 mieliśmy do czynienia ze spadkiem przychodów z tytułu prowizji maklerskich o 3,3%, co było spowodowane przede wszystkim mniejszą aktywnością inwestorów wobec ogólnego osłabienia koniunktury.

Bankowość instytucjonalna

We współpracy z klientami instytucjonalnymi stosujemy następującą segmentację:

- sektor dużych przedsiębiorstw: obroty roczne powyżej 60 mln zł lub zaangażowanie kredytowe powyżej 25 mln zł,
- sektor małych i średnich przedsiębiorstw: obroty roczne pomiędzy 10 i 60 mln zł lub zaangażowanie kredytowe pomiędzy 2–25 mln zł,
- sektor mikroprzedsiębiorstw: obroty roczne mniejsze niż 10 mln zł lub zaangażowanie kredytowe mniejsze niż 2 mln zł.

Przy doborze oferowanych produktów używamy także podziału na podsegmenty klientów z obszaru agro, non-agro, rolników, sektora publicznego, organizacji non-profit oraz klientów kluczowych.

Nasi partnerzy społeczni

Mapa interesariuszy

Klienci z następujących obszarów

Klienci indywidualni i korporacyjni
 Agrobiznes
 Bankowość detaliczna
 Bankowość korporacyjna
 Bankowość Mikro
 Bankowość MSP
 Biuro Maklerskie
 BGŻ Leasing
 BGŻOptima

Rynek

Konkurenci
 Partnerzy biznesowi
 Związek Banków Polskich
 Concordia – Bank Assurance Agro
 ODR – ośrodki doradztwa rolniczego
 Izby rolnicze
 Urzędy gmin
 Sołtysi
 Związki branżowe, np. Ogólnopolskie Zrzeszenie Producentów Rzepaku, Krajowe Stowarzyszenie Sołtysów
 Organizacje konsumenckie
 Dostawcy
 Media ogólnopolskie

Środowisko

Organizacje pozarządowe
 Ministerstwo Środowiska

Pracownicy

Pracownicy Centrali oraz sieci (dziewięć regionów)
 Zarząd
 Związki zawodowe, Rada Pracownicza, Młodzi BGŻ
 Stażyści, praktykanci

Giełda

Inwestorzy indywidualni i instytucjonalni
 Rabobank International Holding B.V.
 Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A.
 Skarb Państwa
 Giełda Papierów Wartościowych
 Analitycy rynku
 Agencja ratingowa

Organy nadzorujące / regulatorzy

KNF
 NBP
 Inspekcja pracy

Społeczność lokalna

Lokalna administracja samorządowa
 Instytucje wspierające działania kulturalne, edukacyjne i sportowe
 Uczelnie, szkoły średnie i gimnazja
 Mieszkańcy miast, w których są placówki Banku BGŻ
 Media lokalne
 Organizacje pozarządowe
 Fundacja BGŻ

Na co dzień w dialogu

Zgodnie z naszym hasłem „Bank BGŻ. Dobrze służy ludziom”, staramy się jak najlepiej rozumieć zmieniające się trendy i istotne dla naszego otoczenia kwestie społeczno-ekonomiczne.

Korzystamy z formalnych mechanizmów i nieformalnych możliwości zbierania opinii i informacji zwrotnych o naszej działalności od zainteresowanych.

Rady Klientów

Dążymy do bliższych relacji z klientami, co pozwala nam lepiej ich rozumieć i dostrzegać potrzeby biznesowe. W ten sposób możemy również wspólnie dbać o rozwój lokalnych społeczności, w których, szczególnie z klientami sektora agro, razem żyjemy i pracujemy. Wprowadzenie Rad Klientów ma na celu zwiększenie zaufania klientów i wzmocnienie długofalowych, partnerskich relacji z nimi.

W 2012 roku odbyliśmy dziewięć regionalnych Rad, tak zorganizowanych, aby przy aktywnym udziale członków Zarządu Banku, w otwartym dialogu poznać głosy naszych klientów w całym kraju. Każdorazowo wzięło w nich udział od 8 do 17 klientów. Dyskusja prowadzona była w trzech obszarach: ekonomii, relacji z bankiem oraz społecznego zaangażowania w lokalnym środowisku. W efekcie tych spotkań zostały opracowane rekomendacje dotyczące konkretnych rozwiązań. Jednym z pierwszych, jako odpowiedź na zgłoszone wyzwania w obszarze edukacji rolniczej, jest projekt „Agrotalenty BGŻ”, zainicjowany przez Departament Społecznej Odpowiedzialności Biznesu i Sponsoringu. Celem projektu jest podniesienie jakości i prestiżu edukacji rolniczej we współpracy z partnerami zewnętrznymi.

Rozwój na dłuższą metę musi być zrównoważony

W bankowości dużo i często myśli się i mówi o „wyniku”. Jesteśmy rozliczani z wyników, więc jeśli wynik roczny jest dobry, to wszystko wydaje się być w porządku. Jednak patrząc dalej w przyszłość, musimy włączyć do rachunku biznesowego także interes pracowników, klientów, społeczności lokalnych i poszanowanie środowiska naturalnego. Tylko wtedy można osiągnąć trwały rozwój stanowiący o wartości organizacji.

Sformułowanie 3 x P: People, Planet, Profit ułatwia nam pamiętanie o tym. Wskazuje ono, że niezbędne w każdej komercyjnej organizacji pomnażanie zysku (Profit) musi dokonywać się z należytą dbałością o ludzi (People) i środowisko naturalne (Planet). To maksyma wszystkich organizacji na świecie, które łączy idea zrównoważonego rozwoju.

Zasada 3 x P wyznacza kryteria oceny naszego działania w czterech podstawowych obszarach:

- społeczeństwo,
- pracownicy,
- środowisko,
- klienci i inni interesariusze.

W 2009 roku powołaliśmy Departament Społecznej Odpowiedzialności Biznesu i Sponsoringu. W konsultacji z pracownikami i naszymi głównymi interesariuszami przygotowaliśmy Strategię Społecznej Odpowiedzialności Biznesu na lata 2010–2014.

Zdajemy sobie sprawę, że tylko rzetelnie dbając o długofalowe, oparte o zaufanie relacje z otoczeniem społecznym i poszanowanie dla środowiska, możemy jako Bank być autentycznym partnerem lokalnych społeczności. Takiemu budowaniu usług bankowych służy strategia społecznej odpowiedzialności Banku spójna ze strategią biznesową.



Bank lokalnych społeczności

Dostosowujemy naszą ofertę do lokalnych potrzeb, staramy się jak najlepiej poznać lokalne problemy i potrzeby społeczności, w których działamy. Żyjemy tu i pracujemy. Uwzględniamy to w strategii banku: Bank BGŻ jest bankiem lokalnych społeczności.

Czujemy się zobowiązani do aktywnego uczestniczenia w życiu lokalnych społeczności i wspierania ich. Uwzględniamy to w konkretnych działaniach, a dla ułatwienia organizacji, ewidencji i oceny jakości działań uruchomiliśmy w bankowym intranecie tzw. platformę lokalnego zaangażowania. Jest ona:

- miejscem zawierającym informacje i wskazówki o możliwości wsparcia lokalnych działań,
- bazą wiedzy o zaangażowaniu społecznym,
- „tablicą”, na której można dzielić się dobrymi praktykami.

Lokalna społeczność w centrum uwagi

W planie na rok 2012 Zarząd Banku zalecił podjęcie co najmniej 300 aktywności społecznych. Ich zakres był szeroki, objął organizację i udział w spotkaniach służących rozwojowi lokalnych społeczności, kontakty z przedstawicielami organizacji pozarządowych, aktywne uczestnictwo w ważnych wydarzeniach lokalnych. Ponadto nasi pracownicy wzięli udział w wolontariacie kompetencyjnym: prowadzili warsztaty, dzielili się fachową wiedzą, prowadzili edukację finansową mieszkańców. Oferowali także pomoc rzeczową: udostępniali sale na spotkania, pomagali w zapewnieniu środków i materiałów potrzebnych do prowadzenia zajęć.

Nasi pracownicy otrzymują od Banku wsparcie merytoryczne i finansowe przy podejmowaniu działań społecznych (m.in. w postaci grantów i darowizn celowych).

W roku 2012 przekazaliśmy na rzecz społeczności lokalnych:

- Fundacja BGŻ – 2,5 mln zł,
- Darowizny bankowe – 700 tys. zł (o 200 tys. zł więcej niż w 2011 roku).

Odbiorcy naszych działań społecznych:

- organizacje pozarządowe i społeczne, szczególnie te, które zajmują się przeciwdziałaniem wykluczeniu społecznemu,
- instytucje publiczne,
- szkoły podstawowe, gimnazjalne i licealne,
- lokalne kluby kolarskie,
- władze lokalne.

Podsumowanie inicjatyw podjętych w 2012 roku:

	2011	2012
Program wolontariatu pracowniczego	Trwały prace nad wdrożeniem programu i jego metodologią	40 pracowników i 800 beneficjentów
Program wsparcia lokalnego (liczba wspartych organizacji)	120	150
Projekty społeczne realizowane przy współpracy z Fundacją BGŻ	36	100
Inicjatywy indywidualne podejmowane przez oddziały	ok. 60	ok. 100

Program Wsparcia Lokalnego

Strukturalny program darowizn finansowych na rzecz lokalnych społeczności został stworzony w 2011 roku. Ma on charakter lokalnych inwestycji społecznych, tzn. służy aktywizacji lokalnych środowisk na rzecz podejmowania i rozwiązywania lokalnych problemów poprzez współpracę społeczną w ramach własnego środowiska. Wspieramy dwa rodzaje działań: inicjatywy społeczno-kulturalne i lokalne kluby kolarskie.

Zależy nam na wspieraniu rozwoju regionu, wzmocnieniu dumy lokalnej i prestiżu miejsc, w których mieszkamy i pracujemy. Pomagamy małym klubom kolarskim, bo kolarstwo to sport dla każdego, a w małych miejscowościach jest często jedynym oknem na świat. Historia pokazuje, że to tu rodzą się największe talenty kolarskie. Często nawet stosunkowo niewielkie nakłady pozwalają skutecznie wesprzeć entuzjastów kolarstwa, trenerów, a zwłaszcza młodzież. Lokalne kluby kolarskie pozwalają dzieciom rozwijać się, a często zdarza się, że ich rodzice zostają zarażeni pomysłem tak aktywnego spędzania wolnego czasu.

Wspieramy społeczne i kulturalne inicjatywy i organizacje – ważne dla lokalnego rozwoju, podnoszące jakość życia i zapobiegające wykluczeniu społecznemu.

Darowizny przekazywane są za pośrednictwem oddziałów Banku, które wnioskuje o ich przyznanie, a następnie monitorują ich wykorzystanie i dokonują ewaluacji efektywności działania.

Wojciech Gogolewski z ogniska Pałuki Towarzystwa Krzewienia Kultury Fizycznej, które dzięki darowiźnie Oddziału w Wągrowcu jako zorganizowana grupa brało udział w imprezach rowerowych w całej Wielkopolsce, mówi: *Warto wyjść z domu i popracować nad własną kondycją* – i podkreśla: *oprócz startów w imprezach rowerowych zorganizowaliśmy imprezę w mieście, gdzie w zawodach dziecięcych wystartowało ok. 40 dzieci w wieku od czterech do 12 lat.*

Koncentrujemy się na projektach pozwalających na nawiązanie długofalowej współpracy i zwiększających zaangażowanie naszych pracowników. Zasady przyznawania darowizn i sponsoringu określone są w przyjętej „Metodyce prowadzenia działalności sponsoringowej i udzielania darowizn w BGŻ S.A.”.

W ramach projektów wsparcia lokalnego przekazaliśmy darowizny ponad 150 organizacjom.

Inne projekty społeczne

Projekt „Dostępna informacja” na rzecz osób niepełnosprawnych

Współpracujemy z Rzecznikiem Praw Obywatelskich i fundacją Instytut Rozwoju Regionalnego przy realizacji projektu „Dostępna informacja”. Jesteśmy jego partnerem głównym i umożliwiamy w ten sposób przeprowadzenie największego w Polsce badania stron internetowych placówek samorządu terytorialnego pod kątem dostępności dla osób niepełnosprawnych. Badanie obejmuje aż 3250 serwisów internetowych.

Akcjonariat Obywatelski. Inwestuj świadomie

Biuro Maklerskie Banku BGŻ bierze udział w programie zainicjowanym przez Ministerstwo Skarbu Państwa. Program ma charakter edukacyjno-informacyjny, skierowany jest do obecnych i przyszłych inwestorów indywidualnych.

W 2012 roku nasze Biuro Maklerskie zorganizowało dwa z cyklu otwartych spotkań warsztatowych o inwestowaniu na giełdzie (17 września w Siedlcach oraz 22 listopada w Białymstoku). Spotkania wprowadziły uczestników w przystępny sposób w świat giełdy i inwestycji. Przedstawiono organizację rynku kapitałowego w Polsce, rodzaje instrumentów finansowych, podstawy analizy fundamentalnej i technicznej. Uczestnicy otrzymali praktyczne wskazówki, czym kierować się, inwestując na giełdzie, oraz jak korzystać z praw akcjonariusza spółki giełdowej.

Działania Fundacji BGŻ

Nasza Fundacja od 2006 roku realizuje misję społecznego zaangażowania banku, włączając w działania pracowników Banku. Realizowane programy mają charakter inwestycji społecznych wspierających aktywne postawy obywatelskie, szczególnie w mniejszych miejscowościach. Podejmujemy działania w obszarze edukacji i solidarności społecznej – przejawia się to w autorskich programach o zasięgu ogólnopolskim „Jeźdź z głową”, programach stypendialnych „Klasa BGŻ” dla absolwentów gimnazjów oraz „Agrotalenty BGŻ” dla uczniów szkół rolniczych

i studentów. Stale współpracujemy z wiarygodnymi partnerami społecznymi, zarówno na poziomie ogólnopolskim, jak i lokalnym. Fundacja od 2011 roku koordynuje program wolontariatu pracowniczego w Banku BGŻ.

„Klasa BGŻ” – od 10 lat dla polskiej edukacji

Ponad 460 absolwentów gimnazjów z mniejszych miejscowości otrzymało możliwość kontynuowania nauki w wybranych prestiżowych liceach. Dzięki współpracy z pięcioma szkołami partnerskimi (Warszawa, Wrocław, Kraków, Gdynia, Szczecin) uczniom tym gwarantujemy:

- pełne sfinansowanie nauki przez okres liceum,
- stypendia pomostowe i nagrody za postawy zaangażowania społecznego,
- bogatą ofertę praktyk i staży w Banku BGŻ na terenie Polski,
- indywidualne ścieżki rozwoju naukowego i społecznego,
- udział w programie wolontariatu szkolnego „Możesz na mnie polegać”.

Niemal 300 spośród naszych byłych stypendystów działa w Stowarzyszeniu Absolwentów Klasy BGŻ, pomagając nowym uczniom i wspierając zaangażowanie zgodnie z mottem „Możesz na mnie polegać”.

Najlepszy program stypendialny firm – nagroda w konkursie Fundacji Dobra Sieć „Dobre Stypendia 2012” – dla programu „Klasa BGŻ” jest dla nas ważnym potwierdzeniem zaangażowania w dobry sposób w dobrą sprawę.

„Agrotalenty BGŻ” – edukacja dla rolnictwa

Rozwój polskiego rolnictwa zależy w dużej mierze od jakości edukacji zawodowej. Jako bank specjalizujący się w obsłudze sektora agrobiznesu, czujemy się zobowiązani do podejmowania i wspierania inicjatyw obywatelskich w tym zakresie. Dlatego postanowiliśmy wzbogacić ofertę programów stypendialnych dla uczniów i studentów kierunków rolniczych.

Oferujemy roczne wsparcie dla 40 najlepszych uczniów szkół rolniczych poprzez program stypendialny dla laureatów Olimpiady Wiedzy i Umiejętności Rolniczych, oferujemy staże i praktyki u klientów Banku BGŻ. Planujemy kolejne inicjatywy w porozumieniu z naszymi klientami, w tym m.in. współpracę z uczelniami rolniczymi.

„Jeżdżę z głową” – racjonalne podejście do bezpieczeństwa

Program ma na celu przede wszystkim poprawę bezpieczeństwa młodych rowerzystów, ale nie tylko. Chcemy krzewić zasady wzajemnego szacunku i zrozumienie własnej odpowiedzialności u wszystkich użytkowników dróg.

Celowo mówimy do tych, którzy nie lubią słuchać. Gimnazjaliści to trudni odbiorcy z punktu widzenia przekazu o bezpieczeństwie i zasadach, jednak chcemy dotrzeć właśnie do nich. Jeśli nam się to uda, staną się najlepszymi ambasadorami bezpiecznego zachowania na drogach.

W pierwszej edycji programu „Jeżdżę z głową” przeszkoliliśmy ponad 160 nauczycieli w zakresie bezpieczeństwa ruchu drogowego. Następnym krokiem było przekazanie przez nich wiedzy ponad 4,5 tys. uczniów gimnazjów. Dotarliśmy do ponad 100 miejscowości i zaangażowaliśmy młodych ludzi w działania na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa rowerzystów w ich otoczeniu.

Program został wymieniony wśród dobrych praktyk przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu w Raporcie Odpowiedzialnego Biznesu za 2012 rok oraz nominowany do nagrody w konkursie „Kampania Społeczna Roku 2012”.

Program prowadzimy we współpracy z Komendą Główną Policji i Ministerstwem Edukacji Narodowej.

– *Dzięki projektowi znacznie zwiększyła się świadomość uczniów dotycząca bezpieczeństwa w ruchu drogowym. I z tego jesteśmy najbardziej dumni* – ocenia Hanna Długołęcka, nauczycielka z Gimnazjum z Oddziałami Integracyjnymi nr 4 z Miejskiego Zespołu Szkół nr 2 w Ciechanowie.

Piotr Stefański, dyrektor Oddziału w Sieradzu, zauważa, że dzięki programowi pracownicy Banku mogli nawiązać bezpośrednie relacje z członkami społeczności, lepiej poznać ich potrzeby i codzienne problemy. Dodatkowo, jego zdaniem, program stwarza szanse na długotrwałą współpracę mieszkańców oraz Banku BGŻ na rzecz wspólnego dobra.

Współpraca z organizacjami społecznymi

W ciągu 2012 roku działaliśmy wspólnie z organizacjami przeciwdziałającymi wykluczeniu zawodowemu i społecznemu osób niepełnosprawnych (Fundacja SYNAPSIS, Fundacja Ewy Błaszczyk „Akogo?”), wspieraliśmy projekty edukacji społecznej o niepełnosprawnych („Rajd na autyzm”, „Finanse bez barier”), a także inicjatywy aktywizujące lokalne społeczności (Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych).

Wolontariat pracowniczy, akcje charytatywne

Indywidualna inicjatywa i lokalne zaangażowanie pracowników oddziałów stają się często podstawami budowy programów społecznych i edukacyjnych. Problemy najlepiej widać przecież z bliska, a najlepsze rozwiązania powstają we współpracy z organizacjami pozarządowymi i władzami lokalnymi.

Program wolontariatu pracowniczego w naszym Banku łączy się z pełnym dofinansowaniem przez Fundację BGŻ pomysłów zgłoszonych przez pracowników. W 2012 roku umożliwiliśmy realizację ośmiu projektów społecznych zgłoszonych przez 40 pracowników Banku. Oznacza to pomoc ok. 800 osobom potrzebującym, w ośmiu miejscowościach.

Ponadto w placówkach Banku BGŻ organizowane są akcje charytatywne i aukcje społeczne na rzecz pracowników Banku w trudnej sytuacji życiowej.

Pracownicy Oddziału Banku BGŻ w Olsztynie działają w programie „Możesz na mnie polegać”. Iwona Tyszka z tego Oddziału wyjaśnia, skąd wziął się pomysł na projekt: *Osoby niesłyszące mają wciąż ograniczone pole wyboru przyszłego zawodu. Bardzo ważne jest zatem, aby wspierać ich rozwój i kreatywność w dziedzinach, które otwierają przed nimi szanse znalezienia dobrej pracy. Jedną z nich jest grafika komputerowa.*

Sponsoring zaangażowany

Jesteśmy sponsorem profesjonalnego kolarstwa i promujemy rekreację rowerową. Jesteśmy dumni z tego, że dołożyliśmy cegiełkę do wzrostu popularności rowerów w Polsce.

Kolarstwo albo, mówiąc ogólniej, jazda na rowerze, nie tylko służy zdrowemu stylowi życia, ale także przynosi korzyści społeczne – poprzez zmniejszanie „odcisku węglowego” mierzonego emisją CO₂.

Cieszymy się, że udało nam się przekonać wielu pracowników Banku do aktywnego udziału w projektach rowerowych i dojeżdżania do pracy na rowerze. Strzeżony parking rowerowy w Centrali Banku jest regularnie zapełniony, a organizowane na rozpoczęcie sezonu śniadanie rowerowe cieszy się rosnącym zainteresowaniem. W 2012 roku dzięki przesiadce z samochodów na rowery zmniejszyliśmy w tym dniu nasz „odcisk węglowy” o niemal 300 kg!

Staramy się zarażać lokalne społeczności naszym zamiłowaniem do rowerów. Inspirujemy i wspieramy działania promujące bezpieczeństwo na drogach w atmosferze dialogu między rowerzystami i kierowcami. Przekazujemy dotacje lokalnym klubom kolarskim, aby zachęcać do kolarstwa dzieci i młodzież i zapewnić im lepsze warunki do uprawiania tego sportu.

Jazda na rowerze może także motywować do działalności charytatywnej. Uczestnicy Tour de Pologne Amatorów, pokonując kilometry, zebrali 17 tys. zł na rzecz Fundacji Ewy Błaszczak Akogo?

W 2012 roku kolarze grupy zawodowej Bank BGŻ Team rozpoczęli akcję „Kolarze – Kolarzom”, w której wspierają kluby kolarskie z miejscowości, w których zaczęli kariery sportowe, a także zorganizowali świąteczną zbiórkę na rzecz kolarzy w potrzebie.

Wspieramy fanpage „Kocham rower”, to największy fanpage rowerowy z 200 tys. fanów. Cieszymy się, że został wyróżniony za wysoki poziom zaangażowania społeczności i prowadzenie dialogu z miłośnikami rowerów w rankingu agencji Outbox.

Dobre miejsce pracy

W bankowości kapitał jest podstawowym pojęciem – ale nie każdy myśli przy tym o kapitale ludzkim. My jesteśmy przekonani o tym, że satysfakcja z pracy i rozwój naszych pracowników będą miały podstawowe znaczenie dla osiągnięcia celów naszego działania.

Prawa pracownicze i zasady etyczne

Szczególnie ważne dla nas jest przestrzeganie podstawowych praw człowieka. Zapewniamy naszym pracownikom poczucie bezpieczeństwa bez względu na płeć, wiek, orientację seksualną, pochodzenie etniczne, wyznanie i poglądy polityczne.

Dokumenty regulujące prawa pracownicze w Banku są dostępne dla każdego pracownika. Są to: regulamin pracy, regulamin premiowania, Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy, strategia i polityka personalna, „Zasady Etycznego Postępowania w Banku BGŻ”, polityka Compliance.

W roku 2012 włączyliśmy się w dwie inicjatywy, mające zapewnić poszanowanie zasad etycznych w zarządzaniu przedsiębiorstwem.

Koalicja Odpowiedzialnego Biznesu

Po przejściu weryfikacji przez firmę PwC weszliśmy w skład Koalicji na rzecz odpowiedzialnego biznesu (Koalicja CR), powstałej z inicjatywy Pracodawców Rzeczypospolitej Polskiej. Przyjęliśmy zobowiązanie przestrzegania zasad Kodeksu Odpowiedzialnego Biznesu:

- wyznaczamy standardy i edukujemy w zakresie odpowiedzialnego biznesu,
- wspieramy rozwój społeczny i gospodarczy,
- szanujemy naszych pracowników, zapewniając im godne warunki pracy,
- budujemy kulturę organizacyjną w oparciu o wartości i indywidualne potrzeby pracowników,
- dbamy o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników oraz odbiorców naszych produktów i usług,
- prowadzimy działalność biznesową w oparciu o zaufanie i partnerstwo,
- prowadzimy rzetelną komunikację i odpowiedzialne działania marketingowe,
- tworzymy i rozwijamy produkty i usługi w odpowiedzi na nowe wyzwania społeczne i środowiskowe,
- dbamy o środowisko.

Program i zasady Global Compact

Przystąpiliśmy do programu stworzonego z inicjatywy Kofiego Annana, byłego Sekretarza Generalnego ONZ. Przyjęliśmy zasady, które wspierają dążenie do zrównoważonego rozwoju i dotyczą przestrzegania praw człowieka, standardów pracy, ochrony środowiska i zapobiegania korupcji.

Dziesięć zasad GLOBAL COMPACT

- popieranie i przestrzeganie praw człowieka przyjętych przez społeczność międzynarodową,
- eliminacja wszelkich przypadków łamania praw człowieka przez firmę,
- poszanowanie wolności stowarzyszania się,
- eliminacja wszelkich form pracy przymusowej,
- zniesienie pracy dzieci,
- efektywne przeciwdziałanie dyskryminacji w sferze zatrudnienia,
- prewencyjne podejście do środowiska naturalnego,
- podejmowanie inicjatyw mających na celu promowanie postawy odpowiedzialności ekologicznej,
- stosowanie i rozpowszechnianie przyjaznych środowisku technologii,
- przeciwdziałanie korupcji we wszystkich formach, w tym wymuszeniom i łapówkarstwu.

Misja HR – szacunek dla ludzi

Strategia zarządzania kapitałem ludzkim ma wspierać strategię rozwoju Banku. Cele indywidualne pracowników, wyniki ich pracy i procesy łączymy z celami organizacji. W ten sposób odpowiadamy na potrzeby naszych interesariuszy: akcjonariuszy, organów nadzorczych, pracowników i klientów Banku.

Zdajemy sobie sprawę z tego, że wszystkie organizacje działające w Polsce na rynku usług finansowych niewiele różnią się posiadanymi technologiami, działają w tym samym otoczeniu na rzecz zaspokajania podobnych potrzeb konsumentów. Biorąc to pod uwagę, nasz Bank zdecydował się wyróżniać kompetencjami i profesjonalizmem naszych pracowników oraz jakością obsługi.

Nasza strategia personalna skupia się na pozyskaniu i utrzymaniu najlepszych pracowników. Dbamy o budowanie z nimi silnych i długotrwałych relacji, dając uczciwą ofertę wynagrodzenia i szanse rozwoju kariery. Bardzo ważny jest przy tym rozwój kompetencji kadry menedżerskiej, gdyż zachowania pracowników i kadry tworzą trwałą kulturę organizacji.

Polityka personalna oparta jest na trzech filarach:

- działania HR są zgodne ze strategią Banku,
- działamy na rzecz pozyskania i utrzymania najlepszych pracowników,
- budujemy kulturę naszej organizacji. → **więcej**

Pracownicy – ludzie w liczbach

31 grudnia 2012 roku pracowało w Banku 5465 osób, o 49 mniej niż rok wcześniej. 80% pracowników posiada wykształcenie wyższe.

Na zmiany zatrudnienia w Banku wpłynęły:

- 1 Rozwój działalności biznesowej na podstawie przyjętej strategii:
 - wzmacnianie jednostek biznesowych (uruchomienie ośmiu nowych placówek, uzupełnienie zatrudnienia w placówkach otwartych w 2011 roku),
 - rozszerzenie działalności BGŻOptima,
 - rozwój wirtualnych kanałów dystrybucji (obsługa operacyjna i informacyjna klientów przez telefon, e-mail, Internet, sprzedaż przez telefon i Internet, działania na rzecz utrzymania i aktywizacji klientów – rozbudowa Call Center w Radomiu),
 - rozbudowa Centralnej Platformy Kredytowej.
- 2 Realizacja projektów poprawy jakości, ograniczenia ryzyka operacyjnego i rozszerzanie zakresu realizowanych działań:
 - przejęcie i centralizacja monitoringu i windykacji polubownej z firmy zewnętrznej,
 - automatyzacja procesu sprzedaży i realizacja projektu doskonałości operacyjnej,
 - rozwój Business Control.
- 3 Realizacja projektów poprawy efektywności kosztowej:
 - zmniejszenie zatrudnienia w wybranych jednostkach. Zostały przy tym wprowadzone w życie szczególne zasady rozwiązywania umów o pracę, określone w porozumieniu ze związkami zawodowymi.

Zatrudnienie w Banku w osobach i etatach (pracownicy aktywni)

	31.12.2012	31.12.2011	Zmiana	Zmiana %
Sieć	3957	3930	27	0,7%
Centrala	1508	1544	-36	-2,3%
Razem Bank (osoby)	5465	5474	-9	-0,2%
Sieć	3928	3897	32	0,8%
Centrala	1488	1516	-28	-1,8%
Razem Bank (etaty)	5417	5413	4	0,1%

Łączna liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia, rodzaj umowy o pracę oraz płeć:

	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Pełny etat:	4057	1301	5358
w tym umowy:			
na czas nieokreślony	3475	1111	4586
na czas określony	548	176	724
na okres próbny	3	1	4
na zastępstwo	31	13	44
Niepełny etat:	69	38	107
w tym umowy:			
na czas nieokreślony	46	22	68
na czas określony	19	16	35
na okres próbny	1		1
na zastępstwo	3		3
Łącznie wszyscy pracownicy:	4126	1339	5465

Zatrudnieni według płci i wieku

(nie notowano przynależności do mniejszości ani innych wskaźników różnorodności)

Pracownicy według płci:

	Kobiety	Mężczyźni
Zarząd Banku	1	7
Wyższa kadra kierownicza	123	153
Średnia kadra kierownicza	493	232
Pracownicy	3509	947

Pracownicy według wieku:

	< 30	30–50	> 50
Zarząd Banku	0	6	2
Wyższa kadra kierownicza	0	202	74
Średnia kadra kierownicza	39	569	117
Pracownicy	1020	2574	862

Zwolnieni i przyjęci w podziale ze względu na płeć

	Przyjęci	Zwolnieni
Kobiety	721	706
Mężczyźni	289	301
Razem	1010	1007

Zwolnieni i przyjęci w podziale ze względu na wiek

	Przyjęci	Zwolnieni
< 30	456	329
30–50	534	539
> 50	20	139
Razem	1010	1007

Wskaźnik fluktuacji*, wskaźnik przyjęć** i wskaźnik zwolnień*** według płci i wieku → [więcej](#)

Płeć	Wskaźnik fluktuacji	Wskaźnik przyjęć	Wskaźnik zwolnień
Kobiety	34,2%	17,3%	16,9%
Mężczyźni	43,8%	21,4%	22,3%
Razem	36,5%	18,3%	18,2%

Grupa wiekowa	Wskaźnik fluktuacji	Wskaźnik przyjęć	Wskaźnik zwolnień
< 30	73,7%	42,8%	30,9%
30–50	32,0%	15,9%	16,1%
> 50	14,4%	1,8%	12,6%
Razem	36,5%	18,3%	18,2%

Informacja o przyjętych i zwolnionych oraz o średnim zatrudnieniu, wskaźniki przyjęć, zwolnień i fluktuacji w jednostkach Banku (dane za rok 2012)

	Przyjęci	Zwolnieni	Razem przyjęci i zwolnieni	Średnie zatrudnienie	Wskaźnik przyjęć	Wskaźnik zwolnień	Wskaźnik fluktuacji
Sieć	792	752	1544	4139	19,1%	18,2%	37,3%
Centrala	218	255	473	1602	13,6%	15,9%	29,5%
Razem Bank	1010	1007	2017	5741	17,6%	17,5%	35,1%

Rekrutacja

Stosujemy najlepsze praktyki rynkowe, a sposób przeprowadzenia oraz narzędzia wykorzystywane w procesie rekrutacji gwarantują równe traktowanie kandydatów, a także umożliwiają nam zatrudnianie osób z różnorodnym doświadczeniem. Zachowujemy pełną zgodność z obowiązującymi regulacjami prawnymi.

Decyzje rekrutacyjne podejmujemy wyłącznie na podstawie obiektywnych kryteriów związanych z wymaganiami na stanowisku pracy, takimi jak wiedza, umiejętności, doświadczenie. Stanowiska pracy zostały opisane w sposób przejrzysty, każde stanowisko posiada także jasno określone wymagania kompetencyjne.

W procesie rekrutacji – zwłaszcza na stanowiska menedżerskie – najpierw staramy się korzystać z możliwości rekrutacji wewnętrznej.

Jednocześnie aktywnie działamy na zewnętrznym rynku pracy, także w celu promowania naszego wizerunku jako dobrego pracodawcy:

- prowadzimy programy praktyk uczniowskich, studenckich i staży absolwenckich,
- uczestniczymy w zewnętrznych programach i konkursach stażowych, w akcjach rekrutacyjnych, targach pracy,
- współpracujemy z uczelniami wyższymi, uczelnianymi biurami karier, organizacjami studenckimi,
- promujemy informacje o pracy i możliwościach rozwoju kariery na portalach poświęconych pracy.

Staże i praktyki

W 2012 roku 600 osób odbyło staż lub praktykę w Banku BGŻ. Jak co roku przygotowaliśmy programy stażowe dla studentów i absolwentów, w programie praktyk letnich zorganizowaliśmy warsztaty poświęcone historii i aktualnej strukturze Banku, wyznawanym przez nas wartościom oraz możliwościom rozwoju w Banku BGŻ. Zainteresowaniem cieszył się także warsztat biznesowy „Konto osobiste spełniające Twoje oczekiwania”.

Układ zbiorowy

99,8% pracowników objętych jest Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy. Określa on zasady wynagradzania, zaszeregowania pracowników oraz zasady przyznawania innych świadczeń pieniężnych.

W Banku BGŻ działają dwa związki zawodowe oraz Rada Pracowników.

Nie stwierdzono działań mogących stanowić zagrożenie dla prawa do swobody zrzeszania i prowadzenia sporów zbiorowych, nie miały miejsca 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, podpisane przez przedstawicieli Banku i Radę Pracowników.

Porozumienie zawarte w październiku 2012 roku ze związkami zawodowymi określa zasady postępowania wobec pracowników w przypadku planowania grupowych zwolnień z pracy.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

Ośmioosobowa Komisja bezpieczeństwa i higieny pracy, w której skład wchodzi przedstawiciele pracodawcy, związków zawodowych, pracowników, Zakładowy Społeczny Inspektor Pracy i Inspektor BHP oraz lekarz sprawujący profilaktyczną opiekę zdrowotną nad pracownikami, została powołana w Centrali Banku. Komisja reprezentuje wszystkich (100%) pracowników zatrudnionych w Banku.

W celu ograniczenia liczby i skutków niepożądanych zdarzeń (wypadków, chorób zawodowych) opracowano karty oceny ryzyka zawodowego, w których opisano potencjalne zagrożenia występujące na stanowiskach pracy oraz sposoby zapobiegania im. Pracownicy są zapoznawani z ryzykiem zawodowym w czasie szkoleń wstępnych z zakresu BHP. Karty oceny ryzyka zawodowego są też udostępniane wszystkim pracownikom w intranecie.

W Banku działa system zgłaszania i rejestracji wypadków przy pracy oraz powiadamiania o przypadkach podejrzeń chorób zawodowych. Zasady postępowania i druk zgłoszenia wypadku są umieszczone w intranecie, dostępne dla wszystkich pracowników.

W 2012 roku odnotowano 33 wypadki przy pracy. Nie było wypadków śmiertelnych ani przypadków wystąpienia chorób zawodowych.

Wskaźnik obrażeń ciała wynosił 0,6. Wskaźnik straconych dni pracy wyniósł 18,33. Wskaźnik absencji w 2012 roku wyniósł 12 433,91. → **więcej**

Wsparcie dla rozwoju zawodowego

Rozwój zawodowy w Banku jest dostępny dla wszystkich pracowników, jego zasady, procesy i procedury z nim związane są jasno określone. System rozwoju zawodowego ma zapewniać z jednej strony maksymalne wsparcie dla pracowników w aktywnym budowaniu ścieżki kariery, z drugiej wspierać menedżerów w zarządzaniu potencjałem zespołów.

Każdy ma możliwość zaplanowania swojego rozwoju przy wsparciu bezpośredniego przełożonego i Departamentu Rozwoju Kapitału Ludzkiego i Relacji Pracowniczych. Od pracowników oczekuje się inicjatywy i zaangażowania w planowanie rozwoju zawodowego i ścieżek karier oraz późniejszego konsekwentnego realizowania zaplanowanych działań. Sporządzając indywidualne plany rozwoju, pracownicy uzgadniają ze swoim przełożonym cele rozwojowe na najbliższy rok. Wsparciem przy ich realizacji mogą być takie aktywności jak: udział w szkoleniach, coaching menedżerski, mentoring, pełnienie roli trenera wewnętrznego, nauka podczas wykonywanej pracy, samokształcenie, rotacja stanowiskowa, udział w projektach i grupach zadaniowych. Czas i wysiłek włożony przez pracowników w kształtowanie rozwoju przekłada się na poprawę jakości pracy, realne osiągnięcia i przyszłą pozycję zawodową w Banku.

System rozwoju zawodowego pracowników w praktyce

W skład systemu wchodzi dwa równoległe procesy, o podobnym przebiegu, lecz innych celach: planowanie rozwoju na aktualnym stanowisku i planowanie ścieżki kariery.

Planowanie rozwoju na aktualnym stanowisku dotyczy wszystkich pracowników, a jego celem jest podniesienie kompetencji i umiejętności niezbędnych do realizowania stawianych celów zawodowych.

Dobrzy i bardzo dobrzy pracownicy otrzymują możliwość budowania w Banku swojej ścieżki kariery, poprzez rozwój kompetencji i umiejętności w celu przygotowania do przyjmowania szerszego zakresu odpowiedzialności i obejmowania wyższych stanowisk w Banku.

W ramach tego procesu jasno określamy kryteria awansowania, umożliwiamy rotację oraz zapewniamy wsparcie przy definiowaniu celów rozwojowych i przy doborze możliwych działań.

Program dla pracowników o wysokim potencjale

Program Rozwoju Potencjału „Prestiż” kierujemy do pracowników o wysokim potencjale, którzy swoimi kompetencjami, postawą i zaangażowaniem wyróżniają się na tle innych. Celem programu jest przygotowanie liderów i ekspertów, odpowiadających na przyszłe wyzwania stojące przed Bankiem.

Prowadzimy politykę ukierunkowaną na odkrywanie i rozwój talentów, jesteśmy zainteresowani pełnym rozwojem potencjału naszych pracowników, a program „Prestiż” jest tego czytelnym dowodem. Program jest dostępny dla wszystkich pracowników spełniających merytoryczne kryteria kwalifikacyjne.

Program obejmuje dwie ścieżki rozwoju kariery: menedżerską i ekspercką. W ramach menedżerskiej budowane i wzmacniane są kompetencje przywódcze, natomiast ekspercka daje możliwość poszerzania wiedzy merytorycznej, rozwijania kompetencji związanych ze współpracą z klientem.

Uczestnicy programu korzystają z szeregu różnorodnych działań rozwojowych, m.in.: szkoleń, seminariów, studiów podyplomowych, nauki języka angielskiego. Ważnym elementem programu jest uczestnictwo w projektach oraz stażach. Przez cały czas trwania programu uczestnicy mogą liczyć na wsparcie ze strony mentora, swojego przełożonego oraz pracowników Departamentu Rozwoju Kapitału Ludzkiego i Relacji Pracowniczych.

W drugiej edycji programu „Prestiż” w 2011–2012 wzięło udział 47 osób. Kolejna edycja zaplanowana została na rok 2013.

Planowanie sukcesji

Stanowiska wyższej kadry kierowniczej objęte są systemem planowania sukcesji. Wyszukujemy i oceniamy możliwości potencjalnych sukcesorów, a następnie zapewniamy im możliwość rozwoju wymaganych umiejętności i nabycia doświadczeń, które mogą być przydatne w pracy na obecnym i przyszłym stanowisku.

Planowanie sukcesji podlega przejrzystym zasadom i realizowane jest w powiązaniu z programem „Prestiż” oraz programem rozwoju kadry kierowniczej, z wykorzystaniem procesu planowania ścieżki kariery i systemu ocen. Proces ten pozwala na wyznaczanie pracownikom ambitnych i strategicznych zadań interdyscyplinarnych (np. uczestnictwo w projektach wewnętrznych, grupach zadaniowych) i rozwój poprzez realizację programów szkoleniowych.

Dzięki tym działaniom mamy możliwość zastąpienia osób odchodzących z organizacji dobrze przygotowanymi następcami, co pozwala na łatwiejsze realizowanie celów i strategii Banku. Jednocześnie wspieramy rozwój pracowników.

Szkolenia

W 2012 roku działalność szkoleniowa wspierała realizację celów strategicznych Banku poprzez rozwój umiejętności i kompetencji pracowników. Obejmowała ona zarówno szkolenia prowadzone w formie tradycyjnej, jak i w formule e-learningu. Liczba uczestników szkoleń ogółem w 2012 roku wyniosła 24 245.

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

Płeć	Kadra kierownicza	Pracownicy
Kobiety	31,46	35,72
Mężczyźni	30,05	33,70

Zależy nam na tym, aby system szkoleń pozwalał na harmonijne łączenie celów strategicznych Banku z potrzebami i aspiracjami naszych pracowników.

W 2012 roku najważniejszymi inicjatywami szkoleniowymi były:

- **Szkolenia e-learningowe** – należały do nich przede wszystkim szkolenia produktowe przeznaczone dla pracowników sprzedaży. Ponadto prowadzono szkolenia związane z etycznym aspektem działalności bankowej, dotyczące Compliance, bezpieczeństwa informacji, przeciwdziałania nadużyciom, a także szkolenia z zakresu ryzyka operacyjnego. Szkoleniami tymi objęci zostali wszyscy pracownicy Banku.
- **Szkolenia dla pracowników regionów** realizowane przez nowo powołany zespół trenerów wewnętrznych, prowadzących szkolenia sprzedażowe dla pracowników sieci detalicznej.
- **Szkolenia dla nowo zatrudnionych** dotyczą wszystkich nowych pracowników sieci sprzedaży i obejmują techniki sprzedaży oraz szkolenia produktowe.
- **Szkolenia dofinansowane z EFS** to dwa projekty. Projekt „**Rośnijmy razem**” poświęcony był rozwojowi kompetencji interpersonalnych pracowników i menedżerów i został zakończony w marcu 2012 roku. Przez cały rok kontynuowany był projekt „**Po pierwsze Klient – w drodze do realizacji wysokiej jakości obsługi klientów w Banku BGŻ**”, przeznaczony dla pracowników zajmujących się bezpośrednio obsługą klientów.

- **Szkolenia menedżerskie dla kadry zarządzającej w sieci sprzedaży** z zakresu rozwoju umiejętności przywódczych wśród menedżerów.
- **Szkolenia z zakresu procesu kredytowego w ramach projektu Risk Culture**, przeznaczone dla pracowników sieci sprzedaży oraz działu ryzyka. Dwuletni program szkoleniowy ma na celu podniesienie wiedzy w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym.

Zarządzanie wynikami pracy

Wszyscy pracownicy Banku objęci są systemem ocen i zarządzania wynikami pracy, który odzwierciedla nasze wartości. Pracownicy biorą bezpośredni udział w określaniu i rozliczaniu celów, które wyznaczone są przez bezpośredniego przełożonego i mają charakter indywidualny lub zespołowy, zależnie od stanowiska pracownika. Zróżnicowane ze względu na stanowisko są również cele działania i wymagane na nim kompetencje.

Nieustanny cykl planowania, realizacji planów, oceny stopnia ich realizacji i przyznawania wynagrodzenia zmiennego w oparciu o tę ocenę pozwala na skuteczniejsze działanie poszczególnych pracowników i zespołów.

Polityka nagradzania

Bardzo dla nas ważne jest pozyskiwanie, utrzymywanie i motywowanie najlepszych pracowników. Służą temu strategia personalna i spójna z nią polityka nagradzania. Oparliśmy jej zasady na najlepszych praktykach rynkowych zgodnie z koncepcją kompleksowego podejścia do nagradzania. Jej podstawowymi elementami pozostają finansowe wynagrodzenie stałe i zmienne, lecz uwzględnia także czynniki niematerialne – uznanie, możliwość rozwoju kariery, dobre warunki pracy.

Dbamy o długoterminowe dobro Banku, dlatego jednym z istotnych elementów naszej polityki nagradzania jest branie pod uwagę racjonalności i skuteczności w zarządzaniu ryzykiem.

Szczegółowe założenia i zasady zawarte są w dokumencie Polityka Wynagradzania Pracowników Banku. Gwarantują one zgodność polityki z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami Compliance oraz standardami i wartościami Banku.

Wynagradzanie pracowników na stanowiskach kierowniczych, które mają istotny wpływ na profil ryzyka, oraz pełniących funkcje monitorujące podlega szczególnym uregulowaniom.

System świadczeń pozapłacowych

Świadczenia pozapłacowe zwiększają satysfakcję pracowników i ich lojalność, co ma dodatni wpływ na ich skłonność do pozostania w firmie.

Wszyscy pracownicy mają dostęp do identycznych świadczeń socjalnych, bez względu na rodzaj zawartej umowy o pracę (czas nieokreślony lub określony). Świadczenia wypłacane ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych przyznawane są na wniosek osób uprawnionych, w oparciu o kryteria socjalne

(zależnie od sytuacji życiowej, rodzinnej i materialnej osoby uprawnionej). Przepisy w tym zakresie znajdują się w Regulaminie zakładowego funduszu świadczeń socjalnych.

Wśród świadczeń z zakładowego funduszu świadczeń socjalnych są pożyczki mieszkaniowe, dopłaty do wypoczynku urlopowego pracowników oraz ich dzieci, pomoc finansowa przyznawana osobom, które znalazły się w szczególnych przypadkach losowych lub trudnej sytuacji życiowej, rodzinnej lub materialnej, środki na działalność kulturalno-oświatową (np. dopłaty do biletów do kina) i sportowo-rekreacyjną (np. piknik rowerowy dla pracowników, karty Multisport) oraz turystykę (wycieczki grupowe dla pracowników).

W 2012 roku zrealizowano 3400 dopłat do wypoczynku pracowników, 1070 dopłat do wypoczynku dzieci pracowników, pomocy finansowej udzielono 500 pracownikom oraz 350 byłym pracownikom (emerytom i rencistom) Banku, udzielono 430 pożyczek mieszkaniowych.

Zachęcamy do uprawiania sportu, zwłaszcza do jazdy na rowerze, ale także do innych dyscyplin sportu, dostępnych dla posiadaczy karty Multisport. W 2012 roku z oferty ponad 2 tys. obiektów skorzystało ponad 2200 pracowników Banku i członków ich rodzin.

Nasi pracownicy i ich rodziny korzystają na preferencyjnych warunkach z dodatkowej opieki medycznej. Dostęp do niej możliwy jest w całej Polsce. Korzysta z tej możliwości ok. 4200 pracowników oraz 970 członków ich rodzin.

Telepraca została wprowadzona w 2012 roku na podstawie porozumienia ze związkami zawodowymi. Zgodnie z przepisami dopuszczalne jest regularne (przeciętnie jeden dzień w tygodniu) wykonywanie pracy poza siedzibą Banku.

Nasz pracownik, biorąc ślub, dostaje trzy dni wolnego, podczas gdy Kodeks Pracy gwarantuje tylko dwa dni wolne.

Dialog wewnętrzny

Nasze nastawienie na dialog znajduje odzwierciedlenie wewnątrz organizacji. Komunikacja przebiega zgodnie ze strategią komunikacji przygotowaną w 2010 roku, która ma na celu zaangażowanie pracowników w aktywną, dwukierunkową wymianę informacji, zarówno poziomą (w departamentach i regionach oraz pomiędzy nimi), jak i pionową (między pracownikami i kierownikami). Budujemy i rozwijamy w tym celu narzędzia ułatwiające komunikację.

Podstawowym kanałem komunikacji w Banku jest portal intranetowy StrefaBGŻ. Istotne informacje o działalności Banku, oferowanych produktach, sprawach pracowniczych przekazywane są właśnie za jego pośrednictwem. Wydawany jest magazyn wewnętrzny, który dociera do wszystkich pracowników. Usprawnienia w komunikacji elektronicznej ograniczyły liczbę wiadomości rozsyłanych przez różne jednostki Banku.

Zastosowanie nowych technologii pozwala pracownikom wyrażać opinie na forum intranetowym, za pośrednictwem sond i anonimowych ankiet, a także w trakcie cyklicznie organizowanych czatów z przedstawicielami Zarządu i wyższej kadry menedżerskiej. W 2012 roku odbyło się pięć czatów, poświęconych m.in. zadaniom sprzedażowym, wynikom finansowym i kwestiom związanym z obszarem IT.

Pracownicy zauważają pozytywne zmiany w komunikacji, o czym świadczą wyniki audytu komunikacji wewnętrznej przeprowadzonego w maju 2012 roku. W ich opinii poprawiły się obieg informacji i współpraca między jednostkami Banku. Zdecydowana większość respondentów dobrze ocenia komunikację ze swoim przełożonym. Wszystkie wyrażone opinie – zwłaszcza te, które wskazywały na potrzebę wprowadzenia zmian – będą wykorzystane do wprowadzania dalszych usprawnień w komunikacji wewnętrznej.

W trosce o środowisko

Nie można prowadzić działalności bez wywierania wpływu na środowisko, robimy jednak, co możemy, aby w jak największym stopniu stosować proekologiczne zasady postępowania.

Działamy zgodnie z zasadą 3 x U:

- **UNIKAJ** kupowania zbędnych rzeczy, jednorazowych opakowań, niepotrzebnego drukowania.
- **UŻYWAJ POWTÓRNIE** – jednostronnie zadrukowane kartki mają drugą stronę, przeczytaną gazetę można przekazać koledze, należy korzystać z wielorazowych toreb na zakupy i papieru produkowanego w 100% z makulatury.
- **UTYLIZUJ**, a zwłaszcza umożliwaj utylizację poprzez ograniczenie ilości odpadów, dobrze prowadzoną segregację, oddawaj elektrośmieci do gminnych punktów zbiórki.

Dzięki małym krokom i prostym działaniom wprowadzamy zmiany w czterech obszarach, dbając o zmniejszenie zużycia **papieru, energii, wody** i ograniczenie ilości wytwarzanych **odpadów**.

Świadomość pracowników

W 2012 roku z inicjatywy pracowników wdrożyliśmy platformę komunikacyjną *Zielone Biuro*. Jest to działanie związane z koncepcją szerszą niż ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko. Chodzi o życie zgodnie z naturą i samym sobą, co sprzyja bardziej oszczędnemu, zdrowszemu i wygodniejszemu sposobowi życia.

Wielu z naszych pracowników miało odczucie, że w swoich domach lepiej troszczą się o środowisko – segregując odpady czy ograniczając zużycie energii – niż dotychczas było to możliwe w pracy.

Zielone Biuro ma na celu:

- zmniejszenie negatywnego wpływu działalności Banku na środowisko naturalne i obniżenie kosztów funkcjonowania biur przez racjonalne wykorzystanie zasobów takich jak papier, energia, woda oraz ograniczenie ilości odpadów,
- wprowadzanie wspólnych działań na rzecz ochrony środowiska,
- przekazywanie informacji o proekologicznych działaniach w Banku,
- inspirowanie do działania przez skuteczne poradnictwo, przekazywanie wiedzy o ekologicznych rozwiązaniach.

Adres e-mailowy zielonebiuro@bgz.pl służy przekazywaniu proekologicznych pomysłów i informowaniu o inicjatywach. Liczymy na pozytywne nastawienie i chęć do działania, bo wierzymy, że nawet małe zmiany pozwolą nam wiele osiągnąć.

Spośród kilkunastu inicjatyw podjętych w 2012 roku, w ramach *Zielonego Biura* najciekawsze wydają nam się poniższe:

Ograniczenie zużycia papieru w konkursie „Zmień nasz bank w *Zielone Biuro*”, w którym po analizie przeprowadzonej we wszystkich jednostkach Banku zbieraliśmy pomysły na zmniejszenie zużycia.

Prosty pomysł modyfikacji wydruków z Gońca, programu obsługującego fundusze inwestycyjne, autorstwa Jolanty Jurgi z Oddziału w Gorzowie Wielkopolskim, zwyciężył w konkursie i został już wprowadzony w życie.

Inne działania na rzecz zmniejszenia wpływu na środowisko przez ograniczenie używania papieru objęły przypominanie pracownikom o możliwościach redukcji ilości zużywanego papieru w akcjach „Drukuj mniej” i „Przestaw się na duplex” oraz wprowadzenie ekologicznego papieru wytwarzanego przy wykorzystaniu mniejszej ilości energii i wody z roślin hodowanych na plantacjach dążących do zrównoważonego rozwoju. W ekologicznym wydaniu magazynu dla pracowników B-GaŻeta tematem przewodnim były działania na rzecz ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko.

Przyłączyliśmy się do międzynarodowej akcji „Tydzień zrównoważonego transportu”, namawiając naszych pracowników do udziału w „Dniu bez samochodu”.

Liczba inicjatyw podjętych w ramach <i>Zielonego Biura</i>	14
Liczba osób, które bezpośrednio wzięły udział w inicjatywach	ok. 700
Liczba wyświetleń stron <i>Zielonego Biura</i> w intranecie w skali roku	ok. 50 tys.

Segregacja odpadów w Centrali Banku

W roku 2012 na każdym piętrze przy klatkach schodowych ustawiliśmy pojemniki na papier, szkło i plastik. Przeprowadziliśmy akcje budujące świadomość na temat zasad poprawnej segregacji odpadów.

Wspieramy akcje edukacyjne i ekologiczne

W 2012 roku zorganizowaliśmy zbiórkę elektrośmieci, wspierając program „Zielona Stopa Filantropa” Fundacji Nasza Ziemia. Jego celem jest poprawa efektywności energetycznej placówek służących dzieciom. Dzięki zbiórce Fundacja Nasza Ziemia zakupiła energooszczędny sprzęt AGD dla świetlicy środowiskowej dla dzieci z autyzmem.

Nasi pracownicy włączyli się w zbiórkę używanych telefonów komórkowych. Środki uzyskane z tej zbiórki wspomogły niewidome dzieci z ośrodka w podwarszawskich Laskach.

Projekt „Energooszczędni”

W 2012 roku byliśmy po raz drugi partnerem konkursu organizowanego przez studentów SGH. Wzięły w nim udział 24 domy studenckie czterech największych warszawskich uczelni. Mieszka w nich ponad 10 tys. studentów, którzy zredukowali zużycie prądu średnio o 7%, zaoszczędzając niemal 1316 kWh energii. Redukcja emisji CO₂ wyniosła prawie 125 kg. W konkursie prowadzonym pod hasłem „Włączyć myślenie, wyłączyć zbędne urządzenia” wygenerowano także wiele pomysłów na oszczędzanie energii.

Projekt „Stojak rowerowy w każdym mieście”

Od początku akcji ufundowaliśmy prawie 400 stojaków rowerowych, które trafiły do różnych miast i wsi. Stojaki są estetyczne i trwałe, wykonane ze stali nierdzewnej, z pozytywnym hasłem „Kocham rower”.

Celem akcji jest ułatwienie życia mieszkańcom i promowanie poruszania się rowerem – dla zdrowia i dla dobra środowiska.

Z listu od Prezydenta Miasta Jeleniej Góry Marcina Zawily:

Pragnę złożyć najserdeczniejsze podziękowanie Bankowi BGŻ za stojaki rowerowe, które stanęły w Jeleniej Górze. Zostały one bardzo pozytywnie odebrane przez mieszkańców i turystów. Dzięki stojakom Bank BGŻ wspomógł miasto w tworzeniu polityki rowerowej, za co jeszcze raz serdecznie dziękuję.

Bank energicznie stara się o ograniczenie zużycia energii

2012 rok był kolejnym rokiem, w którym monitorowaliśmy zużycie energii elektrycznej i ciepłej, a przede wszystkim prowadziliśmy działania na rzecz ograniczenia zużycia.

Redukcja zużycia energii elektrycznej w Banku BGŻ

2010	2011	2012
Czas odniesienia	9,11%/etat	4,53%/etat

Przeprowadziliśmy następujące działania ograniczające zużycie energii w działaniu Banku:

- zastosowanie urządzeń do kompensacji energii biernej w dwóch lokalizacjach: Warszawa i Radom,
- wymiana na oszczędniejsze oprawy oświetleniowych: Radom,
- pomiary instalacji pod kątem modyfikacji systemu zasilania na bardziej energooszczędny: Rzeszów,
- działania na rzecz podniesienia świadomości znaczenia oszczędności energetycznej u pracowników: cały kraj.

Działania podjęte w 2012 roku przyniosły ograniczenie zużycia energii o 144 GJ, co oznacza ograniczenie emisji CO₂ o 36 tys. kg.

Transport pracowników a wpływ na środowisko

Dane dotyczące transportu okres 1.10.2011–30.09.2012

Liczba leasingowanych samochodów	525
Liczba kilometrów przejechanych przez leasingowane samochody w celach służbowych i prywatnych	13 000 000
Liczba kilometrów podróży lotniczych	737 941

Wzrost liczby kilometrów przebytych drogą lotniczą spowodowany został intensyfikacją kontaktów pomiędzy Polską a Holandią i wzrostem liczby osób zaangażowanych w nie. Podróże krajowe uległy również przyrostowi, chociaż mniej gwałtownemu, w związku z rozwojem lokalnej działalności Banku.

Zużyta energia i związane z nią emisje gazów cieplarnianych

Symbol	Opis	Wartość	Jednostka miary	Uwagi i wyjaśnienia
EN3	Bezpośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	20 846	GJ	Energia otrzymana z gazu ziemnego zużytego przez Bank BGZ w roku 2012
EN4	Łączna wielkość zużywanej energii pośredniej	181 714	GJ	Energia elektryczna i ciepła (z sieci ciepłowniczej) zużyta w roku 2012
	Wielkość zużytej energii pierwotnej	390 382	GJ	Energia pierwotna wynikająca ze zużywanej energii pośredniej w roku 2012
EN16	Łączne bezpośrednie i pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	35 082	tony	Emisja CO ₂ wynikająca ze zużycia energii określonych w EN3 i EN4

Zmniejszenie zużycia energii oznacza zmniejszenie emisji gazów cieplarnianych, w tym dwutlenku węgla.

Monitorujemy zużycie energii i staramy się je zredukować. Monitorujemy także związaną z tym emisję gazów cieplarnianych. Od 2009 roku zmniejszyliśmy ilość emitowanego CO₂ z 7,76 t na 6,28 t na pracownika.

Składniki naszego odcisku węglowego:

- emisje bezpośrednie – spalanie gazu ziemnego i paliwa samochodowego,
- emisje pośrednie (energia) – energia elektryczna (bez źródeł odnawialnych), ogrzewanie,
- emisje pośrednie (inne) – zużycie papieru, podróże lotnicze.

Czy wiesz, że każde 6 km przejechane rowerem, a nie samochodem, zmniejsza emisję CO₂ o 1 kg?

Decyzja o druku Raportu odpowiedzialnego biznesu za rok 2011 na papierze ekologicznym pozwoliła na zaoszczędzenie 158 kWh energii, 60 kg drewna, 845 l wody, a także zmniejszenie ilości odpadów o 37 kg, a emisji CO₂ o 15 kg.

Odcisk węglowy Banku BGŻ w 2012 roku:



W całej działalności Banku BGŻ wyniósł 35 082 t.



**W przeliczeniu na pracownika wynosi 6,28 t
(dla porównania średnia wartość emisji w Polsce to 8,2 t na osobę).**

Zużycie papieru

W ciągu roku ograniczyliśmy drukowanie poprzez przyjęcie i wdrożenie nowych zasad ograniczających drukowanie materiałów przedstawianych na posiedzeniach Zarządu, ilość materiałów drukowanych na potrzeby szkoleń prowadzonych w Banku, ograniczyliśmy liczbę drukarek i wprowadziliśmy zmiany w procedurach bankowych mające zmniejszyć zużycie papieru. Dodatkowo uruchomiliśmy platformę komunikacyjną *Zielone Biuro* i podjęliśmy działania mające budować świadomość proekologiczną pracowników. Wyzaczyliśmy osoby odpowiedzialne za działania na rzecz ograniczenia ilości wydruków.

W drugiej połowie 2012 roku do drukowania zaczęliśmy używać wyłącznie papieru ekologicznego.

Dane dotyczące ilości zakupionego w Banku papieru w IV kwartale 2011 i 2012 roku wskazują na spadek o 1,39% zużycia papieru w porównywalnym okresie.

Dalsze działania będą odwoływać się do zasady 3 x U – unikanie zbędnego drukowania, używanie powtórnie jednostronnie zadrukowanych stron i korzystanie z papieru z recyklingu, konsekwentnie prowadzona segregacja odpadów papierowych pozwalająca na ich utylizację.



Profesjonalny partner w biznesie

Wspieramy rolników

Od momentu naszego powstania specjalizujemy się w obsłudze sektora rolno-spożywczego. Na co dzień jesteśmy związani z podmiotami tego sektora – rolnikami i przedsiębiorstwami – finansowo i merytorycznie. Słuchamy, pomagamy, rozumiemy wyzwania stojące przed nimi, dzielimy się ekspercką wiedzą. Wspólnie tworzymy partnerstwa na rzecz edukacji, bierzemy udział w budowie przyszłości polskiego rolnictwa. Mamy dodatkowy atut w postaci doświadczenia naszego inwestora strategicznego, Rabobanku, lidera bankowości w sektorze rolniczym w Holandii i na świecie.

Dzielimy się wiedzą specjalistyczną

Eksperci agro to zespół wspierający doradców bankowych. Dostarczają oni wiedzę branżową i produktową, prowadzą szkolenia, udzielają wyjaśnień dotyczących funkcjonowania produktów i doradzają klientom w czasie wizyt w gospodarstwach.

Zespół współpracuje z organizacjami z otoczenia rolnictwa: ośrodkami doradztwa rolniczego, izbami rolniczymi, ARiMR, KRUS, urzędami marszałkowskimi, urzędami gmin, władzami samorządowymi, organizacjami branżowymi – stowarzyszeniami i związkami producentów i przetwórców.

W 2012 roku eksperci agro brali udział w 753 spotkaniach grupowych z rolnikami, w czasie których omawiano produkty Banku, a także tendencje na rynkach rolno-spożywczych, prognozy cen surowców, dyskutowano o przyszłości sektora.

Agrokonferencja to coroczne wydarzenie organizowane przez Bank, w którym biorą udział najważniejsi klienci Banku z sektora rolno-spożywczego. W 2012 roku konferencja poświęcona była perspektywie rozwoju sektora w latach 2014–2020, w związku z obowiązywaniem nowego budżetu Wspólnej Polityki Rolnej Unii Europejskiej. Osoby ze środowiska biznesu mogły spotkać się z przedstawicielami administracji rządowej, Unii Europejskiej i instytucji samorządu gospodarczego. Była to już siódma konferencja zorganizowana przez Bank BGŻ, naszym gościem był prof. Jerzy Buzek.

Agro śniadania to spotkania naszych ekspertów z rolnikami, naszymi klientami, regularnie organizowane w różnych częściach Polski.

Współpraca z organizacjami z otoczenia rolnictwa obejmuje działalność merytoryczną w ramach Forum Rynku Spożywczego i Handlu, udział w targach i wystawach takich jak AGRO SHOW w Bednarach k. Poznania i AGROTECH w Kielcach, wsparcie partnerskie organizatora Kongresu Branży Mleczarskiej, na którym obecnych było blisko 150 przedstawicieli firm i stowarzyszeń związanych z branżą.

Zachęcamy do zabezpieczenia majątku

Ośmiu ekspertów ds. ubezpieczeń agro odbyło w 2012 roku prawie 600 spotkań, na których informowali o bezpieczeństwie finansowym zapewnianym przez ubezpieczenia upraw rolnych, sprzętu rolniczego, majątku i budynków od wydarzeń losowych, a także o ubezpieczeniach obowiązkowych i innych możliwościach stwarzanych przez produkty oferowane we współpracy z Concordia Ubezpieczenia.

Spotkania miały miejsce na dożynkach regionalnych, kongresach, wystawach i targach, w ośrodkach doradztwa rolniczego i w izbach rolniczych.

Tworzymy aktualne analizy rynków rolnych

Od 2008 roku działa Zespół ds. Analiz Rynków Rolnych, składający się z pięciu analityków rynkowych pod przewodnictwem głównego ekonomisty Banku. Na podstawie najbardziej aktualnych danych o kształtowaniu się produkcji, konsumpcji, cen surowców w Polsce, Europie i na świecie wykonują oni analizy, które pozwalają lepiej rozumieć otoczenie makroekonomiczne i sektorowe, ocenić prawdopodobieństwo wariantów rozwoju sytuacji, poznać szanse i zagrożenia dla dalszej działalności.

Analizy są wykorzystywane przez pracowników i klientów Banku w celu podejmowania lepszych decyzji biznesowych.

W roku 2012 współfinansowaliśmy też badania polskich rolników – Agribus 2012. Badanie to pokazuje nam zmieniający się obraz polskiej wsi. Prowadzone od 2000 roku badanie oparte zostało na 1000 wywiadów przeprowadzonych bezpośrednio w gospodarstwach rolnych o powierzchni powyżej 15 ha.

Polski rolnik w roku 2012

Coraz młodszy

właścicielami gospodarstw są coraz młodsze osoby

Bardziej kobiecy

coraz więcej kobiet wśród właścicieli gospodarstw

Lepiej wykształcony

badani deklarują coraz wyższy poziom wykształcenia

Wierny wartościom

nie zmieniają się ważne dla nich tradycyjne wartości

Dostarczamy wiedzę szerokiemu gronu odbiorców

Dzielimy się zarówno wiedzą pozyskaną przez nas, jak i pochodzącą z innych źródeł, a opracowaną przez pracowników Banku.

Podstawowe publikacje opracowywane regularnie przez ekspertów Banku BGŻ to:

Agro Tydzień – publikacja zawierająca analizy bieżącej sytuacji na podstawowych rynkach rolnych Polski, Europy i świata oraz krótkoterminowe perspektywy rozwoju. Rozsyłany drogą elektroniczną co poniedziałek do odbiorców w Banku i poza nim.

Agro Monitor – dostępny na stronie internetowej analizy.bgz.pl kwartalnik zawierający omówienie bieżącej sytuacji i perspektyw rozwoju rynku produktów rolnych w Polsce. Zawiera informacje o cenach, komentarze poświęcone plonom i zbiorom, skupowi, handlowi zagranicznemu i tendencjom na rynkach międzynarodowych. Analitycy przygotowują także prognozy cen podstawowych surowców rolnych.

Inne szczegółowe opracowania tematyczne analityków Departamentu Analiz Makroekonomicznych i Sektorowych oraz Rabobanku dostępne są na stronach Serwisu Ekonomicznego Banku BGŻ pod adresem analizy.bgz.pl. Serwis zawiera też aktualne dane dotyczące gospodarki i sektora rolnego.

Nawiązaliśmy współpracę z telewizją TVR w celu udostępniania online transmisji z konferencji i spotkań. Analitycy Banku często zapraszani są do programów rolniczych i informacyjnych, gdzie komentują bieżące wydarzenia.

Prezentujemy ogólnodostępne raporty

Analiza strategiczna makrootoczenia sektora spożywczego w Polsce przygotowana została specjalnie na Agrokonferencję 2012. Przedstawiony pod nazwą „W poszukiwaniu sprzyjającego wiatru” raport prezentuje najbardziej prawdopodobny, zdaniem analityków Banku BGŻ, rozwój sytuacji branży do roku 2020. Omawia globalne i krajowe trendy w gospodarce, uwarunkowania prawne oraz kierunek reform wspólnej polityki rolnej.

Raport dostępny jest na stronach serwisu ekonomicznego analizy.bgz.pl. oraz stronie rzecznika prasowego: <http://media.bgz.pl>.

Wspieramy edukację najlepszych

Nasze działania obejmują także wsparcie dla przyszłych rolników. Pomagamy młodzieży w pogłębianiu wiedzy i umiejętności, wzbogacamy możliwości przygotowania do zawodu.

W 2012 roku objęliśmy patronatem Olimpiadę Wiedzy i Umiejętności Rolniczych, organizowaną przez dziewięć polskich uczelni rolniczych. Jest to największy konkurs tego typu, w pierwszym etapie XXXVII edycji rywalizowało ponad 25 tys. uczniów z 360 szkół ponadgimnazjalnych. W finale wzięło udział ponad 200 uczniów.

Fundacja BGŻ rozpoczęła program stypendialny „Agrotalenty BGŻ”, kierowany do uczniów i studentów szkół rolniczych. Program obejmuje:

- roczne stypendia naukowe dla 40 laureatów Olimpiady Wiedzy i Umiejętności Rolniczych,
- możliwość udziału w programach stażowych i praktykach w Banku BGŻ,
- organizowanie spotkań z kluczowymi klientami Banku BGŻ, ludźmi sukcesu.

Rozpoczęliśmy przygotowania do uruchomienia programu „Stypendia pomostowe” dla studentów III i IV roku uczelni rolniczych we współpracy z Polsko-Amerykańską Fundacją Wolności.

Bank BGŻ i SGGW razem dla edukacji

Rozpoczęliśmy rozmowy mające na celu ustalenie szczegółów planowanej współpracy na rzecz rozwoju edukacji z zakresu rolnictwa ze Szkołą Główną Gospodarstwa Wiejskiego, która jest najstarszą rolniczą szkołą wyższą w Polsce i czwartą tego typu uczelnią w Europie.

Komunikacja i obsługa klientów

Badania satysfakcji klientów i jakości obsługi

W roku 2012 prowadziliśmy regularne badania ankietowe opinii klientów Banku. W ten sposób monitorowaliśmy, jak z ich perspektywy wyglądają ważne dla poziomu zadowolenia kontakty z Bankiem – bezpośrednie w oddziałach i odbywające się drogą elektroniczną. W listopadzie 2012 roku przeprowadzone zostało przy udziale agencji TNS OBOP badanie klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Poznaliśmy opinie na temat poziomu zadowolenia ze współpracy i deklarowaną chęć jej kontynuowania, chęć polecenia Banku, prosiliśmy o ocenę produktów i kanałów komunikacji. Pytaliśmy także o ocenę współpracy z doradcami.

Wskaźnik reprezentujący chęć polecenia Banku przez klientów wzrósł o 12 punktów procentowych w porównaniu z rokiem poprzednim. 85% ankietowanych widzi korzyści wynikające ze współpracy z Bankiem, a 95% badanych otrzymało już przy pierwszym kontakcie satysfakcjonującą odpowiedź na swoje pytania dotyczące produktów i usług. Niemal 90% ankietowanych firm ma poczucie, że ich doradca orientuje się w ich sytuacji i potrzebach.

Szczególnie dobre oceny otrzymaliśmy w kluczowym dla nas segmencie rolno-spożywczym, tylko 2% klientów zadeklarowało, że nie wybrałoby ponownie dla siebie produktów czy usług oferowanych przez nas, a niemal 90% ufa Bankowi i uważa, że korzystanie z naszych usług jest łatwe.

Wnioski z badania zostaną zastosowane w działaniach zmierzających do poprawy jakości i lepszego dostosowania produktów i usług do potrzeb naszych klientów.

Zarządzanie reklamacjami

Pojawiające się reklamacje traktujemy jako ważny sygnał od klientów. Zawierają one cenne dla nas informacje i pozwalają na podjęcie działań zmierzających do utrzymania lub przywrócenia dobrej relacji z klientem.

Stosujemy następujące zasady regulujące proces składania i rozpatrywania reklamacji:

- zapewniamy jasną informację o dostępnych sposobach składania reklamacji;
- dbamy, aby każdy mógł złożyć reklamację w wybrany przez siebie sposób – osobiście, pisemnie, telefonicznie, elektronicznie;
- rozpatrujemy reklamacje terminowo (zwykle w 14 dni) i wnikliwie, a udzielana odpowiedź sformułowana jest w sposób jasny i zrozumiały;
- upewniamy się, że wszystkie osoby biorące udział w procesie reklamacyjnym rozumieją swoje role i podział odpowiedzialności.

Proces obejmuje trzy etapy związane bezpośrednio z konkretną reklamacją: przyjęcie, rejestrację i rozpatrzenie jej. Kolejne dwa etapy mają na celu wykorzystanie wiedzy o problemie, z którym zetknął się klient, do poprawy naszego funkcjonowania. Reklamacje są analizowane, a wnioski naprawcze kierowane do odpowiednich jednostek.



Reklamacje związane z prywatnością klientów i ich danymi

W 2012 roku otrzymaliśmy 52 reklamacje dotyczące naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych, z tego 26 było zasadnych. Osoby, których sprawa dotyczyła, zostały przeproszone, a dane w systemach poprawiono. Wśród otrzymanych reklamacji dwie pochodziły z instytucji zewnętrznej – po jednej z GIODO i KNF – obie zostały rozpatrzone negatywnie.

Komunikacja marketingowa

Zdobyliśmy przez lata zaufanie naszych klientów i zależy nam na jego utrzymaniu. Dlatego nie stosujemy technik sprzedaży ani technik informacyjnych, które opierają się na niepełnych i mylących informacjach lub są niezgodne z zasadami etyki zawodowej. W naszym działaniu opieramy się na „Zasadach Etycznego Postępowania w Banku BGŻ” oraz Kodeksie Etyki Bankowej Związku Banków Polskich.

Zastrzeżenia do prowadzonych przez nas działań marketingowych można zgłosić poprzez czynną całą dobę infolinię (801 123 456).

Relacje inwestorskie

Zespół Relacji Inwestorskich Banku prowadził bieżące kontakty i przekazywał informacje bieżące i okresowe następującym grupom odbiorców:

- inwestorom indywidualnym (w tym posiadaczom akcji w ramach akcjonariatu pracowniczego),
- inwestorom instytucjonalnym,
- analitykom rynku,
- agencji ratingowej.

Głównym kanałem komunikacji jest Elektroniczny System Przekazywania Informacji (ESPI). Każda informacja, która może mieć wpływ na cenę, jest przekazywana za pośrednictwem ESPI, ponadto wszystkie informacje bieżące i okresowe zamieszczamy na stronie internetowej www.bgz.pl. Zespół Relacji Inwestorskich utrzymywał na bieżąco kontakty z powyższymi grupami za pośrednictwem e-maili oraz telefonicznie.

Zależnie od potrzeb organizowane są bezpośrednie spotkania z przedstawicielami inwestorów instytucjonalnych i agencją ratingową.

Ład korporacyjny

Bank BGŻ przyjął i stosuje zasady ładu korporacyjnego wynikające z dokumentu „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”.

Ze względu na to, że jedynie 1,74 % akcji Banku znajduje się w posiadaniu akcjonariuszy spoza Grupy Rabobank, wyłączyliśmy zasady dotyczące umieszczania na stronie internetowej zapisu przebiegu obrad Walnego Zgromadzenia w formie elektronicznej oraz umożliwiania udziału w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. → [więcej](#)

W ciągu roku 2012 nie stwierdzono przypadków naruszenia przyjętych przez Bank zasad ładu korporacyjnego.

Kanały dostępu do usług Banku

Placówki Banku BGŻ

W roku 2012 kontynuowaliśmy rozbudowę sieci placówek zgodnie ze strategią rozwoju. Otworzyliśmy nowe oddziały w miejscowościach, w których istniały już placówki Banku w celu zwiększenia naszego udziału na dobrze rokujących rynkach lokalnych.

31 grudnia 2012 roku dysponowaliśmy 400 placówkami

	Rok 2011	Rok 2012
Oddziały operacyjne	120	120
Oddziały podległe	274	280
Kasy zewnętrzne	17	14

Sieć bankomatów

31 grudnia 2012 roku klienci detaliczni mogli bezpłatnie korzystać z 4173 bankomatów, a klienci instytucjonalni z 4357, w tym 423 urządzenia należały do Banku.

Kanały alternatywne – Internet i telefon

W ciągu 2012 roku odnotowaliśmy dynamiczny wzrost liczby klientów korzystających z usług eBGŻ dla klientów detalicznych i eBGŻ Firma dla klientów instytucjonalnych. Dla ilustracji tego trendu warto wspomnieć o wzroście liczby elektronicznych transakcji o ponad 31% wśród klientów detalicznych i o ponad 50% wzrostu wśród klientów instytucjonalnych. → **więcej**

Równolegle zwiększały się liczba osób posiadających dostęp do telefonicznego kanału obsługi, a także liczba połączeń przychodzących i wychodzących. → **więcej**

– Jako wolontariusz prowadziłam zajęcia z obsługi komputera dla seniorów z miejscowego DPS. Moja uczennica, Pani Celinka, potrafi dziś samodzielnie surfować po Internecie, a ja długo jeszcze będę wspominać nasze bezcenne pogaduszki – mówi Karina Kacperczyk, doradca klienta biznesowego, Oddział BGŻ w Kędzierzynie-Koźlu. Zauważa obok korzyści emocjonalnych także inne pożytki: Wolontariat z jednej strony dostarczył mi ogromnej satysfakcji, a z drugiej pozwolił udoskonalić kompetencje organizacyjne oraz umiejętność pracy w zespole.

Współpraca z pośrednikami

Na koniec grudnia 2012 roku Bank współpracował aktywnie z 42 pośrednikami ogólnopolskimi (takimi jak Open Finance, Notus, Expander, Aspiro i in.) oraz 102 pośrednikami lokalnymi, oferując produkty hipoteczne klientom detalicznym oraz kredyty z sektora MSP klientom instytucjonalnym.

Produkty

Szczególną wagę przywiązujemy do produktów przeznaczonych dla rolnictwa, rynku spożywczego oraz ich otoczenia. Ważne dla nas są także innowacyjne produkty przygotowane z uwzględnieniem aspektu społecznej odpowiedzialności biznesu. Poniżej przedstawiamy kilka takich produktów.

Kredyty z dopłatami

W roku 2012 udzieliliśmy **1834 kredytów preferencyjnych** o łącznej wartości 890,4 mln zł, średnia kwota wyniosła ponad 480 tys. zł. Dało to nam pierwsze miejsce na rynku pod względem średniej wysokości kredytu. Jednocześnie zajęliśmy trzecie miejsce pod względem łącznej wartości udzielonych kredytów preferencyjnych, a także drugie miejsce pod względem wartości udzielonych **kredytów kłęskowych** (560 kredytów na kwotę 96 mln zł). Dane pochodzą z raportu ARiMR.

– Jesteśmy liderem w finansowaniu dużych inwestycji. Bardzo cieszy nas fakt, że klienci pokładają zaufanie w naszej wiedzy i doświadczeniu – powiedział Bartosz Urbaniak, dyrektor zarządzający ds. agrobiznesu. – Wspieramy gospodarstwa nie tylko w czasach ich rozkwitu. Pomagamy również przedsiębiorcom, których dotknęły kłęski żywiołowe – dodał.

Preferencyjne kredyty inwestycyjne z dopłatą ARiMR do oprocentowania oraz kredyty z częściową spłatą kapitału najczęściej były wykorzystywane przez młodych rolników na zakup użytków rolnych w celu rozwijania istniejących gospodarstw i tworzenia nowych.

Kredyty kłęskowe z dopłatą ARiMR do oprocentowania przeznaczone były na wznowienie produkcji w gospodarstwach rolnych i działania specjalne po kłęskach żywiołowych. W przypadku takich kredytów nie wymaga się od kredytobiorcy wniesienia wkładu własnego.

Produkty specjalistyczne dla rynku rolno-spożywczego

W naszej ofercie znajdują się produkty o dużym udziale wiedzy branżowej.

Przy składaniu wniosku o kredyt **Agro Ekspres** wyceniamy grunty rolne w oparciu o prognozy cen ziemi sporządzane przez Bank, dzięki czemu klient nie ponosi kosztów wyceny. Ponadto stosujemy unikalną metodę oceny zdolności kredytowej jedynie na podstawie informacji rolnika o wielkości prowadzonej produkcji rolnej. Dzięki temu rolnicy nie muszą sporządzać zestawień kosztowo-przychodowych, a czas do wypłaty środków się skraca.

Produkty z elementami społecznej odpowiedzialności biznesu

Pakiet Społeczny Lider

Bierzemy czynny udział w życiu społeczności lokalnych, co roku wspieramy ponad 200 organizacji pozarządowych z całej Polski. Wiemy, że dla niewielkich stowarzyszeń i fundacji koszty administracyjne, w tym koszty obsługi finansowej mają bardzo duże znaczenie. Dlatego przygotowaliśmy produkt, który rozwiązuje ten problem – **bezpłatny rachunek dla organizacji non-profit**.

Pakiet Społeczny Lider został wprowadzony 15 marca 2012 roku, a do 31 grudnia rachunki założyło już ponad 1900 organizacji non-profit.

Pakiet Senior

Dla osób, które przekroczyły 60. rok życia, przygotowaliśmy **konto osobiste Plan Senior**, które zapewnia użytkownikom zwrot 1% kwot wydanych w aptekach i sklepach z żywnością przy płatności kartą wydaną do konta przy rocznym limicie 500 zł zwrotu. Używanie karty jest bezpłatne w każdym miesiącu, w którym senior wykona przy jej pomocy transakcje bezgotówkowe na łączną kwotę co najmniej 300 zł. Prowadzenie rachunku jest bezpłatne, jeśli jego średnie saldo wynosi nie mniej niż 2 tys. zł. Dodatkowo senior bez ponoszenia kosztów może ustanowić pełnomocnika do rachunku.

Oprócz zapewnienia osobom z tej grupy wiekowej korzystnej oferty produktowej, angażujemy się we wspieranie aktywności seniorów w różnych organizacjach, w tym w Polskim Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów. Od lat wspieramy Koło nr 32 w Centrali Banku, w którym działają byli pracownicy Centrali Banku BGŻ i Mazowieckiego Oddziału Regionalnego.

Zielone produkty

W roku 2012 konsekwentnie prowadziliśmy działania na rzecz wspierania zrównoważonego rozwoju i ochrony środowiska. Nasi eksperci od rynku odnawialnych źródeł energii współpracują z pracownikami Banku i klientami przy przygotowaniu aplikacji kredytowych, tak aby ułatwić pozyskanie finansowania. Biorą także udział w ocenie wiarygodności założeń biznesowych oraz ocenie adekwatności wybranych rozwiązań technologicznych.

Kredyt Inwestycyjny Czysta Energia daje możliwość finansowania projektów zakładających min. 20% redukcji zużycia energii lub instalacje mocy w ramach odnawialnych źródeł energii. Dzięki współpracy Banku BGŻ z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOR), w ramach Programu Finansowania Rozwoju Energii Zrównoważonej w Polsce (PolSEFF), rolnicy indywidualni oraz podmioty MSP mogą otrzymać premię inwestycyjną ze środków unijnych wynoszącą 10 lub 15% kwoty kredytu.

Kredyt Inwestycyjny Zielona Energia przeznaczony jest na finansowanie budowy elektrowni wiatrowych oraz instalacji do wytwarzania energii elektrycznej i/lub energii cieplnej z biomasy lub biogazu. Dostępny jest dla osób fizycznych oraz osób prawnych prowadzących działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania paliw lub energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych.

W ocenie Banku, która powstała w oparciu o liczbę dokonanych transakcji w ostatnich trzech latach, zajęliśmy pierwsze miejsce wśród instytucji finansujących inwestycje w biogazownie rolnicze i utrzymaliśmy miejsce w pierwszej trójce banków finansujących małe i średnie projekty wiatrowe.

Łączna wartość kredytów na inwestycje OZE (w złotych)

2011	2012	wzrost %
276 902 035	358 790 298	29,57%

Dynamika wzrostu wartości portfela projektów związanych ze zrównoważoną energią zmalała, głównie w związku z presją zmian cenowych na rynku tzw. zielonych certyfikatów, których ceny znacząco spadły, co odbija się na ocenie opłacalności inwestycji. Zaangażowaliśmy się w prace wspierające wdrażanie nowego systemu wsparcia dla odnawialnych źródeł energii w ramach Związku Banków Polskich oraz stowarzyszeń branżowych.

Karty bankowe

31 grudnia 2012 roku liczba kart płatniczych wydanych przez Bank wynosiła 631,9 tys. sztuk i wzrosła o 7,81% w stosunku do stanu na koniec 2011 roku. O 33,2 tys. sztuk wzrosła liczba kart debetowych dla klientów detalicznych (wzrost o 6,92%), liczba kart kredytowych wzrosła o 7 tys. (przyrost o 14,33%). Bank wydaje karty pod auspicjami organizacji MasterCard i Visa.

W roku 2012 trwała promocja detalicznych kart kredytowych MasterCard polegająca na zwrocie części wydatków za zakupy dokonane kartą. Prowadzone były także działania dedykowane rowerzystom, a mianowicie promocyjne zniesienie opłat za usługę ubezpieczeniową.

Ponadto klienci, którzy chcieli zamienić dotychczasową kartę kredytową na kartę Banku, otrzymali możliwość przeniesienia zadłużenia karty kredytowej z innego banku na wyjątkowo korzystnych warunkach, które pozwalały na zniesienie oprocentowania dla przenieszonego zadłużenia na pół roku oraz brak opłat za przelew przenieszonego zadłużenia.

Karta kredytowa MasterCard naszego Banku zwyciężyła w rankingu kart kredytowych opublikowanym przez portal finansowy Bankier.pl w lutym 2012 roku.

Relacje z dostawcami

Dostawców wybieramy zgodnie z wewnętrznymi przepisami, które nakazują kierowanie się obiektywną oceną proponowanych usług oraz analizą ceny i warunków dostawy i serwisu. Istotne jest także spełnianie standardów ekologicznych.

Utrzymujemy z dostawcami przejrzyste relacje, dążymy do optymalizacji kosztów przy stosowaniu zasad wpływających z Kodeksu etycznego Banku: profesjonalizmu, rzetelności, uczciwości, dostępności, przejrzystości i uprzejmości.

Jesteśmy otwarci na współpracę z przedsiębiorstwami społecznymi i mamy takie podmioty wśród naszych dostawców.



Przejrzystość działania i bezpieczeństwo

Polityka zapewnienia zgodności – Compliance

Dążymy do zapewnienia zgodności działań Banku z obowiązującymi przepisami prawa oraz regulacjami wewnętrznymi i przyjętymi standardami etycznymi. W tym celu podejmujemy działania minimalizujące ryzyko powstania nieprawidłowości. Wprowadzamy regulacje wewnętrzne określające sposoby zachowania pracowników, zwłaszcza w sytuacjach, w których pojawiają się wątpliwości co do właściwego postępowania w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych.

Bank jako instytucja finansowa nastawiona na zysk musi godzić to zadanie z prowadzeniem interesów zgodnie z zasadami etyki i łagodzić konflikty interesów, które mogą pojawiać się na stykach płaszczyzn: bank–klient, bank–pracownik, pracownik–klient. Polityka Compliance określa oczekiwany sposób postępowania w potencjalnie trudnych sytuacjach. Departament Compliance zajmuje się praktyką oraz zapoznaniem pracowników z obowiązującymi przepisami prawa i założeniami polityki Compliance. → [więcej](#)

Departament Compliance zajmuje się także działaniami szkoleniowymi i publicystycznymi w celu należytego zapoznania pracowników z obowiązującym prawem i zasadami wewnętrznymi.

Szkolenia z obszaru etycznego postępowania

W 2012 roku przeprowadzono szkolenia bezpośrednio i e-learningowe dotyczące Ogólnoświatowych Standardów Zgodności, Dyrektywy w sprawie rynków instrumentów finansowych, zasad postępowania z informacjami poufnymi oraz zasad przeciwdziałania praniu pieniędzy. W każdym ze szkoleń e-learningowych wzięło udział od 93,9% do 96,61% pracowników.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu a ryzyko

Jako instytucja finansująca inwestycje wywieramy pośredni wpływ na środowisko naturalne i lokalne społeczności. Rozumiemy, jakie ryzyko wiąże się z tym i staramy się budować świadomość na ten temat u naszych klientów.

Zasady prowadzenia procesu kredytowego w naszym Banku uwzględniają analizę z zakresu społecznej odpowiedzialności, mającą zidentyfikować negatywne pozaekonomiczne aspekty działalności klienta, takie jak nieprzestrzeganie praw pracowniczych, naruszanie zasad ochrony środowiska, interesów konsumentów i dobrostanu zwierząt.

Bank BGŻ nie finansuje działań firm zajmujących się produkcją broni i handlem nią, hazardem, przemysłem erotycznym, modyfikacją genetyczną roślin i zwierząt oraz ludzi ani ich klonowaniem, produkcją papierosów oraz działalności związanych z zagrożeniem dużym ryzykiem ekologicznym.

Przy analizie ryzyka kredytowego bierzemy pod uwagę ewentualne występowanie takich negatywnych aspektów działalności biznesowej, jak: działania korupcyjne i przekupstwo, łamanie przepisów BHP, stosowanie pracy przymusowej, zatrudnianie nieletnich i dzieci, dyskryminacja, zanieczyszczanie środowiska, nieodpowiedzialna eksploatacja rzadkich surowców, znęcanie się nad zwierzętami i testowanie produktów na zwierzętach, pogwałcenie praw ludności lokalnej, produkty i usługi niosące zagrożenie dla konsumentów.

Aspekt społecznej odpowiedzialności w szkoleniach z zarządzania ryzykiem kredytowym

Do niedawna zagadnienie społecznej odpowiedzialności biznesu nie było brane pod uwagę w procesach analizy ryzyka i podejmowania decyzji. W niektórych branżach stanowi jednak kluczowy czynnik ryzyka. Jeśli zagrożenie materializuje się, powodując poważne szkody, mają one nie tylko wymiar ekologiczny czy społeczny, ale także zagrażają dobrej reputacji Banku i mogą wpłynąć na zdolność klienta do obsługi długu.

W 2012 roku włączyliśmy aspekt SOB do cyklu szkoleń z zarządzania ryzykiem kredytowym, w których uczestniczyło ponad 600 osób: analityków ryzyka, doradców klienta, dyrektorów ds. ryzyka, menedżerów sprzedaży.

– Dzisiaj odpowiedzialny biznes to nie tylko taki, który przynosi zyski czy przestrzega przepisów prawa, ale także postępuje etycznie, wspiera społeczeństwo, uwzględnia racje innych interesariuszy oraz dba o środowisko – tłumaczy przyczyny włączenia SOB do problematyki szkoleń Barbara Bielska z Biura Ryzyka Kredytowego Dużych Przedsiębiorstw, współorganizatorka szkolenia.

Szkolenie zostało wyróżnione jako jedna z dobrych praktyk operacyjnych w publikacji „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki 2012” Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Jak twierdzi Iwona Reszka, starszy doradca klienta Centrum Korporacyjnego w Warszawie: *Spółeczna odpowiedzialność biznesu to idea zarządzania ciągle nowa dla polskich przedsiębiorców, dlatego tak ważne jest, aby naszym klientom uświadamiać istotność tych kwestii podczas wspólnych spotkań. Klienci często nie monitorują swoich działań w obszarze ochrony środowiska czy przestrzegania zasad etycznych, co może wiązać się z dużym ryzykiem* – i dodaje, że szkolenie pozwoliło na lepsze zrozumienie pozafinansowych aspektów działalności klientów.

Polityka udziału w życiu publicznym

Zapisy „Zasad Etycznego Postępowania w Banku BGŻ” dają pracownikom prawo dobrowolnego uczestniczenia w życiu politycznym i zakazują pracodawcy wspierania lub zwalczania określonych grup politycznych lub kandydatów. Pracownicy mogą brać udział w życiu politycznym wyłącznie jako osoby prywatne, nie wolno prowadzić w czasie pracy zbiórek pieniężnych ani kampanii, nie wolno wykorzystywać zasobów Banku do takich działań.

Audyt wewnętrzny

Celem Departamentu Audytu Wewnętrznego jest dostarczenie Radzie Nadzorczej, Zarządowi oraz kadry kierowniczej Banku niezależnego, obiektywnego i należytego zapewnienia dotyczącego sprawowanej przez nich kontroli nad działalnością i operacjami będącymi w ich kompetencjach.

Plany audytu na dany rok przygotowane zostają na podstawie analizy ryzyka z założeniem trzyletniego cyklu prowadzenia audytów oraz oceny ryzyka inherentnego, ryzyka kontroli oraz środowiska audytu. W 2012 roku audytowi poddano kluczowe produkty i procesy w większości komórek i jednostek organizacyjnych Banku.

Dodatkowo został przeprowadzony audyt wewnętrzny „Spółeczna odpowiedzialność biznesu – CSR” w związku z obowiązkiem raportowania do Grupy Rabobank tego aspektu działalności. Uwzględniono w nim kwestię zużycia energii. Podmioty należące do Grupy Rabobank zobowiązane są od 2008 roku do corocznego ograniczenia zużycia energii. Wskaźnik KPI dla Banku BGŻ został określony na 3–5% rocznie.

Podsumowanie i główne kierunki działań SOB

	Społeczeństwo	Pracownicy	Środowisko	Klienci i inni interesariusze
Cele	Realizujemy misję banku lokalnych społeczności poprzez działania sprzyjające rozwojowi potencjału regionów i ich mieszkańców, szczególnie poprzez rozwiązywanie lokalnych problemów społecznych.	Jako odpowiedzialny pracodawca dążymy do tego, aby Bank BGŻ był miejscem, gdzie ludzie lubią i chcą pracować, mają osobistą satysfakcję i poczucie dumy płynące z utożsamiania się ze swoją firmą.	Działamy na rzecz ograniczenia negatywnego wpływu Banku na środowisko oraz budowania świadomości proekologicznej wśród pracowników. Bierzymy pod uwagę zasady zrównoważonego rozwoju, w tym racjonalnej gospodarki zasobami.	Chcemy, aby klienci odbierali Bank BGŻ jako instytucję stabilną, bezpieczną, przyjazną i zaangażowaną w ich sprawy. Naszym działaniom przyświeca motto: „Bank BGŻ. Dobrze służy ludziom”.
Plany 2013	Ewaluacja podjętych działań społecznych, w tym wolontariatu, projektów Fundacji BGŻ oraz dalsze działania w ramach programów wsparcia lokalnego.	Kontynuacja wprowadzania elastycznego czasu pracy, w formie telepracy, przy bezwzględnym wymogu spełnienia warunków bezpieczeństwa informatycznego. Rozwój szkoleń e-learningowych.	Wdrażanie kolejnych projektów w ramach platformy <i>Zielone Biuro</i> w celu ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko.	Przygotowanie planu działań mających na celu poprawę jakości edukacji rolniczej (problem rozpoznany dzięki dialogowi z naszymi partnerami społecznymi), m.in. poprzez budowanie partnerstwa z kompetentnymi instytucjami.
Działania i priorytety SOB 2012	W 2012 roku zwiększyliśmy liczbę społecznych aktywności (zrealizowaliśmy ich 350), jeszcze mocniej zaangażowaliśmy się w wolontariat, m.in. poprzez wdrożenie Platformy lokalnego zaangażowania. Rozwijaliśmy projekty Fundacji BGŻ związane z edukacją: „Klasa BGŻ”, „Agrotalenty”, „Jeźdź z głową”. Zwiększyliśmy liczbę programów lokalnych i liczbę ich beneficjentów.	Trwały działania zmierzające do wprowadzenia elastycznego czasu pracy. W tym celu przeprowadzono badanie pilotażowe i wprowadzono w Banku odpowiednie wewnętrzne regulacje prawne.	Wdrożono platformę <i>Zielone Biuro</i> , w ramach której podjęto 14 inicjatyw promujących ekologię i zmniejszających szkodliwe oddziaływanie na środowisko. W ramach projektu „Stojak rowerowy w każdym mieście” ustawiliśmy kolejnych 198 stojaków. Konsekwentnie zachęcaliśmy klientów do korzystania z usług elektronicznych Banku i odnotowaliśmy dynamiczny wzrost klientów korzystających z tej formy usług.	W 2012 odbyło się 9 spotkań w 9 regionach w ramach Rad Klientów. Zdiagnozowano problemy edukacyjne kadry rolniczej z punktu widzenia pracodawców, jak i instytucji oświatowych. Dialog z klientem prowadziliśmy także w ramach innych spotkań. Aspekt SOB został włączony do cyklu szkoleń Credit Risk Management dla pracowników Banku.
Plany 2012	Kontynuacja działań społecznych: wolontariatu pracowniczego, programu wsparcia lokalnego (darowizny na działania prospołeczne w sieci oddziałów), współpracy z Fundacją BGŻ oraz inicjatyw indywidualnych.	Dalsze prace nad wprowadzeniem elastycznego czasu pracy, w tym m.in. badanie pilotażowe.	Kontynuacja działań energooszczędnych oraz budowa kolejnych stojaków rowerowych przed naszymi placówkami. Redukcja zużycia papieru oraz usprawnienie procesu segregacji odpadów. Budowanie świadomości proekologicznej pracowników poprzez <i>Zielone Biuro</i> . Wprowadzenie komunikacji elektronicznej w relacjach z klientami.	Prowadzenie dialogu z klientami poprzez cykl spotkań (ponad 100 w całym kraju), w tym jedno centralne. Udoskonalanie systemu praktycznego zarządzania kwestiami etycznymi oraz procesu zarządzania ryzykiem reputacyjnym i kredytowym (wzmocnienie analizy aspektów społecznej odpowiedzialności biznesu).

Indeks treści GRI

Profil

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Strona lub zaraportowanie
Strategia i analiza		
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	3
1.2	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	15-16, 51
Profil organizacyjny		
2.1	Nazwa organizacji	60
2.2	Główne marki, produkty i/lub usługi	12-13, 38-40, 45-47
2.3	Struktura operacyjna organizacji, z wyróżnieniem głównych działów, spółek zależnych, podmiotów powiązanych oraz przedsięwzięć typu joint venture	7-8, 9, 64
2.4	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	60
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	4, 6-7, 62
2.6	Forma własności i struktura prawna organizacji	7, 64
2.7	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	6-7, 62
2.8	Skala działalności organizacji	12-13, 23, 24, 64, 69
2.9	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności	44, 63, 66, 69
2.10	Nagrody otrzymane w raportowanym okresie	10-11
Parametry raportu		
3.1	Okres raportowania	4
3.2	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	4
3.3	Cykl raportowania (roczny, dwuletni itd.)	4
3.4	Osoba	59

Zakres i zasięg raportu

3.5	Proces definiowania zawartości raportu	4
3.6	Zasięg raportu	4
3.7	Oświadczenie w sprawie jakichkolwiek ograniczeń w zakresie i zasięgu raportu	4
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	69
3.9	Techniki i przyjęte założenia odnośnie szacunków i kalkulacji wskaźników i innych informacji zawartych w raporcie	4, 71, 72
3.10	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu	Nie stwierdzono
3.11	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	Wprowadzono następujące wskaźniki: EN29, FS2, FS4, FS8, FS14
3.12	Tabela wskazująca miejsce zamieszczenia standardowych informacji w raporcie	52-58

Nadzór, zobowiązania i zaangażowanie

Nadzór

4.1	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za poszczególne zadania, jak np. tworzenie strategii czy nadzór nad organizacją	7-9, 67
4.2	Wskazanie, czy przewodniczący najwyższego organu nadzorczego jest również dyrektorem zarządzającym	Obie te funkcje są niezależne
4.3	Liczba oraz płeć członków najwyższego organu nadzorczego z wyróżnieniem niezależnych i/lub niewykonawczych członków (dotyczy organizacji posiadających monistyczną strukturę rady nadzorczej / organu nadzorczego)	Dwóch członków Rady nadzorczej jest niezależnych – w tym jedna kobieta. 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	32-33, 43, 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)	9
4.6	Procesy pozwalające na uniknięcie konfliktu interesów członków najwyższego organu nadzorczego	9, 65

4.7	Proces weryfikacji doboru kadry, kwalifikacji i doświadczenia członków najwyższego organu nadzorczego pod kątem wytyczania strategii obejmującej zagadnienia ekonomiczne, środowiskowe i społeczne	9
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	5-6, 15-17, 21-23, 33, 42, 43, 48-50
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	9
4.10	Proces ewaluacji wyników działań najwyższego organu nadzorczego w odniesieniu do kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych	9

Zaangażowanie w inicjatywy zewnętrzne

4.11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	48-50
4.12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	9, 22
4.13	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach rzeczniczych	10

Angażowanie interesariuszy

4.14	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację	14
4.15	Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup interesariuszy	15-16
4.16	Podejście do angażowania interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	15, 16-17, 32-33, 38, 41
4.17	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	15, 16-21, 21-33, 33-37, 38-43

Wskaźniki ekonomiczne

Wskaźnik	Opis wskaźnika	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	16, 69
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	Wskaźnik ten rozumiemy jako nasz wkład w rozwój lokalnej społeczności 16-21

Wskaźniki środowiskowe

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Strona lub zaraportowanie
Środowisko – zestaw wskaźników (EN)		
EN3	Bezpośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	36
EN4	Pośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	36
EN5	Ilość energii zaoszczędzonej dzięki konserwacji/remontom infrastruktury i poprawie efektywności energetycznej dotychczas stosowanych rozwiązań	35
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	46-47 Nie prowadzimy ewidencji ilości energii zaoszczędzonej dzięki naszym produktom
EN7	Inicjatywy podjęte w celu zmniejszenia pośredniego zużycia energii z uwzględnieniem osiągniętego stopnia redukcji	33-37
Aspekt: Emisje, ścieki i odpady		
EN16	Łączne bezpośrednie i pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	36
EN18	Inicjatywy podjęte w celu redukcji emisji gazów cieplarnianych i uzyskane efekty	33-37, 46
Aspekt: Zgodność z przepisami		
EN28	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	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	36

Wskaźniki społeczne

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Strona lub zaraportowanie
Praktyki dotyczące zatrudnienia i godnej pracy (LA) – wskaźniki społeczne		
Aspekt: Zatrudnienie		
LA1	Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę, regionu oraz w podziale na płeć	24
LA2	Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników i wskaźnik przyjęć oraz łączna liczba odejść pracowników i wskaźnik fluktuacji pracowników według grupy wiekowej, płci i regionu	25-26
LA3	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin, według głównych miejsc działalności	31-32
Aspekt: Relacje pomiędzy pracownikami i kierownictwem		
LA4	Odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi	27
LA5	Minimalne wyprzedzenie, z jakim informuje się o istotnych zmianach operacyjnych wraz ze wskazaniem, czy okresy te są określone w umowach zbiorowych	27
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	28
LA7	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą, według regionów oraz według płci	28, 72
LA8	Edukacja, szkolenia, doradztwo, programy prewencyjne oraz programy kontroli ryzyka, które zapewniają pomoc w przypadku poważnych chorób pracownikom, ich rodzinom lub członkom społeczności lokalnej	28
Aspekt: Edukacja i szkolenia		
LA10	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według płci i struktury zatrudnienia	30
LA11	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	28-31
LA12	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, w podziale na płeć	31

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	25
------	--	----

Respektowanie praw człowieka (HR) – wskaźniki społeczne

Aspekt: Przeciwdziałanie dyskryminacji

HR4	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania podjęte w tej kwestii	Nie stwierdzono
-----	--	-----------------

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	Nie stwierdzono
-----	--	-----------------

Aspekt: Praca dzieci

HR6	Działania zidentyfikowane jako niosące ze sobą istotne ryzyko wykorzystywania pracy dzieci oraz środki podjęte w celu eliminacji takich przypadków	Nie zatrudniamy osób małoletnich
-----	--	----------------------------------

Społeczeństwo (SO) – wskaźniki społeczne

SO5	Polityka dotycząca udziału w życiu publicznym i lobbingu	50
-----	--	----

Odpowiedzialność za produkty (PR) – wskaźniki społeczne

PR5	Praktyki związane z zapewnieniem satysfakcji klienta, w tym wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta.	41-42
PR6	Programy dotyczące przestrzegania prawa, standardów i dobrowolnych kodeksów regulujących kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu	42 Przyjęliśmy „Metodykę prowadzenia działalności sponsoringowej i udzielania darowizn w BGŻ S.A.”
PR7	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu według rodzaju skutków	Nie stwierdzono
PR8	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	42
PR9	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	Nie nałożono prawomocnych kar

Wskaźniki sektorowe

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Strona lub zaraportowanie
Wskaźniki suplementu dla sektora finansowego (FSSS)		
FS2	Procedury oceny i monitorowania ryzyka środowiskowego i społecznego w liniach produktów biznesowych	49
FS4	Proces(-y) podnoszenia kwalifikacji personelu w celu wdrożenia zasad oraz procedur środowiskowych i społecznych, które miałyby zastosowanie w liniach produktów biznesowych	49
FS8	Wartość pieniężna produktów i usług niosących określone korzyści ekologiczne dla każdej linii biznesowej, sklasyfikowanych według przeznaczenia	47
FS14	Działania zwiększające dostępność usług finansowych dla osób zagrożonych wykluczeniem	46

Dziękujemy naszym pracownikom za poświęcony czas i za udział w pracach nad raportem.

Są to (w kolejności alfabetycznej): Małgorzata Banaszek, Barbara Bielska, Edyta Blachowska, Ryszard Czekan, Agnieszka Fiedziukiewicz, Mariola Goetzendorf-Grabowska, Piotr Gryguć, Dariusz Kępczyński, Michał Koleśnikow, Jadwiga Kowalewska-Wróbel, Katarzyna Kowalska, Katarzyna Kramarczuk, Krzysztof Lewandowski, Włodzimierz Łapiński, Krzysztof Łyżwiński, Maciej Majewski, Dorota Malinowska, Piotr Marciniak, Iwona Markiewicz-Zaleta, Andrzej Maronde, Monika Matczuk, Anna Nowak, Bartłomiej Nycz, Małgorzata Nycz, Tadeusz Pawlak, Joanna Piekarska, Katarzyna Polak, Dominika Ponichtera, Marta Runowska, Grzegorz Sieńkowski, Iwona Skrzypiec, Dariusz Winek, Małgorzata Woińska, Bartosz Wójcicki, Grzegorz Zajączkowski, Joanna Zielińska.

Dziękujemy serdecznie.

Jeśli masz uwagi i sugestie na temat naszej polityki odpowiedzialności społecznej lub chcesz podzielić się opinią na temat raportu, skontaktuj się:

Justyna Wódz

Departament Społecznej Odpowiedzialności Biznesu i Sponsoringu

tel. 22 860 51 96

e-mail: justyna.wodz@bgz.pl

Dodatkowe informacje

Strategia rozwoju Banku BGŻ na lata 2010–2014

Główne założenia:

- uzyskanie pozycji jednego z wiodących banków uniwersalnych w Polsce,
- rozwój tradycyjnych i wirtualnych kanałów dystrybucji,
- optymalizacja procesów wewnętrznych,
- rozwój systemów zarządzania relacjami z klientami (CRM),
- poprawa efektywności operacyjnej,
- doskonalenie systemu zarządzania zasobami ludzkimi.

 *powrót*

Na 31 grudnia 2012 roku w skład Grupy Kapitałowej Banku Gospodarki Żywnościowej S.A. wchodził Bank Gospodarki Żywnościowej S.A. jako podmiot dominujący (dalej: „Bank” lub „Bank BGŻ”) oraz:

- Bankowy Fundusz Nieruchomościowy Actus Sp. z o.o. – jednostka zależna,
- BGŻ Leasing Sp. z o.o. – jednostka stowarzyszona.

Nazwa jednostki	Rodzaj prowadzonej działalności	Udział Banku BGŻ w kapitale podstawowym spółki
Bankowy Fundusz Nieruchomościowy Actus Sp. z o.o.	Nabywanie i zbywanie nieruchomości	100%
BGŻ Leasing Sp. z o.o.	Usługi leasingowe	49%

Struktura akcjonariatu Banku BGŻ

Ważniejsze wydarzenia i zmiany w raportowanym okresie:

11.04.2012	Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A. oraz Rabobank International Holding B.V. (RIH) ogłosiły wezwanie na objęcie 100% akcji Banku BGŻ.
30.07.2012–1.08.2012	W wyniku zakończonego wezwania RIH objął 16 371 351 akcji Banku. Łączne zaangażowanie RIH w Banku BGŻ wyniosło 37 941 751 akcji Banku, stanowiących 87,95% kapitału zakładowego Banku i uprawniających do wykonywania tej samej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy Banku BGŻ. Oba podmioty Grupy Rabobank w wyniku wezwania objęły łącznie 97,93% kapitału zakładowego Banku. Jednocześnie Skarb Państwa zmniejszył swoje zaangażowanie w Banku BGŻ do 0,02% kapitału zakładowego Banku.
28.08.2012	Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie podjęło uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego Banku o kwotę 8 mln zł do 51 136 764 zł poprzez emisję 8 mln akcji serii G, o wartości nominalnej 1 zł każda i cenie emisyjnej 62,50 zł. Cała emisja akcji serii G została zaoferowana w drodze subskrypcji prywatnej RIH. Łączne zaangażowanie Grupy Rabobank w Banku BGŻ wyniosło 98,26%.
19.12.2012	Bank otrzymał informację od strategicznych akcjonariuszy – Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A. oraz jego spółki zależnej Rabobank International Holding B.V. – na temat zamiaru przeprowadzenia połączenia Banku BGŻ z Rabobank Polska. Rabobank powiadomił Bank, że wraz z RIH zamierzają dołożyć wszelkich starań, aby dokonać rejestracji połączenia Banku BGŻ i Rabobank Polska między końcem 2013 roku i nie później niż połową 2014 roku.

 [powrót](#)

[więcej](#) 

Struktura akcjonariatu Banku BGŻ

Akcjonariusz	31.12.2012		31.12.2011	
	Liczba akcji	Struktura (%)	Liczba akcji	Struktura (%)
Rabobank International Holding B.V.	45 941 751	89,84	21 298 609	49,37
Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A.	4 303 695	8,42	4 303 695	9,98
Skarb Państwa	-	-	11 015 937	25,54
Pozostali akcjonariusze	891 318	1,74	6 518 523	15,11
OGÓŁEM	51 136 764	100,00	43 136 764	100,00

Dialog z inwestorami

Bank BGŻ realizuje obowiązki informacyjne wobec akcjonariuszy, potencjalnych inwestorów, agencji ratingowej oraz innych osób na zasadach:

- równego dostępu do informacji dla wszystkich zainteresowanych,
- terminowego przekazania raportów do wiadomości publicznej, tj. w ciągu 24 godz. od wystąpienia zdarzenia.

 [powrót](#)

Zgodnie ze Statutem Banku w skład Zarządu wchodzi od czterech do ośmiu członków, powołanych na okres wspólnej trzyletniej kadencji. Rada Nadzorcza powołuje, odwołuje lub zawiesza w czynnościach prezesa oraz pozostałych członków Zarządu. W razie sprzeczności interesów Banku z osobistymi interesami członka Zarządu oraz osób, z którymi powiązany jest osobiście, powinien on poinformować Zarząd o konflikcie interesów i powstrzymać się od zabierania głosu w dyskusji prowadzącej do rozstrzygnięcia tej sprawy.

 *powrót*

Skład Rady Nadzorczej Banku BGŻ i zmiany w okresie 01.01.2012–31.12.2012

- Jan Alexander Pruijs – przewodniczący Rady Nadzorczej,
- Dariusz Filar – wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej,
- Monika Nachyła – członek Rady Nadzorczej,
- Hendrik Adams – członek Rady Nadzorczej (rezygnacja z dniem 28.08.2012 roku),
- Roelof Dekker – członek Rady Nadzorczej (rezygnacja z dniem 22.06.2012 roku),
- Evert Derks Drok – członek Rady Nadzorczej (powołany 25.06.2012 roku),
- Jarosław Iwanicki – członek Rady Nadzorczej,
- Waldemar Maj – członek Rady Nadzorczej (rezygnacja z dniem 22.08.2012 roku),
- Harry de Roo – członek Rady Nadzorczej,
- Andrzej Zdebski – członek Rady Nadzorczej (rezygnacja z dniem 28.08.2012 roku).

 *powrót*

Komisja ds. Audytu Wewnętrznego Banku

Komisja zapoznawała się z wynikami kontroli zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych, informacjami na temat realizacji rekomendacji audytu i zaleceń KNF, raportami z ryzyka Compliance, informacjami na temat przeglądu występującego w Banku ryzyka, dokumentami dotyczącymi apetytu na ryzyko, sprawozdaniami dotyczącymi wnoszonych reklamacji, raportami z działalności restrukturyzacyjnej i windykacyjnej, raportami z ryzyka operacyjnego, zestawieniami najistotniejszej korespondencji z Komisją Nadzoru Finansowego oraz sprawozdaniami z realizacji Planu poprawy zarządzania ryzykiem w Banku.

Komisja ds. Zasobów Ludzkich i Wynagrodzeń

Komisja omawiała m.in. wykaz stanowisk kierowniczych w Banku BGŻ w rozumieniu uchwały Nr 258/2011 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 4 października 2011 roku, propozycje celów dla członków Zarządu na 2012 rok, Politykę Wynagradzania członków Zarządu Banku, Politykę Wynagradzania pracowników Banku, zmiany dotyczące misji, strategii i polityki personalnej Banku oraz zmiany do regulaminu Komisji ds. Zasobów Ludzkich i Wynagrodzeń. Ponadto zapoznała się z informacją o zatrudnieniu i wynagrodzeniach w 2011 roku, a także dokonała analizy propozycji zmiany struktury i wysokości wynagrodzenia członków Zarządu Banku w celu dostosowania do wymogów regulatora i praktyki rynkowej.

 *powrót*

Zarząd Banku zwołuje Walne Zgromadzenie w trybie zwyczajnym lub nadzwyczajnym, poprzez ogłoszenie na stronie internetowej Banku oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących, zgodnie z przepisami o ofercie publicznej.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie odbywa się raz w roku, nie później niż w ciągu sześciu miesięcy po upływie każdego roku obrotowego.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie zwoływane jest w miarę potrzeby z własnej inicjatywy Zarządu Banku, na wniosek Rady Nadzorczej lub na żądanie akcjonariusza bądź akcjonariuszy reprezentujących łącznie co najmniej 1/20 części kapitału zakładowego.

Według Statutu akcjonariusze reprezentujący co najmniej połowę kapitału zakładowego Banku lub co najmniej połowę ogółu głosów w Banku mogą zwołać Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie i wyznaczyć przewodniczącego tego zgromadzenia.

 **powrót**

Wyniki finansowe Banku BGŻ były w roku 2012 wyższe niż w 2011 r. Zysk netto Grupy Banku BGŻ wyniósł 130 mln zł w porównaniu ze 128 mln zł w poprzednim roku. Przychody ogółem Banku wzrosły o 19% do 1 481 mln zł. Głównym czynnikiem wzrostu była poprawa wyniku z tytułu odsetek, opłat i prowizji oraz działalności inwestycyjnej. Bank został dokapitalizowany kwotą 500 mln zł przez Rabobank, akcjonariusza strategicznego.

Bank BGŻ odnotował 9-procentowy wzrost akcji kredytowej (w segmencie rolno-spożywczym 15% wzrostu). Jednocześnie przyrost depozytów wyniósł 17% dzięki działalności BGŻOptima oraz klientom instytucjonalnym.

Bank kontynuował wzrost w strategicznym kierunku rozwoju: przychody w sektorze rolno-spożywczym zwiększyły się o 31%. Oferta Banku BGŻ przyciągnęła 8,5 tys. nowych klientów z tego sektora, osiągając poziom niemal 57 tys., oznacza to wzrost o blisko 18%.

Dzięki wzrostowi aktywów oraz korzystnemu kształtowaniu się poziomu marży odsetkowej, wynik z tytułu odsetek wzrósł o 22% do 1 021 mln zł. Przychody z produktów ubezpieczeniowych oraz kart płatniczych były głównym czynnikiem przyrostu wyniku prowadzonego Banku o 10%.

Jednocześnie Bank utrzymał koszty pod kontrolą – wzrost wyniósł 10%, głównie z powodu nakładów na BGŻOptima oraz rozwój sieci placówek.

Wyższe niż w poprzednim roku były odpisy na kredyty, przede wszystkim dla przedsiębiorstw, w tym związane z zaangażowaniem wobec pojedynczego klienta z branży budowlanej. Był to główny czynnik wpływający na poziom zysku netto Banku.

Wybrane dane finansowe Grupy Banku BGŻ w latach 2011–2012

mln PLN	2012	2011	Zmiana rok do roku
Wynik z tytułu odsetek	1021,4	834,0	+22%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	296,2	269,9	+10%
Przychody razem	1480,7	1248,5	+19%
Koszty razem, w tym:	(1036,0)	(938,2)	+10%
– koszty świadczeń pracowniczych	(508,5)	(456,4)	+11%
Odpisy netto z tytułu utraty wartości	(270,4)	(163,1)	+66%
Zysk brutto	174,0	149,6	+16%
Zysk netto	130,0	128,1	+2%
Stopa zwrotu z kapitału (ROE)	4,4%	5,0%	-0,6 pp
ROA	0,4%	0,4%	-
Koszty/Dochody (C/I)	70,0%	75,2%	-5,2%
Współczynnik wypłacalności (CAR)	11,8%	9,7%	+2,1 pp

← **powrót**

Główne cele Strategii i Polityki Personalnej to:

- ścisła współpraca z biznesem, pełnienie roli strategicznego partnera biznesowego,
- dostarczenie Polityki Personalnej, wspierającej realizację celów biznesowych i zapewniającej zasoby takich pracowników, których kompetencje pozwolą na osiągnięcie zakładanych celów i wyników dzisiaj i w przyszłości,
- dostarczanie doskonałej obsługi klienta w zakresie HR,
- trwale ulepszanie procesów w obszarze HR oraz korzystanie z technologii, które zwiększą wydajność HR,
- wspieranie zmian organizacyjnych oraz tworzenie optymalnych relacji pracowniczych.

Realizowanie tych celów pozwoli Bankowi:

- sprostać oczekiwaniom akcjonariuszy, jeśli chodzi o zysk oraz ROI,
- sprostać oczekiwaniom klientów,
- rozwijać zdrową kulturę organizacji z wysoko rozwiniętymi umiejętnościami komunikacyjnymi,
- stać się „pracodawcą pierwszego wyboru” w sektorze bankowym,
- pozyskać oraz utrzymać najlepszych pracowników,
- rozwijać własnych menedżerów – dążymy, aby w perspektywie długoterminowej co najmniej 75% menedżerów rekrutowanych było w procesie rekrutacji wewnętrznej,
- rozwijać kompetencje menedżerskie oraz angażować menedżerów we wszystkie procesy HR związane z podejmowaniem decyzji,
- motywować pracowników, aby brali odpowiedzialność za rozwój własnej kariery.

 **powrót**

*Wskaźnik fluktuacji liczony jest jako iloraz sumy osób przyjętych i zwolnionych w danej grupie w 2012 roku do średniego zatrudnienia w osobach w danej grupie za 2012 rok.

**Wskaźnik przyjęć liczony jest jako iloraz sumy osób przyjętych do pracy w danej grupie w 2012 roku w stosunku do średniego zatrudnienia w osobach w tym okresie.

***Wskaźnik zwolnień liczony jest jako iloraz liczby osób zwolnionych w danej grupie w 2012 roku w stosunku do średniego zatrudnienia w osobach w danym okresie.

 *powrót*

DANE SZCZEGÓŁOWE, DANE Z REGIONÓW ORAZ SPOSOBY OBLICZENIA WSKAŹNIKÓW

Absencja spowodowana wypadkami wyniosła 1055 dni kalendarzowych, w tym:

	Liczba wypadków	Absencja w dniach kalendarzowych
Centrala	4	140
Region Centralny	3	118
Region Centralny-Zachodni	3	52
Region Południowo-Wschodni	2	85
Region Południowo-Zachodni	6	89
Region Północno-Wschodni	3	26
Region Północno-Zachodni	3	11
Region Północny	4	297
Region Wschodni	5	247

Dla całego Banku

Wskaźnik obrażeń ciała (IR)

(Całkowita liczba obrażeń ciała/Całkowita liczba przepracowanych godzin)*200 000

$$IR = (33/10\ 828\ 480)*200\ 000$$

$$IR = 0,6$$

Wskaźnik straconych dni pracy (LDR)

(Całkowita liczba straconych dni pracy/Całkowita liczba przepracowanych godzin)*200 000

$$LDR = (1055/11\ 506\ 601,92)*200\ 000$$

$$LDR = 18,33$$

(Całkowita liczba dni opuszczonych (absencji) w danym okresie/Całkowita liczba dni roboczych w danym okresie)*200 000

$$AR = (89\ 420/1\ 438\ 325)*200\ 000$$

$$AR = 12\ 433,91$$

 [powrót](#)

Wyłączone zasady:

- 1) Spółka prowadzi korporacyjną stronę internetową i zamieszcza na niej, oprócz informacji wymaganych przez przepisy prawa:
 - 9a) zapis przebiegu obrad walnego zgromadzenia, w formie audio lub wideo.
- 2) Spółka powinna zapewnić akcjonariuszom możliwość udziału w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, polegającego na:
 - transmisji obrad walnego zgromadzenia w czasie rzeczywistym,
 - dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad.

 **powrót**

Dane dotyczące eBGŻ

		31.12.2012	31.12.2011	Zmiana	Zmian %
Liczba klientów z dostępem	eBGŻ	350 228	288 697	61 531	21,31
	eBGŻ Firma	70 079	52 599	17 480	33,23
Liczba klientów aktywnie logujących się	eBGŻ	228 742	181 440	47 302	26,07
	eBGŻ Firma	43 149	34 340	8 809	25,65
Przeciętna miesięczna liczba transakcji	eBGŻ	963 788	733 557	230 231	31,39
	eBGŻ Firma	934 541	622 945	311 596	50,02

[← powrót](#)

Dane dotyczące TeleBGŻ

	31.12.2012	31.12. 2011	Zmiana	Zmiana %
Liczba klientów z dostępem do TeleBGŻ				
Klienci detaliczni	388 910	326 843	62 067	19
Klienci instytucjonalni	109 515	82 149	27 366	33
Przeciętna miesięczna liczba połączeń przychodzących oraz wychodzących	171 355	163 785	7 570	5

 *powrót*

Na pracowników nakłada się następujące obowiązki:

- zgłaszania do Departamentu Compliance sytuacji mogących powodować powstanie konfliktu interesów i podejmowanie działań eliminujących go, a w przypadku nieuniknionego konfliktu obowiązek zarządzania nim,
- zgłaszania przyjętych lub przekazanych zachęt i prezentów,
- zgłaszania i ewidencjonowania instrumentów finansowych, a także uzyskiwania zgody na zawieranie transakcji własnych,
- związane z zasadami przepływu i ochrony informacji poufnych i stanowiących tajemnicę zawodową, a także obowiązek prowadzenia ewidencji osób mających dostęp do takich informacji,
- przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu terroryzmu poprzez działania zgodne z przepisami ustawy, we współpracy z Generalnym Inspektorem Informacji Finansowej,
- działania zgodnie z programem „Poznaj swojego Klienta” w celu weryfikacji tożsamości klienta oraz identyfikacji beneficjenta transakcji, badania legalności źródła pochodzenia środków wpłacanych na rachunek, identyfikacji ewentualnych ograniczeń finansowych lub ekonomicznych wobec klienta,
- zapobiegania korupcji przy wyborze partnerów biznesowych oraz zawieraniu umów z partnerami i klientami Banku, stosowania transparentnych zasad przy podejmowaniu decyzji o rekrutacji, awansowaniu i wynagradzaniu pracowników, właściwego stosowania zasad sponsoringu oraz przyjmowania prezentów.

 **powrót**