



Raport  
odpowiedzialnego  
biznesu  
2011



Bank  
lokalnych  
społeczności



 Bank **BGZ**  
Dobrze służy ludziom

<b>List od Prezesa</b>	<b>3</b>
<b>Kilka słów o raporcie</b>	<b>4</b>
<b>Profil Banku BGŻ</b>	<b>6</b>
Historia	6
Filozofia biznesu i nasze wartości	6
Oferta Banku – produkty i usługi dla lokalnych społeczności	8
Władze spółki i struktura Grupy Banku BGŻ	9
Wybrane nagrody i wyróżnienia w 2011 roku	14
<b>Społeczna odpowiedzialność biznesu – co to dla nas oznacza</b>	<b>16</b>
Interesariusze Banku BGŻ	17
Sponsoring zaangażowany – strategia dla rozwoju talentów kolarskich i zdrowego trybu życia	20
Działalność Fundacji BGŻ	22
<b>Społeczeństwo – Bank jako partner lokalnych społeczności</b>	<b>24</b>
Jak rozumiemy nasze lokalne zaangażowanie społeczne	25
Jak pomagamy	26
<b>Odpowiedzialny pracodawca</b>	<b>30</b>
Pracownicy Banku BGŻ w liczbach	30
Przyjazne miejsce pracy	32
Rozwój zawodowy – programy rozwojowe	35
System motywacyjny i benefity dla pracowników	38
<b>Bank przyjazny środowisku</b>	<b>40</b>
Bank z Energią!	42
Mniej papieru i mniej odpadów	47
<b>Klienci i inni interesariusze. Bank BGŻ dobrze służy ludziom</b>	<b>48</b>
Zarządzanie ryzykiem operacyjnym i polityka compliance	48
Relacje z dostawcami	50
Po pierwsze klient	51
Polityka kredytowa wobec klientów instytucjonalnych w aspekcie SOB	54
<b>Podsumowanie i główne kierunki działań w aspekcie społecznej odpowiedzialności biznesu</b>	<b>56</b>
<b>Indeks treści GRI</b>	<b>56</b>

Raport  
odpowiedzialnego  
biznesu  
2011



# Szanowni Państwo,

w tym roku po raz pierwszy publikujemy raport odpowiedzialnego biznesu. Chcemy w ten sposób udoskonalić komunikację Banku z otoczeniem i rzetelnie informować nie tylko o naszej działalności biznesowej, ale także społecznej.

■ Rok 2011 obfitował w istotne wydarzenia, spośród których najważniejszy był debiut akcji Banku na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. Konsekwentnie rozwijaliśmy sieć oddziałów, udostępniając usługi bankowe także w małych miastach powiatowych, przez co wspieramy ich potencjał gospodarczy. Umocniliśmy pozycję lidera w sektorze rolno-spożywczym. Wprowadziliśmy szereg innowacyjnych produktów i usług, skierowanych zarówno do partnerów instytucjonalnych, jak i klientów z segmentu detalicznego. Z powodzeniem uruchomiliśmy bank internetowy BGŻOptima.

■ Realizując naszą misję, jesteśmy wiarygodnym partnerem dla lokalnych społeczności i koncentrujemy się na budowaniu długoterminowych relacji. To oznacza, że jesteśmy blisko naszych klientów i możemy lepiej rozumieć ich potrzeby i oczekiwania. Dlatego też dbamy o to, by w Banku pracowali ludzie, którzy pochodzą z danej miejscowości, znają jej władze i środowisko, są zżyci z lokalną społecznością. Nasze produkty i usługi dostosowujemy do lokalnych potrzeb i uwarunkowań.

■ Jako instytucja zaufania publicznego chcemy swoją misję pełnić w sposób odpowiedzialny, mając na względzie szeroko rozumiane dobro wspólne. Od momentu przyjęcia strategii społecznej odpowiedzialności w 2010 roku budowaliśmy świadomość społeczną wewnątrz organizacji, tak by przystępując do dialogu, być wiarygodnym partnerem, który nie tylko składa obietnice, ale też przedstawia dowody na podjęcie konkretnych działań poświęconych społeczeństwu, środowisku, pracownikom oraz klientom i innym interesariuszom.

■ Publikacja niniejszego raportu następuje w momencie, gdy po dwóch latach od wdrożenia strategii z przekonaniem mogę stwierdzić, że Bank BGŻ jest firmą odpowiedzialną społecznie, zdeterminowaną do osiągnięcia wysokiej wartości rynkowej poprzez zrównoważony rozwój ekonomiczny i społeczny, z poszanowaniem zasobów naturalnych. ■

Z poważaniem,



Jacek Bartkiewicz  
Prezes Zarządu

# Kilka słów o raporcie

■ Opublikowanie raportu otwarcia „Bank lokalnych społeczności” jest dla nas kolejnym, ważnym krokiem w zarządzaniu społeczną odpowiedzialnością biznesu w naszej organizacji. ■ Raport został opublikowany w formie papierowej oraz w formie elektronicznej w formacie PDF na stronie [www.bgz.pl](http://www.bgz.pl). Posiada również skrót w języku angielskim. Stanęliśmy przed dylematem, czy – biorąc pod uwagę ochronę środowiska – należy drukować. Uznaliśmy jednak, że minimalny nakład papierowy jest potrzebny, by nasz raport otwarcia był rzeczywiście – zgodnie z obietnicą – szeroko dostępny dla interesariuszy. Dla zminimalizowania negatywnego wpływu na środowisko, do drukowania wybraliśmy papier ekologiczny. ■

**Metodologia i zakres danych** ■ Raport odpowiedzialnego biznesu „Bank lokalnych społeczności” został sporządzony zgodnie ze standardem **Global Reporting Initiative G3.1 poziom aplikacji B** (poziom raportowania wskazuje na zakres raportowania ilości wskaźników). Dotyczy najważniejszych wydarzeń, kluczowych szans i wyzwań dla społecznej odpowiedzialności Banku BGŻ, które miały miejsce w **2011 roku** (chyba że w tekście zaznaczono inaczej). Zakres sprawozdania działalności obejmuje Bank Gospodarki Żywnościowej, w tym Biuro Maklerskie, BGŻOptima, sieć oddziałów w całej Polsce oraz powołaną przez niego Fundację BGŻ. ■

■ Od 2009 roku Bank BGŻ raportuje dane pozafinansowe według Global Reporting Initiative (GRI) w ramach wewnętrznego systemu raportowania. Corocznie zgromadzone dane poddawane są audytowi wewnętrznemu, a następnie uwzględniane w raportach zrównoważonego rozwoju dla całej Grupy Rabobank (raport za 2011 r.: [www.annualreportsrabobank.com](http://www.annualreportsrabobank.com)). ■

■ Global Reporting Initiative ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)) to organizacja promująca międzynarodowe zasady raportowania, która dąży do tego, aby raportowanie społeczne było powszechnie stosowaną praktyką. Przyłączamy się do tej inicjatywy, ponieważ jesteśmy przekonani, że w ten sposób pokazujemy naszym klientom oraz partnerom biznesowym i społecznym dużo pełniejszy obraz naszej działalności. Wybór najważniejszych kwestii do raportowania konsultowany był z osobami reprezentującymi omówione w raporcie obszary działalności Banku oraz z naszym głównym inwestorem – Rabobankiem. Przeprowadziliśmy również analizę trendów i tematów ważnych dla sektora finansowego. W każdym z obszarów Banku za zebranie danych i ich jakość odpowiadają wyznaczeni koordynatorzy. Nad przebiegiem całości pracuwa Departament Społecznej Odpowiedzialności Biznesu i Sponsoringu. ■ Przyjmujemy roczny cykl raportowania. ■

**Naszą politykę społecznej odpowiedzialności biznesu chcemy tworzyć przy współpracy z Wami. Każda opinia jest dla nas cenna – na jej podstawie możemy na bieżąco analizować i doskonalić nasze działania.**

**Masz pytanie lub chcesz się podzielić swoim komentarzem dotyczącym naszego raportu?**

**Skontaktuj się z nami:**

**Departament Społecznej Odpowiedzialności Biznesu i Sponsoringu**

**Katarzyna Kuźma**

**tel. 22 860 51 96**

**[katarzyna.kuzma@bgz.pl](mailto:katarzyna.kuzma@bgz.pl)**

**[zielonebiuro@bgz.pl](mailto:zielonebiuro@bgz.pl)**

# Profil Banku BGŻ

■ Bank BGŻ należy do największych banków w Polsce. Od wielu pokoleń specjalizujemy się w finansowaniu rolnictwa, gospodarki żywnościowej oraz infrastruktury regionalnej. Jako instytucja zaufania publicznego nawiązujemy długotrwałe relacje z naszymi klientami, przyczyniamy się do rozwoju gospodarczego regionów, pomagamy realizować inwestycje społecznie użyteczne. Poczucie odpowiedzialności za budowanie dobrych relacji z otoczeniem, w którym i dla którego Bank istnieje i działa, jest dla nas ważne. ■

## Historia

■ Korzenie Banku BGŻ w sektorze rolno-spożywczym sięgają 1919 roku. Początkowo jako Państwowy Bank Rolny, powstał w odpowiedzi na potrzeby odbudowy i rozwoju polskiego rolnictwa – szczególnie sektora, od którego zależy poziom dobrobytu społeczeństwa, gospodarki i kraju. Ale jest to też sektor szczególnie wrażliwy, zależny od praw natury i zaangażowania człowieka. Dlatego bank, który w swojej misji stawia rolnictwo na pierwszym miejscu, musi wziąć odpowiedzialność za swoich klientów, wiążąc się z nimi na lata – na dobre i na złe. ■

## Filozofia biznesu i nasze wartości

**Misja** ■ Bank BGŻ jest wiarygodnym polskim bankiem lokalnych społeczności, koncentrującym się na budowaniu długoterminowych relacji poprzez oferowanie wysokiej jakości obsługi klientów i pełnego zakresu przejrzystych 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. ■

**Kodeks etyczny** ■ Standardy postępowania w prowadzeniu działalności bankowej wyznaczają „Zasady Etycznego Postępowania w BGŻ S.A.". Za podstawowe wartości etyczne, stanowiące trzon kultury organizacyjnej Banku, przyjmujemy: profesjonalizm, rzetelność, rzeczowość, staranność, lojalność, odpowiedzialność, prawdę, tolerancję, godność i równe traktowanie. 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. ■



Drogowskazem dla naszych działań są cztery kluczowe wartości:

Najważniejszy jest klient, z którym budujemy długoterminowe i partnerskie relacje, uznając za priorytet wysoką jakość obsługi.

*Po pierwsze klient*

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

*Współpraca*

Otwarte i uczciwe postępowanie jest podstawą do budowania dobrych i trwałych relacji ze współpracownikami, klientami i partnerami biznesowymi.

*Przejrzystość*

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

*Delegowanie*

## Oferta Banku – produkty i usługi dla lokalnych społeczności

■ Jesteśmy bankiem uniwersalnym, oferującym szeroką gamę produktów i usług bankowych klientom instytucjonalnym oraz detalicznym. Model bankowości skoncentrowanej na lokalnych społecznościach determinuje geograficzne położenie placówek i segmentację klientów. We wszystkich 394 oddziałach naszym klientom pomagają doradcy, wspierani przez specjalistów ds. produktu, a także dobrze rozwinięte Contact Center i serwis internetowy; system bankowości internetowej eBGŻ, obsługę telefoniczną TeleBGŻ oraz Home Banking. Bank udostępnia bezprovisionalnie ponad 4 tys. bankomatów\* w całym kraju. ■ \* Stan na 31 grudnia 2011 roku.

**Przez ostatnie dwa lata  
otwieraliśmy średnio jeden  
oddział w tygodniu  
– w 2011 roku powstało  
50 nowych oddziałów.  
Jesteśmy obecni w około  
90% miast powiatowych.**

**Oferta dla klientów Agro – łączymy doświadczenie i wiedzę ekspercką z dziedziny finansów, ekonomii i rolnictwa.** ■ Nasze produkty bankowe dopasowujemy do potrzeb klientów w oparciu o długoletnie doświadczenie oraz badania satysfakcji i preferencji gospodarstw rolnych. Dzielimy się wiedzą ekspercką z dziedziny finansów, ekonomii i rolnictwa. ■

■ Oferujemy produkty kredytowe na bardzo korzystnych warunkach, m.in.: ■ kredyt Agro Ekspres – kredyt, dzięki któremu w bardzo szybkim czasie i na prostych warunkach udostępniane są fundusze na zakup np. ciągników, maszyn i urządzeń rolniczych dla przetwórstwa rolno-spożywczego, ■ kredyty związane z finansowaniem odnawialnych źródeł energii (farm wiatrowych i biogazowni) – pobudzają lokalną gospodarkę oraz dostarczają czystą energię elektryczną i ciepłą, wywierając pozytywny wpływ na ochronę środowiska naturalnego, ■ kredyty preferencyjne – dzięki współpracy Banku z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa mogliśmy udzielić kredytów inwestycyjnych z dopłatami do oprocentowania, a nawet kapitału, np. na zakup użytków rolnych, utworzenie lub urządzenie gospodarstw rolnych dla młodych rolników, ■ kredyty kłękowe z dopłatą ARiMR do oprocentowania – pozwalają nam wspierać klientów również w ciężkich dla nich chwilach. ■

*Oferta dla  
klientów Agro*

*Kredyt  
Agro Ekspres*

*Kredyty  
preferencyjne*



## Władze spółki i struktura Grupy Banku BGŻ

**Forma własności i struktura prawna organizacji** ■ Bank BGŻ przyjął formę spółki akcyjnej w 1994 roku. Obecnie większościowym akcjonariuszem jest **Grupa Rabobank**, światowy lider w zakresie obsługi finansowej sektora rolno-spożywczego. ■ Debiut akcji Banku na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie miał miejsce 27 maja 2011 roku. ■

Akcjonariusze	Stan na dzień 31.12.2011 r.	
	Liczba objętych akcji	Struktura (%)
Rabobank International Holding B.V.*	21 298 609	49,37
Cooperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A.*	4 303 695	9,98
Skarb Państwa	11 015 937	25,54
Pozostali akcjonariusze	6 518 523	15,11
<b>OGÓŁEM</b>	<b>43 136 764</b>	<b>100,00</b>

\* Grupa Rabobank.

**Grupa Banku BGŻ** ■ W skład Grupy Kapitałowej Banku Gospodarki Żywnościowej S.A. wchodzi: Bank Gospodarki Żywnościowej S.A. (podmiot dominujący), Bankowy Fundusz Nieruchomościowy Actus Sp. z o.o. (jednostka zależna, Bank posiada 3020 udziałów, stanowiących 100% kapitału zakładowego) oraz BGŻ Leasing Sp. z o.o. (jednostka stowarzyszona, Bank posiada akcje stanowiące 49% kapitału zakładowego, pozostałe 51% akcji jest w posiadaniu De Lage Landen International B.V., spółki zależnej Rabobank Nederland). ■

kredyty związane  
z finansowaniem  
odnawialnych  
źródeł energii

kredyty kleskowe  
z dopłatą ARiMR



## Osiągnięcia Grupy Banku BGŻ w 2011 roku

■ W 2011 roku dołączyło do nas 114 tys. nowych klientów detalicznych oraz 22 tys. klientów instytucjonalnych. Konto Plus, uznane drugi rok z rzędu za najlepsze na rynku, również pakiety produktowe Biznes Lider i Agro Lider zostały docenione przez naszych klientów. Sukcesem zakończyło się też wprowadzenie BGŻOptima – w ciągu pierwszych sześciu tygodni funkcjonowania zdobyliśmy 37 tys. klientów. Zysk netto Grupy Banku BGŻ wzrósł o 14% (skonsolidowany zysk netto wyniósł 128,1 mln zł). ■

### Wybrane dane finansowe Grupy Banku BGŻ w latach 2010 i 2011

mln PLN	2011	2010	Zmiana r/r
<b>Rachunek zysków i strat</b>			
Wynik z tytułu odsetek	834,0	604,3	+38%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	269,9	271,5	-1%
Przychody razem	1 248,5	1 046,6	+19%
Koszty razem	(938,2)	(787,2)	+19%
Koszty świadczeń pracowniczych	(456,4)	(382,0)	+20%
Odpisy netto z tytułu utraty wartości	(163,1)	(134,2)	+22%
Zysk brutto	149,6	126,9	+18%
Zysk netto	128,1	112,3	+14%
<b>Bilans</b>			
Aktywa razem	33 407,2	28 629,6	17%
Należności od banków	221,1	280,9	-21%
Kredyty i pożyczki udzielone klientom	24 222,4	19 869,2	22%
Zobowiązania wobec innych banków	4 446,7	1 020,4	336%
Zobowiązania wobec klientów	22 941,7	21 051,7	9%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	2 033,3	1 745,2	17%
Kapitał własny razem	2 637,9	2 495,0	6%
<b>Wskaźnik efektywności</b>			
Stopa zwrotu z kapitału (ROE)	5,0%	4,6%	+0,4 pp
Stopa zwrotu z aktywów (ROA)	0,4%	0,4%	+0,0 pp
Koszty/Dochody (C/I)	75,2%	75,2%	-0,0 pp
Współczynnik wypłacalności (CAR)	9,7%	11,1%	-1,4 pp

## Zarząd Banku BGŻ

Zgodnie ze Statutem Banku w skład Zarządu wchodzi od czterech do ośmiu członków, powoływanych na okres wspólnej trzyletniej kadencji. Prezesa oraz pozostałych członków Zarządu powołuje, odwołuje lub zawiesza w czynnościach Rada Nadzorcza. 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.



## Rada Nadzorcza

■ Stały nadzór nad działalnością Banku BGŻ sprawuje Rada Nadzorcza, która liczy od pięciu do dziewięciu członków powoływanych i odwoływanych przez Walne Zgromadzenie na wspólną trzyletnią kadencję. ■

### Agata Rowińska

Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej  
(rezygnacja z dniem 31.05 2011 r.)

### Dariusz Filar

Członek Rady Nadzorczej  
(powołany 21.07.2011 r.),  
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej  
(wybrany z dniem 1.09.2011 r.)  
– **niezależny**

### Jan Alexander Pruijs

Przewodniczący Rady Nadzorczej



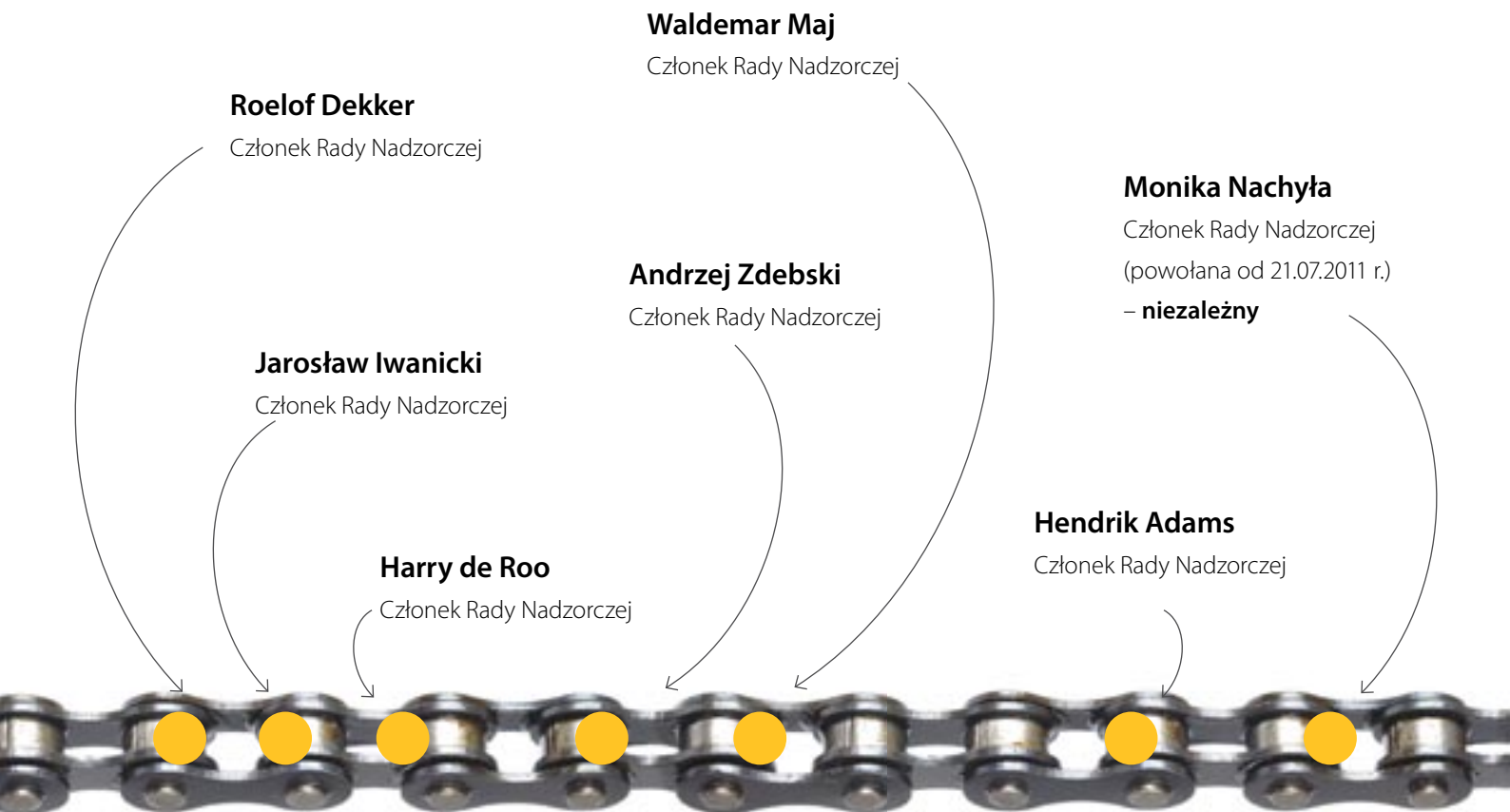
## Skład Rady Nadzorczej

■ Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku we wszystkich dziedzinach jego aktywności. 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 wykonywanie swoich obowiązków. Wynagrodzenie Rady Nadzorczej ustala Walne Zgromadzenie. ■

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





### Procedury dotyczące nadzoru, identyfikacji i zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi

W Planie Biznesowym przyjętym przez Zarząd Banku na 2011 rok wśród priorytetów do realizacji i monitorowania znalazły się dwa cele społeczne: ■ lokalne zaangażowanie społeczne rozumiane jako liczba aktywności na poziomie oddziałów Banku (cel 250 aktywności został zrealizowany), ■ wprowadzenie w Banku programu wolontariatu pracowniczego (cel został zrealizowany). ■ Realizacja tych celów była monitorowana raz na kwartał. ■ Bank przyjął w 2011 roku znowelizowany Kodeks Etyczny, zawierający normy i standardy postępowania pracowników, w tym kadry zarządzającej. ■ W 2011 roku w Balanced Score Card dla Banku ujęty był cel czysta energia, dotyczący wolumenów sprzedaży „zielonych kredytów”. Realizacja celów w BSC monitorowana jest przez Radę Nadzorczą w trybie raz na kwartał. ■

**Walne Zgromadzenie** ■ 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. ■

### Najważniejsze organizacje, do których należy

**Bank BGŻ:** ■ Związek Banków Polskich – Bankowy Arbitraż Konsumencki, Rada Wydawców Kart Bankowych, Komitet ds. Finansowania Nieruchomości, Komitet ds. Jakości Usług Finansowych ■ Fundacja na Rzecz Kredytu Hipotecznego ■ RSQ Management ■ Stowarzyszenie Rynków Finansowych ACI Polska ■ SWIFT ■ ICC Poland (International Chamber of Commerce). ■

## Wybrane nagrody i wyróżnienia w 2011 roku

- **Wyróżnienie „Pro Polonia Opulenta” („Dla Polski Dostatniej”)** przyznane przez Polską Federację Producentów Żywności Związek Pracodawców – za działania mające szczególnie pozytywny wpływ na rozwój i funkcjonowanie gospodarki żywnościowej w Polsce w 2011 roku.
- **Laureat konkursu „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców”** – tytuł przyznany za aktywną działalność na rzecz małych i średnich firm, szeroką dostępność oferty i wysoką jakość obsługi klientów sektora MSP.
- **Godło i certyfikat „Firma Przyjazna Klientowi”** – nagroda jest wyrazem uznania dla wysokiej jakości obsługi w Banku BGŻ. Otrzymanie Godła to symbol i gwarancja, iż Bank należy do firm przyjaznych dla klienta, wyróżniając się pod względem nowoczesnej i profesjonalnej obsługi.
- **Laureat nagrody Contact Center Customer Innovation 2011** – nagroda wręczana jest firmom, które w nowatorski sposób użytkują technologię contact center lub wykazują się dużą kreatywnością w podejściu do systemów i procesów wspierających kompleksową obsługę klienta.
- **„Miejsce Odkrywania Talentów”** – tytuł przyznany Fundacji BGŻ przez Ministra Edukacji Narodowej.



# Struktura Banku BGŻ

## ZARZĄD BANKU

**OBSZAR RYNKÓW FINANSOWYCH** Wiceprezes Zarządu Dariusz Odzioba

**OBSZAR BANKOWOŚCI INSTYTUCJONALNEJ** Wiceprezes Zarządu Witold Okarma

Dyrektor Zarządzający  
ds. Bankowości  
Instytucjonalnej

Dyrektor Zarządzający  
ds. Agrobiznesu  
i MSP

**OBSZAR RYZYKA** Wiceprezes Zarządu Johannes Gerardus Beuming

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. Ryzyka

Dyrektor Zarządzający  
ds. Restrukturyzacji  
i Windykacji

**OBSZAR FINANSÓW** Pierwszy Wiceprezes Zarządu Gerardus Cornelis Embrechts

Dyrektor Zarządzający  
ds. Business Control

Dyrektor Zarządzający  
ds. Finansów  
i Sprawozdawczości, Główny  
Księgowy Banku

Dyrektor Zarządzający  
ds. Controllingu

**OBSZAR IT, OPERACJI I INFRASTRUKTURY** Wiceprezes Zarządu Andrzej Sieradz

Dyrektor Zarządzający  
ds. IT

Dyrektor Zarządzający  
ds. Operacji

**OBSZAR BANKOWOŚCI DETALICZNEJ I ZARZĄDZANIA KANAŁAMI DYSTRYBUCJI** Wiceprezes Zarządu Wojciech Sass

Dyrektor Zarządzający  
ds. Sprzedaży

Dyrektor Zarządzający  
ds. Produktów Detalicznych  
i Komunikacji

Dyrektor Zarządzający  
ds. Jakości oraz Zarządzania  
Segmentowego

**OBSZAR ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI** Wiceprezes Zarządu Magdalena Legęć

Dyrektor Zarządzający  
ds. Zasobów Ludzkich

**OBSZAR ZARZĄDZANIA BANKIEM** Prezes Zarządu Jacek Bartkiewicz

# Spoleczna odpowiedzialność biznesu

co to dla nas oznacza

■ Podstawowe założenia polityki społecznej odpowiedzialności biznesu (SOB) na lata 2010–2014 zakładają działania zrównoważonego rozwoju we wszystkich obszarach funkcjonowania firmy, w oparciu o zasadę 3 x P: People, Planet, Profit. Oznacza to, że założenia biznesowe Banku realizowane są przy uwzględnieniu interesów pracowników, społeczności lokalnych, klientów oraz w poszanowaniu środowiska naturalnego. ■

Zasada 3 x P wyznacza działania Banku w czterech podstawowych obszarach:

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

■ Od 2009 roku w strukturach Banku funkcjonuje Departament Społecznej Odpowiedzialności Biznesu i Sponsoringu. Strategia społecznej odpowiedzialności – przyjęta po raz pierwszy w Banku BGŻ na lata 2010–2014 – została wypracowana na podstawie konsultacji z pracownikami oraz naszymi głównymi interesariuszami. Zależało nam, aby społeczna odpowiedzialność nie była pustą frazą zajmującą jedynie ekspertów, lecz zyskała swoich orędowników we wszystkich kluczowych obszarach Banku. ■

people  
planet  
profit

# Interesariusze Banku BGŻ

## 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.  
Cooperatieve 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

**Dialog z interesariuszami** ■ Otwarty dialog z różnymi grupami interesariuszy jest niezwykle istotny w celu zrozumienia pojawiających się trendów i kwestii społeczno-ekonomicznych. Mamy szereg formalnych i nieformalnych mechanizmów zbierania informacji zwrotnych na temat naszej działalności od zainteresowanych stron. ■

**Dialog z pracownikami** ■ Co roku badamy opinię i satysfakcję pracowników. Wyniki badania są dla nas bardzo ważne – możemy zaplanować i wdrożyć działania, które mają na celu poprawę jakości współpracy, efektywności działań pracowników i ich zadowolenia. ■ Funkcjonuje system skarg i zażaleń, dzięki któremu pracownicy mają możliwość wyrażania swoich opinii w dowolnym momencie. ■ Pracownicy mają możliwość bezpośredniej wymiany opinii z Członkami Zarządu – organizowane są spotkania, odwiedziny w placówkach Banku, czaty. ■

**Dialog z partnerami** ■ Prowadzimy dialog z naszymi partnerami, którzy zaangażowani są m.in. w sprawy rolnictwa: organizujemy spotkania i konsultacje dla izb rolniczych, współpracujemy m.in. z sołtysami, urzędami gmin, Ośrodkami Doradztwa Rolniczego. Współpracujemy z uczelniami i szkołami rolniczymi, np. uczestnicząc w olimpiadach z wiedzy Agro, studentom prezentujemy swoją działalność na targach pracy, dzielimy się wiedzą podczas warsztatów. ■

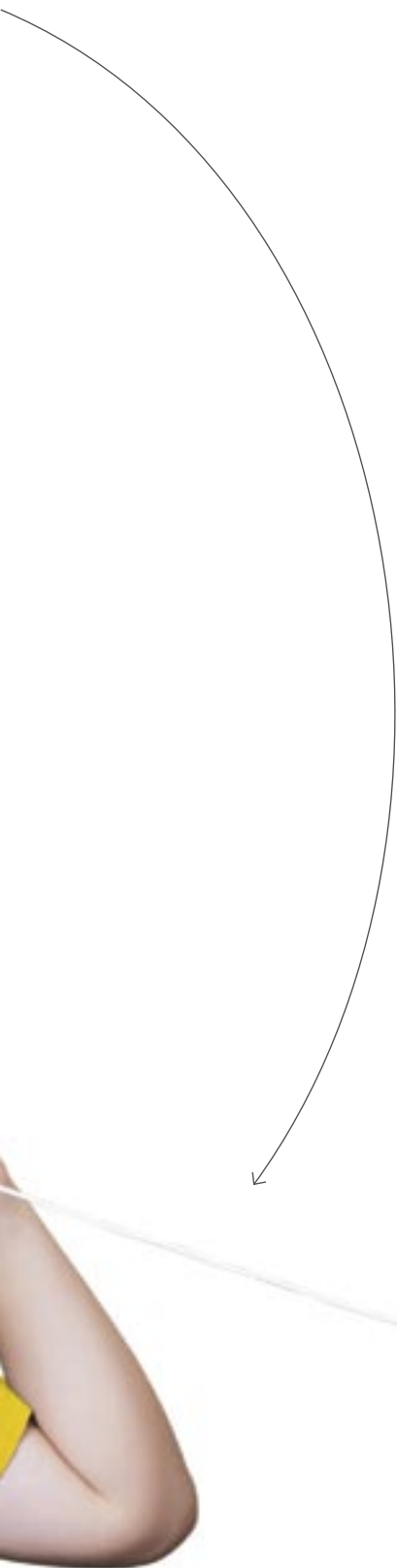
*Prowadzimy  
otwarty dialog  
z naszymi  
interesariuszami*



**Dialog z klientami** ■ Badamy satysfakcję klientów indywidualnych i korporacyjnych oraz preferencje klientów z obszaru agrobiznesu (np. badanie Agribus). ■

■ Chcemy dzielić się naszą wiedzą oraz poznać i zrozumieć potrzeby naszych klientów, dlatego: ■ spotykamy się „przy kuchennym stole” z klientami – reprezentanci Banku odwiedzają klientów w ich domach, siedzibach firm i rozmawiają o ich codziennych problemach, ■ organizujemy spotkania dla rolników, na których prezentujemy analizy dotyczące sytuacji i trendów na rynkach rolnych, ■ uczestniczymy w spotkaniach szkoleniowych organizowanych przez Ośrodki Doradztwa Rolniczego, spotkaniach w starostwach, urzędach skarbowych, organizacjach sołtysów, Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa. ■

**Dialog z inwestorami** ■ Od maja 2011 roku Bank jako spółka dopuszczona do obrotu, a później notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie realizuje obowiązki informacyjne wobec akcjonariuszy, potencjalnych inwestorów, agencji ratingowej oraz innych osób na następujących zasadach: ■ równego dostępu do informacji dla wszystkich zainteresowanych, ■ terminowego przekazania raportów do wiadomości publicznej, tj. 24 godz. od wystąpienia zdarzenia, ■ rzetelności informacji. ■



## Sponsoring zaangażowany – strategia dla rozwoju talentów kolarskich i zdrowego trybu życia

■ Bank BGŻ od lat jest związany z rowerami jako sponsor profesjonalnego kolarstwa i promotor rekreacji rowerowej. Działalność Banku w tym obszarze staje się coraz bardziej doceniana, szczególnie przez przedstawicieli lokalnych społeczności, dla których Bank staje się ważnym partnerem, który inspirowuje i wspiera lokalne inicjatywy, w tym również te dedykowane bezpieczeństwu rowerzystów na drodze. ■

Zachęcamy dzieci i młodzież do rowerowej przygody, wspomagając lokalnych animatorów sportu. W 2011 roku wsparliśmy 40 lokalnych klubów kolarskich, w których swoją pasję mogą rozwijać najmłodszy adept kolarstwa.

■ Rowerowe zaangażowanie pracowników Banku uwiarygodnia i wzmacnia filozofię sponsoringu zaangażowanego. Dla pracowników organizowane są specjalne imprezy rowerowe i wspierany jest ich start w kolarskich imprezach amatorskich i rekreacyjnych. Coraz częściej pracownicy zabierają na rower swoich klientów, np. w imprezie Tour de Pologne dla Amatorów. Stają się nie tylko ambasadorami polityki Banku, ale też inspirowują klientów do uprawiania sportu jako zdrowego sposobu spędzania czasu. ■

Motto  
Banku BGŻ  
„Kocham rower”

oddaje pozytywne emocje, a przede wszystkim  
inspirowuje nie tylko naszych pracowników,

ale także naszych klientów i partnerów  
– z czego jesteśmy niezwykle dumni.



W mediach społecznych  
– profil Kocham Rower na  
portalu Facebook ma już  
prawie 160 tys. osób,  
które go lubią!

Wspieramy  
Fundację SYNAPSIS.  
– w 2010 i 2011 roku  
byliśmy partnerem  
Społecznego Rajdu  
Rowerowego  
„Masa na Autyzm”  
w Warszawie.

Jako Bank promujący  
jazdę na rowerze,  
w ramach oferty kart  
kredytowych MasterCard  
udostępniamy naszym  
klientom kartę z pakietem  
rowerowym. Klienci mogą  
skorzystać z częściowego  
zwrotu kosztów  
poniesionych na zakupy  
w sklepach sportowych oraz  
z dedykowanej rowerzystom  
ochrony ubezpieczeniowej:  
ubezpieczenia OC (pokrywa  
koszty szkód wyrządzonych  
innym podczas jazdy na  
rowerze), NNW (Następstw  
Nieszczęśliwych Wypadków)  
i assistance (m.in. transport  
roweru i/lub użytkownika  
w razie zaistnienia szkody).

■ Więcej informacji nt. działalności sponsoringowej Banku BGŻ znajduje się na stronie  
[http://www.bgz.pl/o\\_banku/odpowiedzialnosc\\_sponsoring/sponsoring/](http://www.bgz.pl/o_banku/odpowiedzialnosc_sponsoring/sponsoring/). ■

## Działalność Fundacji BGŻ

■ Działania wynikające z odpowiedzialności Banku jako instytucji zaufania publicznego na rzecz rozwoju lokalnych społeczności, w których Bank działa, podejmuje od 2006 roku Fundacja BGŻ. Programy realizowane przez organizację mają charakter inwestycji społecznych służących wzmacnianiu społeczeństwa obywatelskiego. ■

■ Priorytety działań Fundacji to wsparcie: edukacji (ogólnokształcącej, artystycznej, sportowej i ekonomicznej), solidarności społecznej oraz wolontariatu pracowników Banku BGŻ. Wyznaczone cele Fundacja realizuje poprzez: ■ realizację ogólnopolskich programów rozwoju pomocy społecznej na poziomie lokalnym, ■ współdziałanie z najlepszymi partnerami społecznymi, ■ wspieranie pracowników Banku, liderów zaangażowania społecznego. ■

■ Fundacja BGŻ jest członkiem Forum Darczyńców. Współpracuje z Fundacją Dobra Sieć i portalem [mojestypendium.pl](http://mojestypendium.pl). ■

*Klasa BGŻ  
– otwieramy drzwi  
przyszłości*

- ogólnopolski, autorski program stypendialny Fundacji BGŻ, pod patronatem MEN,
- odpowiedź na społeczny problem nierówności w dostępie do edukacji,
- program dla utalentowanych i aktywnych społecznie absolwentów szkół gimnazjalnych ze wsi i małych miast,
- finansowanie nauki w jednym z pięciu renomowanych liceów ogólnokształcących w całej Polsce.



**Edukacja** ■ Od 2003 do 2011 roku dzięki Klasie BGŻ pomogliśmy 408 uczniom z niezamożnych rodzin i środowisk, którzy otrzymali 4-letnie stypendium, tj. dofinansowanie trzech lat nauki w liceum (w wysokości ok. 8 tys. zł rocznie) oraz stypendium na I roku studiów (w kwocie 3,8 tys. zł rocznie).

■ W myśl zasady „Pomagamy innym i uczymy pomagać” rozwijamy zaangażowanie społeczne uczestników Klasy BGŻ poprzez program „Możesz na mnie polegać”. Każdy uczeń realizuje projekty w zakresie: działań twórczych, aktywności fizycznej i sportowej oraz wolontariatu. ■ Więcej informacji na temat programu znajduje się na stronie: [http://www.fundacja.bgz.pl/klasa\\_bgz/](http://www.fundacja.bgz.pl/klasa_bgz/). ■



*Możesz na mnie polegać*

**Projekty edukacyjne** ■ Aktywnie uczestniczymy w procesie budowania u młodych ludzi umiejętności współdziałania w zespole oraz kreatywnego rozwiązywania problemów. Od czterech lat jesteśmy partnerem organizacyjnym Olimpiady Przedsiębiorczości, a od 2011 roku I Wiosennego Kongresu Edukacyjnego, w ramach którego uczniowie warszawskich liceów, przy wsparciu pracowników Banku BGŻ, mogą poszerzyć swoją wiedzę z zakresu bankowości, ekonomii i finansów. ■

**Solidarność społeczna** ■ Wspieramy Bank BGŻ w realizacji misji banku lokalnych społeczności, aktywizujemy rozwój mniejszych miast i wsi. Poprzez współpracę z inwestorami i partnerami społecznymi, którzy za cel stawiają sobie dobro wspólne mieszkańców, działamy na rzecz rozwoju środowisk lokalnych. Przykładem współpracy jest udział Banku BGŻ w Dniu Przedsiębiorczości Społecznej, organizowanym przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych. Pracownicy naszego Banku doradzali przedsiębiorcom, m.in. jak skonstruować dobry biznesplan i pozyskać środki finansowe na inwestycje. ■

■ Wspomagamy organizacje walczące z autyzmem (Fundacja SYNAPSIS) i wykluczeniem społecznym osób niepełnosprawnych m.in. poprzez akcje charytatywne organizowane wśród pracowników Banku BGŻ, np. świąteczny kiermasz zorganizowany w Centrali, z którego dochód przeznaczony został na potrzeby Fundacji SYNAPSIS, Rodzinnego Domu Dziecka w Wesołej i Ogniska „Marymont”, czy społeczną akcję rowerową „Jadę dla Eli”, w której udział wzięło ponad 350 pracowników Banku. ■

„Po raz kolejny mogliśmy się przekonać, że pracownicy Banku BGŻ mają wielkie serce, a za hasłem *Możesz na mnie polegać* idą konkretne działania i chęć pomocy potrzebującym. To właśnie dzięki takim inicjatywom i takim ludziom nasi podopieczni mogą uwierzyć, że ich praca ma wartość, dając nieoceniony zastrzyk pozytywnej energii”.

Marta Dąbrowska  
Kierownik Ogniska „Marymont”

■ Dowiedz się więcej o działaniach Fundacji BGŻ na [www.fundacja.bgz.pl](http://www.fundacja.bgz.pl). ■

# Spółeczeństwo Bank jako partner lokalnych społeczności

■ Mówimy o sobie, że jesteśmy zaangażowanym partnerem lokalnych społeczności – wspieramy ich rozwój i pomagamy rozwiązywać problemy społeczne. ■

## Co oznacza dla nas bycie bankiem lokalnych społeczności?

■ Lokalna perspektywa, ■ dostosowanie do potrzeb klienta, ■ koncentracja na długoterminowym wsparciu klienta i zaangażowaniu, ■ oferta nastawiona na klienta, ■ dyrektor oddziału lokalną twarzą Banku, mający znaczną autonomię, ■ podejście „przy kuchennym stole”, bezpośredni kontakt z klientami, ■ lokalne decyzje oparte na lokalnej wiedzy, ■ dzielenie się wiedzą, kontaktami z klientami i partnerami, ■ pomoc społecznościom lokalnym w ich dynamicznym rozwoju poprzez silne więzi lokalne. ■



## Jak rozumiemy nasze lokalne zaangażowanie społeczne

**Być tam, gdzie jesteśmy potrzebni** ■ Ponad 80% naszych placówek zlokalizowanych jest w mniejszych i średnich miejscowościach. Jest to perspektywiczny obszar rozwoju, zarówno dla Banku BGŻ, jak i dla lokalnych społeczności, w których Bank funkcjonuje. We współpracy z partnerami realizujemy projekty, które są odpowiedzią na problem społeczny pojawiający się w danym regionie, mieście lub wsi. ■

**Siła wspólnych działań** ■ Każda społeczność lokalna ma swoją specyfikę, problemy i oczekiwania, dlatego staramy się zawsze działać z perspektywy lokalnej. Niektóre z problemów są jednak na tyle powszechne, że wymagają interwencji na większą skalę, stając się priorytetami naszej strategii odpowiedzialnego biznesu. Wtedy najskuteczniej jest działać, najpierw definiując problem centralnie w skali całego kraju, a jego realizację przeprowadzać lokalnie. ■

**Nasze inwestycje w lokalne społeczności** ■ Fundacja BGŻ 2,5 mln zł, ■ wolontariat pracowniczy 60 tys. zł, ■ darowizny bankowe 500 tys. zł. ■

**Priorytety o charakterze ogólnopolskim:**

wyrównywanie szans edukacyjnych dzieci i młodzieży, szczególnie z terenów wiejskich

rozwój przedsiębiorczości (edukacja finansowa, projekty ekonomii społecznej, walka z wykluczeniem społecznym)



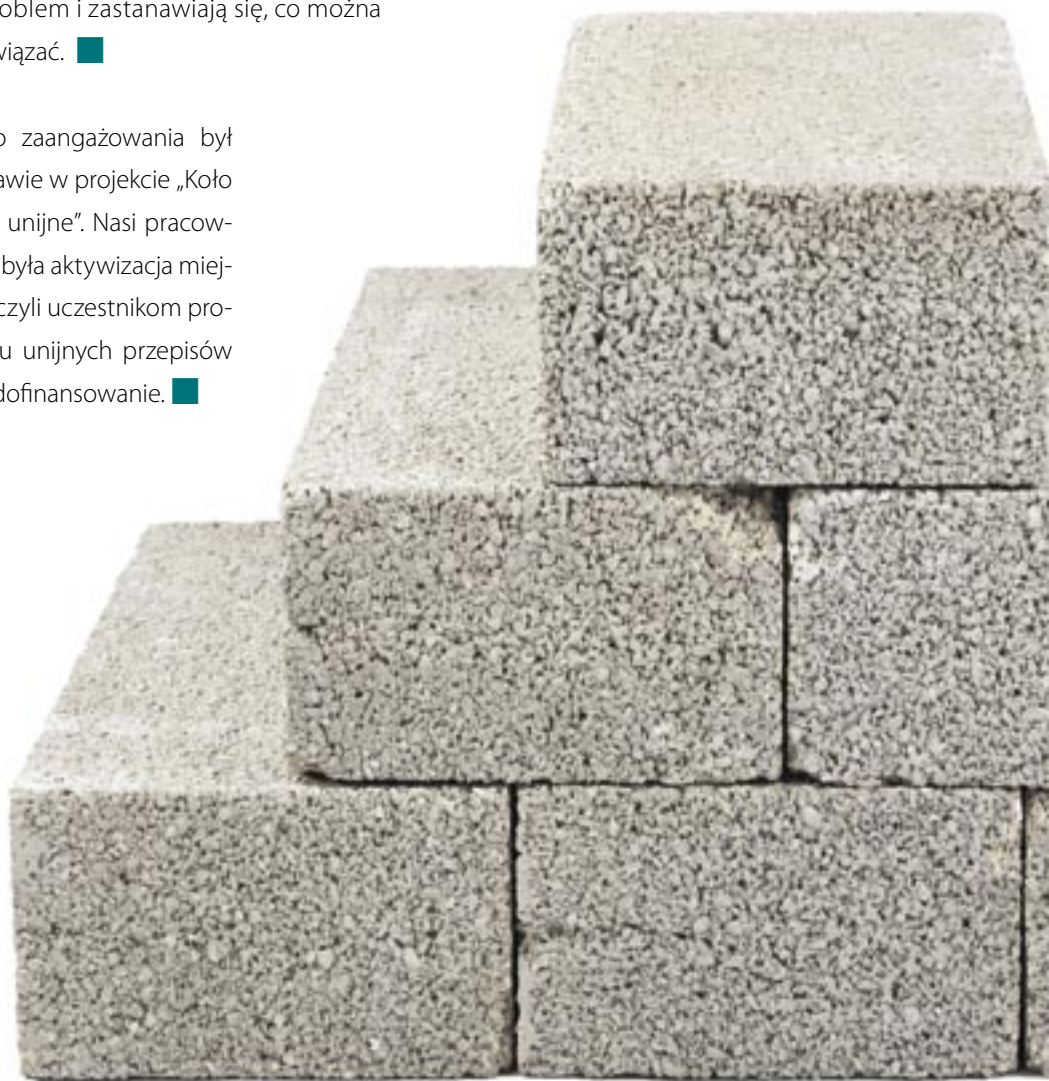
## Jak pomagamy

■ Do naszych działań podchodzimy strategicznie i długofalowo. Budowa programów prospołecznych rozpoczyna się często od indywidualnej inicjatywy i lokalnego zaangażowania pracowników oddziałów Banku, ludzi wrażliwych i aktywnych społecznie, którzy dostrzegają problem i zastanawiają się, co można zrobić, aby go rozwiązać. ■

■ Przykładem indywidualnego zaangażowania był udział Oddziału Banku BGŻ w Mławie w projekcie „Koło zamachowe sięgnięcia po środki unijne”. Nasi pracownicy, w ramach akcji, której celem była aktywizacja miejscowych przedsiębiorców, tłumaczyli uczestnikom projektu, jak poruszać się w gąszczu unijnych przepisów i co należy zrobić, aby otrzymać dofinansowanie. ■

■ Oddział w Warce z kolei aktywnie współpracuje z lokalnymi organizacjami i instytucjami przy realizacji projektów społecznych, m.in. ze Stowarzyszeniem W.A.R.K.A., Muzeum im. Kazimierza Pułaskiego, świetlicą terapeutyczną dla osób niepełnosprawnych. ■

*Wolontariat  
pracowniczy:*



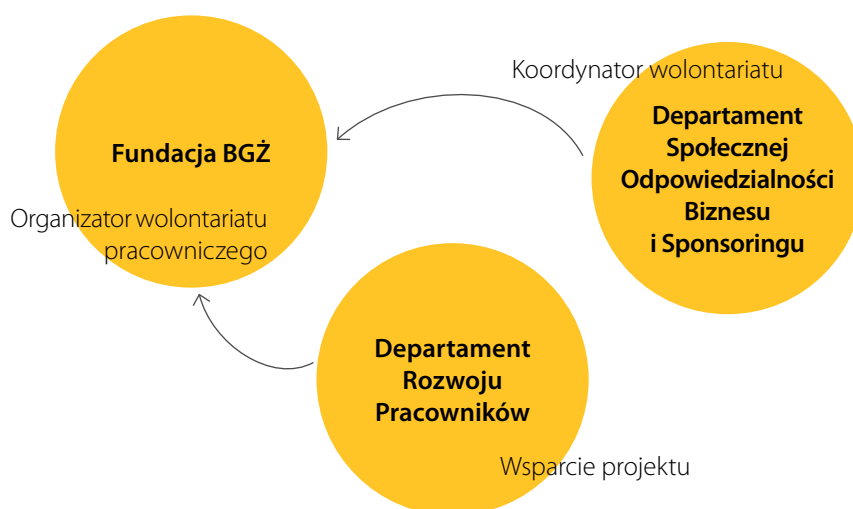
„Wyznajemy zasadę, że wsparcie jest skuteczne, gdy zostanie przeznaczone na dotacje dla grup, które chcą dzięki własnemu zorganizowaniu się i przy pomocy niewielkich środków dokonać zmiany w lokalnej społeczności. Wiemy, że niejednokrotnie podanie ręki może przynieść o wiele więcej pożytku niż *gruby szmal*”.

Piotr Kutyna  
Dyrektor Oddziału Banku BGŻ w Warce

angażuje i pomaga zrozumieć  
problemy lokalnych społeczności,

buduje reputację Banku  
jako zaangażowanego  
i odpowiedzialnego partnera  
lokalnych społeczności

■ W I edycji konkursu na najlepsze projekty wolontariackie wybranych zostało osiem pomysłów, które otrzymały finansowanie w łącznej wysokości 38,5 tys. zł. Ponad 40 pracowników z całej Polski zorganizuje cykle warsztatów, spotkań integracyjnych oraz zajęć edukacyjnych dla osób potrzebujących i ich rodzin, utworzy nowoczesną pracownię językową, a także pomoże w dostosowaniu pomieszczeń szkoły do potrzeb osób niepełnosprawnych. ■



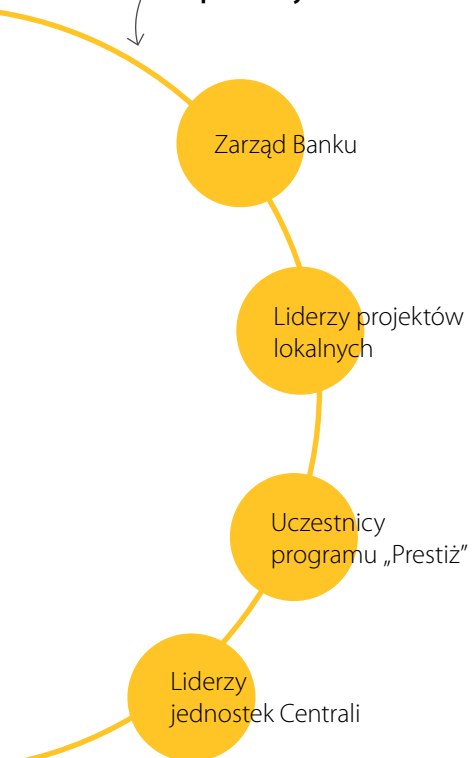
## Dzień Przedsiębiorczości

Bank BGŻ od 2004 roku uczestniczy w programie Fundacji Młodzieżowej Przedsiębiorczości „Dzień Przedsiębiorczości”. 228 uczniów mogło zwerfikować swoje wyobrażenia o zawodzie bankowca. Rolę przewodników pełnili pracownicy (zgłosiło się aż 420 osób), którzy objaśniali uczestnikom projektu procedury bankowe oraz prezentowali nasze produkty.

**Przykład idzie z góry** ■ Wyższa kadra zarządzająca Banku BGŻ aktywnie uczestniczy w inicjatywach promujących postawy społeczne. Prezes Zarządu Banku BGŻ, Jacek Bartkiewicz, dołączył do Koalicji „Prezesi – Wolontariusze 2011” oraz jest członkiem Rady Fundacji Młodzieżowej Przedsiębiorczości. Od 2011 roku Dyrektor Departamentu Społecznej Odpowiedzialności Biznesu i Sponsoringu, Małgorzata Zdzienicka-Grabarz, pełni funkcję członka Komisji Rewizyjnej Forum Darczyńców. ■

■ W myśl powiedzenia „przykład idzie z góry”, w 2011 roku Fundacja BGŻ zrealizowała cykl szkoleń dla przyszłych ambasadorów wolontariatu w lokalnych środowiskach oraz dla uczestników Programu Rozwoju Potencjału „Prestiż” – pracowników wyróżniających się pod względem osiągnięć biznesowych i aktywnych społecznie. Misją ambasadorów jest inspirowanie innych pracowników do działania na rzecz społeczeństwa. Na swoim przykładzie pokazują kolegom z pracy, jak można pomagać i co należy zrobić, żeby pomoc była skuteczna. ■

#### Ambasadorowie postaw społecznych



„Wolontariat pracowniczy organizowany przez Fundację BGŻ to pierwsza taka formuła, z jaką się zetknąłem, i jest to ciekawe zderzenie, że z jednej strony jest to działanie wynikające z korporacyjnej struktury, a z drugiej jest oparte na wielkiej spontaniczności ludzi, którzy są w tej korporacji. Tu nie ma nic na siłę”.

Wojciech Penkala, Departament Bankowości Korporacyjnej Banku BGŻ, ambasador postaw prospołecznych (jego działalność wolontariacka opisana została w książce „To działa!”, wydanej przez Stowarzyszenie Dziennikarzy i Dokumentalistów „Koncentrat” <http://www.todziala.org.pl/ksiazka/byc-jak-messi/>)

**Program darowizn lokalnych** ■ Bank BGŻ bierze czynny udział w życiu społeczności również poprzez strukturalny program lokalnych darowizn finansowych, składający się z dwóch modułów: na rzecz **organizacji kulturalno-społecznych**, które sprzyjają rozwiązywaniu lokalnych problemów, wspomagają rozwój regionu, podnoszą prestiż i dumę z tożsamości lokalnej, oraz na rzecz **lokalnych klubów sportowych rozwijających młode talenty kolarskie**. Pracownicy nawiązują współpracę z lokalnymi organizacjami pozarządowymi, klubami kolarskimi, władzami, które dzięki otrzymanym darowiznom oraz wsparciu ze strony pracowników Banku mogą prowadzić swoje projekty edukacyjne, wspierające sport czy przedsiębiorczość. ■

■ O darowizny mogą ubiegać się oddziały Banku, które wskażą projekty spełniające przyjęte przez nas kryteria społecznego zaangażowania, takie jak identyfikacja lokalnego problemu, spodziewane korzyści dla społeczności lokalnych, zaangażowanie pracowników, nawiązanie długofalowej współpracy. ■ W 2011 roku budżet Programu darowizn lokalnych wyniósł 200 tys. zł. Wsparcie finansowe od Banku BGŻ otrzymało 105 projektów zgłoszonych przez oddziały z całej Polski. ■

■ To, jak wspieramy młode kolarskie talenty, widać na przykładzie Oddziału w Turku, który aktywnie udziela się podczas imprez kolarskich i angażuje się w inicjatywy związane z rowerami. Już od kilku sezonów nasz oddział współpracuje z Turkowskim Towarzystwem Cyklistów, współorganizując imprezy rowerowe, np. Family CUP, Powiatowy Rajd Rowerowy. Bank corocznie zarówno dofinansowuje młodych kolarzy określoną kwotą pieniędzy, jak i przekazuje dary rzeczowe (ubioły, sprzęt). ■



## Dobra Praktyka

### Oddział w Sosnowcu

Oddział w Sosnowcu przy współpracy z Uniwersytetem Ekonomicznym w Katowicach przygotował cykl spotkań edukacyjnych dla mieszkańców miasta. W ramach projektu „Bank bez tajemnic dla każdego”, eksperci starali się w sposób zrozumiały wyjaśnić trudne zagadnienia z dziedziny bankowości, m.in. tłumaczyli, jak odnaleźć się w świecie kredytów. W wydarzeniu uczestniczyli również artyści z kabaretu Długi, którzy razem z pracownikami Banku przygotowali scenariusze scenek odgrywanych przed publicznością. Spotkania prowadzone były w sposób nieformalny – w rozmowach przy kawie uczestniczyć mogli wszyscy mieszkańcy miasta, zarówno młodzież, jak i osoby starsze.

Projekt Oddziału w Sosnowcu został opisany jako dobra praktyka w Raporcie Odpowiedzialny Biznes w Polsce – dobre praktyki 2011, opublikowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu – <http://odpowiedzialnybiznes.pl/public/files/Raport2011.pdf>.

# Odpowiedzialny pracodawca

■ Kapitał ludzki jest najważniejszym zasobem Banku BGŻ, a rozwój pracowników ma podstawowe znaczenie dla osiągnięcia celów nie tylko ekonomicznych, ale i społecznych. ■

## Pracownicy Banku BGŻ w liczbach

■ W 2011 roku łączna liczba osób zatrudnionych w Banku BGŻ wyniosła 5560. W naszym zespole dominują panie (4182), które zajmują również niemal połowę stanowisk w wyższej kadrcie kierowniczej. ■

### Podział według typu zatrudnienia oraz płci

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	
Etat	niepełny	84	37	121
	pełny	4098	1341	5439
	<b>Razem</b>	<b>4182</b>	<b>1378</b>	<b>5560</b>

### Nowo przyjęci do pracy

poniżej 30 lat	418	162	
30–50 lat	259	130	
powyżej 50 lat	23	3	
<b>Razem</b>	<b>700</b>	<b>295</b>	<b>995</b> ← wszyscy nowo przyjęci do pracy



### Łączna liczba odejść

		Łączna liczba odejść	
Płeć	Kobiety	447	
	Mężczyźni	273	
	<b>Razem</b>	<b>720</b>	↪ 12,9% wszystkich pracowników
Grupy wiekowe	poniżej 30 lat	278	
	30–50 lat	374	
	powyżej 50 lat	68	
	<b>Razem</b>	<b>720</b>	

Wskaźnik fluktuacji kadr* i wskaźnik przyjęć**		Wskaźnik fluktuacji za 2011 r.	Wskaźnik przyjęć za 2011 r.	Wskaźnik zwolnień za 2011 r.
Płeć	Kobiety	27,3%	16,7%	10,6%
	Mężczyźni	41,1%	21,4%	19,7%
	<b>Razem</b>	<b>30,7%</b>	<b>17,8%</b>	<b>12,9%</b>
Grupy wiekowe	poniżej 30 lat	67,8%	44,5%	23,4%
	30–50 lat	24,3%	13,1%	11,2%
	powyżej 50 lat	9,4%	3,0%	6,4%
	<b>Razem</b>	<b>30,7%</b>	<b>17,8%</b>	<b>12,9%</b>

\* Wskaźnik fluktuacji kadr liczony jako iloraz sumy osób przyjętych i zwolnionych w danej grupie w 2011 roku do przeciętnego zatrudnienia w danej grupie za 2011 rok. Ze względu na brak możliwości wygenerowania danych z systemu TETA dotyczących przeciętnego zatrudnienia za dany rok w podziale na grupy wiekowe i płeć (najniższy poziom stanowi komórka organizacyjna) – do wyliczenia wskaźników fluktuacji przyjęto dane z dnia 31 grudnia 2011 roku.

\*\* Wskaźnik przyjęć liczony jako suma liczby pracowników nowo zatrudnionych w danym okresie w stosunku do średniego zatrudnienia (w osobach) w tym okresie.

## Przyjazne miejsce pracy

### Prawa pracownicze i zasady etyczne

■ Kwestię praw pracowniczych w Banku BGŻ regulują dokumenty, które są otwarte do wglądu dla każdego pracownika – Regulamin Pracy, Regulamin premiowania, Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy, Strategia i polityka personalna, „Zasady etycznego postępowania w Banku BGŻ”, Polityka Compliance. ■

■ Funkcjonują dwie zakładowe organizacje związkowe oraz, wybierana przez pracowników, Rada Pracownicza. W skład Rady wchodzi formalni przedstawiciele pracowników, z którymi Bank przeprowadza konsultacje i uzgodnienia. ■

■ Przykładamy ogromną wagę do uczciwego traktowania pracowników. Oferujemy pracę najlepszym kandydatom o różnicowanych kompetencjach i wywodzącym się z różnych środowisk. Stwarzamy im szansę do rozwoju w strukturach firmy i gwarantujemy stabilne zatrudnienie (średni staż pracy w Banku wynosi niemal 10 lat). Zapewniając świadczenia dodatkowe, dbamy o to, by były one identyczne dla wszystkich pracowników bez względu na rodzaj zawartej umowy. ■

*Aby propagować, wspierać i monitorować zachowania zgodne z naszą kulturą organizacyjną i wartościami, powołaliśmy funkcję męża zaufania, do którego każdy może zgłosić zaobserwowane nieprawidłowości i nadużycia, które przy zachowaniu poufności raportowane są bezpośrednio do Zarządu.*



■ W realizowaniu polityki personalnej Bank BGŻ szczególną uwagę przywiązuje do respektowania praw człowieka. Zapewniamy poczucie bezpieczeństwa naszym pracownikom, bez względu na płeć, wiek, orientację seksualną, pochodzenie etniczne, wyznanie czy poglądy polityczne. Podkreślenia wymaga zasada etyczna stanowiąca, iż każdy pracownik Banku ma prawo uczestniczyć w życiu politycznym, przy czym może to czynić wyłącznie jako osoba prywatna, a nie osoba reprezentująca pracodawcę. ■

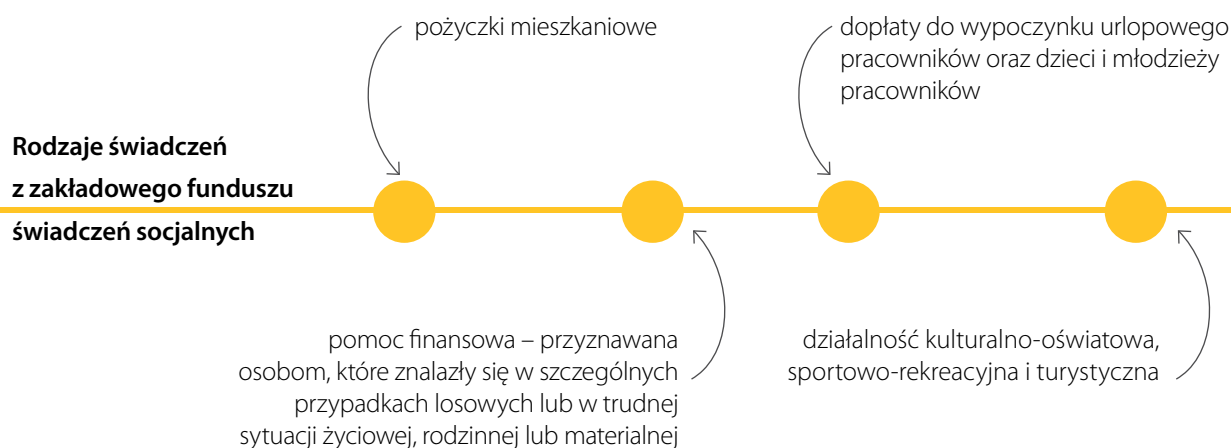
■ W Banku BGŻ nie stwierdzono przypadków dyskryminacji ani zaistnienia działań mogących stwarzać zagrożenia dla praw do swobody zrzeszania się i sporów zbiorowych, jednak nie zwalnia to nas z obowiązku monitorowania przestrzegania zasad etycznych zarówno przez kadrę zarządzającą, jak i pozostałych pracowników Banku. ■

■ W Banku obowiązuje porozumienie z Radą Pracowniczą ujęte w „Porozumieniu o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji”, określające termin powiadomienia na 14 dni po otrzymaniu wniosku o wprowadzeniu zmian dotyczących: ■ działań, które mogą powodować istotne zmiany w organizacji pracy lub podstawach zatrudnienia, ■ zmian struktury organizacyjnej, stanu i przewidywanych zmian w zatrudnieniu oraz działań mających na celu utrzymanie poziomu zatrudnienia, ■ działań i sytuacji ekonomicznej pracodawcy oraz przewidywanych w tym zakresie zmian. ■

*Maż zaufania*

**Bezpieczne i ergonomiczne warunki pracy** ■ Każdy nowo zatrudniony pracownik odbywa szkolenie wstępne z BHP – poznaje podstawowe przepisy dotyczące zachowania bezpieczeństwa w miejscu pracy oraz dowiadyuje się, jak powinno wyglądać stanowisko pracy zaprojektowane zgodnie z zasadami ergonomii. Dodatkowo wszyscy zainteresowani mają możliwość uczestniczenia w całonocnym szkoleniu z zakresu udzielania pierwszej pomocy. ■ Warunki pracy w Banku kontrolują inspektorzy BHP z wybranej firmy zewnętrznej. Po każdej kontroli sporządzane są raporty wraz z analizą wypadkowości. ■ Odnotowano 30 wypadków (27 kobiet, trzech mężczyzn), ogólna absencja spowodowana wypadkami wyniosła 776 dni kalendarzowych. ■ Wszystkie nowo otwierane placówki spełniają wysokie standardy Banku w zakresie BHP. W celu poprawy warunków rozpoczęliśmy modernizację większości starszych placówek. ■

**Świadczenia socjalne** ■ Świadczenia wypłacane ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych przyznawane są na wniosek osób uprawnionych, tj. pracowników oraz byłych pracowników (emerytów, rencistów, osób przebywających na świadczeniu przedemerytalnym). Przyznawanie świadczeń realizowane jest w oparciu o kryteria socjalne, czyli uzależnione jest od sytuacji życiowej, rodzinnej i materialnej osoby uprawnionej, a ich wysokość ustalana jest na podstawie średniego dochodu przypadającego na osobę w rodzinie. ■



## Rozwój zawodowy – programy rozwojowe



■ **Proces rekrutacji** nowych pracowników jest zgodny z najlepszymi praktykami rynkowymi i stosuje proaktywne podejście do zagadnień równości i różnorodności oraz zapewnia zgodność z odpowiednimi regulacjami prawnymi dotyczącymi zatrudniania. Wszystkie decyzje rekrutacyjne są podejmowane tylko i wyłącznie na podstawie obiektywnych i związanych ze stanowiskiem pracy kryteriów. Proces rekrutacji i selekcji oparty jest na przejrzystości opracowanych opisach stanowisk pracy oraz wymaganiach kompetencyjnych określonych dla każdego stanowiska. Proces selekcji ma na celu wybór kandydata spełniającego w największym stopniu wymagania profilu stanowiska, przy uwzględnieniu rynkowego poziomu wynagrodzeń. ■ Jedną z głównych zasad polityki rekrutacji jest podejmowanie starań obsady stanowisk w oparciu o proces rekrutacji wewnętrznej, zwłaszcza stanowisk menedżerskich. W przypadku gdy rekrutacja wewnętrzna nie przyniesie pożądanych rezultatów, uruchamiany jest proces rekrutacji zewnętrznej. ■

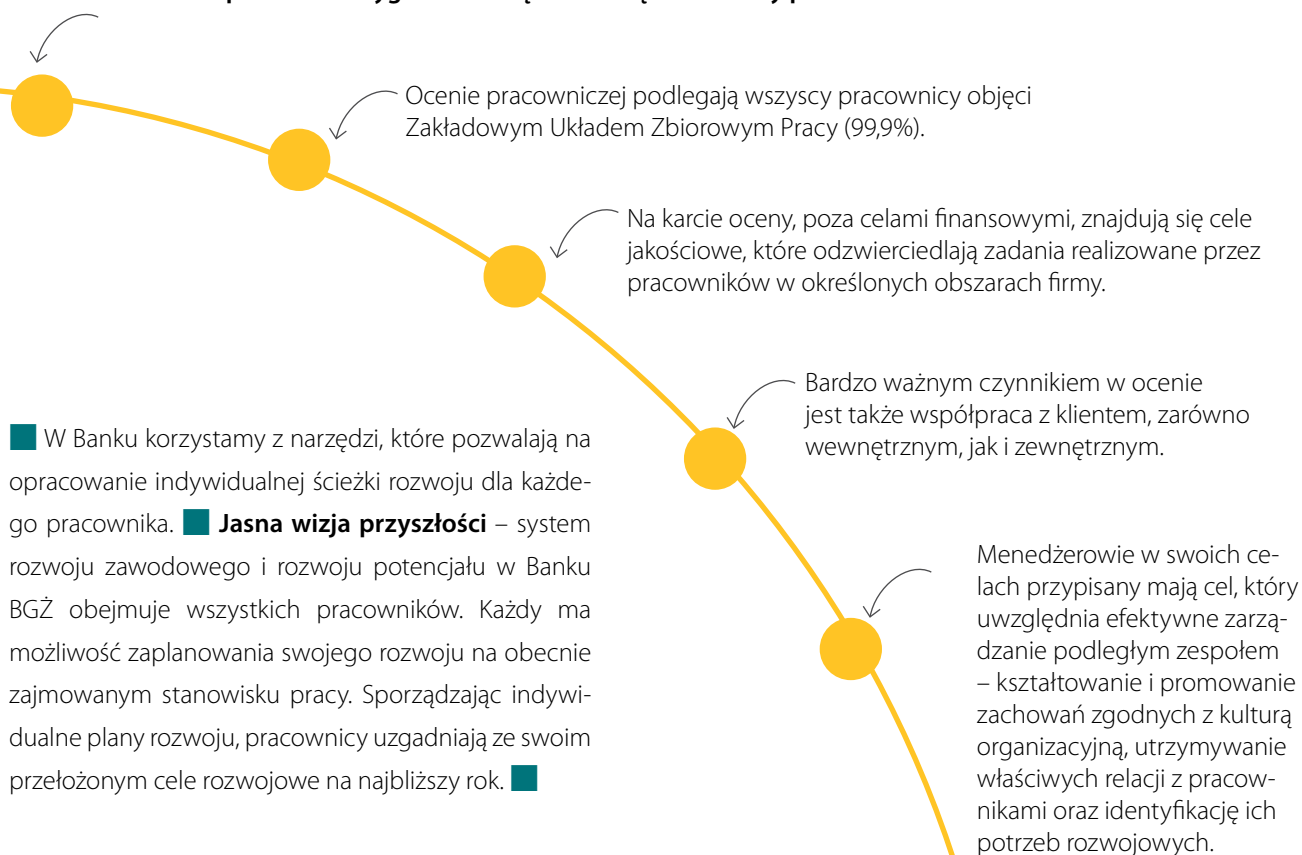
Zasady rekrutacji nowych pracowników są jasne, przejrzyste i dostępne dla wszystkich – więcej informacji na stronie [www.bgz.pl](http://www.bgz.pl) w zakładce Kariera.

Osobom, które nie posiadają doświadczenia, oferujemy możliwość odbycia praktyk – posiadamy rozwinięte relacje z uczelniami, biurami karier i urzędami pracy. W 2011 roku praktyki uczniowskie, studenckie, absolwenckie i staże odbyło 566 osób, z tego łącznie zatrudniliśmy 23 osoby.

**Rozwój kariery i zarządzanie wiedzą** ■ Dbałość o doskonalenie wiedzy i rozwój zawodowy pracowników jest nieodzownym warunkiem sukcesu zarówno dla Banku BGŻ, jak i dla zatrudnionych w nim pracowników. Realizacja aktywności rozwojowych opiera się na dwóch płaszczyznach: ■ wewnętrznej – wykorzystującej wiedzę zgromadzoną w Banku, zarządzanie wiedzą oraz rozwijającej kompetencje umożliwiające współpracę, komunikację i wymianę informacji, ■ zewnętrznej – rozumianej jako zdobywanie nowych kompetencji przy współpracy z zewnętrznymi konsultantami i firmami szkoleniowymi. ■ Wszyscy pracownicy podlegają regularnym ocenom jakości pracy oraz planowaniu rozwoju zawodowego. ■

■ **Opisy stanowisk pracy**, opracowywane według jednolitego standardu dla wszystkich stanowisk, będące podstawą wielu procesów kadrowych, określają m.in. zakres zadań i odpowiedzialności przypisanych do stanowiska pracy, wymagane kwalifikacje i kompetencje. ■

#### Bank BGŻ posiada wiarygodne narzędzia służące do oceny pracowników.



■ W planowaniu rozwoju zawodowego i ścieżek karier pracowników Banku BGŻ pomaga specjalnie zaprojektowana aplikacja informatyczna – elektroniczna karta Indywidualnego Planu Rozwoju (IPR). W kartach IPR pracownicy wspólnie z przełożonymi planują krótkoterminowe (okres do jednego roku) cele rozwojowe oraz krótko- i długoterminowe (do pięciu lat) cele związane z planem ścieżki kariery. Dzięki aplikacji menedżerowie mogą na bieżąco obserwować, w jakim stopniu podwładni realizują wyznaczony plan. ■ W procesie zarządzania wiedzą wykorzystywane są m.in. następujące aktywności: ■ udział w grupach zadaniowych, projektach, rotacje stanowiskowe, ■ coaching menedżerski, mentoring, ■ pełnienie funkcji trenera wewnętrznego, ■ wdrażanie nowego pracownika/praktykanta/stażysty, ■ zgłaszanie inicjatyw, wniosków usprawnieniowych, ■ szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne. ■

## Program Rozwoju Potencjału „Prestiż”

■ Doceniając pracowników o wysokim potencjale, którzy wyraźnie wyróżniają się swoją pracą, kompetencjami, motywacją do rozwoju i zaangażowaniem w życie Banku, dajemy im możliwość uczestniczenia w Programie Rozwoju Potencjału „Prestiż” – zindywidualizowanym dwuletnim projekcie rozwojowym obejmującym wiele aktywności. ■

**Celem tego programu jest wyłonienie i rozwijanie pracowników o wysokim potencjale oraz wspieranie rozwoju ich umiejętności menedżerskich i eksperckich.**

**Szkolenia** ■ Dokładamy wszelkich starań, aby polityka szkoleniowa zapewniała spójność pomiędzy celami strategicznymi firmy a indywidualnymi potrzebami i aspiracjami zatrudnionych w niej osób. Zrealizowaliśmy projekt „Rośnijmy razem – rozwój firmy i pracowników. Profesjonalna kadra podstawą do wdrażania strategii BGŻ”, poprzez który wspieramy rozwój wiedzy i umiejętności, przyczyniamy się do poprawy efektywności i sprawności działania naszych pracowników. ■ Polityka szkoleniowa Banku BGŻ prowadzona jest w oparciu o cztery podstawowe zasady: ■ dostępność – wszyscy pracownicy Banku mają możliwość podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych, ■ systemowość – procesy związane z podnoszeniem kwalifikacji zawodowych pracowników i planowaniem szkoleń są elementem „Systemu rozwoju zawodowego i rozwoju potencjału pracowników”, ■ powiązanie z wartościami promowanymi przez Bank, ■ powiązanie ze strategią biznesową Banku. ■

Grupa pracowników	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika wg płci
<b>Kadra kierownicza</b>	
Kobiety	105,90
Mężczyźni	96,53
<b>Pracownicy</b>	
Kobiety	72,61
Mężczyźni	65,32

■ W ramach projektu współfinansowanego ze środków UE organizowane były szkolenia e-learningowe z programów Power Point oraz Excel dla osób 45+. ■ Warto przy tym zaznaczyć, że pracownicy w wieku około emerytalnym na równi z innymi realizują cele rozwojowe zaplanowane w kartach IPR oraz, w przypadku pełnienia funkcji menedżerskiej, uczestniczą w programach dla kadry kierowniczej. ■

## System motywacyjny i benefity dla pracowników

Regulamin Pracy BGŻ S.A. zawiera zapisy, które pozostają w zgodzie z obowiązującym Kodeksem Pracy, ale jednocześnie są dla pracownika bardziej korzystne niż te, które bezpośrednio z niego wynikają.

### Zwolnienia ze świadczenia pracy z zachowaniem prawa do wynagrodzenia przysługują, gdy nieobecność pracownika spowodowana jest zajściem określonych zdarzeń:

	Zgodnie z Regulaminem Pracy BGŻ S.A.	Zgodnie z Kodeksem Pracy
Ślub pracownika lub urodzenie się jego dziecka albo zgon i pogrzeb małżonka pracownika lub jego dziecka, matki, ojca, ojczyma lub macochy	3 dni	2 dni
Ślub dziecka pracownika albo zgon i pogrzeb jego siostry, brata, teściowej, teścia, babki, dziadka, a także innej osoby pozostającej na utrzymaniu pracownika lub pod jego bezpośrednią opieką	2 dni	1 dzień
Udział w projekcie społecznym wyłonionym w konkursie na najlepsze projekty społeczne, organizowanym przez Fundację BGŻ	1 dzień	brak

### Opieka medyczna oraz karta Multisport

W zakresie opieki medycznej pracownikom naszego Banku, oprócz standardowej opieki medycznej (wynikającej z przepisów prawa pracy), umożliwiono korzystanie z tzw. dodatkowej opieki medycznej (preferencyjna cena wynegocjowana z firmą medyczną). Pracownicy oraz ich rodziny mogą też korzystać z Pakietów Sportowych Multisport, w ramach których mają dostęp do obiektów sportowych w ponad 2 tys. lokalizacji.

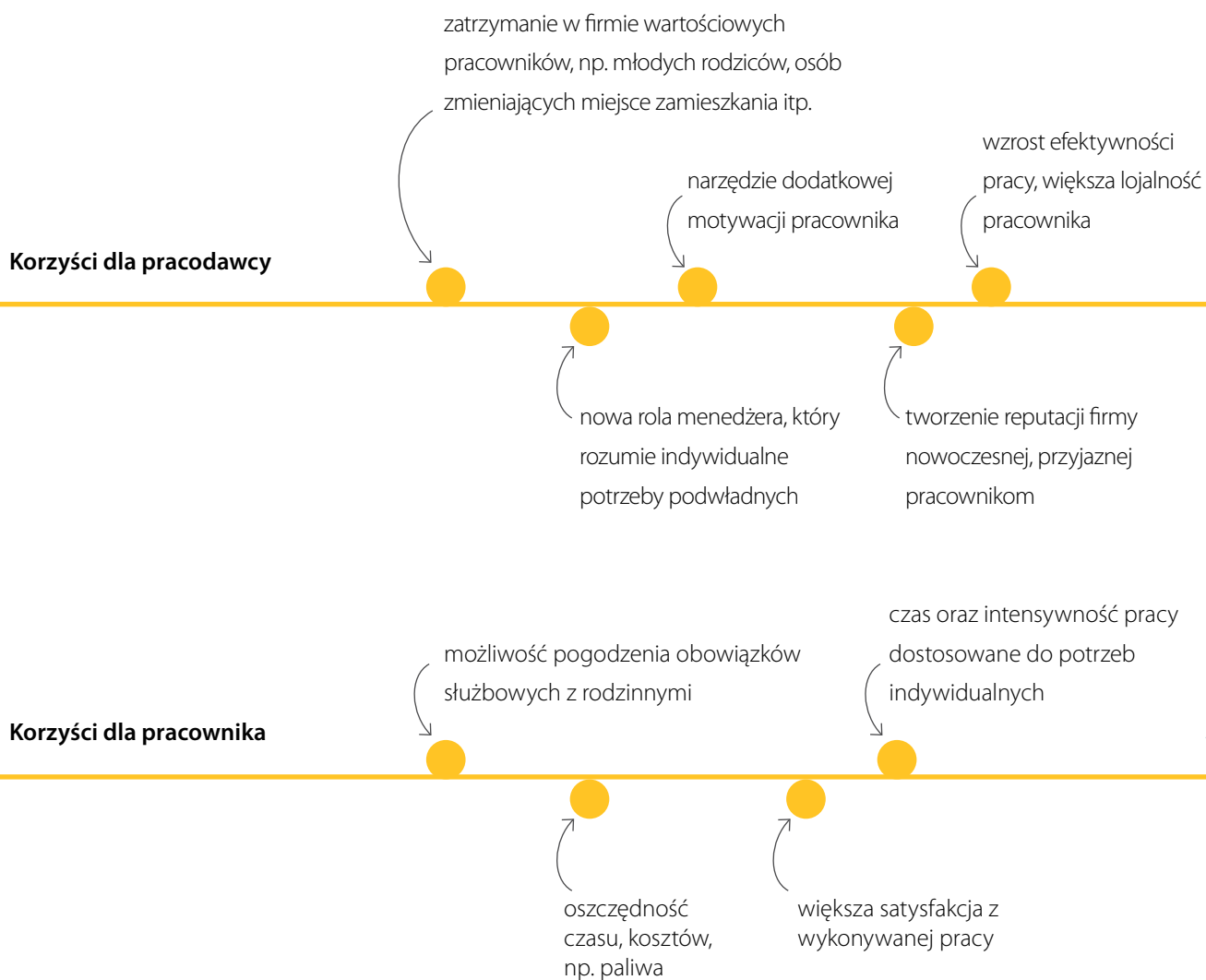
**Urlop nagrodowy** Pracownikom, którzy przez wzorowe wykonywanie obowiązków, realizowanie na właściwym poziomie wyznaczonych celów i proaktywną postawę przyczyniają się do podnoszenia wydajności i jakości wykonywanej pracy, może zostać przyznany przez pracodawcę, na wniosek bezpośredniego przełożonego, urlop nagrodowy w wymiarze do pięciu dni roboczych w roku kalendarzowym.

**Czas pracy** Poza stosowanym powszechnie w Banku: podstawowym i równoważnym systemem czasu pracy pracownicy mają możliwość złożenia wniosku o indywidualny rozkład czasu pracy, a w przypadkach uzasadnionych o system skróconego tygodnia czasu pracy lub system czasu pracy, w którym praca jest świadczona w piątki, soboty, niedziele i święta.



**Telepraca** ■ Elastyczna forma zatrudnienia niesie ze sobą wiele korzyści, zarówno dla pracowników, jak i pracodawców. Telepraca to istotny punkt w strategii nowoczesnej firmy, dlatego od 2011 roku podjęliśmy kroki zmierzające do uelastycznienia obowiązującego czasu pracy. ■ W tym celu przeprowadziliśmy analizę wszystkich dostępnych systemów czasu pracy w naszym Banku oraz rozpoczęliśmy konsultacje na temat możliwości telepracy w bankowości, szczególną uwagę kierując w stronę zabezpieczenia informacji. ■

■ Inne udogodnienia dla pracowników: odprawy emerytalne wyższe niż ustawowe dla długoletnich pracowników Banku BGŻ, 100% płatności za zwolnienia lekarskie szpitalne i poszpitalne. ■



# Bank przyjazny środowisku

■ Jednym z czterech głównych obszarów strategii odpowiedzialnego biznesu realizowanej w Banku BGŻ jest ochrona środowiska, czyli racjonalne zarządzanie zasobami naturalnymi. Główny cel naszej polityki środowiskowej to redukcja emisji dwutlenku węgla. Pod hasłem „Bank z Energią!” w 2011 roku przeprowadziliśmy szereg działań prowadzących do ograniczenia emisji dwutlenku węgla do atmosfery. Regularnie od 2009 roku monitorujemy zużycie energii elektrycznej i ciepłej w Banku. Podjęliśmy także prace nad wdrożeniem efektywnych rozwiązań mających na celu redukcję zużycia papieru, a także zorganizowaliśmy zbiórkę elektrośmieci. W 2011 roku na Bank BGŻ nie zostały nałożone kary za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska. ■

*unikaj*

nadmiernego drukowania, zostawiania włączonego komputera, monitora, drukarki, ładowarki w kontakcie, kupowania jednorazowych opakowań, jazdy samochodem.

Skuteczna realizacja polityki środowiskowej zaczyna się od budowania świadomości nas samych – pracowników Banku. Uczymy się działać zgodnie z zasadą **3 x U**:

*użyj  
powtórnie*

zadrukowane jednostronnie kartki, przekaz przeczytaną gazetę koledze, korzystaj z toreb na zakupy wielokrotnego użytku, z papieru ekologicznego wyprodukowanego w 100% z makulatury.

*utylizuj*

– ograniczaj ilości odpadów oraz segreguj je, elektrośmieci pozbywaj się tylko w wyznaczonych miejscach.

## Bank z Energią!

■ Podstawą skutecznego programu zarządzania energią jest wypracowanie spójnego systemu gromadzenia i monitorowania danych związanych ze zużyciem energii. W tym celu w 2009 roku Bank BGŻ podjął współpracę z doświadczoną firmą konsultingową Ploos van Amstel. Opracowaliśmy rozwiązania, które pozwoliły na regularną analizę danych w wewnętrznym systemie raportowania danych pozafinansowych. Kolejnym krokiem było przeprowadzenie w 2010 roku audytu efektywności energetycznej Banku w wybranych reprezentacyjnych dla całej firmy budynkach: ■ budynku Centrali, która zużywa największą ilość energii, ■ trzech „starych”, czyli od lat istniejących oddziałach (Radom, Toruń, Brodnica), ■ dwóch nowych lokalizacjach (Warszawa, Lipno). ■

■ Dzięki podjętym działaniom uzyskaliśmy obraz efektywności energetycznej Banku i rekomendacje, na podstawie których opracowaliśmy plan działań projektu „Bank z Energią!” na 2011 rok. ■

Symbol wskaźnika GRI	Opis	Wartość	Jednostka miary	Uwagi i wyjaśnienia
EN3	Bezpośrednie zużycie energii wg pierwotnych źródeł energii	21 445	GJ	Energia otrzymana z gazu ziemnego zużytego przez Bank BGŻ w roku 2011
EN4	Łączna wielkość zużywanej energii pośredniej	180 469	GJ	Energia elektryczna i ciepła (z sieci ciepłowniczej) zużyta w roku 2011
	Wielkość zużytej energii pierwotnej	390 513	GJ	Energia pierwotna wynikająca ze zużywanej energii pośredniej w roku 2011
EN16	Łączne bezpośrednie i pośrednie emisje gazów cieplarnianych wg wagi	35 082	tony	Emisja CO <sub>2</sub> wynikająca ze zużycia energii określonej w EN3 i EN4

„Bank z Energią!” zakłada roczne ograniczenie zużycia energii o min. 4% na pracownika. Cel ten realizujemy poprzez cztery poziomy zaangażowania:

- **Energia wewnętrzna** – budujemy świadomość proekologiczną pracowników i prowadzimy działania redukujące zużycie energii w Banku.
- **Produkty z energią!** – oferujemy produkty finansujące inwestycje proekologiczne.
- **Zrównoważony transport** – promujemy rower jako środek transportu przyjazny środowisku, ograniczający emisję dwutlenku węgla do atmosfery.
- **Wspieramy inicjatywy ograniczające zużycie energii** – promujemy organizacje i ich akcje na rzecz ograniczenia zużycia energii, korzystania z odnawialnych źródeł energii.

## Wymiana oświetlenia na energooszczędne = oszczędność 76 MWh

**Energia wewnętrzna** ■ Modernizując oddziały i otwierając nowe placówki Banku BGŻ, wymieniliśmy świetlówki TL8 na energooszczędne świetlówki TL5 (3 x 14 W). Dzięki zmianie oświetlenia w dziewięciu oddziałach zmodernizowanych oraz 35 nowo uruchomionych osiągnęliśmy roczną oszczędność w zużyciu energii elektrycznej rzędu 76 MWh (zmniejszenie emisji CO<sub>2</sub> o 67 ton). ■

## Podwyższenie temperatury w serwerowniach = oszczędność 14 MWh

■ We wszystkich placówkach BGŻ zmieniliśmy ustawienie temperatury pracy w węzłach teleinformatycznych. Dzięki podwyższeniu temperatury pracy w węzłach średnio o 3°C zmniejszyliśmy zużycie energii elektrycznej przez systemy chłodzenia średnio o 9%. W efekcie roczne zużycie energii elektrycznej zredukowane zostało o wartość 14 MWh, co daje zmniejszenie rocznej emisji CO<sub>2</sub> o wielkość rzędu 12 ton. ■

Roczna redukcja emisji CO<sub>2</sub> przez Bank BGŻ w wyniku zastosowania w oświetleniu świetlówek TL5 zamiast TL8

	Liczba	Powierzchnia [m <sup>2</sup> ]	Zmniejszenie zużycia energii elektrycznej [kWh/rok]	Zmniejszenie emisji CO <sub>2</sub> [kg/rok]
Oddziały zmodernizowane	9	2094	27 622	24 584
Oddziały nowe	35	3990	47 880	42 613
<b>Razem</b>	<b>44</b>	<b>6084</b>	<b>75 502</b>	<b>67 197</b>



*Energooszczędne oświetlenie jest standardem w nowych placówkach.*

## Kompensacja energii biernej = oszczędność 190 MWh

■ W wyniku zastosowania urządzeń kompensacji energii biernej w dziewięciu oddziałach Banku BGŻ zmniejszyliśmy zużycie energii elektrycznej o 190 MWh. Do tej pory energia bierna, znajdująca się w odbiornikach energii elektrycznej, powodowała wzrost natężenia prądu płynącego przez sieć, przyczyniając się tym samym do znacznej straty energii. Dzięki kompensacji energii biernej w oddziałach Banku BGŻ emisja CO<sub>2</sub> została zredukowana o 168 ton. ■

## Budowanie świadomości pracowników = oszczędność 2–5% energii

■ Przeprowadzenie audytu efektywności energetycznej pozwoliło nam dowiedzieć się, jak dużo energii zużywa Bank i co możemy zrobić, aby zmniejszyć straty energii i zredukować emisję CO<sub>2</sub> do atmosfery. Poprawa ekowydajności Banku BGŻ nie byłaby możliwa bez zaangażowania pracowników. Poprzez platformę komunikacyjną Zielone Biuro uświadamiamy osobom pracującym w Banku, jaki wpływ wywierają na środowisko podczas swojej codziennej pracy w biurze. ■

# Zielone Biuro to:

budo-  
wanie świa-  
domości śro-  
dowiskowej  
pracowników

inspirowa-  
nie do działania  
– podpowiadanie,  
jak w codziennym  
funkcjonowaniu  
firmy stosować  
proekologiczne  
rozwiązania

informo-  
wanie o pro-  
ekologicznych  
działaniach  
podejmowanych  
w Banku

Dzięki inicjaty-  
wom wewnętrznym  
podjętym w 2011 roku  
udało się nam zaoszcz-  
dzić 1005 GJ energii  
oraz ograniczyć  
emisję CO<sub>2</sub>  
o 248 ton.

Spadek  
zużycia energii  
elektrycznej w 2011  
roku w stosunku  
do 2010 roku  
wyniósł 3,36%,  
a zużycie energii  
na pracownika  
około 12%.

**Produkty z energią!** ■ Departament Wsparcia Sprzedaży MSP i Mikro przygotował ofertę produktową Banku w zakresie finansowania inwestycji rolników oraz przedsiębiorców związanych z odnawialnymi źródłami energii oraz efektywnością energetyczną. ■ W strukturze departamentu funkcjonuje Wydział Funduszy Unijnych i Odnawialnych Źródeł Energii (OZE), który zarządza produktami kredytowymi dedykowanymi finansowaniu OZE – kredyt Zielona Energia oraz Czysta Energia. W przypadku gdy planowana inwestycja wsparta jest środkami pomocowymi z UE lub źródeł krajowych, finansowanie OZE możliwe jest również w ramach kredytów Agro Unia oraz BGŻ Unia. ■





Kredyt 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 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.

■ Bank BGŻ jest jednym z trzech banków najbardziej zaangażowanych w finansowanie odnawialnych źródeł energii w Polsce. W roku 2011 udzieliłmy kredytów przeznaczonych na finansowanie odnawialnych źródeł energii oraz efektywności energetycznej na łączną kwotę ponad 320 mln zł. ■ Więcej informacji o zielonych produktach na stronie [www.bgz.pl](http://www.bgz.pl). ■

**Wspieramy inicjatywy ograniczające zużycie energii** ■ Bank BGŻ promuje odnawialne źródła energii także poprzez angażowanie się w inicjatywy i konferencje poświęcone finansowaniu energetyki wiatrowej oraz biogazu, np. udział w największych wydarzeniach branżowych, takich jak Kongres Green Power i Konferencje Polskiego Stowarzyszenia Energetyki Wiatrowej, oraz w spotkaniach o charakterze lokalnym. W 2011 roku uczestniczyliśmy w I Forum Małych Elektrowni Wiatrowych, organizowanym przez Instytut Energetyki Odnawialnej. Wsparliśmy również Konkurs Energooszczędni prowadzony przez organizację studencką SGH, który pod hasłem „Włączmy myślenie, wyłączmy zbędne urządzenia” promował oszczędzanie energii w codziennym życiu mieszkańców warszawskich akademików – <http://www.energooszczedni.org/>. ■

**Zrównoważony transport** ■ Jazdę na rowerze uważamy nie tylko za ważną dla zdrowia i dla zrównoważonego rozwoju miast, ale też za jedną z metod ograniczenia emisji dwutlenku węgla do atmosfery. Wszystkich naszych pracowników zachęcamy do korzystania z tego zrównoważonego środka transportu, zapewniając im przy tym dogodne warunki – w Centrali Banku mamy strzeżony parking rowerowy oraz prysznice. ■ Zarówno pracownicy, jak i klienci mogą korzystać ze stojaków rowerowych przy oddziałach Banku. ■

■ W ramach programu „**Stojak rowerowy w każdym mieście**” postawiliśmy 188 stojaków wykonanych ze stali nierdzewnej w 138 miastach w Polsce. W 2012 roku zamontujemy kolejne 200 stojaków. Akcja ta poprzez tworzenie „rowerowego partnerstwa” z lokalnymi władzami ma sprzyjać rozwojowi infrastruktury rowerowej w małych miejscowościach, a także zachęcać do jazdy na rowerze mieszkańców miejscowości, w których działa Bank BGŻ. Projekt już zbiera słowa pochwały i uznania. ■

## Stojak rowerowy w każdym mieście



„Osiem funkcjonalnych stojaków rowerowych opatrzonych hasłem *Kocham rower* stanęło w najczęściej uczęszczanych lokalizacjach naszego miasta. Cieszymy się, że możemy w ten sposób zachęcać naszą lokalną społeczność do rowerowej aktywności”.

Danuta Gaber  
Dyrektor Oddziału Operacyjnego w Jeleniej Górze

„W imieniu mieszkańców, turystów i swoim dziękuję za zaangażowanie Banku w budowę trwałych i estetycznych stojaków rowerowych w Jeleniej Górze. Rower jest coraz częściej postrzegany jako zdrowy, przyjemny, a co ważniejsze ekologiczny środek transportu. Dzięki stojakom Bank wspomógł miasto w tworzeniu wspólnej polityki rowerowej”.

Marcin Zawila  
Prezydent Jeleniej Góry

## Mniej papieru i mniej odpadów

**Mniej papieru** ■ W 2011 roku rozpoczęliśmy działania prowadzące do zmniejszenia zużycia papieru w Banku. Audyt procesu obiegu dokumentów oraz zużycia papieru w Banku zakończył się przedstawieniem rekomendacji, w tym m.in. wprowadzenia drukowania dwustronnego jako standardu, ograniczenia papierowych materiałów podczas szkoleń, przejścia z wyciągów papierowych na elektroniczne. ■ W 2011 roku wycofaliśmy ponad 600 starych drukarek bez funkcji duplex. Ogółem, liczba drukarek z 4600 w 2009 roku spadła do 2820 w styczniu 2012 roku. ■ Jesteśmy zmotywowani do rozwijania naszych działań w zakresie racjonalnego używania papieru, dlatego rekomendacje te uwzględniliśmy w planie działań SOB na 2012 rok. Nasz cel to ograniczenie zużycia papieru o 10% rocznie. ■

Departament Zarządzania Procesami jako jeden z pierwszych zareagował na apel Zarządu o racjonalne wykorzystywanie papieru. Wystarczyła drobna korekta codziennych czynności, aby osiągnąć duży sukces. **Ilość zużywanych kartek spadła z 3500 do 1000 w ciągu czterech miesięcy. Udało się to osiągnąć dzięki:**

- ustawieniu opcji drukowania na duplex,
- korzystaniu na spotkaniach z laptopów zamiast materiałów papierowych,
- wysłaniu uczestnikom szkoleń materiałów w wersji elektronicznej.

**Mniej odpadów** ■ Celem polityki środowiskowej Banku BGŻ jest redukcja ilości produkowanych odpadów poprzez działania systemowe, a szczególnie wzrost świadomości i działań własnych pracowników. ■

■ **Papier ekologiczny.** Liczbę odpadów ograniczamy poprzez wprowadzenie do Banku papieru ekologicznego, który jest w 100% wyprodukowany z makulatury. Korzystając na co dzień z papieru ekologicznego, aktywnie stosujemy **zasadę 3 x U** – staramy się mniej drukować, ale jeśli musimy, to na papierze z odzysku.

■ **Zbiórka elektrośmieci.** W październiku 2011 roku, przy współpracy z Fundacją Nasza Ziemia w ramach programu „Zielona Stopa Filantropa”, po raz pierwszy przeprowadziliśmy zbiórkę elektroodpadów w Centrali, która spotkała się z dużym zainteresowaniem pracowników. Udało się nam zebrać łącznie kilkaset kilogramów elektrośmieci, które zostały przetworzone przez firmę Stena Recycling. Za środki uzyskane dzięki zbiórce Fundacja Nasza Ziemia kupiła energooszczędną pralkę dla domu dziecka w Opolu.

3 x U

# Klienci i inni interesariusze. Bank BGŻ dobrze służy ludziom

■ Stabilna pozycja wiodącego Banku w sektorze rolno-spożywczym i miejsce w dziesiątce największych banków w Polsce są dla nas powodem do dumy. Jednocześnie osiągnięcia te stanowią mobilizację do dalszego doskonalenia jakości świadczonych usług i oferowanych produktów. Monitorujemy i ulepszamy procedury wewnętrzne, badamy opinie i satysfakcję naszych klientów, dokładnie analizujemy, czy inwestycje, na które udzielamy kredytu, spełniają warunki odpowiedzialnego biznesu. Nasze działania opieramy na wzajemnym zaufaniu i przejrzystej komunikacji z interesariuszami. To wszystko sprawia, że możemy o sobie powiedzieć: Bank BGŻ to odpowiedzialny partner biznesowy, który dobrze służy ludziom. ■

## Zarządzanie ryzykiem operacyjnym i polityka compliance

Ryzyko operacyjne oznacza możliwość poniesienia straty lub nieuzasadnionego kosztu, spowodowanego niewłaściwymi procesami wewnętrznymi, zawodnymi systemami technicznymi, błędem ludzkim lub wpływem czynników zewnętrznych – Departament Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym w Banku BGŻ stara się zminimalizować to ryzyko.



## Zarządzanie ryzykiem operacyjnym

■ Kluczowe znaczenie w zarządzaniu ryzykiem ma kultura organizacyjna. Ważne jest, aby nasi pracownicy mieli świadomość istnienia ryzyka i poczucie współodpowiedzialności za jego ograniczanie. Występowanie ryzyka operacyjnego ma charakter powszechny, co oznacza, że każda jednostka organizacyjna Banku i każdy pracownik są odpowiedzialni za identyfikację ryzyka operacyjnego występującego w obszarze ich kompetencji i podejmowanie czynności, których celem jest ograniczanie go. ■



*minimalizujemy  
ryzyko*

**Polityka compliance** ■ Klienci i inni interesariusze (np. instytucje regulacyjne, media) przyglądają się, w jaki sposób realizujemy swoją misję. Oceniają, czy prowadzona przez nas działalność dostosowana jest do norm prawnych, obowiązujących standardów rynkowych i przyjętego kodeksu etycznego. Nieprawidłowości w tym zakresie mogą prowadzić do niekorzystnego rozgłosu i narażenia dobrego imienia Banku. Dlatego zapewnienie zgodności stanowi część kultury Banku BGŻ – dotyczy każdego pracownika i jest integralną częścią wszystkich naszych działań biznesowych. ■

**Kontrolą ryzyka i wspomaganie funkcjonowania procesów decyzyjnych zachodzących w Banku zajmuje się Departament Compliance. Wskazuje, gdzie może powstać ryzyko braku zgodności i co należy zrobić, by je ograniczyć.**

■ Kluczowe obszary w Banku, w których może wystąpić ryzyko braku zgodności to m.in.: ■ postępowanie pracowników (Zasady etycznego postępowania), ■ ochrona informacji poufnych i stanowiących tajemnicę zawodową, ■ zarządzanie konfliktami interesów, ■ transakcje własne, ■ polityka prezentowa, ■ przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, ■ ochrona praw klientów. ■ Departament Compliance czuwa nad tym, by pracownicy przestrzegali wszelkich regulacji prawnych, zasad oraz przepisów wewnętrznych Banku. ■

Stosujemy „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW”. Jest to zbiór zasad ładu korporacyjnego oraz reguł określających normy budowania relacji firm notowanych na giełdzie z ich otoczeniem rynkowym. W 2011 roku nie stwierdzono przypadków naruszenia przyjętych przez Bank zasad ładu korporacyjnego.



## Relacje z dostawcami

- Opierając się na wewnętrznych przepisach, w wyborze dostawców kierujemy się obiektywną oceną proponowanych przez nich usług, analizą ceny oraz warunków dostawy i serwisu. W relacjach z dostawcami dbamy także o przestrzeganie zasad racjonalnego gospodarowania zasobami, np. podwykonawcy nowych placówek mają spełniać standardy ekologiczne i zapewnić nam energooszczędne oświetlenie.
- Utrzymywanie przejrzystych relacji z dostawcami jest dla nas gwarancją optymalizacji kosztów, a także pozwala na bieżące monitorowanie ryzyka. ■

**Kodeks etyczny Banku podkreśla, że podstawą stosunków z naszymi dostawcami i klientami muszą być:**

*profesjonalizm,  
rzetelność,  
uczciwość,  
dostępność,  
przejrzystość  
i uprzejmość*



## Po pierwsze klient

■ Przyznana we wrześniu 2011 roku przez Fundację Obserwatorium Zarządzania nagroda „Firma Przyjazna Klientowi” to dowód na to, że jesteśmy bankiem, który zapewnia swoim klientom nowoczesną i profesjonalną obsługę. Pod hasłem: Po pierwsze klient, realizujemy zadania mające na celu usprawnienie komunikacji – co roku przeprowadzamy badanie satysfakcji klientów, na bieżąco słuchamy ich opinii otrzymywanych za pomocą kanałów TeleBGŻ, eBGŻ. Udostępniamy również formularz kontaktu na stronie głównej Banku oraz zapewniamy stały kontakt z doradcami w naszych oddziałach. Z drugiej strony, propozycje i oferty dla klientów prezentujemy w sposób przejrzysty, przy zachowaniu wszelkich obowiązujących norm. ■

**Dzięki organizowanym regularnie badaniom ankietowym jesteśmy w stałym kontakcie z klientami detalicznymi i instytucjonalnymi.**

**Badanie satysfakcji klientów** ■ W grudniu 2011 roku, przy udziale agencji TNS OBOP, pytaliśmy naszych klientów o ich opinie na temat oferowanego serwisu, produktów, dostępności i jakości kanałów zdalnych: infolinii oraz eBGŻ. Chcieliśmy poznać ich zdanie odnośnie współpracy z Bankiem, relacji z osobistym doradcą, a także dowiedzieć się, jakie są odczucia naszych respondentów względem sposobu rozwiązywania przez Bank problemów, trudnych sytuacji i rozpatrywania reklamacji. Informacją, która nas interesowała, była również odpowiedź na pytanie, czy nasi klienci zarekomendowaliby usługi Banku BGŻ swoim bliskim. ■

*80% klientów  
wybrałoby  
ponownie produkty  
Banku BGŻ*

■ Z badania wiemy, że Bank BGŻ postrzegany jest jako instytucja zaangażowana w relacje ze swoimi klientami – 90% respondentów uważa, że Bank w stopniu przynajmniej dobrym zna ich firmę i sytuację finansową, w jakiej się aktualnie znajdują. Z tego względu dla większości swoich klientów instytucjonalnych BGŻ jest głównym bankiem. Cieszy nas, że spośród wszystkich firm, które wybrały nasze produkty w zeszłym roku, aż 90% wykazuje duży/bardzo duży poziom satysfakcji z oferowanych usług. ■

**Bardzo dobry wynik, jeżeli chodzi o lojalność naszych klientów, odnotowaliśmy w segmencie rolno-spożywczym (farmers):**

■ **90% przyznało, że Bank BGŻ zna co najmniej dobrze ich gospodarstwo i aktywnie dba o nie na poziomie wyższym od przeciętnego,**  
■ **prawie 90% deklaruje, że ponownie wybrałoby ofertę Banku BGŻ.**

■ Po przeprowadzeniu analizy danych wyciągamy wnioski i podejmujemy działania mające na celu poprawę jakości świadczonych usług i oferowanych produktów. Rozmowa z klientami pokazuje nam, jak jesteśmy postrzegani i co możemy zrobić, aby sprostać stawianym nam oczekiwaniom. ■

*Stuchamy  
naszych klientów*



## **Skargi, reklamacje i wnioski klientów**

■ Bank, jako instytucja zaufania publicznego, jest zobowiązany do udzielania wyjaśnień i odpowiedzi na skargi, reklamacje i wnioski zgłaszane przez klientów. Profesjonalne podejście do zgłoszonego problemu, udzielenie wyczerpującej odpowiedzi przy zachowaniu obowiązującego terminu wpływają na wzrost satysfakcji klienta i dalsze korzystanie z proponowanych przez nas usług. ■ Po przeprowadzeniu analizy danych wyciągamy wnioski i podejmujemy działania mające na celu poprawę jakości świadczonych usług i oferowanych produktów. Rozmowa z klientami pokazuje nam, jak jesteśmy postrzegani i co możemy zrobić, aby sprostać stawianym nam oczekiwaniom. ■

■ Główne zasady obowiązujące w procesie przyjmowania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków klientów określa „Polityka rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków”, natomiast szczegółowe zasady zawarte są w „Instrukcji przyjmowania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków w BGŻ S.A.". Niezbędne informacje o naszym podejściu do rozpatrywania skarg i zażaleń nasi interesariusze mogą odnaleźć w regulaminach produktowych oraz w oddziałach Banku. ■

**Klient może zgłaszać uwagi i wnioski, korzystając z wszystkich dostępnych kanałów komunikacji z Bankiem, w tym poprzez formularz kontaktowy na stronie internetowej, telefonicznie lub wysyłając do nas e-mail. W ślad za przesyłanymi wnioskami i propozycjami dotyczącymi funkcjonowania Banku, na życzenie klienta, możemy przekazać informację o sposobie wykorzystania jego zgłoszenia.**

■ Wszelkie uwagi klientów traktujemy jako informacje zwrotne, które pomagają zidentyfikować obszary wymagające niezbędnych zmian, w tym m.in. poprawy jakości usług, naprawy zaistniałych błędów, dostosowania oferty Banku do aktualnych potrzeb i oczekiwań klientów. Co roku sporządzany jest raport dla Zarządu Banku oraz Rady Nadzorczej dotyczący wniesionych skarg i zażaleń, sposobu ich załatwienia i wyciągniętych wniosków dla funkcjonowania organizacji. W celu usprawnienia systemu przyjmowania skarg, reklamacji i wniosków przeprowadzane są również audyty tematyczne. ■



**Ochrona danych osobowych** ■ W celu jak najlepszego zabezpieczenia danych naszych klientów wprowadziliśmy zmiany do zbioru zasad etycznych. Podstawowe normy, takie jak np. zakaz ujawniania informacji prawnie chronionych lub danych pozyskanych w związku z wykonywaniem czynności służbowych, rozszerzyliśmy o punkty dotyczące: ■ bezwzględnego zakazu wykonywania przez pracowników jakichkolwiek operacji/czynności/przebiegów w systemach operacyjnych Banku BGŻ, na rachunkach własnych oraz na rachunkach, do których zostali ustanowieni pełnomocnikami. Zarząd wprowadził też zakaz dokonywania jakichkolwiek operacji/czynności/przebiegów w systemach operacyjnych Banku BGŻ na rachunkach klientów, o ile wykracza to poza zakres obowiązków służbowych pracownika, ■ obowiązku złożenia przez pracowników posiadających dostęp do systemów operacyjnych Banku nowego wzoru oświadczenia. ■ Należy przy tym zaznaczyć, że w każdym oddziale Banku znajduje się stanowisko internetowe przeznaczone dla klientów, które w razie potrzeby może posłużyć pracownikowi do zalogowania się na prywatne konto bankowe. ■

■ W 2011 roku zgłoszono 33 uzasadnione sprawy dotyczące naruszenia prywatności klienta oraz utraty danych. Sprawy te dotyczyły wysyłania korespondencji do osób trzecich (wyciągi, karty, certyfikaty, pisma) i podglądu obcych kart w eBGŻ. Dodatkowo do Banku wpłynęła jedna sprawa z GIODO dotycząca przetwarzania danych osobowych, która została rozpatrzona negatywnie. ■

### **Przejrzysta komunikacja marketingowa**

■ W „Zbiorze zasad etycznych BGŻ S.A.” jasno określiliśmy sposób komunikacji marketingowej. Chcemy, aby klienci myśleli o nas jak o instytucji uczciwej i przejrzystej. Dlatego, w Banku BGŻ zabronione jest stosowanie technik sprzedaży i technik informacyjnych, które opierają się na niepełnych lub mylących informacjach. Dbamy o to, by komunikat o oferowanych przez nas produktach i usługach był jasny i prosty w odbiorze. Podkreślamy korzyści płynące ze współpracy z nami oraz klarowność usług i procedur. ■

*poprawiliśmy jakość  
ochrony danych*

## Polityka kredytowa wobec klientów instytucjonalnych w aspekcie społecznej odpowiedzialności biznesu

■ Jako instytucja finansująca inwestycje i działalność gospodarczą mamy wpływ na to, jakie inwestycje i działania finansujemy, nie tylko pod względem ekonomicznym, ale także ze względu na aspekty szeroko rozumianej społecznej odpowiedzialności firmy. Jesteśmy świadomi, że ryzyko ekologiczne, środowiskowe czy etyczne może przełożyć się na ryzyko finansowe lub prawne, opóźnienie w realizacji finansowanego przedsięwzięcia lub ryzyko utraty reputacji przez Bank. ■

■ Przy procesie kredytowym istotne jest również nawiązanie bliskiej relacji z klientem, która pozwala na szybką identyfikację pierwszych sygnałów ostrzegawczych związanych z prowadzoną przez klienta działalnością. ■

Proces kredytowy przewiduje analizę z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu, poprzez którą rozumie się identyfikację negatywnych, pozaekonomicznych aspektów działalności klienta.

*Należy do nich m.in.:*

nieprzestrzeganie przepisów BHP

1

7

eksploatacja rzadkich zasobów naturalnych

8

testowanie produktów na zwierzętach i okrucieństwo wobec zwierząt



# Podsumowanie i główne kierunki działań SOB

	<b>Społeczeństwo</b>	<b>Pracownicy</b>	<b>Środowisko</b>	<b>Klienci i inni interesariusze</b>
<b>Cele</b>	Realizacja misji Banku lokalnych społeczności poprzez działania zorientowane na rozwój potencjału regionów i ich mieszkańców, szczególnie poprzez swój wkład w 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 prestiżu płynącego z utożsamiania się ze swoją firmą.	Ograniczenie negatywnego wpływu Banku na środowisko oraz budowanie świadomości proekologicznej wśród pracowników wynikają z potrzeby realizowania zasady zrównoważonego rozwoju, w tym szczególnie racjonalnej gospodarki zasobami.	Chcemy, aby klienci odbierali Bank BGŻ jako instytucję stabilną, bezpieczną, przyjazną i zaangażowaną w ich sprawy. Naszym działaniom przyświeca motto, że Bank BGŻ dobrze służy ludziom.
<b>Działania/priorytety SOB 2011</b>	Pracownicy zrealizowali prawie 250 różnych lokalnych aktywności i łącznie poświęcili im ok. 5 tys. godzin. Stworzyliśmy narzędzie komunikacji, tzw. mapę lokalnych aktywności, która pozwala na przegląd i zebranie w jednym miejscu informacji i dobrych praktyk dotyczących społecznego zaangażowania w czterech kategoriach: Program wolontariatu pracowniczego, Program darowizn, Współpraca z Fundacją BGŻ, Indywidualne inicjatywy oddziałów.	W 2011 r. skupiliśmy swoją uwagę na wspieraniu rozwoju zawodowego pracowników, oferując program szkoleń oraz przejrzysty system ocen i wynagrodzeń. Rozpoczęliśmy opracowywanie procedur zmierzających do uelastycznienia czasu pracy.	Działania środowiskowe skoncentrowane były wokół projektów: „Bank z Energią!” – ograniczenie emisji dwutlenku węgla do atmosfery – audyt energetyczny i plan zwiększenia efektywności energetycznej oddziałów i Centrali, „Mniej Papieru” – analiza zużycia papieru oraz plan ograniczenia zużycia, segregacja odpadów, zbiórka elektrośmieci, Zielone Biuro – platforma komunikacyjna dla pracowników (faza testów).	Bank lokalnych społeczności to również produkty, które są odpowiedzią na lokalne potrzeby – wprowadziliśmy „zielone kredyty”. Dbamy, aby nasze działania były przejrzyste i zgodne z dobrymi praktykami rynkowymi – gwarantują to nasza polityka compliance, system zarządzania ryzykiem operacyjnym.
<b>Plany 2012</b>	Kontynuacja działań społecznych: z zakresu 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 usprawnienia procesu segregacji odpadów. Budowanie świadomości proekologicznej pracowników poprzez Zielone Biuro. W relacji z klientami wprowadzenie komunikacji elektronicznej.	Prowadzenie dialogu z klientami poprzez cykl spotkań (ponad 100 w całym kraju), w tym jedno centralne. Udoskonalanie praktycznego zarządzania kwestiami etycznymi oraz procesu zarządzania ryzykiem reputacyjnym i kredytowym (wzmocnienie analizy aspektów społecznej odpowiedzialności biznesu).

# Indeks treści GRI

## Profil

Wskaźnik	Zakres	Strona lub dodatkowe informacje
<b>Strategia i analiza</b>		
1.1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	3
1.2	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	56
<b>Profil organizacyjny</b>		
2.1	Nazwa organizacji	3. strona okładki
2.2	Główne marki, produkty i/lub usługi	8, 10, 21, 44, 45
2.3	Struktura operacyjna organizacji, z wyróżnieniem głównych działów, spółek zależnych, podmiotów powiązanych oraz przedsięwzięć typu joint venture	9, 13, 14, 15
2.4	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	3. strona okładki
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	8
2.6	Forma własności i struktura prawna organizacji	9, 14



Wskaźnik	Zakres	Strona lub dodatkowe informacje
2.7	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	8
2.8	Skala działalności organizacji	6, 8, 9
2.9	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności	9
2.10	Nagrody otrzymane w raportowanym okresie	14
<b>Parametry raportu</b>		
3.1	Okres raportowania	4
3.2	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	Nie dotyczy.
3.3	Cykl raportowania (roczny, dwuletni itd.)	5
3.4	Osoba	5
<b>Zakres i zasięg raportu</b>		
3.5	Proces definiowania zawartości raportu	5
3.6	Zasięg raportu	4, 5
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	10, 14
3.9	Techniki i przyjęte założenia odnośnie szacunków i kalkulacji wskaźników i innych informacji zawartych w raporcie	4, 31
3.10	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu	Nie dotyczy.
3.11	Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	Nie dotyczy.
3.12	Tabela wskazująca miejsce zamieszczenia standardowych informacji w raporcie	56–59
<b>Nadzór</b>		
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	11–13
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)	13 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	13, 18
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)	13
4.6	Procesy pozwalające na uniknięcie konfliktu interesów członków najwyższego organu nadzorczego	11–13
4.7	Proces weryfikacji doboru kadry, kwalifikacji i doświadczenia członków najwyższego organu nadzorczego pod kątem wytyczania strategii obejmującej zagadnienia ekonomiczne, środowiskowe i społeczne	12
4.8	Wewnętrznie sformułowana misja lub wartości organizacji, kodeks postępowania oraz zasady odnoszące się do aspektów ekonomicznych, społecznych i środowiskowych funkcjonowania organizacji oraz poziomu ich implementacji	6, 7, 16, 30, 40, 48–55
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	13
4.10	Proces ewaluacji wyników działań najwyższego organu nadzorczego w odniesieniu do kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych	12, 13
<b>Zaangażowanie w inicjatywy zewnętrzne</b>		
4.11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	40, 41, 49
4.12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	49
4.13	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach rzeczniczych	9
<b>Angażowanie interesariuszy</b>		
4.14	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację	17
4.15	Podstawy identyfikacji i selekcji zaangażowanych grup interesariuszy	16
4.16	Podejście do angażowania interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	18, 19
4.17	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	18, 19, 24–29, 30–39, 40–47, 48–55

## Wskaźniki ekonomiczne

GRI Zakres

Strona lub dodatkowe informacje

### Ekonomia – zestaw wskaźników (EC)

#### Aspekt: Wyniki ekonomiczne

<b>EC1</b>	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	10, 25
------------	--	--------

#### Aspekt: Pośredni wpływ ekonomiczny

<b>EC8</b>	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. 22, 23, 24–29
------------	--	---

## Wskaźniki środowiskowe

GRI Zakres

Strona lub dodatkowe informacje

### Środowisko – zestaw wskaźników (EN)

<b>EN3</b>	Bezpośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	42
<b>EN4</b>	Pośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	42
<b>EN5</b>	Ilość energii zaoszczędzonej dzięki konserwacji/remontom infrastruktury i poprawie efektywności energetycznej dotychczas stosowanych rozwiązań	43
<b>EN6</b>	Inicjatywy podjęte w celu dostarczenia produktów i usług efektywnych energetycznie lub opartych na energii odnawialnej oraz wynikające z tych rozwiązań redukcje zapotrzebowania na energię	45 Nie prowadzimy ewidencji ilości energii zaoszczędzonej dzięki naszym produktom.
<b>EN7</b>	Inicjatywy podjęte w celu zmniejszenia pośredniego zużycia energii z uwzględnieniem osiągniętego stopnia redukcji	42–44
<b>Aspekt: Emisje, ścieki i odpady</b>		
<b>EN16</b>	Łączne bezpośrednie i pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	42
<b>EN18</b>	Inicjatywy podjęte w celu redukcji emisji gazów cieplarnianych i uzyskane efekty	42–46
<b>Aspekt: Zgodność z przepisami</b>		
<b>EN28</b>	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	40

## Wskaźniki społeczne

GRI Zakres

Strona lub dodatkowe informacje

### Praktyki dotyczące zatrudnienia i godnej pracy (LA) – wskaźniki społeczne

#### Aspekt: Zatrudnienie

<b>LA1</b>	Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę, regionu oraz w podziale na płeć	30
<b>LA2</b>	Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników i wskaźnik przyjęć oraz łączna liczba odejść pracowników i wskaźnik fluktuacji pracowników według grupy wiekowej, płci i regionu	30, 31
<b>LA3</b>	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin, według głównych miejsc działalności	34, 38, 39 Świadczenia dodatkowe są identyczne dla wszystkich pracowników bez względu na rodzaj zawartej umowy o pracę.

#### Aspekt: Relacje pomiędzy pracownikami i kierownictwem

<b>LA4</b>	Odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi	99,9% pracowników jest objętych Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy.
<b>LA5</b>	Minimalne wyprzedzenie, z jakim informuje się o istotnych zmianach operacyjnych wraz ze wskazaniem, czy okresy te są określone w umowach zbiorowych	33

GRI	Zakres	Strona lub dodatkowe informacje
-----	--------	---------------------------------

**Aspekt: Bezpieczeństwo i higiena pracy**

<b>LA6</b>	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	Nad przestrzeganiem zasad BHP czuwa, powołana Komisja Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, w skład której wchodzi dziewięć osób, co stanowi 0,16% łącznie zatrudnionych w Banku BGŻ, w tym: przedstawiciel pracodawcy, Zakładowy Społeczny Inspektor Pracy, przedstawiciele dwóch największych organizacji związkowych, Inspektor BHP, przedstawiciel pracowników.
<b>LA7</b>	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą, według regionów oraz według płci	34. Wypadki śmiertelne, choroby zawodowe – brak przypadków. Wskaźnik obrażeń ciała IR = 0,6. Wskaźnik straconych dni pracy LDR = 15,52. Wskaźnik absencji z tytułu wypadków AR = 12579,89.
<b>LA8</b>	Edukacja, szkolenia, doradztwo, programy prewencyjne oraz programy kontroli ryzyka, które zapewniają pomoc w przypadku poważnych chorób pracownikom, ich rodzinom lub członkom społeczności lokalnej	34. W celu ograniczenia niepożądanych zdarzeń np. chorób zawodowych, urazów zostały opracowane karty ryzyka zawodowego – zawierają opisane zagrożenia występujące na stanowisku pracy oraz sposoby zapobiegania im. Z ryzykiem zawodowym pracownicy zapoznawani są w trakcie szkoleń wstępnych z BHP.

**Aspekt: Edukacja i szkolenia**

<b>LA10</b>	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według płci i struktury zatrudnienia	37
<b>LA11</b>	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	36–37
<b>LA12</b>	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, w podziale na płeć	100% K 4182, M 1378

**Aspekt: Różnorodność i równość szans**

<b>LA13</b>	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	11–13																														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">Pracownicy wg wieku</th> <th colspan="2">Pracownicy wg płci</th> </tr> <tr> <th></th> <th>&lt;30</th> <th>30–50</th> <th>&gt;50</th> <th>K</th> <th>M</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zarząd Banku</td> <td></td> <td>6</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Kadra kierownicza</td> <td>70</td> <td>765</td> <td>157</td> <td>617</td> <td>375</td> </tr> <tr> <td>Pracownicy</td> <td>1307</td> <td>2489</td> <td>764</td> <td>3564</td> <td>996</td> </tr> </tbody> </table>		Pracownicy wg wieku			Pracownicy wg płci			<30	30–50	>50	K	M	Zarząd Banku		6	2	1	7	Kadra kierownicza	70	765	157	617	375	Pracownicy	1307	2489	764	3564	996
	Pracownicy wg wieku			Pracownicy wg płci																												
	<30	30–50	>50	K	M																											
Zarząd Banku		6	2	1	7																											
Kadra kierownicza	70	765	157	617	375																											
Pracownicy	1307	2489	764	3564	996																											

**Respektowanie praw człowieka (HR) – wskaźniki społeczne**

**Aspekt: Przeciwdziałanie dyskryminacji**

<b>HR4</b>	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania podjęte w tej kwestii	Nie stwierdzono.
------------	--	------------------

**Aspekt: Swoboda zrzeszania się i prawo do sporów zbiorowych**

<b>HR5</b>	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**

<b>HR6</b>	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**

<b>SO5</b>	Polityka dotycząca udziału w życiu publicznym i lobbingu	6, 49
------------	--	-------

**Odpowiedzialność za produkty (PR) – wskaźniki społeczne**

<b>PR5</b>	Praktyki związane z zapewnieniem satysfakcji klienta, w tym wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	19, 51
<b>PR6</b>	Programy dotyczące przestrzegania prawa, standardów i dobrowolnych kodeksów regulujących kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu	53 Przyjęliśmy „Metodykę prowadzenia działalności sponsoringowej i udzielania darowizn”.
<b>PR7</b>	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu według rodzaju skutków	Nie stwierdzono.
<b>PR8</b>	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych.	53
<b>PR9</b>	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	Nie stwierdzono.

# Eko Kalkulator

Dzięki wykorzystaniu papieru Cyclus Offset zamiast papieru niemakulaturowego ograniczyliśmy nasz negatywny wpływ na środowisko o:



**37**

kg mniej odpadów



**845**

litrów mniej zużytej wody



**15**

kg mniej gazów cieplarnianych



**158**

kWh mniej zużytej energii



**150**

km krótsza podróż samochodem średniej klasy europejskiej



**60**

kg mniej zużytego drewna



przyjazny papier



Wydrukowano  
na papierze  
Cyclus Offset  
100% recycled.

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



[www.bgz.pl](http://www.bgz.pl)