



Bank BPH
grupa GE Capital

Raport Roczny 2010





Bar

Raport CSR Banku BPH

Inwestujemy w relacje - Empatia Działanie z bezkompromisową uczciwością jest przewodnią dewizą i misją Banku BPH w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu.



Bank BPH

grupa GE Capital



„Budujemy kulturę *compliance*”

Spółeczna odpowiedzialność biznesu
Banku BPH S.A. w 2010 roku

SPIS TREŚCI

LIST P.O. PREZESA ZARZĄDU BANKU.....	007
1. MISJA BANKU BPH W ZAKRESIE SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU.....	008
2. PODEJŚCIE GE DO SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU.....	009
3. O BANKU BPH.....	010
4. PODSTAWOWE DANE FINANSOWE GRUPY BANKU BPH.....	011
5. REALIZACJA PRIORYTETÓW STRATEGII SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU W 2010.....	012
5.1. ROZWÓJ KULTURY COMPLIANCE, PRZYWIĄZANIE DO WARTOŚCI I ZACHOWAŃ W ZGODZIE Z KODEKSEM ETYCZNYM GE „DUCH I LITERA”.....	014
5.2. POPRAWA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA W OPARCIU O BUDOWĘ RELACJI, ZGODNIE Z PRZYJĘTĄ ZASADĄ „INWESTUJEMY W RELACJE”.....	015
5.3. WSPARCIE MAŁYCH I ŚREDNICH FIRM W DOSTĘPIE DO FUNDUSZY STRUKTURALNYCH UNII EUROPEJSKIEJ.....	017
5.4. PROWADZENIE DZIAŁAŃ Z ZAKRESU EDUKACJI FINANSOWEJ, SKIEROWANEJ W SZCZEGÓLNOŚCI DO KOBIEC.....	018
5.5. ROZWÓJ KAPITAŁU INTELEKTUALNEGO W BANKU POPRZEZ INTENSYWNY I KOMPLEKSOWY SYSTEM SZKOLEŃ.....	021
Akademia Rozwoju.....	021
Szkolenia korporacyjne.....	022
Szkolenia lokalne.....	022
Szkolenia elektroniczne oparte o platformę MyLearning.....	023
Programy Rozwojowe.....	023
5.6. POPULARYZACJA ZDROWEGO TRYBU ŻYCIA WŚRÓD PRACOWNIKÓW I ICH RODZIN.....	024
Przywództwo i dobrostan.....	024
Edukacja i prewencja (zapobieganie).....	025
Zdrowe odżywianie.....	025
Walka z dymem tytoniowym.....	025
Aktywność fizyczna.....	025
Zarządzanie stresem.....	025
Opieka medyczna.....	026
5.7. OPTIMALIZACJA PROCESÓW ZAPLECZA, EFEKTYWNIJSZE WYKORZYSTANIE POWIERZCHNI BIUROWEJ, OGRANICZENIE KOSZTÓW ZUŻYCIA ENERGII I WODY, A TAKŻE INNYCH KOSZTÓW DZIAŁANIA.....	027
6. DZIAŁALNOŚĆ SPONSORINGOWA.....	028
6.1. WSPIERANIE KULTURY I SZTUKI.....	028
6.2. WSPIERANIA DZIAŁAŃ Z ZAKRESU EDUKACJI FINANSOWEJ.....	028
6.3. NAGRODY DLA BANKU BPH.....	029



7.	WOLONTARIAT PRACOWNICZY BANKU BPH – DZIAŁALNOŚĆ CHARYTATYWNA	029
7.1.	WYBRANE PROJEKTY CHARYTATYWNE GE VOLUNTEERS W 2010 ROKU.....	029
7.2.	DZIAŁALNOŚĆ CHARYTATYWNA WOMEN'S NETWORK	032
8.	DZIAŁALNOŚĆ EDUKACYJNA POLSKIEGO ODDZIAŁU WOMEN'S NETWORK	033
9.	BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY	034
9.1.	BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI.....	035
9.2.	BEZPIECZEŃSTWO FIZYCZNE I ZABEZPIECZENIA TECHNICZNE.....	036
9.3.	ZARZĄDZANIE CIĄGŁOŚCIĄ DZIAŁANIA.....	036

List p.o. Prezesa Zarządu Banku

Warszawa, marzec 2011

Szanowni Państwo,

Budujemy kulturę *compliance* - to główny priorytet przyjętej przez Zarząd Banku Strategii Społecznej Odpowiedzialności Biznesu na lata 2010-2011. Jej celem jest zrównoważony rozwój Banku z poszanowaniem oczekiwań wszystkich grup interesariuszy. Innymi priorytetami Strategii są: wspieranie rozwoju małych i średnich firm, sprzyjanie różnorodności w miejscu pracy, prowadzenie działań z zakresu edukacji finansowej, skierowanej zwłaszcza do kobiet, poprawa jakości obsługi klientów i budowanie z nimi trwałych relacji, troska o zdrowie pracowników i ich rodzin, zwiększenie zaangażowania pracowników na rzecz społeczności lokalnych oraz rozwój kapitału intelektualnego Banku.

Przestrzeganie prawa, rekomendacji regulatorów oraz wartości etycznych w biznesie, takich jak: szacunek, odpowiedzialność, zaangażowanie i współpraca, jest kluczowe dla uczciwego działania i budowania zaufania na rynku. Kulturę korporacyjną Banku budujemy w oparciu o kodeks etyczny „Duch i Litera” (ang. The Spirit & The Letter). Kodeks ten został wypracowany przez naszego głównego akcjonariusza – General Electric Company, a jego przewodnim hasłem jest „Zawsze z bezkompromisową uczciwością”, we wszystkich działaniach biznesowych i przez każdego pracownika.

W ubiegłym roku przeprowadziliśmy w Banku wiele inicjatyw mających na celu wzmocnienie naszej kultury *compliance*. Nasi pracownicy znają kodeks etyczny, wiedzą, jak mają postępować w przypadku stwierdzonych naruszeń. Powołaliśmy w Banku 22 rzeczników praw

pracowniczych (Ombudspersons), rozwijaliśmy standardy odpowiedzialnego kredytowania i odpowiedzialnej bankowości. Dużą wagę w procesie budowania naszej kultury korporacyjnej odgrywają badania opinii pracowników, na podstawie których definiujemy obszary do poprawy, aby lepiej odpowiadać na wyzwania, przed którymi stoi Bank.

Jesteśmy przekonani, że tylko działając uczciwie, rzetelnie i odpowiedzialnie jesteśmy w stanie umacniać naszą wysoką reputację jako instytucji zaufania publicznego. Zabiegamy o coraz lepsze relacje z klientami, oferujemy przejrzyste produkty i usługi, które chcemy odpowiedzialnie sprzedawać. Zależy nam również na poznaniu Państwa zdania, które pomoże nam prowadzić biznes jeszcze lepiej i bardziej odpowiedzialnie. Zapraszam do kontaktu za pośrednictwem poczty e-mail: dpr.sponsoring@bph.pl

Richard Gaskin
p.o. Prezesa Zarządu Banku BPH



1. Misja Banku BPH w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu

Globalny kryzys finansowy postawił przed bankami - instytucjami zaufania publicznego - zupełnie nowe wyzwania. Wzrosło znaczenie standardów etycznych, zgodnie z którymi banki obsługują swoich klientów i kształtują relacje ze wszystkimi grupami interesariuszy. Głównym priorytetem instytucji finansowych stała się odbudowa zaufania, które jest wypadkową wielu czynników, takich jak: ład korporacyjny, przejrzysta oferta, odpowiedzialna sprzedaż produktów i usług, relacje z klientami, autorytet menedżerów, praca zespołowa, czy komunikacja pomiędzy przełożonymi i podwładnymi.

Działanie uczciwe jest przewodnią dewizą i misją Banku BPH w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu. Postępujemy w zgodzie z polskimi regulacjami, które są spójne z dyrektywami Unii Europejskiej. Przestrzegamy zasad Dobrej Praktyki Bankowej i ładu korporacyjnego spółek publicznych, jak też reguł zawartych w „The Spirit & The Letter”. Nasz biznes prowadzimy w oparciu o uniwersalne wartości, takie jak: orientacja na rynek, jasne i precyzyjne myślenie, wyobraźnia, współpraca, wiedza i doświadczenie. Rzetelne przestrzeganie tych wartości przez pracowników Banku pozwala budować przyjazną, profesjonalną i godną zaufania instytucję finansową.

Naszą grupę interesariuszy tworzy:

- 1,5 mln klientów indywidualnych, 92 tysiące MSP oraz blisko 2 tysiące średniej wielkości przedsiębiorstw;
- 1 400 agentów i 150 partnerów prowadzących placówki na zasadzie franczyzy;
- 6 869 pracowników;
- regulatorzy oraz instytucje rynku kapitałowego: Komisja Nadzoru Finansowego (KNF), Giełda Papierów War-

tościowych w Warszawie (GPW), Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych (GIODO), Generalny Inspektor Informacji Finansowej (GIIF), Państwowa Inspekcja Pracy (PIP), Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG), akcjonariusze, analitycy rynku kapitałowego oraz firmy ratingowe;

- stowarzyszenia i jednostki przetwarzania informacji: Związek Banków Polskich (ZBP), Główny Urząd Statystyczny (GUS), Federacja Konsumentów;
- 3 tysiące dostawców;
- około 60 tysięcy kobiet, korzystających z prowadzonej przez Bank BPH kampanii „Kobieta w świecie finansów” oraz portalu „Domowe finanse”;
- społeczności lokalne, domy dziecka oraz inne organizacje pożytku publicznego;
- kilkaset dzieci biorących udział w organizowanych przez Bank akcjach charytatywnych.

Ramy naszej działalności wobec tych interesariuszy określa przyjęta przez Zarząd Banku Strategia w zakresie Społecznej Odpowiedzialności Biznesu na lata 2010 – 2011. Nadzór sprawowany przez Zarząd Banku, a w szczególności rola Prezesa, który koordynuje wdrażanie Strategii, nadają społecznie odpowiedzialnym działaniom Banku odpowiednią wagę, a coraz większe zaangażowanie pracowników gwarantuje ich powodzenie.

2. Podejście GE do społecznej odpowiedzialności biznesu

Zarabiać w sposób etyczny i mieć autentyczny wpływ na pozytywne zmiany zachodzące w społeczeństwie – to główne przesłanie społecznej odpowiedzialności biznesu w GE.

W GE funkcjonuje zintegrowane podejście do społecznej działalności. Jest ona powiązana z planowaniem strategicznym, a działania społeczne są wpisane do strategii, jako część „Księgi Wzrostu” (Growth Playbook). Natomiast kwestie środowiska naturalnego, socjalne i regulacyjne są włączone do szeregu procesów cyklicznych, w tym do oceny poszczególnych pracowników, zgodności biznesu z prawem oraz przeglądów środowiskowych, a także ocen BHP. Na poziomie strategicznym funkcjonują trzy główne komitety decyzyjne, zajmujące się koordynacją prowadzonej działalności: Komitet Odpowiedzialności Publicznej Rady Dyrektorów GE, Wykonawcza Rada Doradcza ds. Społecznej Odpowiedzialności i Korporacyjna Rada Wykonawcza.

„Dwa lata temu, w samym środku światowego kryzysu gospodarczego, obiecałem, że GE wyjdzie z recesji jako lepsza firma. Tak też się stało. Nasze wyniki finansowe poprawiają się coraz szybciej. Inwestujemy w rozwój, a jednocześnie zwiększamy przewagę nad konkurencją. Umocniliśmy się na pozycji lidera, wzmocniliśmy też kulturę korporacyjną. W 2011 roku widzimy poprawę sytuacji na świecie. Każdego dnia dostrzegamy, że gospodarka staje się silniejsza. Wartość GE to coś więcej, niż tylko suma poszczególnych części firmy. GE to dziś innowacyjna firma, oferująca zaawansowane technologie, rozwiązania infrastrukturalne i usługi finansowe oraz skalę działania, zasoby i doświadczenie, które pozwalają rozwiązywać globalne problemy

dotyczące zarówno klientów firmy, jak i całych społeczeństw. Jesteśmy firmą o dużej konkurencyjności i inicjatorem zmian... A najlepsze dni GE ma jeszcze przed sobą...”

Jeff Immelt – Prezes GE

GE inwestuje w technologie i innowacje w obszarze czystej energii, ochrony zdrowia i infrastruktury na całym świecie, a zwłaszcza na rynkach wschodzących. Za pomocą produktów i innowacji, a także dzięki zaangażowaniu w program reformy oświaty, GE jest w stanie odgrywać kluczową rolę w wysiłkach na rzecz rozwiązywania światowych problemów.

GE wypracował wiele cennych inicjatyw w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu, które z powodzeniem są wdrażane w spółkach zależnych na całym świecie. Przykładami takich inicjatyw, które zostały przyjęte w Banku BPH są:

- sprzyjanie różnorodności w miejscu pracy poprzez dążenie do zwiększenia obsady kluczowych stanowisk kierowniczych przez kobiety;
- edukacja finansowa w ramach programu „Kobieta w świecie finansów”, a także inicjatywy Women’s Network;
- promocja zdrowego trybu życia w ramach programu HealthAhead oraz troska o bezpieczne środowisko pracy;
- rozwój wolontariatu i zaangażowania pracowników na rzecz społeczności lokalnych poprzez GE Volunteers.



3.0 Banku BPH

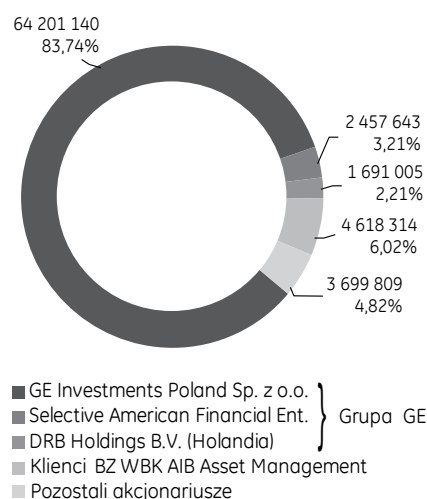
Bank BPH obsługuje klientów indywidualnych, małe i średnie firmy oraz średniej wielkości przedsiębiorstwa. Prowadzi również działalność w zakresie zintegrowanych usług maklerskich, bankowości skarbowej, a poprzez spółkę zależną BPH TFI - zarządzania aktywami. Na koniec 2010 roku Bank obsługiwał ok. 1,5 mln klientów indywidualnych, 92 tys. małych i średnich firm oraz 1 824 klientów korporacyjnych. BPH posiada ogólnopolską sieć placówek zintegrowaną z elektronicznymi kanałami dystrybucji. Dzięki innowacyjnym technologiom i kompetencjom pracowników zapewniamy naszym klientom nowoczesne narzędzia zarządzania finansami. Aspirujemy do zdobycia piątej pozycji w strategicznych segmentach rynku.

BPH działa na polskim rynku od ponad 20 lat. Powstał w momencie wydzielenia w 1989 roku ze struktur NBP dziewięciu banków komercyjnych. W 1994 roku został sprywatyzowany w drodze oferty publicznej, a od stycznia 1995 roku akcje Banku BPH są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od 2001 roku do końca 2010 roku walory Banku w postaci Globalnych Kwitów Depozytowych były również przedmiotem obrotu na Londyńskiej Giełdzie Papierów Wartościowych (London Stock Exchange). Obecny kształt Banku BPH jest wynikiem fuzji z GE Money Bankiem (nabytą wcześniej przez GE spółką zależną w Polsce), która pod względem prawnym dokonała się z końcem 2009 roku. Udział GE w strukturze własności Banku po połączeniu wzrósł do 89,2%.

Przeprowadzona fuzja wpłynęła na wzrost wartości marki Banku BPH. Według dziennika Rzeczpospolita Bank przesunął się z 48. na 10. pozycję, będąc rekordzistą pod względem dynamiki wzrostu wartości marki (wzrost

o 236% - do 1,01 mld zł w 2010 roku; podczas gdy w 2009 roku wartość marki wynosiła 317 mln zł).

STRUKTURA AKCJONARIATU BANKU BPH NA KONIEC 2010 ROKU (AKCJE I GŁOSY NA WZ)



Rok 2010 przebiegał pod znakiem fuzji operacyjnej: integracji produktów i procesów oraz tworzenia spójnej kultury korporacyjnej. Wybrany został nowy Zarząd Banku BPH i przyjęto nową Strategię przebudowy biznesu na lata 2010 - 2012. Bank zamknął ub. rok stratą netto w wysokości 135 mln zł, co było związane z niekorzystnymi wynikami finansowymi z I półrocza spowodowanymi kosztami restrukturyzacji oraz wysokimi odpisami na portfel kredytowy. W II połowie roku Bank odnotował znaczącą poprawę wyników, osiągając zysk netto w wysokości 89 mln zł. Pozytywne trendy w osiąganych wynikach z dwóch ostatnich kwartałów ub. roku świadczą o tym, że przyjęta przez Zarząd i Radę Nadzorczą Strategia zaczęła przynosić pozytywne efekty.

4. Podstawowe dane finansowe Grupy Banku BPH

DANE NA KONIEC ROKU

Wyszczególnienie	2008*	2009*	2010
Suma bilansowa (mln zł)	36 678	35 215	37 290
Kredyty netto (mln zł)	29 742	29 096	28 111
Zobowiązanie wobec klientów (mln zł)	10 317	10 125	15 653
Wartość księgowa (mln zł)	4 359	4 390	4 253
Zysk brutto (mln zł)	409	0	-132
Zysk netto (mln zł)	395	53	-135
Wsp. Wypłacalności (%)	11,24	12,66	13,20
Koszty / Dochody (%)	70,01	69,81	68,76
Zatrudnienie	8 794	7 571	6 869
Koszty pracownicze (mln zł)	781	776	818
Liczba placówek detalicznych	468	474	442
Oddziały	358	319	285
Placówki partnerskie	110	155	157
Liczba centrów obsługi korporacyjnej	11	11	11
Sponsoring i darowizny (mln zł)	2,325	0,686	0,466

*/ Dane pro-forma łącznie dla Banków: BPH i GE Money, których prawne połączenie nastąpiło 31 grudnia 2009 roku.

PODSTAWOWE WSKAŹNIKI GIEŁDOWE DLA GRUPY BANKU BPH

Wyszczególnienie	2008*	2009*	2010
Liczba akcji na koniec roku	28 716 230	76 667 911	76 667 911
Kapitalizacja Banku na GPW (mln zł)	1 011	6 440	5 443
Zysk na akcję	13,7	0,69	-1,76
Wartość księgowa na akcję	56,9	57,25	55,47

*/ Dane pro-forma łącznie dla Banków: BPH i GE Money, których prawne połączenie nastąpiło 31 grudnia 2009 roku.



5. Realizacja priorytetów Strategii Społecznej Odpowiedzialności biznesu w 2010

W 2010 roku Zarząd przyjął Strategię Społecznej Odpowiedzialności Banku BPH na lata 2010 - 2011, wpisaną w Strategię przebudowy biznesu Banku do 2012 roku i zaakceptowaną przez Zarząd i Radę Nadzorczą. Określono 7 najistotniejszych priorytetów mających istotne znaczenie dla zrównoważonego rozwoju Banku. Poniżej opisane zostały działania Banku w 2010 roku w ramach wytyczonych priorytetów.

5.1. Rozwój kultury *compliance*, przywiązanie do wartości i zachowań w zgodzie z Kodeksem etycznym GE „Duch i Litera”

Budowa kultury *compliance* to kluczowy priorytet przyjęty w Strategii Banku BPH w zakresie Społecznej Odpowiedzialności Biznesu. W 2010 roku Bank uczynił znaczący postęp w realizacji przedsięwzięć związanych z umocnieniem tej kultury, takich jak: objęcie wszystkich pracowników szkoleniem w zakresie kodeksu etycznego, rozwijanie standardów odpowiedzialnej bankowości i odpowiedzialnego kredytowania, wdrożenie zasad zgłaszania naruszeń wraz z powołaniem rzeczników zaufania, uruchomienie kompleksowego Programu *Compliance* przenikającego wszystkie dziedziny działalności Banku.

Podstawą tworzenia kultury korporacyjnej jest Kodeks etyczny Grupy GE „Duch i Litera” – „Zawsze z bezkompromisową uczciwością”. „Duch” nakazuje pracownikom, aby we wszystkich działaniach i kontaktach w imieniu Banku postępowali uczciwie i byli godni zaufania. Natomiast „Litera” nakazuje przestrzeganie przepisów obowiązującego prawa i regulacji wewnętrznych.

Kodeks etyczny zawiera kluczowe dla GE i Banku zasady etycznego postępowania, które obowiązują pracowników Banku oraz których oczekujemy od współpracujących z nim konsultantów, agentów, przedstawicieli handlowych, dystrybutorów, kontrahentów i dostawców.

Do kluczowych zasad etyki biznesowej należą:

- zapewnienie prowadzenia działalności w zgodzie z regulacjami prawnymi;
- zapobieganie niedozwolonym korzyściom materialnym;
- uczciwe relacje z dostawcami;
- stosowanie się do ograniczeń w handlu międzynarodowym;
- przeciwdziałanie praniu pieniędzy;
- ochrona danych osobowych;
- współpraca z administracją rządową;
- przestrzeganie przepisów dotyczących konkurencji;
- równe szanse zatrudnienia;
- ochrona środowiska, bezpieczeństwo i higiena pracy;
- bezpieczeństwo i zarządzanie sytuacjami kryzysowymi;
- ochrona własności intelektualnej;
- kontrola finansowa;
- zapobieganie konfliktowi interesów;
- zakaz przekazywania poufnych informacji mających wpływ na kurs akcji i obrót akcjami.

Obowiązkiem pracownika jest nie tylko przestrzeganie zasad, ale także niezwłoczne reagowanie na wszelkie przejawy ich naruszania lub w przypadku posiadania wątpliwości co do zgodności zauważonych działań z przepisami prawa lub zasadami etyki. W celu zapew-

nienia pracownikowi swobody w informowaniu o problemach, w Banku funkcjonuje szereg możliwości zgłaszania zastrzeżeń np. za pośrednictwem bezpośredniego przełożonego lub przełożonego wyższego szczebla oraz pracowników Departamentów: Compliance, Prawnego, Audytu Wewnętrznego, Bezpieczeństwa Banku oraz Biura Przeciwdziałania Nadużyciom Wewnętrznym czy Pionu Zasobów Ludzkich. Szczególnym kanałem zgłaszania spraw jest sieć 22 niezależnych *Ombudspersons*, czyli Rzeczników Praw Pracowniczych. Każda ze wskazanych wyżej osób zobowiązana jest do zachowania poufności danych osoby zgłaszającej (w przypadku takiego życze-

nia) oraz zapewnienia jej ochrony przed ewentualnymi negatywnymi konsekwencjami wynikającymi ze zgłoszenia. Sygnalizowanie problemów może dokonywać się w trakcie rozmowy telefonicznej lub spotkania, albo przybierać formę, listu czy e-maila. Pracownicy mają również dostęp do narzędzi elektronicznych, które zapewniają zachowanie anonimowości zgłaszającego.

Bank realizuje kompleksowy Program *Compliance*, który obejmuje wszystkie grupy interesariuszy.

Celem tego programu jest:



Program *Compliance* to nie tylko zasady Kodeksu „Duch i Litera”. Na Program składa się szereg realizowanych w Banku procesów, a wśród nich:

1. program mający na celu zidentyfikowanie kluczowych wymogów prawnych oraz bieżące monitorowanie zgodności działań Banku z tymi regulacjami. Założeniem programu jest usystematyzowanie procesu dostosowywania organizacji do zmieniającego się otoczenia regulacyjnego i zarządzania ryzykiem braku zgodności w odniesieniu do krytycznych regulacji prawnych (tzw. *Critical to Compliance*, CTC);

2. system wczesnego ostrzegania, którego celem jest informowanie o zmianach w otoczeniu prawnym i regulatorским Banku;
3. proces obsługi zapytań od regulatorów i instytucji reprezentujących klientów, na który składają się: szczegółowa analiza zgłaszanych skarg i zapytań, sporządzanie odpowiedzi, identyfikowanie problemów i rekomendowanie zmian oraz prowadzenie rejestru spraw;



4. proces opracowywania założeń i wdrażania nowych produktów bankowych;
5. program odpowiedzialnej sprzedaży produktów/ usług Banku, którego celem jest budowanie relacji z klientami w oparciu o przejrzystość produktów/ usług i procesów bankowych oraz pomoc w przypadku pogarszającej się sytuacji finansowej klienta i związanych z tym problemów ze spłatą zadłużenia (tzw. Odpowiedzialne Kredytowanie/Bankowość – ang. *Responsible Lending/ Banking*);
6. zasady postępowania pracowników zajmujących się tworzeniem i sprzedażą produktów ubezpieczeniowych oraz obsługą klientów (*Insurance Golden Rules*);
7. polityka pomocy klientom doświadczającym trudności finansowych, będąca jednym z elementów programu Odpowiedzialne Kredytowanie;
8. program współpracy z pośrednikami (*Know Your Intermediary*);
9. proces kontroli działania oddziałów;
10. program kontroli jakości sprzedaży;
11. zasady postępowania pracowników zajmujących się windykacją należności bankowych;
12. reguły postępowania w wypadku dokonywania obrotu akcjami Banku lub jego klienta (*Insider Trading*);
13. program mający na celu wykazanie istnienia i skuteczności zdefiniowanych w Banku procesów kontrolnych oraz dostarczanie informacji zarządczej o jakości realizowanych procesów i ich zgodności z procedurami - pilotażowy etap.

Bank BPH aktywnie przeciwdziała procederowi prania pieniędzy i finansowania terroryzmu. W 2010 roku z sukcesem wdrożył wymogi wprowadzone nowelizacją ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu dotyczące oceny ryzyka klienta, stosowania środków bezpieczeństwa finansowego i, w szczególności, gromadzenia informacji o beneficjentach rzeczywistych. Bank intensywnie inwestuje także w rozwój technologii służących bieżącej analizie transakcji klientów, co jest szczególnie istotne dla efektywności programu w tak dużej i złożonej organizacji. Pracownicy Banku BPH, jako uznani eksperci, systematycznie biorą udział w roli prelegentów w konferencjach i seminariach związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy.

W związku z planowanymi przez ustawodawcę zmianami przepisów dotyczących w szczególności obowiązku rejestracji transakcji ponadprogowych, głównym wyzwaniem dla Banku BPH w 2011 roku będzie modyfikacja dotychczasowych oraz przygotowanie nowych rozwiązań technologicznych w zakresie rejestracji transakcji.

W celu zapewnienia skuteczności Programu Bank realizuje strategię *Compliance* opartą na sześciu kluczowych elementach:

- zaangażowanie pracowników w budowę kultury *compliance*;
- ocena ryzyka i jego minimalizowanie – identyfikacja, ocena i minimalizowanie ryzyka prawnego, etycznego i regulacyjnego;
- zgłaszanie naruszeń i reagowanie – stworzenie otwartego środowiska dla informowania i rozwiązywania zauważonych problemów;
- szkolenia – udział w szkoleniach z obszarów prawa i etyki;
- komunikacja – zapoznawanie się z komunikacją z obszaru *Compliance* oraz uwzględnianie i podkreślanie kwestii etycznych w komunikacji biznesowej;

- ocena – udział w badaniach dotyczących Programu *Compliance* oraz przekazywanie opinii i sugestii, dzięki czemu sukces tej strategii zależy od zaangażowania każdego pracownika, w szczególności kadry kierowniczej.

W 2010 roku w Banku BPH zrealizowano 24 akcje komunikacyjne dotyczące obszarów *Compliance* oraz wdrożono tzw. drugi poziom szkoleń obejmujący 10 szkoleń z zakresu zasad etyki biznesowej. Natomiast szkolenie poziomu pierwszego przeznaczonego dla nowych pracowników zostało nagrodzone korporacyjną nagrodą *Global Banking Hero Award*. Niezależnie od szkoleń *e-learningowych* w Banku zorganizowano także szkolenia stacjonarne pt. „Zasady etyki biznesowej GE” oraz „*Compliance Leadership Training*”.

W 2011 roku Bank planuje rozwój sieci *Compliance* Championów, czyli pracowników wykazujących szczególnie przywiązanie do zasad etyki biznesowej, których zadaniem będzie m.in. krzewienie kultury *Compliance* w jednostkach organizacyjnych Banku, w których realizują swoje podstawowe obowiązki wynikające ze strategii biznesowej.

5.2. Poprawa jakości obsługi klienta w oparciu o budowę relacji, zgodnie z przyjętą zasadą „Inwestujemy w relacje”

Dużą rolę w tworzeniu kultury korporacyjnej skoncentrowanej na budowie relacji z klientami w oparciu o standardy *compliance* spełniają programy związane z poprawą jakości usług.

Bank BPH regularnie bada jakość obsługi klientów prowadzonej w oddziałach Banku. W 2010 roku we współpracy z niezależną firmą badawczą przeprowadzono metodą „tajemniczego klienta” dwa cykle takich badań.

Wyniki badań *Mystery Shopping* wraz z opiniami uzyskanymi w trakcie wywiadów bezpośrednich z klientami, a dotyczącymi ich wizyt w oddziałach Banku, wykorzystujemy do uaktualniania programu stałego podnoszenia jakości obsługi. Badania te będą kontynuowane w latach następnych i będą stałym elementem programu poprawy jakości obsługi w Banku BPH.

Elementem programu poprawy jakości jest inicjatywa „*Branch Supervision*”, czyli proces regularnych, odbywających się raz na kwartał lub częściej, wizyt kontrolnych w każdym oddziale Banku, których celem jest przegląd kluczowych obszarów działalności, a następnie opracowanie i wdrożenie propozycji przynoszących poprawę obszarów, które tego wymagają. Proces ten jest powiązany z systemem coachingu, czyli doskonalenia umiejętności pracowników w zakresie sprzedaży i obsługi klienta. Coaching jest przeprowadzany raz w miesiącu przez przełożonego lub przez wyspecjalizowanego w tej dziedzinie pracownika. Sesje szkoleniowe oparte są o obserwacje zachowania doradcy w trakcie obsługi klienta i przebiegają na podstawie wystandaryzowanych narzędzi, weryfikujących czy stosował się on w trakcie obsługi do wymagań stawianych we wszystkich fazach kontaktu.

Bank BPH, mając na uwadze standardy dotyczące produktów rynku finansowego związane z wymogami Dyrektywy MiFID, dostosowuje swoje produkty i procesy w taki sposób, aby zapewnić klientom ochronę właściwą dla ich poziomu wiedzy i doświadczenia w zakresie tych produktów. W 2010 roku dostosowaliśmy nasze produkty i procesy do wymagań oraz standardów określonych w tej Dyrektywie. Pozwoliło to na zapewnienie jednolitej struktury obsługi zapytań klientów kierowanych do Banku, gwarantując tym samym odpowiedni poziom obsługi i bezpieczeństwa.

Bank zapewnia swoim klientom wysoką jakość usług zarówno w zakresie codziennej obsługi zapytań pro-



duktowych, jak i tych związanych z procesami obsługi reklamacji. Ujednolicenie i dostosowanie do standardów reklamacyjnych obowiązujących w całej grupie GE pozwala na uzyskanie satysfakcji klientów ze świadczonych przez Bank usług.

W 2010 roku Bank BPH przeprowadził pilotaż inicjatywy wykonywania telefonów powitalnych do nowych klientów, którzy zawarli z Bankiem umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego. Podczas rozmów telefonicznych klienci, których Bank witał w gronie osób korzystających z jego usług, informowani byli o zasadach korzystania z nowo otwartych rachunków oraz wynikających z tego korzyściach i kosztach. Podjęte działania przyczyniły się do podnoszenia świadomości i wiedzy klientów, a wyniki pilotażu pozwolą wprowadzić programy powitalne jako standard obsługi klientów Banku BPH.

W 2010 roku wdrożono w Banku specjalny program mający na celu poprawę jakości obsługi Klientów Niepełnosprawnych. W ramach programu opracowane zostały Standardy Obsługi Klientów Niepełnosprawnych zawierające zbiór zaleceń i wytycznych zarówno dla Doradców, jak i wszystkich osób mających kontakt z osobami niepełnosprawnymi. Ponadto we współpracy z Fundacją Integracja przygotowany został specjalny program szkoleniowy, który przybliżył pracownikom zajmującym się bezpośrednią obsługą klienta zagadnienia związane z niepełnosprawnością. W trakcie szkoleń Doradcy mieli także okazję zapoznać się z praktycznymi aspektami obsługi klienta niepełnosprawnego.

Kolejnym przykładem naszych działań w dziedzinie jakości obsługi jest rozwiązanie technologiczne, które wykorzystując dostępne w systemach Banku informacje o kliencie, ułatwia doradcom w oddziałach dopasowanie usług i produktów do indywidualnych potrzeb i stylu życia klienta.

Dbając o rozwój kompetencji pracowników wdrożyliśmy w Banku BPH internetową platformę szkoleniową *myLearning*, która oferuje dostęp do cenionych i liczących się w świecie bibliotek szkoleń elektronicznych: *Harvard Manage Mentor* oraz *SkillSoft*. Jednym z obowiązkowych szkoleń odbywających się w tym trybie było szkolenie oparte o Księgę Standardów Obsługi Klienta. W 2010 roku wzięło w nim udział blisko dwa tysiące pracowników sieci oddziałów.



Za jakość świadczonych usług Bank otrzymuje nagrody i wyróżnienia. BPH ponownie został nagrodzony za najwyższą jakość realizacji płatności międzybankowych przez J.P.Morgan Chase. Bank otrzymał 2 nagrody za najwyższą jakość w obsłudze płatności międzybankowych zrealizowanych w dolarach amerykańskich w okresie styczeń 2009 – czerwiec 2010.

We wrześniu 2010 roku Bank BPH otrzymał prestiżową nagrodę „Najlepszy bank dla firm”, przyznaną corocznie przez miesięcznik *Forbes* tym bankom, które uzyskały najlepszą ocenę w zakresie jakości i konkurencyjności oferty dla MSP. Ocena banków koncentrowała się na konkurencyjności koszyka wybranych produktów, a także atrakcyjności oferty kredytowej i depozytowej.

W październiku 2010 roku redakcja Forum Biznesu nagrodziła medalami Q1 największe firmy, instytucje oraz samorządy posiadające czytelną politykę jakości w od-

niesieniu do produktu, usługi czy systemu zarządzania, a także odznaczające się szczególną dbałością o najwyższą jakość swoich produktów i usług, Bank BPH otrzymał Złote Godło Najwyższa Jakość QI 2010 za oryginalne i bezpieczne rozwiązania w projekcie świadczenia usług outsourcingowych w zakresie dostarczenia bankowości internetowej dla klientów Bank of Tokyo-Mitsubishi.

5.3. Wsparcie małych i średnich firm w dostępie do funduszy strukturalnych Unii Europejskiej

Bank BPH aktywnie angażuje się we wsparcie małych i średnich firm, które korzystają z programów, oferujących dotacje unijne. W tym celu Bank BPH przygotował ofertę Euro Ekspres Kredytu, która różni się od standardowej oferty kredytowej następującymi aspektami:

- akceptacją dotacji wypłacanej w okresie realizacji projektu (w formie zaliczek lub refundacji) jako trzecim źródłem finansowania inwestycji poza wkładem własnym i kredytem; dzięki temu klienci nie muszą ponosić kosztów obsługi kredytu wyższego niż kredyt faktycznie potrzebny do zapewnienia 100% źródeł finansowania;
- możliwością ustanowienia zabezpieczenia i źródła spłaty kredytu w postaci cesji z umowy. Bank nadaje wagę ekonomiczną cesji w wysokości 80%, dzięki temu ze względu na brak konieczności ustanawiania dodatkowych zabezpieczeń (poza przedmiotem kredytowania i cesją z umowy dotacji), klient ponosi mniejsze koszty obsługi.

Aktywnie współpracujemy z instytucjami finansowymi, aby szerzej udostępniać środki unijne dla naszych klientów. Z Bankiem Gospodarstwa Krajowego kooperujemy przy wdrażaniu działania 4.3 Programu Operacyjnego Kredyt Technologiczny. W ramach powyższej inicjatywy MSP otrzymują dotację na wdrożenie nowych rozwią-

zań technologicznych i przeznaczoną na spłatę kredytu udzielonego na finansowanie inwestycji. Od początku wdrożenia programu Bank BPH wydał 9 promes kredytu technologicznego, z czego dwa projekty otrzymały wsparcie w postaci premii, co stanowi 4% wszystkich projektów zaakceptowanych do końca 2010 roku przez BGK do wsparcia premią technologiczną.

Bank BPH przystąpił również do współpracy z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym (EFI), której celem jest zaoferowanie przedsiębiorstwom z sektora MSP kredytów inwestycyjnych zabezpieczonych poręczeniem EFI.

Wartość kredytów inwestycyjnych udzielonych MSP do 2013 roku, które Bank planuje zabezpieczyć poręczeniem EFI w trybie portfelowym wyniesie 709 mln zł. Dzięki poręczeniu EFI, MSP mają ułatwiony dostęp do finansowania z uwagi na obniżone wymagania co do wysokości wkładu własnego kredytobiorcy oraz co do zabezpieczeń. Dzięki poręczeniu EFI obsługa kredytu dla przedsiębiorcy jest tańsza z uwagi na brak wymogu ustanawiania dodatkowego zabezpieczenia poza przedmiotem kredytowania.



Naszych klientów wspieramy szeroką ofertą szkoleń o funduszach UE, np. poprzez wydawanie specjalnego Biuletynu czy inicjatywę „Dzień Funduszy Unii Europejskiej w oddziale Banku BPH”.

W 2010 roku zorganizowaliśmy spotkania z przedsiębiorcami w 14 placówkach Banku. Uczestniczyło w nich 187 klientów, którzy mieli możliwość uzyskania informacji na temat możliwości i zasad ewentualnego wsparcia środkami unijnymi ich pomysłów biznesowych.

Bank kontynuował akcję promującą fundusze UE oraz ofertę Banku w postaci e-spotkań (tzw. „czaty”), w trakcie których przedsiębiorcy mogli zadawać pytania przez Internet na temat zasad aplikowania o dotacje unijne. Na pytania w czasie rzeczywistym odpowiadali eksperci z instytucji udzielających dotacji unijnych oraz eksperci Banku ds. finansowania unijnego. Z możliwości tej skorzystało 150 przedsiębiorców.

W 2010 roku Bank wraz z dziennikiem *Rzeczpospolita* zorganizował 3 konferencje w Warszawie, Krakowie i Poznaniu na temat funduszy Unii Europejskiej. Łącznie wzięło w nich udział ponad 220 przedsiębiorców, głównie z sektora MSP. W trakcie konferencji przedsiębiorcy uzyskali informację o zmianach w systemie wdrażania programów unijnych oraz aktualnych terminach naborów wniosków o dotacje od firm.

5.4. Prowadzenie działań z zakresu edukacji finansowej, skierowanej w szczególności do kobiet

Ten priorytet Strategii realizowany jest przez Bank BPH głównie poprzez kampanię edukacyjną „Kobieta w świecie finansów”. Grupę docelową kampanii stanowią kobiety w różnym wieku, o zróżnicowanym poziomie wykształcenia, a w szczególności młodsze i samodzielnie wychowujące dzieci. Jest to kampania, z której mogą

skorzystać także osoby zamierzające rozpocząć własną działalność gospodarczą lub już ją prowadzące.



U podstaw decyzji, aby kampanię kierować głównie do kobiet leżą następujące fakty: 1,1 miliarda ludzi na świecie żyje za mniej niż 1 dolara dziennie, z czego 75% stanowią kobiety, a jednocześnie utrzymują one 1/3 rodzin na świecie. Badania pokazują, że im lepsza sytuacja finansowa kobiety, tym lepszy start w dorosłe życie mają jej dzieci, są lepiej wykształcone, odżywione i mieszkają w lepszych warunkach. Edukacja finansowa to jeden z pierwszych kroków ku lepszej sytuacji materialnej.

Zbadaliśmy też postawy Polek wobec finansów i przedsiębiorczości – 33% Polek chciałoby mieć większą wiedzę na temat usług finansowych. Dla jednej na siedem badanych kobiet szczególnie istotne byłyby informacje dotyczące tego, jak założyć firmę i jak samodzielnie sobie radzić. Obserwujemy też, że pomimo pewnych obaw i braku wiedzy Polki są coraz bardziej niezależne, coraz lepiej zarządzają swoimi finansami. Wciąż jednak często

przyznają, że brakuje im wiedzy, aby poczuć się pewnie w świecie finansów i biznesu.

Bazując na wynikach badań oraz biorąc pod uwagę specyficzne potrzeby kobiet w Polsce w zakresie edukacji finansowej stworzyliśmy kampanię edukacyjną „uszytą na miarę”, która łączy w sobie elementy pozytywnej motywacji, teorii efektywnego zarządzania budżetem, solidnej wiedzy na temat produktów bankowych oraz praktyczne narzędzia pomocne w codziennym życiu, takie jak: wzorcowy budżet, kalkulator wynagrodzeń, test przedsiębiorczości i inne.

Zależy nam, aby pomagać kobietom w zdobywaniu wiedzy, w efektywnym korzystaniu z usług bankowych oraz w zarządzaniu budżetem domowym, a także promować szeroko pojętą przedsiębiorczość i zachęcać kobiety do jej rozwijania.

Współpracujemy z Fundacją Centrum Promocji Kobiet, dr Ewą Lisowską (niezależnym ekspertem), Międzynarodowym Forum Kobiet oraz firmami doradczymi i badawczymi (Expander, GfK Polonia – partnerzy roku 2008). Ostatnio nawiązaliśmy współpracę z Akademią Kobiet Sukcesu. W kampanię są również zaangażowani pracownicy Banku BPH (służąc wiedzą ekspercką podczas przygotowania materiałów edukacyjnych, udzielania odpowiedzi na pytania zadawane przez Internautów oraz podczas warsztatów dla kobiet).

Aby efektywniej edukować i promować przedsiębiorczość wśród kobiet, nawiązaliśmy współpracę z tygodnikiem *Newsweek*, który już drugi rok na swoich łamach, w comiesięcznym dodatku „Kobieta”, prowadzi cykl artykułów zachęcających Polki do przedsiębiorczości. Aby zmotywować kobiety do zakładania własnych firm, *Newsweek* organizuje również konkurs na najlepsze plany biznesowe. Głównym partnerem konkursu jest Bank BPH.

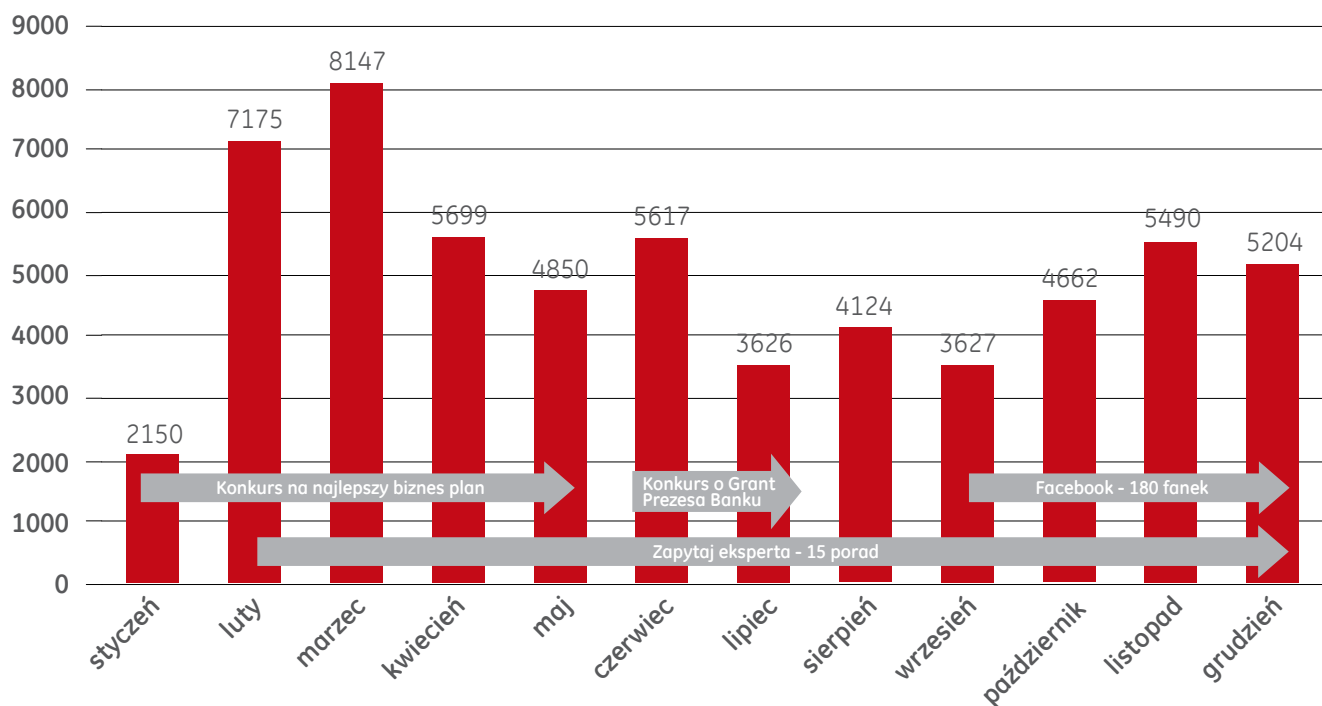
Prowadząc działania edukacyjne w ramach Kampanii, stawiamy przede wszystkim na promocję strony internetowej (www.financekobiet.org.pl), która stanowi bogate centrum wiedzy i nieodpłatnych szkoleń. Adres strony promujemy poprzez współpracę z mediami (non-profit) zarówno ogólnopolskimi jak i regionalnymi, a także poprzez wymianę linków z innymi stronami internetowymi. Poprzez artykuły prasowe staramy się zachęcić kobiety do autorefleksji, do zrobienia pierwszego kroku w stronę samodzielności i edukacji finansowej. Wskazujemy, co może pomóc kobietom w podjęciu decyzji o założeniu własnego biznesu, a jak już tę decyzję podejmą – wskazać możliwości finansowania czy metody na napisanie skutecznego biznes planu. Organizujemy również szkolenia (zarówno we współpracy z Uczelniami w całej Polsce, jak i naszymi partnerami).

Kampanię prowadzimy już trzeci rok. Zaczynaliśmy od szkoleń nt. skutecznego zarządzania budżetem, zaproszaliśmy też na mini-cykl szkoleń dotyczący tego „Jak wziąć kredyt, spłacić go i przetrwać”. W 2010 roku intensywnie rozwijaliśmy stronę internetową kampanii, zwiększając jej interaktywność i umożliwiając użytkownikom zadawanie pytań ekspertom i współtworzenie strony. Organizowaliśmy również szkolenia „Twoja firma. Twoja niezależność biznesowa.”, podczas których staraliśmy się pomóc uczestniczkom zidentyfikować życiowe cele i priorytety i przekazać praktyczną wiedzę i narzędzia pomocne przy zakładaniu własnej firmy.

Poprzez internetowe centrum wiedzy udostępniamy interaktywne szkolenia internetowe, dostępne na stronie kampanii www.financekobiet.org.pl: „8 kroków do biznesu”, „Źródła finansowania”, „Produkty bankowe”, „Biznes Plan”, „Produkty bankowe dla firm”, „Zarządzanie małą firmą”. Wszystkie szkolenia, prowadzone w ramach kampanii są bezpłatne - zarówno te internetowe jak i na żywo.



LICZBA UCZESTNIKÓW KAMPANII „KOBIETA W ŚWIECIE FINANSÓW” ORAZ ZAKRES PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI W 2010 ROKU



LUTY

- 2 szkolenia internetowe
- Zapytaj Eksperta - Start

MARZEC

- 3 informacje prasowe
- Szkolenie stacjonarne
- Szkolenie internetowe

LIPIEC

- Informacja prasowa

WRZESIEŃ

- Facebook - Start
- Poradnik na stronie

PAŹDZIERNIK

- Informacja prasowa
- Szkolenie stacjonarne
- Artykuł ekspercki na stronie
- Spotkanie w Klubie Mam
- Współpraca z Women's Network - start

LISTOPAD

- Informacja prasowa
- Szkolenie internetowe
- Artykuł na stronie

GRUDZIEŃ

- Szkolenie internetowe
- Artykuł ekspercki
- Poradnik na stronie

Dotychczas z narzędzi kampanii skorzystało ponad 60 tys. kobiet (licząc liczbą unikalnych wejść na stronę i czasem spędzonym na stronie), 280 kobiet skorzystało ze szkoleń stacjonarnych, rozdystrybuowaliśmy 2 500 poradników książkowych nt. produktów bankowych i zarządzania domowymi finansami, media opublikowały ponad 350 artykułów na temat kampanii.

Bank BPH jako odpowiedzialny kredytodawca dużo uwagi poświęca edukacji finansowej i promocji przedsiębiorczości. Staramy się na bieżąco badać i reagować na zmieniające się potrzeby adresatek naszych kampanii. Wyrazem uznania dla prowadzonej przez Bank kampanii „Kobieta w świecie finansów” jest ujęcie jej jako dobra praktyka w Raporcie za 2010 rok „Odpowiedzialny biznes

w Polsce”, wydanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Kolejną inicjatywą edukacyjną Banku BPH, jest portal internetowy „Domowe Finanse” (www.domowefinanse.pl). Jej celem jest zaprezentowanie w prostej formie obiektywnych informacji o tym, jak zarządzać osobistym budżetem oraz jak podejmować rozsądne decyzje finansowe. Ponadto portal udostępnia praktyczne narzędzia pomagające efektywnie zarządzać osobistymi finansami. Ideą przewodnią portalu jest edukacja, pokazywanie zasad rządzących finansami bez wskazywania na konkretne produkty czy usługi finansowe któregoś z banków. Nad zawartością merytoryczną portalu czuwa niezależna Ekspertka Domowych Finansów, która rów-

niez udziela przez Internet odpowiedzi na pytania nurtujące użytkowników portalu.

5.5. Rozwój kapitału intelektualnego w Banku poprzez intensywny i kompleksowy system szkoleń

Bank BPH stosuje i rozwija efektywne i nowoczesne metody oraz narzędzia szkoleniowe, aby wspierać tworzenie, upowszechnianie i wykorzystywanie wiedzy, niezbędnej do osiągnięcia celów biznesowych. Działania szkoleniowe opierają się na czterech głównych filarach:

1. Akademii Rozwoju;
2. Szkoleniach korporacyjnych GE;
3. Szkoleniach lokalnych;
4. Szkoleniach elektronicznych, realizowanych poprzez platformę *MyLearning*.

Działalność szkoleniowa realizowana jest w ramach przyjętej przez Zarząd Banku polityki rozwojowej, której celem jest:

- zapewnienie pracownikom odpowiedniego przygotowania do wykonywania zadań na danym stanowisku;
- zapewnienie zgodności inwestowania w wiedzę i umiejętności pracowników z wartościami przyjętymi przez Bank i w ramach Grupy GE;
- zapewnienie przewagi konkurencyjnej Banku poprzez inwestowanie w wiedzę i kompetencje pracowników;
- zapewnienie pracownikom środowiska sprzyjającego realizacji rozwoju zawodowego.

Do diagnozowania potrzeb szkoleniowych w Banku BPH służy proces ich analizy realizowany na początku roku, który obejmuje wszystkie obszary działalności Banku i odbywa się w ścisłej współpracy i kontakcie z kadrą menedżerską. W ten sposób identyfikowane są potrzeby poszczególnych pracowników wewnątrz organizacji, a podejmowane później działania szkoleniowe są na nie odpowiedzią.

Wyniki analizy potrzeb szkoleniowych wraz z propozycją planu działania przekazywane są członkom Zarządu kierującym pracą poszczególnych Pionów, kadry zarządzającej i pracownikom. Kadra zarządzająca wspiera opisaną praktykę poprzez promocję tej inicjatywy wewnątrz firmy (komunikacja wewnętrzna), jak i na zewnątrz.

Przykładem wspierania praktyki przez kadrę zarządzającą jest również przegląd przez kadrę menedżerską talentów jako podsumowanie corocznych wyników oceny pracowników (tzw. Sesja „C”) - korporacyjny proces realizowany w każdej spółce Grupy GE w podobny sposób. Działania szkoleniowo-rozwojowe w ramach opisanego praktyki realizowane są w zgodzie z założeniami *compliance*. Dodatkowo system szkoleń stawia sobie za cel poprawę efektywności zarządzania organizacją, z uwzględnieniem interesu społecznego, poszanowania wszystkich Interesariuszy i zasad etycznych.



Akademia Rozwoju

Akademia Rozwoju to program skierowanych do pracowników Banku szkoleń wewnętrznych prowadzonych przez trenerów wewnętrznych, wyłonionych w drodze



odpowiedniej procedury. Celem Akademii jest budowanie kultury dzielenia się wiedzą. W roli trenerskiej może wystąpić każdy pracownik, który swoją wiedzę i doświadczeniem chciałby podzielić się z innymi. W 2009 roku wyłonionych zostało w Banku BPH 45 takich trenerów. Szkolenia są organizowane edycyjnie, a kolejne edycje odpowiadają poszczególnym kwartałom roku. Na początku każdej edycji udostępniany jest jej szczegółowy katalog. Dzięki zaangażowaniu pracowników z różnych obszarów i jednostek organizacyjnych Banku paleta szkoleń oferuje różnorodne możliwości szkoleniowe począwszy od kursów narzędziowych, poprzez szkolenia sprzedażowe, jakościowe, interpersonalne czy menedżerskie. Po każdym szkoleniu przesyłana jest do uczestników ankieta, stanowiąca narzędzie oceny merytorycznej i logistycznej danej sesji.

Zaspokajanie potrzeb szkoleniowych przez szkolenia w ramach Akademii Rozwoju prowadzi do znaczących oszczędności. W 2010 roku, dzięki 135 przeprowadzonym szkoleniom, którymi objęto łącznie prawie 23% pracowników Banku BPH, oszczędności sięgnęły ok. 950 tys. zł. Zasady działania Akademii Rozwoju ujęte zostały w regulaminie przyjętym przez Zarząd Banku i zakomunikowane wszystkim pracownikom.

Szkolenia korporacyjne

GE należy do wyróżniających się korporacji globalnych, w których kształcenie i rozwój pracowników są traktowane na równi z celami biznesowymi. Dysponuje centrum szkoleniowym Crotonville (USA), którego jednym z głównych celów jest kształcenie menedżerów i przyszłych liderów organizacji. Szkolenia te prowadzone są przez starannie wyselekcjonowane firmy szkoleniowe oraz przez praktyków – doświadczonych liderów GE. Szkolenia podzielone są na menedżerskie, skupione na rozwoju umiejętności zarządzania i przewodzenia oraz techniczne – poświęcone rozwojowi ważnych umiejętności, jak np. tworzenia prezentacji i umiejętności komunikacji.

Nominacje na szkolenia prowadzone są w usystematyzowany sposób, w trakcie procesu przeglądu talentów i na podstawie wyników ocen okresowych, którymi raz do roku objęty jest każdy pracownik Banku. Kalibracja osób nominowanych na poziomie całego Banku zapewnia równe traktowanie kandydatów, dzięki czemu na szkolenia w efekcie końcowym nominowane są osoby o największym potencjale rozwojowym. W 2010 roku na szkolenia korporacyjne skierowaliśmy 20% kadry menedżerskiej Banku. W ofercie szkoleniowej Crotonville znajdują się m.in. specjalne programy przeznaczone dla przyszłych liderów odpowiedzialnych za finanse (*Financial Management Program*), czy za zarządzanie informacją (*Information Management Leadership Program*). Osobom zainteresowanym objęciem w przyszłości stanowisk kierowniczych w zarządzaniu zasobami ludzkimi oferowany jest *Human Resources Leadership Program*, który obejmuje doskonalenie poprzez pracę w różnych obszarach korporacji oraz szkolenia menedżerskie. Każde ze szkoleń jest oceniane w ten sam sposób, dzięki czemu możliwe staje się porównanie efektywności różnego rodzaju treningów. Temu celowi służy metoda *Net Promoter Score (NPS)*. Każdy z uczestników odpowiada na pytanie, jak ocenia dane szkolenie i jak bardzo poleciłby je innym.

Szkolenia lokalne

Podtrzymanie efektywnego funkcjonowania organizacji, pomoc w adaptacji do zmian organizacyjnych, wyrównanie szans uzupełnienia wiedzy, umożliwienie równego startu w pracy wszystkim pracownikom, to podstawowe cele szkoleń wewnętrznych organizowanych w Banku BPH. Szkolenia wewnętrzne skierowane są do pracowników, zarówno na stanowiskach specjalistycznych, jak i do kadry menedżerskiej. Wśród szkoleń tych na wyróżnienie zasługują:

- „Pakiet Wprowadzający Nowych Pracowników”, który ma na celu szybkie i gruntowne zapoznanie pracownika z środowiskiem pracy, wdrożenie go do nowych

- czynności i przedstawienie kultury organizacyjnej firmy;
- szkolenia specjalistyczne związane z zajmowanym stanowiskiem pracy. Przykładem może być przygotowany dla pracowników Pionu Bankowości Detalicznej pakiet szkoleń wprowadzających do pracy w oddziale, czy szkolenia dla placówek partnerskich z produktów i aplikacji Banku BPH. Biuro Szkoleń w tym Pionie prowadzi szkolenia produktowe, systemowe i z zakresu technik sprzedaży produktów bankowych oraz coachingu. Szkolenia adresowane są zarówno do doradców placówek własnych, jak i franczyzobiorców. Każdy pracownik sieci zewnętrznej współpracującej z Bankiem poddany jest procesowi certyfikacji, który wymaga odbycia szkoleń produktowych i dotyczących odpowiedzialnej sprzedaży. Szkolenia instruktażowe, np. szkolenia z nowych narzędzi systemowych wprowadzanych w organizacji;
 - inicjatywa „Learn&Lead” nakierowana na wzmocnienie kompetencji menedżerskich poprzez szkolenia dla kadry kierowniczej Banku BPH realizowane w trzech kwartalnych edycjach w ciągu roku. W 2010 roku w Banku przeszkolonych zostało prawie 400 przedstawicieli kadry kierowniczej;
 - „Global English” - program doskonalenia języka angielskiego dla pracowników Banku BPH oferowany grupie 330 pracowników, którzy posługują się tym językiem w codziennej pracy.



Szkolenia elektroniczne oparte o platformę *MyLearning*

Dzięki realizacji szkoleń przy pomocy platformy *MyLearning*, lokalizacja pracowników przestaje mieć znaczenie. Daje to olbrzymią swobodę w procesie organizacji szkoleń. Część z nich można bowiem przeprowadzić w formie elektronicznej – dla praktycznie nieograniczonej liczby

użytkowników w całej Polsce i przeszkolić ich w krótkim czasie.

Szkolenia są adresowane do wszystkich, choć jedynie część z nich może być obowiązkowa dla określonej grupy pracowników, a dla pozostałych opcjonalna. Nie ma natomiast żadnych ograniczeń w dostępności kursów – można z nich korzystać nawet w domu, z prywatnego komputera z dostępem do Internetu.

W związku z dużym zainteresowaniem szkoleniami elektronicznymi, wdrażane są nowe kursy. Pracownicy Banku BPH mają dostęp do ponad 4000 kursów – zarówno w języku polskim, jak i angielskim. Katalog szkoleń jest bardzo zróżnicowany – od kursów z obszaru wiedzy bankowej (np. Konta Banku BPH, Fundusze Inwestycyjne) po szkolenia z umiejętności miękkich (np. Awans na menadżera, Koncentracja na kliencie). Na koniec 2010 roku ukończonych zostało łącznie ponad 106 tys. kursów elektronicznych.

Programy Rozwojowe

Oprócz oferty szkoleniowej Bank BPH oferuje swoim pracownikom możliwość uczestniczenia w lokalnych i korporacyjnych programach rozwojowych, m.in. w programie:



„*Kariera na obcasach*”, czyli inicjatywie skierowanej do aktywnych i ambitnych kobiet pracujących w Banku BPH, wspierającej ich rozwój zawodowy. Program obejmuje 30 uczestniczek;





„Career ChallengeGE” dla pracowników o wysokim potencjale rozwojowym, którym program umożliwia pogłębienie wiedzy z różnych obszarów działalności Banku dzięki kontaktom i wymianie doświadczeń z uznanymi ekspertami. Program obejmuje 40 uczestników;

„Coach for Better” kształtującym profesjonalny zespół coachów wewnętrznych w Banku BPH. W programie uczestniczy 21 przyszłych trenerów, którzy świadczyć będą usługi coachingu wewnątrz organizacji. W ramach programu 2010 roku zorganizowano Dni Otwarte dla 60 menedżerów Banku BPH.



Ponadto, Bank BPH wspiera swoich pracowników uczestniczących w uruchomionej w 2010 roku kolejnej edycji największej na świecie interaktywnej gry strategicznej: „Global Management Challenge”.

5.6. Popularyzacja zdrowego trybu życia wśród pracowników i ich rodzin

W Banku BPH doskonale rozumiemy, że zachowanie równowagi pomiędzy życiem prywatnym i pracą ma kluczowe znaczenie dla jakości życia naszych pracowników,



tak z perspektywy zawodowej jak i indywidualnej oraz rodzinnej. Nasze władze czują się odpowiedzialne za rozpowszechnianie i umacnianie tej wiedzy, dlatego też wspólnie z GE sfinansowały i uruchomiły prowadzoną na szeroką skalę kampanię „HealthAhead”. Skierowana jest ona do pracowników i ich rodzin, a jej głównym celem jest promocja zdrowia oraz pomoc w poprawie szeroko pojętej kondycji. Zdaniem władz Banku zaowocuje to poprawą samopoczucia i efektywności pracowników oraz będzie miało pozytywny wpływ na wszystkie aspekty ich życia, zarówno zawodowe jak i prywatne.



HealthAhead

Program „HealthAhead” jest długoterminowym zobowiązaniem Zarządu Banku BPH, które będzie kontynuowane i rozwijane w najbliższej przyszłości jako element składowy ogólnego programu Społecznej Odpowiedzialności Biznesu (CSR). Opiera się on na takich kluczowych aspektach, jak:

Przywództwo i dobrostan

Dla realizacji programu, we wszystkich największych lokalizacjach, Bank powołał zespoły, których członkowie odpowiedzialni są za upowszechnianie i rozwój działań podejmowanych w ramach programu, w szczególności za promocję kultury zdrowia w miejscu swojej pracy. Z tymi działaniami i programem „HealthAhead” pracownicy mogą zapoznać się między innymi za pomocą strony internetowej Banku.

Ważnym wydarzeniem jest coroczny piknik rodzinny organizowany w każdym mieście, w którym znajdują się główne siedziby Banku. Zeszłoroczne pikniki cieszyły się znacznym zainteresowaniem pracowników. Organizacja kolejnych planowana jest na 2 kwartał 2011 roku. Spot-

kana te mają stać się stałym elementem harmonogramu działań „HealthAhead”.

Opracowany został wymagający proces certyfikacji „HealthAhead”, aby wszystkie zespoły włączone w ten program postępowały zgodnie z wyznaczonymi standardami Banku BPH. Prowadzone przez nas działania są już szeroko rozpoznawalne w Polsce i kwalifikowane do czołówki programów wspierających zdrowie pracowników. Uznanie cieszy się przede wszystkim większa koncentracja programu na prewencji i zapobieganiu, nie zaś na samym leczeniu.

Edukacja i prewencja (zapobieganie)

Bank BPH zapewnia swoim pracownikom możliwość regularnej kontroli stanu ich zdrowia. W siedzibach Banku w Gdańsku, Krakowie i Warszawie organizowane są wydarzenia, podczas których możliwe jest wykonanie badań ogólnych, badań krwi i szczepień przez wszystkich zainteresowanych i ich rodziny.

Zdrowe odżywianie

Staramy się edukować naszych pracowników na temat korzyści, jakie niesie za sobą zdrowe odżywianie i zapewnić im przynajmniej raz w miesiącu zdrową alternatywę dla spożywanych przez nich posiłków. W 2011 roku planujemy dalsze rozszerzenie naszej akcji poprzez udostępnienie pracownikom zdrowszego jedzenia na terenie kantyn Banku.

Walka z dymem tytoniowym

W ciągu całego 2010 roku w Banku była prowadzona akcja edukacyjna dotycząca zagrożeń związanych z paleniem papierosów. Działania te pragniemy kontynuować w 2011 roku oraz, w myśl niedawno przyjętego w Polsce prawa zabraniającego palenia w miejscach publicznych, chcemy uczynić nasze siedziby wolnymi od dymu

tytoniowego. Zlikwidowanie palarni w centralach Banku odbyło się w styczniu 2011 roku, natomiast od marca wszystkie nasze budynki są wolne od dymu tytoniowego. Pragniemy, aby wprowadzane zmiany uchroniły niepalących pracowników Banku przed skutkami biernego palenia. Nie zapomnieliśmy jednak o naszej palącej mniejszości, której w ramach pomocy w zerwaniu z nałogiem chcemy zaoferować specjalną antynikotynową terapię zastępczą.

Aktywność fizyczna

Dopełnieniem podejmowanych przez Bank działań jest czynna promocja aktywności fizycznej jako niezbędnego elementu zdrowego stylu życia. W ostatnim czasie wśród pracowników utworzone zostały: liga futbolu, drużyna siatkówki, koszykówki i kręgli. Organizowane są także turnieje sportowe. Wszyscy pracownicy Banku otrzymali karty członkowskie Multisport, uprawniające do korzystania z oferty klubów fitness i ośrodków sportowych. Na terenach głównych siedzib Banku zaaranżowane zostały miejsca parkingowe dla rowerów oraz specjalne pokoje gier elektronicznych.

Zarządzanie stresem

Pomimo starań mających na celu stworzenie pracownikom Banku jak najbardziej przyjaznego miejsca pracy liczymy się z faktem, że część z nich może być narażona na działanie stresu. Tym bardziej cieszą nas sukcesy związane z zapewnieniem i prowadzeniem szkoleń dotyczących zarządzania stresem. Kontynuacją naszych działań było stworzenie „pomieszczeń relaksu” w większości naszych głównych siedzib, które służą pracownikom jako miejsce krótkiego odpoczynku z możliwością skorzystania z masażu elektronicznego. Przed budynkiem warszawskiej centrali przy ulicy Towarowej umieszczone zostały ławki.



Prace nad programem „HealthAhead” rozpoczęły się na początku 2010 roku, a jego premiera miała miejsce 24 września w warszawskiej siedzibie Banku. Pracownicy mieli możliwość uczestniczenia w wykładach i szkoleniach dotyczących zasad zdrowego odżywiania, walki z nałogiem nikotynowym, sposobów zapobiegania problemom z kręgosłupem czy też metod walki ze stresem. Inne warsztaty dotyczyły zajęć fizycznych, gdzie można było zapoznać się z tai-chi, salsą lub jogą. Zainteresowane osoby mogły wykonać podstawowe badania diagnostyczne, takie jak badanie poziomu cukru, cholesterolu, ciśnienia krwi, wagi, pomiaru tkanki tłuszczowej lub odbyć specjalną konsultację z dietetykiem. Z możliwości tych skorzystało 165 osób.

Kolejne wydarzenie w ramach akcji „HealthAhead” miało miejsce 15 listopada 2010 roku. Zorganizowano wtedy szczepienia przeciwko grypie, z których skorzystało 58 pracowników. Z kolei w dniach 22 – 26 listopada 2010 roku prowadzona była akcja antynikotynowa. Opierała się ona na codziennej komunikacji edukacyjnej skierowanej do pracowników oraz umożliwieniu im udziału w badaniach medycznych i testach oceniających ich stopień uzależnienia od nikotyny. Przeprowadzono warsztaty mające na celu zmotywowanie ich do rzucenia palenia. Akcja cieszyła się dużym zainteresowaniem – łącznie we wszystkich lokalizacjach wzięły w niej udział 384 osoby. Jeszcze większym zainteresowaniem cieszył się quiz o niepaleniu, w którym udział wzięło łącznie 623 uczestników, z czego 70 zostało nagrodzonych.

Działania „HealthAhead” miały także miejsce 21 grudnia 2010 roku, kiedy to w budynku Stoczni w Gdańsku uruchomiono dwa pomieszczenia relaksu. Są one wyposażone są w m.in. fotel do masażu oraz nowoczesne konsole gier z czujnikami ruchu, wspomagające aktywność fizyczną pracowników. Przez dwa dni specjaliści demonstrowali sposoby wykorzystania. Akcja została doceniona przez pracowników, którzy tłumnie odwiedzali nowe pokoje relaksacyjne.

Opieka medyczna

Wszyscy pracownicy Banku BPH od dłuższego czasu są objęci bezpłatną opieką medyczną. W 2010 r. Bank zawarł umowę z jedną z firm medycznych o ogólnokrajowym zasięgu działania, w ramach której zapewnione jest bezpłatne korzystanie z Pakietu Podstawowego. Za dodatkową opłatą możliwa jest zmiana Pakietu Podstawowego na Rozszerzony lub Komfortowy.



5.7. Optymalizacja procesów zaplecza, efektywniejsze wykorzystanie powierzchni biurowej, ograniczenie kosztów zużycia energii i wody, a także innych kosztów działania

Zgodnie z przyjętą Strategią Bank prowadził optymalizację procesów zaplecza, w celu obniżki kosztów działania i racjonalizacji procesów. W 2010 r. dokonano:

- centralizacji bankowości telefonicznej oraz procesu windykacji kredytów;
- centralizacji obsługi kredytów hipotecznych;
- standaryzacji i centralizacji procesów wsparcia obsługi klientów.

Ponadto Zarząd Banku podjął m.in. decyzje o ograniczeniu wykorzystywanej powierzchni biurowej na potrzeby warszawskiej centrali Banku, w drodze umieszczenia załogi w jednej z czterech dotychczasowych lokalizacji. Plany relokacji personelu mają zostać sfinalizowane do końca marca 2011 roku, co powinno przynieść obniżkę kosztów wynajmu powierzchni biurowej, a także oszczędności innych kosztów stałych. Nie bez znaczenia jest również przyjęta koncepcja modernizacji pomieszczeń tzw. otwartych przestrzeni gdzie pracownicy i menedżerowie pracują razem. Ma to istotne znaczenie dla tworzenia kultury korporacyjnej Banku opartej na zaufaniu i otwartości.

W 2010 roku Bank wprowadził nowy proces zakupowy. Centralizuje on zakupy i ujednolica zasady ich realizacji, a także uszczegóławia proces wyboru dostawców oraz przygotowywania i akceptacji umów. Ponadto wprowadza nowy model pełnomocnictw do podpisywania umów z dostawcami, sprawiając, że proces zaciągania zobowiązań stał się bardziej przejrzysty i szczelny.

W Banku obowiązuje nowa polityka dotycząca podróży służbowych pracowników Banku, klientów, kontrahentów, zamawianych usług podróży i zakwaterowania oraz wydatków reprezentacyjnych. Polityka ma na celu redukcję kosztów i oraz usprawnienie zarządzania tymi usługami. Wdrażamy projekt, mający na celu zastąpienie podróży służbowych internetowym systemem wideokonferencji.

W 2011 roku wprowadzamy zmiany technologii bankowości telefonicznej, które przyczynią się do redukcji kosztów rozmów telefonicznych.

Dzięki działaniom związanym z przekonywaniem klientów do rezygnacji z papierowych wyciągów, udało nam się nie tylko zaoszczędzić 3 miliony złotych, ale przede wszystkim ocalić 140 drzew. Akcje promujące ochronę środowiska, zarówno wśród pracowników jak i klientów, będą kontynuowane w 2011 roku.

Jednym z elementów pozyskiwania innowacyjnych pomysłów w Banku stały się konkursy wśród pracowników w zakresie ograniczenia kosztów, których efektem było pozyskanie kilkudziesięciu cennych inicjatyw. Za innowacyjność wyróżniono 11 osób.



6. Działalność sponsoringowa

Bank BPH jest instytucją odpowiedzialną społecznie i dostrzega inne, poza świadczeniem usług bankowych, potrzeby ważne dla otoczenia, w którym funkcjonuje. Wspieramy kulturę i sztukę, prowadzimy edukację finansową na szeroką skalę, a także rozwijamy działalność charytatywną i wolontariat pracowniczy. W ramach działalności społecznej Bank prowadzi projekty ogólnopolskie oraz lokalne, odpowiadające potrzebom społeczności, wśród których mieszkają i pracują nasi klienci i pracownicy.

6.1. Wspieranie kultury i sztuki

Jednym z głównych obszarów działalności sponsoringowej i charytatywnej Banku BPH w 2010 roku było wspieranie uznanych instytucji i inicjatyw kulturalnych, w tym w szczególności związanych z muzyką poważną i malarstwem.

Bank został sponsorem:

- roku 2010 Filharmonii Narodowej w Warszawie, w tym Głównym Sponsorem koncertów symfonicznych z udziałem Thomasa Zehetmair'a, które odbyły się w maju 2010 roku. Ponadto Bank BPH był mecenasem koncertu inauguracyjnego sezon artystyczny 2010/2011. W 2010 roku Koncert ten jednocześnie zainaugurował XVI Międzynarodowy Konkurs Pianistyczny im. Fryderyka Chopina;
- obchodów Roku Chopinowskiego 2010 w Polskiej Filharmonii Bałtyckiej w Gdańsku. Bank w ramach projektu „Chopin 2010” współfinansował koncerty „Garrick Ohlsson gra Chopina” oraz „Zaproszenie do Żelazowej Woli”;
- X Festiwalu Sinfonia Varsovia Swojemu Miastu im.

Franciszka Wybrańczyka. Festiwal ten, wspierany przez Bank od kilku lat na stałe wpisał się już w krajobraz kulturalny stolicy, jako impreza o najwyższej randze artystycznej.

Bank BPH kontynuował trwającą od 2002 roku współpracę z Zamkiem Królewskim w Warszawie w zakresie sponsorowania działalności Zamku, w tym współfinansowania organizację wystawy „Leonardo da Vinci. Dama z gronostajem i inne arcydzieła ze zbiorów Muzeum Czartoryskich w Krakowie”. Na wystawie tej po raz pierwszy w jednym polskim muzeum udało się zgromadzić najcenniejsze dzieła sztuki, znajdujące się w naszych zbiorach: oprócz „Damy z gronostajem” Leonarda da Vinci, wszystkie obrazy Rembrandta: „Krajobraz z miłosiernym Samarytaninem” z kolekcji Muzeum Książąt Czartoryskich oraz „Uczony przy pulpicie” i „Dziewczyna w ramie obrazu” ze zbiorów Zamku Królewskiego w Warszawie.

W ramach wsparcia Muzeum Narodowego w Krakowie Bank współfinansował organizację wystawy „Abakano-wicz”. Wystawa była przeglądem twórczości artystki od lat 60. do początku XXI wieku, zrealizowanym na podstawie wybranych prac z jej ogromnego dorobku. Bank BPH był także Mecenasem Pałacu Biskupa Erazma Ciołka – Oddziału Muzeum Narodowego w Krakowie, a szczególnie jego działań edukacyjnych skierowanych zarówno do dzieci i młodzieży jak i do osób dorosłych.

6.2. Wspieranie działań z zakresu edukacji finansowej

Oprócz omówionej szczegółowo kampanii edukacyjnej „Kobieta w świecie finansów”, angażujemy się w inne

przedsięwzięcia edukacyjne. W 2010 roku Bank kontynuował współpracę z Polskim Towarzystwem Ekonomicznym i ufundował stypendium dla laureata Olimpiady Wiedzy Ekonomicznej. Ponadto dofinansowaliśmy organizację VII edycji Powiatowego Konkursu Matematycznego „Finansista” zorganizowanego przez Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych w Krzywiniu. Bank BPH wspiera organizację tego Konkursu nieprzerwanie od jego pierwszej edycji.

6.3. Nagrody dla Banku BPH

Za swoje działania na rzecz wspierania kultury, Bank BPH został uhonorowany przez Filharmonię Narodową statuetką „Sponsora Roku 2010” w uznaniu za wsparcie i opiekę nad tą instytucją.

Ponadto Fundacja Sinfonia Varsovia po raz pierwszy uhonorowała instytucje wspierające działalność Fundacji wręczając statuetki Sponsora Fundacji Sinfonia Varsovia. Bank BPH otrzymał ten zaszczytny tytuł za wieloletnie wspieranie Festiwalu Sinfonia Varsovia Swajemu Miastu im. Franciszka Wybrańczyka oraz za wspieranie działalności tej Fundacji.

7. Wolontariat pracowniczy Banku BPH – działalność charytatywna

Pracownicy-wolontariusze angażują się w wiele działań charytatywnych, zarówno indywidualnie, jak i w ramach akcji zorganizowanych przez Bank. Pomagają szpitalom, domom dziecka, inicjują projekty na rzecz swoich lokalnych społeczności, uczestniczą w akcjach krwiodawstwa. W akcjach charytatywnych w ciągu roku udział bierze kilkuset pracowników, którzy nie tylko chcą pomagać, ale też wiedzą jak robić to najskuteczniej.

7.1. Wybrane projekty charytatywne GE Volunteers w 2010 roku

Polski oddział Wolontariuszy GE (*GE Volunteers*) powstał na początku 2006 roku. Otrzymał on szereg nagród i wyróżnień: Dobroczynca Roku 2008 (a nominację do tej nagrody w latach 2006 i 2007), *Impact Award 2007* i *Im-*

pact Award 2006, „Niestrudzeni 2007”, a także nominację do nagrody głównej w konkursie „Barwy Wolontariatu 2007”. Za działalność w 2010 roku Bank BPH otrzymał od Regionalnego Centrum Wolontariatu w Gdańsku nagrodę „Aktywni w mieście 2010” za gdańskie projekty charytatywne przeprowadzone w ub. roku w ramach GE Volunteers. Nagroda została przyznana za przeprowadzenie dziewięciu projektów charytatywnych, w które zaangażowało się około 500 pracowników. Były to projekty obejmujące: zbiórki darów dla potrzebujących, remonty w Domach Dziecka, akcje na rzecz ochrony środowiska i edukacyjne. Wolontariusze poświęcali swój wolny czas, fundusze, a także umiejętności, którymi mogli się podzielić z innymi.



GE Volunteers



W 2010 roku polski oddział *GE Volunteers* przeprowadził 42 projekty charytatywne, angażując około 1000 pracowników Banku w przedsięwzięcia, takie jak zbiórki darów dla potrzebujących, remonty w domach dziecka, działania na rzecz ochrony środowiska i edukacji.

W styczniu 2010 roku wolontariusze zaangażowali się w projekt *English Winter Camp*. Wspierali jego organizatora – Gdański Oddział Project Management Institute – zarówno na etapie planowania, jak i w czasie trwania obozu zorganizowanego dla dzieci z domów dziecka z województwa pomorskiego. Stałym punktem obozów jest nauka języka angielskiego, postrzegana jako inwestycja w rozwój i zwiększająca szanse dzieci na lepszą przyszłość. Oprócz nauki języka angielskiego dzieci mają możliwość wzięcia udziału w zajęciach dodatkowych. W tym roku dzięki wsparciu wolontariuszy i partnerów program był niezwykle atrakcyjny: wizyty w fabryce czekolady, kulig, kręgle, basen, piłka nożna, quizy, zajęcia teatralne, warsztaty z robotyki, karaoke oraz spotkania ze sławnymi osobami...

W połowie czerwca zakończyła się piąta już „Wiosna z *GE Volunteers*” w Banku BPH. W ramach wewnętrznego konkursu na najlepsze autorskie projekty charytatywne na rzecz lokalnych społeczności wybrano pięć najlepszych, które zostały zrealizowane w Gdańsku, Krakowie, Zabrzu oraz Gnieźnie.

Gdańsk

W ramach projektu „Wiosna przy Jesionowej” pracownicy wraz z kadrą zarządzającą zaangażowali się w działania na rzecz Centrum Wsparcia dla Dzieci i Młodzieży im. bł. Piotra Jerzego Frassatego przy ul. Jesionowej w Gdańsku. Wolontariusze wspólnie z wychowankami placówki przez dwa dni wyremontowali aż dziewięć pomieszczeń. Dodatkowo sprezentowali ośrodkowi pralkę, środki czystości oraz materiały plastyczne.

Celem drugiego projektu – „EkoBlankiety” – było pogłębienie wiedzy dzieci na temat przyrody i ekologii. Wolontariusze z Banku BPH przygotowali go we współpracy z Nadleśnictwem Kolbudy. Oprócz pouczających opowieści leśniczego o ekosystemie i sposobach jego ochrony, w programie znalazło się również sprzątnięcie okolic Jeziora Otomińskiego oraz wspólne sadzenie krzewów. Zamontowano osiem tablic informacyjnych ufundowanych przez Bank, które służyć będą edukacji przyrodniczej prowadzonej na terenie leśniczówki Otomin. Akcja była wstępem do drugiej części projektu, polegającej na posadzeniu kilku tysięcy drzew. Jest to forma podziękowania klientom Banku za zrezygnowanie z otrzymywania papierowych wyciągów i blankietów.

Zabrze

W Zabrzu przeprowadzony został projekt „*Angielski dzieciom*”, a jego beneficjentami były dzieci z Domu Dziecka w Zabrzu przy Parku Hutniczym. W ramach projektu pracownicy Banku BPH wyposażyli salę lekcyjną, kupili podręczniki i pomoce naukowe do nauki języka angielskiego. Dzieci otrzymały roczny kurs języka angielskiego.

Gniezno

Pracownicy Banku BPH przeprowadzili akcję pod hasłem „*Świat dziecka może być piękniejszy, gdy zabawa uczy, a nauka bawi*” w Zespole Szkół Specjalnych im. Janusza

Korczaka w Gnieźnie. W ramach projektu wolontariusze uporządkowali zdewastowany teren przyszkolny i zorganizowali dzieciom wycieczkę do Biskupina i Gąsawy.

Kraków

Krakowscy wolontariusze spotkali się z dziećmi i ich opiekunami w Specjalnym Ośrodku Szkolno-Wychowawczym dla Dzieci Niewidomych i Słabowidzących w Krakowie. W wyniku powodzi, jaka nawiedziła Kraków w maju, Ośrodek znacznie ucierpiał, m.in. zostały zniszczone instrumenty muzyczne, z których na co dzień korzystają dzieci i nauczyciele w ośrodku. Dzięki naszej akcji ośrodek został wyposażony w nowe instrumenty, niezbędne do pracy, a zwłaszcza terapii przy tego typu schorzeniach.

„Wiośnie” towarzyszyła ogólnobankowa zbiórka książek i lektur szkolnych na rzecz lokalnych placówek oświatowych, w ramach której w 12 lokalizacjach udało się zebrać ponad 450 książek.

W lipcu, w Warszawie i w Gdańsku, odbyła się zbiórka najpotrzebniejszych artykułów dla osób poszkodowanych w wyniku powodzi. Zebrane artykuły zostały przekazane gminie Wilków w województwie lubelskim. W sumie zebrano ok. 350 kg najpotrzebniejszych artykułów, takich jak: jedzenie, środki przeciw komarom, środki czystości, obuwie gumowe, rękawice, farby.

W Ośrodku Samotnej Matki i Osób Starszych z ramienia Pomorskiego Centrum Pomocy Bliźniemu mieszczonego się w Gdańsku przy ul. Kochanowskiego 7 wolontariusze przeprowadzili generalny remont łazienek.

W letniej edycji programu dla dzieci *English Summer Camp* wolontariusze z Banku BPH poprowadzili zajęcia edukacyjne dla jego uczestników. Zorganizowali również wycieczkę do Gniewina, gdzie dzieci zwiedzały elektrownię szczytowo-pompową oraz Zagrodę Gburską nad jeziorem Żarnowieckim. Aktywnie angażowali się również

w czasie planowania obozu, w szczególności w identyfikację ryzyka oraz stworzenie planu całego przedsięwzięcia.

W ramach projektu „Mały człowiek, Duża sprawa” na rzecz Przedszkola w Pszczynie, wolontariusze kupili potrzebne meble i wyposażenie sali zabaw, a także wykonali część prac remontowych. Warunki lokalowe wymagały remontu i zmiany wyposażenia w celu zapewnienia dzieciom odpowiedniego otoczenia.

W sierpniu wolontariusze wyposażyli Powiatowe Stowarzyszenie Na Rzecz Pomocy Bezdomnym i Integracji Społecznej w Gnieźnie „DOM” w łóżka polowe, koce, naczynia oraz sprzęt AGD niezbędny do prowadzenia punktu dożywiania dla podopiecznych oraz osób potrzebujących spoza schroniska.

Jak co roku, w Banku BPH odbyła się również akcja Honorowego Krwiodawstwa. Tym razem została przeprowadzona we wrześniu w czterech miastach – Warszawie, Krakowie, Gdańsku i Gnieźnie. W sumie pracownicy Banku oddali ponad 45 litrów krwi.

Pod koniec listopada grupa wolontariuszy – pracowników Banku BPH, wśród których byli również członkowie Zarządu, przeprowadziła remont w Ognisku dla dzieci. Ognisko jest prowadzone przez Towarzystwo Przyjaciół Dzieci Ulicy „Przywrócić Dzieciństwo” i znajduje się przy ul. Dudziarskiej w Warszawie. Wolontariusze z Banku BPH pomalowali pomieszczenia Ogniska, z których korzystają dzieci, wprowadzając do wnętrza jasne barwy tak, aby stworzyć dzieciom ciepłą atmosferę domowego ogniska. Pracownicy Banku BPH wymienili również oświetlenie w pomieszczeniach zajmowanych przez Ognisko, zakupili oraz zmontowali krzesła i stoliki dla dzieci. Ponadto zakupili także nową lodówkę, kuchenkę elektryczną i szafki kuchenne oraz łazienkowe. W oknach zostały zamontowane rolety, wymieniono wyposażenie przedpokoju.



Po zakończeniu prac remontowych członkowie Zarządu i kadry menedżerskiej Banku własnoręcznie zmontowali sprezentowane meble, po czym spotkali się z dziećmi – pomagali im w odrabianiu lekcji i pracach plastycznych. Wręczyli także drobne upominki.

Projekty świąteczne

Jak co roku z okazji Świąt Bożego Narodzenia wolontariusze przeprowadzili szereg projektów. Były to projekty takie jak „Szlachetna Paczka” dla dwóch wybranych przez wolontariuszy rodzin; „Pierwsza Gwiazdka” – wręczenie świątecznych prezentów na rzecz wybranych placówek w Gnieźnie; wizyta Św. Mikołaja w Sosnowcu; budowa altanki w Specjalnym Ośrodku dla Dzieci Upośledzonych Umysłowo w Miechowie; Mikołajki zorganizowane dla dzieci z Domu Małego Dziecka im. Jana Brzechwy w Krakowie; wyjście do kina na film „Zaplątani” dla ponad 100 dzieci z dwóch Świetlic Środowiskowych Towarzystwa Przyjaciół Dzieci na warszawskiej Białołęce.

7.2. Działalność charytatywna Women’s Network

W działalność charytatywną zaangażowana była działająca w Banku BPH organizacja Women’s Network, która przeprowadziła wśród pracowników Banku Świąteczną Akcję Charytatywną. W 3-dniowej inicjatywie czynnie uczestniczyło kilkuset pracowników Banku. Zebraną kwotę przeznaczono na wsparcie 3 ośrodków, na co dzień zajmujących się opieką nad dziećmi niepełnosprawnymi, a które ucierpiały w wyniku tegorocznych powodzi: Ośrodkowi Rehabilitacyjno-Edukacyjnemu „Radość Życia” w Sandomierzu, Szkolno-Wychowawczemu dla Nieśłyszących i Słabosłyszących w Raciborzu oraz Szkolno-Wychowawczemu dla Dzieci Niewidomych i Słabowidzących w Krakowie. W pierwszym dniu akcji charytatywnej pracownicy kupili prawie 2 000 specjalnych kartek świątecznych, które stanowiły reprodukcje

witraża autorstwa zarządu Banku BPH.

Atrakcją drugiego dnia przedsięwzięcia była ogólnobankowa internetowa licytacja 11 prac o tematyce świątecznej, wykonanych przez członków Zarządu i pracowników różnych pionów Banku. Wśród prac znalazły się takie perełki, jak np. paczka pełna świątecznych smaczków, stylowa bombka, artystyczna poduszka, czy uroczą szopka Bożonarodzeniowa.

Finalem całego przedsięwzięcia była tradycyjna już w Banku BPH (a wcześniej w GE Money Banku) sprzedaż upieczonych przez kadrę menedżerską ciast.

Członkowie Zarządu oraz menedżerowie w czapkach lub strojach Mikołajów sprzedawali pracownikom ciasta oraz kawę. Organizatorem akcji jest Women’s Network – organizacja promująca możliwości rozwoju oraz wspierająca umiejętności menedżerskie i planowanie ścieżek kariery kobiet w GE, które uczestniczą w szkoleniach i warsztatach poświęconych różnym aspektom rozwoju zarówno zawodowego, jak i osobistego. W akcjach charytatywnych organizowanych przez Women’s Network, pracownicy Banku biorą udział bardzo chętnie i licznie. W 2010 roku zebrali na rzecz ośrodków 44 525,20 złotych.

Zarząd Banku, jeszcze przed rozpoczęciem akcji, obiecał podwoić zebraną kwotę, dzięki czemu pomiędzy beneficjentów została rozdzielona łącznie kwota prawie 90 tys. złotych.

8. Działalność edukacyjna polskiego oddziału Women's Network

Od początku swego istnienia organizacja Womens Network aktywnie realizuje swoją misję, którą jest promowanie możliwości rozwoju kobiet, doskonalenie ich umiejętności menedżerskich, pomoc w rozwoju własnym i planowaniu własnej ścieżki kariery poprzez różnorodne działania edukacyjne i współpracę z innymi kobietami w GE.

Od relacji do rozwoju - pod tym hasłem działający w Banku BPH oddział organizacji Women's Network zorganizował w 2010 roku 54 różnego rodzaju spotkania dla swoich członkiń.

W ubiegłym roku oddział postawił sobie za cel realizację strategii nakierowanej na realizację trzech głównych elementów: rozwój organizacji, wspieranie kariery zawodowej, troska o zwiększenie rozpoznawalności członkiń w Banku BPH.

Rozwój organizacji i powiązań

W związku z fuzją, organizacja prowadziła szeroko zakrojoną kampanię nakierowaną na pozyskanie nowych członkiń. Dzięki regularnej komunikacji i dedykowanym dla tej grupy spotkaniom pozyskaliśmy w 2010 roku ok. 100 nowych pań. Tym samym liczba członkiń polskiego oddziału Women's Network wzrosła do 413. Nowe uczestniczki szybko doceniły możliwości spotkania, współpracy i budowania więzi z innymi kobietami w Banku. Ponadto ciało zarządcze organizacji – tzw. Komitet Sterujący – aktywnie uczestniczył także we wszelkich inicjatywach, mających na celu wymianę doświadczeń z przedstawicielkami innych oddziałów Women's Network.

Rozwój zawodowy kobiet

Motywy przewodnim wszelkich, organizowanych w 2010 roku przez polski oddział Womens Network warsztatów i szkoleń, był szeroko rozumiany rozwój zawodowy pań pracujących w Banku BPH. W tym celu organizacja zapewniła udział w następujących szkoleniach/warsztatach, prowadzonych przez ekspertów wewnętrznych, a także profesjonalnych trenerów z firm zewnętrznych:

- „Linia kariery”;
- „Być liderką”;
- „Asertywność”;
- „Jak radzić sobie ze stresem?”;
- „Zarządzanie procesem grupowym”;
- „Trening oddechowy”;
- „Bądź sobą i wygraj”;
- „Błędy kobiet na drodze do sukcesu”;
- „W pogoni za straconym czasem”;
- „Kolor osobowości w biznesie”;
- „Przedsiębiorczość jako postawa życiowa”.

Dbłość o wizerunek i rozpoznawalność członkiń

Niezwykle ważnym elementem działalności organizacji jest umożliwianie członkiniom interakcji z kadrą menedżerską wyższego stopnia podczas tak zwanych spotkań „Przy Okrągłym Stole” oraz spotkań z kobietami, które odniosły sukces w Banku – spotkania pod hasłem „Wzór do naśladowania”. W 2010 roku organizacja z sukcesem wdrożyła też korporacyjną inicjatywę *myConnections*, zakładającą regularne spotkania w małych grupach dyskusyjnych, umożliwiających dzielenie się wiedzą i poszerzanie swoich horyzontów.



W ramach współpracy z innymi komórkami Banku, Women's Network aktywnie uczestniczy w programie Pionu Zasobów Ludzkich „Kariera na obcasach”, nakierowanym na rozwój kobiet. Wspólnie z organizatorami ogólnopolskiej kampanii „Kobieta w świecie finansów” przyczynia się do rozwoju szeroko pojmowanej przedsiębiorczości, zapewniając ekspertów dla kampanii, a także prowadząc wspólne działania propagujące przedsiębiorczość i aktywny styl życia wśród kobiet pracujących w Banku.

Organizacja dba także o zdrowie pań pracujących w Banku – kontynuując działania z poprzednich lat oraz wpisując się w założenia programu *HealthAhead*, promujemy zdrowy styl życia poprzez akcje edukacyjne, zachęcanie do badań profilaktycznych, czaty ze specjalistami ds. zdrowia, wydarzenia o tematyce zdrowotnej.

Spotkania organizowane przez Women's Network są zwykle wysoko oceniane przez uczestniczki – są bowiem dostosowywane do ich oczekiwań, zbadanych w prowadzonych ankietach. Po każdym ze spotkań badany jest też poziom zadowolenia, na podstawie którego dla każdego z nich określany jest wskaźnik *NPS* – w 2010 roku wyniósł on 71%. Swoje sukcesy organizacja zawdzięcza też utrzymywaniu wypracowanego rytmu operacyjnego, według którego działa przez cały rok, a także regularnej komunikacji do swych członkiń oraz do wszystkich pracowników Banku (e-maile, kwartalne newslettery, artykuły w biuletynie bankowym).

Dzięki szerokiemu programowi oraz rozwojowi relacji, polskiemu oddziałowi Women's Network udało się głęboko zakorzenić w kulturze Banku BPH.

9. Bezpieczeństwo i higiena pracy

Bank BPH aktywnie bierze udział w rozwoju sprawnie działającego systemu bezpieczeństwa i higieny pracy we wszystkich swoich jednostkach organizacyjnych.

W Banku funkcjonuje służba BHP. Pracownicy zespołu działający na terenie całego kraju, systematycznie prowadzą nadzór i kontrolę nad warunkami pracy oraz na bieżąco informują pracodawcę o ewentualnych nieprawidłowościach, które następnie sukcesywnie są eliminowane. Wszystkich pracowników Banku obowiązuje Instrukcja służbowa dot. BHP w Banku BPH. Sprawnie funkcjonuje system szkoleń, który wspiera pracowników w zdobywaniu i pogłębianiu niezbędnej wiedzy w tym zakresie. Szkolenia wstępne odbywają się podczas

bezpośrednich spotkań służby BHP z nowozatrudnionymi pracownikami. Szkolenia okresowe odbywają się w systemie e-learningowym za pośrednictwem platformy internetowej.

W ostatnim roku nieznacznie wzrosła, w odniesieniu do roku poprzedniego, liczba zdarzeń wypadkowych, które zostały zakwalifikowane jako wypadki przy pracy lub zrównane z wypadkami przy pracy. Na 23 zdarzenia wypadkowe - 17 zostało zakwalifikowanych jako wypadki przy pracy natomiast 6 zdarzeń to wypadki do których doszło podczas podróży służbowych i pracodawca nie miał wpływu na ich przebieg. W oparciu o wskaźniki wypadkowości i chorób zawodowych, Bank został zakwali-

fikowany przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych do drugiej grupy ryzyka zawodowego, pozwalającej na uznanie

wypadkowości na bardzo niskim poziomie.

LICZBA WYPADKÓW PRZY PRACY W LATACH 2008-2010

Wyszczególnienie	2008	2009	2010
Liczba wypadków przy pracy	16	14	23
- w tym śmiertelne	0	0	0
Liczba dni niezdolności do pracy w wyniku wypadków przy pracy	304	371	440
Częstotliwość wypadków na 1 000 pracowników	3,6	2,9	3,1

W roku 2010 opracowano ujednoczoną Ocenę Ryzyka Zawodowego, w której określono odpowiednie parametry ryzyka na wszystkich występujących w Banku BPH stanowiskach pracy. Ponadto wprowadzono oprogramowanie wspomagające zarządzanie kwestiami bezpieczeństwa i higieny pracy, pozwalające na bieżący monitoring potencjalnych zagrożeń, wydanych w tym zakresie rekomendacji oraz ich realizacji. Regularnie też odbywają się posiedzenia Komisji BHP, na których prowadzone są konsultacje przedstawicieli pracodawcy z przedstawicielami pracowników dotyczące wszystkich działań związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy.

9.1. Bezpieczeństwo informacji

Bank BPH, podobnie jak wszystkie jednostki GE na świecie, zobowiązany jest do szczególnej dbałości oraz zapewnienia bezpieczeństwa informacji, w których jest posiadaniem. Informacje przetwarzane w Banku mają szczególny wymiar ze względu na tajemnice, którymi są obwarowane. Zarówno informacje objęte tajemnicą bankową, jak również te, które dotyczą tajemnicy handlowej Banku mają swoją realną wartość i wymagają szczególnej dbałości. Zgodnie z wytycznymi Standardów Bezpieczeństwa Grupy GE, w celu kontrolowania i ograniczania ryzyka przetwarzania informacji, w Banku funkcjonuje Sy-

stem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. W 2010 roku Bank rozpoczął również wdrażanie inicjatyw Grupy GE w zakresie zarządzania bezpieczeństwem informacji mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa informacji poprzez efektywne zarządzanie dokumentacją, nadzór nad systemem przechowywania dokumentacji oraz dokonywanie cyklicznych przeglądów i oceny spełniania standardów w zakresie bezpieczeństwa informacji.

W celu zapewnienia zgodności ze standardami bezpieczeństwa oraz powszechnie obowiązującymi regulacjami w zakresie ochrony danych osobowych i tajemnicy bankowej, Bank nadzoruje również podmioty, które w jego imieniu przetwarzają te dane.

Działania te pozwalają zapewnić maksymalny poziom bezpieczeństwa informacji dotyczących klientów oraz tych, które stanowią o konkurencyjności samego przedsiębiorstwa.

O społecznej odpowiedzialności Banku BPH świadczy również fakt, iż realizując czynności bankowe zapewnia on swoim klientom dostęp do wszelkich informacji ich dotyczących, z uprawnieniem do ich zmiany i poprawiania, a także sprzeciwu wobec marketingu produktów i usług Banku.



9.2. Bezpieczeństwo fizyczne i zabezpieczenia techniczne

Bank zapewnia swoim klientom i pracownikom odpowiednie warunki bezpieczeństwa, stosując systemy zabezpieczeń technicznych (elektroniczne systemy sygnalizacji włamania i napadu, telewizji dozorowej, kontroli dostępu, sygnalizacji ppoż.) minimalizujące ryzyko utraty dokumentów i zabezpieczające przed niepowołanym dostępem osób nieupoważnionych. W placówkach Banku, w których jest to niezbędne, funkcjonują posterunki ochrony, na których pełnią służbę licencjonowani pracownicy ochrony fizycznej. Monitorując obserwowaną w Polsce od 2008 roku zwiększoną liczbę przestępczych ataków na placówki bankowe (napady), Bank przeprowadził w latach 2009 i 2010 szkolenia dla pracowników w zakresie postępowania w sytuacjach kryzysowych. Były one połączone z treningiem - symulacją napadu i omówieniem reakcji uczestników treningu na to zagrożenie. Wymienione szkolenia będą kontynuowane w 2011 roku.

Widok otoczenia podczas wypłat dokonywanych przez klientów z bankomatów zainstalowanych w placówkach Banku jest rejestrowany w systemach telewizji dozorowej, co przyczynia się do zwiększenia bezpieczeństwa operacji bankomatowych.

9.3. Zarządzanie Ciągłością Działania

Bank BPH posiada zintegrowany system zarządzania ciągłością działania gwarantujący właściwe przygotowanie na wystąpienie zdarzeń nadzwyczajnych. Do głównych działań podejmowanych w celu zapewnienia ciągłości działania należy przygotowywanie, aktualizowanie i testowanie planów ciągłości działania oraz budowa i rozwijanie zasobów zapasowych, gwarantujących podtrzymanie funkcjonowania krytycznych procesów biznesowych.

Posiadane przez Bank plany ciągłości działania opisują szczegółowo czynności podejmowane w momencie wystąpienia zdefiniowanych scenariuszy zdarzeń, obejmujących w szczególności utratę lokalizacji, utratę systemów i aplikacji, utratę ludzi oraz utratę usług dostarczanych przez podmioty trzecie. Plany ciągłości działania są systematycznie weryfikowane i testowane zgodnie z przyjętym harmonogramem, a raporty z testów stanowią podstawę do podejmowania działań zwiększających bezpieczeństwo realizowanych procesów. Znajomość zasad opisanych w planach jest stale rozwijana wśród pracowników w ramach realizacji programu budowania świadomości zarządzania ciągłością działania.

Systemy informatyczne i aplikacje o największym stopniu krytyczności (m.in. system centralny, systemy kartowe, platforma internetowa) posiadają rozwiązania, których celem jest minimalizacja czasu ewentualnego przestoju. Do rozwiązań takich należy zaliczyć w pierwszej kolejności rozwiązania klastrowe oraz środowiska zapasowe.

W Banku BPH powołano Zespół ds. Zarządzania Ciągłości Działania współpracujący ze wszystkimi jednostkami Banku w zakresie przygotowania się na nadzwyczajne okoliczności oraz osoby, które w momencie wystąpienia sytuacji kryzysowej są odpowiedzialne za podjęcie właściwej reakcji na zdarzenie. Gotowość tych osób jest stale utrzymywana poprzez szkolenia i cykliczne testy.



Bank BPH



Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

dla Ciebie

Nie chęć kawałtów
w worku - u nas uśmiech

Wydawca **Bank BPH SA, Al. Pokoju 1, 31-548 Kraków**

Adres siedziby w Warszawie: **ul. Towarowa 25A, 00-958 Warszawa**

Adres korespondencyjny Banku dla Klientów: **ul. Marynarki Polskiej 177, 80-868 Gdańsk, tel. + 48 58 300 70 01**

Elementy uzupełniające Raport Roczny Banku BPH zostały wydrukowane na papierze ekologicznym
projekt: 2011(c)badog, druk: Grafdrukpol



Inwestujemy w relacje
www.bph.pl