





CZŁOWIEK  
JEST MODELEM ŚWIATA

Leonardo da Vinci

LIST PREZESA ZARZĄDU BANKU	06
1. MISJA BANKU BPH W ZAKRESIE SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU	07
2. PODEJŚCIE GE DO SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU	07
3. KRÓTKA INFORMACJA O BANKU BPH	08
4. PODSTAWOWE DANE FINANSOWE BANKU BPH	09
5. POLITYKA KOMUNIKACJI Z INWESTORAMI	10
6. COMPLIANCE	11
7. PROGRAM WZMOCNIENIA EFEKTYWNOŚCI BANKU BPH	13
8. INWESTUJEMY W KAPITAŁ LUDZKI	14
8.1. Struktura zatrudnienia w Banku BPH	14
8.2. Restrukturyzacja zatrudnienia	14
8.3. System rekrutacji pracowników i polityka wynagradzania	14
8.4. Bank BPH nagrodzony Godłem „Inwestor w Kapitał Ludzki”	14
8.5. Strategia szkoleń	15
8.6. Bezpieczeństwo i higiena pracy	18
8.7. Opieka medyczna	18
9. INWESTUJEMY W RELACJE	19
9.1. Zdywersyfikowany portfel produktów Banku	19
9.2. Jakość obsługi Klientów i system reklamacji	20
9.3. Bank BPH jednym z wiodących banków w obsłudze Klientów korporacyjnych	20
9.4. Oferta Banku dla mikro-przedsiębiorstw	21
9.5. Oferta w zakresie restrukturyzacji kredytów	22
9.6. Szkolenia Klientów	22
10. DOSTAWCY	23
11. OCHRONA ŚRODOWISKA NATURALNEGO	23
12. PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA W BANKU BPH	24
12.1. Bezpieczeństwo informacji	24
12.2. Bezpieczeństwo fizyczne i zabezpieczenia techniczne	24
12.3. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu	25
13. DZIAŁALNOŚĆ SPONSORINGOWA I CHARYTATYWNA	25
13.1. Wspieranie kultury i sztuki	26
13.2. Edukacja finansowa	27
13.4. Działalność charytatywna	28
13.5. Nagrody dla Banku BPH	29
14. WOLONTARIAT PRACOWNICZY	29

Spółeczna odpowiedzialność biznesu  
Banku BPH SA w 2009 roku

# List Prezesa Zarządu Banku BPH

Warszawa, 2 kwietnia 2010

Szanowni Państwo, Interesariusze Banku BPH,

Cieszę się, że Bank BPH został w 2009 roku włączony do nowego indeksu RESPECT, wprowadzonego przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie i skupiającego spółki najwyżej oceniane pod względem społecznej odpowiedzialności biznesu.

W ten sposób wyróżnionych zostało tylko 16 emitentów, w tym 3 banki giełdowe, wraz z Bankiem BPH. Spółki objęte tym indeksem zostały skrupulatnie wyselekcjonowane w oparciu o niezależny audyt, który ocenił sposób zarządzania pod względem przestrzegania zasad ładu korporacyjnego oraz standardów etycznych w biznesie.

Fakt ten jest ukoronowaniem długoletniej troski Banku BPH o przestrzeganie wartości etycznych w biznesie, takich jak: zaufanie, szacunek, odpowiedzialność i etyka postępowania. Wartości te leżą u podstaw kultury korporacyjnej Banku, którą kształtujemy 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, wszędzie, codziennie i przez każdego z pracowników.

Kierowany do Państwa Raport Banku BPH w zakresie Społecznej Odpowiedzialności Biznesu jest czwartym z kolei opracowaniem na ten temat. Pierwszy nasz Raport dotyczył 2004 roku i był jednym z pierwszych opracowań w sektorze bankowym poświęconym relacjom Banku z głównymi grupami Interesariuszy.

„Inwestujemy w relacje” to hasło przewodnie tego Raportu. Chcemy w ten sposób wskazać na sposób rozumienia naszej misji. W dążeniu do zdobycia pozycji Banku pierwszego wyboru dla Klientów indywidualnych, małych i średnich przedsiębiorstw oraz średniej wielkości Klientów korporacyjnych

uznajemy, że tylko działając uczciwie i odpowiedzialnie jesteśmy w stanie umocnić naszą wysoką reputację jako instytucji zaufania publicznego. Zabiegamy o coraz większe zaufanie Klientów do nas, naszych produktów i usług. Uważamy to za podstawowy warunek naszego rozwoju.

Z poważaniem



Józef Wancer  
Prezes Zarządu Banku

# 01/Misja Banku BPH w zakresie Społecznej Odpowiedzialności Biznesu

Bank BPH jest wrażliwy na potrzeby wszystkich grup interesariuszy. Działamy w zgodzie z polskimi regulacjami prawnymi, które są spójne z dyrektywami Unii Europejskiej. Przestrzegamy zasad Dobrej Praktyki Bankowej i ładu korporacyjnego spółek publicznych, jak też reguły „*The Spirit & The Letter*” - kodeksu etycznego naszego głównego akcjonariusza - General Electric Company. Kreujemy wizerunek przyjaznej, profesjonalnej i godnej zaufania polskiej instytucji finansowej.

Bank BPH uznaje zasady ładu korporacyjnego (*Corporate Governance*), jak i szerzej – społecznej odpowiedzialności biznesu (*Corporate Social Responsibility, CSR*) za wyznacznik zachowań, będących podstawowymi elementami kultury korporacyjnej. Nadzór sprawowany przez Zarząd Banku, a w szczególności rola Prezesa, który koordynuje wdrażanie zasad, nadają społecznie odpowiedzialnym działaniom Banku odpowiednią wagę, a zaangażowanie pracowników gwarantuje ich powodzenie.

## 02/Podejście GE do społecznej odpowiedzialności biznesu

Podejście GE do społecznej odpowiedzialności biznesu stanowi pełnowymiarowe zobowiązanie zawierające te same cele, strategie i linie odpowiedzialności, które leżą u podstaw prowadzenia biznesu całej korporacji. Dzięki prostym zasadom społecznej odpowiedzialności – zarabiać w sposób etyczny i mieć autentyczny wpływ na pozytywne zmiany – GE daje swój wkład w budowanie społeczeństwa, tworzy wartość dodaną i czyni to w sposób spójny ze swoją strategią biznesową. Zintegrowane podejście do społecznej odpowiedzialności biznesu jest kluczowe dla sposobu, w jaki funkcjonuje GE.

*„Podtrzymujemy swoje zobowiązanie do przestrzegania naszych podstawowych wartości i uważamy, że odpowiedzialne prowadzenie biznesu jest niezbędne dla przetrwania w tych burzliwych czasach, zarówno dla nas, jak i społeczności, w których prowadzimy działalność. Etyka GE, nasze doświadczenie i skupienie na potrzebach społecznych w dziedzinie zdrowia, infrastruktury, energii, finansów i edukacji powodują, że jesteśmy naturalnym partnerem w zarządzaniu zrównoważoną odbudową światowej gospodarki. Ostatni kryzys ekonomiczny był ciężką próbą dla akcjonariuszy GE, pracowni-*

*ków, emerytów i innych ważnych interesariuszy, jednak nadal koncentrujemy się na przestrzeganiu naszych podstawowych wartości i działaniu w długookresowej perspektywie.”*

Jeff Immelt, Prezes GE

GE prowadzi dialog z interesariuszami na całym świecie, spoza sali posiedzeń zarządu. Na poziomie korporacji decyzjami dotyczącymi społecznej odpowiedzialności oraz wsłuchiowaniem się w głos interesariuszy zajmują się trzy kluczowe organy:

- Komitet Odpowiedzialności Publicznej Rady Dyrektorów GE – któremu przewodniczy były Senator Sam Nunc, i w którym zasiada Prezes Jeff Immelt. Komitet sprawuje pieczę nad stanowiskiem GE w dziedzinie społecznej odpowiedzialności biznesu oraz w ważnych kwestiach publicznych, które mają wpływ na inwestorów i innych kluczowych interesariuszy GE.
- Wykonawcza Rada Doradcza ds. Społecznej Odpowiedzialności, w której zasiada pięciu wysokich rangą prezesów i dyrektorów wykonawczych GE, w tym: Brackett Denniston, Starszy Wiceprezes i Radca Główny; Bob Corcoran, Wiceprezes ds.

Spółecznej Odpowiedzialności Biznesu; Gary Sheffer, Dyrektor Wykonawczy ds. Komunikacji Korporacyjnej i Spraw Publicznych; Ann Klee, Wiceprezes ds. Programów Ekologicznych oraz Steve Fludder, Wiceprezes ds. Programu *Ecomagination*. Rada spotyka się okresowo i dokonuje przeglądów informacji napływających od interesariuszy oraz kwestii ważnych z punktu widzenia działań GE na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu, aby zapewnić podejmowanie odpowiednich działań i udostępnić potrzebne zasoby.

- Korporacyjna Rada Wykonawcza zrzesza 40 wysokich rangą liderów GE, w tym prezesów poszczególnych biznesów, którzy regularnie omawiają postęp w realizacji strategii firmy, upowszechniają najlepsze praktyki oraz, w miarę potrzeb, podejmują także nowe inicjatywy z dziedziny społecznej odpowiedzialności biznesu.

Kwestie społecznej odpowiedzialności biznesu są ściśle powiązane z planowaniem strategicznym GE. Kwestie 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.

GE stale inwestuje w technologie i innowacje w obszarze czystej energii, ochrony zdrowia i infrastruktury na całym świecie, a zwłaszcza na rynkach wschodzących. Dla przykładu, GE co roku inwestuje 6 mld dolarów w badania i rozwój, z czego 4 mld

są przeznaczane na rozwiązywanie problemów przystępnej opieki medycznej oraz czystej energii. Za pomocą opracowywanych w ten sposób 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.

Globalny charakter korporacji, rozwój innowacji, budowanie relacji z interesariuszami oraz wykorzystywanie silnych stron stawia GE w pozycji naturalnego partnera dla rządów państw na całym świecie w działaniu na rzecz tworzenia miejsc pracy, zaspokajania potrzeb społecznych, czuwania nad wspólnymi zasobami i wspierania zrównoważonego wzrostu. Fachowość techniczna, zdolność do współdziałania oraz dostrzeganie kluczowych wyzwań społecznych sprawiają, że GE jest naturalnym partnerem także w dziedzinie ochrony środowiska.

Składająca się z ponad miliona ludzi „Rodzina” GE, w tym 327 tys. pracowników, emerytów, osób zatrudnionych w spółkach grupy oraz Fundacji GE, co roku inwestuje 237 mln dolarów na rzecz społeczności lokalnych, w których pracownicy żyją i pracują na całym świecie.

W ciągu najbliższych pięciu lat General Electric planuje podwoić nakłady na badania i rozwój do 10 mld dolarów w ramach programu *Ecomagination*, który jest inicjatywą korporacji na rzecz rozwoju tak zwanej czystej technologii, podjętą w celu obniżenia emisji dwutlenku węgla w szerokim spektrum gałęzi przemysłu.

## 03/Krótką informacja o Banku BPH

Bank BPH jest bankiem uniwersalnym z ogólnopolską siecią placówek zintegrowaną z elektronicznymi kanałami dystrybucji. Dzięki innowacyj-

nym technologiom i kompetencjom pracowników zapewniamy naszym Klientom indywidualnym, przedsiębiorstwom i innym Klientom instytucjo-

nalnym nowoczesne narzędzia zarządzania finansami. Aspirujemy do pozycji Banku pierwszego wyboru dla Klientów indywidualnych, małych firm oraz średniej wielkości przedsiębiorstw.

Bank BPH o ponad 20-letniej historii powstał na skutek 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 walory Banku w postaci Globalnych Kwitów Depozytowych są również przedmiotem obrotu na Londyńskiej Giełdzie Papierów Wartościowych (London Stock Exchange).

W swojej historii rozwoju Bank poddany był wielu strategicznym zmianom.

Największe znaczenie miała przeprowadzona z końcem 2001 roku fuzja dwóch banków giełdowych BPH i PBK, która doprowadziła do powstania trzeciego co do wielkości pod względem sumy bilansowej, ogólnopolskiego banku uniwersalnego. W listopadzie 2007 roku Bank BPH został podzielony, a jego większa część (ponad 80% aktywów) została włączona do Banku Pekao S.A.

Przełomową datą w rozwoju Banku BPH był 17 czerwca 2008 roku, kiedy to większościowy pakiet akcji mocno okrojonego po podziale Banku został zakupiony przez General Electric Company

– jedną z największych na świecie amerykańskich korporacji.

Rok 2009 upłynął pod znakiem przygotowań do fuzji prawnej Banku BPH z wcześniej nabytą przez GE spółką zależną w Polsce - GE Money Bankiem. Kluczowe decyzje związane z połączeniem zapadły na Nadzwyczajnym Walnym Zgromadzeniu Banku w dniu 27 października 2009 roku, kiedy to akcjonariusze jednomyślnie wyrazili zgodę na integrację na warunkach zaproponowanych w Planie Połączenia, opracowanym przez Zarządy łączących się Banków i pozytywnie zaopiniowanym przez ich Rady Nadzorcze.

Od chwili rejestracji przez sąd w dniu 31 grudnia 2009 roku fuzji Banku BPH i GE Money Banku, połączony Bank BPH działa jako jeden podmiot. Integracja została przeprowadzona zgodnie z art. 124 §1 oraz §3 Prawa bankowego w związku z artykułem 492 §1 ust. 1 Kodeksu spółek handlowych (KSH), poprzez przeniesienie na Bank BPH całego majątku GE Money Banku, z równoczesnym podwyższeniem kapitału zakładowego Banku BPH o nową emisję akcji połączeniowych. Udział GE w strukturze własności Banku po połączeniu wzrósł do 89,2%.

Na koniec 2009 roku Bank BPH obsługiwał łącznie ponad 2 miliony Klientów oraz dysponował ogólnopolską siecią dystrybucji składającą się z 319 własnych oddziałów, 155 placówek partnerskich, 2,8 tys. agentów oraz 3,4 tys. punktów sprzedaży ratalnej.

## 04/Podstawowe dane finansowe Banku BPH

Dane na koniec roku:	2006	2007	2008*	2009*
Suma bilansowa (mln zł)	64 757	13 027	36 678	35 215
Kredyty netto (mln zł)	35 594	6 165	29 742	29 096
Zobowiązanie wobec Klientów (mln zł)	41 534	5 621	10 317	10 125

Wartość księgowa (mln zł)	6 861	1 473	4 359	4 390
Zysk brutto (mln zł)	1 634	285	409	0
Zysk netto (mln zł)	1 303	226	395	53
Wsp. wypłacalności (%)	12,09	15,30	11,24	12,66
Koszty/Dochody (%)	47,0	64,9	70,01	69,49
Zatrudnienie	9 671	3 172	8 794	7 571
Koszty pracownicze (mln zł)	829	307	781	776
Liczba placówek detalicznych	912	200	468	474
Oddziały	485	200	358	319
Placówki partnerskie	427	0	110	155
Liczba centrów obsługi korporacyjnej	10	0	11	11
Sponsoring i darowizny (mln zł)	1,854	2,285	2,325	0,686
<b>Podstawowe wskaźniki giełdowe dla Grupy Banku BPH</b>				
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008*</b>	<b>2009*</b>
Liczba akcji na koniec roku	28 716 230	28 716 230	28 716 230	76 667 911
Zysk na akcję	45,36	6,23	13,7	0,69
Wartość księgowa na akcję	238,92	51,29	56,9	57,3

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

## 05/Polityka komunikacji z inwestorami

Inwestorzy, analitycy, agencje ratingowe oraz inne instytucje rynku kapitałowego to opiniotwórcza i niezwykle wymagająca grupa interesariuszy, dla której Bank BPH prowadzi skoordynowaną politykę komunikacyjną. Zapewnienie wszystkim inwestorom równego dostępu do informacji to podstawowa dewiza relacji inwestorskich. Głównym celem komunikacji z inwestorami i analitykami jest utrzymanie ich zainteresowania akcjami Banku oraz potwierdzenie, że Spółka działa w sposób przejrzysty, jest wiarygodna, a także przestrzega praw inwestorów mniejszościowych, którzy decydują

o płynności na giełdzie. Bank BPH może poszczycić się ponad 15-letnim stażem notowań na warszawskim parkiecie, a od 9 lat jest również obecny na giełdzie londyńskiej.

Komunikacja Banku BPH z instytucjami rynku kapitałowego oparta jest na następujących zasadach:

**Przejrzystości:** w formie raportów bieżących i okresowych Bank BPH przekazuje wszystkie prawem wymagane informacje. Na zlecenie Banku wykonywane są niezależne badania siły finanso-

wej oraz krótko- i długoterminowej zdolności kredytowej przez agencję ratingową Moody's;

**Rzetelności:** na każde pytanie inwestor otrzymuje odpowiedź opartą na upublicznionych danych finansowych lub ocenę jakościową, jeśli dane nie były publikowane w formie raportu bieżącego lub okresowego;

**Równego dostępu:** wszystkim inwestorom udostępnia się taki sam zakres informacji oraz stwarza się takie same warunki dostępu do informacji;

**Wiarygodności:** rzetelna komunikacja zdarzeń mających wpływ na cenę akcji Banku BPH jest warunkiem koniecznym; a dodatkowo - osobisty udział członków Zarządu Banku w najważniejszych konferencjach i spotkaniach z inwestorami i analitykami wszędzie tam, gdzie jest to najbardziej pożądane;

**Wysokiej jakości:** zapewniona jest najwyższa jakość merytoryczna informacji, jak i formy przekazu, a także sposobu prezentacji;

**Koordinacji:** komunikacja z inwestorami odbywa się w oparciu o roczny plan będący elementem uzgodnionego wewnętrznie, całościowego planu komunikacyjnego Banku BPH.

Akcje Banku BPH cieszyły się w 2009 roku zainteresowaniem wśród inwestorów. Wartość obrotu wa-

lorami Banku na GPW wyniosła 460 mln zł, a 5,5 mln akcji zmieniło właścicieli, co stanowiło prawie 20% wszystkich akcji w tym okresie.

Co najmniej raz na kwartał wraz z publikacją wyników finansowych organizujemy konferencje będące dobrą okazją do bezpośredniej wymiany opinii między inwestorami a Prezesem Zarządu i Wiceprezesem nadzorującym Pion Finansowy Banku. Bardzo ważnym wydarzeniem zorganizowanym w dniu 30 lipca 2009 roku z udziałem przedstawicieli akcjonariusza większościowego była telekonferencja, podczas której zaprezentowany został zweryfikowany Plan Połączenia i Strategia Banku na lata 2009-2012. Spotkała się ona z dużym zainteresowaniem w środowisku inwestorskim i w mediach.

Inwestorzy i analitycy przykładają dużą wagę do raportu rocznego jako źródła informacji o spółce. Raport Banku BPH został wysoko oceniony przez Instytut Rachunkowości i Podatków oraz Giełdę Papierów Wartościowych, które przyznały mu III nagrodę w kategorii banków i instytucji finansowych za „Najlepszy Raport Roczny 2008 wg MSSF/MSR”.

## 06/Compliance

W strukturze organizacyjnej Banku działa Departament Compliance odpowiedzialny za monitorowanie zgodności działania Banku z prawem, rekomendacjami regulatorów, regulacjami wewnętrznymi oraz standardami etycznymi.

W 2008 roku Bank BPH przyjął kodeks postępowania GE „Duch i Litera” (*The Spirit & The Letter*). Kodeks ten ustanawia najważniejsze zasady etycznego postępowania — obowiązujące każdego pracownika, jak też wszystkich konsultantów, agentów, przedstawicieli handlowych, dystrybutorów i wykonawców niezależnych. Kodeks określa zasady współpracy z Klientami i dostawcami czy

administracją rządową. W szczególności odnosi się do niedozwolonych korzyści materialnych w relacjach z dostawcami, ograniczeń w handlu międzynarodowym, przeciwdziałania praniu pieniędzy, ochrony danych osobowych oraz przestrzegania przepisów dotyczących konkurencji. Porusza również takie kwestie jak: równe szanse zatrudnienia, ochrona środowiska, bezpieczeństwo i higiena pracy, zarządzanie sytuacjami kryzysowymi, własność intelektualna, kontrola finansowa, konflikty interesów, przekazywanie poufnych informacji mających wpływ na kurs akcji i obrót akcjami.

Zasady zawarte w kodeksie mają służyć pracow-

nikom w rozpoznawaniu sytuacji, w których konieczne może być rozważenie właściwego sposobu postępowania, skorzystanie z porady i podjęcie decyzji najlepszych z punktu widzenia Banku, jego akcjonariuszy, Klientów i kontrahentów.

#### Kodeks GE reguluje następujące kwestie:

- zgodność z przepisami
- niedozwolone korzyści materialne
- relacje z dostawcami
- ograniczenia w handlu międzynarodowym
- przeciwdziałanie praniu pieniędzy
- ochrona danych osobowych
- współpraca z administracjami rządowymi
- przestrzeganie przepisów dotyczących konkurencji
- równe szanse zatrudnienia
- ochrona środowiska, bezpieczeństwo i higiena pracy
- bezpieczeństwo i zarządzanie sytuacjami kryzysowymi
- własność intelektualna
- kontrola finansów
- zapobieganie konfliktom interesów
- przekazywanie i wykorzystywanie poufnych informacji mających wpływ na kurs akcji i obrót akcjami

Głównymi zasadami, którymi powinni kierować się pracownicy, są:

- przestrzeganie przepisów prawa regulujących działalność Banku,
- bycie uczciwym, sprawiedliwym i godnym zaufania we wszystkich działaniach,
- unikanie jakichkolwiek konfliktów interesów,
- budowanie atmosfery, w której równe szanse zatrudnienia obejmują każdego pracownika,
- tworzenie bezpiecznego miejsca pracy i ochrona środowiska,
- poprzez przywództwo na wszystkich poziomach, podtrzymywanie kultury, w której postępowanie etyczne jest uznawane, docenianie i przestrzeganie przez wszystkich pracowników.

Kodeks postępowania stanowi wprowadzenie do innych ważnych, bardziej szczegółowych regula-

cji wewnętrznych obowiązujących w Banku BPH. W 2009 roku przyjęta została polityka dotycząca zasad prowadzenia przez pracowników działalności biznesowej poza Bankiem, konfliktów interesu, przyjmowania i wręczania prezentów, zgłaszania przypadków naruszenia przepisów prawa i etycznego postępowania, inwestowania w instrumenty finansowe przez osoby powiązane z Bankiem lub na ich rachunek.

Bank wprowadza również najlepsze standardy GE dotyczące odpowiedzialnego udzielania kredytów, windykacji, rozpatrywania skarg Klientów, wprowadzania nowych produktów poprzez udział odpowiednich jednostek w procesie projektowania produktu, ścieżek jego sprzedaży, obsługi Klientów, dokumentacji produktowej oraz materiałów marketingowych.

Bank BPH tworzy kulturę *compliance*, w której pracownicy rozumieją swoje obowiązki i mogą bez przeszkód informować o problemach, nie obawiając się jakichkolwiek represji, promuje postępowanie etyczne i zgodne z prawem, a przy ocenie i nagradzaniu pracowników bierze pod uwagę ich starania o zachowanie zasad zgodności.

Strategia budowy silnej kultury *compliance* oparta jest na sześciu podstawowych procesach:

- ocena ryzyk i ich minimalizowanie – identyfikacja, ocena i niwelowanie ryzyk prawnych, etycznych i regulacyjnych,
- zgłaszanie naruszeń i reagowanie – stworzenie otwartego środowiska dla informowania i rozwiązywania zauważonych problemów,
- szkolenia – udział w szkoleniach z obszarów prawa i etyki,
- komunikacja – zapoznanie się z komunikacją z obszaru *compliance* oraz uwzględnianie i podkreślanie kwestii etycznych w komunikacji biznesowej,
- ocena – udział w badaniach dotyczących programów *compliance*, przekazywanie opinii i sugestii, a sukces tej strategii zależy od pracy każdego pracownika oraz zaangażowania kadry kierowniczej.

Korporacyjny program w zakresie compliance (tzw. Regulatory Compliance) ma na celu zidentyfikowanie kluczowych wymogów prawnych oraz bieżące monitorowanie zgodności działań Banku z tymi regulacjami. Założeniem programu jest usystema-

tyzowanie procesu dostosowywania organizacji do zmieniającego się otoczenia regulacyjnego i zarządzania ryzykiem braku zgodności w odniesieniu do krytycznych regulacji prawnych (tzw. *Critical to Compliance, CTC*).

## Regulatory Compliance



# 07/Program wzmocnienia efektywności Banku BPH

W związku z osiągnięciem w I półroczu ub.r. skonsolidowaną stratą netto w wysokości 86 mln zł w dniu 20 października 2009 roku Zarząd i Rada Nadzorcza Banku BPH przyjęły, wymagany art. 142 Prawa bankowego, program wzmocnienia efektywności Banku. Strata wynikała głównie z jednoczesnego oddziaływania trzech następujących czynników:

- pogorszenia się koniunktury makroekonomicznej,
- struktury kosztów wynikającej z podziału Banku w listopadzie 2007 roku,
- jednorazowych kosztów poniesionych na program restrukturyzacji Banku, mający na celu dostosowanie struktury zatrudnienia do skali biznesu, optymalizację sieci dystrybucji i podnie-

sienie efektywności poprzez centralizację funkcji zaplecza.

Program wzmocnienia efektywności został sporządzony w oparciu o podstawowe założenie, że fuzja Banku BPH z GE Money Bankiem dokona się z końcem 2009 roku, co pozwoli Bankowi BPH powrócić do pierwszej dziesiątki największych banków w Polsce. Z istotnie poszerzoną w wyniku połączenia bazą Klientów, ogólnokrajową siecią placówek i większą skalą działalności, Bank BPH pozostaje bankiem uniwersalnym o silnej obecności na rynku finansowania konsumentów.

# 08/Inwestujemy w Kapitał Ludzki

## 8.1 Struktura zatrudnienia w Banku BPH

Według stanu na koniec 2009 roku zatrudnienie w Banku BPH po połączeniu wynosiło 7 571 etatów, z czego przeważającą część (71,6%) stanowiły kobiety (tj. 5 421 etatów). Kadra Banku jest relatywnie młoda, średni wiek pracownika wynosi 32 lata, a udział osób do 35 roku życia - 69%. Prawie 62% kadry posiada wyższe wykształcenie. Udział kadry menedżerskiej wyniósł na koniec ub.r. 6,9%. Na 569 menedżerów Banku przypadały 252 kobiety (tj. 44%) i 317 mężczyzn.

## 8.2 Restrukturyzacja zatrudnienia

Fuzja Banku BPH oraz GE Money Banku zbiegła się z pogorszeniem warunków makroekonomicznych w związku ze skutkami bezprecedensowego kryzysu na światowych rynkach finansowych. Łączące się Banki zmuszone były podjąć decyzje o restrukturyzacji, w celu dostosowania zatrudnienia do skali prowadzonego biznesu.

Restrukturyzacja zatrudnienia w Banku BPH była realizowana w dwóch turach. W ramach pierwszej, podpisane ze związkami zawodowymi porozumienia w sprawie zasad rozwiązywania z pracownikami Banku stosunków pracy z przyczyn nie dotyczących pracowników, przewidywało ograniczenie zatrudnienia o nie więcej niż 488 pracowników w okresie od kwietnia do 31 lipca 2009 roku. W drugiej turze uzgodniono, iż redukcja obejmie nie więcej niż 440 pracowników w okresie od czerwca do 30 listopada 2009 roku. Ostatecznie restrukturyzacja w Banku BPH dotyczyła 745 osób.

Podobnie GE Money Bank w marcu 2009 roku podjął decyzję o zmniejszeniu zatrudnienia i przystąpieniu do negocjacji z zakładową organizacją związkową. W kwietniu ub.r. roku podpisane zostało porozumienie, które przewidywało ograniczenie zatrudnienia o nie więcej niż 786 pracowników w okresie od 21 kwietnia do 31 sierpnia 2009 roku i - analogiczne do wdrożonych w Banku BPH - rozwiązania osłonowe.

Koszty związane z restrukturyzacją zatrudnienia oraz zamknięciem 39 placówek w mniej atrakcyjnych lokalizacjach poniesione przez obydwa łączące się Banki wyniosły 120 mln zł.

## 8.3 System rekrutacji pracowników i polityka wynagradzania

Bank prowadzi politykę rekrutacji pracowników, stosując przejrzyste zasady. Wykaz wolnych stanowisk, na które prowadzona jest rekrutacja, wraz z określeniem wymaganych kwalifikacji oraz umiejętności praktycznych, dostępny jest na stronie internetowej Banku.

Ponadto Bank bierze aktywny udział w konkursie "Grasz o staż", dzięki któremu wyłaniani są praktykanci. Konkurs ten adresowany jest do studentów ostatnich lat studiów lub absolwentów do 30. roku życia. Wyłonieni praktykanci potrafią szybko zaaklimatyzować się do pracy i stają się pełnowartościowymi członkami zespołów w Banku.

Wynagrodzenie pracownika składa się z płacy zasadniczej, zależnej od stanowiska pracy i wykonywanej funkcji (część stała) oraz premii (część zmienna). Wysokość premii za ub. rok, przewidzianych do wypłaty w 2010 roku, została skorelowana nie tylko z wynikami pracy, ale również uwzględniała realizowany w Banku program racjonalizacji kosztów, a w tym zwłaszcza restrukturyzację zatrudnienia.

## 8.4 Bank BPH nagrodzony Godłem „Inwestor w Kapitał Ludzki”

W październiku 2009 roku Bank BPH został po raz drugi nagrodzony prestiżowym Godłem „Inwestor w Kapitał Ludzki” dla firm wiodących w zakresie zarządzania i inwestowania w kapitał ludzki. Pierwszy tytuł otrzymaliśmy w 2005 roku. Program istnieje od 10 lat. Daje możliwość oceny polityki personalnej realizowanej przez organizację na tle warunków rynkowych.

Każda firma i instytucja przystępująca do Programu oceniana jest pod kątem rozwoju kadr, odpowiedzialnej i przejrzystej polityki personalnej oraz sukcesów w budowaniu klimatu organizacji opartej na wiedzy.

Obszary te są analizowane i porównywane przez wybitnych ekspertów branżowych, pod nadzorem niezależnej firmy badawczej TNS OBOP. W ciągu trwania Programu wzięto w nim udział blisko 1 000 firm i instytucji ze wszystkich sektorów i branż. Bank BPH uzyskał ten tytuł w wyniku niezależnego audytu polityki personalnej. Nagroda ta jest tym cenniejsza, że ubiegły rok obfitował w trudne decyzje. Przyznając naszemu Bankowi Godło Programu, Fundacja Obserwatorium Zarządzania doceniła takie działania Banku jak:

- wprowadzenie elektronicznego systemu oceny pracowniczej poprzez system EMS, który jest zapisem osiągnięć zawodowych pracownika w ciągu mijającego roku oraz daje możliwość zaplanowania kierunku rozwoju pracownika w roku kolejnym i w dłuższym okresie,
- wprowadzenie nowej strategii szkoleń, z dużym udziałem szkoleń elektronicznych poprzez platformę *MyLearning*, która dysponuje już bazą ponad 3 000 kursów z każdej dziedziny, dostępnych w czasie rzeczywistym i w różnych językach (m.in. po polsku),
- program Wprowadzenia Nowego Pracownika (*Onboarding*), którego celem jest płynne wprowadzenie nowego pracownika do organizacji,
- program Akademia Rozwoju.

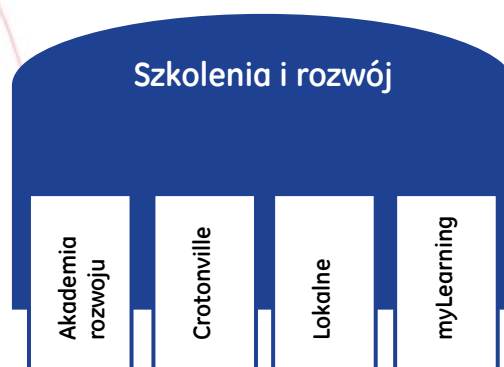
Wyróżnienie to jest wyrazem uznania dla całej kadry menedżerskiej Banku, która przyczynia się do tworzenia przyjaznych miejsc pracy, docenianych zarówno przez pracowników, jak i rynek pracy.

## 8.5 Strategia szkoleń

Bank BPH stosuje i rozwija efektywne i nowoczesne metody oraz narzędzia szkoleniowe, aby wspierać tworzenie, upowszechnianie i wykorzystywanie wiedzy, niezbędnej do osiągnięcia celów bizneso-

wych. 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 odpowiednią. 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 kadry zarządzającą jest również proces przeglądu talentów (Sesja „C”) - korporacyjny proces realizowany w każdej spółce Grupy GE w podobny sposób. Działania szkoleniowo-rozwojowe w ramach opisanej 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 oferta szkoleń jest zawsze bogatą mozaiką możliwości szkoleniowych począwszy od kursów narzędziowych, poprzez szkolenia sprzedażowe, jakościowe, interperso-

nalne 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 ciągu 2009 roku, dzięki 71 przeprowadzonym szkoleniom, którymi objęto łącznie 10% pracowników Banku BPH, oszczędności sięgnęły ok. 650 tys. zł. Zasady działania Akademii Rozwoju ujęte zostały w regulaminie przyjętym przez Zarząd Banku i zakomunikowanym 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, którym 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 2009 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 ludzkim oferowany jest *Human Resources Leadership Program*, który obejmuje doskonalenie poprzez pracę w różnych obszarach korporacji oraz szkolenia menedżerskie.

Każde ze szkoleń jest oceniane tym samym sposobem, 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 dla kadry menedżerskiej. Wśród szkoleń tych na wyróżnienie zasługują:

- „Pakiet Wprowadzający Nowych Pracowników”, który ma na celu szybkie i solidne zapoznanie pracownika za środowiskiem pracy, wdrożenie go do nowych czynności i poznanie 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 podany jest procesowi certyfikacji, który wymaga odbycia szkoleń produktowych i dotyczących odpowiedzialnej sprzedaży. W 2009 roku trenerzy Biura przeszkolili ponad 2 100 pracowników byłego GE Money Banku, ponad 1 000 doradców Banku BPH przed połączeniem i kilkuset sprzedawców zatrudnionych przez pośredników. Szczególne znaczenie miały szkolenia przygotowujące doradców do integracji obu Banków. Prowadziło je 16 trenerów, a udział wzięło ponad 1 000 osób, które były na zakończenie poddane testom wiedzy. Szkolenia spotkały się z bardzo dobrym przyjęciem, o czym świadczą wysokie oceny (mierzone wskaźnikiem satysfakcji NPS przekraczającym 80% zadowolenia netto). Po fuzji prawnej trenerzy zapewnili wsparcie doradcom w oddziałach;

- Szkolenia instruktażowe, np. szkolenia z narzędzia do oceny pracowniczej. W roku 2009 zostało zorganizowanych 139 sesji szkoleniowych dla menedżerów, pracowników i kadry zarządzającej.

## 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 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. Na koniec 2009 roku dostępnych było łącznie 46 kursów w języku polskim, a w I kwartale 2010 roku dodanych zostało kolejnych 11. Kolejne kursy będą tworzone na bieżąco – wraz ze zgłaszanym zapotrzebowaniem. Według ostatnich badań, w okresie od stycznia do listopada 2009 roku ukończonych zostało łącznie ponad 5 500 kursów elektronicznych. Wdrożenie platformy szkoleniowej oraz udostępnienie kursów pracownikom Banku BPH zostało zaprezentowane jako jeden z przykładów dobrych praktyk w tej dziedzinie w Grupie GE.

## 8.6 Bezpieczeństwo i higiena pracy

Podstawowym obowiązkiem każdego pracodawcy jest przestrzeganie przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, w tym ochrona zdrowia i życia pracowników. Bank BPH aktywnie bierze udział w rozwoju sprawnie działającego systemu bezpieczeństwa i higieny pracy we wszystkich swoich jednostkach organizacyjnych. Systematycznie spada liczba wypadków przy pracy. W oparciu o wskaźniki wypadkowości i chorób zawodowych, Bank został zakwalifikowany przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych do drugiej grupy ryzyka zawodowego (tj. jednej z najniższych – pozwalającej na uznanie wypadkowości na bardzo niskim poziomie).

### Liczba wypadków przy pracy w latach 2006-2009

Wyszczególnienie	2006	2007	2008	2009
Liczba wypadków przy pracy	50	52	16	14
- w tym śmiertelne	0	1	0	0
Liczba dni niezdolności do pracy w wyniku wypadków przy pracy	1 016	1 069	304	371
Częstotliwość wypadków na 1 000 pracowników	4,95	5,01	3,6	2,9

W Banku funkcjonuje służba BHP. Pracownicy Zespołu funkcjonujący 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.

## 8.7 Opieka medyczna

Wszyscy pracownicy Banku BPH od dłuższego czasu są objęci bezpłatną opieką medyczną. Od 2010 roku Bank jest związany umową z firmą LuxMed, w ramach której zapewnione jest bezpłatne korzystanie z Pakietu Podstawowego. Za dodatkową opłatą możliwa jest zmiana Pakietu Podstawowego na Rozszerzony lub Komfortowy.

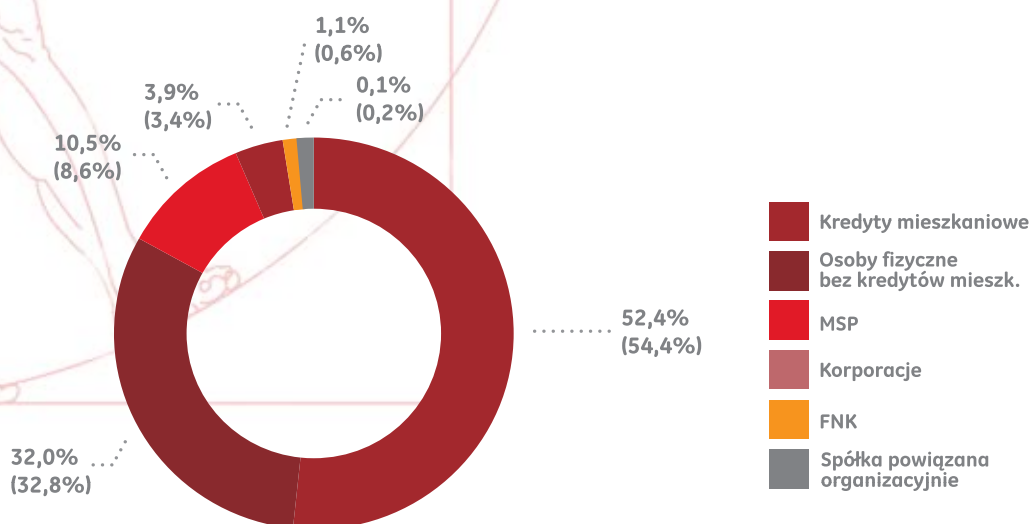
# 09/Inwestujemy w relacje

## 9.1 Zdywersyfikowany portfel produktów Banku

Bank BPH jest Bankiem uniwersalnym, obsługującym Klientów indywidualnych, korporacyjnych oraz innych Klientów instytucjonalnych. Prowadzi również działalność w zakresie zintegrowanych usług maklerskich, bankowości skarbowej i zarządzania aktywami. Na koniec 2009 roku Bank obsługiwał 1,9 mln Klientów indywidualnych, 98 tys. małych i średnich firm oraz 1 754 Klientów korporacyjnych.

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. Standardy te będą obowiązywać w Polsce od połowy czerwca 2010 roku - Bank dokłada starań, aby zostały one wprowadzone w ramach działalności Banku we wcześniejszym terminie.

### Struktura portfela kredytowego Banku BPH na koniec 2009 roku (wobec roku 2008)



\*FNK - finansowanie nieruchomości komercyjnych.

Mając na uwadze interesy Klientów, Bank już w ubiegłych latach wdrożył standardy zbieżne z wymogami MiFID w wielu obszarach działalności (np. w zakresie produktów skarbowych).

Obsługa Klientów jest zintegrowana w całej sieci dystrybucji, dzięki zakończeniu pierwszego etapu integracji operacyjnej. W związku z tym Bank BPH zapewnia Klientom jednolitą obsługę oraz pełną gamę produktów we wszystkich kanałach dystrybucji i lokalizacjach.

Bank BPH po połączeniu posiada zdywersyfikowany portfel kredytowy. Największy udział mają w nim kredyty hipoteczne udzielone Klientom detalicznym, które stanowią 52% portfela kredytowego. 32% stanowią inne kredyty dla tej samej grupy Klientów, takie jak: kredyty ratalne, samochodowe czy zadłużenie w kartach kredytowych. Udział małych i średnich firm w portfelu kredytowym Banku wynosi 10,5%, a Klientów korporacyjnych - 3,9%.

## 9.2 Jakość obsługi Klientów i system reklamacji

W 2009 roku Bank BPH wprowadził nowy system identyfikacji wizualnej, zgodny z misją „Inwestujemy w relacje”. Wiązało się to z procesem zmiany logo (rebrandingu) w sieci placówek i budynkach Centrali, w pierwszej kolejności Banku BPH, a kolejnym etapie – również placówek byłego GE Money Banku.

W ramach przygotowań do fuzji została opracowana Księga Standardów Obsługi Klienta zawierająca wytyczne dla doradców w zakresie dobrych praktyk i wzorców określających sposób prowadzenia obsługi Klientów i sprzedaży produktów. Standardy zostały opracowane w oparciu o dotychczasowe doświadczenia Banku BPH i byłego GE Money Banku oraz o najlepsze wzorce rynkowe.

W grudniu 2009 roku i styczniu 2010 roku wszyscy doradcy przeszli szkolenia e-learningowe w tym zakresie. Ponadto, temat standardów obsługi Klienta został wprowadzony do obowiązkowych szkoleń każdego nowego pracownika z chwilą przyjmowania go do pracy w Banku. W bieżącym roku planowane jest uruchomienie cyklicznego pomiaru poziomu jakości obsługi we wszystkich oddziałach Banku. Uzyskane wyniki umożliwią wprowadzenie systemu ciągłej jej poprawy. Jakość obsługi jest włączana do systemu oceny pracy oddziałów i doradców. Działania zaplanowane do realizacji w 2010 roku przyczynią się do dalszego wzrostu satysfakcji Klientów.

Bank BPH w trosce o dobre relacje z Klientami, prowadzi rozbudowany proces zarządzania reklamacjami i zapytaniami. Polega on na szczegółowej analizie kontaktów Klienta z Bankiem i wykorzystaniu tych informacji w celu ciągłego usprawniania procesów. Na bieżąco monitorowane są liczba i rodzaj reklamacji oraz zapytań wpływających do Banku, a także ich przyczyny źródłowe. Na tej podstawie właściciele procesów przygotowują i wdrażają plany usprawnień.

Monitoring przyczyn źródłowych i efektywności planów usprawniających dokonywany jest w cyklach miesięcznych, a w sytuacjach wymagających wdrożenia szybkich inicjatyw odbywa się na bieżąco. W proces w pełni zaangażowani są dyrektorzy odpowiedzialni za poszczególne procesy (w cyklach miesięcznych) oraz Zarząd Banku (kwartalnie).

Bank prowadzi również programy edukacyjne skierowane do Klientów w zakresie produktów. Dla Klientów z przejściowymi problemami z płynnością finansową, Bank ma propozycję narzędzi restrukturyzacji kredytów.

Wszystkie te działania mają na celu budowanie relacji z Klientem, utrzymywanie wysokiej jakości obsługi, co w konsekwencji prowadzi do wysokiego poziomu satysfakcji Klienta z usług Banku.

## 9.3 Bank BPH jednym z wiodących banków w obsłudze Klientów korporacyjnych

Centrum Badań Bankowych *Indicator* wraz z Warszawskim Instytutem Bankowości przeprowadziły na koniec 2009 roku badanie „Ocena oferty bankowej dla dużych i największych przedsiębiorstw”. Badanie przeprowadzono na 440 średnich (o przychodach netto ze sprzedaży przekraczających 30 mln zł) i dużych przedsiębiorstwach (należących do 500 największych firm w Polsce według rankingu Polityki). Ankieterzy pytali o zakres współpracy bankowej, w tym m.in. o rozpoznawalność banków, ich znaczenie dla firm, aktywność ofertową oraz o preferencje firm w tym względzie. Bank BPH został uznany przez ankietowane duże przedsiębiorstwa za jeden z czterech najważniejszych banków korporacyjnych na polskim rynku, z którymi najchętniej współpracują (po PKO BP, Pekao S.A. i ING Banku Śląskim).

### Wyniki ankiety *Indicator* i WIB na koniec 2009 r.

Najważniejsze banki dla firm (proc. wskazań)	Duże firmy	Największe firmy
PKO BP	<b>20,4</b>	21,9
PKO SA	13,9	<b>27,4</b>
ING Bank Śląski	8,7	11,4
BPH	8,2	1,4
BZ WBK	7,6	4,1
Bank BGŻ	6,5	2,7
Bank Handlowy	5,4	16,4
BRE	4,9	16,4
Bank Millenium	4,1	5,5
Raiffeisen Bank	3,5	4,1

Ponadto, Bank BPH został laureatem nagrody „Najlepszego Partnera w Biznesie – bankowość korporacyjna”. Redakcja Magazynu Ekonomicznego *Home&Market* już po raz ósmy nagrodziła firmy, które w opinii partnerów na rynku są najlepiej oceniane i postrzegane jako te, z którymi dobrze jest współpracować, mają bogatą ofertę, konkurencyjne ceny, odznaczają się innowacyjnością i rzetelnością we współpracy.

## 9.4 Oferta Banku dla mikro-przedsiębiorstw

Bank BPH został pierwszym w Polsce Bankiem udzielającym kredytów z poręczeniem ze środków wspólnotowego „Programu ramowego na rzecz konkurencyjności i innowacji na lata 2007-2013”. Produkt taki został udostępniony Klientom od 1 kwietnia 2010 roku. Decyzją Komisji Europejskiej środki z tego Programu przeznaczone są na gwarancje kredytowe udzielane przez Europejski Fundusz Inwestycyjny (EFI) dla mikro, małych i średnich przedsiębiorców w ramach systemu gwarancji dla sektora MŚP.

Z gwarancji EFI mogą skorzystać te przedsiębiorstwa, które zatrudniają średniorocznie mniej niż 250 pracowników oraz osiągają roczny obrót netto nieprzekraczający równowartości 50 mln euro w złotych lub sumę aktywów bilansu poniżej 43 mln euro.

Poręczeniami EFI zostały objęte w Banku BPH następujące produkty kredytowe:

- kredyt przeznaczony na zakup środków transportu (*AutoSezam*),
- „Prosty Kredyt Inwestycyjny” finansujący zakup środków trwałych, takich jak: maszyny, urządzenia, sprzęt, wyposażenie, sprzęt komputerowy wraz z oprogramowaniem,
- „Standardowy Kredyt Inwestycyjny” z przeznaczeniem na stworzenie nowego lub powiększenie istniejącego majątku trwałego jednostki, w szczególności: zakup maszyn, urządzeń i środków transportu, ziemi, nieruchomości oraz materiałów i wyrobów związanych z budową lub adaptacją budynków produkcyjnych i gospodarczych, modernizację i restrukturyzację istniejącego majątku produkcyjnego.

Korzyścią dla Klientów ze zmodyfikowanej oferty są mniejsze wymagania Banku co do ustanawianych zabezpieczeń. Poręczenie EFI może wynieść do 50% wartości kredytu i nie może przekroczyć kwoty 1,5 mln euro. Wszystkie formalności związane z uzyskaniem poręczenia EFI załatwiane są w Banku BPH przy okazji dokonywania oceny zdolności kredytowej. Klient nie musi składać żadnych dodatkowych dokumentów ani zaświadczeń.

Bank BPH obniżył wkład własny wymagany od Kredytobiorcy do 15% w przypadku Standardowego Kredytu Inwestycyjnego i Prostej Kredytu Inwestycyjnego oraz do 10% w odniesieniu do kredytu *AutoSezam*.

Ze względu na to, że gwarancje EFI pochodzą ze środków publicznych, Klient nie ponosi żadnych opłat i kosztów związanych z ustanowieniem zabezpieczenia w postaci gwarancji EFI. Niemniej objęcie kredytu gwarancją wiąże się z udzieleniem

przez Bank BPH pomocy publicznej o charakterze *de minimis*, na warunkach określonych w Rozporządzeniu Komisji (WE) nr 1998/2006 z dnia 15 grudnia 2006 roku.

Kwota pomocy publicznej z tytułu poręczenia jest równa wartości opłaty prowizyjnej, jaką Klient musiałby ponieść, gdyby chciał pozyskać gwarancję na warunkach rynkowych.

Podpisana umowa daje Bankowi możliwość zabezpieczenia portfela kredytów o wolumenie 709 mln zł, a w przypadku kredytów straconych - możliwość realizacji wypłaty z udzielonej gwarancji do 50% kwoty kredytu.

## 9.5 Oferta w zakresie restrukturyzacji kredytów

Bank BPH dokłada starań, aby odpowiedzialnie udzielać kredytów oraz wspierać Klientów, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej lub życiowej, co przejawia się w takich formach działania Banku, jak: tworzenie produktów odpowiadających potrzebom Klientów oraz informowanie ich o oprocentowaniu i opłatach, czy szerzej - właściwa komunikacja z Klientem, wnikliwa analiza zdolności kredytowej, a także oferowanie narzędzi pomocy tym, którzy napotkali trudności finansowe.

W 2009 roku Bank zaoferował nowe możliwości restrukturyzacji zadłużenia Klientom deklaruującym przejściowe trudności w spłacie kredytów czy problemy z terminowym regulowaniem rat, jednak wykazującym wolę i zdolność dalszej spłaty. Restrukturyzacja polega na proponowaniu Klientowi dogodniejszych warunków spłaty zobowiązania poprzez modyfikację kalendarza spłat. Dzięki temu Klient nie jest zagrożony wypowiedzeniem umowy przez Bank. Każdy przypadek jest traktowany indywidualnie i zależy od historii kredytowej danego Klienta. Określone narzędzia proponujemy Klientowi, który spóźnia się z płatnością mniej niż 30 dni, a inne - jeśli opóźnienia przekraczają ten okres.

Aby Klient mógł skorzystać z restrukturyzacji zadłużenia, musi spełniać następujące kryteria:

- od czasu uruchomienia kredytu upłynęło co najmniej 9 miesięcy,
- ostatni aneks do umowy kredytowej został zawarty minimum 12 miesięcy wcześniej,
- w ciągu ostatnich 5 lat spłaty kredytu na życzenie Klienta zostały wprowadzone maksymalnie 2 zmiany do umowy kredytowej,
- wydłużenie kalendarza spłat następuje przez powiększenie liczby rat maksymalnie o 33% okresu pozostałego do spłaty,
- przywrócenie bieżącego statusu kredytu po wpłaceniu przez Klienta 50% zaległej kwoty.

## 9.6 Szkolenia Klientów

W związku z dużą wagą, jaką Bank BPH przykłada do obsługi Klientów, którzy korzystają lub zamierzają skorzystać ze wsparcia funduszy Unii Europejskiej, oprócz przygotowania specjalnej oferty kredytowej, Bank prowadzi działalność informacyjno-szkoleniową w tym zakresie.

W 2009 roku Bank BPH zorganizował 15 seminariów dla blisko 500 Klientów w 13 miastach oraz udzielił indywidualnych konsultacji ponad 100 Klientom w ramach akcji „Dzień Funduszy Unii Europejskiej w Oddziale Banku BPH.” Ponadto, Bank kontynuował realizację cyklu e-spotkań na temat programów unijnych, które organizowane były pod patronatem m.in. Ministerstwa Rozwoju Regionalnego w formie czatów internetowych. W ubiegłym roku odbyło się 11 takich spotkań, w których aktywny udział wzięło blisko 300 osób.

Bank BPH prowadzi również kampanię edukacyjną "Kobieta w świecie finansów", która ma na celu wspieranie rozwoju osobistego kobiet poprzez edukację finansową i promocję przedsiębiorczości.

## 10/Dostawcy

---

W 2009 roku poddano modyfikacjom politykę zakupową Banku. Zmiany miały na celu zwiększenie efektywności procesu wyboru dostawcy oraz dostosowanie do wymogów Grupy GE, w tym: wdrożenie procedur weryfikacji dostawcy pod kątem działania zgodnie z przepisami prawa. Zmiany wiązały się także ze zwiększeniem transparentności procesów zakupowych oraz minimalizacją ryzyk powstających w ich trakcie, a także podczas dalszej współpracy z dostawcą. Jako standard negocjacji cenowych przyjęto licytacje elektroniczne. Wprowadzono klauzule CSR w formie załącznika do umowy z dostawcą (grudzień 2009 roku).

Cele postawione przed jednostkami zakupowymi zobowiązują je, z jednej strony, do optymalizacji kosztów zaopatrzenia, a z drugiej - do współpracy z dostawcami, którzy są odpowiedzialni społecznie i nie naruszają przepisów prawa (w tym szczególnie praw pracowniczych).

Przestrzeganie polityki zakupowej objęte jest kontrolą bieżącą i kwartalną tzw. drugiego poziomu, która jest wykonywana przez osobę zajmującą niezależne stanowisko. Wyniki kontroli prezentowane są Prezesowi Zarządu Banku oraz odpowiednim komórkom Centrali.

## 11/Ochrona środowiska naturalnego

---

Bank BPH w swojej polityce kredytowej uwzględnia aspekty ochrony środowiska naturalnego, które są włączone do procesów wewnętrznych - analiz oraz decyzji kredytowych - poprzez ujęcie potencjalnych ryzyk związanych ze środowiskiem w katalogu kryteriów oceny i zarządzania ryzykiem. Zgodnie z "Ogólnymi Zasadami Kredytowania" Bank nie finansuje przedsięwzięć, które nie spełniają standardów opracowanych przez Bank Światowy bądź określonych w przepisach krajowych. Szczegółowe wytyczne w tym zakresie zawarte są w instrukcji "Zasady analizy i oceny ryzyka środowiskowego", w której określone zostały różne aspekty przejawiania się ryzyka środowiskowego oraz jego poziom dla poszczególnych rodzajów działalności (wg EBOR). Ponadto, zdefiniowana została tzw. lista wykluczeń środowiskowych, która obejmuje przedsięwzięcia i rodzaje działalności mające istotny wpływ na środowisko. Decyzje dotyczące finansowania przedsięwzięć bądź rodzajów działalności ujętych na tej liście podejmowane są na wyższych poziomach kompetencji kredytowych.

Kwestie związane z ryzykiem środowiskowym są również jednym z istotnych elementów ogólnej strategii GE określającej standardy prowadzenia działalności kredytowej. Bank jest w trakcie weryfikacji i dostosowywania się do tych standardów. Ponadto, Bank BPH podejmuje działania w zakresie ochrony środowiska w ramach własnej działalności, a zwłaszcza:

- ograniczenie nieuzasadnionego zwiększenia zużycia wody poprzez monitorowanie funkcjonowania systemów wodno-kanalizacyjnych, niezwłoczne usuwanie usterek i awarii,
- ograniczenie zużycia energii elektrycznej poprzez optymalizację mocy przyłączeniowej do nieruchomości,
- ograniczenie zużycia energii elektrycznej poprzez informowanie pracowników o konieczności wyłączenia wszystkich zbędnych odbiorników energii elektrycznej przed zakończeniem pracy ("baner" przypominający na monitorach komputerowych),
- dla nowych i kontynuowanych umów najmu sukcesywne przygotowanie ankiet środowiskowych dot. wynajmowanych nieruchomości (ankiety są źródłem ew. działań pro-środowiskowych i zwią-

- zanych z bezpieczeństwem),
- serwisy instalacji i urządzeń wykonywane na podstawie stałych umów serwisowych: instalacja klimatyzacji, UPS, instalacje elektryczne. Dostarczane urządzenia i źródła światła posiadają systemy energooszczędne, co wpływa na efektywniejsze wykorzystywanie energii,
  - utylizację elementów klimatyzacji, baterii do akumulatorów, materiałów i odpadów budowlanych (działania w zakresie firm wykonujących usługi na zlecenie Banku),
  - segregowanie i przekazywanie do specjalistycznych firm zewnętrznych tonerów i baterii (za pośrednictwem Dep. Zaopatrzenia i Logistyki),
  - sukcesywną modernizację kotłowni - zmiana źródła zasilania na ekologiczne (olej opałowy/ gaz),
  - sukcesywną modernizację instalacji klimatyzacji (montowane od kilku lat klimatyzatory posiadają ekologiczny czynnik chłodniczy i wyłącznie takie są stosowane),
  - w przypadku modernizacji obiektów zastosowanie wyłącznie materiałów atestowanych, przyjęcie rozwiązań energooszczędnych (docieplenia lokali, nowoczesne źródła światła),
  - segregację śmieci (stosowaną w gminach, w których organizowany jest ich odbiór), realizacja tego zadania odbywa się sukcesywnie w ramach planu na 2010 rok,
  - recykling papieru.

## 12/Procedury bezpieczeństwa w Banku BPH

### 12.1 Bezpieczeństwo informacji

Bank BPH, podobnie jak wszystkie jednostki GE na świecie, zobowiązany jest do szczególnej dbałości oraz zapewnienia bezpieczeństwa informacji, w których jest posiadaniu. 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 System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. System ten pozwala zapewnić maksymalny poziom bezpieczeństwa informacji dotyczących Klientów oraz tych, które stanowią o konkurencyjności samego przedsiębiorstwa. 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.

Ponadto, w Banku prowadzony jest monitoring zasobów systemu IT, jak również transakcji wykonywanych za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej. Monitoring zasobów IT obejmuje głównie systemy pracujące w zasobach Banku, w których odbywa się przetwarzanie danych podlegających ochronie.

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.

## 12.2 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 niepożądanym dostępem osób nieupoważnionych. W placówkach Banku, w których jest to niezbędne, funkcjonują postępowania ochrony, na których pełnią służbę licencjonowani pracownicy ochrony fizycznej. Monitorując obserwowaną w Polsce w roku 2009 zwiększoną liczbę przestępczych ataków na placówki bankowe (napady), Bank przeprowadził szkolenia dla pracowników w zakresie postępowania w sytuacjach kryzysowych. Były one połączone z treningiem - symulacją napadu i omówieniem reakcji uczestników treningu na to zagrożenie.

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.

## 12.3 Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu

Bank BPH aktywnie bierze udział w rozwoju systemu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w Polsce. W 2009 roku przedstawiciele Banku aktywnie uczestniczyli w pracach koordynowanych przez Związek Banków Polskich (ZBP), zmierzających do wprowadzenia do krajowych przepisów wymogów zawartych w III Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie przeciwdziałania korzystaniu z systemu finansowego w celu prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu. Reprezentujący Bank specjaliści koordynowali także prace dotyczące opracowania i wdrożenia rekomendacji ZBP w sprawie oceny Klienta na podstawie analizy ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu. Pracownicy Banku BPH, jako uznani eksperci z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy, systematycznie biorą udział w konferencjach i seminariach jako prelegenci.

Największym wyzwaniem stojącym w 2010 roku przed Bankiem BPH będzie wdrożenie znowelizowanych przepisów w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, w szczególności dotyczących oceny ryzyka Klienta oraz stosowania środków bezpieczeństwa finansowego.

## 13/Działalność sponsoringowa i charytatywna

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 – tak, by odpowiadały one potrzebom społeczności, wśród których mieszkają i pracują pracownicy Banku.

## 13.1 Wspieranie kultury i sztuki

Jednym z głównych obszarów działalności sponsoringowej i charytatywnej Banku BPH w 2009 roku było wspieranie uznanych instytucji i inicjatyw kulturalnych, w tym w szczególności związanych z muzyką poważną i sztukami plastycznymi.

Bank BPH był sponsorem 13. Wielkanocnego Festiwalu Ludwiga van Beethovena - należącego do największych polskich festiwali muzyki poważnej. W 2009 roku Festiwal odbywał się na przełomie marca i kwietnia i był poświęcony twórczości Haendla, Haydna i Mendelssohna. W ramach Festiwalu, w ciągu dwóch tygodni odbyło się blisko 30 koncertów w pięciu miastach Polski: Warszawie, Gdańsku, Krakowie, Łodzi i Wrocławiu, w których wystąpiło ponad 1 800 artystów. Bank BPH był jednym ze sponsorów Festiwalu, w tym Głównym Sponsorem koncertu w wykonaniu Monte Carlo Philharmonic, który odbył się w Teatrze Wielkim – Operze Narodowej.

Tradycyjnie już Bank kontynuował współpracę z Filharmonią Narodową w Warszawie – od kilku lat, również w 2009 roku, Bank był sponsorem koncertów inauguracyjnych nowego sezonu artystycznego w Filharmonii.

Bank sponsorował ponadto inne wydarzenia muzyczne, zarówno lokalnie jak i o zasięgu ogólnopolskim. Na uwagę zasługują zwłaszcza Festiwal Kultury Żydowskiej czy Festiwal „Sinfonia Varsovia” Swojemu Miastu im. Franciszka Wybrańczyka.

Festiwal Kultury Żydowskiej, organizowany co roku w Krakowie, jest jednym z największych tego rodzaju wydarzeń w Europie. Tworzą go najwybitniejsi przedstawiciele różnych dziedzin kultury i sztuki żydowskiej. W festiwalowe dni na krakowskim Kazimierzu rozbrzmiewa śpiew synagogałny, muzyka klezmerska, żydowska muzyka ludowa, chasydzka, klasyczna. Można obejrzeć filmy, przedstawienia i wystawy, wziąć udział w warsztatach, posłuchać opowieści o kulturze żydowskiej. Ubiegłoroczny

Festiwal zakończył trwający kilka godzin koncert finałowy „Szałom na Szerokiej”, który zgromadził wielotysięczną publiczność. Każdego roku liczba gości Festiwalu wzrasta, a dzięki transmisjom telewizyjnym Festiwal ma swoich widzów w Polsce, Europie i na świecie.

Z kolei Festiwal „Sinfonia Varsovia Swojemu Miastu” na stałe wpisał się w krajobraz kulturalny stolicy jako impreza o najwyższej randze artystycznej. Koncerty w ramach Festiwalu odbywają się tradycyjnie we wrześniu w salach koncertowych, kościołach i w plenerze. Na większość z nich wstęp tradycyjnie jest bezpłatny. Ubiegłoroczny Festiwal miał szczególnie uroczysty charakter ze względu na obchody jubileuszu 25-lecia Orkiestry Sinfonia Varsovia.

W 2009 roku Bank BPH kontynuował też współpracę z Fundacją Pomocy Artystom Polskim „Czardasz”. Podstawowym celem działalności Fundacji jest szeroko rozumiana pomoc i promocja młodych polskich artystów, działających głównie w dziedzinie muzyki klasycznej. Fundacja jest organizatorem odbywającego się co dwa lata w Krakowie Ogólnopolskiego Konkursu Wykonawstwa Muzyki Operetkowej i Musicalowej im. Iwony Borowickiej.

Bank BPH szczeni się długoletnią współpracą z instytucjami o wielkich tradycjach w pielęgnowaniu narodowego dziedzictwa, takich jak Zamek Królewski w Warszawie i Muzeum Narodowe w Krakowie.

W ramach finansowego wsparcia Zamku Królewskiego w Warszawie, Bank współfinansował organizację wystaw: „Dwudziestolecie. Oblicza nowoczesności” oraz „Uroda portretu. Polska od Kobera do Witkacego”.

Wystawa „Dwudziestolecie. Oblicza nowoczesności” była prezentowana od 12 listopada 2008 roku do 1 marca 2009 roku i została zorganizowana wspólnie przez Muzeum Historii Polski i Zamek Królewski w Warszawie. Była pierwszą przekrojową wystawą o II Rzeczypospolitej i jej dorobku - zarówno artystycznym, jak i przemysłowym, na-

ukowym oraz intelektualnym. Tematem i hasłem przewodnim wystawy była nowoczesność, a ekspozycja wprowadzała widzów w nastrój i atmosferę epoki, obrazowo prezentując wydarzenia polityczne, zagadnienia społeczne, życie kulturalne, a także kulturę materialną Dwudziestolecia.

Z kolei podczas ekspozycji „Uroda portretu. Polska od Kobera do Witkacego” (od 5 grudnia 2009 roku do 28 lutego 2010 roku) na Zamku zaprezentowano blisko sto portretów pędzla mistrzów polskiego i europejskiego malarstwa. Poprzez przekrojowe ukazanie dzieł od końca XVI do połowy XX wieku, wystawa stanowiła niezwykłą okazję do poznania historii, konfrontacji stylu, techniki i aranżacji w sztuce portretowej.

W ubiegłym roku Bank sponsorował również działalność Muzeum Narodowego w Krakowie, a w szczególności organizację wystaw „Amerykański sen” oraz „Podszepty sztuki - Jacek Malczewski 1854-1929”.

Otwarcie wystawy „Amerykański sen” zostało połączone z obchodami Święta Niepodległości Stanów Zjednoczonych i 90-lecia nawiązania stosunków dyplomatycznych Polska – USA. Ideą wystawy było pokazanie osób, zjawisk i pojęć związanych z kulturą amerykańską, które były ważne dla pokoleń Polaków przeżywających swoją młodość w realiach PRL-u i jego propagandy politycznej. Wystawa stanowiła również rodzaj eksperymentu artystycznego i multimedialnego - prezentowała nie tylko dzieła sztuki, lecz również instalacje, projekcje filmowe, w tym dokumenty, fotografie wielkoformatowe oraz specjalnie dla tego projektu stworzone ścieżki dźwiękowe.

Natomiast wyjątkowa wystawa „Podszepty sztuki - Jacek Malczewski” została zorganizowana w 155. rocznicę urodzin i 80. rocznicę śmierci artysty i prezentowała malarskie rozważania Malczewskiego o akcie twórczym, inspiracjach i natchnieniu.

Bank przez cały rok wspierał również działania edukacyjne prowadzone w Oddziale Muzeum

Narodowego w Krakowie tj. Pałacu Biskupa Erazma Ciołka, który jest nie tylko jedną z najznakomitszych dawnych rezydencji krakowskich, ale stanowi wielkie przedsięwzięcie konserwatorskie, organizacyjne i artystyczne. Bank sponsorował tutaj organizację warsztatów artystycznych i edukacyjnych dla dzieci i osób niepełnosprawnych – na przykład w ramach projektu „Zobaczyć niewidzialne” osoby niewidome miały możliwość bezpośredniego kontaktu ze sztuką „przez dotyk”. Na działania edukacyjne prowadzone w Pałacu Biskupa Erazma Ciołka złożyły się także: warsztaty edukacyjno-twórcze dla uczniów, nauczycieli i odbiorców indywidualnych, warsztaty plastyczne dla rodzin, wydawnictwa edukacyjne – przewodniki dla dzieci, koncerty muzyki dawnej i warsztaty tańca historycznego, wystawy edukacyjne oraz konkursy plastyczne dla dzieci i młodzieży.

## 13.2 Edukacja finansowa

Priorytetowym działaniem z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu jest dla Banku BPH prowadzenie szeroko zakrojonej edukacji finansowej, skierowanej w szczególności do kobiet.

Bank realizuje kampanię edukacyjną „Kobieta w świecie finansów”, której głównym celem jest wspieranie kobiet w dążeniu do niezależności finansowej poprzez edukację i promocję przedsiębiorczości. Zaangażowanie Banku w ten projekt jest elementem działań, które mają na celu zwrócenie uwagi na potrzebę podejmowania racjonalnych i odpowiedzialnych decyzji finansowych oraz wspieranie dążenia do przedsiębiorczości. Głównym narzędziem kampanii jest strona internetowa ([www.financekobiet.org.pl](http://www.financekobiet.org.pl)) zawierająca wiele porad i praktycznych narzędzi, które mają pomóc kobietom w zarządzaniu domowym budżetem. Są to między innymi bezpłatne szkolenia internetowe na temat zakładania i źródeł finansowania własnej działalności gospodarczej oraz podstawowych produktów bankowych. Dodatkowo, we współpracy z niezależnymi ekspertami i Fundacją Centrum Promocji Kobiet, Bank prowadzi warsztaty dla kobiet, a także stara się promować edukację

finansową w mediach. Dzięki współpracy z mediami ogólnopolskimi i regionalnymi z roku na rok poszerza się grono adresatek kampanii. Do tej pory z jej narzędzi skorzystało ponad 60 000 kobiet.

Bank BPH prowadzi również portal [www.domowefinanse.pl](http://www.domowefinanse.pl), który w prostej formie prezentuje obiektywne informacje i narzędzia pomagające efektywnie zarządzać osobistymi finansami. Ideą przewodnią portalu jest edukacja, pokazywanie zasad rządzących finansami bez wskazywania na konkretne produkty czy usługi finansowe.

Ponadto Bank, w ramach wspierania działań z zakresu edukacji finansowej, kontynuuje wieloletnią współpracę z Polskim Towarzystwem Ekonomicznym fundując stypendia dla laureatów Olimpiady Wiedzy Ekonomicznej.

Bank w 2009 roku był również partnerem cyklicznego programu realizowanego przez Fundację im. Leśława Pagi – „Zarządzanie inwestycjami i ryzykiem” w ramach Akademii Liderów Rynku Kapitałowego, którego ideą jest kształtowanie przyszłej elity świata finansów w Polsce poprzez szkolenia i staż w firmie/instytucji partnerskiej. Poza wsparciem finansowym, Bank umożliwił uczestnikowi programu odbycie stażu w BPH TFI.

### 13.3 Działalność charytatywna

Pomoc charytatywna ze strony Banku jest przekazywana wielotorowo – jako bezpośrednie wsparcie finansowe konkretnych instytucji czy projektów, dobrowolne działania pracowników Banku na rzecz wybranych organizacji oraz działania pośrednie, np. poprzez wydawanie karty *affinity*.

Koncentrujemy się na wspieraniu placówek edukacyjnych oraz organizacji niosących pomoc osobom doświadczonym przez los, w szczególności pokrzywdzonym dzieciom.

Wśród instytucji i placówek, którym Bank udzielił pomocy finansowej i rzeczowej w 2009 roku zna-

lazły się m.in.: Polski Czerwony Krzyż Małopolski Zarząd Okręgowy w Krakowie, Towarzystwo Przyjaciół Dzieci, Fundacja Rozwoju Kardiologii, Fundacja Na Ratunek Dzieciom z Chorobą Nowotworową, Instytut Centrum Zdrowia Dziecka, Dom Pomocy Społecznej dla Dzieci i Młodzieży Niepełnosprawnej, Dom Dziecka im. J. Brzechwy, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Włochy m.st. Warszawy, Fundacja Bank Żywności w Łodzi.

W ramach działań mających na celu ochronę i promocję zdrowia Bank BPH wspierał finansowo Fundację „Na Ratunek Dzieciom z Chorobą Nowotworową”, której głównym celem jest niesienie pomocy dzieciom cierpiącym na nowotwory – małym pacjentom Kliniki Transplantacji Szpiku, Onkologii i Hematologii Dziecięcej Akademii Medycznej we Wrocławiu. Ponadto Bank BPH podejmuje działania mające na celu propagowanie karty kredytowej *affinity* wydawanej przez Bank wspólnie z Fundacją. Ideą działania karty jest to, że Bank przeznacza część swojej prowizji pochodzącej z użytkowania karty na wsparcie działań Fundacji. W 2009 roku Bank wsparł także Instytut Pomnik – Centrum Zdrowia Dziecka oraz realizowany przez Fundację Rozwoju Kardiologii program szkoleniowo-stypendialny, w ramach którego blisko 200 specjalistów z kraju i z zagranicy podnosiło swoje kwalifikacje zawodowe w dziedzinie kardiologii.

Dobrym przykładem bezpośrednich, dobrowolnych działań pracowników Banku był udział w Wielkonocej Zbiórce Żywności organizowanej przez Banki Żywności, których misją jest przeciwdziałanie marnowaniu żywności oraz zmniejszanie obszarów niedożywienia w Polsce. Dodatkowo Bank BPH wsparł finansowo działalność Fundacji „Bank Żywności w Łodzi”.

Pierwsze dni maja 2009 roku upłynęły pracownikom Banku BPH w Warszawie, Gdańsku, Gnieźnie i Krakowie pod hasłem Honorowego Krwiodawstwa. Ubiegłoroczna zbiórka krwi została przeprowadzona w ramach ogólnopolskiej kampanii społecznej „Krewniacy”.

Pracownicy Banku wzięli też udział w Świątecznej Akcji Charytatywnej, której celem było zebranie wśród pracowników jak największej kwoty pieniędzy na rzecz wybranych Domów Dziecka. W Banku BPH działa również organizacja wolontariatu pracowniczego „GE Volunteers”, w ramach której w 2009 roku pracownicy Banku realizowali projekty odpowiadające potrzebom lokalnych społeczności, w których mieszkają i pracują.

Ponadto, Bank BPH był partnerem kampanii społecznej „Rowerem bezpiecznie do celu”, organizowanej przez Komendę Główną Policji. W ramach akcji odbyły się m.in. spotkania edukacyjne z policjantami ruchu drogowego oraz kontrole drogowe rowerzystów. Celem akcji było zwiększenie bezpieczeństwa w ruchu drogowym rowerzystów, w szczególności bezpieczeństwa dzieci i młodzieży.

W 2009 roku Bank BPH wsparł również organizację XVII Charytatywnego Balu Karnawałowego organizowanego przez Klub Rotary Warszawa – Józefów.

Dochód z balu został przeznaczony na budowę „Okna życia” dla porzuconych noworodków w jednym z warszawskich szpitali. Bank BPH był także sponsorem koncertu charytatywnego organizowanego przez Towarzystwo Przyjaciół Dzieci.

## 13.4 Nagrody dla Banku BPH

Za swoje działania na rzecz wspierania kultury, Bank BPH został uhonorowany prestiżowym tytułem „Dobroczynca Kultury Polskiej”. Tytuł ten został przyznany przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego za finansowe wspieranie wielu przedsięwzięć kulturalnych.

Ponadto Bank otrzymał: Nagrodę Prezesa Narodowego Banku Polskiego w kategorii „Sponsor” w konkursie „Sztuka Cenniejsza niż Złoto”, tytuł Mecenasa Kultury Warszawy przyznany przez Prezydenta m.st. Warszawy, a także tytuł i medal Dobroczyncy Muzeum Narodowego w Krakowie, przyznane przez Dyrektora Muzeum Narodowego w Krakowie.

# 14/Wolontariat pracowniczy

Pracownicy Banku BPH osobiście angażują się w projekty na rzecz lokalnych społeczności i ludzi najbardziej potrzebujących. W Banku działa organizacja wolontariatu pracowniczego GE Volunteers, w ramach której w 2009 roku pracownicy zrealizowali szereg projektów. Między innymi, z okazji Świąt Bożego Narodzenia wolontariusze zorganizowali świąteczne spotkania z niespodziankami i prezentami dla dzieci z placówek opiekuńczych w wielu miastach Polski. Były to m.in. projekty: „Świąteczna paczka” (Katowice), „Tajemniczy ogród” (Gniezno), „Świąteczna wyprawka dla żaka” (Gdańsk), oraz projekty dla dzieci ze świetlic środowiskowych na warszawskiej Woli i Białołęce oraz dzieci z rodzin zastępczych w Krakowie. Pracownicy Banku, przebrani w stroje Mikołajów, przekazali świąteczne prezenty dwustu dzieciom z Ognisk Środowiskowych Towarzystwa Przyjaciół Dzieci w Warszawie.

W Krakowie wolontariusze zorganizowali spotkanie pod patronatem Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie dla ok. 50 dzieci z rodzin zastępczych wielodzietnych, specjalistycznych i o charakterze pogotowia rodzinnego. Na spotkaniu wręczono dzieciom przygotowane paczki z prezentami i słodyczami.

Ciekawym przykładem działań wolontariuszy Banku BPH była świąteczna akcja charytatywna „Podarujmy dzieciom gwiazdkę z nieba”. Projekt został zainspirowany i przeprowadzony przez organizację GE Women's Network, której członkinie na co dzień zajmują się wspieraniem rozwoju zawodowego kobiet w całej korporacji GE. Pomysł polegał na zintegrowaniu menedżerów i pracowników wokół wyjątkowego projektu charytatywnego, realizowanego tuż przed fuzją obydwu Banków. Jego celem

było zebranie pieniędzy na rzecz Domów Dziecka poprzez sprzedaż świątecznych produktów przygotowanych przez członków Zarządów oraz kadre kierowniczą Banków. Zarządy podjęły decyzje o przekazaniu z budżetu Banków dodatkowej kwoty w tej samej wysokości, co środki zebrane od pracowników. Akcja składała się z czterech etapów:

**I etap:** decyzja Zarządów Banków o rozpoczęciu akcji oraz jej intensywna promocja prowadzona pocztą elektroniczną poprzez m.in. dystrybucję listów Prezesów Zarządu do wszystkich pracowników.

**II etap:** przeprowadzenie aukcji internetowej kartek świątecznych przygotowanych przez członków Zarządów Banków. Cena wywoławcza jednej kartki wynosiła 20 zł, jednak w każdym przypadku została wielokrotnie przebita. Najdrożej zlicytowana kartka została sprzedana za ponad 100 razy więcej niż cena wywoławcza.

**III etap:** kadra menedżerska obydwu Banków mia-

ła za zadanie wraz ze swoimi rodzinami upiec ciasta świąteczne, które następnie były sprzedawane pracownikom Banków przez członków Zarządu, przebranych za Mikołajów; do akcji spontanicznie przyłączyły się Oddziały Banków, które lokalnie organizowały sprzedaż własnych wypieków.

**IV etap:** podsumowanie akcji, podliczenie zebranych kwot, przekazanie pieniędzy do 7 wybranych Domów Dziecka oraz szeroka informacja do pracowników o jej efektach.

Zainteresowanie kadry menedżerskiej i pracowników akcją charytatywną przerosło oczekiwania, o czym świadczy liczba pracowników biorących w niej udział i rejestrujących się na wskazanej stronie internetowej. Łącznie, z częścią dodaną przez Zarządy obydwu Banków, na rzecz Domów Dziecka Bank BPH przekazał ponad sto tysięcy złotych.

