

ODPOWIEDZIALNOŚĆ GOSPODARCZA

Kluczowym wymiarem odpowiedzialności naszego Banku jest długoterminowe wspieranie rozwoju gospodarki poprzez finansowanie projektów Klientów indywidualnych oraz przedsiębiorstw – tak, aby wspierać ich wzrost. Jednocześnie monitorujemy ryzyka CSR w sektorach wrażliwych, a decyzje o udzieleniu finansowania poprzedzają analizy społecznego, ekonomicznego i środowiskowego wpływu firmy oraz przedsięwzięcia.

ODPOWIEDZIALNE FINANSOWANIE

Zrównoważone podejście w wymiarze odpowiedzialności gospodarczej rozumiane jest jako długoterminowe finansowanie gospodarki i budowanie trwałych relacji z Klientami oraz innymi interesariuszami w zgodzie z zasadami etycznymi. W ten sposób możliwe jest równoważenie jakości przeprowadzanych transakcji ze spodziewanym zyskiem w krótkim i długim okresie.

Odpowiedzialne produkty

GRI: 103-1 103-2 103-3

Nasza **oferta produktowa** powstaje w odpowiedzi na potrzeby Klientów. Oferujemy szeroką gamę produktów i usług pomocnych w realizacji indywidualnych i firmowych celów naszych Klientów:

- bankowość,
- usługi powiernicze,
- leasing,
- zarządzanie flotą samochodową,
- fundusze inwestycyjne,
- faktoring,
- ubezpieczenia,
- nieruchomości.



Od wielu lat wspieramy polskich przedsiębiorców. Dzięki naszemu doświadczeniu mogą oni liczyć na profesjonalną pomoc w doborze form finansowania odpowiednich dla planowanych przez siebie przedsięwzięć. Przedsiębiorcy oczekują nowatorskich rozwiązań, a my chcemy, aby nasz Bank stał się bankiem pierwszego wyboru dla firm i miejscem kompleksowego zarządzania biznesem.

Kinga Ragan

dyrektor zarządzający Pionu Zarządzania Siecią Sprzedaży MŚP w Banku BGŻ BNP Paribas

GRI: FS4

W 2017 roku kontynuowaliśmy finansowanie inwestycji ekologicznych. Finansowaliśmy małe i średnie projekty dotyczące Odnawialnych Źródeł Energii (OZE). We współpracy z wybranymi partnerami z branży fotowoltaicznej nasz Bank wprowadził kredyt ratałny na finansowanie ekologicznych źródeł energii. W styczniu 2017 roku Bank nawiązał współpracę z BGK w kwestii Funduszu Termomodernizacji i Remontów dotyczącą oferty kredytów termomodernizacyjnych dla Wspólnot Mieszkaniowych.

BLIK dostępny w Banku BGŻ BNP Paribas

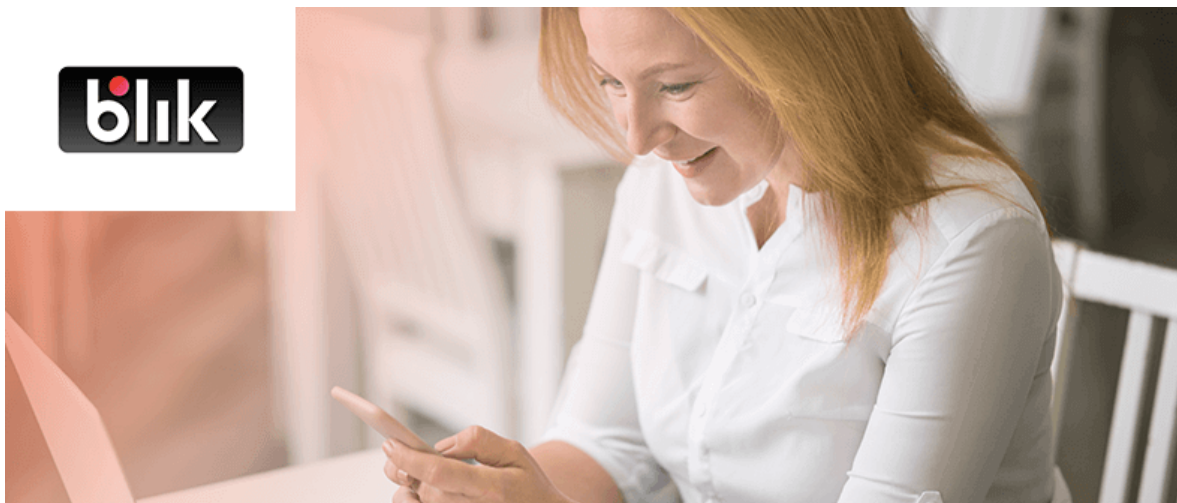
W grudniu 2017 r. nasz Bank udostępnił Klientom **płatności mobilne BLIK**.

Dzięki temu Klienci Banku otrzymali dostęp do jednej z **najszybszych metod płatności** w sklepach internetowych, a także mogą jeszcze prościej korzystać z usług oraz produktów oferowanych przez Bank, wypłacać pieniądze z bankomatów, płacić w sklepach stacjonarnych oraz przelewać natychmiastowo pieniądze innym użytkownikom na numer telefonu bez znajomości ich rachunku bankowego. System stanowi ogólnokrajowy, powszechny **standard płatności** wykorzystujący najnowocześniejsze technologie.

ok. **70%**

krajowych instytucji finansowych ma dostęp do BLIKA w aplikacjach bankowości mobilnej (grupa ta stale się powiększa)

Za rozwój systemu odpowiada spółka Polski Standard Płatności (PSP). BLIK przyczynia się do ograniczania obiegu gotówki w gospodarce. PSP stale rozwija możliwości BLIKA tak, aby system był jak najbardziej funkcjonalny dla jego użytkowników. BLIK jest dostępny w aplikacji mobilnej GOMobile na smartfony z systemem Android i iOS. Nowa funkcjonalność jest dostępna w markecie Google Play z aplikacjami dla systemu Android.



Budując nową aplikację od początku zakładaliśmy, że płatności mobilne muszą być jednym z jej głównych elementów. Klienci Banku mogą już płacić BLIKIEM, co z pewnością jest ważnym elementem popularyzowania krajowego standardu płatności mobilnych.

Piotr Marciniak

dyrektor zarządzający Pionu Bankowości Internetowej w Banku BGŻ BNP Paribas

Wyróżniają nas

GRI: FS4

Pakiet Społeczny Lider

Pakiet Społeczny Lider to **bezpłatne konto dla organizacji pozarządowych**, oferujące wszystkie niezbędne usługi bankowe. Na wszystkie produkty podpisywana jest jedna umowa, co ogranicza formalności do minimum.

Produkt – oferujący rachunek rozliczeniowy (bieżący) w PLN, rachunek lokacyjny, rachunki lokat terminowych oraz dostęp do systemów bankowości telefonicznej i internetowej - jest świetnym rozwiązaniem dla **organizacji społecznych** oraz **instytucji micro non-profit**. Zapewnia kompleksową opiekę doradcy bankowego oraz preferencyjne warunki usług dodatkowych. Produkt cieszy się **dużą popularnością**.



14 759

rachunków dla organizacji non-profit otwarto w okresie **od 2012 do końca 2017 roku** w ramach Pakietu Społeczny Lider

w 2017 r.

nasz Bank otrzymał za Pakiet tytuł „**Lidera Odpowiedzialnego i Zrównoważonego Rozwoju**” w kategorii Projekt SMART CSR od dziennika Rzeczpospolita

Jesteśmy dumni, że dobre praktyki Banku zostały wyróżnione. Nasze działania są zgodne z misją Banku i skierowane do Klientów, pracowników, środowisk lokalnych tak, by wspólnie służyć ich rozwojowi społeczno-ekonomicznemu. Pracownicy Banku są świadomi strategicznego znaczenia odpowiedzialności biznesu, która jest dla nas równie ważna jak jakość produktów oferowanych naszym Klientom.

Marcin Grabiszewski

dyrektor Departamentu Rozwoju Produktów Biznesowych w Banku BGŻ BNP Paribas

GRI: FS4

mamBONUS

mamBONUS to program lojalnościowy, dzięki któremu Klienci naszego Banku mogą wspierać działania Fundacji BGŻ BNP Paribas. Podczas transakcji finansowych dokonywanych z użyciem karty kredytowej Klienci zbierają punkty, które następnie mogą być wymieniane na różne zniżki, nagrody lub vouchery wsparcia uczestników programu stypendialnego Klasa realizowanego przez Fundację Banku. Program oferuje Klientom Banku wiele benefitów, rabatów i nagród – tym więcej, im częściej płacą kartą.

Polityki sektorowe CSR – monitoring Klientów i transakcji

GRI: FS9 103-1 103-2 103-3

W Banku BGŻ BNP Paribas stale realizowany jest proces **monitorowania transakcji** oraz **finansowania firm** pod kątem aspektów społecznych, ekonomicznych i środowiskowych.

W tym celu wyodrębnione zostały sektory wrażliwe (energetyczny, węglowy, obronny, leśny, energii atomowej i rolno-spożywczy), w których transakcje są szczegółowo rozpatrywane przez zespół ekspertów pod kątem zgodności z zasadami zrównoważonego rozwoju. Wszyscy obecni i potencjalni Klienci Banku działający w wymienionych branżach są informowani o politykach CSR oraz otrzymują niezbędne wsparcie w celu zrozumienia procesu takiej analizy.



ponad **130**

analiz CSR zrealizowano w 2017 roku w Banku BGŻ BNP Paribas

Jak wynika z publikacji Światowej Organizacji Zdrowia, działającej w ramach ONZ i zajmującej się ochroną zdrowia, tytoń jest przyczyną śmierci, którą możemy wyeliminować najszybciej. Dlatego w 2017 roku Grupa BNP Paribas podjęła globalną decyzję o zaprzestaniu działalności finansowej i inwestycyjnej w odniesieniu do producentów wyrobów tytoniowych

oraz plantatorów i hurtowników, których główny przedmiot działalności związany jest z tytoniem. Nowe zasady finansowania i inwestowania wynikają z zaangażowania Grupy BNP Paribas w finansowanie gospodarki przy jednoczesnym zachowaniu korzystnego wpływu na wszystkich interesariuszy. W wyniku decyzji Grupy, Bank rozpoczął proces wyjścia z finansowania podmiotów sektora tytoniowego.

Naszą ambicją jest finansowanie rozwoju gospodarczego oraz jednocześnie wywieranie pozytywnego wpływu na wszystkich naszych interesariuszy.

Jean-Laurent Bonnafé

prezes Grupy BNP Paribas

ZGODNOŚĆ Z PRAWEM I REGULACJAMI

Odpowiedzialność oznacza dla nas postępowanie zgodne z obowiązującymi regulacjami, troskę o bezpieczeństwo transakcji oraz danych naszych Klientów, a także odpowiedzialną komunikację marketingową.

Odpowiedzialna sprzedaż i komunikacja marketingowa

GRI: 103-1 103-2 103-3

Przestrzegamy regulacji dotyczących sprzedaży oraz komunikacji marketingowej, zasad reklamowania usług bankowych uchwalonych przez Komisję Nadzoru Finansowego, zasad dobrej praktyki bankowej Związku Banków Polskich, a także Kodeksu Etyki Reklamy zdefiniowanego przez Radę Etyki Reklamy.

Bank wypracował również własne, **wewnętrzne zasady komunikacji marketingowej**. Wszystkie nasze produkty i usługi, a także procesy i regulacje wewnętrzne oraz materiały marketingowe wymagają pozytywnej opinii prawnej oraz opinii Departamentu Monitorowania Zgodności.

Posiadamy wiele wewnętrznych regulacji, których przestrzeganie jest w Banku bezwzględnie wymagane. Należą do nich m.in.:

- Zasady realizacji procesu zapewniania zgodności w Banku BGŻ BNP Paribas
- Regulamin funkcjonowania Pionu Monitoringu Zgodności
- Polityka ochrony danych osobowych i tajemnicy bankowej
- Polityka ochrony interesów Klienta

- Regulamin ochrony przepływu informacji poufnych w Banku BGŻ BNP Paribas
- Zasady dotyczące przekraczania bariery informacyjnej
- Polityka w sprawie rekomendacji inwestycyjnych w Banku BGŻ BNP Paribas



GRI: 419-1

W 2017 roku na Bank nie zostały nałożone żadne kary w związku z naruszeniami prawa oraz nie stwierdzono przypadków niezgodności z prawem lub regulacjami w obszarze społecznym i ekonomicznym.

Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami w dotyczącymi komunikacji marketingowej

GRI: 417-3

W raportowanym okresie w naszej organizacji wystąpił jeden przypadek niezgodności z regulacjami lub dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej skutkujący ostrzeżeniem. Pismem z 19 września 2017 r. Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych wystąpił do Banku z informacją, że formularze zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych umieszczone na stronie internetowej Banku nie spełniają wymogów ustawowych. W swojej odpowiedzi Bank wskazał, że formularze zostaną dostosowane do wymogów ustawy oraz regulatora. Jednocześnie Bank wskazał, że problem został zidentyfikowany zarówno przez pion prawny Banku, jak i przez komórkę ds. Compliance.

Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych

GRI: 206-1

Bank występuje jako uczestnik postępowania w jednym niezakończonym postępowaniu dotyczącym zachowania naruszającego swobodę konkurencji. W dniu 25 października 2017 roku Sąd Najwyższy wydał wyrok, na mocy którego uchylił wyrok Sądu II instancji i przekazał do ponownego rozpoznania sprawę postępowania w przedmiocie decyzji Prezesa UOKiK z 29 grudnia 2006 roku, na mocy której na 20 banków, w tym Bank BGŻ oraz Fortis Bank Polska nałożono kary w związku z praktykami ograniczającymi konkurencję w postaci ustalania w porozumieniu opłat interchange od transakcji realizowanych z użyciem kart płatniczych

systemów Visa i Mastercard w Polsce.

Ochrona prywatności Klientów

Nasze podejście do tego obszaru podlega ścisłym wewnętrznym regulacjom przy pełnej zgodności z obowiązującym prawodawstwem (m.in. ustawą o ochronie danych osobowych, prawem bankowym, ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną czy ustawą prawo telekomunikacyjne). Szczególną wagę przykładamy do bezpiecznych systemów oraz bezpiecznego niszczenia dokumentów.



Działania na rzecz ochrony prywatności realizowane są przede wszystkim przez Departament Monitoringu Zgodności. Do jego zadań należą m.in.:

- ocena adekwatności zakładanych kanałów dystrybucji,
- ocena dokumentów stosowanych w kontaktach z Klientami, w szczególności takich jak wzorce umowne i regulaminy usług;
- weryfikacja materiałów kierowanych do Klienta, w tym w szczególności materiałów informacyjnych i marketingowych;
- nadzór nad ochroną danych osobowych oraz monitorowanie rozpatrywania skarg i reklamacji w tym zakresie;
- nadzór nad informacjami objętymi tajemnicą bankową, informacjami stanowiącymi tajemnicę zawodową czy informacjami poufnymi (w rozumieniu Rozporządzenia MAR);
- ogólny nadzór i działania doradcze w zakresie przygotowywania kampanii marketingowych uwzględniających posiadane zgody Klientów dotyczące różnych zakresów przetwarzania danych czy różnych form kontaktów.

Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności Klienta i utraty danych

GRI: 418-1

W 2017 roku w Banku odnotowano 11 stwierdzonych wycieków, kradzieży lub innych przypadków utraty danych Klienta. Stwierdzone wycieki dotyczyły: ujawnienia przez Bank tajemnicy bankowej (monit został wysłany do osoby niepowiązanej z kredytem), nie Klient otrzymał wyciągi bankowe Klienta na adres email, Klient otrzymał SMS-a, że sprawa zadłużenia została przekazana do firmy zewnętrznej, numer telefonu jednego Klienta został

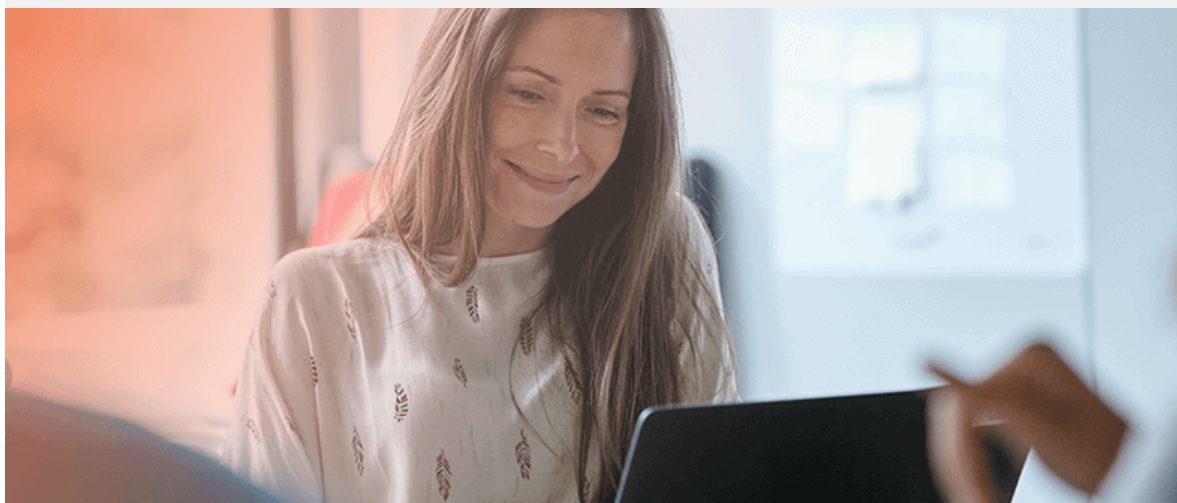
omyłkowo przypisany do innego Klienta, wezwanie do zapłaty zostało wysłane na błędny adres, Klient otrzymał omyłkowo wniosek o kredyt, Klient oczekuje wyjaśnień, skąd Bank posiada jego dane osobowe.

Bezpieczeństwo transakcji elektronicznych

Rzeczywistość systemów bankowości elektronicznej umożliwiła Klientom korzystanie z usług online, które wymagają zwiększonej świadomości w kwestiach bezpieczeństwa. W trosce o **bezpieczeństwo transakcji elektronicznych** Bank BGŻ BNP Paribas udostępnił przedsiębiorcom narzędzie IBM Trusteer Rapport – zaawansowane oprogramowanie zabezpieczające opracowane przez IBM z myślą o zapobieganiu kradzieży danych bankowych przekazywanych drogą elektroniczną, polecane jako dodatkowa i bezpłatna warstwa ochrony w uzupełnieniu oprogramowania antywirusowego lub zabezpieczającego.

IBM Trusteer Rapport zwiększa bezpieczeństwo w trakcie korzystania z przeglądarki internetowej w wypadku prób nieuprawnionych modyfikacji transakcji, chroni przed atakami złośliwego oprogramowania, próbami phishingu i kradzieżą tożsamości oraz zabezpiecza poufne dane przekazywane drogą elektroniczną.

Dodatkowo, zwiększa bezpieczeństwo nie tylko Bankowości Internetowej BiznesPl@net, ale również daje możliwość ochrony sesji w serwisach internetowych niezwiązanych z działalnością bankową, np. w sklepach internetowych. IBM Trusteer Rapport chroni użytkowników Biznes Pl@net automatycznie – bez konieczności dodatkowej konfiguracji. Narzędzie jest udostępnione **całkowicie bezpłatnie**. Spotkało się z bardzo dobrym przyjęciem wśród naszych Klientów.



PARTNERSTWO W ROZWOJU KLIENTÓW

Inwestycje w rozwój Klientów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw są istotnym

elementem naszej długoterminowej strategii Banku, zgodnie z którą jesteśmy bliskim partnerem lokalnych firm i wspieramy je w rozwoju biznesu. Rozwój naszych Klientów jest również rozwojem Banku.

Biznes Akademie

GRI: FS1

Biznes Akademia to cykl spotkań skierowanych do małych i średnich przedsiębiorców – zarówno Klientów Banku, jak i prospektów.

Spotkania polegają na **wspieraniu przedsiębiorców** w podnoszeniu ich efektywności na rynkach lokalnych i zagranicznych. Dzięki sesjom plenarnym prowadzonym przez doświadczonych ekspertów, **przedsiębiorcy zdobywają wiedzę**, jak strategicznie zarządzać firmą. Podczas warsztatów mogą sprawdzić zdobytą wiedzę w praktyce oraz **wymienić doświadczenia z innymi przedsiębiorcami**. Akademia jest również miejscem, do którego mogą przyjść właściciele firmy, którzy zastanawiają się nad tym, skąd pozyskać dodatkowe środki na rozwój swojego przedsiębiorstwa.



5

spotkań w **dużych polskich miastach**: Łódź, Kraków, Wrocław, Olsztyn oraz Gnień odbyło się w 2017 roku

ok. 30

Klientów i prospektów uczestniczyło w **każdym spotkaniu**

Uczestnicy bezpłatnych warsztatów poszerzyli swoją wiedzę m.in. o zagadnienia możliwości pozyskania kapitału, finansowania o charakterze udziałowym oraz wpływu ekspansji zagranicznej i zmiany priorytetów w opcjach finansowania. Klienci w trakcie spotkań byli bardzo aktywni, zadawali pytania i konsultowali się z prelegentami. Wymiana najlepszych praktyk sprzyjała wysokiej efektywności i doskonaleniu umiejętności biznesowych.

W 2018 roku Bank planuje stworzenie publikacji papierowej oraz e-booka, które przybliżyłyby Klientom jeszcze bardziej zagadnienia omawiane na spotkaniach. Materiały będą dystrybuowane oraz promowane wewnątrz i na zewnątrz Banku.

Rynek MŚP jest dla nas bardzo ważny. Nadal rośnie znaczenie tego sektora w polskiej gospodarce. Chcemy pomagać przedsiębiorcom w znalezieniu ciekawych pomysłów na ich biznes. Zależy nam, aby firmy, z którymi pracujemy, rozwijały się jak najszybciej i miały jak największe zyski. Chcemy być postrzegani nie tylko jako instytucja, która przychodzi do firm z ofertą finansowania, ale także z kompleksowym doradztwem. To jest nasza inwestycja w Klientów. Biznes Akademia to propozycja również dla przedsiębiorców, którzy nie korzystają jeszcze z usług naszego Banku.

Agnieszka Jackiewicz-Zatyka

dyrektor Regionu Centralnego MSP w Banku BGŻ BNP Paribas

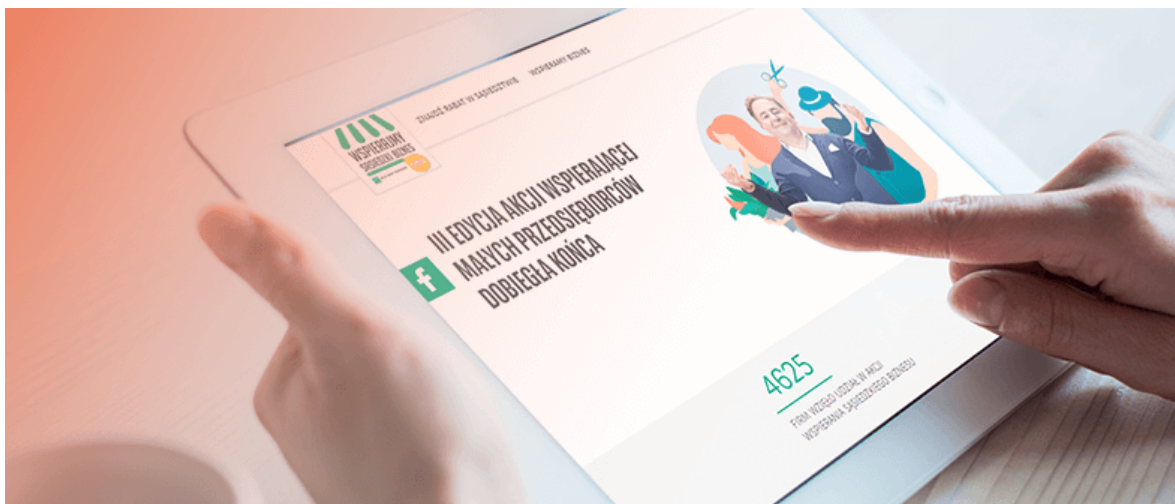
Wspierajmy Sąsiedzki Biznes

GRI: FS1

Z myślą o Klientach z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw stworzyliśmy ogólnopolską kampanię Wspierajmy Sąsiedzki Biznes. Kampania ma charakter akcji społecznej zachęcającej do korzystania z produktów i usług lokalnych firm oraz promującej ideę ważności sąsiedzkiego biznesu w lokalnych społecznościach. W ramach akcji została uaktywniona strona internetowa www.sasiedzkibiznes.pl, z której zarówno firmy, jak i konsumenci mogą pozyskać informacje na temat korzyści płynących z udziału w przedsięwzięciu oraz zgłosić swój udział.

Kampania społeczna **Wspierajmy Sąsiedzki Biznes** została zainicjowana w 2016 roku.

W drugiej edycji akcji, w maju 2017 r., wzięło udział **blisko 6600 lokalnych firm** w **ponad 1500 miejscowościach** w całej Polsce. Punktem kulminacyjnym był Tydzień Sąsiedzkiego Biznesu zorganizowany w przeddzień Europejskiego Dnia Sąsiada, 29 maja 2017 r. Ambasadorem akcji został **Robert Makłowicz**.



Podsumowanie dwóch edycji kampanii Wspierajmy Sąsiedzki Biznes

14 100

lokalnych firm z **ponad 1 500** miejscowości łącznie wzięło udział w akcji

blisko 30

edukacyjnych spotkań dla przedsiębiorców

W ramach działań skierowanych do segmentu małych przedsiębiorstw w czerwcu 2017 roku Bank zorganizował cykl bezpłatnych szkoleń dla przedsiębiorców pod nazwą Akademię Sąsiedzkiego Biznesu, które odbyły się w 18 miastach w Polsce. Warsztaty przeprowadzili eksperci Internetowych Rewolucji z Google oraz firmy doradczej Sprawny Marketing. Tematem wiodącym były sposoby promowania własnego biznesu w Internecie. Omawiano m.in. zagadnienia efektywnych ścieżek komunikacji z Klientami, poprawnego wykorzystania strony internetowej, skutecznej promocji marki poprzez social media, e-mailing jako potężnego źródła konwersji, formatu video jako dominującego w komunikacji internetowej, Google oraz innych narzędzi brandingowych, inspirujące studia przypadków oraz błędy popełniane przez marki.

Konkurs Innowacyjny Klient

GRI: FS1

Innowacyjny Klient Banku BGŻ BNP Paribas to konkurs, w ramach którego Bank przyznaje cztery nagrody w kategorii **Innowacyjność biznesowa** oraz dwie w kategorii **Innowacyjność społeczna**.

Celem konkursu jest promowanie innowacyjności jako sposobu nie tylko na sukces przedsiębiorstwa, ale również na sukces społeczności, w której przedsiębiorstwo działa. Innowacyjność biznesowa rozumiana jest jako wdrożenie w przedsiębiorstwie nowych bądź udoskonalonych produktów i usług, wprowadzenie nowego procesu

technologicznego lub sposobu dystrybucji, w tym będących wynikiem zastosowanych prac badawczych lub rozwojowych, które finalnie doprowadziły do wzrostu efektywności produkcji. Innowacyjność społeczna jest definiowana jako nowatorski pomysł na rozwiązanie istotnego problemu społecznego w danym środowisku.

Nagrody w konkursie są wręczane podczas dorocznej konferencji dla Klientów z branży rolno-spożywczej Agrokonferencja. Laureaci są promowani w środowisku, w którym działają. Stanowią inspirację dla innych przedstawicieli sektora Agro. Do kapituły konkursu Bank zaprasza ubiegłorocznych laureatów oraz opiniotwórczych przedstawicieli środowiska.

WSPARCIE ROLNICTWA

Wiedza zdobyta na przestrzeni wielu lat współpracy z polskimi rolnikami stanowi nasz know-how, którym pragniemy dzielić się z pożytkiem dla społeczności lokalnych. Oprócz pełnej gamy produktów dopasowanych do potrzeb oferujemy naszym Klientom z sektora Agro również wiele możliwości poszerzenia wiedzy lub skonfrontowania własnych pomysłów z doświadczeniem ekspertów. Nasz Bank jest sponsorem, organizatorem oraz współorganizatorem licznych konferencji oraz wydarzeń branżowych.

Kompletna oferta produktowa

Wieloletnia tradycja współpracy z rolnikami sprawiła, że posiadamy **kompletną i rozbudowaną ofertę produktową**, dostosowaną do ich potrzeb.



Nasze 100-letnie doświadczenie w finansowaniu rolnictwa pozwala nam stwierdzić, że bardziej niż konkurencja znamy ten rynek i potrafimy dostosować ofertę do potrzeb Klientów. Wiemy, że rolnictwo jest szczególną dziedziną gospodarki, w której dużą rolę odgrywa sezonowość, anomalie pogodowe czy inne nieprzewidziane zdarzenia, np. choroby zwierząt. Wypracowaliśmy mechanizmy, dzięki którym jesteśmy w stanie ocenić poziom zagrożenia i utrzymać długoletnie relacje z Klientami, zapewniając im tym samym możliwości rozwoju gospodarstw. Relacja z bankiem, szczególnie w dzisiejszych czasach, to nie tylko kredyty. Od lat posiadamy kompleksową ofertę bankową i ubezpieczeniową, śledzimy rynek i stale wprowadzamy nowe rozwiązania produktowe. Obecnie mamy propozycję zarówno dla mniejszego gospodarstwa, które skorzysta z standardowych produktów bankowych, jak również dla dużej spółki rolnej wymagającej specjalistycznych rozwiązań finansowych.

Maciej Piskorski

dyrektor Departamentu Produktów Agro w Banku BGŻ BNP Paribas

Agro inicjatywy i dzielenie się wiedzą

Popieramy i nagradzamy przedsiębiorczość na terenach wiejskich, m.in. poprzez takie programy jak Innowacyjny Klient.

Dzielimy się wiedzą i – jednocześnie – sami się rozwijamy. Szkolimy naszych pracowników ze specyfiki działalności Klientów Banku, co oznacza **lepszą obsługę i trafniej dopasowaną ofertę**.

Agro Akademie

Przygotowaliśmy serię **Agro Akademii** – bezpłatnych spotkań merytorycznych dla rolników, podczas których bankowi analitycy rynków rolnych i współpracujący z nami eksperci z różnych dziedzin dzielą się z Klientami obiektywną wiedzą na aktualne tematy dotyczące polskiego rolnictwa. Na spotkania Agro Akademii zapraszani są rolnicy-przedsiębiorcy zainteresowani poszerzeniem swojej wiedzy na temat rozwoju gospodarstwa i wykorzystaniem jej w prowadzeniu własnego biznesu. Tematyka II edycji Agro Akademii, zorganizowanej w 2017 roku, poświęcona była szeroko rozumianemu bezpieczeństwu finansowania.



Agrokonferencje

Lubimy **dzielić się** wiedzą.

Jesteśmy organizatorem i współorganizatorem wielu konferencji branżowych. W 2017 roku **już po raz siódmy**, zorganizowaliśmy we współpracy z Krajowym Związkiem Grup Producentów Rolnych – Izbą Gospodarczą VII Forum Grup Producentów Rolnych. **Dwudniowe forum** pozwoliło naszym specjalistom podzielić się z rolnikami wiedzą na temat działania grup producenckich.

Zorganizowaliśmy również **XII Agrokonferencję**. Z tej okazji, jak co roku, przygotowaliśmy raport na najaktualniejsze tematy dotyczące rolnictwa. Raport miał swoją premierę podczas Agrokonferencji. Podczas konferencji omawiane są tematy dotyczące aktualnych kluczowych wydarzeń w branży rolnej. Agrokonferencja oraz raport w 2017 roku skupiały się na **najnowszych trendach w rolnictwie**.

„Agro Kurier”

W wybranych oddziałach Banku Klienci mogą znaleźć „Agro Kuriera”, magazyn nowoczesnego rolnika, którego pomysłodawcą i wydawcą jest Bank BGŻ BNP Paribas.



„Agro Kurier” to ukazujące się dwa razy w roku czasopismo branżowe przeznaczone dla nowych i potencjalnych Klientów Banku związanych z rolnictwem lub zainteresowanych problematyką rynku Agro. W czasopiśmie można znaleźć artykuły merytoryczne, komentarze analityków, kalendarium przyszłych targów i imprez dla rolników, reportaże, ciekawostki oraz stałe rubryki o charakterze rozrywkowym. „Agro Kurier” powstaje w Banku, ale jest redagowany we współpracy z dziennikarzami. Stanowi nową formę komunikacji; jest dostępny na targach, gdzie ma swoją premierę (Agro Show - edycja jesienna i Agro Tech edycja wiosenna) oraz na kluczowych wydarzeniach rolniczych. Magazyn dostępny jest w najchętniej odwiedzanych przez rolników oddziałach.

Agro na obcasach

Z myślą o kobietach pochodzących z obszarów wiejskich, żyjących i działających w sektorze rolnym, nasz Bank stworzył program Agro na obcasach. Inspiracją do utworzenia programu była dostrzeżona przez nas rosnąca rola kobiet mieszkających na terenach wiejskich. Wieloletnie zaangażowanie Banku na rzecz społeczności lokalnych pozwoliło naszym pracownikom zauważyć, że kobiety coraz aktywniej i chętniej uczestniczą w podejmowaniu decyzji o kierunku rozwoju prowadzonego biznesu.



W ramach programu **Agro na obcasach** nasz Bank zaprasza wybrane panie do teatrów lub filharmonii na specjalne przedstawienia i koncerty, aby mogły – niektóre po raz pierwszy –

na chwilę oderwać się od codzienności, spędzić wolny czas w miłej atmosferze oraz poznać inne kobiety prowadzące podobny tryb życia. Formuła całego programu umożliwia wymianę doświadczeń w atmosferze kreatywności oraz dostęp do doświadczeń kulturalno-społecznych. Dzięki spotkaniom i rozmowom w kuluarach kobiety nawiązują kontakty między sobą, czują się docenione, zauważone i wyróżnione.

Agrotalenty

Od kilku lat Fundacja BGŻ BNP Paribas realizuje autorski program stypendialny **Agrotalenty**. W ramach programu przyznawane są stypendia laureatom ogólnopolskiej Olimpiady Wiedzy i Umiejętności Rolniczych oraz stypendia pomostowe dla najlepszych studentów kierunków rolniczych.

Celem Agrotalentów jest doskonalenie wiedzy i umiejętności młodzieży oraz odpowiednie przygotowanie do przyszłego zawodu, a pośrednio – rozwój polskiej wsi oraz wzrost innowacyjności i modernizacja rolnictwa.

270

młodych osób **otrzymało wsparcie** w ramach Agrotalentów od 2012 roku

50

uczniom i studentom Fundacja **przyznała stypendia**, w ramach VI edycji Programu w 2017 roku

Współpraca z organizacjami branżowymi

GRI: 102-12 102-13

Współpraca z ASAP

W lipcu 2017 nasz Bank został członkiem wspierającym **Polskiego Stowarzyszenia Rolnictwa Zrównoważonego ASAP**.

W ramach współpracy promujemy ideę rolnictwa zrównoważonego wśród naszych Klientów, m.in. poprzez publikacje poświęcone tej tematyce w „Agro Kurierze” – magazynie dla rolników wydawanym 2 razy do roku w nakładzie **ok. 50 tys. egz.** Ponadto, Bank uczestniczy merytorycznie w tworzeniu materiałów szkoleniowych z zakresu finansowania w zrównoważonych gospodarstwach.

Wystąpienia podczas branżowych konferencji oraz warsztatów

- KUPS (Krajowa Unia Producentów Soku)
- Stowarzyszenie Młynarzy RP
- Krajowa Rada Drobiarstwa
- Krajowe Stowarzyszenie Sółtysów
- Krajowe Stowarzyszenie Producentów Rzepaku i Roślin Oleistych
- ODRy (Ośrodki Doradztwa Rolniczego)



Partnerstwo i sponsoring

Bieżąca współpraca z mediami (wywiady, artykuły, komentarze do bieżących wydarzeń):

- Prasa ogólna: Rzeczpospolita, Puls Biznesu, Dziennik Gazeta Prawna
- Prasa branżowa (np. Top Agrar)
- Portale rolno-spożywcze: gospodarz.pl, ogrodnictwo.expert, portalspozywczy.pl, agrofakt.pl, farmer.pl, agrofoto.pl
- Radio - Polskie Radio

Współpraca z instytucjami naukowymi w zakresie analiz rynków rolnych:

- Instytut Biotechnologii Przemysłu Rolno-Spożywczego
- Instytut Ekonomiki Rolnictwa i Gospodarki Żywnościowej

Współpraca z firmami sektora rolno-spożywczego, w tym wygłaszanie prezentacji podczas organizowanych przez nie konferencji:

- DuPont
- Farmer
- Syngenta

Jesteśmy sponsorem:

- Krajowego Stowarzyszenia Sołtysów
- Krajowego Zrzeszenia Producentów Rzepaku i Roślin Białkowych

Jesteśmy partnerem:

- Portalu Gospodarz.pl

Jesteśmy sponsorem i partnerem merytorycznym:

- Cyklu konferencji regionalnych farmera „Przez innowacyjność do sukcesu”
- Cyklu szkoleń w sołectwach Dobry Sołtys Dobry Rolnik, czyli jak budować nową Polską Wieś
- 15-lecia „Gazety Sołeckiej”

Jesteśmy uczestnikiem największych targów branżowych:

- Agro Show
- Polagra Food
- Konferencji „Nowoczesna produkcja mleka”

INNOWACYJNOŚĆ

Nieustannie dążymy do podnoszenia jakości świadczonych usług, m.in. przez skracanie procesów i procedur. Nasi eksperci sukcesywnie prowadzą rozmowy z młodymi firmami technologicznymi, angażując się w szereg inicjatyw oraz uczestnicząc w wydarzeniach branżowych w roli prelegentów lub doradców. Śledzimy inicjatywy i pomysły środowisk startupowych, by oferować Klientom najnowocześniejsze rozwiązania dostępne na rynku.

Office Hours

W 2017 roku nasz Bank **zapoczątkował praktykę Office Hours** – spotkań reprezentantów Banku z przedstawicielami startupów w przestrzeni Startberry.

Startberry to **wspólny projekt Microsoftu, EY oraz Senfino** – akcelerator startupów i jednocześnie miejsce w Warszawie, w którym startupy mogą dzięki współpracy doskonalić swoje rozwiązania, wymieniać się pomysłami, realizować konferencje oraz Hackathony.



W spotkaniach Office Hours uczestniczą ze strony Banku osoby zaangażowane w dane zagadnienie (przedstawiciele linii biznesowych) oraz przedstawiciele IT, dla maksymalnej efektywności spotkań. Z drugiej strony, z przedstawicielami Banku spotykają się startupy oferujące rozwiązania, które mogą zaspokoić problemy technologiczne Banku.

Każdy z zaproszonych startupów ma 45 minut na zaprezentowanie swojego rozwiązania. Spotkania umożliwiają startupom prezentacje swoich rozwiązań bezpośrednio potencjalnym właścicielom biznesowym z Banku, a pracownikom Banku zapoznanie się z nowinkami technologicznymi oraz kulturą przedsiębiorczości panującą w startupach. Dzięki temu następuje obustronny transfer wiedzy.

Efektywność praktyki jest mierzona przez liczbę zgłoszeń. Zwykle Bank dokonuje wyboru spośród kilkunastu firm. Do tej pory Bank prowadzi rozmowy z 9 startupami z różnych branż (średnio 3 firmy na jednym Office Hours). W 2018 roku planujemy kontynuować spotkania oraz poszerzyć je o warsztaty z wybranymi firmami.

Współpraca Banku ze startupami

W 2017 roku w naszym Banku nastąpiło **pierwsze wdrożenie startupu**. Nowym partnerem biznesowym Banku został NuDelta, startup oferujący **automatyczne rozpoznawanie i wykrywanie** treści dokumentów.

Dzięki nawiązanej współpracy Bank posiada **unikalną technologię** z zakresu OCR, czyli rozpoznania tekstu w dokumentach, wzbogacającą ofertę w obszarze MŚP. Premiera wdrożenia startupu do Banku BGŻ BNP Paribas nastąpiła podczas **konferencji Impact fintech'17** w Katowicach.

NuDelta została wybrana ze względu na posiadaną technologię, która – co ciekawe – do tej pory nie była stosowana do dokumentów finansowych. Dzięki naszej współpracy możemy pochwalić się dostosowanym do naszych potrzeb rozwiązaniem z zakresu OCR, a NuDelta nowym produktem w swojej ofercie. System bazuje na machine learning, czyli im więcej dokumentów „przeoczyta”, tym będzie on dokładniejszy. Dla Banku to najlepszy przykład współpracy i efektów tego, jak wiele może dać współpraca na linii korporacja – startup.

Piotr Widacki

dyrektor zarządzający w Banku BGŻ BNP Paribas

Hackathon

W centrum nowych technologii Digital Knowledge Village odbył się w dniach 9-11 czerwca 2017 roku BNP Paribas International Hackathon – maraton programowania dla startupów z Europy Środkowej.

w 10 miastach świata jednocześnie startupy pracowały podczas Hackathonu nad nowoczesnymi rozwiązaniami dla bankowości; w Paryżu, Brukseli, Luksemburgu, Rzymie, Berlinie, Stambule, Singapurze, Nankinie oraz San Francisco

9

startupów z **3 krajów** wzięło udział w Warszawskiej edycji Hackathonu

Partnerem wydarzenia był The Heart of Warsaw – Hub współpracy startupów i korporacji.

Konkurs Innowacyjny Klient

DIALOG I SATYSFAKCJA

Jesteśmy przekonani, że partnerski dialog, którego celem jest nawiązanie bliższych relacji z Klientami, poznanie ich oczekiwań oraz opinii, ma olbrzymi wpływ na budowę przewagi konkurencyjnej naszego Banku.

Rady Klientów MŚP

Rady Klientów to spotkania, mające formę partnerskiego dialogu, podczas których nawiązujemy bliższe relacje z Klientami, poznajemy ich oczekiwania i opinie, wpływające na budowę przewagi konkurencyjnej Banku. Spotkania te to kolejny, bardzo dobry przykład współpracy naszych ekspertów, umożliwiający wsparcie Klientów w uzyskaniu technologicznych rozwiązań, odpowiadających na ich aktualne potrzeby.

Kolejne edycje spotkań organizowanych w 2017 roku zostały wzbogacone o dodatkową formułę: prezentację najciekawszych młodych spółek technologicznych, których rozwiązania mogą wesprzeć rozwój biznesu Klientów Banku. Nasz Bank współpracuje z coraz większą liczbą startupów. Buduje rozległą sieć kontaktów i dostrzega wiele interesujących rozwiązań, które mogą znaleźć zastosowanie w przedsiębiorstwach zarządzanych przez Klientów.



ok. 100 przedsiębiorców łącznie wzięło udział w 2017 roku w **5 spotkaniach** Rad Klientów

Chcemy być Bankiem otwartym na dialog i potrzeby Klientów. Rady Klientów to doskonała okazja do wymiany doświadczeń i wiedzy eksperckiej, stanowiącej źródło wzajemnej inspiracji do podejmowania kolejnych decyzji biznesowych.

MAGDALENA MIECZKOWSKA

dyrektor Biura Wsparcia Sprzedaży i Komunikacji MŚP w Banku BGŻ BNP Paribas

Zarządzanie reklamacjami

W 2017 roku nastąpiła zmiana w podejściu do obsługi reklamacji. Obecnie proces ten jest scentralizowany i realizowany za pomocą dedykowanych systemów. Każda z reklamacji jest rejestrowana do ww. systemów przez pracowników Banku, głównie podczas obsługi Klientów. Z chwilą rejestracji rozpoczyna się procesowanie reklamacji, tzn. systemy m.in. dokonują obliczeń czasu, w jakim Klientowi należy udzielić odpowiedzi, następuje przypisanie pracownika do reklamacji, parametryzowanie (cel raportowo-statystyczny) oraz wyjaśnianie reklamacji (m.in. są gromadzone wyjaśnienia otrzymane z jednostek odpowiedzialnych). Finalnie Klient otrzymuje odpowiedź i proces zostaje zakończony.

W 2017 roku do Banku wpłynęło 70 440 reklamacji. Reklamowane były głównie opłaty i prowizje. Głównymi tematami zgłaszanych reklamacji były: karty płatnicze, kredyty, rachunki oraz bankowość internetowa. Średni czas oczekiwania na odpowiedź na reklamację

wynosił 13,8 dni roboczych.

Podejmujemy działania mające na celu **usprawnienie** jakości obsługi i **podnoszenie** jakości procesu reklamacyjnego.

W 2017 r. były one skoncentrowane na analizie przyczyn reklamacji oraz ich eliminacji. W Banku wdrożony został **Visual Management** - nowy system organizacji pracy w jednostkach obsługujących reklamacje zapewniający m.in. stałe śledzenie napływających reklamacji (analiza jakości portfela na wejściu procesu), analizowanie efektywności obsługi reklamacji oraz terminów realizacji i przekroczeń. W 2017 roku Bank otworzył **pierwszy oddział w nowej formule Digital**. Standardy obsługi reklamacji zostały dopasowane do nowego rozwiązania.

Rzecznik Klienta

W trosce o **satysfakcję Klientów** naszego Banku powołaliśmy instytucję Rzecznika Klienta.

Rolą Rzecznika jest **reprezentowanie interesów Klientów** w kontaktach z Bankiem, pośredniczenie w ostatecznym wyjaśnieniu zaistniałych problemów oraz ponowne rozpatrzenie sprawy. Instytucja Rzecznika Klienta stanowi szczebel odwoławczy dla naszych Klientów w sytuacjach, gdy proces rozpatrywania reklamacji nie spełnił oczekiwań. W 2017 roku dzięki instytucji Rzecznika Klienta Bank **zakończył 1 589 spraw**.



Badania satysfakcji

Zadowoleni Klienci są **najlepszymi Ambasadorami Banku** – wychodząc z takiego założenia Bank BGŻ BNP Paribas w 2017 r. nieustannie rozwija badania satysfakcji Klientów oparte o metodologię NPS.

Działania badawcze obejmują zarówno **regularny monitoring** wewnętrzny, jak i zewnętrzny, pozwalający na odniesienie się do głównych konkurentów. Poza ogólną opinią na temat współpracy z naszym Bankiem, ewaluacji poddawane są wybrane punkty styku między Klientem a Bankiem. **Badania satysfakcji Klientów** pozwalają nam na bieżąco monitorować poziom zadowolenia Klientów z naszych produktów i usług.

Dbłość o poziom obsługi

W trosce o właściwy poziom obsługi naszych Klientów regularnie prowadzimy badania obsługi metodą Tajemniczego Klienta (dalej: MS od ang. Mystery Shopper). W 2017 r. w Banku zostało przeprowadzonych kilka fal badania tą metodą. Badaniem objęte zostały wszystkie placówki obsługujące Klientów detalicznych z wytypowanych segmentów.

o ponad 10 pkt.

procentowych Bank **odnotował wzrost wyników** badania pomiędzy pierwszą a ostatnią falą badania MS

Dostosowanie do potrzeb

Przy projektowaniu nowych produktów oraz procesów w 2017 r. nasz Bank zaczął wykorzystywać metodologię **Design Thinking** oraz analizę **Customer Journey**.

Pozwala to na **projektowanie rozwiązań**, które powstają w wyniku zrozumienia problemów i potrzeb Klientów poprzez przeprowadzenie analizy poszczególnych działań, jakich muszą oni dokonać podczas korzystania z usług Banku. Podobną funkcję – **ułatwień dla Klientów** – pełnią nowa bankowość mobilna GOMobile oraz dodanie funkcjonalności BLIK.



ŁAŃCUCH DOSTAW

Łańcuch dostaw naszego Banku tworzą głównie firmy zajmujące się dostarczaniem usług związanych z obsługą oddziałów i powierzchni biurowych, usług i zakupu sprzętu IT, usług ochrony i marketingu. Zasady zakupów są regulowane przez wewnętrzne polityki, a proces wyboru dostawcy odbywa się w ramach przetargów. Ponad 90% zakupów dokonywanych jest na polskim rynku.

GRI: 102-9 204-1

Deklaracja CSR

GRI: 412-3

W celu prowadzenia odpowiedzialnej polityki zakupowej Departament Zakupów Centralnych naszego Banku utworzył, we współpracy z działem zakupów Grupy BNP Paribas, dokument opisujący zasady współpracy z dostawcami. W ten sposób powstała nasza Deklaracja CSR.

Deklaracja CSR porusza kwestie odpowiedzialnego procesu wyboru dostawcy, równego traktowania dostawców w kwestiach finansowych oraz promowania dostawców wspierających inicjatywy CSR. Zawiera omówienie wymagań stawianych dostawcom, którzy poprzez akceptację deklaracji potwierdzają przestrzeganie zasad etycznych, poszanowanie praw człowieka, warunków pracy, niestosowania praktyk dyskryminacyjnych, a przede wszystkim – wdrażanie działań związanych z ochroną środowiska.

Akceptacja zasad naszej Deklaracji nie powinna ograniczać się do deklaracji i haseł prospołecznych, lecz powinna wynikać z rzeczywistego zaangażowania firm – np. z działania na rzecz społeczności lokalnych oraz prowadzenia działań prośrodowiskowych.



GRI: 414-1 308-1

W 2017 roku nie zaobserwowano istotnych ryzyk ani nie zidentyfikowano naruszeń w łańcuchu dostaw.

98%

nowych, zobowiązanych do tego dostawców podpisało **Deklarację CSR Banku**

396

dostawców podpisało deklaracje od początku funkcjonowania oceny

312

dostawców zostało ocenionych w 2017 roku w ramach cyklicznej oceny

W przyszłości planujemy wzmocnienie innych narzędzi komunikacyjnych oraz budowanie współpracy z dostawcami w zakresie zrównoważonego rozwoju.