

# Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych w PLUS BANK SA

---

## **PODSTAWA PRAWNA**

Podstawą prawną niniejszego oświadczenia jest Ustawa o Rachunkowości, w szczególności artykuł 49b oraz artykuł 55.

## **ODPOWIEDZIALNY BIZNES W PLUS BANK S.A.**

Odpowiedzialny biznes (CSR: Corporate Social Responsibility) w PLUS BANK SA jest rozumiany jako prowadzenie działalności w sposób zrównoważony, uwzględniający realny wpływ naszych decyzji biznesowych na wszystkich interesariuszy – klientów, pracowników, partnerów biznesowych, społeczności oraz na środowisko naturalne.

Misją Banku jest działać bezpiecznie i nowocześnie, budując wiarygodne i długotrwałe relacje z Klientami ale też uwzględnienie celów społecznych i biznesowych, będących fundamentem działalności PLUS BANK SA. Dla osiągnięcia założonego celu oraz przyczynienia się do rozwoju społeczno-ekonomicznego Bank decyduje się na rozpoznawanie trendów rynku, dostosowanie oferty produktów, podporządkując najważniejsze aspekty społecznej odpowiedzialności. Bank nie zapomina o roli, którą pełnią banki, jako instytucje zaufania publicznego oraz organizacji, uczestniczących w szeroko rozumianym rozwoju gospodarki, społeczeństwa i kultury dlatego promuje tę filozofię wśród pracowników, klientów i partnerów PLUS BANK SA.

## **ROLA CSR W PLUS BANK SA**

Bank uwzględnia rosnącą rolę społecznej odpowiedzialności, która jest prowadzona w następujących obszarach:

- tworzenie przyjaznego miejsca pracy,
- finansowanie projektów inwestycyjnych nie mających negatywnego wpływu na środowisko, branż społecznie odpowiedzialnych oraz rezygnacja z finansowania sektorów zbrojeniowych, tytoniowych oraz uznanych za niesprzyjające społeczeństwu i kulturze,
- wsparcie społeczności lokalnych oraz instytucji filantropijnych, ukierunkowanych na wsparcie dzieci i młodzieży oraz działalności charytatywnej,
- promocja zdrowego i aktywnego stylu życia wśród pracowników,
- promocja odpowiedzialnego i etycznego funkcjonowania pracowników w relacji do klientów, właścicieli i społeczności lokalnych,
- udział w wydarzeniach promujących i budujących pozytywny wizerunek sektora bankowego w społeczeństwie polskim.

## **MODEL BIZNESOWY PLUS BANK SA**

Model biznesowy Banku oparty jest na segmentacji klientów detalicznych i instytucjonalnych oraz na pozycji i potencjalne rynkowym wynikającym ze współpracy z Polkomtel Sp. z o. i Cyfrowy Polsat SA. PLUS BANK SA posiada szeroką paletę produktów i usług dedykowanych dla odbiorcy detalicznego oraz instytucjonalnego. Bank oprócz standardowych Oddziałów Operacyjnych i Call Center, dystrybuuje produkty i usługi w sieci ponad 1100 Punktów Obsługi Sprzedaży Cyfrowego Polsatu i Plusa. Konstrukcja oferty produktowej bazuje na atrakcyjnych parametrach ceny kredytów i depozytów oraz na modelu powiązania aktywności płatniczej z konta osobistego z rabatami na usługi abonenckie Cyfrowego Polsatu i Plusa.

Jest to szczególnie istotna i unikalna przewaga konkurencyjna, polegająca na możliwości dotarcia z ofertą produktową Banku do wielomilionowej bazy klientów. Obecnie posiadany model biznesowy, wynikający z dotychczasowej współpracy z Polkomtel i Cyfrowym Polsatem stanowi podstawę do opracowania optymalnej strategii sprzedażowej, zapewniając maksymalizację korzyści dla Banku wynikającą z rozwoju wspólnej i efektywnej współpracy z podmiotami grupy oraz minimalizację ryzyk, towarzyszących działalności bankowej. Równolegle, Bank koncentruje się na działaniach związanych z poprawą jakości portfela kredytowego Banku oraz zmniejszeniem stopnia koncentracji zaangażowań kredytowych oraz optymalizacją kosztów funkcjonowania Banku.

Bank posiada ofertę skierowaną do klientów detalicznych, tj. kredyty gotówkowe, kredyty ratalne, karty kredytowe, kredyty mieszkaniowe, konta osobiste, ubezpieczenia oraz produkty depozytowe, zabezpieczające potrzeby akcji kredytowej. Podstawową grupą docelową w segmencie klientów detalicznych stanowią posiadacze usług abonenckich sieci Plus i telewizji Cyfrowy Polsat pozyskiwani w sieci Punktów Obsługi Klienta. Oferta bankowości korporacyjnej kierowana jest przede wszystkim do małych i średnich firm z wybranych branż biznesowych (o niskim ryzyku) działających na lokalnym rynku oraz firm MIKRO (SOHO, przedsiębiorstwa usługowe) oraz sektor MŚP (spółki prawa handlowego z obrotami pow. 1,5 mln zł).

Uzupełnienie dla bankowości detalicznej i korporacyjnej stanowi bankowość elektroniczna, której założeniem jest udostępnienie, także dla klientów sieci Plus i Cyfrowego Polsatu (korzystających z abonamentu, oferty mix i pre-paid), nowoczesnych, zaawansowanych elektronicznie i łatwo dostępnych produktów bankowych.

#### **KLUCZOWE NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ BANKU**

	Jednostki	2017	2016
Liczba klientów	[tys. szt.]	300	268
Liczba oddziałów	[szt.]	95	96
Liczba zatrudnionych pracowników	[szt.]	810	870
Liczba użytkowników bankowości elektronicznych	[tys. szt.]	190	125

#### **OPIS POLITYK STOSOWANYCH PRZEZ BANK W ODNIESIENIU DO ZAGADNIENIÓW SPOŁECZNYCH, PRACOWNICZYCH, ŚRODOWISKA NATURALNEGO, POSZANOWANIA PRAW CZŁOWIEKA ORAZ PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI, A TAKŻE OPIS REZULTATÓW STOSOWANIA TYCH POLITYK**

##### **Działalność Banku w odniesieniu do zagadnień społecznych, poszanowaniu praw człowieka**

PLUS BANK S.A. podejmuje decyzje uwzględniając kryteria społeczne, etyczne oraz środowiskowe. Jest to integralna część zarządzania działalnością Banku, który planuje długoterminowy rozwój z uwzględnieniem inwestycji w przyszły rozwój, w tym również rozwój społeczny.

Głównym filarem współpracy filantropijnej i społecznej PLUS BANK SA jest kooperacja z Fundacją Polsat, z którą Bank podejmuje i finansuje działania prospołeczne i charytatywne. Bank stoi na stanowisku, że wspieranie dedykowanej organizacji, specjalizującej się w kierowaniu pomocy swoim podopiecznym jest znacznie bardziej skuteczne i efektywne, niż gdyby Bank prowadził takie działania samodzielnie. Dlatego współpraca Banku z Fundacją, która powstała w 1996 roku by ratować życie i zdrowie dzieci, ma charakter współpracy długofalowej oraz opartej na wzajemnym zaufaniu i

zasadności prowadzonych działań. Dzięki pomocy Fundacji ciężko chore dzieci mają szansę na leczenie i rehabilitację a środki finansowe, pozyskane dzięki wspólnym inicjatywom lokalnym i komunikacyjnym wspierają Fundację w sposób umożliwiający jej zakup specjalistycznego sprzętu medycznego dla szpitali, szkół specjalistycznych oraz ośrodków specjalnej troski. Od blisko 20 lat Bank regularnie uczestniczy w wielkiej akcji MIKOŁAJKOWY BLOK REKLAMOWY, dedykowany pozyskaniu środków finansowych od firm, które decydują się na umieszczenie spotów reklamowych w Telewizji Polsat.

Wspierając projekty i inicjatywy pracownicze, m.in. zbiórki okolicznościowe dla najbardziej potrzebujących, wsparcie zbiórek w tzw. bankach żywności oraz uczestnicząc w kampaniach charytatywnych, towarzyszących współpracy z Fundacją Polsat, Bank łączy jak najwięcej swoich pracowników ale też i Klientów wokół wspólnego celu. Dzięki temu Bank buduje świadomość o istniejących problemach i sposobach ich rozwiązania oraz stymuluje zmiany, które pomagają tworzyć bezpieczniejszą przyszłość, wspierając najbardziej potrzebujących i wpływając na rozwój zrównoważonego i spójnego społeczeństwa.

Bank wspomaga również Stowarzyszenie NASZE SERCE, które skupia się na ratowaniu dzieci rodzących się z wadami serca. Choroby serca są bardzo poważnym problemem. Rocznie w Polsce przychodzi na świat około 4-5 tysięcy dzieci z wadami serca, które wymagają skomplikowanych operacji oraz leczenia pooperacyjnego, które zapewniają wykwalifikowani specjaliści i lekarze, z którymi współpracuje Stowarzyszenie NASZE SERCE.

Bank uczestniczy od wielu lat w kampanii społecznej „DOKUMENTY ZASTRZEŻONE” prowadzone w celu poszerzenia wiedzy o potrzebie zastrzegania w bankach utraconych dokumentów tożsamości przez każdą osobę, której taka sytuacja się przytrafiła, bez względu na to czy utrata dokumentów nastąpiła w wyniku zgubienia czy kradzieży. PLUS BANK SA uczestniczy w kampanii będąc silnie przekonany o konieczności zastrzegania utraconych dokumentów, niezależnie od tego, czy klienci są klientami konkretnego banku czy też nigdy z usług bankowych nie korzystali. Kampania obejmuje promocję Systemu DOKUMENTY ZASTRZEŻONE w aspekcie korzyści i bezpieczeństwa osób, które utraciły dokumenty tożsamości. Informujemy o tym, że istnieje możliwość uniknięcia szeregu przykrych konsekwencji mogących powstać w wyniku utraty dokumentów. Dzięki takim praktykom, skuteczność zapobiegania wyłudzeniom kredytów na cudze nazwisko jest coraz wyższa, a sam proceder wyłudzenia staje się coraz bardziej ryzykowny dla przestępców. Sektor bankowy, w tym PLUS BANK SA odnotował spadek liczby prób wyłudzeń kredytów, którego trend jest obserwowany od 2015 r. (np. w okresie styczeń – marzec 2018 r. podjęto jedynie 1.278 prób wyłudzeń kredytów na łączną kwotę 99,1 mln złotych). W I kwartale 2018 r. baza Systemu DZ wzrosła o 28,7 tys. szt. i zawierała łącznie ponad 1,8 mln szt. dokumentów zastrzeżonych z powodu ich zagubienia lub kradzieży.

#### **Działalność Banku w odniesieniu do zagadnień pracowniczych**

PLUS BANK SA dołączył projektu „Bankowcy dla Edukacji Finansowej Młodzieży- BAKCYL”, będący programem ukierunkowanym i stworzonym dla młodych odbiorców na rzecz podniesienia poziomu wiedzy finansowej młodego pokolenia Polaków. Opiera się na zaangażowaniu pracowników PLUS BANK SA w roli trenerów wolontariuszy uczestniczących i prowadzących lekcje poświęcone edukacji i przybliżeniu problematyki bankowej, korzyści wynikających z korzystania z usług i produktów bankowych ale też ukierunkowanych na zwrócenie uwagi na ryzyka związane z np. nieprawidłowym korzystaniem z usług bankowości internetowej. Do projektu zostali zaproszeni pracownicy Banku, którzy w wolnym czasie dzielą się doświadczeniem z dziećmi w klasach IV – VIII pod auspicjami Warszawskiego Instytutu Bankowości, będący przykładem społecznie odpowiedzialnego współdziałania w zakresie edukowania najmłodszych o bezpiecznym i korzystnym korzystaniu z usług bankowych.

Bank dba i promuje zdrowy i aktywny tryb życia wśród pracowników finansując i organizując różne formy działalności, w tym działalności socjalnej, sportowo-rekreacyjnej, wypoczynkowej i kulturalno-oświatowej. Pracownicy Banku uczestniczą w szeregu wydarzeń sportowych, w których pracownicy łączą swoje pasje do biegania z angażowaniem się w działania dobroczynne. Jednym z kilku inicjatyw, w którym udział biorą Pracownicy PLUS BANK SA są coroczne edycje Business Run, w których pracownicy aktywnie biorą udział.

Pracownicy Banku regularnie uczestniczą w szkoleniach dopasowanych do swoich potrzeb, umożliwiających w jak największym zakresie poszerzenie wiedzy i kompetencji. W procesie szkoleniowym ważną rolę odgrywa Departament Zasobów Ludzkich, który pełni rolę organizatora i planisty w procesie tworzenia planu potrzeb szkoleniowych. Departament organizuje szkolenia w zakresie merytorycznym i logistycznym, a także prowadzi ewaluację poszkoleniową. Szkoleniom podlegają w głównej mierze pracownicy sieci Oddziałów Operacyjnych, Call Center oraz podmiotów zewnętrznych, w tym głównie pracownicy zatrudnieni w sieci Plusa i Cyfrowego Polsatu. Bank posiada własną wewnętrzną platformę e-learningową, na której udostępnione zostały pracownikom szkolenia produktowe, systemowe, z umiejętności sprzedażowych oraz wzmacniające kompetencje i umiejętności w zarządzaniu zespołami sprzedażowymi. W realizacji programu szkoleń, oprócz własnych zasobów, Bank wspiera się m.in. Sandler Training oraz Franklin Covey Polska. W trakcie 2017 roku ze szkoleń prowadzonych przez dostawców zewnętrznych skorzystało 235 pracowników Banku.

Poza standardowym harmonogramem szkoleń, Bank uruchomił Program Rozwoju „Ścieżka Kariery”, którego celem było promowanie i zachęcanie pracowników do awansów stanowiskowych wewnątrz struktur Banku. W 2017 roku w Programie awansowało 161 szeregowych pracowników Oddziałów Operacyjnych i 28 Dyrektorów. Program skierowany został zarówno dla osób rozpoczynających karierę w Banku ale również do kadry menedżerskiej Banku i został stworzony z myślą o uruchomieniu ścieżki rozwoju umiejętności menedżerskich i przywódczych uczestników ale również z myślą o ograniczeniu ryzyk związanych z fluktuacją najbardziej cennych jednostek. Bank stoi na stanowisku, że budowanie ścieżek karier w organizacji to jeden z kluczowych czynników decydujących o jej przyszłości i zapewnia pracownikom możliwość rozwoju i samorealizacji. Dzięki Programowi, Bank oferuje pracownikom możliwość awansu pionowego oraz rozwój zawodowy za pośrednictwem innych różnorodnych form (mentoring, prowadzenie szkoleń, zasiadanie w radach pracowniczych, np. ds. jakości lub biznesu oraz innych jednostkach doradczych).

Bank oferuje pracownikom świadczenia o charakterze pakietu socjalnego, które nie posiadają charakteru wynagrodzeniowego a są uznane za ważny element pozapłacowych form wsparcia pracowników, w szczególności:

1. preferencyjnych stawek opieki zdrowotnej wynegocjowanej przez Bank,
2. preferencyjnych stawek świadczeń ubezpieczeniowych, z możliwością dokupienia z własnych środków dodatkowych pakietów ubezpieczeniowych oraz pakietów dla współmałżonków/partnerów wg preferencyjnych wynegocjowanych przez bank stawek,
3. dofinansowania programu sportowo-rekreacyjnego, w formie karty sportowej oraz dofinansuje pracownikom zakup, która uprawnia do korzystania z szerokiej oferty najpopularniejszych obiektów sportowych.

Ważnym elementem kultury organizacyjnej Banku jest również kultura komunikacji wewnętrznej. Dlatego też, we współpracy z pracownikami Banku wypracowane zostały zasady informowania o aktywności i prowadzonych projektach w ramach wewnętrznego Biuletynu Informacyjnego. Biuletyn ma na celu szerokie omawianie ważnych i kluczowych zdarzeń dla Banku oraz podkreślanie

wyjatkowych osobowości i zespołów pracowniczych w Banku, wskazując na wyjątkowe wyniki oraz osiągnięcia biznesowe.

Bank wierzy w równe i obiektywne traktowanie w procesie rekrutacji, awansów i szkoleń pracowniczych, zapewniając jasne zasady nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, zapewnienia właściwych warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także bez względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy jest Regulamin Pracy. Bank posiada regulamin płac z określonymi przedziałami płac na poszczególnych stanowiskach pracy, który jest publicznie dostępny i komunikowany. Przy ustalaniu wynagrodzenia zasadniczego Bank bierze pod uwagę jakość i ilość wykonywanej pracy, ze szczególnym uwzględnieniem zakresu skomplikowania powierzonych obowiązków oraz kwalifikacje zawodowe, a w szczególności wykształcenie, doświadczenie oraz przebieg dotychczasowej kariery zawodowej.

W Banku funkcjonuje Regulamin przeciwdziałania zjawisku naruszeń pracowniczych (mobbingu), który zobowiązuje pracowników do przestrzegania zapisów oraz zgłaszania wszelkich form naruszenia obowiązujących praw i norm. Bank przeprowadza komisyjne postępowania i rozpatruje skargi w sposób zapewniający anonimowość dla poszkodowanej osoby a samo postępowanie ma charakter poufny. W Banku działa m.in. anonimowa skrzynka mailowa [zglosnaruszenie@plusbank.pl](mailto:zglosnaruszenie@plusbank.pl), na którą pracownicy mogą przysyłać zgłoszenia dotyczące złamań bezpieczeństwa, prawa pracy, praw człowieka etc. Wszelkie kwestie dotyczące spraw pracowniczych kierowane są bezpośrednio do Dyrektora Departamentu Zasobów Ludzkich, który koordynuje dalsze prace i postępowanie, mające na celu wyeliminowanie zjawiska.

Jedną z ważniejszych regulacji, mających na celu osiągnięcie priorytetowej dla Banku, „Satysfakcji Klienta” jest wprowadzony i respektowany „Regulamin Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg” zobowiązujący Bank do wnikliwej analizy każdego zgłoszenia, w tym wykraczającego poza standardowy charakter działalności bankowej. Bank dokłada wszelkich starań, aby zapewnić i doskonalić każdy z elementów jakości dla poprawy satysfakcji Klienta oraz funkcjonowania Banku wśród lokalnych społeczności, dzięki której identyfikujemy czynniki osobiste, sytuacyjne oraz postrzeganie obsługi i produktów w Banku. Stosując ww. Zasady Dobrej Praktyki Bankowej, monitorujemy i mierzymy poziom percepcji i odbioru Banku w oczach lokalnych społeczności, klientów oraz organizacji m.in. poprzez „Satisfaction Call” oraz „Mystery Shopping”. Bank realizuje te cele poprzez doskonalenie procesów poprzez wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania obejmującego wymagania międzynarodowych norm: PN-EN ISO 9001, PN-EN ISO 14001 oraz normy PN-N-18001.

#### **Działania Banku w odniesieniu zagadnień dotyczących przeciwdziałaniu korupcji**

Zgodnie z przyjętą Polityką Zgodności, pracownikom Banku nie wolno wręczać lub przyjmować żadnych korzyści materialnych, które mogłyby mieć negatywny wpływ na relacje biznesowe z Klientami lub Kontrahentami, przyczyniać się do powstania konfliktu interesów, bądź zaszkodzić reputacji Banku. Przestrzeganie obowiązującej polityki zgodności jest jednym z nadrzędnych priorytetów ładu korporacyjnego obowiązującego w Banku. W Banku funkcjonują polityki, które oprócz eliminowaniu konfliktu interesu mają na celu przeciwdziałanie utracie reputacji Banku i stanowią jeden z głównych filarów i obszarów ładu korporacyjnego obowiązującego w PlusBanku.

Drugim filarem, istotnym dla Banku w obszarze CSR, jest utrzymanie i budowanie wizerunku instytucji wiarygodnej, transparentnej i przejrzystej.

Bank definiuje i reguluje ten poprzez przyjęcie regulacji, mających na celu stworzenie otoczenia organizacji godnej zaufania publicznego. Bank, poza wieloma regulacjami i procesami, wprowadził m.in.:

1. „Zasady Dobrych Praktyk Rynkowych”,
2. „Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”,
3. „Zasady Polityki Informacyjnej PLUS BANK SA”,
4. „Procedurę Zarządzania Konfliktem Interesów w PLUS BANK SA”,
5. „Kodeks Etyczny PLUS BANK SA”
6. „Procedura anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, procedur i standardów etycznych w PLUS BANK SA”.

#### **OPIS ISTOTNYCH RYZYK ZWIĄZANYCH Z DZIAŁALNOŚCIĄ BANKU**

W Banku funkcjonuje szeroko rozumiany system zarządzania ryzykiem, mający na celu eliminację lub zdecydowane ograniczenie ryzyk funkcjonowania Banku. Ramy systemu zarządzania ryzykiem, wyznaczają standardy obowiązujące w sektorze bankowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach i rekomendacjach nadzorczych. Dla Banku szczególne znaczenie mają ryzyka operacyjne i braku zgodności, które obejmują zagadnienia społeczne, środowiskowe, pracownicze, poszanowania praw człowieka i przeciwdziałania korupcji.

Wyodrębnione jednostki Banku, głównie Departament Audytu Wewnętrznego, Biuro ds. Compliance, Departament Ryzyka Operacyjnego oraz Departament Zarządzania Zasobami Ludzkimi odpowiadają za identyfikację, pomiar, monitorowanie i ograniczanie ryzyk. Poziom akceptowalnego ryzyka jest zatwierdzany przez Zarząd i zaakceptowany przez Radę Nadzorczą Banku.

#### **Podpisy Członków Zarządu PLUS BANK S.A.**

<b>Data</b>	<b>Imię i nazwisko</b>	<b>Stanowisko</b>	<b>Podpis</b>
28.06.2018	Wojciech Papierak	Prezes Zarządu	
28.06.2018	Krzysztof Janicki	Członek Zarządu	
28.06.2018	Justyna Kulka	Członek Zarządu	
28.06.2018	Michał Pluta	Członek Zarządu	