

Sprawozdanie Zarządu na temat informacji niefinansowych w PLUS BANK S.A. za rok 2019

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 S.A. (Bank) jest rozumiany jako prowadzenie działalności w sposób zrównoważony, uwzględniający realny wpływ naszych decyzji biznesowych na wszystkich interesariuszy – Klientów, pracowników, partnerów biznesowych, społeczeństwo oraz środowisko naturalne.

Misją Banku jest działać bezpiecznie i nowocześnie, budując wiarygodne i długotrwałe relacje z Klientami, z uwzględnieniem celów społecznych i biznesowych, które są fundamentem działalności PLUS BANK S.A. Dla osiągnięcia założonego celu, Bank w swojej działalności decyduje się na rozpoznawanie trendów rynku, dostosowanie oferty produktów, z zachowaniem najważniejszych elementów społecznej odpowiedzialności. Bank pełni rolę instytucji zaufania publicznego oraz organizacji uczestniczącej w szeroko rozumianym rozwoju gospodarki, społeczeństwa i kultury, dlatego promuje tę filozofię wśród swoich pracowników, Klientów oraz partnerów.

ROLA CSR W PLUS BANK S.A.

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

- tworzenie przyjaznego miejsca pracy,
- finansowanie projektów inwestycyjnych niemających negatywnego wpływu na środowisko,
- wspieranie projektów z branż społecznie odpowiedzialnych,
- 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 S.A.

Model biznesowy Banku oparty jest na pozycji i potencjale rynkowym wynikającym ze współpracy z Polkomtel Sp. z o.o. oraz Cyfrowy Polsat S.A. PLUS BANK S.A. w swojej ofercie posiada paletę produktów i usług dedykowanych dla odbiorcy detalicznego oraz wybranych produktów dla Klienta instytucjonalnego. Bank oprócz sieci własnych Oddziałów Partnerskich, zlokalizowanych w 84 Punktach Obsługi Sprzedaży Plusa i Cyfrowego Polsatu, dystrybuje swoje produkty i usługi w sieci ponad 900 Autoryzowanych Punktów Sprzedaży obu Operatorów. Konstrukcja oferty produktowej bazuje na atrakcyjnych parametrach produktów oraz na modelu powiązania sprzedaży z ofertą usług Cyfrowego Polsatu i Plusa.

Wspólna sprzedaż oferty bankowej z ofertą Operatorów w jednym Punkcie Sprzedaży jest szczególnie istotną i unikalną przewagą konkurencyjną, polegającą na możliwości dotarcia z ofertą produktową Banku do wielomilionowej bazy Klientów. Posiadany obecnie model biznesowy, wynikający ze współpracy

z Polkomtelem i Cyfrowym Polsatem stanowi podstawę do realizowania optymalnej strategii sprzedażowej, zapewniającej maksymalizację korzyści dla Banku wynikającej 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, zmniejszeniem stopnia koncentracji zaangażowania kredytowego oraz optymalizacją kosztów swojego funkcjonowania.

Bank posiada ofertę skierowaną do Klientów detalicznych, tj. kredyty gotówkowe, kredyty ratalne, karty kredytowe, konta osobiste, oraz produkty depozytowe zabezpieczające potrzeby finansowania akcji kredytowej. Podstawową grupą docelową w segmencie Klientów detalicznych stanowią posiadacze usług abonenckich sieci Plus i telewizji Cyfrowy Polsat. Oferta bankowości korporacyjnej kierowana jest przede wszystkim do firm powiązanych biznesowo z podmiotami Grupy Kapitałowej Głównego Akcjonariusza i jest ograniczona do produktów depozytowych.

KLUCZOWE NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ BANKU

Dane według stanu na 31 grudnia 2019 roku:

- Liczba Klientów – 248 tys. osób
- Liczba Oddziałów Partnerskich – 84 szt.
- Liczba zatrudnionych pracowników – 225 osób

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

Działalność Banku w odniesieniu do zagadnień społecznych, poszanowania praw człowieka

PLUS BANK S.A. prowadząc działalność, kluczowe decyzje podejmuje uwzględniając zarówno kryteria społeczne, etyczne jak również środowiskowe.

Głównym filarem współpracy filantropijnej i społecznej PLUS BANK S.A. jest kooperacja z Fundacją Polsat, z którą Bank podejmuje działania prospołeczne i charytatywne. Bank stoi na stanowisku, że wspieranie dedykowanej organizacji, specjalizującej się w kierowaniu pomocy do swoich podopiecznych jest znacznie skuteczniejsze i bardziej 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, opartej na wzajemnym zaufaniu oraz zasadności prowadzonych działań. Dzięki pomocy świadczonej przez Fundację ciężko chore dzieci mają szansę na leczenie i rehabilitację. Środki finansowe pozyskane dzięki wspólnym inicjatywom wspierają Fundację w sposób umożliwiający jej zakup specjalistycznego sprzętu medycznego dla szpitali oraz ośrodków specjalnej troski. Od blisko 20 lat Bank w miarę możliwości uczestniczy w 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.

Od 2008 roku Bank uczestniczy w kampanii społecznej „DOKUMENTY ZASTRZEŻONE” prowadzonej w celu poszerzenia wiedzy wśród konsumentów na temat potrzeby zastrzegania w bankach utraconych dokumentów tożsamości, bez względu na to czy utrata dokumentów nastąpiła w wyniku zgubienia czy kradzieży. PLUS BANK SA uczestniczy w kampanii będąc przekonanym 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 obce dane jest coraz wyższa, a sam proceder wyłudzenia staje się coraz bardziej ryzykowny dla przestępców.

Działalność Banku w odniesieniu do zagadnień pracowniczych

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 wielu wydarzeniach sportowych, w których łączą swoje pasje do biegania z angażowaniem się w działania dobroczynne.

Pracownicy Banku uczestniczą w szkoleniach dopasowanych do swoich potrzeb, umożliwiających w jak największym zakresie poszerzenie wiedzy i kompetencji. W procesie szkoleniowym ważną rolę odgrywa Departament Sprzedaży i Marketingu oraz Departament Zasobów Ludzkich i BHP, którzy pełnią rolę organizatora i planisty w procesie tworzenia planu potrzeb szkoleniowych. Departamenty te organizują szkolenia w zakresie merytorycznym i logistycznym, a także prowadzą ewaluację poszkoleniową. Szkoleniom podlegają w głównej mierze pracownicy zatrudniani do Oddziałów Partnerskich i do Call Center oraz pracownicy zatrudnieni w sieci Plusa i Cyfrowego Polsatu, odpowiedzialni za sprzedaż produktów bankowych. Bank oferuje pracownikom świadczenia pozapłacowe, które uznane są za ważny element wynagradzania pracowników, w szczególności:

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

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 własnych 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.

Bank posiada regulamin wynagradzania 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, takie jak 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, na którą pracownicy mogą przesyłać zgłoszenia dotyczące naruszeń przepisów w zakresie bezpieczeństwa, prawa pracy, praw człowieka etc. Wszelkie kwestie dotyczące spraw pracowniczych kierowane są bezpośrednio do Dyrektora Departamentu Zasobów Ludzkich i BHP, który koordynuje dalsze prace i postępowanie, mając na celu wyeliminowanie negatywnych zjawisk.

Bardzo ważną dla Banku regulacją, mającą na celu osiągnięcie priorytetowej dla Banku „Satysfakcji Klienta” jest wprowadzony i respektowany „Regulamin Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg”. Dokument zobowiązuje 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. Stosując ww. Zasady Dobrej Praktyki Bankowej, monitorujemy i mierzymy poziom percepcji i odbioru Banku w oczach lokalnych społeczności, klientów oraz organizacji m.in. poprzez przeprowadzanie badań jakości obsługi

Klientów. Bank realizuje te cele poprzez doskonalenie procesów dzięki wdrożeniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania obejmującego wymagania międzynarodowych norm: PN-EN ISO 9001, PN-EN ISO 14001 oraz normy PN-N-18001. Dodatkowo Bank wprowadził w swojej strukturze funkcję Rzecznika Klienta, w celu wspierania Klientów w sporach z Bankiem.

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 priorytetów ładu korporacyjnego obowiązującego w Banku. W Banku funkcjonują polityki, które oprócz eliminowania konfliktu interesu mają na celu przeciwdziałanie utracie reputacji Banku i stanowią jeden z głównych filarów i obszarów ładu korporacyjnego obowiązującego w PLUS BANK SA.

Drugim filarem, istotnym dla Banku w obszarze CSR, jest utrzymanie i budowanie wizerunku instytucji wiarygodnej, transparentnej i przejrzystej. Bank definiuje i reguluje ten aspekt poprzez przyjęcie regulacji, mających na celu stworzenie otoczenia organizacji godnej zaufania publicznego. Bank, poza wieloma regulacjami i procesami, wprowadził m.in.:

- „Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”,
- „Politykę informacyjną PLUS BANK S.A.”,
- „Zasady Polityki Informacyjnej PLUS BANK SA”,
- „Procedurę Zarządzania Konfliktem Interesów w PLUS BANK SA”,
- „Kodeks Etyczny PLUS BANK SA”
- „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.

Wszystkie komórki organizacyjne Banku, w szczególności Departament Audytu Wewnętrznego, Biuro ds. Compliance, Departament Ryzyka Operacyjnego oraz Departament Zasobów Ludzkich i BHP odpowiadają za identyfikację, pomiar, monitorowanie i ograniczanie ryzyk. Poziom ogólnego, akceptowalnego ryzyka jest zatwierdzany przez Zarząd i zaakceptowany przez Radę Nadzorczą Banku, które to organy monitorują także jego przestrzeganie.

Podpisy Członków Zarządu PLUS BANK S.A.

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko	Podpis
	Katarzyna Moras	p.o. Prezesa Zarządu	
	Justyna Kulka	Członek Zarządu	
	Katarzyna Dąbrowska	Członek Zarządu	
	Ewa Romańczuk	Członek Zarządu	