

# Raport ESG 2020



## Spis treści

Zarządzanie .....	5
Wywiad z Michałem Gajewskim, CEO Santander Bank Polska .....	6
O Santander Bank Polska S.A. ....	9
O Grupie Santander .....	14
Struktura zarządcza .....	15
Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju .....	19
Nasi interesariusze .....	22
Ryzyka i wpływ .....	26
Nasza strategia biznesowa .....	34
Generalny Kodeks Postępowania .....	39
Przeciwdziałanie korupcji .....	43
Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki .....	45
Edukacja w zakresie etyki .....	47
Odpowiedzialny łańcuch dostaw .....	50
Partnerstwa i członkostwo w stowarzyszeniach .....	53
Inicjatywy zewnętrzne .....	56
Nagrody i wyróżnienia .....	57
Klienci .....	59
Klienci i usługi – wstęp .....	60
Klienci detaliczni .....	64
Santander Leasing .....	69
Klienci biznesowi .....	71
Cele na lata 2021-2023 .....	76
Klientocentryczność – wstęp .....	77
Dialog z klientami – badanie potrzeb i satysfakcji .....	79
Odpowiedzialna sprzedaż i marketing .....	81
Polityka reklamacyjna .....	84
Bezpieczeństwo .....	87
Cyfryzacja i innowacje .....	89
Inkluzywna bankowość – filar naszej strategii .....	92
Bankowość bez barier .....	93
Troska o seniorów .....	96
Wsparcie w trudnych sytuacjach .....	101
Klimat i środowisko .....	104
Nasze podejście .....	105
Zarządzanie podejściem do kwestii środowiskowych .....	107
Systemy zarządzania i standardy .....	109

Podejście do zarządzania ryzykiem.....	110
Jak zarządzamy ryzykiem środowiskowym i klimatycznym.....	112
Cele .....	113
Zielona oferta .....	115
Zielone inicjatywy i projekty .....	117
Wyzwania .....	120
Obowiązujące regulacje.....	121
Nasza odpowiedź na wyzwania klimatyczne .....	123
Strategia Net Zero .....	124
Zrównoważone „zielone” finansowanie .....	125
Nasz ślad środowiskowy.....	127
Pracownicy .....	133
Kultura organizacyjna .....	134
Struktura zatrudnienia .....	140
Zarządzanie różnorodnością.....	151
Przeciwdziałanie dyskryminacji.....	157
Rekrutacja .....	159
Wynagrodzenia i benefity.....	161
Wellbeing .....	167
Bezpieczeństwo w miejscu pracy .....	169
Cele i priorytety .....	173
Szkolenia i edukacja .....	174
Społeczności .....	177
Santander Universidades .....	178
Edukacja finansowa .....	183
Bezpieczeństwo .....	186
Wolontariat pracowniczy.....	195
Fundacja Santander Bank Polska.....	199
Santander Orchestra .....	204
UEFA Champions League .....	206
Zarządzanie sytuacją związaną z COVID-19 w 2020 r.....	208
Wsparcie klientów indywidualnych .....	209
Pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw.....	211
Wsparcie klientów biznesowych .....	215
Platforma razempokonamy.pl dla klientów .....	217
Działania na rzecz transformacji cyfrowej i bezpieczeństwa cybernetycznego.....	218
Stworzenie bezpiecznego miejsca pracy.....	220
Dbanie o samopoczucie pracowników w pandemii.....	221
Pomoc społecznościom.....	222

Przewodnik po raporcie .....	224
O raporcie .....	225
Indeks GRI Standards .....	228
Tabela wskaźników ESG .....	246
Słownik .....	251
Kontakt .....	254

# Zarządzanie



## Wywiad z Michałem Gajewskim, CEO Santander Bank Polska

**Rok 2020 to nowa rzeczywistość dla Santander Bank Polska, pracowników i klientów Banku. Jakie były najważniejsze wydarzenia w tym roku w Banku?**

Rok 2020 upłynął pod znakiem pandemii. Był on trudny i pełen wyzwań zarówno dla klientów, jak i pracowników banku. Wszyscy musieliśmy błyskawicznie dostosować się do wyjątkowej sytuacji, z którą nigdy wcześniej nie mieliśmy do czynienia. Dotyczy to klientów, którzy zmagali się z kłopotami zdrowotnymi czy finansowymi, ale także banków, które musiały odpowiednio zareagować, aby udzielić potrzebnego wsparcia. W jeszcze większym stopniu niż wcześniej priorytetami naszych działań stały się bezpieczeństwo, rozwój mobilnych rozwiązań i wykorzystanie kanałów zdalnych.

Pandemia przyspieszyła cyfryzację i częstotliwość korzystania przez klientów z rozwiązań mobilnych. W naszym przypadku przełożyło się to na 10% wzrost klientów aktywnych cyfrowo i prawie 20% wzrost użytkowników mobilnych. Rok zakończyliśmy z prawie 2,5 mln klientów korzystających z konta przez internet lub aplikację mobilną. Zeszły rok to także duże wzrosty liczby transakcji dokonywanych w bankowości mobilnej czy profili zaufanych zakładanych za naszym pośrednictwem, odnotowaliśmy też ogromny wzrost popularności płatności za pomocą BLIKa.

Aby zapewnić bezpieczeństwo naszym klientom i pracownikom, uruchomiliśmy nowe inicjatywy promujące kanały zdalne, na przykład możliwość otwarcia konta osobistego na selfie, bez konieczności wychodzenia z domu. Wśród ważnych działań, które przeprowadziliśmy w pandemicznym roku, były m.in.: akcja charytatywna „Podwójna moc pomagania”, w ramach której ponad 15 tysięcy osób wspólnie z Santander Bank Polska i Fundacją Santander zebrало 5 mln złotych. Zgromadzone środki zostały przekazane na zakup niezbędnego podczas pandemii COVID-19 sprzętu medycznego i odzieży ochronnej dla 23 szpitali w Polsce. Aby wesprzeć naszych klientów, uruchomiliśmy także ogólnoinformacyjny portal internetowy o bankowaniu w czasie pandemii – RazemPokonamy.pl.

Ubiegły rok to także dalszy rozwój naszej oferty zielonego finansowania i kolejne projekty z tym związane, takie jak farmy fotowoltaiczne i wiatrowe, ale także nowe produkty wprowadzane przez Santander Bank Polska na nasz rynek: zielone obligacje czy kredyty.

**Pandemia mocno wpłynęła również na działalność Waszych klientów. Jak pomagaliście im w przezwyciężeniu trudności związanych z prowadzeniem swoich biznesów?**

Podjęliśmy bardzo konkretne działania skierowane do klientów indywidualnych, a także firm, aby wesprzeć ich w trudnym czasie pandemii. Zaproponowaliśmy między innymi zniesienie opłat za kartę debetową czy kredytową,

odroczenie spłaty rat kredytowych, leasingowych czy faktoringowych. Z myślą o seniorach uruchomiliśmy szybką ścieżkę kontaktu z konsultantem na infolinii, prowadziliśmy też kampanie edukacyjne, które pomagały tej grupie klientów w bankowaniu bez wychodzenia z domu. Wprowadziliśmy dobre praktyki zapewniające spójne podejście do identyfikacji i obsługi klientów wrażliwych, to znaczy takich, którzy znajdują się w trudnej sytuacji życiowej ze względu na wiek, niepełnosprawność, utratę pracy, chorobę czy trudności finansowe.

Natomiast dla wielu firm istotne było umożliwienie wnioskowania przez nasze kanały zdalne o subwencje PFR w ramach „Tarczy finansowej”, udostępnienie gwarancji płynnościowych PFR czy doraźna pomoc, taka jak finansowanie pomostowe czy krótkoterminowe wsparcie płynności dla klientów wymagających indywidualnego podejścia. Wprowadziliśmy m.in. zautomatyzowaną obsługę umów i zabezpieczeń kredytów z gwarancją *de minimis*, czas obsługi został skrócony z 3 dni roboczych do 15 minut. W minionym roku zorganizowaliśmy ponadto cykl webinarów dla naszych klientów o sytuacji w wybranych sektorach i na kluczowych rynkach Grupy Santander, a także szkolenia dotyczące korzystania z Tarczy PFR. Aktywnie korzystaliśmy też z portalu Santander Trade Alliance, aby wspierać rozwój biznesowy naszych klientów i ułatwić nawiązywanie kontaktów z przedsiębiorstwami działającymi na innych rynkach.

### **Z jakich działań związanych ze zrównoważonym rozwojem prowadzonych w 2020 roku przez Santander Bank Polska jest Pan najbardziej dumny?**

Pomimo pandemii Santander Bank Polska nie zwolnił tempa w działaniach, które pomagają naszym klientom w byciu odpowiedzialnymi społecznie czy realizacji długoterminowej strategii wsparcia koniecznych zmian dot. ekologii czy ochrony środowiska. Wśród takich działań mogę wymienić zaoferowanie, jako pierwsza instytucja w Polsce, rozwiązań finansowych opartych na zasadach ESG (Environmental, Social, Governance) czy SDG (Sustainable Development Goals). Są to m.in. zielone obligacje, kredyty ESG-linked czy transakcje zabezpieczające ryzyko zmienności stóp procentowych oparte na zasadach zrównoważonego rozwoju, czyli zielone IRS. Jesteśmy także zaangażowani w finansowanie największych w kraju farm wiatrowych i solarnych, aktywnie wspierając rozwój OZE. W 2020 roku sfinansowaliśmy projekty wspierające rozwój energetyki odnawialnej na łączną sumę 146 mln zł.

Nasze działania to nie tylko wsparcie klientów, ale także wewnętrzne inicjatywy, dzięki którym znacznie zmniejszyliśmy wewnętrzny ślad środowiskowy. Było to możliwe dzięki przejściu w pełni na zieloną energię, wymianie floty na hybrydową czy wycofaniu plastikowych butelek z oddziałów i zastąpieniu ich wodą filtrowaną. W ten sposób rocznie zużywamy o 7 ton plastiku mniej. Znacząco zredukowaliśmy także zużycie papieru w centrali i oddziałach. Jest to zasługa zmian w procedurach i procesach, które umożliwiły wysyłanie klientom dokumentów w formie elektronicznej, a także eliminacji archiwizacji dokumentacji papierowej na rzecz cyfrowej.

Oprócz działań związanych z klimatem nasza długoterminowa strategia, oparta o zasady odpowiedzialnej bankowości, zakłada też szczególną dbałość o włączanie w rynek finansowy osób zagrożonych wykluczeniem, np. osób starszych lub z niepełnosprawnościami, czyli o inkluzywną bankowość. W tym celu dopasowujemy ofertę do potrzeb różnych grup i wspieramy wewnętrzne i zewnętrzne projekty edukacyjne. W minionym roku główny nacisk kładliśmy na to, aby uchronić naszych klientów przed wypadnięciem z rynku finansowego z powodu kłopotów finansowych wywołanych przez COVID-19. W tym celu opracowaliśmy „Dobre praktyki obsługi klientów wrażliwych”, powstała także strona informacyjna dla klientów mających problem ze spłatą kredytów oraz materiały dla doradców. Nasze działania zostały docenione m.in. wyróżnieniami i nagrodami, takimi jak Złoty Listek CSR Polityki czy drugie miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm organizowanym przez Koźmiński Business Hub.

W roku 2020 bardzo istotna była również troska o naszych pracowników. W pierwszych miesiącach minionego roku najważniejsze było zapewnienie bezpieczeństwa, szczególnie pracownikom bezpośrednio obsługującym klientów w oddziałach, a także umożliwienie przejścia dużej części organizacji na tryb pracy zdalnej. Pozostawaliśmy w stałym kontakcie z organizacją. W trybie kwartalnym przeprowadziliśmy m.in. badania Employee Experience (tzw. pracowniczy NPS), w których zapytaliśmy o oczekiwania i potrzeby pracowników. Na ich podstawie stworzyliśmy cztery grupy zadaniowe (hot spoty) pracujące nad zaadresowaniem najważniejszych dla pracowników kwestii. Bank skupiał się także na transparentnej komunikacji, rozwoju pracowników, budowie zróżnicowanego i włączającego środowiska pracy i kulturze feedbacku. Kontynuowaliśmy również program transformacji liderów, wzmocnienia ich kompetencji w zarządzaniu, zwłaszcza w czasie pandemii, gdy duża część liderów nie miała bezpośredniego kontaktu ze swoimi zespołami.

### **Jakie wyzwania stoją przed Santander Bank Polska w kolejnych latach? W jaki sposób Bank będzie na nie odpowiadał?**

W ramach realizacji agendy odpowiedzialnej bankowości kluczowymi wyzwaniami, jakie identyfikujemy zarówno w tym roku, ale także w kolejnych latach, są te wynikające z realizacji Europejskiego Zielonego Ładu. Inicjatywa Komisji Europejskiej, której celem jest osiągnięcie neutralności dla klimatu w Europie do 2050 roku, dla nas oznacza konieczność rozwoju nowych produktów, zmiany w zakresie zarządzania ryzykiem klimatycznym, ale także presję regulacyjną. W najbliższych dekadach wzrost znaczenia kwestii związanych ze zrównoważonym finansowaniem będzie bardzo odczuwalny dla całego sektora finansowego. W Santander Bank Polska jesteśmy gotowi, aby aktywnie wspierać naszych klientów w zmianach, które muszą się dokonać w ciągu najbliższych dwóch dekad. Szczególnie w Polsce, gdzie około 70% energii pochodzi z węgla, proces ten będzie wymagał dużego wysiłku ze strony przemysłu i energetyki, ale także dużego doświadczenia i sprawności ze strony podmiotów finansujących. Właśnie dlatego tak istotnym punktem w naszej strategii są zielone finanse. Doświadczenie w promowaniu i wprowadzaniu na rynek nowych produktów oraz posiadana przez nas ekspercka wiedza w tym obszarze będą w przyszłości ważną wartością, która pozwoli odpowiedzieć na potrzeby naszych klientów.

Dlatego ważnym wyzwaniem dla Santander Bank Polska będzie w najbliższych latach kwestia zielonej agendy pod kątem produktów, ale także zarządzania ryzykiem klimatycznym.

### **Jakie główne cele Santander Bank Polska wyznaczył sobie na kolejne lata?**

Nasze planowane działania oraz główne cele na kolejne lata są odpowiedzią na wszystkie czekające nas wyzwania, ale także na oczekiwania naszych interesariuszy i większościowego akcjonariusza. W najbliższym czasie kluczowym tematem będą kwestie klimatyczne, co będzie przejawiało się w dalszej aktywności Banku związanej z pracami nad strategią klimatyczną czy wzmocnieniem zarządzania ryzykiem klimatu, zwłaszcza w odniesieniu do procedur i polityk kredytowych. Kolejne lata to także rozwój zielonej oferty dla klientów detalicznych i MŚP, a także dostosowanie naszych produktów i portfela do ogłoszonej przez Grupę Santander strategii Net-Zero. Zgodnie z nią do 2050 roku cała Grupa będzie zeroemisyjna, zarówno jeśli chodzi o emisje wewnętrzne, powodowane przez np. zużycie energii elektrycznej, podróże służbowe czy eksploatację floty, ale także emisje, które są efektem naszego finansowania. W ramach realizacji tego celu od 2030 roku zaprzestaniemy finansowania spółek energetycznych, w których przychód wynikający z produkcji węgla energetycznego stanowi więcej niż 10%. W ciągu dekady planujemy całkowitą redukcję ekspozycji banku wobec producentów węgla energetycznego – chodzi o wszystkie umowy, które zawarliśmy historycznie. Są to kolejne kroki podejmowane przez nasz Bank po ogłoszonym w 2019 roku odstąpieniu od finansowania nowych kopalni węgla energetycznego oraz nowych bloków energetycznych opartych na tym surowcu. Wszystkie te zobowiązania oznaczają ogromną zmianę w Santander Bank Polska, ale są one wypadkową przemian, które będą musiały zajść w całej naszej gospodarce i energetyce. Pozostajemy także konsekwentni w realizacji założonych przez nas wewnętrznych celów długoterminowych, takich jak zapewnienie różnorodności w składzie kadry zarządzającej czy wyrównywanie płac. Jednym z ważnych wyzwań będzie utrzymanie na wysokim poziomie zaangażowania i satysfakcji pracowników, dalszy rozwój kompetencji liderów z dużym naciskiem na aspekt ludzki, empatię i zorientowanie na drugiego człowieka.



## O Santander Bank Polska S.A.



Jesteśmy jednym z trzech największych banków w polskim sektorze bankowym, a uwzględniając strukturę własnościową – największym bankiem prywatnym w kraju. Stanowimy spółkę dominującą Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska (która łącznie świadczy usługi dla ponad **7,1 mln klientów**).

*GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-45, 201-1, 103-1, 103-2, 103-3, Wskaźnik własny (Liczba punktów dostępu banku w Polsce, w tym oddziałów w podziale na placówki prowadzone bezpośrednio przez bank oraz placówki partnerskie)*

*ESG: E- Środowisko, ESG: G – Ład korporacyjny*

*PRB 2 Wpływ*

Nasza spółka jest notowana na **Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie**, a jej akcje wchodzą w skład m.in. najważniejszego indeksu **WIG20**, indeksu branżowego **WIG-Banki** oraz indeksu spółek giełdowych odpowiedzialnych społecznie **WIG-ESG**.

**Będąc bankiem uniwersalnym, oferujemy pełen zakres usług na rzecz klientów indywidualnych i instytucjonalnych, od małych i średnich przedsiębiorstw po największe firmy i korporacje oraz instytucje sektora publicznego.**

Mamy jedną z największych sieci oddziałów i placówek partnerskich, a ponadto świadczymy usługi poprzez elektroniczne kanały dostępu, w tym bankowość mobilną. Naszą misją jest pomaganie klientom w codziennych sukcesach, a naszą wizją – bycie najlepszym bankiem detalicznym i biznesowym, cieszącym się trwałą lojalnością pracowników, klientów, społeczności i akcjonariuszy. Klientocentryczność, czyli adaptowanie się do potrzeb naszych klientów, to dla nas priorytet.

### Nasze usługi finansowe



Zarządzanie gotówką



Obsługa płatności i handlu zagranicznego

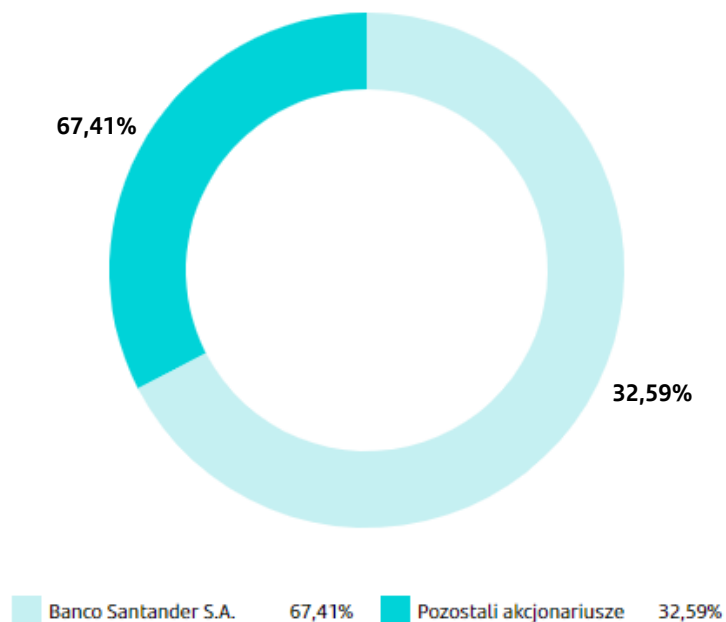


Operacje na rynku kapitałowym, pieniężnym, dewizowym i transakcji pochodnych



Działalność gwarancyjna i maklerska

Struktura własnościowa Santander Bank Polska S.A.  
(stan na dzień 31.12.2020 r.)



Bank w liczbach

	2020	2019	2018	2017
<b>Klienci</b>				
Liczba klientów bankowych ogółem (w tys.)	5 215	5 049,5	4 884	4 412
Santander Internet – zarejestrowani klienci (w tys.)	4 179	4 424	4 019	3 388
Santander Internet – klienci aktywni (w tys.)	2 756,5	2 510	2 345	2 056
Santander mobile – klienci bankowości mobilnej aktywni (w tys.)	1 865	1 577	1 338	1 094
iBiznes24 – zarejestrowane firmy (w tys.)	21	18	17	15
<b>Placówki</b>				
Oddziały***	468	515	612	576
Placówki Partnerskie	138	134	123	109

<b>Centra Bankowości</b>				
Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	19	19	12	12
<b>Bankomaty i wpłatomaty</b>				
Bankomaty	731	774	858	948
Wpłatomaty	0	3	4	13
Urządzenia dualne	930*	923**	900	771
<b>Pracownicy</b>				
Liczba pracowników (stan na 31.12.)	10 671	10 867	12 641	11 489
<b>Wyniki finansowe</b>				
Zysk przypadający akcjonariuszom banku (w mln zł)	1 037,2	2 138,3	2 365	2 213,1
Zysk za okres (w mln zł)	738,4	2 113,5	2 167	1 916,2
Aktywa ogółem (w mln zł)	203 140,5	181 471,5	183 038,6	132 863,3
Zobowiązania razem (w mln zł)	177 717,7	157 293,9	159 178,2	112 024,4
Kapitały razem (w mln zł)	25 422,8	24 177,6	23 860,4	20 838,8
ROE	3,3%	10,1%	11,4%	11,0%
Kredyty/Depozyty	73,9%	81,8%	84,2%	88,6%
Współczynnik kapitałowy	23,34%	19,58%	14,04%	18,95%

\* W tym 426 recyklarów

\*\* W tym 398 recyklarów

\*\*\* łącznie Oddziały, Stanowiska zewnętrzne i Wyspy akwizycyjne



**2**

Pozycja Santander Bank Polska S.A. na krajowym rynku pod względem liczby bankomatów i wpłatomatów

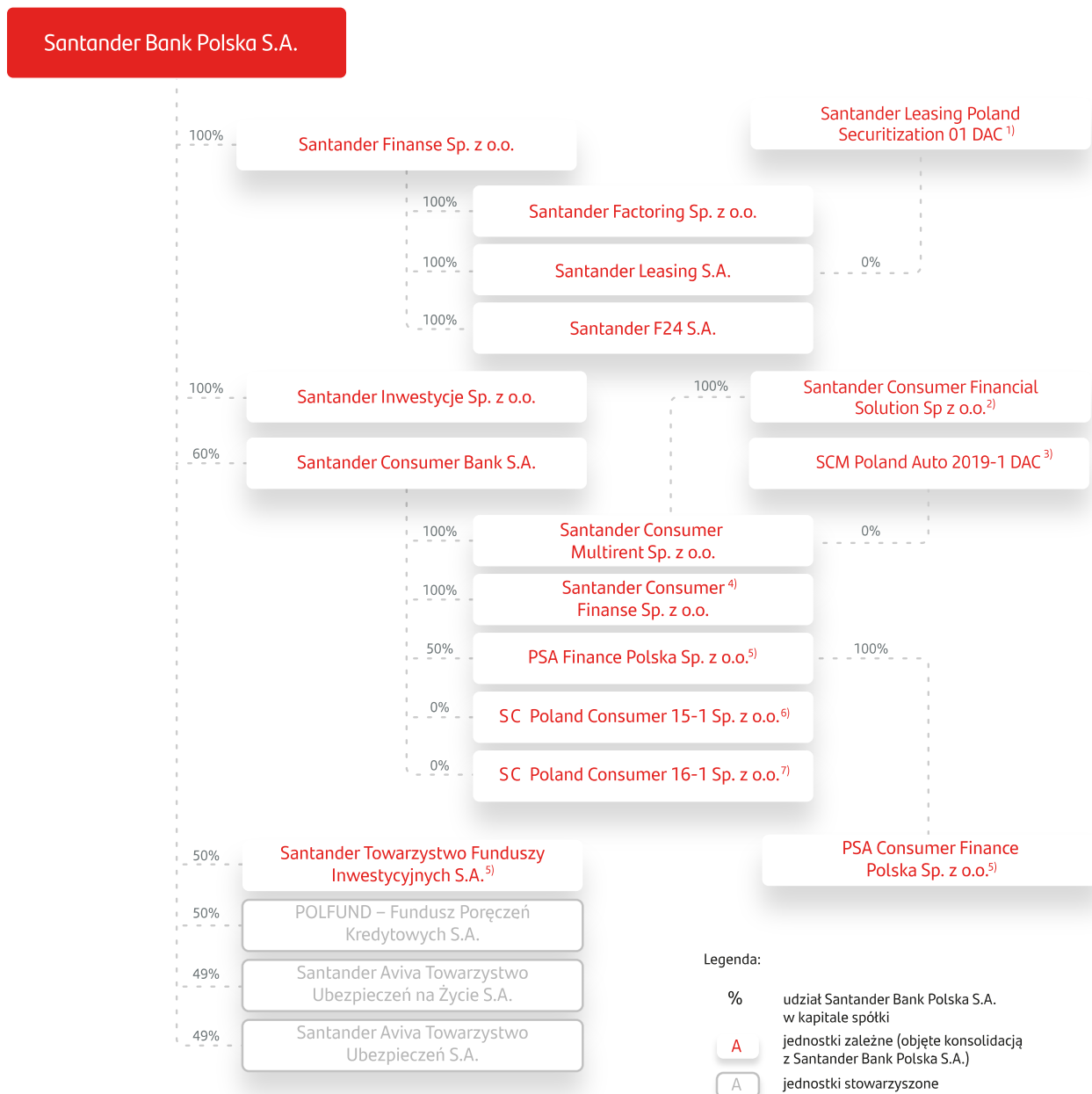


**28**

Tyle zainstalowaliśmy nowych recyklarów, czyli bankomatów dwufunkcyjnych z zamkniętym obiegiem gotówki

## Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska

Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska łączy Santander Bank Polska S.A. oraz spółki oferujące klientom specjalistyczne produkty, m.in. fundusze inwestycyjne, usługi maklerskie czy ubezpieczenia, leasing oraz faktoring. Wszystkie zrzeszone w tej Grupie spółki są powiązane kapitałowo i objęte skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym.



[1] Santander Leasing Poland Securitization 01 Designated Activity Company z siedzibą w Dublinie to spółka specjalnego przeznaczenia zarejestrowana 30 sierpnia 2018 r., której wyłącznym celem jest realizacja transakcji sekurytyzacji portfela należności leasingowych oraz należności z tytułu pożyczek. Podmiot nie ma powiązań kapitałowych ani osobowych ze spółką Santander Leasing S.A., która sprawuje nad nim kontrolę.

[2] Informacje dot. spółki Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o. zaprezentowano w rozdziale X Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2020 r.

[3] Informacje dot. spółki SCM Poland Auto 2019-1 Designated Activity Company zaprezentowano w rozdziale X Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2020 r.

[4] Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Santander Consumer Finance Sp. z o.o. z dnia 23.12.2020 r. postanowiło rozwiązać spółkę i postawić ją w stan likwidacji z dniem 31.12.2021 r.

[5] Zdaniem Zarządu Santander Bank Polska S.A. inwestycja w spółkę PSA Finance Polska Sp. z o.o. stanowi inwestycję w jednostkę zależną na potrzeby sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego z uwagi na bezpośrednią kontrolę sprawowaną przez Santander Consumer Bank S.A. i pośrednią przez Santander Bank Polska S.A.

[6] SC Poland Consumer 15-1 Sp. z o.o. i SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o. to spółki celowe utworzone w celu przeprowadzenia sekurytyzacji części portfela kredytowego SCB S.A. Udziałowcem każdej z nich jest osoba prawna niepowiązana z Grupą. Spółki znajdują się pod kontrolą SCB S.A., ponieważ spełniają warunki zawarte w MSSF 10.7.

[7] Współwłaściciele Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (Santander TFI S.A.), tj. Santander Bank Polska S.A. oraz Banco Santander S.A. wchodzić w skład Grupy Santander i posiadają po 50% udziału w kapitale zakładowym spółki. Kontrolę nad Santander TFI S.A. sprawuje Santander Bank Polska S.A.



## O Grupie Santander

Od 2011 roku Santander Bank Polska S.A. wchodzi w skład międzynarodowej Grupy Kapitałowej Banco Santander, w skrócie Grupy Santander, jednej z największych grup finansowych na świecie. Jej podmiotem dominującym jest Banco Santander S.A. z centralą operacyjną w Madrycie.

Założony w 1857 roku w hiszpańskim Santander, dziś jest jednym z największych banków komercyjnych na świecie. Zajmuje się bankowością detaliczną, działając aktywnie także w bankowości prywatnej, biznesowej i korporacyjnej oraz na rynkach zarządzania aktywami i ubezpieczeń. Grupa Santander prowadzi działalność o szerokiej dywersyfikacji geograficznej, jednak najmocniej koncentruje się na dziesięciu kluczowych rynkach, w tym na swojej obecności w Polsce.

### Grupa Santander w liczbach

**2.**

miejsce w strefie euro pod  
względem kapitalizacji rynkowej

**32.**

miejsce na świecie  
pod względem kapitalizacji  
rynkowej

**191,2 tys.**

pracowników

**11,2 tys.**

oddziałów

**148 mln**

klientów w Europie i obu Amerykach

**5,1 mld EUR**

zysk bazowy



## Struktura zarządcza



GRI: 102-18, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27, 102-28  
ESG: G – Ład korporacyjny, ESG: E- Środowisko

### Zarząd Santander Bank Polska S.A.

Santander Bank Polska S.A. jest zarządzany oraz reprezentowany przez Zarząd, który:

- określa misję banku;
- wyznacza długoterminowe plany, działania i cele strategiczne;
- ustala założenia dla planów biznesowych i finansowych;
- zatwierdza plany i monitoruje ich wykonywanie;
- informuje o sytuacji w banku Radę Nadzorczą w zakresie i w terminie ustalonym z tym organem;
- powołuje komitety stałe i doraźne oraz wyznacza osoby odpowiedzialne za kierowanie ich pracami.

Skład zarządu (stan na 31 grudnia 2020 r.)



*Michał Gajewski  
Prezes Zarządu, CEO*



*Andrzej Burliga  
Wiceprezes Zarządu, kierujący  
Pionem Zarządzania Ryzykiem*



*Michael McCarthy  
Wiceprezes Zarządu, kierujący  
Pionem Bankowości Biznesowej i  
Korporacyjnej*



*Juan de Porras Aguirre  
Wiceprezes Zarządu, kierujący  
Pionem Bankowości Korporacyjnej i  
Inwestycyjnej*



*Arkadiusz Przybył  
Wiceprezes Zarządu, kierujący  
Pionem Bankowości Detalicznej*



*Patryk Nowakowski  
Członek Zarządu, kierujący Pionem  
Transformacji Cyfrowej*



*Maciej Reluga  
Członek Zarządu, kierujący Pionem  
Zarządzania Finansami, Główny  
Ekonomista Banku*



*Carlos Polaino Izquierdo  
Członek Zarządu, kierujący Pionem  
Rachunkowości i Kontroli Finansowej*



*Dorota Strojowska  
Członek Zarządu, kierująca Pionem  
Partnerstwa Biznesowego*

## Rada Nadzorcza Santander Bank Polska S.A.

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku oraz może powoływać komitety i wyznaczać osoby odpowiedzialne za kierowanie ich pracami. W naszym Banku funkcjonują następujące komitety Rady Nadzorczej:

- Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności,
- Komitet ds. Ryzyka,
- Komitet Nominacji,
- Komitet Wynagrodzeń.

Skład Rady Nadzorczej (stan na 31 grudnia 2020 r.)



*Gerry Byrne*  
Przewodniczący Rady Nadzorczej



*José Luis de Mora*  
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej



*Dominika Bettman*  
Członek Rady Nadzorczej



*Jose Garcia Cantera*  
Członek Rady Nadzorczej



*Danuta Dąbrowska*  
Członek Rady Nadzorczej



*Isabel Guerreiro*  
Członek Rady Nadzorczej



*David R. Hexter*  
Członek Rady Nadzorczej



*John Power*  
Członek Rady Nadzorczej



*Jerzy Surma*  
Członek Rady Nadzorczej



*Marynika Woroszyłska-Sapieha*  
Członek Rady Nadzorczej

Wszyscy członkowie Zarządu oraz wszyscy członkowie Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. spełniają wymogi wynikające z art. 22aa Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku: Prawo bankowe, dotyczące ograniczeń w liczbie pełnionych przez nich funkcji w Zarządach i Radach Nadzorczych innych spółek.

Wybór Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej regulują odpowiednie polityki. Odbywa się on przy uwzględnieniu strategii różnorodności w procesie doboru, oceny kwalifikacji oraz sukcesji organów nadzorujących i zarządzających.

Więcej informacji o zasadach wyboru znajduje się w [Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2020 roku](https://www.santander.pl/regulation_file_server/time20210223094128/download?id=162275&lang=pl_PL#_Toc64809007) ([https://www.santander.pl/regulation\\_file\\_server/time20210223094128/download?id=162275&lang=pl\\_PL#\\_Toc64809007](https://www.santander.pl/regulation_file_server/time20210223094128/download?id=162275&lang=pl_PL#_Toc64809007)).

Zarząd rozwija swoją wiedzę w zakresie tematów ekonomicznych, środowiskowych i społecznych. Otrzymuje również raporty z cyklicznie przeprowadzanych dialogów z interesariuszami dotyczących kluczowych dla Banku tematów ESG i bierze udział w ich analizie. W 2021 roku ocena realizacji celów strategii *Responsible Banking*, w tym realizacji zadań sprzyjających środowisku i przeciwdziałających zmianom klimatu, jest jednym z kryteriów ustalania wysokości premii przyznawanej członkom Zarządu oraz Przewodniczącemu Rady Nadzorczej. Bank w Polsce jest pierwszym w Grupie Santander, który wprowadził tę zależność. Pod uwagę brany jest postęp wykonany w danym roku w trzech najważniejszych obszarach strategii Odpowiedzialnej Bankowości jakimi są: promocja różnorodności, wsparcie finansowe w postaci ułatwiania dostępu do usług finansowych i edukacja finansowa oraz rozwój zielonej oferty. Poziom realizacja tych celów ma wpływ na 1/3 puli premii wynikającej z 50% oceny ogólnej kondycji banku. Ponadto zarówno Członkowie Zarządu, jak i najwyższa kadra zarządzająca i wszyscy pracownicy w swoich celach mają wpisaną realizację założeń agendy Odpowiedzialnej Bankowości. Od 2021 roku realizacja priorytetów z obszaru Odpowiedzialnej Bankowości jako jeden z celów strategii operacyjnej banku stanowi min. 10% oceny w ramach części „WHAT”.



## Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju



Celem zrównoważonego i społecznie odpowiedzialnego rozwoju w Santander Bank Polska S.A. jest budowanie długoterminowej wartości dla wszystkich interesariuszy.

GRI: 102-12, 102-15, 102-18, 102-20, 102-26, 102-29, 102-31, 102-32, 103-1, 103-2, 103-3, 102-31, 203-2, Wskaźnik własny (Opis strategii banku, w tym podejścia do zarządzania kwestiami odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju)  
 ESG: E – Środowisko, ESG: S – Społeczeństwo, ESG: G – Ład korporacyjny  
 PRB 1 Zgodność, PRB 2 Wpływ, PRB 5 Zarządzanie i cele, PRB 6 Transparentność i rozliczalność

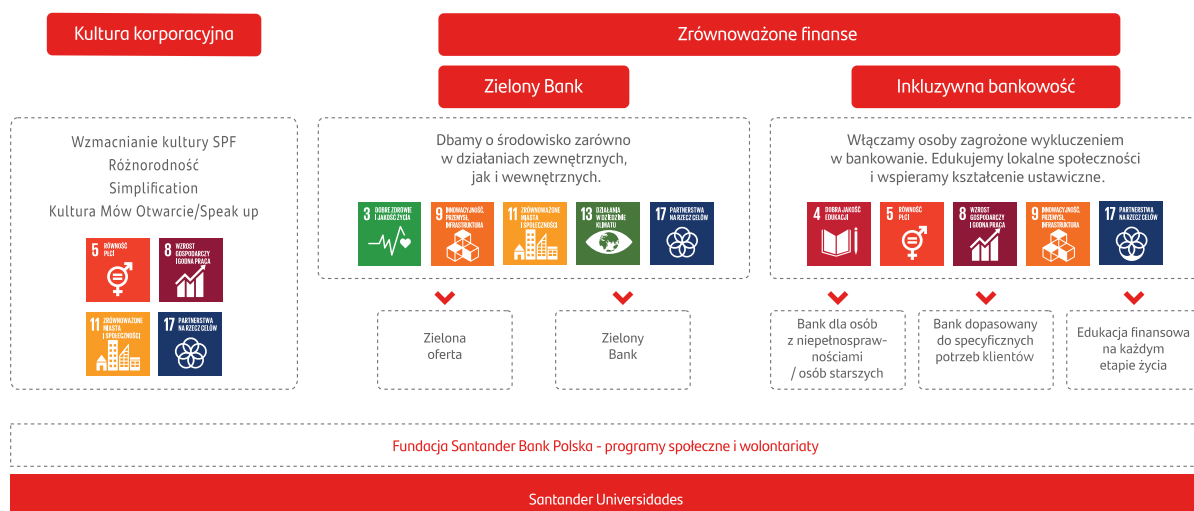
Nasze podejście do odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju definiuje strategia odpowiedzialnej bankowości – *Responsible Banking*, która jest nieodłącznym elementem naszej ogólnej strategii biznesowej.

W naszych działaniach koncentrujemy się na realizacji celów wynikających ze Strategii Zrównoważonego Rozwoju ONZ, które są najbardziej spójne z naszą działalnością biznesową i na realizację których mamy największy wpływ jako instytucja finansowa.



## Cele Odpowiedzialnej Bankowości w 2020 roku

Dwa główne filary, na których budujemy naszą odpowiedzialną bankowość, to ekologia oraz inkluzywność.



Cele wyznaczone w ramach strategii Odpowiedzialnej Bankowości jako obowiązkowe do realizacji, mają wpływ na roczną ocenę wszystkich pracowników. Dodatkowo 3 z nich wpływają na poziom puli premiowej Zarządu.

### Publiczne zobowiązania

2020

10 najlepszych firm, dla których warto pracować	Certyfikat Top Employer	
Kobiety na wysokich stanowiskach	35%	
Równość wynagrodzeń (wskaźnik Equal Pay Gap)	2,5%	Cele wpływające na poziom puli premiowej Zarządu
Liczb ludzi wzmocnionych finansowo	14 897	
Finansowanie ekologiczne pozyskane i ułatwione	187 000 €	
Elektryczność pozyskana ze źródeł odnawialnych	100%	
Rezygnacja z użytkowania jednorazowego plastiku (% osiągnięcia celu)	100%	
Stypendia, staże, przedsiębiorczość	3 291	
Liczba wspartych osób	174 511	

Angażujemy się również w inicjatywy związane z odpowiedzialnym bankowaniem. Byliśmy jednym z inicjatorów projektu Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży. W Radzie Deklaracji zasiada Joanna Jabłońska-Białowąs, Chief

Customer Officer w Santander Bank Polska S.A. Bierzemy czynny udział w pracach nad dalszym rozwojem inicjatywy, która w 2020 roku zdobyła podpisy kolejnych sygnatariuszy.

W 2020 roku zostaliśmy partnerem programu „Zrównoważone miasta – Energy & Water Sustainability” – inicjatywy wpisującej się w realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs), w szczególności Celu 11. – Zrównoważone miasta i społeczność.

Rok 2020 był bezprecedensowo trudny dla nas wszystkich. Większość działań i projektów skierowanych do klientów i społeczności stanowiły zatem inicjatywy odpowiadające na ich potrzeby powstałe wskutek pandemii COVID-19. W Santander Bank Polska S.A. podjęliśmy szereg działań, by wesprzeć klientów w codziennych sprawach w tym wymagającym czasie. Więcej informacji w [rozdziale Zaangażowanie w czasie pandemii - Wsparcie klientów indywidualnych](#).

## Polityki i dokumenty definiujące podejście do zrównoważonego rozwoju

Nasze ogólne, dobrowolne zobowiązania i zasady etyczne, społeczne i środowiskowe, które wykraczają poza ramy prawne, zawarte są w dokumencie: Polityka zrównoważonego rozwoju. Uzupelniają ją kolejne dokumenty:

- Polityka zarządzania zmianami klimatycznymi i ochroną środowiska,
- Polityka praw człowieka,
- Polityka wolontariatu pracowniczego Santander Bank Polska S.A.,
- polityki zarządzania ryzykiem sektorowym dla sektorów o podwyższonym ryzyku, w tym przemyśle zbrojeniowym, sektora energetycznego, górnictwa i metalurgii oraz przemysłu drzewnego.

## Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej w Santander Bank Polska S.A.

Obszar CSR w Banku zarządzany jest przez Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej, któremu przewodniczy Prezes Zarządu.

Zakres zadań i kompetencji Komitetu:

- określanie strategii i celów rocznych z zakresu odpowiedzialnej bankowości i kultury organizacyjnej,
- zarządzanie polityką odpowiedzialnego biznesu i kulturą organizacyjną w Grupie Santander Bank Polska,
- zapewnianie realizacji postanowień polityk społeczno-środowiskowych Santander Bank Polska S.A.,
- zatwierdzanie długoterminowych planów działań z zakresu odpowiedzialnej bankowości i kultury organizacyjnej Santander Bank Polska S.A.,
- koordynowanie strategii odpowiedzialnej bankowości i kultury organizacyjnej, sprawowanie nadzoru i dopasowywanie do celów biznesowych Grupy,
- monitorowanie i prowadzenie ewaluacji wdrażanych w ramach strategii przedsięwzięć i projektów,
- prowadzenie analizy organizacji pod kątem odpowiedzialnej bankowości oraz przestrzegania standardów kultury organizacyjnej.



## Nasi interesariusze

Przy tworzeniu i realizacji działań biznesu społecznie odpowiedzialnego kluczowe jest identyfikowanie interesariuszy – wszystkich osób, organizacji i instytucji, pozostających pod wpływem naszej działalności lub oddziałujących na naszą organizację.

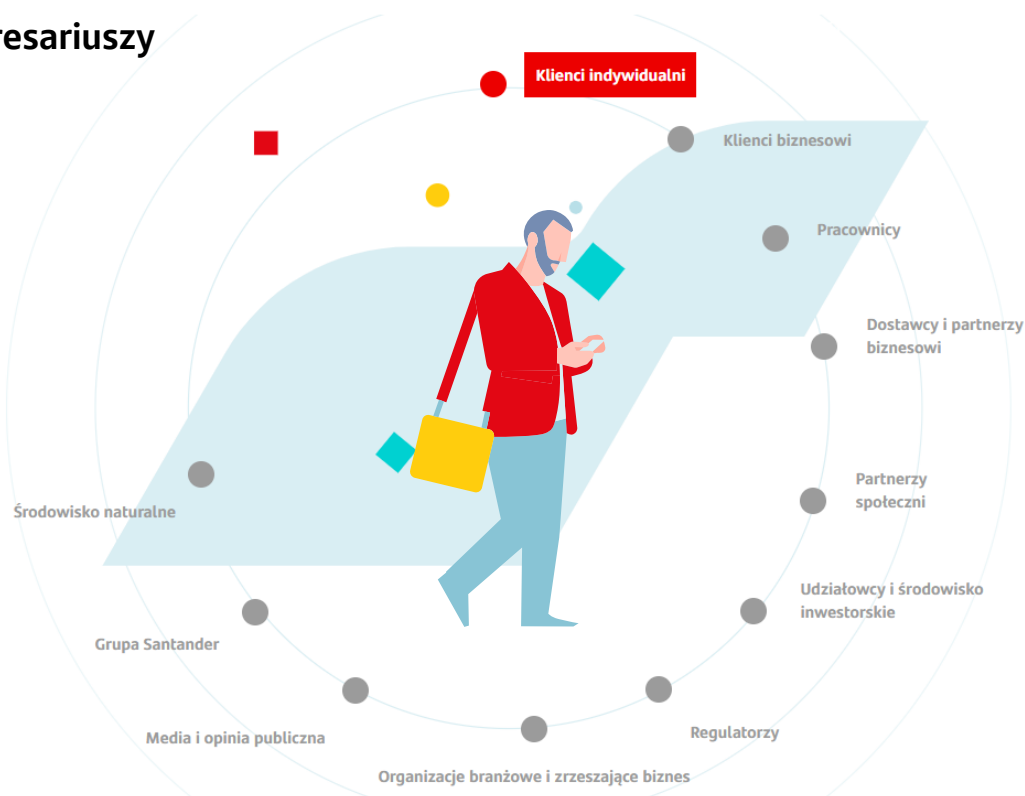
GRI: 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

PRB 4 Interesariusze

ESG: G – Ład korporacyjny

Wszyscy, na których wpływamy my i którzy wpływają na nas, to interesariusze Grupy Santander Bank Polska. Tworzymy mapy grup naszych interesariuszy i kanałów kontaktu z nimi, badamy ich różnorodne potrzeby oraz siłę wzajemnych wpływów, a przede wszystkim pozostajemy z nimi w interakcji i dialogu.

### Mapa interesariuszy



## Klienci indywidualni

### Kanały komunikacji:

- placówki bankowe
- strona WWW i inne kanały internetowe (blog banku, Facebook, Twitter, LinkedIn, Bank Możliwości)
- badania satysfakcji klientów
- spotkania, konferencje i szkolenia
- doradca online
- czat wideo
- formularz internetowy

## Klienci biznesowi

### Kanały komunikacji:

- bankierzy i doradcy klienta
- Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej
- konferencje
- wirtualne misje handlowe
- badania opinii i satysfakcji
- doradca online

## Pracownicy

### Kanały komunikacji:

- badania opinii pracowników
- intranet
- biuletyny, newslettery, mailingi
- spotkania z najwyższą kadrą zarządzającą
- spotkania integracyjne, warsztaty i szkolenia

## Dostawcy i partnerzy biznesowi

### Kanały komunikacji:

- bezpośredni kontakt
- konferencje i wydarzenia branżowe

## Partnerzy społeczni

### Kanały komunikacji:

- bezpośrednie spotkania i współpraca
- sesje dialogu z interesariuszami
- działalność Fundacji Santander Bank Polska
- udział w konferencjach i lokalnych wydarzeniach
- wolontariat pracowniczy

## Udziałowcy i środowisko inwestorskie

### Kanały komunikacji:

- kwartalne prezentacje wyników (spotkania, konferencje, komunikaty giełdowe i prasowe)
- Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

## Regulatorzy

### Kanały komunikacji:

- raporty
- formalna korespondencja
- bieżąca współpraca podczas kontroli nadzorczych

## Organizacje branżowe i zrzeszające biznes

### Kanały komunikacji:

- bezpośrednie spotkania i współpraca

## Media i opinia publiczna

### Kanały komunikacji:

- konferencje i briefingi prasowe
- wywiady, komentarze ekspertów
- spotkania bezpośrednie
- komunikaty prasowe
- kanały w serwisach społecznościowych

## Grupa Santander

### Kanały komunikacji:

- raporty
- spotkania i wymiana doświadczeń

## Środowisko naturalne

### Kanały komunikacji:

- raporty CSR
- raporty do instytucji
- kontakty i współpraca z organizacjami działającymi na rzecz ochrony środowiska

## Angażowanie interesariuszy



Angażowanie interesariuszy i poznawanie ich opinii to podstawa dialogu. Dlatego od 2014 r. przeprowadziliśmy 10 sesji dialogowych.

Sesje dialogowe według standardu AA1000SES, w których biorą udział przedstawiciele naszych partnerów społecznych i biznesowych, służą poznaniu opinii i oczekiwań wobec działań naszego Banku w zakresie Odpowiedzialnej Bankowości. Uważnie słuchamy sugestii naszych interesariuszy. Analizujemy je i uwzględniamy przy wdrażaniu naszej strategii, w procesach planowania działalności i raportowania danych niefinansowych.

Ostatnia sesja dialogowa odbyła się w kwietniu 2021 roku i poświęcona była roli Santander Bank Polska w zielonej transformacji, a udział wzięli w niej przedstawiciele organizacji pozarządowych, eksperckich oraz naszych klientów.



## Ryzyka i wpływ



By identyfikować pomiar podejmowanego ryzyka, określać najkorzystniejszy zwrot przy zaakceptowanym poziomie ryzyka (*risk-reward*), a także regularnie ustalać i weryfikować odpowiednie limity, które ograniczają skalę narażenia na ryzyko, stosujemy polityki zarządzania ryzykiem.

GRI: 102-11, 102-15, 102-30, 103-1, 103-2, 103-3

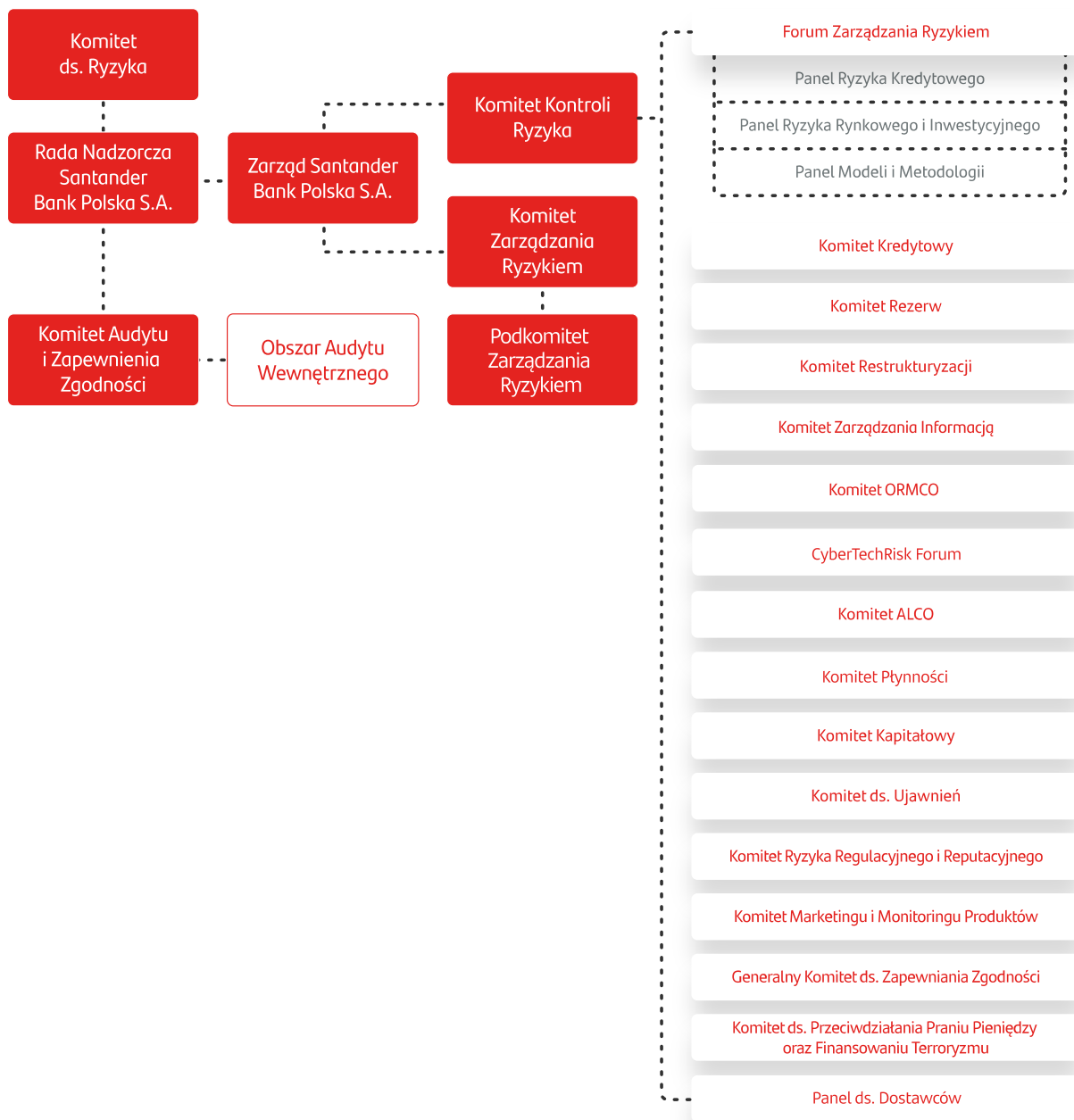
PRB 1 Zgodność, PRB 2 Wpływ

KE/TCFD

ESG: E – Środowisko, ESG: G – Ład korporacyjny

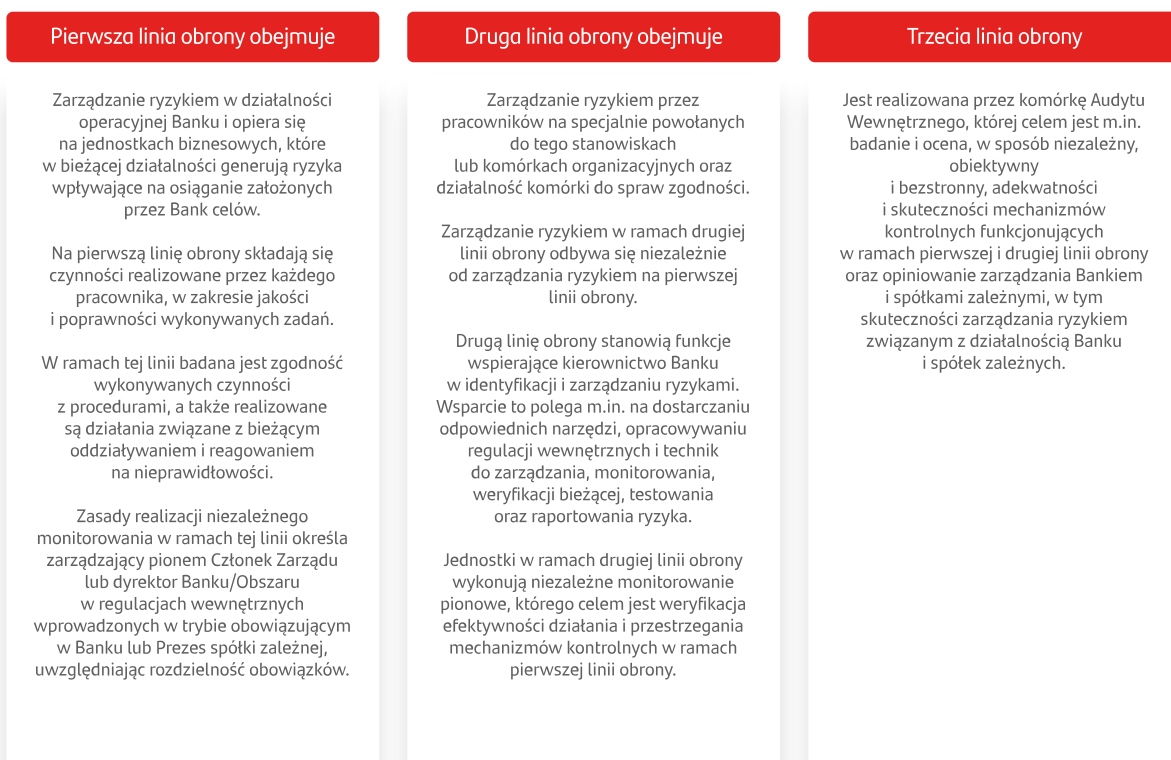
Grupa Santander Bank Polska na bieżąco modyfikuje i rozwija metody zarządzania ryzykiem, uwzględniając zmiany w profilu ryzyka Grupy, otoczeniu gospodarczym, wymogi regulacyjne i najlepsze praktyki rynkowe. Kierunek działań wytyczają Zarząd i Rada Nadzorcza, które także aktywnie wspierają strategię zarządzania ryzykiem poprzez: akceptację kluczowych polityk w zakresie zarządzania ryzykiem, uczestniczenie w komitetach wspomagających zarządzanie ryzykiem, przeglądach i akceptacji ryzyk, a także raportów dotyczących ich poziomu.

## Schemat systemu zarządzania ryzykiem



## Trzy linie obrony

Za identyfikację, pomiar, monitorowanie i ograniczanie ryzyka odpowiadają wszystkie jednostki Banku, tworząc tzw. trzy linie obrony.



## Identyfikacja ryzyk i zarządzanie nimi

Poziom akceptowalnego ryzyka i szereg limitów na ryzyko określa „Deklaracja akceptowalnego poziomu ryzyka” (tzw. apetyt na ryzyko), uchwalana przez Zarząd i zatwierdzana przez Radę Nadzorczą. Na podstawie określonych w niej limitów wyznacza się limity obserwacyjne oraz konstruuje się polityki zarządzania ryzykiem. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska nieustannie analizuje ryzyka, na jakie jest narażona w swojej działalności – identyfikuje ich źródła i tworzy mechanizmy zarządzania ryzykami, obejmujące m.in. ich pomiar, ocenę, kontrolę/monitoring, ograniczanie i raportowanie.

W systemie zarządzania ryzykiem wyróżnia się następujące istotne ryzyka:

 ryzyko kredytowe (z uwzględnieniem ryzyka koncentracji)	 ryzyko rynkowe (na księżde bankowej i handlowej)	 ryzyko płynności	 ryzyko operacyjne
 ryzyko modeli	 ryzyko biznesowe	 ryzyko kapitałowe	 ryzyko nadmiernej dźwigni finansowej
 ryzyko reputacyjne	 ryzyko braku zgodności		

Szczegółowe zasady, role i odpowiedzialności jednostek Grupy opisują odpowiednie polityki wewnętrzne, dotyczące zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka. Zarówno Bank, jak i spółki zależne wdrażają polityki i procedury zarządzania ryzykiem, które odzwierciedlają zasady przyjęte przez Grupę Kapitałową. W granicach i na zasadach wynikających z obowiązującego prawa, nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem sprawuje Bank, kierując się przy tym regułami odnoszącymi się do nadzorowania spółek zależnych wchodzących w skład Grupy Kapitałowej.

**Ryzyko operacyjne**

Opis ryzyka	Zarządzanie ryzykiem	Możliwy znaczący negatywny wpływ na zagadnienia:				
		Spoleczne	Pracownicze	Środowiskowe	Praw człowieka	Przeciwdziałanie korupcji
Ryzyko określone jako strata wynikająca z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów, a także ze zdarzeń zewnętrznych.	Bank oraz Grupa Kapitałowa stosują „Strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym”. Stosują się także do szczegółowych polityk, procedur i wytycznych opisujących sposób identyfikowania, szacowania, monitorowania i ograniczania ryzyka. Standardy zarządzania ryzykiem operacyjnym definiuje Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym (ORMCO).	✓	✓	✓	✓	✓

(ryzyko regulacyjne; ryzyko prowadzenia działalności/ryzyko conduct; ryzyko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, a także ryzyko reputacyjne).

Ryzyko braku zgodności

Opis ryzyka	Zarządzanie ryzykiem	Możliwy znaczący negatywny wpływ na zagadnienia:				
		Spoleczne	Pracownicze	Środowiskowe	Praw człowieka	Przeciwdziałanie korupcji
<p>Przez ryzyko braku zgodności rozumie się ryzyko sankcji prawnych, regulacyjnych, istotnej straty finansowej, wpływającej na wyniki, lub negatywnego wpływu na reputację, jakie może powstać w wyniku nieprzestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów rynkowych.</p>	<p>W procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności funkcja kontroli obejmuje stosowanie mechanizmów kontrolnych, niezależne monitorowanie ich przestrzegania oraz raportowanie.</p> <p>Jest ona realizowana jest w ramach tzw. trzech linii obrony:</p> <p>Pierwsza linia obrony to zarządzanie ryzykiem braku zgodności w działalności operacyjnej obejmującej procesy zarówno w obszarach biznesowych (tzw.: conduct of business), jak i pozostałych (tzw.: non conduct of business). Na drugą linię obrony składa się weryfikacja bieżąca pionowa oraz testowanie pionowe, których zakres jest dostosowany do specyfiki procesu i poziomu ryzyka. Zadania drugiej linii są prowadzone przez Komórkę Zapewnienia Zgodności lub inną wyznaczoną jednostkę organizacyjną, działającą na podstawie przepisów wewnętrznych. Trzecią linię obrony tworzy działalność komórki audytu wewnętrznego.</p> <p>Procesy zarządzania ryzykiem wspierają ponadto specjalistyczne komitety. Wśród obowiązujących polityk należy wyróżnić Generalny Kodeks Postępowania oraz „Zasady zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej”.</p>	✓	✓	✓	✓	✓

**Ryzyko reputacyjne**

(stanowiące element składowy ryzyka braku zgodności)

Opis ryzyka	Zarządzanie ryzykiem	Możliwy znaczący negatywny wpływ na zagadnienia:				
		Spoleczne	Pracownicze	Środowiskowe	Praw człowieka	Przeciwdziałanie korupcji
Ryzyko uszczerbku na wizerunku Banku i Grupy Santander, postrzeganym z perspektywy klientów Banku i Grupy, ich pracowników, akcjonariuszy oraz szerszych społeczności. Powstaje na skutek materializacji innych rodzajów ryzyk, w tym poszczególnych kategorii Ryzyka Braku Zgodności.	Właścicielami ryzyka utraty reputacji są Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu oraz Obszar Zapewnienia Zgodności, które korzystają z szeregu mechanizmów, do których m.in. należą: polityka informacyjna Banku, Polityka zarządzania ryzykiem reputacji, Procedura analizy ryzyka reputacyjnego, wskaźniki Risk Appetite ryzyka reputacji, Polityka zapewnienia zgodności Santander Bank Polska S.A., polityka zakupowa oraz procedura wyboru dostawców, monitoring mediów, Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych, badania satysfakcji klientów czy badania „tajemniczy klient”.	✓	✓			

Ryzyka społeczne i środowiskowe związane z finansowaniem

Opis ryzyka	Możliwy znaczący negatywny wpływ na zagadnienia:					
	Zarządzanie ryzykiem	Spoleczne	Pracownicze	Środowiskowe	Praw człowieka	Przeciwdziałania korupcji
Ryzyka społeczne i środowiskowe wynikające z działalności prowadzonej przez klientów w sektorach wrażliwych, stanowiące element składowy ryzyka reputacji.	<p>Nadrzędnym dokumentem dotyczącym ryzyk społecznych i środowiskowych jest „Polityka zrównoważonego rozwoju”, która obejmuje całą Grupę Kapitałową. Uzupełniają ją polityki zarządzania ryzykiem sektorowym w przypadku „wrażliwych sektorów”, takich jak: przemysł obronny, energetyczny, towarów rolno-spożywczych (tzw. soft commodities) oraz polityka finansowania sektorów wrażliwych.</p> <p>Każda polityka sektorowa definiuje zakres jej zastosowania, działalność zakazaną lub ograniczoną przez Grupę Santander w odniesieniu do poszczególnych sektorów, progi akceptacyjne dla transakcji, a także odpowiedzialność za każdą z polityk i proces jej aktualizacji.</p> <p>Ponadto Bank respektuje międzynarodowe dobre praktyki w zakresie pomocy społecznej i ochrony środowiska, zwłaszcza Zasady Równikowe (Equator Principles).</p>	✓	✓	✓	✓	

## Ryzyka społeczne i środowiskowe

Zagadnienia związane z ryzykiem społecznym i środowiskowym zawarte są w dokumentach: „Polityka zrównoważonego rozwoju” Santander Bank Polska S.A. oraz w uzupełniającej „Polityce zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”. Zawierają one zobowiązanie, iż w procesie podejmowania decyzji będziemy uwzględniać wymiar etyczny, społeczny i środowiskowy, a także kryteria finansowe i czynniki ryzyka. Stosujemy polityki środowiskowe dla sektorów podwyższonego ryzyka, które określają kryteria udzielania produktów i usług finansowych (m.in. wszystkich form finansowania, usług ubezpieczeniowych, usług zarządzania aktywami, inwestycji kapitałowych oraz usług doradczych).

- Polityka sektora energetycznego
- Polityka sektora górnictwa i przemysłu metalurgicznego

- Polityka sektora zbrojeniowego
- Polityka sektora soft commodities

W 2019 roku wprowadziliśmy środowiskowe i społeczne elementy zarządzania ryzykiem jako kryteria oceny projektów segmentu bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej. Wdrożyliśmy procedurę określającą obligatoryjny dla Banku proces analizy ryzyka społeczno-środowiskowego, które może pojawić się w związku z działalnością komercyjną prowadzoną przez naszych klientów. Od 2020 roku wszystkie umowy zawierane przez Bank z podmiotami, które wykorzystują węgiel, zawierają klauzule dotyczące zakazu wykorzystania przyznanych środków na cele związane z eksploatacją i produkcją węgla. Za ocenę ryzyka odpowiada specjalnie do tego powołana jednostka ds. ryzyka społeczno-środowiskowego.

## Kultura ryzyka

Budujemy kulturę ryzyka wśród pracowników naszej organizacji. Regularnie prowadzimy działania wzmacniające świadomość ryzyka, odpowiedzialności za zarządzanie nimi oraz sposobów reagowania na nie. W ramach tych działań realizujemy różne inicjatywy skierowane do pracowników, m.in. cykliczny Tydzień Kultury Ryzyka.

### Pięć zasad naszej kultury ryzyka – Risk pro:

- odpowiedzialność,
- odporność,
- prostota,
- krytyczna analiza,
- koncentracja na kliencie.

## Ryzyka związane z pandemią

W 2020 roku w obszarze ryzyka Grupa Kapitałowa skupiła się na przeciwdziałaniu zagrożeniom wynikającym ze stanu pandemii COVID-19. W sytuacji zagrożenia pandemicznego i epidemicznego jako kluczowe zidentyfikowano ryzyko operacyjne związane z niedostępnością zasobów ludzkich (pracowników i firm trzecich) oraz budynków (oddziałów oraz Centrum Wsparcia Biznesu).

W okresie pandemii znacząco wzrosła też waga cyberbezpieczeństwa w związku z masowym przejściem na zdalny tryb pracy (obsługujący niemal wszystkie procesy) oraz dynamicznie rosnące wykorzystanie kanałów zdalnych przez klientów w procesach sprzedażowych i posprzedażowych. Grupa Kapitałowa na bieżąco monitorowała i podejmowała czynności ograniczające ryzyka w aspektach dotyczących klientów i pracowników, aktywnie ostrzegała o pojawiających się zagrożeniach i objęła wzmocnionym nadzorem obszary narażone na ryzyko fraudów.

Powołane przez Grupę struktury kryzysowe (tj. dedykowane komitety uruchamiane w sytuacjach awaryjnych) przygotowały Plan reakcji na pandemię, obejmujący działania prewencyjne i reakcyjne. W ramach działań związanych z przebiegiem pandemii jednostki organizacyjne Grupy na bieżąco weryfikowały plany ciągłości, m.in. skuteczność przyjętych strategii odtworzeniowych w sytuacji niedostępności kluczowych pracowników. Określone zostały priorytety w zakresie krytycznej działalności.

Ze wzmoczoną uwagą obserwowano, jak kształtują się wskaźniki ryzyka w zakresie portfeli kredytowych w związku z pandemią COVID-19 i zamrożeniem wielu dziedzin gospodarki. W trybie pilnym dostosowano liczne regulacje wewnętrzne, rozbudowano raporty zarządcze i systemy wczesnego ostrzegania oraz wzmocniono działania na etapie wczesnej restrukturyzacji, aby ograniczyć skutki dekonstrukcji.



## Nasza strategia biznesowa



Od lat nasza misja, wizja i wartości pozostają niezienne, dlatego opieramy się na wartościach i założeniach, w które wierzymy i które stoją za nami od początku. Aktualnie obowiązująca Strategia Santander Bank Polska S.A. jest kontynuacją dotychczasowych kierunków rozwoju.

GRI: 102-12, 102-15, 102-29, Wskaźnik własny (Opis strategii banku, w tym podejścia do zarządzania kwestiami odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju)

PRB 1 Zgodność, PRB 2 Wpływ, PRB 4 Interesariusze,

ESG: E – Środowisko, ESG: S – Społeczeństwo, ESG: G – Ład korporacyjny



### MISJA

Pomaganie klientom indywidualnym i biznesowym w osiągnięciu codziennych sukcesów



### WIZJA

Najlepsza otwarta platforma usług finansowych, działająca odpowiedzialnie i ciesząca się trwałą lojalnością pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczeństwa



### WARTOŚCI

Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie

## Sześć kierunków strategicznych na lata 2021-23

Nasza strategia propaguje klientocentryczną orientację w zarządzaniu biznesem poprzez stałe podnoszenie jakości obsługi i oferty produktowej. Szczególny nacisk kładzie na digitalizację i upraszczanie procesów dla klientów, co przyczynia się do wzrostu efektywności działania, prostoty rozwiązań i przejrzystości. Promuje też innowacyjność, kulturę korporacyjną wzmacniającą zaangażowanie i motywację pracowników oraz odpowiedzialność społeczną organizacji. Pandemia, która wybuchła w 2020 roku, jeszcze bardziej wzmocniła obrane kierunki rozwoju.

W ramach obowiązującej strategii zdefiniowanych zostało sześć kierunków strategicznych na lata 2021-2023: Obsesja na punkcie klienta, Troska o pracownika, Upraszczanie, Omnikanalowość, Ewolucja do otwartej platformy, Bezpieczeństwo i zaufanie. Dwa spośród nich – Upraszczanie i Omnikanalowość – mają największą wartość transformacyjną. Cele strategiczne realizowane w ramach kierunków strategicznych, zorientowane są na główne grupy interesariuszy: pracowników, klientów, społeczność i akcjonariuszy. Kierunki te określały nasze działania już w roku 2020:



6 kierunków strategicznych wskazuje kluczowe obszary, na których chcemy się skoncentrować w naszej transformacji. Stanowią kompas, który:

- konsoliduje cele, jakie chcemy osiągnąć wobec naszych pracowników (Troska o pracownika), klientów (Obsesja na punkcie klienta), społeczności i akcjonariuszy (Bezpieczeństwo i zaufanie);
- adresuje wszystkie rekomendacje wymagające wdrożenia wskazane w diagnozie obecnego modelu operacyjnego banku, stąd najsilniejszy transformacyjny charakter przypisujemy kierunkom: Upraszczanie i Omnikanalowość;
- uwzględnia w pełni wizję regionalnego planu strategicznego Grupy Santander One Europe, podkreśla fundamenty, na jakich chcemy budować nasz rozwój (Bezpieczeństwo i zaufanie), ze szczególną aktywnością w sferze odpowiedzialnej bankowości (CSR – Corporate Social Responsibility);
- wskazuje na dążenie do budowania przewag konkurencyjnych poprzez Ewolucję do Otwartej Platformy.

## Efekty działań strategicznych Grupy Santander Bank Polska S.A. w 2020 roku oraz ambicje na lata 2021-2023

Definiując kierunki strategiczne określamy także cele strategiczne i kluczowe miary sukcesu, pozwalające nam na śledzenie postępów w naszych działaniach.

## Kierunek strategiczny: Troska o pracownika

### Cel strategiczny: Zaangażowani pracownicy

#### Jakie działania podjęliśmy

- Zapewniliśmy pracownikom bezpieczeństwo oraz zadbał o ich dobre samopoczucie podczas pandemii COVID-19
- Usprawniliśmy znaczną ilość procesów pracowniczych
- Kontynuowaliśmy dalszy rozwój modelu pracy z zastosowaniem metodyki Agile
- Promowaliśmy różnorodność, równe traktowanie i inkluzywność
- Wspieraliśmy rozwój talentów

#### Kluczowa miara sukcesu

- Osiągnięcie pozycji czołowego pracodawcy w sektorze bankowym (uzyskanie certyfikatu Top Employer Polska 2020)
- Wdrożenie kultury pracy zdalnej oraz zaprojektowanie modelu pracy hybrydowej
- Rozwój programów wellbeingowych oraz promowanie zdrowego i proekologicznego stylu życia (BeHealthy, SantanderGO)
- Wysoka dojrzałość ceremonii & narzędzi Agile

#### Nasze ambicje

- Będziemy kontynuować rozwój kultury organizacyjnej opartej na wartościach Simple, Personal, Fair
- Zwiększymy zaangażowanie naszych pracowników i utrzymamy tytuł czołowego pracodawcy
- Pozyskamy i utrzymamy najlepszych pracowników
- Będziemy kontynuować rozwój kluczowych kompetencji (w tym kompetencji przywódczych)

## Kierunek strategiczny: Upraszczenie

### Cel strategiczny: Prosta, szybka, lekka organizacja

#### Jakie działania podjęliśmy?

- Uprościliśmy ofertę produktową oraz szereg kluczowych procesów obsługi klienta i posprzedażowych
- Istotnie zredukowaliśmy liczbę zużytych kartek papieru w procesach

#### Kluczowa miara sukcesu

- Spadek zużycia kartek papieru (w 2020 uratowaliśmy ponad 3 tys. drzew)
- Wzrost liczby klientów używających e-komunikację
- Redukcja liczby produktów
- Wprowadzenie autoryzacji SMS-em płatności i transakcji gotówkowych w oddziałach
- Wdrożenie w segmencie bankowości biznesowej i korporacyjnej Salesforce – CRM oparty o rozwiązanie chmurowe

#### Nasze ambicje

- Będziemy kontynuować działania eliminujące dokumenty papierowe na rzecz komunikacji elektronicznej
- Skoncentrujemy się na dalszym uproszczeniu procesów i produktów oraz optymalizacji struktury organizacyjnej

## Kierunek strategiczny: Obsesja na punkcie klienta

### Cel strategiczny

#### Klienci z trwałą relacją z Santander

##### Jakie działania podjęliśmy?

- Przyspieszyliśmy digitalizację i upraszczanie procesów
- Wspieraliśmy naszych klientów podczas pandemii COVID-19
- Uprościliśmy język stosowany w komunikacji z klientami

##### Kluczowa miara sukcesu

- Wzrost wskaźnika NPS mass vs 2019 (systematyczny trend rosnący od początku 2020)

##### Nasze ambicje

- Trwałą relację z klientami zapewnimy dzięki produktom zaprojektowanym z wykorzystaniem kompetencji service design w oparciu o starannie zebrany i przeanalizowany w segmentach głos klienta
- Zwiększymy lokalizację i digitalizację naszych klientów
- Będziemy nieustannie podnosić poziom satysfakcji klientów (NPS)

## Kierunek strategiczny: Omnikanalowość

### Cel strategiczny:

#### Samoobsługowy i zdalny Bank

##### Jakie działania podjęliśmy?

- Przyspieszyliśmy digitalizację procesów
- Zwiększyliśmy dostępność procesów w kanałach zdalnych
- Zredukowaliśmy liczbę procesów wymagających wizyty klienta w Oddziale
- Zmaksymalizowaliśmy uspołnienie standardu doświadczenia klienta we wszystkich kanałach

##### Kluczowa miara sukcesu

- 3 mln klientów cyfrowych
- Wzrost ilości transakcji dokonywanych w kanałach zdalnych
- Wzrost sprzedaży produktów w kanałach samoobsługowych
- Wzrost transakcji dokonywanych bez użycia papieru i podpisu tradycyjnego

##### Nasze ambicje

- Zmaksymalizujemy wykorzystanie kanałów samoobsługowych oraz zdalnych w kluczowych procesach sprzedażowych i posprzedażowych
- Podniesiemy liczbę klientów cyfrowych
- Zwiększymy komfort oraz zadowolenie klientów w korzystaniu ze zdalnych kanałów kontaktu z Bankiem

## Kierunek strategiczny: Evolucja do Otwartej Platformy

### Cel strategiczny: Najlepsza Platforma Usług Finansowych

#### Jakie działania podjęliśmy?

- Wspieraliśmy dalszą ewolucję do Otwartej Platformy we współpracy z Grupą Santander oraz Partnerami zewnętrznymi
- Rozwijaliśmy otwartą bankowość poprzez Santander Open

#### Kluczowa miara sukcesu

- Uruchomienie platformy GTS zapewniającej klientom korporacyjnym nowe usługi digitalne
- Rozszerzenie współpracy z Partnerami zewnętrznymi
- Rosnąca liczba klientów korzystających z Santander Open (agregator PSD2 )

#### Nasze ambicje

- Będziemy nadal rozwijać i ulepszać Otwartą Platformę Usług Finansowych

## Kierunek strategiczny: Bezpieczeństwo i zaufanie

### Cel strategiczny: Bezpieczeństwo klientów i zaufanie do Banku

#### Jakie działania podjęliśmy?

- Kontynuowaliśmy projekty sponsorskie w obszarze sportu, kultury i edukacji
- Propagowaliśmy wiedzę i kulturę w zakresie cyberbezpieczeństwa
- Wspieraliśmy i udzielaliśmy pomocy klientom ze wszystkich segmentów w związku z COVID-19
- Poprawiliśmy stabilność systemów IT
- Wspieraliśmy rozwój Zielonej Oferty oraz Zielonego Banku

#### Kluczowa miara sukcesu

- Koordynacja emisji pierwszych w Polsce obligacji powiązanych ze zrównoważonym rozwojem o wartości 1 mld EUR
- 100% kupowanej przez Bank energii pochodzi ze źródeł odnawialnych
- Kontynuacja dobrego trendu stabilności przy zmniejszeniu liczby incydentów
- Realizacja oraz dofinansowanie kilkudziesięciu projektów w ramach Fundacji Santander Bank Polska

#### Nasze ambicje

- Będziemy kontynuować rozwój przywództwa, zorientowanie na pracownika, różnorodność, sprawiedliwość i integracyjne środowisko pracy
- Będziemy poszerzać Zieloną Ofertę
- Realizując działania w ramach promowania kultury cyberbezpieczeństwa zapewnimy wysoką świadomość ryzyka oszustw wśród klientów i pracowników Banku
- Osiągnąwszy istotną redukcję awarii, dalej będziemy koncentrować się na zapewnieniu wysokiej stabilności naszych systemów.



## Generalny Kodeks Postępowania



Celem wszystkich spółek Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska jest utrwalanie wśród pracowników standardów etycznych oraz dalszy rozwój kultury odpowiedzialnego i etycznego działania w duchu wartości: Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie.

*GRI: 102-16, 102-25, 103-1, 103-2, 103-3  
ESG: S – Społeczeństwo, ESG: G – Ład korporacyjny*

W Grupie Santander i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska funkcjonuje sprawna infrastruktura etyczna, której fundamentem jest „Generalny Kodeks Postępowania” (Kodeks), zawierający standardy etyczne obowiązujące wszystkich pracowników oraz zapisy dotyczące konkretnych sytuacji. Kodeks wyznacza ogólne kierunki postępowania w różnych aspektach działalności Banku oraz określa wytyczne w zakresie relacji Grupy Santander z pracownikami, klientami, udziałowcami i społecznościami lokalnymi. Ponadto precyzuje organizację oraz zakres odpowiedzialności poszczególnych jednostek. Za stosowanie zasad Kodeksu odpowiedzialne są wszystkie jednostki Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska. Szczególna rola przypada kierownictwu jednostki Compliance, Audytowi Wewnętrznemu, Komitetowi Audytu i Zapewnienia Zgodności, Jednostka ds. Zarządzania Zasobami Ludzkimi, które powinny zapewniać przestrzeganie Generalnego Kodeksu Postępowania przez osoby podlegające Kodeksowi.

W 2020 roku wprowadziliśmy do Kodeksu **nowe zapisy**:

- punkt dotyczący relacji z podmiotami konkurencyjnymi – który zobowiązuje wszystkich pracowników Grupy Santander do postępowania w sposób uczciwy i skuteczny przy zawieraniu transakcji w ramach wykonywania działalności zawodowej w Grupie Santander Bank Polska, we wszystkich przypadkach dążąc do wolnej i skutecznej konkurencji z korzyścią dla rynku, naszych klientów oraz wszystkich stron połączonych stosunkami biznesowymi i/lub zawodowymi, nawet w wymiarze społecznym,
- punkt mówiący o obowiązku poinformowania jednostki ds. Zasobów Ludzkich oraz jednostki ds. Zapewnienia Zgodności przez każdą osobę podlegającą Kodeksowi, która została oskarżona lub skazana w postępowaniu karnym oraz o wszelkich postępowaniach, w których uczestniczą w charakterze strony, świadka lub w innym charakterze, w sprawie Santander Bank Polska S.A. lub w sprawie z udziałem Santander Bank Polska S.A. prowadzonych przez organy odpowiedzialne za nadzór nad działalnością spółek Grupy, nawet wówczas jeżeli takie postępowania nie mają związku z pełnionymi przez te osoby obowiązkami zawodowymi.

## Nasze wartości

Wszelkie działania podejmowane przez pracowników i kierownictwo Grupy Santander muszą być zgodne z zasadami etycznymi obowiązującymi w organizacji, właściwymi zasadami korporacyjnymi oraz standardami etyki zawodowej, a także opierać się na naszych wartościach.

Kultura organizacyjna Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska obejmuje **8 wartości**:



Okazuję szacunek



Dotrzymuję obietnic



Angażuję się w zmiany



Pracuję z pasją



Aktywnie współpracuję



Wspieram innych



Mówię wprost



Stucham z uwagą

## Jak realizujemy te zasady w praktyce?

### Zapewniamy równe szanse, stawiamy na różnorodność, nie pozwalamy na dyskryminację

- Zapewniamy równe szanse zatrudnienia i awansu zawodowego.
- Obowiązuje nas brak tolerancji dla wszelkich przejawów dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, orientację seksualną, narodowość, wiarę, pochodzenie, stan cywilny czy status społeczny.

### Dbamy o szacunek dla innych

- Kształtujemy przyjazne, oparte na wzajemnym szacunku środowisko pracy.
- Szanujemy godność innych, przestrzegamy zasad równości, zaangażowania i współpracy.

### Zachowujemy balans między życiem osobistym i zawodowym

- Wspieramy pracowników w osiągnięciu maksymalnej równowagi pomiędzy obowiązkami zawodowymi oraz życiem osobistym i rodzinnym.
- Umożliwiamy pracownikom rozwój osobisty.

### Zapobiegamy ryzyku zawodowemu

- Zapewniamy bezpieczne warunki pracy.
- Nasi pracownicy są zobowiązani do przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

### Chrońmy środowisko i jesteśmy odpowiedzialni społecznie

- Przestrzegamy obowiązujących regulacji prawnych w zakresie ochrony środowiska i odpowiedzialności społecznej.
- W działalności stosujemy zasady polityk Grupy Santander: Polityki Zrównoważonego Rozwoju, polityk dotyczących zmian klimatycznych i zarządzania środowiskiem, polityk dotyczących praw człowieka oraz polityk dla sektorów wrażliwych na ryzyko.

#### Respektujemy prawa zbiorowe

- Przestrzegamy przepisów prawa w zakresie tworzenia związków zawodowych i prowadzenia pertraktacji.
- Respektujemy działania podejmowane przez organizacje reprezentujące pracowników.
- Stawiamy na otwartą komunikację i wymianę poglądów ze związkami zawodowymi.

## Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów

Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów uzupełnia Kodeks o wytyczne umożliwiające zapobieganie i zarządzanie konfliktami interesów, jakie mogą się pojawić. Dokument zawiera również przykłady podstawowych kategorii konfliktów interesów oraz działań, usług, decyzji lub transakcji, które generują lub mogą generować dany rodzaj konfliktu interesów, a także nakłada na członków kierownictwa i pracowników obowiązki związane z identyfikacją, przeciwdziałaniem i eskalacją oraz sposobem zarządzania konfliktami interesów.

W 2020 roku zaktualizowaliśmy politykę o zapisy dotyczące nadrzędności interesu Grupy i jej klientów nad osobistymi interesami pracowników i członków ich rodzin oraz osób powiązanych oraz zakazu zatwierdzania przez pracowników operacji przeprowadzanych przez siebie albo osobę powiązaną.

## Jak realizujemy tę Politykę w praktyce?

### Odpowiedzialność

- Organy zarządzające, kadra kierownicza i wszyscy pracownicy są zobowiązani do działania w dobrej wierze, zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi w ramach kompetencji na zajmowanym stanowisku.

### Przejrzystość

- Przyjmujemy uczciwą i transparentną postawę zgodną z naszymi wartościami.
- Unikamy konfliktów interesów. W przypadku ich wystąpienia opracowujemy najlepsze środki przeciwdziałania im w celu minimalizacji negatywnych skutków.

### Niezależność

- Działamy w każdym przypadku według własnego uznania, zachowując lojalność wobec Banku, jego akcjonariuszy i klientów, niezależnie od interesów własnych lub osób powiązanych.

### Wstrzymanie się od działania

- Powstrzymujemy się od uczestniczenia w podejmowaniu decyzji lub wywierania wpływu na decyzje dotyczące pracowników lub niezależnych podmiotów w przypadku możliwości wystąpienia konfliktu interesów.

### Komunikacja

- Raportujemy wewnętrznie wszystkie sytuacje, które mogą wynikać lub wyniknęły w następstwie konfliktów interesów.

## Polityka zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej

W 2020 roku dokonaliśmy aktualizacji regulacji dotyczących zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej. W wyniku scalenia czterech dokumentów (Model, Polityka, Podręcznik i Wytyczne) powstał jeden nowy dokument – Polityka zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej. Polityka wprowadza zasadę zero tolerancji dla działań przestępczych, opisuje przestępstwa korporacyjne, które należy wykrywać i którym trzeba zapobiegać, a także podaje wytyczne dot. postępowania w takich przypadkach. Polityka zawiera również przykłady działań niedozwolonych, za które pracownicy mogą zostać pociągnięci do odpowiedzialności karnej.

## Polityka „Szacunek i godność”

Budowanie kultury otwartości w naszej organizacji wspomaga polityka „Szacunek i godność”. W 2020 roku rozpoczęliśmy prace nad zmianami polityki pod kątem dostosowania jej do dyrektywy o ochronie sygnalistów i planujemy kontynuować je w 2021 roku.



## Przeciwdziałanie korupcji

W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska obowiązuje podejście „zero tolerancji dla korupcji”.

GRI: , 103-1, 103-2, 103-3, 205-2, 205-3, Wskaźnik własny (Lista kluczowych działań i inicjatyw realizowanych w danym roku w banku na rzecz zwiększenia wiedzy pracowników o etyce i kulturze organizacyjnej banku)

ESG: G – Ład korporacyjny

PRB 5 Zarządzanie i cele

Przeciwstawiamy się wszelkim formom korupcji. Nasze standardy etyczne w tym obszarze są zapisane w dokumentach:

- Generalny Kodeks Postępowania,
- Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych,
- Ogólna polityka konfliktu interesów,
- Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- Polityka ochrony danych osobowych,
- Polityka zrównoważonego rozwoju,
- Program antykorupcyjny,
- Polityka zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej – *Corporate Defense*,
- Polityka zapewnienia zgodności,
- Model zarządzania ryzykiem reputacji – określa zasady zarządzania ryzykiem i kontrolowania go, kluczowe elementy, zasady i procesy, a także role i odpowiedzialność oraz nadzór wewnętrzny.

### Przeciwdziałanie korupcji w Generalnym Kodeksie Postępowania

Kodeks odnosi się do różnych aspektów postępowania etycznego w naszej organizacji. W dokumencie zostały zawarte wskazówki dotyczące konfliktu interesów (w relacjach wewnętrznych, przy realizacji transakcji bankowych i inwestycji oraz w relacjach z dostawcami i klientami), zasad współpracy z innymi podmiotami, zasady kontaktów z regulatorami, przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz praktyk o charakterze korupcyjnym. Uzupełnieniem zapisów kodeksu są dodatkowe regulacje dotyczące poszczególnych obszarów działania, w tym „Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy” czy „Program antykorupcyjny”.

„Program antykorupcyjny” precyzuje nasze mechanizmy kontrolne, m.in. rejestr podarunków i zaproszeń dla funkcjonariuszy publicznych, zasady oferowania podarunków i zaproszeń pracownikom lub członkom kierownictwa Banku, kanał do zgłaszania przypadków naruszeń, szkolenia oraz odpowiedzialność korporacyjnego obszaru *compliance*.



0

potwierdzonych przypadków korupcji w Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska w 2020 roku



1

zgłoszenie zakwalifikowane jako potencjalne ryzyko wystąpienia korupcji (złożone przez dostępne kanały zgłaszania nieprawidłowości) w Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska w 2020 roku

## Komunikacja i szkolenia dotyczące antykorupcji

Nasi pracownicy cyklicznie biorą udział w e-learningowych szkoleniach z zakresu przeciwdziałania korupcji. W szkoleniu podkreślamy, że w naszej organizacji jest zero tolerancji dla zachowań o charakterze korupcyjnym. Uczymy:

- jak zachować się w konkretnych sytuacjach np. w kontaktach z urzędnikami państwowymi, agentami czy pośrednikami
- czym są działania o charakterze korupcyjnym nie tylko przekazywanie środków pieniężnych, ale także wręczanie, oferowanie czy przyjęcie dowolnego rodzaju korzyści, takich jak: dostarczanie towarów i usług poniżej cen rynkowych, przekazywanie podarunków, fundowanie wycieczek, pobyków w hotelach, posiłków i biletów albo zatrudnianie znajomych

Szkolenie obejmuje ćwiczenia praktyczne i kończy się testem. Każdy pracownik Grupy Kapitałowej co dwa lata ma obowiązek wziąć udział w szkoleniu. Program szkoleń od wielu lat stanowi stały element harmonogramu obowiązkowych szkoleń pracowniczych. Zagadnienia etyczne i reputacyjne uwzględniane są również podczas corocznej kampanii informacyjno-szkoleniowej *Risk pro* (Tydzień Kultury Ryzyka), która utrwała kulturę ryzyka w organizacji.

	Procent pracowników, którzy zapoznali się z polityką i procedurami antykorupcyjnymi	Procent pracowników, którzy przeszli szkolenia antykorupcyjne
Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska	100%	97%
Santander Bank Polska	100%	97,5%
Członkowie Zarządu Banku	100%	100%
Przedstawiciele kierownictwa wyższego szczebla Banku	100%	87%
Przedstawiciele kierownictwa średniego szczebla Banku	100%	95,8%
Pozostali pracownicy Banku	100%	97,8%



## Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki



W Generalnym Kodeksie Postępowania wyodrębniona została część dotycząca *whistleblowingu*, czyli procesu zgłaszania naruszeń i nieprawidłowości.

*GRI: 102-17, 103-1, 103-2, 103-3, Wskaźnik własny (Liczba zgłoszeń nieprawidłowości i/lub zagadnień do wyjaśnienia na „skrzynkę etyki” oraz telefon zaufania)*

*ESG: G – Ład korporacyjny*

*PRB 5 Zarządzanie i cele*

Procedura zapewnia poufność i analizę przekazywanych informacji. Wobec osób zgłaszających obowiązuje zakaz stosowania jakichkolwiek środków o charakterze represyjnym lub wyciągania wobec nich jakichkolwiek konsekwencji za zgłoszenie nieprawidłowości. Elementy naszej polityki dotyczącej zgłaszania naruszeń etycznych znajdują się także w polityce „Szacunek i godność”.

### Aplikacja KLAKSON

W 2020 roku wdrożyliśmy pełną funkcjonalność aplikacji KLAKSON, służącej do zgłaszania naruszeń. Towarzyszyła temu szeroka kampania komunikacyjna promująca kanały zgłaszania i przybliżająca funkcjonalność aplikacji (wraz z instrukcją obsługi, popularnymi pytaniami i odpowiedziami). Do komunikacji dołączony był film promujący kanały *whistleblowingowe* w Banku.

Teraz pracownicy mają do dyspozycji łącznie cztery kanały do zgłaszania wątpliwości etycznych:

- **etyczny telefon zaufania** do zgłaszania (w tym anonimowo) naruszeń przepisów prawa, zasad etycznych, przypadków korupcji, oszustw, prania pieniędzy, nieprzestrzegania procedur wewnętrznych, wycieków informacji chronionych, podejmowania nadmiernego ryzyka, fałszowania zapisów księgowych, oszustw finansowych, lekceważenia obowiązków kontrolnych czy manipulacji danymi;
- **relacyjny telefon zaufania** przeznaczony do zgłaszania przejawów dyskryminacji, mobbingu, molestowania i innych naruszeń w relacjach pracowniczych, w tym naruszeń wartości i zachowań korporacyjnych;
- **specjalną skrzynkę mailową [etyka@santander.pl](mailto:etyka@santander.pl)**;
- **aplikację KLAKSON** – formularz online do zgłaszania wszystkich wymienionych powyżej zdarzeń.

Nasi pracownicy korzystają z dostępnych kanałów, by zgłaszać nieprawidłowości w funkcjonowaniu organizacji. Każda sprawa została uważnie przeanalizowana i rozstrzygnięta.



**228**

zgłoszeń w 2020 roku



**251**

zgłoszeń w 2019 roku



## Edukacja w zakresie etyki



Każdego roku realizujemy szereg inicjatyw zwiększających świadomość etyczną naszych pracowników oraz ich wiedzę o naszej kulturze organizacyjnej.

*GRI: 102-17, 205-2, Wskaźnik własny (Lista kluczowych działań i inicjatyw realizowanych w danym roku w banku na rzecz zwiększenia wiedzy pracowników o etyce i kulturze organizacyjnej Banku),*

*ESG: G – Ład korporacyjny*

*PRB 5 Zarządzanie i cele*

W 2020 roku odnowiliśmy nasze obowiązkowe szkolenie dotyczące Generalnego Kodeksu Postępowania, przeciwdziałania korupcji i Polityki zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej.



**97%**

pracowników ukończyło szkolenie do 31 grudnia 2020 roku.



**100%**

pracowników miało dostęp do materiałów edukacyjnych opublikowanych w bankowym intranecie.

Poza szkoleniem każdego roku realizujemy szereg inicjatyw zwiększających świadomość etyczną oraz zwiększających wiedzę pracowników o naszej kulturze organizacyjnej. W 2020 roku:

### Więści z kanałów whistleblowingowych

Po raz pierwszy ukazał się w intranecie artykuł „Więści z kanałów whistleblowingowych”, który będzie cykliczną, coroczną informacją kierowaną do pracowników, zawierającą informację o ilości i tematyce zgłoszeń pracowników na kanały whistleblowingowe. W komunikacji ukazującej się w intranecie podkreślono także wagę anonimowych zgłoszeń jako cennego źródła feedbacku dla organizacji (artykuł „Anonimowe zgłoszenie równie istotne jak imienne”).

### The Santander Way w praktyce

Przeprowadziliśmy kampanię „The Santander Way w praktyce”, odświeżającą i promującą osiem zachowań korporacyjnych (Pracuję z pasją, Okazuję szacunek, Mówię wprost, Angażuję się w zmiany, Aktywnie współpracuję,

Stucham z uwagą, Dotrzymuję obietnic, Wspieram innych). W ramach kampanii nagraliśmy film z udziałem pracowników: „The Santander Way w nowej normalności – film z udziałem naszych współpracowników” oraz opublikowaliśmy cykl artykułów z opisem każdego z ośmiu zachowań wraz z personalnymi przykładami, co dane zachowanie oznacza dla poszczególnych pracowników i dlaczego cenią sobie akurat wybrane zachowanie.

Więcej informacji o naszych zachowaniach korporacyjnych w [rozdziale Zarządzanie - Generalny Kodeks Postępowania](#).

## Santander Week

W całej Grupie Santander, w tym w Santander Bank Polska S.A., obchodziliśmy Santander Week – tydzień marki Santander, gdzie przybliżaliśmy tematy związane z kulturą organizacyjną i standardami obowiązującymi w Grupie Santander. Z tej okazji zorganizowaliśmy szereg inicjatyw, takich jak webinary z udziałem wewnętrznych oraz zewnętrznych prelegentów, publikowaliśmy artykuły oraz filmy z zakresu CSR, a także krzyżówki i quizy z tematyki przywództwa, wartości i zachowań korporacyjnych.

Wybrane inicjatywy:

- Łączy nas wspólna kultura – zobacz film z kolegami z Grupy Santander
- The Santander Way w nowej normalności – film z udziałem naszych współpracowników
- #WeAreSantander i #SantanderEffect – co to znaczy w praktyce?
- Każdy z nas jest Ambasadorem Marki Santander!
- Zobowiązania przywódcze w nowej normalności – obejrzyj film z naszymi liderami
- Czym jest Responsible Banking i co oznacza wskaźnik ESG – wideo
- Wolontariat w czasach COVID
- Jak nasi liderzy dbają o wellbeing? (wideo)

## Cykliczne artykuły i materiały wideo

Publikowaliśmy w intranecie cykliczne artykuły i materiały wideo poświęcone m.in. nowemu kanałowi do zgłaszania naruszeń KLAKSON, rozwiązywaniu wątpliwości etycznych, reagowaniu na agresję słowną, zapobieganiu konfliktom interesów, zasadom przyjmowania i wręczania upominków, zachowaniom mogącym skutkować odpowiedzialnością karną czy reputacji.

## Dzień Etyki

W ramach Tygodnia Ryzyka obchodziliśmy Dzień Etyki, m.in. opublikowaliśmy artykuł „Reputacja jak domino” poruszający kwestie ryzyka reputacyjnego i promujący kanały zgłaszania, wraz z ćwiczeniem/testem z przykładami sytuacji dot. ryzyka reputacyjnego i reagowania na nie.

## Szkolenia e-learningowe

Przeprowadziliśmy coroczne szkolenie elearningowe dla pracowników poświęcone reagowaniu i przeciwdziałaniu takim zjawiskom, jak mobbing, dyskryminacja i molestowanie oraz poszukiwaniu wsparcia w przypadku naruszenia standardów etycznych zgodnie z polityką „Szacunek i godność”. Szkolenie zostało wdrożone jako obowiązkowe w 2018 r. i jest systematycznie realizowane przez nowozatrudnionych pracowników.

## Spotkania z zarządem

Odbływały się cykliczne spotkania dyrektora Biura Etyki i Relacji z członkami zarządu, na których uczestnicy dzielą się wnioskami i rekomendacjami przygotowanymi na bazie zgłoszonych spraw pracowniczych.

## Materiały edukacyjne dla kadry menadżerskiej i pracowników

Przygotowaliśmy materiały edukacyjne dla kadry menedżerskiej i pracowników na wybrane tematy w obszarze relacji pracowniczych, np. „Postępowanie względem pracownika w gorszej kondycji psychofizycznej” czy „Jak postępować w sytuacji śmierci pracownika lub jego osoby bliskiej”, oraz materiały dla HRBP i kadry menedżerskiej – „Diagnoza środowiska pracy” za I i II półrocze 2020 na podstawie wniosków z wybranych postępowań wyjaśniających do wykorzystania dla celów prewencyjnych i edukacyjnych.



## Odpowiedzialny łańcuch dostaw



W Santander Bank Polska S.A. współpracujemy z licznymi dostawcami, a za zadania z tym związane odpowiedzialny jest Departament Zarządzania Kontraktami i Zakupami. Wybierając dostawców, z którymi współpracujemy, pod uwagę bierzemy kryteria społeczne, środowiskowe oraz reputacyjne.

GRI:102-9, 102-10, 308-1, 414-1

ESG: E – Środowisko, ESG: S – Społeczeństwo

### Polityki regulujące zarządzanie obszarem łańcucha dostaw

- Polityka zakupowa Santander Bank Polska S.A.
- Procedura wyboru dostawcy Santander Bank Polska S.A.
- Polityka współpracy z dostawcami oraz outsourcingu w Santander Bank Polska S.A.
- Procedura zarządzania dostawcami i outsourcingu w Santander Bank Polska S.A.

W 2020 roku zaktualizowaliśmy wszystkie cztery dokumenty. Polityka współpracy i Procedura zarządzania zostały dostosowane do wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA). Zasady dotyczące CSR pozostały jednak bez zmian.

Zasady współpracy z dostawcami uwzględnione zostały również w „Polityce zrównoważonego rozwoju” i „Polityce praw człowieka”.

### Nasze cele w 2020 roku

W 2020 roku koncentrowaliśmy się na osiągnięciu celów polegających na:

- zaadaptowaniu w ramach procesu wyboru dostawcy najlepszych praktyk rynkowych oraz wyznaczonych przez model Grupy Santander;
- dostosowaniu regulacji do zmieniającego się Banku oraz do zmian na rynkach dostawców;
- zapewnieniu transparentnego i obiektywnego procesu wyboru dostawcy.

W rezultacie oprócz aktualizacji dokumentów regulujących zasady współpracy z dostawcami, uszczelniliśmy proces zakupowy i uprościliśmy dokonywanie zakupów o niskiej wartości.

Przeprowadziliśmy także pilotażową ankietę dotyczącą działań z zakresu ESG na 66 polskich dostawcach. Wnioski z niej pozwalają nam lepiej planować nasze działania w tym zakresie na kolejne lata.

## Proces wyboru dostawców

Proces zarządzania dostawcami jest dostosowany do międzynarodowych standardów Grupy Santander i jest przez nas nieustannie rozwijany oraz dopasowywany do zmieniających się realiów biznesowych i społecznych. Podczas kwalifikacji dostawców do współpracy stosujemy odpowiednie polityki i procedury. Wszyscy dostawcy objęci są jednolitymi zasadami wyboru, które uwzględniają kryteria społeczne, praktyki zatrudnienia, prawa człowieka, zobowiązania środowiskowe i wiele innych.

### Kwalifikując dostawców do współpracy:

- sprawdzamy, czy dywersyfikują swoje przychody i czy nie uzależniają się od banku;
- weryfikujemy, czy postępują się certyfikatami, np.: z zakresu ochrony środowiska, relacji pracowniczych;
- potwierdzamy, czy stosują zasady CSR, posiadają kodeksy etyki, postępowania oraz programu antykorupcyjnego i publikują raporty;
- badamy etyczne podejście do finansów: kontrolujemy opłacanie składek pracowniczych, podatków oraz ewentualne zadłużenia wobec kontrahentów.

Uzyskane informacje mają bezpośredni wpływ na podjęcie współpracy z dostawcą.

Wszelkie zakupy, w tym te dokonywane w obrębie zawartych umów ramowych, podlegają postanowieniom „Polityki Zakupowej Santander Bank Polska S.A.” i muszą być realizowane we współpracy z Biurem Zakupów. Dostawca produktu lub usługi, który bierze udział w procesie zakupowym, ma obowiązek dostarczenia dokumentacji w systemie B-ZONE. Jej elementem jest ankieta CSR, obejmująca informacje o podejmowaniu działań z obszaru odpowiedzialności społecznej, spełniania kryteriów dotyczących praktyk w zakresie zatrudnienia oraz respektowania praw człowieka, a także zgodności z kryteriami środowiskowymi (wpływ towarów i usług na środowisko naturalne). Oceniany na bazie ankiety poziom odpowiedzialności społecznej dostawców jest brany pod uwagę przy ocenie ofert i wyborze dostawcy banku i może być rozstrzygający.

Wszystkim naszym jednostkom organizacyjnym przy dokonywaniu zakupów polecamy stosowanie najlepszych praktyk kupieckich, takich jak zachowanie obiektywności i najwyższych standardów etycznych w procesie wyboru dostawcy, negocjowanie warunków oferty złożonej przez dostawcę, weryfikację zgodności dostarczanych produktów, usług i faktur z wynegocjowanymi warunkami oraz tworzenie i przechowywanie dokumentacji dotyczącej procesu wyboru dostawcy.

## Wyróżniki Santander Bank Polska S.A.

- Nowo podpisywane umowy z naszymi dostawcami zawierają obowiązkowe klauzule społecznej odpowiedzialności biznesu. Zobowiązują one dostawców do przestrzegania 10 zasad Global Compact ustanowionych na posiedzeniu ONZ w Davos w styczniu 1999 roku.
- Każdy dostawca Banku z obrotami powyżej 1 mln zł (pod uwagę brane są obroty za poprzedni rok, rok bieżący oraz planowana kwota zakupu) na początku procesu kwalifikacji ma ustalany biling limit – limit płatności – w celu weryfikacji, czy nie uzależnia się za bardzo od Banku i czy dywersyfikuje źródła swoich przychodów. Dostawcy podlegający kwalifikacji oraz świadczący usługi krytyczne z punktu widzenia banku są pytani o prowadzenie działań z zakresu zrównoważonego rozwoju. Ich odpowiedzi są brane pod uwagę przy ostatecznej akceptacji współpracy z dostawcą.
- Dzięki wymogowi wypełnienia ankiety CSR przez wszystkich dostawców zaproszonych do procesów zakupowych, część firm dopiero zapoznaje się z tematyką odpowiedzialności społecznej. Oznacza to, że ankieta wywołuje efekt edukacyjny.

## Nasi dostawcy w 2020 roku w liczbach



**1 579**

dostawcy z obrotami przekraczającymi rocznie 50 tys. zł



**1 147**

w tym dostawcy z obrotami >50 tys. zł podlegający kwalifikacji



**441**

procesów zakupowych zrealizowanych przez bank



**93,8%**

dostawców banku to firmy polskie lub posiadające siedzibę lub oddział zarejestrowany w Polsce



**100%**

dostawców wypełniło ankiety CSR w systemie B-ZONE



**1 377**

dostawcy, którzy zostali poddani weryfikacji pod kątem CSR i pod kątem wymagań środowiskowych



## Nasze plany na rok 2021

Naszym głównym celem jest zostanie liderem odpowiedzialnego biznesu na rynku. Nieustannie dostosowujemy się do międzynarodowych standardów Grupy Santander w kwestiach odpowiedzialnego biznesu, dlatego aktualnie przygotowywane są wytyczne Grupy Santander. Trwają także prace nad kwestionariuszem z zakresu ESG, który będzie kierowany do naszych dostawców. Jeszcze w 2021 roku planujemy również przeprowadzić wśród nich kampanię informacyjną oraz zebrać informacje z zakresu ESG.



## Partnerstwa i członkostwo w stowarzyszeniach



Niektóre z naszych celów strategicznych dzielimy z innymi i łatwiej realizować je wspólnymi siłami.

GRI: 102-12, 102-13

ESG: E – Środowisko, ESG: S – Społeczeństwo, ESG: G – Ład korporacyjny

PRB 4 Interesariusze

Dlatego nawiązujemy wiele relacji partnerskich i należymy do szeregu stowarzyszeń, dzięki czemu razem możemy przyczynić się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju sformułowanych przez ONZ oraz wspierać realizację postanowień Porozumienia Paryskiego w zakresie przeciwdziałania zmianom klimatu i adaptacji do nowych warunków klimatycznych.

### Nasze partnerstwa



#### Partnerstwo na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs)

Od 2017 roku należymy do Partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs), łączącego Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii z przedstawicielami podmiotów biznesowych. Celem jest tworzenie synergii działań podejmowanych w Polsce w zakresie wdrażania zaleceń Agendy 2030 i realizacji zapisanych w niej Celów Zrównoważonego Rozwoju.



#### Partnerstwo Razem dla Środowiska

Z dumą współtworzymy partnerstwo na rzecz realizacji środowiskowych Celów Zrównoważonego Rozwoju, powołane przez Centrum UNEP/GRID. Razem staramy się tworzyć możliwie najlepsze warunki dla realizacji Celów

Zrównoważonego Rozwoju, a szczególnie tych, które odnoszą się do kwestii środowiskowych. Partnerstwo skupia firmy, zrzeszenia firm oraz izby gospodarcze, instytucje naukowe, jednostki administracji publicznej, organizacje pozarządowe i osoby indywidualne. Jego celem jest dążenie do zrównoważonego rozwoju w warunkach międzysektorowej i międzybranżowej współpracy opartej o zasadę odpowiedzialności za środowisko, a także wymiana idei, doświadczeń i dobrych praktyk oraz szeroka współpraca na rzecz realizacji SDGs



## Partnerstwo z Forum Odpowiedzialnego Biznesu

Od wielu lat jesteśmy partnerem strategicznym Forum Odpowiedzialnego Biznesu – organizacji eksperckiej, która jest inicjatorem i partnerem przedsięwzięć kluczowych dla polskiego CSR oraz aktywnie działa na rzecz zrównoważonego rozwoju. Od 2019 r. Michał Gajewski, prezes Zarządu Santander Bank Polska S.A., należy do zarządu Forum Odpowiedzialnego Biznesu.



## Karta Różnorodności

Podpisaliśmy Kartę Różnorodności – międzynarodową inicjatywę objętą patronatem Komisji Europejskiej. Karta funkcjonuje w 19 krajach Unii Europejskiej, a w Polsce koordynatorem jest Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Sygnatariusze Karty przyjmują na siebie zobowiązania dotyczące m.in. zakazu dyskryminacji, promocji programów na rzecz różnorodności oraz gotowości do zaangażowania w te działania pracowników i partnerów biznesowych.



## Program Partnerstwa Standard Etyki w Polsce *Global Compact Poland*

Powołana w ramach Programu Koalicja skupia firmy i instytucje aktywnie angażujące się w działania z zakresu wdrażania i rozpowszechniania wartości etycznych.



## Partnerstwo dla Bezpieczeństwa Drogowego

Ma na celu poprawę bezpieczeństwa ruchu drogowego i zmniejszenie liczby ofiar wypadków drogowych w Polsce. Skupia przedstawicieli biznesu, rządu i organizacji pozarządowych.

## Program „Zrównoważone miasta”

W 2020 roku zostaliśmy partnerem programu „Zrównoważone miasta” – inicjatywy wpisującej się w realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs), w szczególności Celu 11. – Zrównoważone miasta i społeczności.

### Stowarzyszenia, do których należymy

- Związek Banków Polskich
- Związek Pracodawców Branży Internetowej INTERACTIVE ADVERTISING BUREAU POLSKA
- Fundacja Koalicji na rzecz Polskich Innowacji
- Polskie Stowarzyszenie Inwestorów Kapitałowych
- Izba Domów Maklerskich
- Związek Pracodawców Transportu Publicznego
- IAA Polska – Międzynarodowe Stowarzyszenie Reklamy
- Irish Polish Chamber of Commerce
- Brytyjsko-Polska Izba Przemysłowo-Handlowa
- Polsko-Portugalska Izba Gospodarcza
- Polsko-Hiszpańska Izba Gospodarcza
- American Chamber of Commerce Poland
- Business Centre Club
- Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo-Handlowa



## Inicjatywy zewnętrzne



Wspólnie z naszymi interesariuszami inicjujemy i wspieramy projekty oraz inicjatywy, które uważamy za istotne dla zrównoważonego rozwoju i spójne z naszą strategią.




GRI: 102-12,

ESG: E – Środowisko, ESG: S – Społeczeństwo, ESG: G – Ład korporacyjny

PRB 4 Interesariusze

Angażujemy się w projekty proekologiczne oraz w sektorowe, wielobranżowe i międzynarodowe inicjatywy dotyczące ochrony środowiska naturalnego i jego zasobów. Wspieramy także inicjatywy związane z odpowiedzialnością gospodarczą i etycznym biznesem.

### Wybrane inicjatywy 2020 roku

 <p>Polski Pakt Plastikowy</p>	 <p>Największa w Polsce umowa finansowania projektów fotowoltaicznych – 350 mln PLN na sfinansowanie <a href="#">projektu elektrowni słonecznych opracowanego przez R.POWER</a></p>	 <p>Partnerstwo strategiczne w <a href="#">kampanii Zielona Wstażka #DlaPlanety edycja 2020</a></p>
---	--	--

Inicjatywy zostały opisane w [rodziale Klimat i środowisko](#).

### Inicjatywy związane z odpowiedzialnością gospodarczą

- Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży,
- Dobra Praktyka Bankowa, czyli Kodeks etyki bankowej,
- Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego,
- Deklaracja polskiego biznesu na rzecz zrównoważonego rozwoju w ramach projektu „Wizja zrównoważonego rozwoju dla polskiego biznesu 2050”,
- UNEP Finance Principles for Responsible Banking,
- Międzynarodowa inicjatywa Equator Principles.



## Nagrody i wyróżnienia

### Zarządzanie

- Euromoney Awards for Excellence 2020 w kategorii Excellence in Leadership – jako jedyny bank w Polsce otrzymaliśmy nagrodę w uznaniu za szybkość i innowacyjność rozwiązań wprowadzonych dla klientów i społeczności w związku z rozprzestrzenianiem się koronawirusa, a także za odpowiednie ich dopasowanie do realnych potrzeb klientów indywidualnych i biznesowych. Zostaliśmy docenieni za nasze działania dla klientów i społeczeństwa w czasie pandemii – akcję charytatywną „Podwójna moc pomagania”.
- Global Finance’s Outstanding Crisis Leadership 2020 – wyróżnienie, które otrzymaliśmy w konkursie Global Finance.

### Odpowiedzialne zarządzanie

- Nagroda główna za najlepszy Raport Społeczny w 14. edycji konkursu „Raporty Społeczne” organizowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu i Deloitte – to nasza druga taka nagroda z rzędu.
- Złoty Listek CSR Polityki – nagroda przyznawana instytucjom, które ze szczególnym zaangażowaniem wspierają społeczności lokalne, działają na rzecz zrównoważonego rozwoju, a także przestrzegają najwyższych norm etycznych. Nagrodę otrzymaliśmy po raz czwarty. Dodatkowo zostaliśmy wyróżnieni w kategorii inicjatyw, które mogą być inspiracją dla innych firm za wprowadzenie na polski rynek produktu – ESG-linked (Environmental, Social and Governance).
- Drugie miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm, organizowanym przez Koźmiński Business Hub – zdobyliśmy ją zarówno w klasyfikacji branżowej, jak i generalnej.

### Komunikacja i marketing

- Srebrny Spinacz – w konkursie Złote Spinacze 2020 Związek Firm Public Relations przyznał nam nagrodę za kampanię „Szczepionka na dezinformację”.

## Produkt i obsługa klienta

- Dziewięć statuetek Instytucji Roku 2020 – w konkursie firmy Mojebankowanie.pl dostaliśmy łącznie 9 statuetek w głównej kategorii Najlepszy bank w Polsce oraz w kategoriach: Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych, Najlepsza obsługa w placówce, Najlepsza obsługa hipoteczna, Najlepszy bank dla firm, Najlepszy zdalny proces otwarcia konta, Społeczny wymiar biznesu, Osobowość roku, Najlepsze biuro prasowe.
- Nagrody w rankingu Złoty Bankier – drugie miejsce w głównej kategorii Najlepsza wielokanałowa jakość obsługi i pierwsze miejsce w kategoriach produktowych za konto osobiste. To nasz trzeci raz w czołówce tego rankingu.
- Trzy drugie miejsca dla naszych ekonomistów – Parkiet Gazeta Giełdy przyznał naszemu Departamentowi Analiz Ekonomicznych drugie miejsce w rankingu prognoz dla polskiej gospodarki w 2019 r. Nasi ekonomiści zajęli drugie miejsce w konkursie prognoz gospodarczych Focus Economics oraz drugie miejsce w konkursie prognoz walutowych dla regionu Europy Środkowo-Wschodniej agencji Reuters.

## Pracownicy

- Wyróżnienie tygodnika „Wprost” otrzymaliśmy w rankingu najlepszych pracodawców w dobie kryzysu.
- Tytuł Top Employer 2020 otrzymaliśmy za tworzenie przyjaznych warunków pracy, dbałość o talenty i ich rozwój na wszystkich szczeblach organizacji, a także za ciągłe doskonalenie praktyk związanych z zatrudnianiem i budowaniem doświadczenia pracownika.
- Złoty Lider Zdrowego Biznesu – tytuł, który otrzymaliśmy za „niezwykle ciekawe i nietypowe inicjatywy prozdrowotne” w ramach programu „BeHealthy”, podkreślający nasze podejście, zgodnie z którym „zdrowie i bezpieczeństwo pracowników są niezwykle ważne w realizacji celów rozwojowych firmy”.

## Społeczne

- Nagroda Internautów w rankingu Złoty Bankier – zwyciężyliśmy w kategorii Bank wrażliwy społecznie z projektem skierowanym do seniorów.
- Nagroda w konkursie Instytucja Roku 2020 – wyróżnienie otrzymaliśmy w kategorii Społeczny wymiar biznesu za projekt Wolontariat jaki chcesz.

# Klienci





## Klienci i usługi – wstęp



GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 102-2, Wskaźnik własny (Liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej i internetowej), Wskaźnik własny (Liczba interakcji w kanałach zdalnych), Wskaźnik własny (Liczba punktów dostępu banku w Polsce, w tym oddziałów w podziale na placówki prowadzone bezpośrednio przez bank oraz placówki partnerskie)

ESG: E – Środowisko, ESG: S – Społeczeństwo

PRB 1 Zgodność, PRB 3 Klienci

Santander Bank Polska S.A. jest bankiem uniwersalnym świadczącym pełen zakres usług na rzecz:



klientów indywidualnych



małych i średnich firm



dużych przedsiębiorstw



korporacji



instytucji sektora publicznego

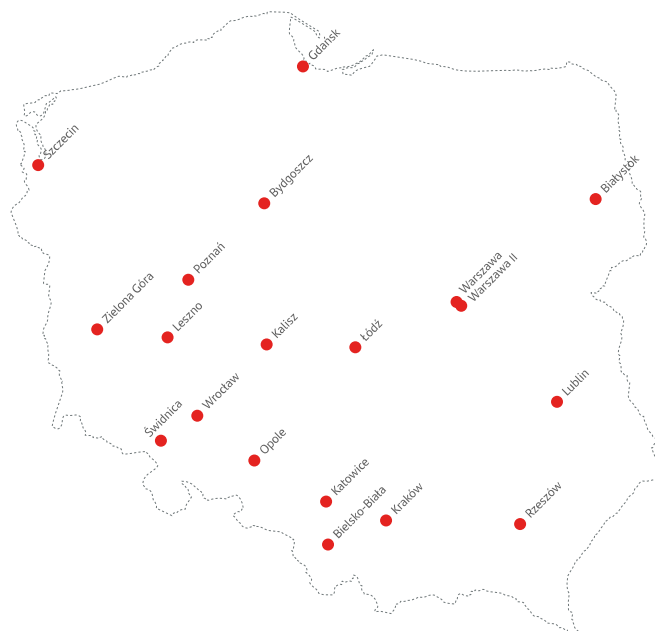
# 5 215 tys.

Klientów Santander Bank Polska S.A.

Jesteśmy dostępni dla klientów w:

- oddziałach,
- Centrach Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej,
- placówkach partnerskich,
- kanałach zdalnych.

Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej



## Placówki i oddziały

<b>Santander Bank Polska S.A.</b>	<b>31.12.2020</b>	<b>31.12.2019</b>
Oddziały (lokalizacje) Santander Bank Polska S.A.	468	515
Placówki partnerskie	138	134
Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	19	19
Bankomaty i wpłatomaty	731	777
Urządzenia dualne	930	923

## Bankowość mobilna i internetowa – liczba klientów i interakcji w kanałach zdalnych

<b>Santander Bank Polska S.A.</b>	<b>31.12.2020</b>	<b>31.12.2019</b>
Liczba klientów zarejestrowanych w Santander Internet (w tys.)	4 179*	4 424
Liczba klientów aktywnie korzystających z bankowości elektronicznej, którzy w ostatnim miesiącu danego okresu sprawozdawczego przynajmniej raz logowali się do systemu (Internet lub mobile) (w tys.)	2 757	2 510
Liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej (Santander mobile) (w tys.)	1 865	1 577
Liczba firm zarejestrowanych w iBiznes24 (w tys.)	21	18

\*Definicja tej pozycji została zmieniona w 2020 roku. Obejmuje liczbę klientów z podpisaną umową o dostęp do usług bankowości elektronicznej, w ramach której mogą korzystać z dostępnych produktów i usług.

# 52,9%

Klientów korzystających z kanałów zdalnych (internet, Santander mobile)

# 2 756 510\*

Liczba klientów digital z co najmniej jednym logowaniem w ostatnim miesiącu roku 2020

# 1 865 070

Liczba klientów korzystających z Santander mobile

# 322 678 759

Liczba interakcji w kanałach zdalnych – transakcje mobile i internet

# 881 636

Średnia liczba transakcji wykonywanych dziennie przez klientów w kanałach zdalnych

# 121,7 mln

Liczba transakcji wykonanych w aplikacji mobilnej

*\*Liczba klientów digital, czyli logujących się do internetu lub mobile.*

Nasza oferta jest kompleksowa i zaspokaja różne potrzeby klientów w zakresie: rachunków bieżących, osobistych oraz produktów kredytowych, oszczędnościowo-inwestycyjnych, rozliczeniowych, ubezpieczeniowych i kartowych.

#### Usługi finansowe obejmują:

- zarządzanie gotówką,
- obsługę płatności,
- operacje na rynku kapitałowym, pieniężnym, dewizowym i transakcji pochodnych,
- działalność gwarancyjną,
- obsługę handlu zagranicznego,
- działalność maklerską.

Nasi klienci mają dostęp do produktów oferowanych przez spółki Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska, takich jak:

- fundusze inwestycyjne,
- portfele aktywów,
- produkty ubezpieczeniowe, leasingowe i faktoringowe.

## Priorytety w 2020 r.

Pomaganie klientom indywidualnym i biznesowym w osiągnięciu codziennych sukcesów jest naszą misją. Do wypełniania jej prowadzą wytyczone w Banku kierunki strategiczne. Aż pięć z sześciu z nich dotyczy klientów. Są to:

- klientocentryczność
- upraszczanie
- omnikanalowość
- ewolucja do otwartej platformy
- bezpieczeństwo i zaufanie

Inkluzywna bankowość i Zielony Bank to filary na, których budujemy odpowiedzialną bankowość, dlatego szczegółowo opisałyśmy produkty i inicjatywy skierowane do poszczególnych grup klientów będące realizacją tych celów.

Priorytetowo traktujemy również rozwiązania z zakresu cyfryzacji, co jest spójne z naszymi celami biznesowymi i założeniem bycia bankiem omnikanalowym oraz planowaną ewolucją w stronę otwartej platformy. Doświadczenia

minionego roku naznaczonego sytuacją pandemiczną potwierdziły też, że cyfryzacja jest mocno związana z dostępnością Banku w każdej sytuacji.

Obsługę klientów prowadzimy w ramach następujących pionów:



Pion Bankowości  
Detalicznej



Pion Bankowości  
Biznesowej  
i Korporacyjnej



Pion Bankowości  
Korporacyjnej  
i Inwestycyjnej

Każdej grupie klientów udostępniamy ofertę naszych [spółek zależnych](#).



## Klienci detaliczni



GRI: 102-2, 103-1, 103-2, 103-3, Wskaźnik własny (Informacje o kluczowych produktach, w tym nowych produktach wprowadzonych w raportowanym okresie), Wskaźnik własny (Produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP))  
ESG: S – Społeczeństwo  
PRB 1 Zgodność, PRB 3 Klienci

W ramach Pionu Bankowości Detalicznej obsługujemy:



### Klientów indywidualnych

Dla lepszego dopasowania do potrzeb i oczekiwań wyróżniliśmy w tej grupie segmenty: Standardowy, Premium, Select i Bankowości Prywatnej.



### Małe i średnie przedsiębiorstwa (z obrotami do 8 mln zł rocznie)

Obsługujemy małe i średnie przedsiębiorstwa z terenu całej Polski, reprezentujące wszystkie sektory poza wykluczonymi zgodnie z naszą polityką compliance.

W roku 2020 szczególną troskę i uwagę skierowaliśmy do klientów najbardziej zagrożonych skutkami pandemii COVID-19, tj. osób starszych oraz tych, których kondycja finansowa pogorszyła się w wyniku lockdownu gospodarki.

## Kanały kontaktu

Dla naszych klientów indywidualnych jesteśmy dostępni poprzez:

- sieć oddziałów,
- placówki partnerskie,
- sieć agentów,
- Multikanałowe Centrum Komunikacji – telefon, czat, wideo,
- kanały zdalne (Santander internet, bankowość mobilną Santander w przeglądarce, aplikację Santander mobile),
- dedykowanych doradców utrzymujących regularne kontakty z klientami Bankowości Prywatnej i Select oraz Premium.

Relacje z klientami firmowymi utrzymujemy poprzez:

- doradców firmowych obecnych w oddziałach i placówkach partnerskich,
- telefoniczne Multikanałowe Centrum Komunikacji,
- kanały elektroniczne: bankowość internetową, czyli serwisy Mini Firma, Moja Firma plus i-Biznes oraz Santander mobile.

**Najważniejsze produkty i usługi**

<b>Klienci indywidualni</b>	<b>Małe i średnie przedsiębiorstwa</b>
<p><i>Konto osobiste oraz produkty towarzyszące (karty debetowe, płatności mobilne).</i></p> <p><i>Kredyty gotówkowe, karty kredytowe i linie w rachunku bieżącym.</i></p> <p><i>Kredyty hipoteczne.</i></p> <p><i>Produkty depozytowe i inwestycyjne: depozyty, konta oszczędnościowe, produkty strukturyzowane, fundusze inwestycyjne, produkty maklerskie.</i></p> <p><i>Bancassurance – produkty ubezpieczeniowe powiązane i niepowiązane.</i></p>	<p>Rachunki (m.in. Konto Firmowe Godne Polecenia), konta walutowe oraz rachunki powiernicze.</p> <p>Kredyty – szeroki wachlarz kredytów na finansowanie bieżącej działalności, inwestycji, a także oferta dla sektora AGRO ( w tym kredyty udzielane na zasadach preferencyjnych we współpracy z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa) czy kredyt Biznes Ekspres EBI – na rozwój firmy z atrakcyjnym oprocentowaniem, dzięki dofinansowaniu Europejskiego Banku Inwestycyjnego.</p> <p>Gwarancje bankowe.</p> <p>Leasing – główne produkty to: leasing operacyjny, leasing finansowy oraz pożyczka, wszystkie oferowane w PLN lub indeksowane do walut obcych. Oferta Santander Leasing została opisana w <a href="#">rozdziale Klienci i usługi - Santander Leasing</a>.</p> <p>Karty – debetowe i walutowe.</p> <p>Terminale płatnicze – oferujemy szeroką ofertę terminali Elavon – stacjonarne, mobilne przenośne, także w ramach programu Polska Bezgotówka.</p> <p>Produkty handlu zagranicznego. Są to specjalistyczne produkty dla firm, które handlują z kontrahentami zagranicznymi, m.in. elektroniczne potwierdzenie poleceń wypłat, inkaso dokumentowe i finansowe, akredytywa obca i własna, forfaiting, gwarancje bankowe.</p> <p>Usługi dodatkowe dla firm dostarczane przez partnerów zewnętrznych: eKsięgowość, eFactoring, eWindykacja, eWadia, eUmowy. Szerzej te usługi cyfrowe opisaliśmy w <a href="#">rozdziale Zaangażowanie w czasie pandemii - Pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw</a>.</p>

Szczegółowy opis produktów skierowanych do klientów detalicznych znajduje się w [Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2020 roku: \(https://www.santander.pl/regulation\\_file\\_server/time20210223094128/download?id=162275&lang=pl\\_PL#\\_Toc64808974\)](#).

Cele w obsłudze klientów detalicznych

**W 2020 r. koncentrowaliśmy się na następujących działaniach:**

- Dostarczanie najlepszych doświadczeń klientom (doskonaliśmy procesy dla klientów detalicznych, wspieraliśmy w okresie pandemii koronawirusa) i pracownikom (usprawniliśmy środowisko pracy doradców, rozwijaliśmy narzędzia komunikacyjne).
- Upraszczanie i cyfryzacja produktów i procesów. Skupiliśmy się na dostarczeniu klientom rozwiązań cyfrowych. Doskonaliśmy procesy i produkty, aby były przyjazne i intuicyjne zarówno dla klientów jak i pracowników.
- Większe wykorzystanie kanałów zdalnych w sprzedaży i obsłudze klienta – realizowaliśmy program transformacji bankowości internetowej i mobilnej.
- Dalsza optymalizacja sieci dystrybucji.
- Zwiększanie bezpieczeństwa współpracy klientów z Bankiem.

## Najważniejsze inicjatywy w 2020 roku dla klienta indywidualnego

### Inkluzywna bankowość

- Wydłużyliśmy godziny pracy Kantoru Santander: działa całodobowo, przez siedem dni w tygodniu.

### Cyfryzacja

- Umożliwiliśmy otwarcie konta osobistego na zdjęcie.
- Santander open – udostępniliśmy możliwość dodania kont z innych banków, w tym podgląd rachunków w innych bankach oraz możliwość inicjowania przelewów z tych rachunków z poziomu bankowości internetowej i mobilnej.
- Zmodyfikowaliśmy procesy wnioskowania o udzielenie i zwiększenie limitu na koncie osobistym oraz o kartę kredytową w bankowości elektronicznej.
- Umożliwiliśmy autoryzację niektórych operacji w oddziale za pomocą kodu przesyłanego do klienta SMS-em, co zwiększyło szybkość i bezpieczeństwo transakcji oraz wyeliminowało papierowe potwierdzenia.
- Udostępniliśmy klientom chatbot na stronach [santander.pl](https://santander.pl).
- Wprowadziliśmy wiele usprawnień w aplikacji mobilnej i bankowości internetowej, np. dodaliśmy przelewy walutowe w aplikacji i przebudowaliśmy nawigację. W bankowości internetowej dodaliśmy nowe strony produktowe i poradnik cenowy.
- W bankowości internetowej i aplikacji mobilnej wprowadziliśmy możliwość samodzielnej zmiany hasła.

### Wsparcie w czasie pandemii

Wspierając naszych klientów, szczególną uwagę poświęciliśmy seniorom i klientom, których kondycja finansowa pogorszyła się wskutek pandemii.

- Wprowadziliśmy udogodnienia i zmiany zwiększające bezpieczeństwo i komfort klientów.
- U uruchomiliśmy szeroko zakrojoną komunikację bezpośrednią do klientów.
- Wprowadziliśmy pakiet tymczasowych udogodnień kredytowych dla klientów indywidualnych.

Więcej o naszych działaniach wspierających przeczytasz [w rozdziale Zaangażowanie w czasie pandemii - Wsparcie klientów indywidualnych](#). Udogodnienia dla seniorów opisaliśmy [w rozdziale Klienci - Troska o seniorów](#).

## Najważniejsze inicjatywy wprowadzone w 2020 r. dla MŚP

### Cyfryzacja

- Wdrożyliśmy w pełni zdalny proces zakupu i instalacji terminali płatniczych. Klient podpisuje umowę zdalnie, a terminal dostarcza mu kurier. Przeszkolenie z obsługi terminala przeprowadza w rozmowie telefonicznej przedstawiciel firma Elavon.
- Wprowadziliśmy sprzedaż ubezpieczenia Partner w Biznesie i Partner w Biznesie Plus przez telefon oraz e-mail.
- Umożliwiliśmy klientom zawieranie umów na odległość i zdalne prowadzenie procesów dostępnych dotąd tylko w oddziale.
- Udostępniliśmy wybranym klientom Smart Loans na klik przez internet. Oferta umożliwiała skorzystanie z kredytu w rachunku bieżącym w wysokości od 5 000 zł do 100 000 zł, ale nie więcej niż kwota dostępna bez weksła. W 2021 roku tę ofertę rozwinimy.
- Wprowadziliśmy nowe eUsługi dla klientów prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą: eFaktoring, eWindykacja, eUmowy, dostarczane przez partnerów zewnętrznych. Te trzy rozwiązania zdalnie ułatwiają prowadzenie działalności w czasie obowiązywania ograniczeń spowodowanych pandemią.

Szczegółowo opisaliśmy je w [rozdziale Zaangażowanie w czasie pandemii - Pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw](#).

### Wsparcie w czasie pandemii

Wdrożyliśmy wymagane ustawowo oraz zainicjowane przez nas możliwości wsparcia dla przedsiębiorców dotkniętych skutkami COVID-19. Zaproponowaliśmy klientom szeroki pakiet rozwiązań pomocowych skupiając się na odciążeniu finansowym klientów oraz na ułatwieniu im bankowania dzięki rozwiązaniom technologicznym.

Szereg udogodnień kredytowych i rozwiązań poprawiających płynność szczegółowo opisaliśmy w [rozdziale Zaangażowanie w czasie pandemii - Pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw](#).

### Inicjatywy realizowane z partnerami zewnętrznymi

- Umożliwiliśmy naszym klientom wnioskowanie o subwencję z Tarczy Finansowej PFR 1.0 oraz PFR 2.0 w bankowości elektronicznej.
- W ramach współpracy z partnerem zewnętrznym realizowaliśmy intensywne działania zwiększające wiedzę na temat tarczy antykryzysowej.
- Wprowadziliśmy poręczenia wadialne.

Powyższe inicjatywy opisaliśmy w [rozdziale Zaangażowanie w czasie pandemii - Pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw](#).



#### Plany na 2021 rok

W projektowaniu oferty dla klientów indywidualnych planujemy:

- kontynuować upraszczanie i cyfryzowanie produktów oraz procesów;
- nadal zwiększać wykorzystanie kanałów zdalnych w sprzedaży i obsłudze klienta;

- zrealizować program transformacji bankowości internetowej i mobilnej;
- z takim samym zaangażowaniem jak dotąd dbać o wysoki poziom bezpieczeństwa współpracy klientów z Bankiem.

Dla segmentu MŚP planujemy skoncentrować się na:

- upraszczaniu procesów kredytowych, zarówno dla doradców, jak i klientów;
- rozwoju procesów zdalnych oraz bankowości elektronicznej dla firm;
- wprowadzaniu kolejnych usług niefinansowych dla klientów Banku;
- budowie rentownego portfela kredytowego;
- wdrożeniu kolejnych rozwiązań pomocowych dla klientów dotkniętych pandemią;
- wdrożeniu i obsłudze wniosków o subwencję z Tarcz Finansowych PFR;
- uruchomieniu procesu SmartLoans w aplikacji mobilnej (dla klientów prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą).



## Santander Leasing



GRI: 102-2, 103-1, 103-2, 103-3, Wskaźnik własny (Produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP)), Wskaźnik własny (Główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta)

KE/TCFD

ESG: E – Środowisko, ESG: S – Społeczeństwo

PRB 1 Zgodność, PRB 3 Klienci

Specjalistyczne produkty, odpowiadające potrzebom przedsiębiorców, oferuje jedna ze spółek naszej Grupy Kapitałowej – spółka Santander Leasing S.A.

### Oferta

W 2020 roku w ofercie spółki dostępne były następujące produkty dopasowane do odpowiednich grup klientów:

- Leasing środków transportu – nowych i używanych, w tym pojazdów specjalistycznych oraz środków transportu ciężkiego zarówno lądowego, jak i powietrznego (samoloty, helikoptery) czy wodnego (jachty, łodzie).
- Leasing maszyn i urządzeń – daje możliwość szybkiego pozyskania maszyn i urządzeń na odpowiednim poziomie technicznym i warunkach dostosowanych do potrzeb klientów.
- Leasing i pożyczka dla rolników – umożliwia finansowanie pojazdów oraz maszyn i urządzeń rolniczych z elastycznymi warunkami finansowania oraz szybką obsługą zapewnianą przez doradców leasingowych.
- Leasing i pożyczka dla lekarzy i lekarzy weterynarii – specjalne oferty finansowania pojazdów oraz sprzętu medycznego dla przedstawicieli branży medycznej, jakimi są podmioty prowadzące indywidualną praktykę lekarską lub weterynaryjną. Formalności związane z zawarciem umowy uwzględniają specyfikę branży.
- Leasing i pożyczka dla branży budowlanej – specjalne oferty finansowania pojazdów oraz maszyn i urządzeń dla branży budowlanej. Formalności związane z zawarciem umowy uwzględniają specyfikę branży.

### Najważniejsze inicjatywy w 2020 roku



#### Zielona oferta

Santander Leasing S.A. rozwijał swoją „zieloną” ofertę leasingową, wspierając m.in. fotowoltaikę czy elektromobilność (oferta specjalna: leasing 100% na zakup auta elektrycznego oraz leasing 102% na auta hybrydowe). Wartość sfinansowanych w tym zakresie aktywów, wg stanu na 30.12.2020 r., wyniosła ponad 510 mln złotych netto. Na ofertę składały się m.in.: auta elektryczne (14,3 mln zł), auta hybrydowe (138 mln zł), fotowoltaika (40,8 mln zł), elektryczne wózki widłowe (13,6 mln zł).

## SolarLease

### Specjalna oferta finansowania paneli fotowoltaicznych skierowana do przedsiębiorców

Od lutego 2020 roku przedsiębiorcy prowadzący działalność gospodarczą lub rolniczą mogą otrzymać od Santander Leasing atrakcyjne finansowanie, możliwe zarówno w formie pożyczki, jak i leasingu, niezależnie od miejsca montażu instalacji. Nasza oferta zakłada udział własny klienta już od 10% wartości instalacji przy okresie finansowania sięgającym od 12 do nawet 72 miesięcy. Przedmiotem finansowania mogą być objęte instalacje fotowoltaiczne o mocy do 50 kW o łącznej wartości od 15 do 300 tys. zł netto. Inwestycja w panele fotowoltaiczne umożliwia szereg korzyści, takich jak niższe rachunki za prąd, niezależność energetyczna oraz troska o środowisko poprzez redukcję emisji CO<sub>2</sub>. Oferta cieszy się dużym zainteresowaniem – do końca 2020 roku Santander Leasing sfinansował inwestycje w panele fotowoltaiczne na kwotę blisko 41 mln zł, osiągając dynamikę sprzedaży 335% r/r.

Więcej o zielonym finansowaniu i produktach przeczytasz [w rozdziale Klimat i środowisko - Zielona oferta.](#)

## Cyfryzacja



### #podpisujeszjakchcesz

Santander Leasing wprowadził możliwość podpisania umowy zdalnie podczas e-spotkania: podpisem tradycyjnym (własnoręcznie) lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym. E-spotkanie odbywa się za pośrednictwem aplikacji Hangouts Meet i jest nagrywane za zgodą klienta. Wszystkie dokumenty potrzebne do podpisania umowy klient otrzymuje zaszyfrowanym e-mailem. Doradca przekazuje klientowi również instrukcje, jak pobrać dokumenty. Rozwiązanie cieszyło się popularnością wśród klientów w czasie pandemii, dlatego zdecydowaliśmy, że tę możliwość pozostawimy na stałe. Pracujemy nad optymalizacją rozwiązania.



[www.multisalon24.pl](http://www.multisalon24.pl)

To dedykowana platforma sprzedaży nowych aut osobowych i dostawczych dostępnych od ręki. Inicjatywa jest odpowiedzią na oczekiwania klientów, którzy z uwagi na sytuację związaną z epidemią zdecydowali się na obsługę procesu sprzedaży w sposób zdalny i zautomatyzowany. Ofertę leasingu przygotowaliśmy opierając się na aktualnie dostępnej ofercie polskich autoryzowanych dealerów. Platforma zawiera ponad 200 nowych samochodów osobowych i ciężarowych, a to dopiero początek. Finansowania dodatkowo wzbogaciliśmy o możliwość skorzystania z rozszerzonego pakietu ubezpieczenia *assistance*, którego koszty przez pierwszy rok trwania umowy leasingu wyniosą 1 zł.



### Plany na 2021 rok

Santander Leasing zamierza rozszerzyć ofertę finansowania instalacji fotowoltaicznych o kolejną grupę odbiorców – klientów detalicznych.



## Klienci biznesowi



Wspieranie klientów biznesowych w rozwoju ich firm poprzez oferowanie precyzyjnie dopasowanych produktów i usług to nasz cel strategiczny i najwyższy priorytet Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej oraz Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej. Ponadto w obsłudze klientów biznesowych pomagają niebankowe spółki z naszej Grupy Kapitałowej.

*GRI: 102-2, 103-1, 103-2, 103-3, Wskaźnik własny (Główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta)*

*ESG: S – Społeczeństwo*

*PRB 1 Zgodność, PRB 3 Klienci*

### Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

Oferujemy produkty i usługi pozwalające przedsiębiorcom efektywnie działać i rozwijać biznes na rynku krajowym i międzynarodowym. Nasza oferta skierowana jest do firm i przedsiębiorstw z obrotami w przedziale 8 mln zł - 1,2 mld zł oraz samorządów i sektora publicznego.

Obsługa firm i przedsiębiorstw odbywa się za pośrednictwem 3 Regionów i działających w ich ramach 19 terenowych Centrów Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej. W Centrach Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej funkcjonuje 25 Biur Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej na terenie całego kraju.



**3**

regiony



**19**

terenowych Centrów  
Bankowości  
Biznesowej  
i Korporacyjnej



**25**

Biur Bankowości  
Biznesowej  
i Korporacyjnej

## Najważniejsze produkty i usługi:

- kredyty,
- depozyty,
- bankowość transakcyjna,
- produkty skarbowe,
- produkty leasingowe,
- produkty faktoringowe,
- produkty rynku kapitałowego,
- rozwiązania zindywidualizowane.

Szczegółowa oferta Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej znajduje się [tutaj \(https://www.santander.pl/korporacje\)](https://www.santander.pl/korporacje).

Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej świadczy usługi na rzecz 24,8 tys.\* podmiotów z różnych branż, wspierając je wszechstronnie w procesie budowania i rozwoju biznesu.

\*Stan na 31.12.2020 r.

## Cele

W 2020 r. dążyliśmy do skutecznego wspierania klientów w rozwoju poprzez lepsze rozumienie ich potrzeb i specyfiki biznesu oraz oferowanie precyzyjnie dopasowanych produktów i usług.

W 2020 r. priorytetowo traktowaliśmy rozwój:

- oferty dla wybranych branż,
- digitalizacji procesów i produktów dla segmentu korporacyjnego,
- efektywności procesów zarządzania ryzykiem,
- kanałów bankowości elektronicznej, a także narzędzi CRM i Big Data.

Wybuch pandemii COVID-19 i zamrożenie gospodarki wymusiły przejście na zdalny tryb działania w pełnym zakresie oferty i z zachowaniem najwyższej jakości obsługi. W II poł. 2020 r. priorytety Pionu Bankowości Biznesowej Korporacyjnej były następujące:



polityka kontaktu i pomiar NPS



działalność kredytowa (nowa produkcja i ograniczenie atrycji)



Cross Sell (Productivity & Linkage)

## Wybrane inicjatywy i działania w 2020 roku

### Cyfryzacja

- Umożliwiliśmy klientom zdalne zawieranie umów leasingowych (m. in. z wykorzystaniem podpisu elektronicznego).
- W kanałach bankowości elektronicznej iBiznes24 (internet, mobile, Connect) wprowadziliśmy wiele zmian odpowiadających na bieżące potrzeby klientów.
  - W iBiznes24 internet wprowadziliśmy m.in. automatyczną weryfikację rachunku odbiorcy w Wykazie podatników VAT, eWniosek do ubiegania się o subwencję Polskiego Funduszu Rozwoju oraz dostępność modułu e-fx 24h na dobę, 7 dni w tygodniu.

- Testowaliśmy nową wersję systemu iBiznes24: przeprowadziliśmy pilotaż z udziałem klientów, rozpoczęliśmy proces migracji klientów na nowy iBiznes24 (z nowego systemu korzysta 211 firm w tym 674 użytkowników).
- W Biznes24 mobile wprowadziliśmy rozwiązania zastosowane w iBiznes internet. Ponadto umożliwiliśmy logowanie do aplikacji mobilnej z użyciem mobilnego podpisu jako narzędzia autentykacji oraz potwierdzanie płatności kartowych 3ds w internecie z użyciem podpisu mobilnego.
- Wdrożyliśmy pełnowartościowy CRM oparty na Salesforce – system umożliwia jeszcze szybszą obsługę klientów firmowych. Więcej informacji znajduje się [w rozdziale Klienci - Cyfryzacja i innowacje](#).

## Wsparcie w czasie pandemii

- Wdrożyliśmy możliwość obejmowania kredytów preferencyjnymi warunkami gwarancji.
- Ułatwiliśmy odnowienie kredytów (aneksowaliśmy blisko 1,3 tys. umów dla ponad 900 klientów).
- Uruchomiliśmy dla klientów proces wnioskowania i obsługę programu Tarcza Finansowa PFR 1.0. (53 tys. przyznanych subwencji).

Nasze inicjatywy wspierające klientów biznesowych w czasie pandemii opisaliśmy [w rozdziale Zaangażowanie w czasie pandemii - Wsparcie klientów biznesowych](#).

Ponadto w 2020 roku, jak w latach ubiegłych podejmowaliśmy inicjatywy i dostarczaliśmy produkty wspierające klientów biznesowych i korporacyjnych w rozwoju poprzez m.in. finansowanie handlu, działania cross-segmentowe czy wspierające zagraniczną ekspansję polskich przedsiębiorstw. Szczegółowo opisaliśmy je [w rozdziale Zaangażowanie w czasie pandemii - Wsparcie klientów biznesowych](#).

## Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej



W tym pionie obsługujemy największych klientów korporacyjnych i instytucjonalnych, którym oferujemy pełen zakres usług i dostarczamy specjalistyczne produkty finansowe. W ramach globalnej bankowości świadczymy też usługi na rzecz korporacji obsługiwanych przez międzynarodowe struktury Grupy Santander.



Naszymi klientami jest 250 największych spółek/grup kapitałowych w Polsce reprezentujących wszystkie sektory gospodarki.

(wg stanu na 31.12.2020 r.)

## Oferta

Oferujemy dostęp do indywidualnych rozwiązań oraz możliwość skorzystania z produktów dostępnych poprzez spółki Grupy Kapitałowej, takich jak na przykład produkty związane ze wsparciem handlu międzynarodowego lub kapitału pracującego.

Realizując naszą strategię odpowiedzialnego bankowania oferujemy klientom rozwiązania oparte na Celach Zrównoważonego Rozwoju czy wskaźnikach ESG. Bierzymy czynny udział w transformacji polskiego systemu energetycznego na niskoemisyjny poprzez m.in. finansowanie projektów OZE.

Stale odpowiadamy na zapotrzebowanie klientów na finansowanie związane z rozwojem działalności lub nowymi projektami. Dbamy także o utrzymanie pozycji lidera doradztwa finansowego w Polsce, w szczególności w obszarze rynku kapitałowego.

## Najważniejsze produkty i usługi:

- usługi transakcyjne,
- zarządzanie płynnością,
- bieżące oraz średnio- i długoterminowe finansowanie,
- finansowanie projektowe,
- optymalizacja kapitału pracującego,
- gwarancje i akredytywy,
- obsługa fuzji i przejęć,
- emisja akcji i obligacji,
- produkty skarbowe,
- finansowanie typu ESG.

## Najważniejsze inicjatywy w 2020 roku

### Zielona oferta

#### Zielony transport

W 2020 sfinansowaliśmy produkcję zeroemisyjnych środków transportu publicznego na kwotę przekraczającą 150 mln złotych (dla Solaris)

#### Finansowanie projektów OZE w formule Project Finance

Uczestniczyliśmy w finansowaniu projektów wiatrowych i fotowoltaicznych dla wiodących deweloperów i inwestorów, w tym byliśmy partnerem w największym dotychczas w Polsce finansowaniu portfela projektów fotowoltaicznych

#### Emisja obligacji Zrównoważonego Rozwoju (Sustainability-linked)

Pełniliśmy rolę koordynatora, organizatora oraz dealera emisji pierwszych obligacji Zrównoważonego Rozwoju (Sustainability-linked) dla spółki Tauron Polska Energia o wartości 1 mld zł. Środki z emisji będą wspierały transformację Grupy TAURON. Zostaną one przeznaczone na finansowanie kosztów budowy/nabycia projektów opartych na odnawialnych źródłach energii, finansowanie dystrybucji oraz ogólnej działalności korporacyjnej Grupy Emitenta związanej z OZE lub transformacją energetyczną na zeroemisyjną. Środki posłużą także do refinansowania zadłużenia Grupy Emitenta zaciągniętego w celu sfinansowania powyższych przedsięwzięć.

Środki pozyskane z obligacji nie będą mogły zostać przeznaczone na finansowanie nowych i istniejących bloków węglowych, działalności Tauron Wydobycie S.A. oraz Tauron Wytwarzanie S.A. (w przypadku innych przedsięwzięć niż wskazanych powyżej).

Ponadto Grupa TAURON wspólnie z koordynatorem emisji określiła następujące wskaźniki: wskaźnik redukcji emisji CO<sub>2</sub> (średniorocznie o 2%) oraz wskaźnik zwiększenia mocy w OZE (średniorocznie o 8%). W przypadku niezrealizowania celów marża bazowa zostanie podwyższona zgodnie z zapisami w warunkach emisji. Corocznie niezależny audytor będzie potwierdzał prawidłowość wyliczeń wskaźników zrównoważonego rozwoju.

## Zielony IRS

Transakcja zabezpieczająca ryzyko zmienności stóp procentowych, w której klient zamienia płatności oparte na zmiennym indeksie (np. WIBOR) na stopę stałą o określonej wysokości zmodyfikowaną dodatkowo o uwzględnienie zasad zrównoważonego rozwoju (*Sustainability-linked*).

W 2020 roku wspólnie z Tauron Polska Energia przeprowadziliśmy pierwszą w Polsce zieloną transakcję IRS. W jej ramach obniżenie emisji CO<sub>2</sub> oraz zwiększenie produkcji energii pochodzącej z OZE spowoduje uzyskanie przez Tauron wymiernych korzyści finansowych w postaci obniżenia płaconej stałej stopy procentowej.

## Emisja obligacji zielonych

Pełniliśmy rolę współorganizatora w przeprowadzonej przez Cyfrowy Polsat S.A. pierwszej w Polsce, wśród podmiotów niefinansowych, emisji obligacji zielonych o wartości 1 mld zł i 7-letnim terminie wykupu. Środki pozyskane z emisji posłużyły do refinansowania poniesionych przez emitenta i spółki zależne emitenta w latach 2017-2019 kosztów związanych z ich poprawą efektywności energetycznej. Refinansowaniu podlegają też koszty obniżenia wykorzystania ilości komponentów elektronicznych, a w efekcie redukcji śladu węglowego emitenta i jego spółek zależnych zgodnie z Green Bond Framework emitenta.

## Emisja obligacji ESG-linked

Uczestniczyliśmy jako dealer w emisji obligacji dla spółki PKN Orlen S.A. Jest to pierwsza emisja obligacji zarówno na rynku polskim, jak i w Europie Środkowej, gdzie marża odsetkowa została powiązana z ratingiem ESG (*ESG-linked*) nadanym przez agencję MSCI. Weryfikacja celu ESG będzie dokonywana w okresach półrocznych przed dniem ustalenia stopy procentowej.

Zrównoważone, zielone finansowanie opisaliśmy [w rozdziale Klimat i środowisko - Zrównoważone "zielone" finansowanie](#).

## Cyfryzacja

Pogłębialiśmy digitalizację i optymalizację procesów i usług:

- Wydłużyliśmy działalność Kantora Santander do całej doby przez 7 dni w tygodniu.
- Zaimplementowaliśmy nową architekturę i wygląd Kantora Santander (faza pilotażowa). Dodaliśmy nowe pary walutowe dla klientów korporacyjnych.
- Kontynuowaliśmy prace nad digitalizacją oferty produktowej produktów pochodnych.
- Zbudowaliśmy jednolite narzędzie do obsługi produktów bankowości transakcyjnej, dostępne dla wszystkich klientów grupy.



### Plany na kolejne lata

Zamierzamy rozwijać ofertę wspierającą klientów w projektach zielonych, czy to w ramach finansowania projektowego, finansowania ESC, zielonych obligacji, czy transakcji zabezpieczających stopę procentową z komponentem ESG.



## Cele na lata 2021-2023

W ramach Strategii Santander Bank Polska S.A. na lata 2021-2023 wyznaczyliśmy kierunki strategiczne.

Priorytety te są zbieżne z głównymi założeniami odpowiedzialnej bankowości – służą wszystkim grupom naszych interesariuszy i są kierunkami we wspieraniu odpowiedzialnego rozwoju Banku, naszych klientów i ich biznesów.

Więcej o kierunkach strategicznych piszemy [w rozdziale Zarządzanie - Nasza strategia biznesowa](#).



## Klientocentryczność – wstęp

Klientocentryczność to rozpatrywanie każdego działania i procesu bankowego z perspektywy klienta i jego potrzeb (w tym w szczególności klienta wrażliwego np. seniora). Skupiamy się na dostarczaniu produktów i usług, które dają naszym klientom poczucie bezpieczeństwa, zadowolenia i indywidualnego traktowania. Na tym celu koncentrujemy się już na etapie projektowania rozwiązań.

*GRI: 103-1, 103-2, 103-3, Wskaźnik własny (Główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta)*

*ESG: S- Społeczeństwo*

*PRB 3 Klienci*

Zmieniające się na różnych etapach życia potrzeby klientów stawiamy na pierwszym miejscu jako podstawowy element w doskonaleniu realizacji obietnicy marki: „Bank jaki chcesz” i „Bankujesz jak chcesz”. Wyniki badań potwierdzają, że udaje nam się spełnić tę obietnicę.

Naszym priorytetem jest budowanie pozytywnych doświadczeń klientów. W realizację hasła „Pomagamy klientom w codziennych sukcesach” zaangażowany jest cały zespół Banku. Każdy z pracowników w ramach rocznych celów zobowiązany jest realizować co najmniej jeden cel związany z podnoszeniem jakości doświadczeń klienta.

W 2020 roku strategię zarządzania doświadczeniami klientów osadziliśmy na trzech głównych filarach:



Wstuchiwanie się w głos klienta (*voice of customer*) wraz z pogłębioną analizą danych biznesowych i trendów rynkowych



Projektowanie doświadczeń klientów (*service design*)



Klientocentryczne projekty towarzyszące, np. standard prostego języka w komunikacji

## Projektowanie produktów

Produkty, procesy oraz kanały komunikacji z klientami są projektujemy z wykorzystaniem metodyki *Service Design*, aby nieustannie podnosić zadowolenie klientów i budować z nimi trwałe relacje.

W procesie tworzenia wartości dla klientów kluczowy element stanowią pracownicy. Kładziemy nacisk na rozwój przyjaznego środowiska pracy i kulturę wewnętrzną organizacji, co zwiększa zaangażowanie i profesjonalizm pracowników.

Pracujemy nad nowymi, zaawansowanymi technologicznie rozwiązaniami bankowymi. Staramy się rozpoznać potrzeby klienta i ustalić, co w dzisiejszym świecie jest dla niego szczególnie ważne. Dążymy do tego, aby tak zmieniać i dostosowywać naszą ofertę, by nikogo nie wykluczała i nie pomijała żadnego istotnego aspektu bankowania.



## Dialog z klientami – badanie potrzeb i satysfakcji

Chcemy być bankiem pierwszego wyboru dla klientów, dlatego stawiamy na budowanie długoterminowych relacji opartych na lojalności i zaufaniu. Zależy nam na poznaniu opinii klientów, by jak najlepiej odpowiadać na ich potrzeby.

*GRI: Wskaźnik własny (Wyniki pomiaru satysfakcji klienta)*

Badamy poziom zadowolenia klientów z kontaktu z Bankiem w większości kanałów, w tym w oddziale, bankowości elektronicznej, bankowości mobilnej i infolinii. Analizy, które prowadzimy, obejmują badania satysfakcji, lojalności oraz jakości, w tym po zakupie produktu, relacyjne (prowadzone na całej bazie naszych klientów) oraz benchmarkowe (pokazujące, jak wypadamy na tle konkurencji). Ponadto prowadzimy dedykowane badania pogłębiające punkt widzenia klienta oraz jego oczekiwania względem wdrażanych produktów i usług.

### Badanie satysfakcji

We wrześniu 2020 roku Santander Leasing przeprowadził pierwsze badanie satysfakcji klientów (NPS), na próbie prawie 900 klientów z segmentu MŚP. Pytaliśmy o skłonność do polecenia spółki i satysfakcję ze współpracy w sześciu najważniejszych podróżach klienta.

Nasz wynik NPS to 55 pkt, a 89% klientów deklaruje chęć powrotu do nas przy kolejnej inwestycji. Wyniki badania wytyczyły również kierunek rozwoju obszarów działania i procesów Spółki w 2021 roku.



**55pkt**

NPS



**89%**

klientów deklaruje chęć powrotu do nas przy kolejnej inwestycji

## Badanie lojalności (NPS)

Wskaźnik służący do mierzenia lojalności klienta i jego skłonności do rekomendowania marki – jest jednym z głównych wskaźników monitorowanych w Banku. Jest on także elementem systemów motywacyjnych dla wszystkich pracowników.



**44%**

Wynik, który osiągnęliśmy w 2020 roku (w odniesieniu do 2017 roku jest wyższy aż o 9%)

## Badanie jakości obsługi klientów (SAT-NET)

Satysfakcję klientów z jakości obsługi w *call center* sprawdzamy za pomocą badania Indeksu Satysfakcji Netto (SAT-NET). Ankiety przeprowadzamy z klientami, którzy w ostatnich trzech miesiącach mieli kontakt z doradcą na infolinii. Sprawdzamy, czy doradcy stosują partnerskie zasady komunikacji, i czy spełniają oczekiwania klientów.



**64,2%**

poziom satysfakcji klienta indywidualnego z obsługi na infolinii (1733 badanych)



**54,8%**

poziom satysfakcji klienta MŚP z obsługi na infolinii (1554 badanych)

### Bankowość elektroniczna\*

		MASS	SME
Bankowość elektroniczna		73,3%	66,2%
Bankowość mobilna (aplikacja mobilna)		70,7%	60,3%

\* Wyniki satysfakcji dla korzystania z kanałów zdalnych pochodzące z badania relacyjnego prowadzonego w trybie ciągłym w 2020 roku. Badanie realizowane było na klientach, którzy w ciągu ostatniego miesiąca do momentu badania, skorzystali z bankowości elektronicznej i/lub aplikacji mobilnej.



## Odpowiedzialna sprzedaż i marketing



### Przeciwdziałanie misselingowi

Włączająca bankowość w naszym Banku rozumiana jest szeroko – uwzględniamy wszelkie potrzeby, możliwości i ograniczenia klientów w ofercie produktowej i sposobie świadczenia usług. Zbudowaliśmy kulturę korporacyjną wolną od wykluczeń. Tolerancja, uważne słuchanie i indywidualne podejście to postawa promowana wśród pracowników i takiej oczekujemy od naszego zespołu w stosunku do klientów. Naszych doradców obowiązują precyzyjne procedury sprzedażowe. Dbamy także o wspieranie ich szkoleniami dotyczącymi obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

### Polityki i regulacje stanowiące ramy przeciwdziałania misselingowi:



Generalny Kodeks Postępowania



Polityka ochrony konsumentów w Santander Bank Polska S.A.



Polityka komercjalizacji i monitoringu produktów i usług w Santander Bank Polska S.A.



Polityka przyjmowania i przekazywania zażądań w Santander Bank Polska S.A.



Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów



Procedura kontroli jakości sprzedaży produktów inwestycyjnych – *misselling*

### Uzupełnienie regulacji w 2020 r.

Wprowadziliśmy Dobre praktyki obsługi klientów wrażliwych w Santander Bank Polska S.A. Procedura pomaga w tworzeniu produktów i usług oraz m.in. procesów sprzedażowych i obsługowych uwzględniających wrażliwość i szczególne wymagania klientów, m.in. w celu pogłębienia przeciwdziałania missellingowi i odpowiedzialnej sprzedaży. W intranecie stworzyliśmy stronę dotyczącą nowej regulacji i obowiązujących w Banku innych zasad dotyczących grup wrażliwych.

## Procedury i praktyki

Wszystkie procedury sprzedażowe przed ich wprowadzeniem weryfikujemy, m.in. w celu przeciwdziałania ryzyku misselingu. Kluczową rolę spełnia tu Obszar Zapewnienia Zgodności, który również nadzoruje i monitoruje proces identyfikacji zdarzeń missellingowych. Ścieżki raportowania *compliance* pozwalają na eskalację zdarzeń missellingowych do Lokalnego Komitetu Marketingu i Monitoringu Produktów, Generalnego Komitetu Zapewnienia Zgodności, Zarządu Banku i Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności oraz Rady Nadzorczej. Zidentyfikowane zdarzenie missellingowe może wiązać się z konsekwencjami finansowymi dla odpowiedzialnego za nie pracownika.

Powyżej wskazane zasady dotyczą również Placówek Partnerskich.

## Promocja etycznych postaw wśród pracowników

Systematycznie realizujemy inicjatywy związane z budowaniem odpowiedzialnego bankowania.

- Wszyscy pracownicy objęci są obowiązkowymi szkoleniami e-learningowymi, dotyczącymi Generalnego Kodeksu Postępowania i zagadnień etycznych, z zakresu ograniczania ryzyka conduct oraz komercjalizacji produktów i usług, a także dobrych praktyk dotyczących klientów wrażliwych. Szkolenia powtarzamy okresowo i dostosowujemy do zmieniającej się rzeczywistości oraz praktyk sprzedażowych.
- W intranecie regularnie publikujemy artykuły dotyczące zagadnień etycznych i odpowiedzialnej sprzedaży.
- Tematy odpowiedzialności i przeciwdziałania misselingu są stałą częścią programu Tygodnia Ryzyka i *RiskPro*.

## Inicjatywy zrealizowane w 2020 roku

- Obszar Zapewnienia Zgodności zorganizował Kongres Compliance, którego celem było przekazanie pracownikom odpowiedzialnym za ofertę głównych zasad tworzenia produktów i usług klientocentrycznych, przy uwzględnianiu zasad ochrony konsumentów.
- W związku z lawinowym wzrostem transakcji wykonywanych drogą elektroniczną i upowszechnienia usług bankowości elektronicznej, przeprowadziliśmy szereg kampanii skierowanych do klientów. Akcje edukacyjno-informacyjne dotyczyły bezpiecznych zachowań w sieci i odpowiedzialnego korzystania z usług bankowości elektronicznej.

Więcej przeczytasz [w rozdziale Zarządzanie - Generalny Kodeks Postępowania](#).

GRI: 102-12

ESG: S – Społeczeństwo

PRB 4 Interesariusze

## Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży

Jesteśmy sygnatariuszem-inicjatorem Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży. Celem deklaracji jest podnoszenie i upowszechnianie standardów etycznych w relacjach z klientem, edukowanie biznesu i konsumentów, zwiększanie zaufania do branży finansowej oraz przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom.

W 2020 r. poddaliśmy się niezależnemu audytowi potwierdzającemu zgodność naszych działań ze zobowiązaniami zapisanymi w Deklaracji. W trzystopniowej skali ocen uzyskaliśmy poziom drugi.

Więcej informacji na temat Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży: [www.santander.pl/aktualnosci/aktualnosci-lista/santander-bank-polska-w-gronie-inicjatorow-deklaracji-odpowiedzialnej-sprzedazy](http://www.santander.pl/aktualnosci/aktualnosci-lista/santander-bank-polska-w-gronie-inicjatorow-deklaracji-odpowiedzialnej-sprzedazy) oraz na stronie [www.odpowiedzialnasprzedaz.pl](http://www.odpowiedzialnasprzedaz.pl).

## Odpowiedzialny marketing i oznakowanie

Dbamy o zgodność produktów i usług z regulacjami, a także o to, by nasza komunikacja marketingowa była etyczna. Te kwestie w Banku regulują:

- Podręcznik reklamy i komunikacji marketingowej Santander Bank Polska S.A.,
- Procedura przygotowania i weryfikacji komunikacji oraz materiałów reklamowych w Santander Bank Polska S.A.,
- Wytyczne w zakresie komunikacji i reklamy dla poszczególnych produktów dla klienta indywidualnego oraz korporacyjnego

GRI: 417-2, 417-3, 419-1

## Zgodność z regulacjami w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży i marketingu

W 2020 r.:

0

Całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami (w zakresie usług i produktów, oferty i/lub relacji z klientami).

0

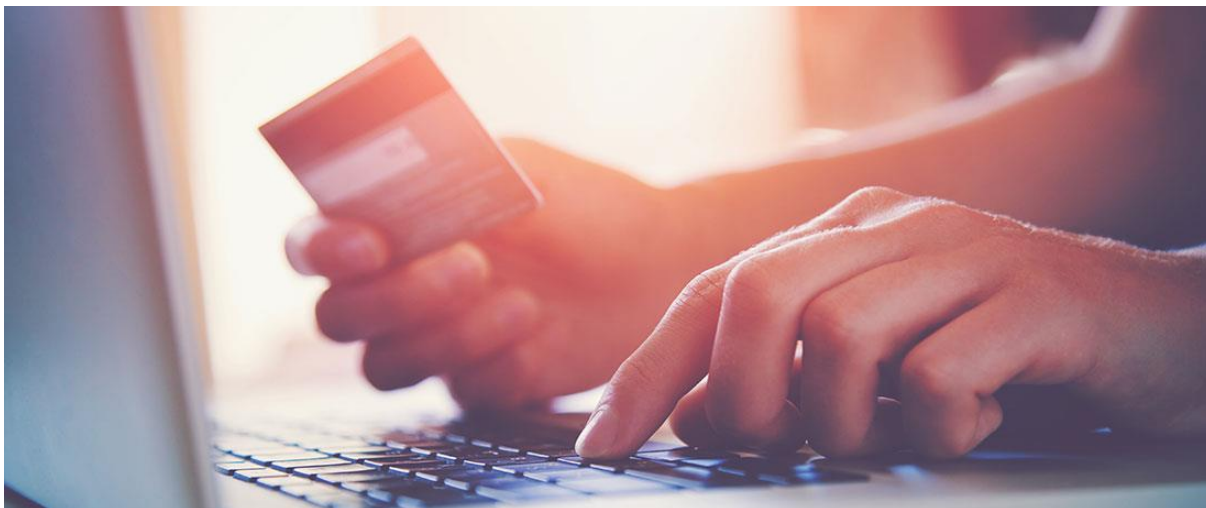
Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej.

0

Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach.

Kwota istotnych kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami (w zakresie usług i produktów, oferty i/lub relacji z klientami): 23 634 055 zł.

W 2020 roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w postępowaniu dotyczącym stosowania przez Bank niedozwolonych postanowień umownych we wzorach aneksów do umów o kredyt hipoteczny udzielony w CHF i EUR, wydał decyzję nr 12/2020 i uznał klauzule opisujące zasady ustalania przez Bank kursów walut za niedozwolone, zakazał ich stosowania oraz nałożył na Bank karę finansową w wysokości 23 634 055 zł. Decyzja jest nieprawomocna, Bank odwołał się od decyzji do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



## Polityka reklamacyjna

Do procesu reklamacyjnego podchodzimy zgodnie z zasadą klientocentryczności. Spetniamy wymogi regulacyjne, ale też reagujemy na oczekiwania klientów związane z każdym etapem reklamacji. Wiedzę o potrzebach oraz wskazówki, jak możemy usprawnić obsługę w tym zakresie czerpiemy z badań przeprowadzanych po zakończonym procesie reklamacyjnym.

W Banku do dyspozycji klientów jest Rzecznik Klienta, który reprezentuje interesy klientów w sprawach reklamacyjnych. Klient może się nie zgadzać z decyzją dotyczącą swojego zgłoszenia i przysługuje mu prawo zwrócenia się do rzecznika o ponowne zajęcie się sprawą.

### Klienci mogą składać reklamacje:



w usługach bankowości elektronicznej, w tym poprzez wideorozmowę i czat



telefonicznie



w oddziałach



pocztą tradycyjną



W 2020 r. 61% klientów zgłosiło reklamację zdalnie (telefonicznie lub w bankowości internetowej, w tym poprzez wideo-rozmowę i czat).

## Odpowiedzi na reklamacje przekazujemy:



w bankowości internetowej



listem



SMS-em



W 2020 r. 77% odpowiedzi przekazaliśmy elektronicznie.

## Klientom przekazujemy również SMS-owe komunikaty statusowe. Informujemy w nich:



o przyjęciu zgłoszenia



o tym, że sprawa wymaga więcej czasu (gdy rozpatrzenie potrwa dłużej niż siedem dni)



o zamknięciu sprawy i sposobie przekazania odpowiedzi

## Działania w obszarze polityki reklamacyjnej w 2020 r.

- Opracowaliśmy nowe wzory odpowiedzi na reklamacje dla wszystkich typów spraw klientów zgodnie ze standardem prostego języka. Zmieniliśmy układ treści i wygląd szablonów tak, aby były przejrzyste i czytelne.
- Kontynuowaliśmy rozszerzanie uprawnień doradców do przekazywania klientom decyzji o uznaniu reklamacji w ściśle określonych przypadkach już podczas przyjmowania zgłoszenia.
- Zwiększyliśmy zakres robotyzacji w procesie reklamacyjnym.



# 17%

spraw zostało rozpatrzonych „od ręki” przez naszych pracowników na podstawie posiadanych uprawnień. Oznacza to, że klient od razu po złożeniu reklamacji otrzymał decyzję, a w przypadku, kiedy było konieczne zasilenie konta, zrealizowaliśmy je maksymalnie w ciągu trzech dni od przekazania decyzji.



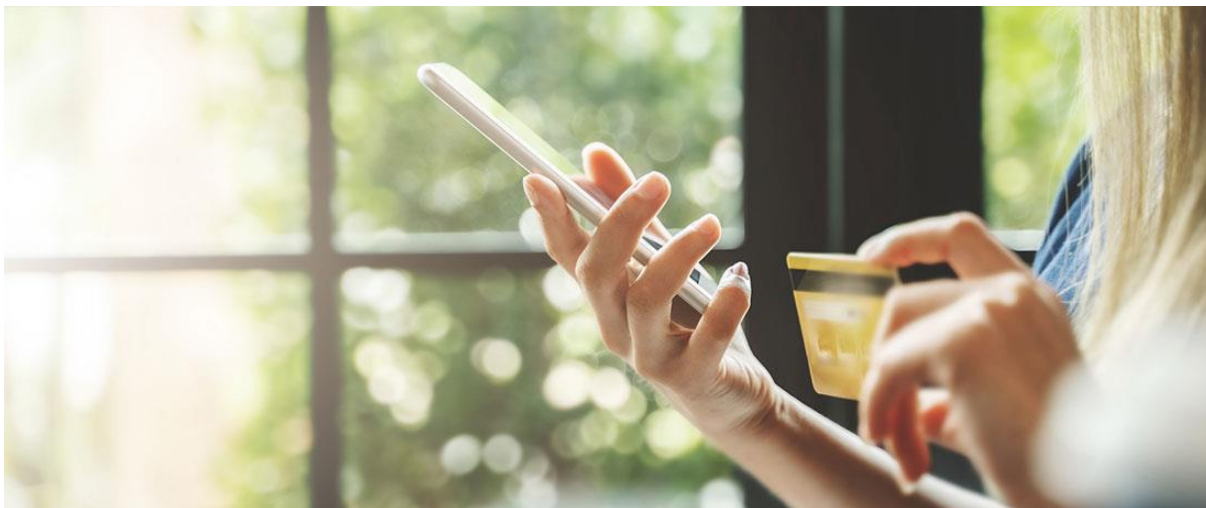
# 84%

prostych spraw rozwiązyaliśmy w ciągu jednego dnia roboczego, a 95% w ciągu dwóch dni roboczych. W procesach reklamacyjnych korzystamy z robotyzacji, która pozwala na znaczne przyspieszenie powtarzalnych czynności.



#### Plany na 2021 rok

- Będziemy kontynuować prace nad rozszerzeniem uprawnień doradców do przekazywania klientom decyzji o uznaniu reklamacji już podczas przyjmowania zgłoszenia (w ściśle określonych przypadkach).
- Nadal będziemy pracować nad upraszczaniem języka i empatyzacją odpowiedzi.
- Planujemy kontynuować rozwój robotyzacji.



## Bezpieczeństwo

Odpowiedzialna bankowość to dla nas przede wszystkim zapewnienie klientom bezpieczeństwa. W naszym Banku dbamy o bezpieczeństwo środków finansowych, danych klientów oraz operacji bankowych we wszystkich kanałach. Udoskonalamy ten aspekt korzystając z najlepszych dostępnych narzędzi, a także dbamy o edukację zarówno pracowników, jak i klientów.

*GRI: 103-1, 103-2, 103-3, Wskaźnik własny (Działania realizowane w celu zapewnienia cyberbezpieczeństwa)  
PRB 3 Klienci*

Kluczowe jest cyberbezpieczeństwo oraz odpowiednie zarządzanie ryzykami technologicznymi. W Banku działają jednostki aktywnie ze sobą współpracujące, odpowiedzialne za ciągłe wzmocnienie bezpieczeństwa systemów transakcyjnych, narzędzi wykorzystywanych przez klientów w codziennym bankowaniu, danych klientów, jak również infrastruktury i technologii stosowanej w organizacji.

Cyberbezpieczeństwo to obszar, w którym szczególnie ważna jest współpraca i wymiana wiedzy, również z organizacjami zewnętrznymi. Aktywnie działamy w ramach Związku Banków Polskich, współpracujemy z CERT i bierzemy udział w konferencjach branżowych.

### W 2020:

- Optymalizowaliśmy procesy detekcji i ochrony w celu wzmocnienia wysokiego poziomu odporności Banku, adekwatnego do zmieniających się globalnych cyberzagrożeń.
- Rozbudowaliśmy potencjał Banku w zakresie stosowania innowacyjnych rozwiązań technologicznych oraz automatyzacji w celu efektywniejszego zapobiegania cyberprzestępstwom.
- Intensywnie rozwijaliśmy kulturę cyberbezpieczeństwa wśród klientów i pracowników, mając na uwadze znaczący wzrost wykorzystania sieci w codziennym życiu.



### Plany na 2021 rok

- Będziemy udoskonalać działania podjęte w 2020 r.
- Jak od wielu lat, będziemy inwestować w podnoszenie kompetencji zespołu odpowiedzialnego bezpośrednio za cyberbezpieczeństwo klientów i całego Banku.

- Bezpieczeństwo to nasz wspólny cel, dlatego zamierzamy intensywnie promować #Cyberświadomość naszych klientów i pracowników.
- Planujemy też dalszy rozwój działań edukacyjnych, również tych skierowanych do klientów, którzy w mniejszym stopniu śledzą informacje w internecie.

Więcej o promocji bezpieczeństwa i naszych projektach można przeczytać w [rozdziale Społeczności - Bezpieczeństwo](#).

## Bezpieczeństwo danych klientów

Zgodnie z wymaganiami RODO (Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych obowiązującego od 25 maja 2018 roku), chronimy dane osobowe poprzez systematyczne działania obejmujące aktualizację odpowiednich procesów, procedur i polityk, zmiany w zarządzaniu przepływem i przechowywaniem danych, odpowiednią komunikację oraz uwzględnianie wymagań RODO w projektach i w sposobie zarządzania systemami.

GRI: 418-1

## Skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych



Do Banku wpłynęło **28 reklamacji** – to całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących utraty danych klientów i naruszenia prywatności.

## Promujemy cyberbezpieczeństwo

Dokładamy wszelkich starań, aby rozwijać #Cyberświadomość klientów. W 2020 prowadziliśmy następujące działania:

- Kampania informacyjno-edukacyjna w mediach społecznościowych, która dotarła do 6 mln osób.
- Do celów edukacyjnych wykorzystywaliśmy też bankowość internetową i strony internetowe Banku, gdzie informowaliśmy naszych klientów o potencjalnych zagrożeniach w sieci, które mogą ich dotyczyć.
- Kontynuowaliśmy współpracę w ramach programu „Bakcyl”. Celem akcji jest rozwój wiedzy o finansach i bezpieczeństwie wśród młodzieży.



## Cyfryzacja i innowacje

Oferujemy klientom najszerszą w Polsce, pod względem rozwiązań i technologii, ofertę płatności mobilnych. Cyfryzacja to ważna część naszej strategii, umożliwiająca klientom samodzielną personalizację usług i produktów oraz wygodne i szybkie korzystanie z bankowości mobilnej. Coraz więcej naszych klientów wybiera kanały zdalne, a my nieustannie staramy się sprostać ich oczekiwaniom

*GRI: 103-1, 103-2, 103-3, Wskaźnik własny (Produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP))*

*ESG: S – Społeczeństwo*

*PRB 1 Zgodność, PRB 3 Klienci, PRB 5 Zarządzanie i cele*

### Innowacje wprowadzone w 2020 roku

#### Agregator PSD2

Uruchomiliśmy usługi *open banking*. Klienci zyskali możliwości dodawania rachunków prowadzonych w innych bankach do bankowości internetowej i aplikacji mobilnej Santander Bank Polska S.A. Obecnie klienci mogą dodawać konta z siedmiu banków i zlecać z nich przelewy zarówno w internecie, jak i aplikacji mobilnej: PKO BP, Pekao SA, mBank, BNP Paribas, Alior Bank, ING Bank Śląski, Bank Millennium. Dzięki wdrożonym usługom użytkownicy aplikacji Santander mobile w jednym miejscu widzą stan swoich finansów, nawet jeśli mają konta w różnych bankach.

#### Chatbot Santi

Bota udostępniliśmy początkowo jako asystenta wspierającego pracowników naszego Multikanalowego Centrum Komunikacji i doradców w oddziałach w trakcie obsługi klienta.

Na początku pandemii COVID-19 chatbot służył do prowadzenia zautomatyzowanej komunikacji dotyczącej nowych zagadnień. To rozwiązanie sprawdziło się i dlatego zdecydowaliśmy się je rozszerzyć na kolejne grupy odbiorców. Obecnie Santi wspiera klienta w wielu tematach sprzedażowych i obsługowych na różnych podstronach witryny [santander.pl](https://santander.pl).

#### Salesforce CRM

Nowa platforma zwiększyła efektywność obsługi spraw klientów firmowych. Rozwiązanie skraca czas realizacji i ułatwia rozwiązanie zgłoszeń klientów już przy jednym kontakcie z Bankiem. Jako pierwszy bank w Polsce wdrożyliśmy CRM

oparty o chmurę, korzystając z jednego z najbardziej innowacyjnych na świecie systemów Salesforce CRM. Dodatkowo bankierzy zyskali m.in. zdalny dostęp do wszystkich najważniejszych informacji dotyczących spraw klientów.

Wprowadzenie nowego chmurowego narzędzia zarządzania danymi klientów jest kolejnym krokiem na drodze do lepszego dopasowania usług i produktów do dynamicznie zmieniających się potrzeb klientów. Tą innowacją rozpoczynamy kolejny etap transformacji cyfrowej Banku.

## eFaktoring, eWindykacja i eUmowy, zakładanie firmy online

Wprowadziliśmy szereg usług, które nie tylko uzupełniają naszą ofertę, ale przede wszystkim wspierają firmy w ich codziennym działaniu. Rozwiązania dostarczają nasi partnerzy biznesowi, rynkowi liderzy. Usługi te są w pełni zintegrowane z naszą bankowością elektroniczną, poprzez którą je udostępniamy – wystarczy przejść prosty proces online dostępny z zakładki Usługi. eFaktoring wspiera szybkie płatności za faktury, eWindykacja pomaga egzekwować należności za faktury, a eUmowy pozwalają na zawieranie i podpisywanie zdalne umów cywilno-prawnych – wystarczy, że druga strona umowy również korzysta z usług bankowości elektronicznej Santander.

Rozwiązania zostały opisane szerzej [w rozdziale Zaangażowanie w czasie pandemii - Pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw](#).

## Rozwijamy innowacje poprzez Program Akceleracyjny

Stale poszukujemy najciekawszych polskich start-upów w celu testowania ich rozwiązań, które mogą rozszerzyć naszą ofertę. Wspieramy akcelerator Accelpoint. Współpraca polega na rekrutacji, testach oraz implementacji rozwiązań start-upów głównie z sektora FinTech. Program akceleracyjny, AccelUp przeznaczony jest dla dojrzałych start-upów oferujących rozwiązania gotowe do wdrożenia u partnera. Start-upy uczestniczące w tej inicjatywie otrzymują wsparcie finansowe oraz mentoring ekspertów branżowych. Mają także możliwość ubiegania się o wsparcie międzynarodowych inwestorów, w tym m.in. funduszu Santander InnoVentures.

Obecnie trwa ostatnia IV runda programu, do której zaprosiliśmy sześć start-upów. W poprzednich edycjach zrealizowaliśmy łącznie czternaście *proof of concept*. Trzy współpracy zakończyły się komercjalizacją. Projekt jest finansowany ze środków Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

## Symmetrical.ai

Dzięki współpracy z FinTechem Symmetrical.ai pracownicy Banku mają dostęp do zarobionych pieniędzy wtedy, kiedy ich potrzebują. Dzięki aplikacji Symmetrical mogą wypłacić część wynagrodzenia już w pierwszej połowie miesiąca. Dostępna do wypłaty kwota zależy od liczby przepracowanych dni w danym miesiącu i może znaleźć się w przeciągu kilku minut na koncie pracownika. Innowację proponujemy również pracownikom naszych klientów korporacyjnych. Wartością tego rozwiązania jest pomoc pracownikom w sytuacjach, gdy potrzebują nagle gotówki, a nie chcą brać kredytu. Aplikacja i cały proces z perspektywy użytkownika jest prosty i szybki.

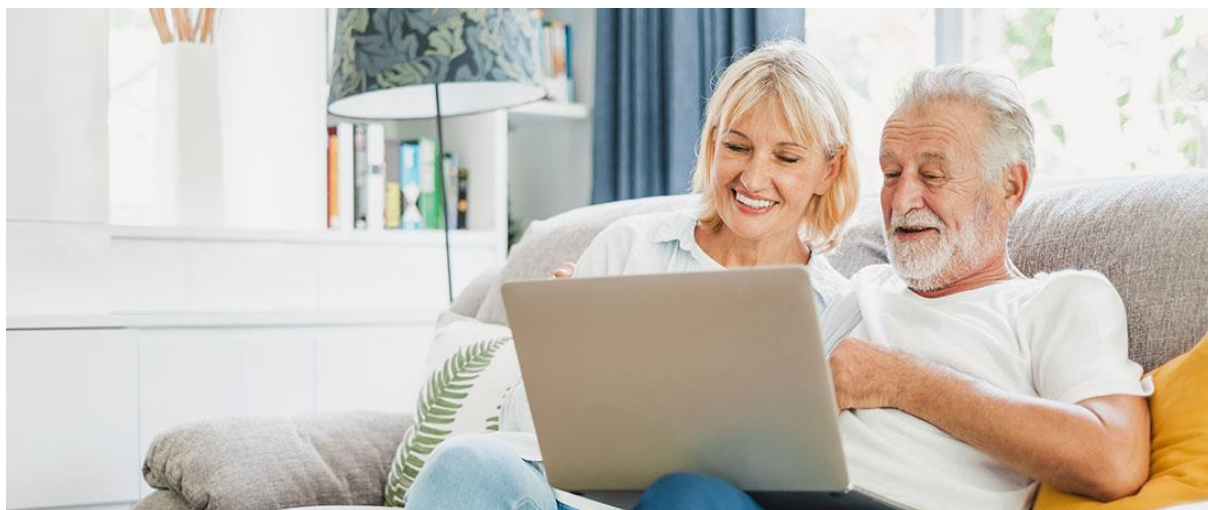


### Nasze plany na 2021 r.

- Debetowa karta wirtualna, która dostępna będzie od razu po jej zamówieniu – wystarczy, że klient doda ją do swojego smartfona/zegarka. Karta nie będzie miała fizycznej postaci, czyli klient nie będzie musiał czekać kilka dni na przesyłkę z plastikową kartą. Dane wirtualnej karty widoczne będą wyłącznie w Santander online, podobnie jak tradycyjna będzie miała numer, termin ważności oraz kod CVC2. Po zawarciu Umowy z Bankiem i dodaniu karty do portfela cyfrowego (Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay) klient będzie mógł dokonywać płatności zbliżeniowych w sklepach i innych miejscach fizycznych oraz w internecie, a także realizować wypłaty gotówki

z bankomatów z funkcją zbliżeniową. Na początku produkt będzie dostępny tylko dla nowych klientów Banku, a pod koniec 2021 roku planujemy udostępnić kartę dla wszystkich klientów.

- BLIK zbliżeniowy to nowa forma płatności, która pozwoli na realizację zbliżeniowych płatności w sklepie w kraju i zagranicą. Usługę udostępniemy klientom, którzy korzystają z telefonu z systemem operacyjnym Android.
- Autopay to funkcjonalność, która uprości sposób opłaty za przejazd autostradami A1 oraz A4 – opłata będzie pobrana automatycznie. Nowa usługa będzie znajdować się w panelu Zakupy Mobilne w aplikacji Santander mobile.



## Inkluzywna bankowość – filar naszej strategii



Inkluzywna bankowość to dla nas realna troska i spełnianie potrzeb różnych grup naszych klientów. To dbałość o dostosowywanie oferty, obsługi i komunikacji do wszystkich klientów, bez wykluczeń. Edukacja finansowa jest również istotnym elementem takiego podejścia.

*GRI: Wskaźnik własny (Główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta)  
PRB 3 Klienci*

Myślenie kategoriami inkluzywnej bankowości podkreśliśmy czyniąc ją jednym z dwóch filarów strategii Responsible Banking.

O inkluzywnej bankowości można przeczytać więcej na: <https://raport.santander.pl/klienci/inkluzywna-bankowos/inkluzywna-bankowosc/>.



## Bankowość bez barier



Zapewnienie dostępu do komfortowego korzystania z usług i produktów Banku dla klientów z różnymi potrzebami – w tym osób z niepełnosprawnością, seniorów czy kobiet w ciąży – traktujemy jako nasze zobowiązanie. W tworzeniu udogodnień pomagają nam eksperci i sami klienci.

GRI: FS 14, Wskaźnik własny  
 ESG: S – Społeczeństwo  
 PRB 1 Zgodność, PRB 3 Klienci

### Obsługa bez barier

Od 2010 roku realizujemy Program „Obsługa bez barier”, którego celem jest umożliwienie korzystania z usług i produktów Banku klientom z różnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, w każdym kanale bankowania. Systematycznie rozwijamy dostępność naszych usług dla wszystkich klientów, wykorzystując zarówno zaawansowane technologicznie metody, jak też dbając o odpowiednie warunki przy tradycyjnych sposobach kontaktu z Bankiem.

### Rozwiązania i postępy w realizacji programu w 2020:

**167\***

liczba placówek z certyfikatem „Oddział bez barier”

**3 059**

liczba pracowników oddziałów Banku przeszkolonych z zasad obsługi klientów z różnymi potrzebami (e-learning)

**100**

liczba pracowników oddziałów Banku przeszkolonych z zasad obsługi klientów z różnymi potrzebami (szkolenia zdalne)

**31\***

liczba oddziałów wyposażonych w przenośne pętle indukcyjne

**8**

liczba audytów w 2020 roku

**14**

liczba audytów planowana na 2021 rok

\*Stan na 31 maja 2021 r.

We wszystkich oddziałach Banku obowiązują Standardy „Obsługi bez barier” zawierające zasady obsługi klientów z różnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami.

W 2020 roku standardy te zostały wdrożone także w sieci Placówek Partnerskich. Pracownicy oddziałów biorą udział w szkoleniach z zasad obsługi osób z niepełnosprawnością. W 2020 roku dodatkowo wdrożyliśmy szkolenie e-learningowe poświęcone obsłudze niewykluczającej.

## Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością wzrokową



W ramach działań pilotażowych we wrześniu uruchomiliśmy oddział wyposażony w mapę tyflograficzną z oznakowaniem w alfabecie Braille'a, ścieżkę dotykową dla osób niewidomych oraz system nawigacji przestrzennej Totupoint.

Oferujemy ponadto sieć „mówiących” bankomatów, przystosowanych do obsługi przez osoby niewidome i słabowidzące. Bankomaty są oznaczone specjalnymi naklejkami w alfabecie Braille'a z zachowaniem wysokokontrastowej kolorystyki.

Dodatkowo klienci mogą skorzystać w bankomatach z możliwości wyłączenia ekranu podczas korzystania ze słuchawek albo przetestowania ekranu w tryb wysokiego kontrastu – to opcje zwiększające komfort i bezpieczeństwo transakcji. Obecnie klienci mogą skorzystać z około 1400 maszyn posiadających udogodnienia, co stanowi blisko 90% całości sieci bankomatów Banku (stan na 31 maja 2021 r.).

W 2020 roku udostępniliśmy klientom instrukcje korzystania z nich także w formatach dostępnych (w wersji tzw. dostępnego PDF'a oraz wysokokontrastowej).

## Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością słuchową

Rozwinęliśmy sieć oddziałów wyposażonych w przenośne pętle indukcyjne. Aktualnie pętle znajdują się w ponad 30 lokalizacjach Banku.

***Prowadziliśmy działania edukacyjne i optymalizujące w zakresie popularyzacji obsługi wśród pracowników i klientów zdalnej obsługi w Polskim Języku Migowym, którą oferujemy od 2014 roku. Osoby niesłyszące i niedostyszące mają możliwość skorzystania ze zdalnego połączenia z Doradcą online w Polskim Języku Migowym w każdym oddziale, a także w kanałach online za pośrednictwem bankowości internetowej i mobilnej w opcji „Kontakt” oraz strony internetowej Banku w zakładce „Pomoc i kontakt”. Obsługa w PJM w Multikanalowym Centrum Komunikacji jest konsekwentnie rozwijana, m.in. przez zwiększanie dostępności kanału w ramach Doradcy online, wydłużenie godzin pracy oraz poszerzanie zakresu obsługi. Elementem rozwijającym kanał PJM na infolinii w 2020 roku była możliwość przyjęcia od klienta wniosku o kredyt gotówkowy.***

***Udostępniliśmy to rozwiązanie klientom z niepełnosprawnością słuchu, chcąc zapewnić im dedykowany dostęp do oferty kredytu gotówkowego. Dzięki doradcy PJM klient migający może poczuć się komfortowo w świecie kredytów.***

**Joanna Wcisto**  
Dyrektor Multikanalowego Centrum  
Komunikacji Santander Bank Polska

## Dostępność cyfrowa

Serwisy zdalne Santander internet i Santander mobile są systematycznie audytowane pod kątem dostępności dla klientów z niepełnosprawnościami, by jak najlepiej odpowiadać na ich potrzeby. Ułatwiamy logowanie do naszej aplikacji dzięki i Touch ID w przypadku logowania do bankowości mobilnej czy identyfikacji głosowej podczas identyfikacji w przypadku kontaktu z Contact Center Banku.

W 2020 roku wdrożone zostały zmiany zwiększające dostępność na stronie [www.santander.pl](http://www.santander.pl). Aktualnie trwają prace nad zwiększeniem dostępności strony WWW oraz serwisu transakcyjnego zgodnie ze standardem WCAG 2.0 oraz 2.1.

## Dostępna komunikacja

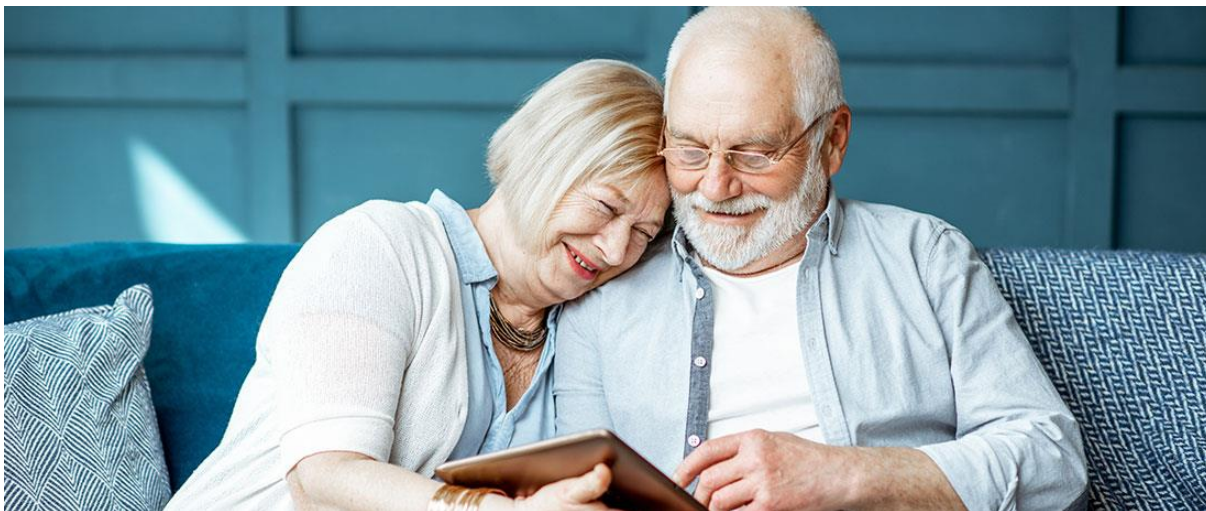
Od wielu lat dostosowujemy komunikaty reklamowe do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku (audiodeskrypcja) oraz słuchu (napisy oraz tłumacz PJM). Filmy są dostępne na stronie Programu [„Obsługa bez barier”](#) oraz bankowym kanale [YouTube](#).

Ponadto opracowaliśmy sukcesywnie uzupełniane repozytorium dostępnych dokumentów w formatach elektronicznych – nagranie audio i nagranie wideo w Polskim Języku Migowym (PJM).

W odpowiedzi na potrzeby środowiska oferujemy też możliwość zawnioskowania o dokument w formacie dostępnego pliku PDF, posiadającego odpowiedni kontrast oraz wewnętrzną, niewidoczną strukturę tzw. znaczników. Struktura ta oznacza, że możliwe jest jego maszynowe odczytanie przez osobę ze szczególnymi potrzebami przy użyciu powszechnie dostępnej technologii asystującej, używanej również w warunkach domowych. Repozytorium dokumentów dostępne jest na [dedykowanej stronie WWW](#).

## Edukacja pracowników i klientów

W trakcie całego roku 2020 prowadziliśmy systematyczne kampanie komunikacyjne i edukacyjne skierowane do pracowników oraz klientów Banku. O obsłudze bez barier mówiliśmy za pośrednictwem spotkań i webinarów z udziałem ekspertów oraz poprzez kampanie w social mediach. Więcej o Programie „Obsługa bez barier” na stronie: [www.santander.pl/obb](http://www.santander.pl/obb).



## Troska o seniorów



Naszą ofertę dostosowujemy do potrzeb klientów, dlatego uważnie obserwujemy zmiany demograficzne zachodzące w kraju. Kierujemy naszą uwagę na seniorów, których od początku pandemii otoczyliśmy szczególną opieką.

GRI: FS 14  
PRB 1 Zgodność, PRB 3 Klienci

### Wyzwania

Pandemia COVID-19 spowodowała utrudnienia bądź zmiany w wielu aspektach codziennego życia. Ograniczenie liczby kontaktów bezpośrednich wpłynęło na przeniesienie bankowania do sfery online. Seniorom, którzy w większości należą do grupy osób wykluczonych cyfrowo, zdalne załatwianie spraw bankowych mogło przysporzyć trudności.



**6,4 mln**

Liczba emerytów w Polsce

Źródło: Dane GUS, Emerytury i Renty w 2017 r.

### Nasi klienci seniorzy

Seniorów, czyli osób 60+, mamy w Banku ponad milion. Z tej grupy 58% ma dostęp do bankowości elektronicznej, ale nie każdy z niej korzysta. Wśród seniorów posiadających bankowość internetową jest aktywnych tylko 200 tys. klientów (34%). Pozostałe osoby załatwiają swoje sprawy podczas wizyty w oddziale. Nieco ponad połowa seniorów (52%) posiada kartę debetową.

**>1 mln**

seniorów w Banku

**58%**

seniorów ma dostęp do bankowości elektronicznej

**52%**

seniorów posiada kartę debetową

## Działania dla seniorów

### Obserwacje i wnioski

Dokładnie i szeroko rozpoznaliśmy temat. Korzystaliśmy z narzędzi i rozwiązań wykorzystywanych w *service design*. Źródłami naszej wiedzy były m.in. wywiady z seniorami, pełnomocnikami oraz doradcami Banku, materiały i dane dotyczące produktów i usług oraz sposoby komunikacji tych usług.

- Jednym z większych wyzwań jest wykluczenie cyfrowe tej grupy. Wiele osób starszych, które nie korzystają z Internetu, po prostu nie wie, czemu miałyby służyć korzystanie z sieci. Nie mają świadomości, że Internet mogą wykorzystać do zaspokajania różnego rodzaju potrzeb czy rozwiązywania problemów.
- Jak pokazują badania (Kantar Millward Brown), seniorzy potwierdzają swoją otwartość na możliwości, jakie otwiera przed nimi Internet i nowe technologie. Chcą być na bieżąco i uczestniczyć w nowej rzeczywistości, bo to ich odmładza.
- Seniorzy niecyfrowi, którzy są samotni, przychodzą do oddziałów, by zaspokoić swoją potrzebę kontaktu z ludźmi.
- Seniorzy korzystają na przeniesieniu do bankowości elektronicznej. Ci, którzy się tego nauczyli, chwalą się tą zmianą, swoją samodzielnością i obyciem z technologią. Warto więc, podejmować działania wspierające takie przenoszenie.

### Nasze cele

Jednym z filarów naszej strategii jest inkluzywna bankowość. Dlatego ofertę produktową dopasowujemy do etapów życia naszych klientów.

- Przyglądamy się zachowaniom seniorów. Zależy nam, aby mogli bankować na swoich warunkach, bez kompleksów.
- Będziemy rozwijać inicjatywy, które odpowiadają na aktualne potrzeby seniorów ze szczególnym naciskiem na te związane z dostępem do usług elektronicznych.
- Dla seniorów zaspakajających w naszych oddziałach potrzebę interakcji międzyludzkich planujemy w przyszłości organizować spotkania, warsztaty i szkolenia.
- Zależy nam, aby wykorzystywać chęć seniorów do edukacji kolejnych osób. Możliwość dzielenia się umiejętnościami daje pozytywne skutki dla seniora.

### Nasze inicjatywy w 2020 roku:

Stworzyliśmy dedykowaną stronę [„Zaloguj seniora”](#), której celem jest edukacja i wsparcie w przejściu na zdalne bankowanie osób starszych i ich bliskich. Przypomnieliśmy m.in. jak założyć i do czego wykorzystać Profil Zaufany oraz jak bezpiecznie bankować z domu.

Dla osób wspierających seniorów w zdalnym bankowaniu udostępniliśmy zakładkę [„Dbaj o swoich bliskich”](#) na bankowych stronach poświęconych sytuacji pandemicznej.

Przygotowaliśmy serię krótkich filmów instruktażowych, w których objaśniamy, jak korzystać z naszych usług i rozwiązań. Nagrania dostępne są w serwisie „Zaloguj seniora”. W materiałach szczegółowo objaśniamy każde zagadnienie, krok po kroku przeprowadzamy klienta przez elementy zdalnego bankowania. Oto niektóre z tematów nagrań:

- Santander internet – pulpit,

- Santander internet – logowanie,
- Otwarta bankowość – dodaj konta z innych banków,
- Jak sprawdzić historię transakcji saldo rachunku w Santander internet
- Santander internet – jak zaktualizować swoje dane w Banku?,
- Dodanie urzędzeń do zaufanych w Santander internet,
- Santander internet – przelew złotowy na rachunek obcy,
- Santander mobile – jak wykonać przelew?

Na portalu Facebook promowaliśmy #ZalogujSeniora. Na bankowym profilu opublikowaliśmy cykl postów, w których podpowiadaliśmy bliskim, jak pomagać seniorom w załatwianiu spraw zdalnie.

Łącznie przygotowaliśmy 22 filmy.

## Przyjazny seniorom kanał kontaktu

W Multikanałowym Centrum Komunikacji wyszliśmy naprzeciw potrzebom grupy seniorów i 8 czerwca 2020 r. uruchomiliśmy na IVR dodatkową opcję wyboru.

Osoba, która dzwoni z numeru telefonu podanego w Banku do kontaktu, po połączeniu jest już zidentyfikowana jako nasz klient. Klient, który dzwoni z numeru innego niż ten zgłoszony u nas wybiera inną opcję. Dzięki rozwiązaniu seniorzy lub osoby zainteresowane mogą szybko połączyć się z dedykowanym doradcą, który pomoże im w zdalnym bankowaniu.



„Jesteś Seniozem lub szukasz informacji jak bankować zdalnie? – wybierz 4”.



Klient zidentyfikowany numerem telefonu usłyszy: „Jesteś Seniozem lub szukasz informacji jak bankować zdalnie? – wybierz 3”.

## Infolinia dla seniorów to:

**268**

doradców dedykowanych do obsługi

**24/7**

dostępna jest usługa

**73 tys.**

razy skorzystano z niej do końca 2020 r.

## Pozytywne skutki naszych działań cyfrowego włączenia seniorów:

- W krótkim czasie od uruchomienia na infolinii opcji wskazanej dla seniorów, potwierdziły się obserwacje, że to rozwiązanie się sprawdza. Korzystają z niego nie tylko osoby starsze, ale też ich wnuki czy dzieci, którzy chcą zasięgnąć informacji, jak pomóc swoim bliskim. Część seniorów potrzebuje porad na temat korzystania z internetowego dostępu do swojego banku i korzyści, jakie dla nich płyną ze zdalnego bankowania. Wielu z nich już teraz biegle korzysta z produktów i usług banku i zadaje doradcom szczegółowe pytania. Z kolei inni dzwonią, ponieważ potrzebują wsparcia technicznego.
- Nasi doradcy są świetnie przygotowani, wiedzą jak rozmawiać z seniorem, są zaangażowani, cierpliwi, życzliwi, mówią powoli i spokojnie. Klienci to doceniają, często podczas rozmów bardzo dziękują za uzyskaną pomoc, podejście i wsparcie doradcy.
- Klient senior, który zrozumie zdalne bankowanie, jest odmłodzony o 20 lat i to się czuje nawet w głosie przez telefon. Po naszym pilotażowym procesie mamy informacje, że klienci wdrożeni do cyfrowego bankowania

chętnie opowiadają o tym swoim znajomym, zachęcają do korzystania z nowych opcji, bo okazuje się, że „wcale nie jest to takie trudne”.

**Obecna sytuacja na świecie, nie tylko związana z pandemią koronawirusa, ale w ogóle z przenoszeniem produktów i usług do internetu, wyraźnie pokazuje, że korzystanie ze zdalnego bankowania, może być dla seniorów nieuniknionym, a zarazem wygodnym i bezpiecznym rozwiązaniem. Seniorzy są co raz aktywniejsi i odważniejsi w kwestii korzystania z nowych technologii. Chcemy nauczyć naszych starszych klientów korzystania z bankowości elektronicznej i nie tylko. Nasi doradcy cierpliwie, z ogromną empatią poświęcają Seniorowi tyle czasu, ile potrzeba, żeby bankowanie z SBP było łatwe, bezpieczne i przyjazne.**

**Joanna Wcisto**  
dyrektor MCK w Santander Bank  
Polska S.A.

- Wypracowaliśmy prototyp procesu przenoszenia „seniora niecyfrowego” do bankowości internetowej.

Chcemy zaangażować osoby z najbliższego otoczenia seniorów, żeby zapewnić im komfortowe warunki korzystania z bankowości zdalnej. Uważamy, że dobrym rozwiązaniem jest w tym temacie wsparcie kogoś zaufanego, bliskiego, kto ma dla starszej osoby czas i potrafi wszystko cierpliwie wyjaśnić.

**Seniorom i osobom ich wspierającym zapewnimy udogodnienia:**

## BANKOWOŚĆ INTERNETOWA NA TWOIM KOMPUTERZE - PRAKTYCZNY PRZEWODNIK DLA CIEBIE



 Santander

- Materiały edukacyjne oraz możliwość zapoznania się z bankowością elektroniczną, bez konieczności jej zakładania. Na naszej stronie zamieściliśmy instrukcję krok po kroku, jak korzystać z bankowości internetowej. Wszyscy mogą ją pobrać i korzystać według potrzeb.
- Udostępnimy wersję demo, dzięki czemu senior będzie mógł testować usługi bez obaw, że „coś źle kliknie” albo popełni jakiś błąd i straci pieniądze.
- Planujemy, aby do bankowości elektronicznej seniora można było dodać zaufanego użytkownika, który będzie miał podgląd do jego produktów i w razie czego pomoże. Będzie to dobrowolne, uruchamiane na życzenie

seniora. Dzięki rozwiązaniu senior nie będzie miał poczucia pozostawienia samemu sobie z nowym narzędziem zarządzania finansami.

Seniorzy korzystający z cyfrowych rozwiązań mogą stać się naturalnymi ambasadorami bankowości internetowej i „zarażać” zdalnym bankowaniem swoich znajomych. Pilotaż powyższych działań przeprowadziliśmy z udziałem naszych pracowników i seniorów z ich środowiska.

## Realizacja przygotowywanego w 2020 r. programu:

W 2021 roku uruchomiliśmy testowany projekt. Do programu #ZalogujSeniora mogą się zgłaszać pary – senior wraz z pomocnikiem, który będzie go wspierał i towarzyszył podczas programu. W pierwszej edycji pomocnicy musieli wystąpić z zgłoszeniem do 14 maja 2021 r. przez formularz na stronie internetowej banku [www.santander.pl/ws-zalogujseniora](http://www.santander.pl/ws-zalogujseniora). Do 31 sierpnia czekamy na zapisy par do drugiej edycji projektu.

Następnie doradca banku skontaktuje się telefonicznie z osobą zgłaszającą, aby ustalić spotkanie online i plan edukacji, dopasowany do potrzeb konkretnego klienta.

Program zakłada naukę w etapach, aby finalnie osoba, która dotychczas nie korzystała z bankowości online, mogła samodzielnie korzystać z usług zdalnych. W każdej chwili można też kontaktować się z opiekunem w programie oraz korzystać z materiałów, które bank udostępnia na stronie.

Więcej szczegółów wraz z formularzem zgłoszeniowym dostępnych jest na stronie: [www.santander.pl/ws-zalogujseniora](http://www.santander.pl/ws-zalogujseniora).

- Fundacja Santander Bank Polska organizuje serię warsztatów dla seniorów „Seniorzy samodzielni i bezpieczni w sieci”, które mają nauczyć ich bezpiecznego bankowania. Wspieramy w ten sposób wyeliminowanie sytuacji, w których starsi padają ofiarą oszustów tworzących fałszywe strony płatnicze, wysyłają zawirusowane linki czy podają się za kogoś innego. Fundacja współpracuje z Policją przy projektach m.in. takich jak: „Happy Senior”, „Na wnuczka, na policjanta”, „Seniorze, nie daj się!”, „Olabogababciu”, „Bezpieczny Senior w otaczającym go świecie”.
- We współpracy z Fundacją im. Leśtawa A. Pagi, w ramach projektu „Seniorzy 4.0”, przygotowaliśmy dwa podcasty dla seniorów i ich bliskich: „Bezpieczne korzystanie z bankowości internetowej” oraz „Płatność kartą i usługi mobilne”. Materiały eksperckie dla seniorów przygotowali nasi pracownicy.
- W ramach partnerstwa w projekcie „Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni”, który koordynuje Warszawski Instytut Bankowości, zaangażowaliśmy się w kampanię „Warto Bezgotówkowo”. Celem inicjatywy było edukowanie, między innymi seniorów, jak w praktyce korzystać z płatności bezgotówkowych.

Więcej informacji o naszych inicjatywach społecznych skierowanych do seniorów w rozdziale [Społeczności](#).

Nasze działania skierowane do seniorów docenili internauci i zespół ekspertów przyznając nam w kategorii „Bank wrażliwy społecznie” 1. miejsce w rankingu Złoty Bankier 2020.



## Wsparcie w trudnych sytuacjach

Naszą misją jest pomaganie klientom indywidualnym i biznesowym w osiągnięciu codziennych sukcesów, ale służymy wsparciem także w trudnych sytuacjach. Mamy świadomość, że jest wiele przyczyn problemów klientów ze spłatą swoich zobowiązań, dlatego oferujemy zrozumienie i rozwiązania.

*GRI: Wskaźnik własny (Produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP))*

*ESG: S – Społeczeństwo*

*PRB 3 Klienci*

Statystyki podają, że nawet jeden na pięciu klientów banku chociaż raz ma problemy z terminową spłatą zobowiązań bankowych. W naszym Banku wobec klientów znajdujących się w takich okolicznościach priorytetem jest indywidualne rozpoznanie przyczyn trudnej sytuacji i wspólne znalezienie najlepszych możliwych rozwiązań dla przywrócenia spłaty zobowiązań.

Kluczowe jest monitorowanie zaległości na wczesnym etapie przeterminowania. Dotyczy to zarówno klientów detalicznych, jak i MŚP. Klienci mają możliwość samoobsługi poprzez następujące kanały kontaktu:



automatyczny telefon wychodzący



automatyczne centrum obsługi połączeń przychodzących



SMS interaktywny lub informacyjny



e-mail informacyjny



usługi bankowości elektronicznej



całodobowa infolinia Banku

Na wczesnym etapie przeterminowania doradca w kontaktach z klientem:

- rozpoznaje problemy i potrzeby klienta, co pomaga w wyborze i realizacji najbardziej adekwatnego rozwiązania danej sytuacji;
- doradza w rozwiązaniu problemu spłaty zobowiązań;
- prowadzi monitoring telefoniczny i systematyczną, opartą na partnerskich zasadach komunikację z klientem;
- uzgadnia zasady spłaty zadłużenia przeterminowanego oraz wypracowuje długoterminowe rozwiązania, które zminimalizuje ryzyko wystąpienia zaległości w przyszłości.

Klient może również samodzielnie zadeklarować termin uregulowania przeterminowanej raty, korzystając z serwisu Santander internet, nie czekając na kontakt ze strony Banku. Standardowo dostępne są dwa rozwiązania:



deklaracja spłaty przeterminowania w terminie siedmiu dni



zamówienie rozmowy z doradcą w dogodnych dla klienta godzinach i ustalenie nowego terminu spłaty

Regularnie sprawdzamy, czy nasi doradcy rozmawiają zgodnie z partnerskimi zasadami komunikacji i spełniają oczekiwania klientów. Bezpośrednio po odbytej rozmowie przeprowadzamy dedykowaną ankietę. Klienci oceniają m.in. przyjazność, uprzejmość oraz zaangażowanie doradcy w skali od 1 (najmniej zadowolony) do 7 (najbardziej zadowolony).



W minionym roku zaprosiliśmy do udziału w ankiecie ponad 65 tys. klientów.

Wskaźnik uzyskanych odpowiedzi wyniósł 29%, a poziom satysfakcji Klienta SAT-NET osiągnął 83%.

W jaki sposób klient może wnioskować o zmianę warunków spłaty kredytu?

- Zgłosić problem przez naszą infolinię
- Wystać mailem lub pocztą wniosek pobrany z witryny banku z zakładki „Problemy z terminową spłatą kredytu”.

Zgodnie z Ustawą o wsparciu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy, bank przyjmuje wnioski klientów o wsparcie ze środków BGK.

Dla klientów hipotecznych z kredytami w CHF bank wdrożył i utrzymuje pakiet pomocowy tzw. sześciopak ZBP. Stosujemy wszystkie elementy pakietu, w skład którego wchodzi m.in. obniżony do 2% spread walutowy, uwzględnianie ujemnego Liboru CHF, udogodnienia restrukturyzacyjne, obniżenie raty, zmiana zabezpieczenia kredytu oraz przewalutowanie na PLN po kursie średnim NBP.

Wszystkie informacje dla Klientów naszego Banku znajdujących się w trudnej sytuacji znajdują się na stronie Banku.

## Rozwiązania

Klientom detalicznym i MŚP najczęściej proponujemy restrukturyzację zadłużenia, czyli ułożenie nowego harmonogramu spłat wspólnie z opiekunem, który indywidualnie i elastycznie podchodzi do analizy konkretnej sytuacji.

Możliwe rozwiązania obejmują:

- karencje w spłacie kapitału lub odsetek kredytu,
- czasowe obniżenie rat kredytu,
- wydłużenie okresu kredytowania,
- ustalenie nowego harmonogramu spłaty obejmującego przeterminowaną i nieprzeterminowaną część kredytu,
- połączenie wszystkich zobowiązań w jeden kredyt,
- dobrowolną sprzedaż nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie spłaty kredytu (w przypadku uzyskania niższej kwoty od wysokości zobowiązania uzgadniamy dogodne warunki spłaty pozostałej części zobowiązania).

W ramach prowadzonych działań restrukturyzacyjnych dostosowujemy harmonogram spłat do możliwości płatniczych klienta, umożliwiamy dobrowolną sprzedaż zbędnych aktywów oraz wspieramy klientów w poszukiwaniu inwestorów (na podstawie udzielonych pełnomocnictw).

W przypadku klienta korporacyjnego w trudnej sytuacji, z uwagi na charakter i złożoność spraw, każdorazowo przeprowadzamy indywidualną analizę sytuacji klienta i przyczyn trudności. Rodzaj wsparcia wypracowuje z klientem nasz indywidualny doradca, który po analizie proponuje rozwiązania restrukturyzacyjne dostosowane do sytuacji finansowo-ekonomicznej klienta.

Naszym głównym celem we wsparciu trudnej sytuacji finansowej klienta korporacyjnego jest restrukturyzacja zadłużenia umożliwiająca dobrowolną spłatę.

Odpowiedź Banku na trudne sytuacje w czasie pandemii została opisana w [rozdziale Zaangażowanie w czasie pandemii](#).

# Klimat i środowisko





## Nasze podejście



Sposób podejścia do wyzwań, przed którymi stoi dziś świat, jest według nas najistotniejszą miarą odpowiedzialności organizacji. Dlatego ochrona środowiska i przeciwdziałanie skutkom zmian klimatycznych to nadrzędne cele „zielonej bankowości”, filaru strategii Odpowiedzialnej Bankowości Santander Bank Polska S.A.

GRI: 102-15, 103-1, 103-2, 103-3

KE/TCFD, KE/TCFD

ESG: E- Środowisko, ESG: G – Ład korporacyjny

PRB 1 Zgodność, PRB 2 Wpływ

W 2020 roku największy nacisk położyliśmy na zrównoważone, „zielone” finansowanie poprzez rozwijanie proekologicznej oferty i projektów wspierających Polskę na drodze do modelu zeroemisyjnego. Równie mocno zaangażowaliśmy się w działania i inwestycje zmniejszające nasz własny ślad środowiskowy.

## W drodze do Net Zero

Jako jeden z największych banków w Polsce, jesteśmy świadomi swojej roli w transformacji polskiej gospodarki i znaczenia, jakie dla tego procesu będą mieć podejmowane przez nas działania, realizowane polityki i udzielane finansowanie. Ogłoszona właśnie przez Grupę Santander globalna strategia Net Zero jest tego potwierdzeniem.

Nasza strategia Net Zero zakłada, że osiągniemy neutralność klimatyczną do 2050 roku. Redukcja obejmuje zarówno emisje wewnętrzne, powodowane przez np. zużycie prądu, podróże służbowe czy eksploatację floty, ale także emisje, które są efektem naszego finansowania – usług kredytowych, doradczych lub inwestycyjnych świadczonych klientom ze wszystkich segmentów.

W ramach dążenia do tego celu deklarujemy, że od 2030 r. zaprzestujemy finansowania spółek energetycznych, w których przychód z produkcji energii z węgla wynosi powyżej 10%. Ponadto do 2030 roku planujemy całkowitą redukcję ekspozycji Banku wobec producentów węgla energetycznego.

Jednym z priorytetów, jakie sobie wyznaczaliśmy jest wspieranie klientów w zielonej transformacji. Naszym celem jest nie tylko finansowanie tego, co jest już „zielone”. Dążymy do zmiany charakteru gospodarki, pomagając naszym klientom we wdrażaniu zasad zrównoważonej produkcji. Dlatego tak ważny jest dla nas rozwój i wsparcie projektów zeroemisyjnych lub takich, które do zeroemisyjności prowadzą.

[Więcej w rozdziale Klimat i środowisko - Strategia net zero.](#)

## Najważniejsze w 2020 roku:

### Zielone finansowanie.

842 mln PLN wynosi kwota zielonego finansowania. W tym sfinansowaliśmy kwotę:

- 294 mln PLN zielone budynki posiadające certyfikaty: BREEAM Excellent lub wyżej lub LEED Gold lub wyżej,
- 146 mln PLN rozwój OZE,
- 176 mln PLN zakup ekologicznego transportu publicznego i samochodów.

Nasze zaangażowanie w finansowanie OZE w 2020 roku było 10 razy większe niż w roku 2019.

### Realizacja planu ograniczania śladu środowiskowego Banku.

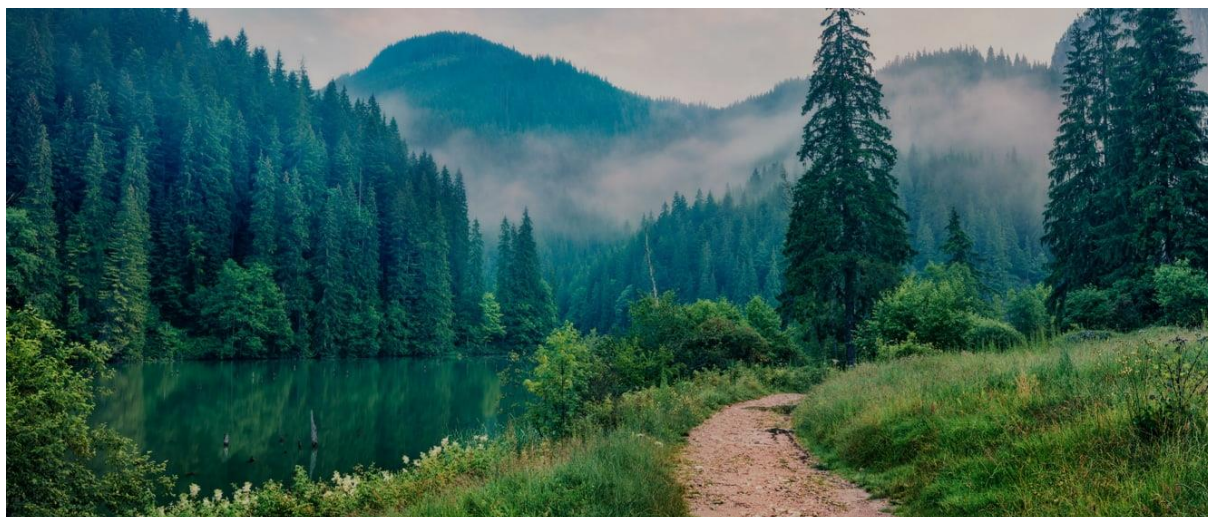
W 2020 osiągnęliśmy neutralność dotyczącą wewnętrznych emisji CO<sub>2</sub>. Było to możliwe dzięki przejściu na zieloną energię, a także zakupowi kredytów węglowych, czyli zielonych, certyfikowanych aktywów, które równoważą emisje. Wymieniliśmy też flotę samochodową na ekologiczne auta z napędem hybrydowym, które mają niższe zużycie paliwa i są niskoemisyjne.

#### Wyniki:

- 100% kupowanej przez Bank energii elektrycznej pochodzi z ekologicznych źródeł, głównie z elektrowni wodnych,
- 0% plastikowych butelek po wodzie – zużyliśmy 7 ton plastiku mniej.

### Wsparcie projektów i inicjatyw zewnętrznych.

Jako jedyny przedstawiciel polskiego sektora finansowego, przystąpiliśmy do Polskiego Paktu Plastikowego, by aktywnie uczestniczyć w wypracowywaniu rozwiązań dla producentów opakowań. Zamierzamy wspierać ich w ekotransformacji oraz w dążeniu do zwiększenia skali powtórnego wykorzystania odpadów plastikowych.



## Zarządzanie podejściem do kwestii środowiskowych



Dbłość o ochronę klimatu oraz środowiska to jeden z kluczowych elementów naszej strategii biznesowej. Do kwestii klimatycznych podchodzimy świadomie. Agendę zielonej bankowości realizujemy zgodnie z obowiązującymi w Banku politykami i regulacjami opartymi na krajowych i międzynarodowych standardach.

*GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 102-11*

*KE/TCFD*

*ESG: E- Środowisko*

*PRB 1 Zgodność, PRB 2 Wpływ*

Prowadzimy działalność biznesową, stosując podejście ESG, zgodnie z którym kwestie środowiskowe są jednym z kryteriów w podejmowaniu decyzji biznesowych. Przeprowadzamy ocenę – według wytycznych ESG – różnych aktywów, które finansujemy. Pozwala nam to na szersze spojrzenie na związane z nimi ryzyka i daje szansę dla zrównoważonego rozwoju.

Zidentyfikowaliśmy zagrożenia, które mogą bezpośrednio oddziaływać na środowisko lub mieć długoterminowy wpływ na zmiany klimatyczne. Kryteria wykluczenia, opisane jako działania zabronione, mają zastosowanie do wszystkich klientów Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska, w zakresie udzielania kredytów lub świadczenia usług doradztwa finansowego.

W zarządzaniu wpływem na środowisko stosujemy zasadę ostrożności, a nadrzędnym dokumentem opisującym nasze podejście do kwestii środowiskowych jest „Polityka zrównoważonego rozwoju”.

**Dokument zawiera deklarację, że nasz Bank przykłada dużą wagę do kwestii ochrony środowiska, zwłaszcza w kontekście walki ze zmianami klimatycznymi.**

Zobowiązujemy się m.in. do:

- minimalizowania wpływu naszych placówek na środowisko, czyli brania pod uwagę naszego wewnętrznego śladu środowiskowego (np. zużycia energii, eksploatacji obiektów);
- uwzględniania wpływu naszej działalności bankowej na środowisko;
- promowania produktów i usług mających na względzie poszanowanie środowiska;
- uwzględniania i oceniania wpływu projektów finansowanych na zmiany klimatyczne.

W 2021 roku wprowadziliśmy „Politykę zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”.

Polityka określa ryzyka dla poszczególnych segmentów klientów.

## Ryzyko Środowiskowe w Santander Bank Polska

### Polityka społeczno-środowiskowa

Klienci CIB	Klienci korporacyjni	SME
<p>Procedura oceny ryzyka ESCC*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sektor paliwowy</li> <li>Sektor energetyczny</li> <li>Sektor metalurgiczny i górniczy</li> <li>Soft commodities</li> </ul>	<p>Preselekcja portfelowa</p> <p>Kwestionariusze pytań dla wybranych Klientów</p>	<p>Oświadczenia o zgodności dla wybranych sektorów</p>
<p><b>Environmental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ryzyka związane ze zmianą klimatu</li> <li>Ryzyka fizyczne</li> <li>Ryzyka transformacyjne</li> </ul> <p>Ryzyka środowiskowe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emisja gazów</li> <li>Zarządzanie odpadami</li> <li>Gospodarka wodna</li> <li>Bioróżnorodność</li> </ul>	<p><b>Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bezpieczeństwo pracy i zapobieganie wypadkom</li> <li>Zdrowie konsumentów i bezpieczeństwo produktów</li> <li>Relacje ze społecznościami</li> </ul>	<p><b>Governance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ład korporacyjny</li> <li>Zarząd i strategia</li> <li>Raportowanie i transparentność</li> <li>Struktura grupy</li> <li>Otoczenie prawne i regulacyjne</li> </ul>

\* ESCC: Environment, Social & Climate Change Risk

Powyższa grafika prezentuje dobrą praktykę stosowaną przy analizie klientów z segmentu CIB. Według stanu na dzień publikacji raportu nie dotyczy wszystkich klientów Banku. ESCC: Environment, Social & Climate Change Risk

Realizację postanowień polityk społeczno-środowiskowych wspiera [Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej](#).

Respektujemy międzynarodowe dobre praktyki i wytyczne dotyczące kwestii społecznych i środowiskowych. Najważniejsze to Zasady Równikowe (*Equator Principles*), które zawierają wytyczne dla oceny ryzyka środowiskowego i społecznego w finansowanych projektach.



## Systemy zarządzania i standardy

W obszarze zarządzania działaniami wewnętrznymi w zakresie ochrony środowiska podjęliśmy następujące zobowiązania:

- spełniać wymogi regulacyjne oraz inne, które mają zastosowanie do działalności, produktów i usług Banku;
- promować ciągłe doskonalenie swoich systemów zarządzania w celu poprawy ich efektywności w obszarze działań mających na celu ochronę środowiska;
- wdrożyć wytyczne i mechanizmy kontrolne w celu zapewnienia ochrony środowiska naturalnego oraz zapobiegania powstawaniu zanieczyszczeń;
- promować politykę wśród pracowników i społeczności lokalnych oraz ustanowić kanały komunikacji z interesariuszami w kwestiach środowiskowych.



W 2020 roku rozpoczęliśmy przygotowania organizacji do wdrożenia systemu zarządzania środowiskowego zgodnego z wymaganiami normy ISO 14001:2015 w budynku głównej siedziby.

W latach 2021–2022 planowana jest certyfikacja wdrożonego systemu. Ze względu na pandemię COVID-19 realizacja celu została przesunięta w czasie.

## Certyfikaty środowiskowe

Centra Wsparcia Biznesu mieszczą się w certyfikowanych budynkach. Certyfikat środowiskowy LEED PLATINUM mają budynki w Warszawie (Atrium I i Atrium II) oraz w Poznaniu (Business Garden), a certyfikat LEED GOLD ma nasz biurowiec we Wrocławiu.



## Podejście do zarządzania ryzykiem

GRI: 103-1, 103-2, 103-3,

KE/TCFD

ESG: E – Środowisko

Kwestie środowiskowe, a szczególnie klimatyczne, mają istotny wpływ na sektor bankowy. Ryzyka i szanse wynikają z działalności biznesowej, czyli:

- inwestowania,
- akcji kredytowych,
- sprzedaży finansowych instrumentów pochodnych,
- doradztwa w projektach służących minimalizacji negatywnego oddziaływania na środowisko.

Zarządzamy ryzykiem społecznym i środowiskowym wynikającym z działalności własnej oraz tej prowadzonej przez naszych klientów. W Banku zidentyfikowaliśmy ryzyka społeczne i środowiskowe, w tym ryzyka klimatyczne, związane z finansowaniem przedsięwzięć klientów z wybranych sektorów. Środowiskowe i społeczne elementy zarządzania ryzykiem wykorzystywane są jako kryteria oceny projektów segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej. Działalność klientów tego segmentu może podlegać wyłączeniom lub ograniczeniom, które zdefiniowaliśmy w procedurach dotyczących:



sektora  
paliwowego



sektora  
energetycz-  
nego



sektora  
metalurgicz-  
nego  
i górniczego



sektora soft  
commodities

Zakres analizy ryzyka jest uzależniony od kilku czynników, m.in. branży i wielkości klienta. Dla największych klientów przeprowadzamy analizę ryzyka w najszerszym zakresie.

Kryteria, które stosujemy w procesie udzielania produktów i/lub usług finansowych (m.in. wszystkich form finansowania, usług ubezpieczeniowych, usług zarządzania aktywami, inwestycji kapitałowych oraz usług doradczych) w odniesieniu do klientów i projektów związanych z działalnością w tych branżach opisaliśmy w „Polityce zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”.

## Jesteśmy transparentni

Zobowiązujemy się do stosowania dobrych praktyk i spełniania wymogów regulacyjnych związanych z ujawnianiem ryzyka finansowego powodowanego zmianami klimatu. Będziemy informować o działaniach, które podejmujemy w celu identyfikacji, zarządzania i monitorowania tego ryzyka.

### Kwestie zarządzania ryzykami społeczno-środowiskowymi w Santander Bank Polska S.A.

- Od 2015 r. są regulowane przez polityki społeczno-środowiskowe.
- W 2019 r. wprowadziliśmy elementy środowiskowe i społeczne jako kryteria oceny projektów segmentu bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej. Wdrożyliśmy procedurę określającą obligatoryjny proces analizy ryzyka społeczno-środowiskowego.
- W czerwcu 2019 r. zaktualizowaliśmy polityki społeczno-środowiskowe, uzupełniając je o polityki sektorowe pakiet pięciu polityk sektorowych – środowiskowych, w tym odnowioną klimatyczną oraz dwie nowe polityki sektorowe: energetyczną oraz górnictwa i przemysłu .
- Od 2020 r. wszystkie umowy zawierane przez Bank z podmiotami, które wykorzystują węgiel, zawierają klauzule dotyczące zakazu wykorzystania przyznanych środków na cele związane z eksploatacją i produkcją węgla.
- Od 2020 r. wskaźniki ESG są częścią oceny nowych produktów i usług w procesie klientocentrycznym.
- W 2021 r. w rezultacie unifikacji wcześniej obowiązujących 3 polityk sektorowych; polityki soft commodities, sektora energetycznego i górnictwa i przemysłu metalurgicznego, wprowadziliśmy ujednoliconą wprowadziliśmy „Politykę zarządzanie ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”.
- W czerwcu 2021 r. wprowadziliśmy procedurę oceny ryzyka środowiskowego i zmian klimatu dla klientów z segmentu Korporacyjnego.

Realizację postanowień polityk społeczno-środowiskowych wspiera [Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej](#).



## Jak zarządzamy ryzykiem środowiskowym i klimatycznym

Zobowiązania, które podjęliśmy w zakresie zaprzestania finansowania niektórych rodzajów działalności są jednymi z najważniejszych założeń z opracowanych przez nas polityk środowiskowych i klimatycznych.

*GRI: 103-1, 103-2, 103-3*

*ESG: E – Środowisko*

Ze względów biznesowych, regulacyjnych oraz realizując oczekiwania naszych interesariuszy zdecydowaliśmy się odstąpić od finansowania nowych kopalni węgla energetycznego oraz nowych bloków energetycznych opartych na tym surowcu.

### **W politykach społeczno-środowiskowych deklarujemy:**

- brak nowego finansowania dla górnictwa węglowego,
- całkowitą redukcję ekspozycji na wydobycie węgla do 2030 roku,
- ograniczenie finansowania istniejących elektrowni węglowych,
- brak finansowania dla projektów nowych elektrowni węglowych,
- zaprzestanie finansowania spółek energetycznych, w których przychód z produkcji energii z węgla wynosi powyżej 10%, od 2030 roku.

W Departamencie Ryzyka wyznaczaliśmy zespół ds. ryzyka społeczno-środowiskowego, który odpowiedzialny jest za ocenę w zakresie tego ryzyka i wydawanie rekomendacji dotyczących klienta lub transakcji.

Nasi partnerzy kredytowi są zobowiązani do dokonywania weryfikacji, czy przeprowadzono analizę ryzyka społeczno-środowiskowego, i czy wymagana rekomendacja eksperta została uwzględniona w aplikacji kredytowej.



## Cele



GRI: 103-3  
 KE/TCFD, KE/TCFD  
 ESG: E – Środowisko  
 PRB 2 Wpływ

Nasza Strategia Odpowiedzialnej Bankowości ogłoszona w 2019 roku wytycza działania Banku na kolejne lata i wskazuje ochronę klimatu oraz środowiska jako kluczowe obszary. Zobowiązaliśmy się do:

- oferowania przyjaznych środowisku „zielonych” produktów i usług,
- podejmowania działań edukacyjnych skierowanych do klientów, pracowników i lokalnych społeczności,
- realizacji wewnętrznych inicjatyw zmierzających do redukcji śladu środowiskowego Banku.

**W ramach tych dążeń wyznaczaliśmy cele na najbliższe lata:**

### Zobowiązania dotyczące śladu środowiskowego

	KPI	2020	2021	2022	2023
Zobowiązania dotyczące śladu środowiskowego	Zakupiona energia ze źródeł odnawialnych [%]	100	100	100	100
	Wewnętrzne zużycie energii z odnawialnych źródeł [GWh]	30	30	32	31
	Całkowite zużycie energii [GWh]	32	31	30	30
	Odsetek zredukowanego zużycia plastiku jednorazowego [%]	100	100	100	100



## Nasze plany na 2021 rok w obszarze zrównoważonego finansowania

### „ZIELONY BANK”

#### Produkty i operacje własne

- „Zielone karty” dla klientów indywidualnych – zaoferujemy karty wykonane z PVC z recyklingu.
- Będziemy rozwijać zieloną ofertę dla klienta indywidualnego oraz korporacyjnego.
- Wdrożymy ocenę ryzyk ESG w procesie wyboru dostawców.

#### ŁAD KORPORACYJNY

- Kontynuacja i udoskonalenie procesu oceny nowych produktów i usług w oparciu o wskaźniki ESG.
- Wdrożymy nową politykę zarządzania ryzykiem środowiskowym, społecznym i zmian klimatycznych.
- Ustanowimy *Sustainable Finance Framework*.
- Będziemy realizować projekty wynikające z rozporządzeń SFDR – UE 2019/208 i 2020/852 i zaleceń TCFD.
- Uruchomimy proces zbierania danych z obszaru ESG od naszych klientów, w tym tzw. *general purpose lending*.
- Politykę zakupową Banku uzupełnimy o kryteria klimatyczne. Na początku 2021 roku rozpoczęliśmy badanie wśród naszych dostawców dotyczące poziomu ich zaangażowania w kwestie ESG.



## Zielona oferta



PRB 2 Wpływ  
ESG: E – Środowisko,  
KE/TCFD, KE/TCFD

### Bank razem z klientami wspiera transformację energetyczną

W ramach realizacji strategii Responsible Banking Bank aktywnie wspiera transformację polskiego sektora energetycznego na model zeroemisyjny.

**Jako pierwsza instytucja w Polsce zaoferowaliśmy rozwiązania finansowe oparte na zasadach ESG (Environmental, Social, Governance) czy SDG (Sustainable Development Goals). Są to m.in. zielone obligacje, kredyty i obligacje ESG-linked czy transakcje zabezpieczające ryzyko zmienności stóp procentowych, oparte na zasadach zrównoważonego rozwoju. Jesteśmy także zaangażowani w finansowanie farm wiatrowych i solarnych – w 2020 roku uczestniczyliśmy m.in. w największym dotychczas w Polsce finansowaniu portfela farm fotowoltaicznych. Aktywnie bierzemy udział w transformacji polskiego sektora energetycznego – w najbliższych latach będziemy nadal finansować przejście z energetyki węglowej na zielone źródła energii.**

**Michał Gajewski,**  
Prezes Zarządu Santander Bank Polska S.A

Więcej o „zielonym” finansowaniu przeczytasz w podrozdziale [Wpływ na klimat](#).

### Nasza zielona oferta

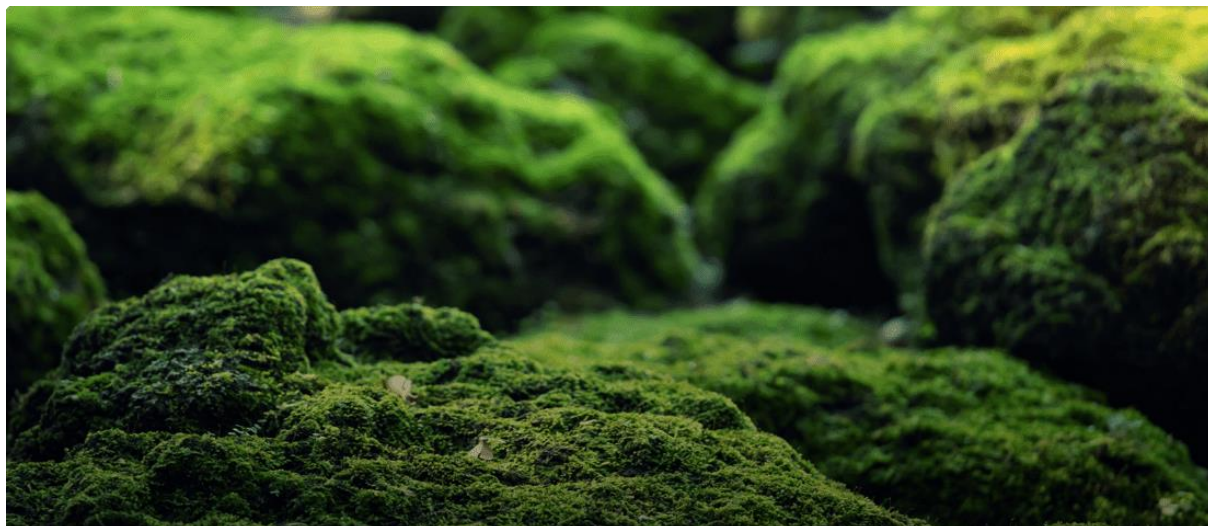
W 2020 roku Santander Leasing osiągnął rekordowe wyniki w zrealizowaniu „zielonych inwestycji” w wysokości 423 mln zł.

- Promujemy zakup samochodów hybrydowych i elektrycznych – na początku 2020 roku Santander Leasing wprowadził oferty promocyjne: leasing 100% dla samochodów elektrycznych oraz leasing 102% dla samochodów hybrydowych.
- Uprościliśmy finansowanie OZE.
- Santander Leasing S.A. oferuje produkt SolarLease, który umożliwia klientom finansowanie instalacji fotowoltaicznych w formie leasingu lub pożyczki. Od lutego 2020 roku przedsiębiorcy prowadzący działalność

gospodarczą czy rolniczą mogą otrzymać od Santander Leasing atrakcyjne finansowanie niezależnie od miejsca montażu instalacji. Oferta zakłada udział własny klienta już od 10% wartości instalacji przy okresie finansowania sięgającym od 12 do nawet 72 miesięcy. Przedmiotem finansowania mogą być objęte instalacje fotowoltaiczne o mocy od 10 kW do 50 kW o łącznej wartości od 15 do 300 tys. zł netto.

- Klientom firmowym oferujemy kredyt z gwarancją Banku Gospodarstwa Krajowego pod nazwą gwarancja Biznesmax. Jest on udzielany między innymi na wsparcie inwestycji z efektem ekologicznym oraz na finansowanie dla firm, które takie inwestycje zrealizowały w ostatnich pięciu latach. Produkt cieszy się dużym zainteresowaniem firmowych klientów i ułatwia instalację fotowoltaiki lub zakup urządzeń o podwyższonych normach środowiskowych, które pomagają zmniejszyć zużycie surowców czy energii.

Opracowujemy także produkt, który pomoże rozwinąć nie tylko sieć przydomowych stacji ładowania pojazdów elektrycznych, ale także wielostanowiskowych stacji komercyjnych.



## Zielone inicjatywy i projekty

GRI: 102-12, 102-13

KE/TCFD

ESG: E – Środowisko

PRB 2 Wpływ, PRB 4 Interesariusze

### Projekty

Wspomagamy organizacje pozarządowe i rozwój lokalnych społeczności poprzez programy grantowe. Wśród nich znajduje się inicjatywa „Tu mieszkam, tu zmieniam EKO” – konkurs na projekt przyczyniający się do tworzenia ekologicznych rozwiązań w przestrzeni publicznej. W 2020 roku na realizację tego programu grantowego Fundacja Santander Bank Polska przekazała 500 tys. zł.

Więcej o naszych inicjatywach przeczytasz w rozdziale [Społeczności](#).

### Inicjatywy na rzecz środowiska

Angażujemy się w projekty proekologiczne oraz wspieramy inicjatywy o charakterze sektorowym, wielobranżowym oraz międzynarodowym dotyczące ochrony środowiska naturalnego i jego zasobów.



Jesteśmy członkiem Rady ds. Zielonej Transformacji przy Konfederacji Lewiatan. Celem prac Rady jest opiniowanie i konsultowanie regulacji oraz strategii wchodzących w skład Europejskiego Zielonego Ładu, w tym przygotowywanie ekspertyz merytorycznych, stanowisk, strategii, opinii do regulacji, a także aktywna współpraca z administracją publiczną nad ostatecznym kształtem proponowanych rozwiązań.

Więcej przeczytasz [tutaj \(http://konfederacjalewiatan.pl/\)](http://konfederacjalewiatan.pl/).



Jako jedyny przedstawiciel polskiego sektora finansowego, jesteśmy sygnatariuszem powołanego we wrześniu 2020 roku Polskiego Paktu Plastikowego, który dołączył do globalnej inicjatywy Plastic Pact Network Fundacji Ellen MacArthur. Pakt stawia sobie za cel zmianę obecnego modelu wykorzystywania tworzyw sztucznych w opakowaniach na polskim rynku w kierunku gospodarki obiegu zamkniętego i ogłasza sześć wspólnych celów dla członków Paktu do roku 2025. Inicjatywa powstała pod parasolem Kampanii 17 Celów. Cele Paktu oparte są na modelu trzech najważniejszych, postulowanych przez ekspertów, kierunków działań: ograniczanie użycia tworzyw sztucznych, innowacje i tworzenie obiegu zamkniętego. Drogowskaz proponowany przez Polski Pakt Plastikowy zakłada sześć celów strategicznych, do realizacji których firmy działające w Polsce i wpływające na rynek opakowań z tworzyw sztucznych będą dążyć do końca 2025 roku.

Poprzez członkostwo w Pakcie chcemy wspierać klientów w transformacji ich biznesów.

Więcej informacji znajduje się [tutaj \(https://kampania17celow.pl/inicjatywy/polski-pakt/\)](https://kampania17celow.pl/inicjatywy/polski-pakt/).



„Razem dla środowiska” to partnerstwo na rzecz realizacji środowiskowych Celów Zrównoważonego Rozwoju powołane przez Centrum UNEP/GRID. Inicjatywa wspiera stworzenie w Polsce możliwie najlepszych warunków do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju, a szczególnie tych, które odnoszą się do kwestii środowiskowych. Celem projektu jest zrównoważony rozwój przy współpracy wielu stron (międzysektorowo i międzybranżowo) opartej na zasadzie odpowiedzialności za środowisko. Partnerstwo skupia firmy, zrzeszenia firm oraz izby gospodarcze, instytucje naukowe, jednostki administracji publicznej, organizacje pozarządowe i osoby indywidualne. Służy wymianie idei, doświadczeń i dobrych praktyk, a także szerokiej współpracy na rzecz realizacji SDGs.

Szczegóły partnerstwa [tutaj \(https://www.gridw.pl/partnerstwo\)](https://www.gridw.pl/partnerstwo).



Od trzech lat jesteśmy partnerem strategicznym kampanii „Zielona Wstążka #DlaPlanety”. Przedsięwzięcie to jest organizowane przez Centrum UNEP/GRID-Warszawa, realizujące w Polsce misję Programu ONZ ds. Środowiska. Tematem, wokół którego ogniskował się w 2020 roku przekaz globalnych obchodów Światowego Dnia Środowiska i kampanii #DlaPlanety, była różnorodność biologiczna (bioróżnorodność), a hasłem projektu wezwanie – „Ratujmy Naturę. Ratujmy siebie”.

Więcej o naszym zaangażowaniu w akcję, którą promował nasz ambasador Marcin Dorociński, przeczytasz [tutaj \(https://www.santander.pl/aktualnosci/aktualnosci-lista/kampania-zielona-wstazka-2020-dlaplanety\)](https://www.santander.pl/aktualnosci/aktualnosci-lista/kampania-zielona-wstazka-2020-dlaplanety).



Należymy do Koalicji 5 frakcji, tj. międzysektorowej inicjatywy firm i instytucji, która powstała, by kreować innowacyjne rozwiązania w zakresie wspierania segregacji, odzysku i recyklingu odpadów, zwłaszcza opakowaniowych.

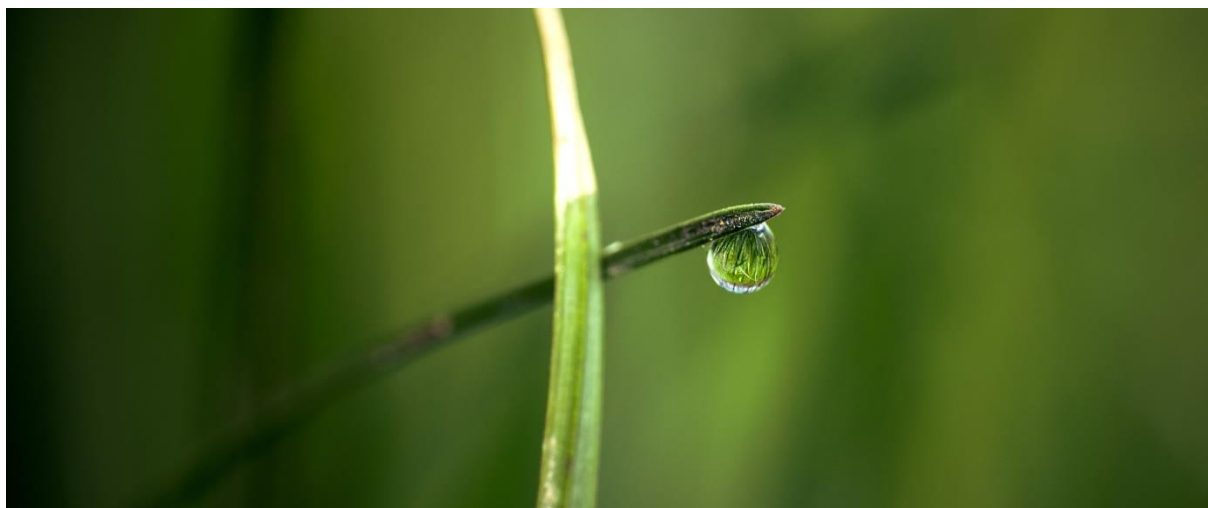
Więcej informacji [tutaj \(https://5frakcji.pl/\)](https://5frakcji.pl/).



Ministerstwo Rozwoju,  
Pracy i Technologii

W 2017 roku przystąpiliśmy do Partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs) w Polsce.

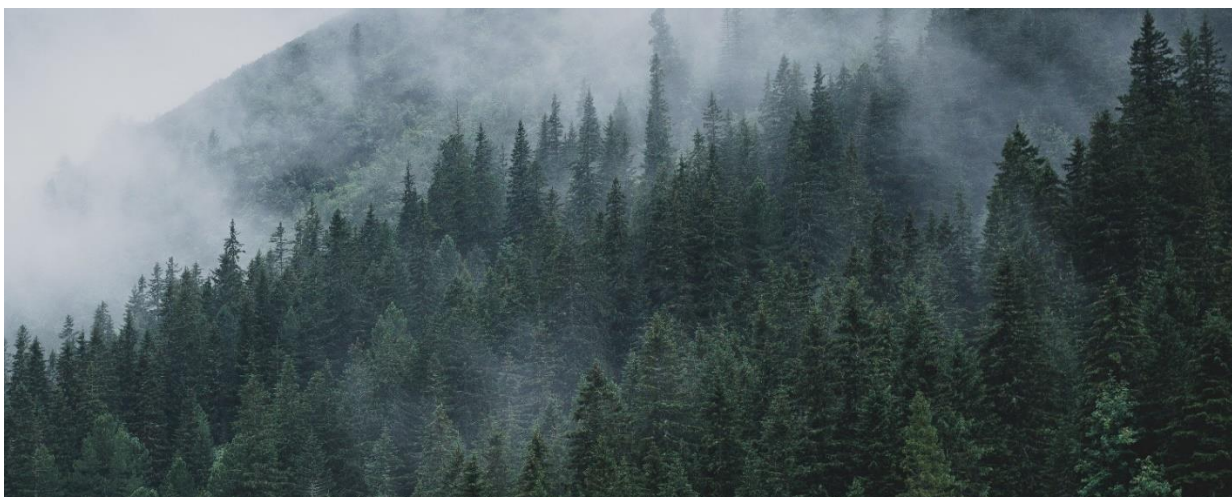
To porozumienie pomiędzy Ministerstwem Rozwoju, Pracy i Technologii a przedstawicielami podmiotów biznesowych mające służyć kreowaniu synergii działań podejmowanych w Polsce w zakresie wdrażania zaleceń Agendy 2030 i realizacji zapisanych w niej Celów Zrównoważonego Rozwoju.



## Wyzwania

Zmiany klimatu są zjawiskiem dotyczącym każdego z nas. Ich skutki to nasza rzeczywistość: wzrasta temperatura, zmieniają się rozkłady opadów, topnieją lodowce oraz wzrasta średni poziom wód (mórz i oceanów) na świecie.

Ograniczanie zmian klimatu jest jednym z globalnych wyzwań, przed jakimi obecnie stoimy. Do ocieplenia przyczynia się między innymi wzrost stężenia gazów cieplarnianych w atmosferze, za który odpowiadają emisje związane z działalnością człowieka. Aby złagodzić zmiany klimatu, musimy zmniejszać ilość tych emisji lub im zapobiegać.



## Obowiązujące regulacje

W 2015 roku społeczność międzynarodowa (prawie 190 krajów, w tym Unia Europejska i jej państwa członkowskie) zawarła porozumienie paryskie – Ramową konwencję Narodów Zjednoczonych w sprawie zmian klimatu.

Jest to pierwsze powszechne i prawnie wiążące światowe porozumienie dotyczące kwestii klimatycznych. Określono w nim ogólnoświatowy plan działania, który ma nas uchronić przed groźbą daleko posuniętej zmiany klimatu dzięki ograniczeniu globalnego ocieplenia do wartości poniżej 2°C oraz dążeniu do utrzymania go na poziomie 1,5°C. Rządy krajów sygnatariuszy zgodziły się, że należy doprowadzić do szybkiej redukcji emisji zgodnie z najnowszymi dostępnymi informacjami naukowymi, aby osiągnąć równowagę między emisjami i pochłanianiem gazów cieplarnianych w drugiej połowie XXI wieku. Istotny dla sektora bankowego jest fakt, że porozumienie paryskie zobowiązuje strony do zapewnienia spójności przepływów finansowych z celami klimatycznymi porozumienia, czyli do wyeliminowania inwestycji w przedsięwzięcia szkodliwe dla klimatu. Działaniom podejmowanym na arenie międzynarodowej na rzecz walki ze zmianami klimatu przewodzi Unia Europejska, która w grudniu 2020 roku przedstawiła zaktualizowany i zwiększony, ustalony na poziomie krajowym, wkład dotyczący redukcji emisji



W ramach polityki dotyczącej klimatu i energii Unia Europejska zobowiązała się do redukcji emisji netto gazów cieplarnianych na swoim terytorium do 2030 roku o co najmniej 55% w porównaniu z poziomem z roku 1990.

Deklaracja jest wiążącym celem dla wszystkich państw członkowskich.

Dokumentem, który wpłynął na nasz sposób zarządzania emisjami, jest raport Parlamentu Europejskiego z 2018 r., który proponuje, aby do dotychczas przyjętego zakresu informacji, które mają się znaleźć w sprawozdaniu z działalności, dodać tematykę emisji gazów cieplarnianych (ang. *greenhouse gases, GHG*) w postaci przedstawienia emisji w zakresach 1, 2, 3 (zwane najczęściej z ang. *scope 1, 2, 3*) oraz wyniki zrealizowanych działań w odniesieniu do klimatycznych celów Unii Europejskiej.

Powyższe regulacje, jak i wiele innych, w tym Pakt na Rzecz Klimatu, są elementami realizowanej przez Unię Europejską strategii Europejski Zielony Ład (*Green Deal*). Plan ma na celu przekształcenie Unii Europejskiej w sprawiedliwe, zdrowe, zrównoważone i dobrze prosperujące społeczeństwo. Ma on także pomóc naprawić to, w jaki sposób traktujemy przyrodę. Komisja wprowadza politykę i przepisy niezbędne do urzeczywistnienia zmian systemowych. Rozwiązania przedstawione w Zielonym Ładzie odniosą sukces tylko wówczas, gdy wszyscy aktywnie się zaangażują i wniosą wymierny wkład. Najistotniejszym celem jest głęboka proekologiczna przebudowa gospodarki Unii Europejskiej, która z

trzeciego największego źródła emisji gazów cieplarnianych na świecie ma w ciągu trzech dekad stać się pierwszym obszarem neutralnym klimatycznie\*.

\* Na podst.: Europejski Pakt na rzecz Klimatu. Zwiększenie roli obywateli w kształtowaniu bardziej ekologicznej Europy, Bruksela, komunikat prasowy z 9 grudnia 2020, <https://ec.europa.eu> (dostęp: 30.04.2021)



## Nasza odpowiedź na wyzwania klimatyczne

Grupa Santander jest istotnym podmiotem europejskiego i światowego rynku finansowego, a będąc organizacją odpowiedzialną społecznie, implementuje wszystkie wypracowane na forach unijnych czy międzynarodowych wytyczne i chce być liderem zaangażowania w zrównoważony rozwój.

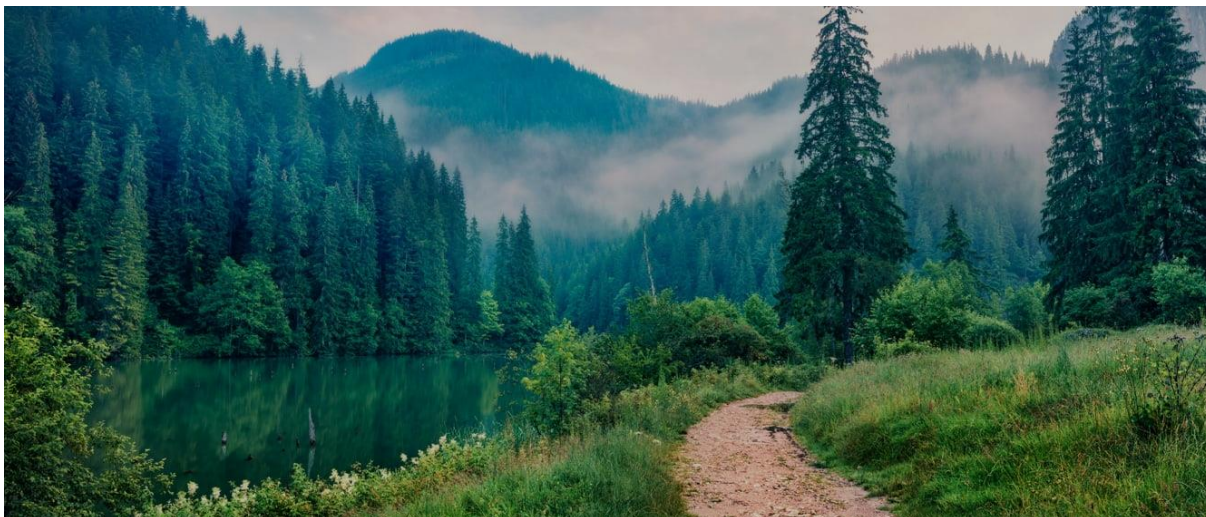
To regulatorzy wyznaczają kierunki transformacji poszczególnych sektorów, mimo to sam biznes, w tym banki, może i powinien podjąć działania, aby osiągnięcie celu ograniczenia emisji stało się realne.

Jako jeden z największych banków w Polsce, jesteśmy świadomi naszej roli w transformacji polskiej gospodarki i znaczenia, jakie dla tego procesu będą mieć nasze działania, polityki oraz udzielane finansowanie.

***Santander Bank Polska S.A. zgodnie z przyjętą strategią odpowiedzialnej bankowości chce aktywnie uczestniczyć w transformacji polskiego sektora energetycznego na model niskoemisyjny. Dążenie do spełnienia celów porozumienia paryskiego jest bardzo ważnym elementem dla całej Grupy Santander. Ogłoszona w kwietniu 2021 roku strategia Net Zero i związane z tym zaprzestanie od 2030 roku finansowania spółek energetycznych, w których przychód wynikający z produkcji węgla energetycznego stanowi więcej niż 10%, jest kolejnym i naturalnym krokiem dla osiągnięcia tego celu.***

**Michał Gajewski,**

Prezes Zarządu Santander Bank Polska S.A.



## Strategia Net Zero



Zerowa emisja netto jest globalną strategią Grupy Santander. Podejmujemy się nietatwego, ale koniecznego zadania. Chcemy ograniczyć pośrednie emisje gazów cieplarnianych w naszym łańcuchu wartości – od dostawców po użytkowników końcowych, czyli np. odbiorców usług naszych klientów biznesowych i korporacyjnych.

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 305-1, 305-2, 305-3

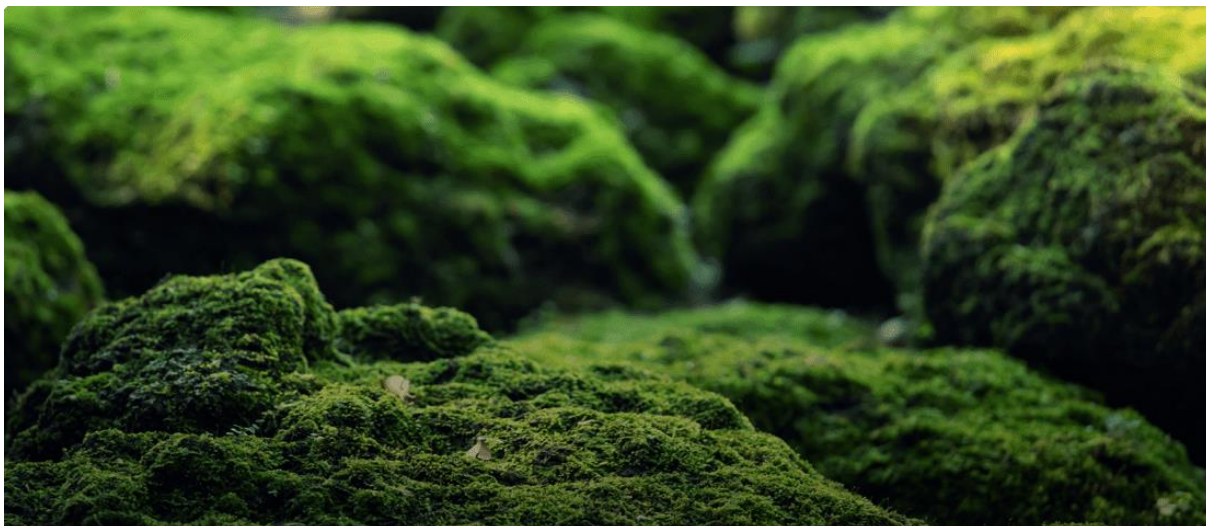
ESG: E – Środowisko

KE/TCFD

PRB 1 Zgodność, PRB 2 Wpływ

### Zrealizowane kroki

- W 2019 roku odstąpiliśmy od finansowania nowych kopalni węgla energetycznego oraz nowych bloków energetycznych opartych na tym surowcu.
- Od 2020 roku wszystkie umowy zawierane przez Bank z podmiotami, które wykorzystują węgiel, zawierają klauzule dotyczące zakazu wykorzystania przyznanych środków na cele związane z eksploatacją i produkcją węgla.
- Wspieramy naszych klientów w osiąganiu ich celów biznesowych, ale także pomagamy im w wypełnianiu ich zobowiązań regulacyjnych dotyczących środowiska i przeciwdziałania zmianom klimatycznym.
- Potwierdzamy, że do 2030 roku planujemy całkowitą redukcję ekspozycji Banku wobec producentów węgla termicznego (wygaśnięcie wszystkich umów).



## Zrównoważone „zielone” finansowanie

Wspieramy naszych klientów w realizacji długoterminowych strategii transformacji ich biznesów na prośrodowiskowe i ekologiczne. Aktywnie bierzemy udział w ekozmianach polskiego sektora energetycznego, w najbliższych latach będziemy nadal finansować przejście z energetyki węglowej na OZE.

GRI: 103-1, 103-2, 103-3  
KE/TCFD, KE/TCFD  
ESG: E – Środowisko  
PRB 2 Wpływ

W 2020 roku w Banku rozpoczęliśmy wdrażanie wytycznych TCFD (**Task Force on Climate-related Financial Disclosures**).

Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej oferuje szeroki wachlarz produktów i usług wspierających proces transformacji energetycznej Polski. W 2020 roku zawarliśmy następujące umowy na „zielone” finansowanie:

- Współfinansowaliśmy projekt elektrowni słonecznych opracowany przez R.POWER, wiodącego polskiego inwestora i dewelopera systemów fotowoltaicznych. Była to największa w Polsce umowa o wartości 350 mln zł na budowę farm fotowoltaicznych, o łącznej mocy 121 MWp. Pozwoli to na uruchomienie 128 elektrowni słonecznych w Polsce w ciągu najbliższych 2 lat.
- Współfinansujemy Farmę Wiatrową Dębisk należącą do Polenergii. Pierwszy prąd popłynie do odbiorców w połowie 2022 roku. Farma będzie jednym z największych źródeł energii tego typu w Polsce
- Sfinalizowaliśmy emisję pierwszych w Polsce obligacji powiązanych z celami ekologiczno-społecznymi (*ESG-linked*) dla klienta z branży paliwowej oraz „zielonych obligacji” dla klienta z branży telekomunikacyjnej.
- Santander Bank Polska S.A. jest koordynatorem, organizatorem oraz dealerem emisji pierwszych obligacji Zrównoważonego Rozwoju (*Sustainability-linked*) dla spółki TAURON Polska Energia S.A. o wartości 1 mld zł. Środki z transakcji zostaną przeznaczone m. in. na Zielony Zwrot TAURONA, czyli zwiększenie udziału źródeł zeroemisyjnych w strukturze wytwórczej organizacji.

Pierwszą umowę typu *ESG-linked* (*Environmental, Social and Governance*), czyli opartą na ocenie zaangażowania kredytobiorcy w obszarze zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu, podpisaliśmy we wrześniu 2019 roku z Energa. Santander Bank Polska S.A. pełni w niej rolę koordynatora, agenta i agenta ESG. Umowa na kwotę 2 mld zł, podpisana przez konsorcjum pięciu banków, obowiązuje do 2024 roku, z możliwością jej przedłużenia do roku 2026.

- Wykorzystujemy środki uzyskane z Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju (EBOR), aby w ramach programu wspierającego efektywność energetyczną budynków, zaoferować klientom pożyczki przeznaczone na sfinansowanie budowy budynków spełniających normy środowiskowe potwierdzone ogólnie uznanymi

międzynarodowymi certyfikatami, takimi jak LEED lub BREEAM, w łącznej kwocie równej 140% pozyskanego finansowania, tj. 140 mln euro.



Do końca 2020 roku sfinansowaliśmy budowę 33 „zielone budynki” kwotą 479 mln zł.

- Udzieliliśmy finansowania w kwocie 165,4 mln dla Solaris Bus & Coach z gwarancją BGK na dostawę 50 bezemisyjnych autobusów dla Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego w Krakowie.
- Na początku 2021 roku Santander Leasing nawiązał współpracę z Elocity, firmą oferującą kompletny system zarządzania stacjami ładowania aut elektrycznych dla biznesu.



W całym 2020 roku sfinansowaliśmy ekopojazdy o łącznej wartości prawie 164 mln zł.

**Oferta w zakresie finansowania „zielonych” środków trwałych, zarówno pojazdów, jak i segmentu maszyn i urządzeń oraz fotowoltaiki, od ponad 10 lat stanowi kontynuację strategii wspierania ekoinwestycji. Tylko w całym 2020 roku sfinansowaliśmy ekopojazdy o łącznej wartości prawie 164 mln zł, co daje dynamikę 19% rok do roku. Wszystko wskazuje na to, że 2021 rok powinien przynieść kolejne wzrosty, a przyczyni się do tego m.in. dalszy rozwój infrastruktury ładowania pojazdów elektrycznych czy też możliwość uzyskania wsparcia ze środków NFOŚiGW.**

**Mariusz Włodarczyk,**  
Dyrektor Zarządzający Santander Leasing

Więcej o ekoofercie finansowania pojazdów elektrycznych i hybrydowych przez Santander Leasing przeczytasz **TUTAJ** (<https://www.santander.pl/santander-leasing/leasing/eko-leasing>).



## Nasz ślad środowiskowy

Od lat realizujemy działania proekologiczne i prośrodowiskowe. W 2020 roku uzyskaliśmy neutralność dotyczącą wewnętrznych emisji CO<sub>2</sub>.

GRI: 301-1, 302-1, 305-1, 305-2, 305-3

KE/TCFD

ESG: E – Środowisko

Osiągnięcie neutralności było możliwe głównie dzięki przejściu na tzw. zieloną energię, ale także w wyniku podpisania w listopadzie 2020 roku umowy na zakup kredytów węglowych. Jest to mechanizm kompensacji, który polega na zakupie zielonych, certyfikowanych aktywów, które równoważą nasze emisje. Proces ten koordynował w Polsce Departament Zarządzania Środowiskiem Pracy przy współpracy z norweską firmą Choose AS. Będzie on kontynuowany w kolejnych latach.

## Redukujemy nasze bezpośrednie (scope 1) oraz pośrednie (scope 2) emisje energetyczne

Korzystamy z energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych

W 2020 roku 100% zakupionej przez Bank energii to zielona energia

Od 1 stycznia 2020 roku kupowana przez Bank energia elektryczna pochodzi w 100% z ekologicznych źródeł. Bank otrzymał certyfikat akcesyjny produktu ECO Premium Grupy Tauron, który potwierdza, iż energia elektryczna sprzedawana dla Banku w całości uczestniczy w systemie Gwarancji Sprzedaży Energii Ekologicznej i pochodzi z ekologicznych źródeł energii (głównie z elektrowni wodnych). Produkcja energii, którą Bank kupuje, jest zeroemisyjna.

Po zakończeniu umowy otrzymaliśmy certyfikat, który jest potwierdzeniem tego, w jakim stopniu realnie przyczyniliśmy się do redukcji emisji CO<sub>2</sub>.



## Redukujemy zużycie energii

W 2020 roku w obszarze działań zwiększających efektywność energetyczną kontynuowaliśmy wymianę i modernizację energooszczędnego oświetlenia świetłówkami na energooszczędne typu LED w placówkach bankowych. Już 50% oddziałów korzysta z energooszczędnego oświetlenia.

### Zużycie energii elektrycznej w Banku w 2019 i 2020 roku

Zużycie energii [MWh]	2019	2020
Całkowite zużycie energii elektrycznej	33 144,00	29 917,00
W tym całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych	18 018,23	11 078,86
W tym z:		
gazu ziemnego	15 100,38	9 408,64
oleju opałowego	1 776,70	1 351,41
oleju napędowego	1 141,15	318,81
Odsetek zielonej energii zakupionej przez Bank w 2020 roku	15%	100%



W 2020 roku całkowite zużycie energii w Banku spadło o 9,7% względem poziomu zużycia energii w roku 2019.

Znacząco zmniejszyliśmy zużycie energii pozyskanej z surowców nieodnawialnych.

O 72% zredukowaliśmy zużycie energii z oleju napędowego.

Znaczące spadki są skutkiem wprowadzonych polityk, ale też częściowo wynikiem sytuacji pandemicznej i zmiany trybu pracy w Banku w 2020 roku.

## Dbamy o niskoemisyjność naszej floty

W 2020 roku kontynuowaliśmy wymianę floty samochodowej na ekologiczne auta z napędem hybrydowym, które zużywają mniej paliwa i są niskoemisyjne.

### Flota Banku, stan na 31.12.2020

Liczba samochodów na benzynę	85
Liczba samochodów z napędem diesel	7
Liczba samochodów hybrydowych/elektrycznych	1303

Dążymy do ograniczenia podróży służbowych do niezbędnego minimum. Do dużego spadku w 2020 r. przyczyniła się również sytuacja pandemiczna.

*Delegacje na jednego pracownika 2020*

Wskaźnik	2018	2019	2020
Liczba delegacji w przeliczeniu na jednego pracownika	3,46	3,17	1,55

W 2020 roku znacznie ograniczyliśmy zużycie oleju napędowego oraz benzyny, co przyczyniło się do zmniejszenia naszych emisji bezpośrednich (**scope 1**).

*Redukcje zużycia oleju napędowego i benzyny związane z podróżami służbowymi flotą Banku w 2020 roku*

Zużycie oleju napędowego (w l)	31 881,45
Redukcja zużycia oleju napędowego w stosunku do roku 2019	- 82 232,55
Zużycie benzyny (w l)	1 393 070,52
Redukcja zużycia benzyny w stosunku do roku 2019	-2 131 590,48
Średnie zużycie paliwa w przeliczeniu na jednego pracownika:	133,31

## Emisje bezpośrednie (scope 1) i pośrednie (scope 2)

*Emisja CO<sub>2</sub> w 2019 oraz w 2020 roku podane w Mg/rok*

Rodzaj emisji	Scope	2019	2020
Emisje CO <sub>2</sub> wynikające z zakupionej na potrzeby Banku energii elektrycznej [tony]	Scope 1	25 355,16	4 394,99
Emisje CO <sub>2</sub> wynikające z wytwarzania ciepła [tony]	Scope 2	3 315,46	2 031,82

## Emisje pośrednie (scope 3)

*Emisje CO<sub>2</sub> związane z transportem*

Rodzaj emisji	2019	2020
Emisje CO <sub>2</sub> związane z transportem i paliwem spalonym w silnikach pojazdów służbowych [tony]	8 475,04	3 281,41

Wskaźnik emisyjności produkowanej energii w CO<sub>2</sub>/MWh dla portfela klientów sektora energetycznego banku w latach 2018-2020.

Średnio-ważony wskaźnik emisji CO<sub>2</sub>/MWh

Wskaźnik	2018	2019	2020
Średnio-ważony wskaźnik emisji CO <sub>2</sub> /MWh dla Klientów Banku sektora energetycznego [tCO <sub>2</sub> /MWh]	0,8534	0,8297	0,9037

## Szanujemy surowce i ograniczamy produkcję odpadów

### Ograniczamy zużycie plastiku

Zrezygnowaliśmy z zakupu wody w jednorazowych butelkach plastikowych oraz dystrybutorów do wody źródlanej. We wszystkich oddziałach zainstalowano urządzenia do filtrowania wody bieżącej. Kuchnie i pomieszczenia socjalne zostały wyposażone w zestawy do podawania wody składające się z karafki i szklanek. Dzięki tym działaniom zmniejszyliśmy zużycie jednorazowego plastiku o 7 ton w stosunku do 2019 roku.

### Ograniczamy zużycie wody

W naszych siedzibach i oddziałach wdrożyliśmy i wykorzystujemy wiele rozwiązań sprzyjających mniejszemu zużyciu wody i racjonalnemu jej wykorzystaniu.

- Przy każdej modernizacji oddziału montujemy zmywarki do naczyń.
- Wprowadzamy rozwiązania ograniczające przepływ wody (wymieniamy armaturę sanitarną).
- W budynkach naszych trzech Centrów Wsparcia Biznesu, dzięki zastosowanym rozwiązaniom w łazienkach, oszczędzamy odpowiednio:
  - w Warszawie, gdzie dodatkowo wykorzystujemy system wody szarej – podczyszczana woda spod prysznic i umywalk używana jest ponownie do sputkiwania toalet – 10 mln litrów wody rocznie, zmniejszając tym zużycie wody o 69%;
  - w centrali Poznaniu zredukowanie zużycia wody pozwoliło w skali roku zaoszczędzić ok. 6,8 mln litrów. Ponadto na dachu tej siedziby gromadzimy wodę deszczową, przechowujemy ją i następnie używamy do podlewania terenów zielonych;
  - we Wrocławiu rozwiązania zastosowane w naszym biurowcu pozwalają zredukować zużycie wody o ok. 50% w porównaniu z budynkiem referencyjnym.



**Łącznie w 2020 roku zaoszczędziliśmy 16,8 mln litrów wody.**

Taka ilość wody można by napęcić blisko 5 basenów olimpijskich (jeden basen to 3,5 mln litrów wody).

## Ograniczamy zużycie papieru i zachęcamy do tego klientów

W ramach codziennego działania dbamy o ekologiczne doskonalenie procesów i produktów. Promujemy wśród klientów podpisywanie umów w formie elektronicznej czy autoryzację transakcji za pomocą SMS – dzięki temu już ponad połowa transakcji w oddziałach odbywa się bez używania papieru.

W ramach stałej akcji #ekoSantander zachęcamy klientów do korzystania z rozwiązań cyfrowych, dzięki którym zaoszczędzą czas oraz razem z nami pomogą środowisku.

W procesach oraz procedurach wprowadziliśmy zmiany, które umożliwiają wysyłanie dokumentów dla klientów w formie elektronicznej (e-mail). Część dokumentów została usunięta lub połączona w jeden, żeby ograniczyć liczbę zużywanych kartek. Wszystko odbywa się przez przesyłanie dokumentów elektronicznych do systemów bankowych bezpośrednio z biurka doradcy. Eliminujemy archiwizowanie papieru na rzecz archiwizacji elektronicznej.

W 2020 roku jako Partner Strategiczny inicjatywy Zielona Wstążka #DlaPlanety, już po raz kolejny prowadziliśmy kampanię, zachęcającą klientów do przejścia na korespondencję elektroniczną. W ciągu dwóch tygodni trwania kampanii blisko 7 500 klientów zmieniło formę kontaktu z Bankiem na Elektroniczny Kanat Kontakt (EKK).



Druk wszystkich materiałów marketingowych Banku odbywa się na papierze ECO/FS (papier pochodzący w 100 % z recyklingu).

*Wykorzystanie materiałów i surowców w 2020 roku*

Surowiec	Waga lub objętość
Papier [tony]	220,85
Benzyna [w m <sup>3</sup> ]	1 393,07
Gaz ziemny [w m <sup>3</sup> ]	883440
Olej opałowy [tony]	112,84

*Odpady w podziale na rodzaj odpadu i ich odzysk w 2020 roku*

Rodzaj odpadu	Waga	Odsetek przekazany do recyklingu
Papier [kg]	844 249	100%
Pozostałe odpady – nośniki elektroniczne danych [kg]	14 780	100%

**Poniższe materiały najpierw przekazujemy do bezpiecznego niszczenia, a następnie do recyklingu**

## Edukujemy klientów w zakresie oszczędzania zasobów

Na stronie internetowej Banku skierowanej do klientów indywidualnych zachęcamy wszystkich do zmiany nawyków i podjęcia działań mających na celu mniejsze zużycie wody.



### **Nasze plany w zakresie ograniczania śladu środowiskowego**

W roku 2021 przed Bankiem stoi obowiązkowe wykonanie audytu efektywności energetycznej, które ostatni raz odbyło się w roku 2017.

Będziemy kontynuować zakup energii elektrycznej z odnawialnych źródeł energii na kolejne lata.

# Pracownicy





## Kultura organizacyjna



Nasza kultura organizacyjna została zbudowana w oparciu o wartości i standardy etyczne, które budują zaufanie i trwają lojalność pracowników, klientów, akcjonariuszy oraz społeczności lokalnych. Jest ona ściśle powiązana ze strategią biznesową Banku.

GRI: 103-1, 103-2, 102-16

ESG: S – Społeczeństwo, ESG: G – Ład korporacyjny

Fundamentem kultury organizacyjnej są wartości:

**Przyjazny**

**Rzetelny**

**dla Ciebie**



Dewiza „Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie” podsumowuje filozofię działania Grupy Kapitałowej, w tym zasady jakimi się kierujemy w podejmowaniu decyzji. Tak też realizujemy interakcje z pracownikami, klientami i pozostałymi interesariuszami. Postępując zgodnie z ww. wartościami staramy się nie tylko wypełniać swoje obowiązki biznesowe i postępować zgodnie z przepisami, ale mamy ambicje, aby przewyższać oczekiwania interesariuszy.

Procedury i zasady wewnątrz Banku są przejrzyste i zrozumiałe, bo zależy nam na przyjazności wobec pracowników. Wszystkich traktujemy równo i sprawiedliwie. Staramy się postępować tak, aby każdy pracownik czuł się wyjątkowy i dowartościowany.

Wśród pracowników promujemy 8 pożądanych zachowań korporacyjnych, które stanowią też kryterium okresowej oceny pracowniczej:



Okazuję szacunek



Dotrzymuję obietnic



Angażuję się w zmiany



Pracuję z pasją



Aktywnie współpracuję



Wspieram innych



Mówię wprost



Słucham z uwagą

Zachowania korporacyjne dotyczą każdego pracownika, a od wszystkich liderów (menedżerów) oczekujemy także działania zgodnego ze zobowiązaniami przywódczymi.

Będąc odpowiedzialnym liderem w Grupie Kapitałowej zobowiązuję się do:



otwartości  
i angażowania  
innych



inspirowania  
i wdrażania  
zmian



zachęcania  
zespołu  
do osiągnięcia  
sukcesów



dawania  
przykładu

Nieodłączną częścią kultury korporacyjnej jest kultura ryzyka – **risk pro**, bazująca na 5 zasadach odpowiedzialności każdego pracownika za zarządzanie ryzykiem:

- odpowiedzialność
- odporność
- prostota
- krytyczna analiza
- koncentracja na kliencie

Więcej o kulturze ryzyka [w rozdziale Zarządzanie – Ryzyka i wpływ.](#)

## Regulacje

Kluczowe wartości i zachowania opisaliśmy w [Generalnym Kodeksie Postępowania](#), który stanowi kompleksowy zbiór wytycznych dla wszystkich pracowników, niezależnie od pełnionych przez nich funkcji. Kodeks wyznacza standardy działania i kształtuje pożądane postawy w wielu wymiarach funkcjonowania organizacji.

Uzupełnieniem zapisów Kodeksu są dodatkowe regulacje, w tym m.in.:

- „Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych”,
- „Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy”,
- „Program antykorupcyjny”,
- „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów” oraz wiele innych.

Formalne ramy kultury korporacyjnej współtworzy również „Polityka zrównoważonego rozwoju”, która podkreśla kluczową rolę pracowników w budowaniu sukcesu Banku. W dokumencie wskazujemy potrzebę utrzymywania z pracownikami relacji opartych na wzajemnym zaufaniu i lojalności. Deklarujemy realizację działań, dzięki którym pracownicy będą się czuć zmotywowani, zaangażowani i wynagradzani. Ponadto w polityce zobowiązujemy się do:

- promowania stabilności zatrudnienia, elastyczności metod świadczenia pracy i równowagi pomiędzy pracą a życiem prywatnym, a także zapewniania bezpieczeństwa pracownikom i higieny w miejscu pracy;
- dopilnowania, aby pracownicy przestrzegali określonych zasad etyki i odpowiedzialnego postępowania w oparciu o wdrożony „Generalny Kodeks Postępowania”;
- zachęcania swoich pracowników do udziału w wolontariacie korporacyjnym, aby wspierać rozwój lokalnych społeczności i wzmacniać poczucie dumy pracowników z przynależności do organizacji.

## Komunikacja wewnętrzna

Istotnym elementem naszej kultury korporacyjnej jest otwarta komunikacja skierowana do wszystkich pracowników. W ramach cyklicznych działań przygotowujemy:

- publikacje na stronie głównej intranetu – codziennie zamieszczamy tam wieści z życia Banku, informacje biznesowe, pracownicze, promujemy akcje charytatywne etc.;
- newslettery – w środy publikujemy newsletter dotyczący spraw pracowniczych, a w piątki zbierający najważniejsze wydarzenia z życia Banku w danym tygodniu;
- „Jesteśmy w kontakcie” – pod tym tematem Michał Gajewski, CEO Santander Bank Polska S.A., regularnie wysyła e-maile do wszystkich pracowników Banku. Komunikacja dotyczy kluczowych wydarzeń i kierunków strategicznych.



## Najważniejsze inicjatywy w 2020 r.:

- Uruchomiliśmy cotygodniową wysyłkę newslettera dla menedżerów. W publikacji zbieramy najważniejsze informacje potrzebne do zarządzania zespołami i budujące przywództwo.
- Zorganizowaliśmy spotkanie online wszystkich pracowników z najwyższą kadrą zarządzającą Banku. Celem spotkania było omówienie wyników finansowych za pierwszą połowę 2020 roku. Zarząd miał także okazję podziękować wszystkim za zaangażowanie i pracę w tym trudnym czasie.
- Uruchomiliśmy stronę intranetową „Ekstremalne przywództwo”, na której zamieszczamy najważniejsze z punktu widzenia menedżerów informacje związane z pandemią, zasadami bezpieczeństwa, aktualnymi ograniczeniami oraz poradami, jak radzić sobie w tej trudnej sytuacji.

## Komunikacja związana z pandemią skierowana do wszystkich pracowników

- zapewnialiśmy pracownikom bieżące informacje m.in. za pośrednictwem mailingów oraz specjalnych wydań newsletterów;
- przygotowaliśmy specjalny formularz, aby móc monitorować zakażenia wśród naszych pracowników oraz kontakt z osobami zarażonymi;
- uruchomiliśmy stronę intranetową „Koronawirus – rekomendacje”, która agreguje wszystkie wiadomości dotyczące działań Banku mających na celu ochronę pracowników i poprawę bezpieczeństwa;
- rozpoczęliśmy wysyłkę nowego newslettera, który zbiera informacje z zakresu wellbeingu, promuje postawę równowagi i troski o zdrowie – fizyczne i psychiczne – oraz o relacje i edukację finansową;
- #DrobneGesty – opublikowaliśmy cykl filmów o akcjach dobroczynnych naszych pracowników wspierających lokalne społeczności w tym trudnym czasie;
- OneTeam – aby podtrzymać ducha zespołowości oraz wesprzeć kolegów i koleżanki przygotowaliśmy kolaż zdjęć pracowników i Zarządu;
- regularnie komunikowaliśmy zmiany w trybie pracy, zasady bezpieczeństwa obowiązujące osoby przychodzące do biur;
- z okazji Dnia Matki, Dnia Ojca i Dnia Dziecka przygotowaliśmy filmy pokazujące perspektywę naszych pracowników – pracujących rodziców w czasie pandemii;
- przygotowaliśmy materiały dla rodziców wspierające ich w łączeniu obowiązków zawodowych i opiekuńczych (m.in. dotyczące sposobu pozyskania dodatkowego zasiłku opiekuńczego, pomysłów na spędzenie czasu z dzieckiem, a także czytaliśmy dzieciom naszych pracowników bajki online w ramach akcji „Poczytajki”).

Ponadto w trybie ciągłym pozyskiwaliśmy informacje zwrotne od pracowników w celu uwzględnienia ich potrzeb i zwiększenia efektywności podejmowanych działań.

## Nasze priorytety w 2020 r.

Kontynuowaliśmy rozwój strategii budowania pozytywnych doświadczeń pracowników (Employee Experience). Dążymy do realizacji celu strategicznego, jakim jest osiągnięcie wiodącej pozycji na rynku z perspektywy klientów i pracowników.

## Główne kierunki aktywności w zakresie zarządzania kadrami:

- Zdefiniowanie strategicznych obszarów rozwojowych HR.
- Rozwój procesów i struktur HR – priorytetem było upraszczanie procesów i cyfryzacja.

- Działania na rzecz inkluzywności.
- Zarządzanie talentami.
- Promocja wizerunku Banku jako pracodawcy (employer branding).

## Działania zrealizowane w 2020 r.

- Od czerwca efektywność działań podejmowanych w obszarze HR mierzymy cyklicznie w kwartalnym badaniu eNPS (employee Net Promoter Score).
- Kontynuowaliśmy transformację w kierunku Agile oraz centralizację kompetencji z wykorzystaniem takich metodologii jak: Customer Design, Design Thinking i HCM.
- Odbęta się kolejna edycja projektu #SantanderWomen. W 2020 r. był to cykl warsztatów edukacyjno-rozwojowych („Masz tę moc” i „Mastermind”) inspirujących kobiety do rozwoju kompetencji liderkich, poznania swoich mocnych stron i wymiany doświadczeń.
- Podjęliśmy współpracę z Fundacją Vital Voices w ramach wspierania rozwoju kompetencji kobiet do pełnienia roli liderki.
- Kontynuowaliśmy działania w ramach sprofilowanych programów rozwojowych przeznaczonych dla przedstawicieli poszczególnych szczebli zarządzania i menedżerów przeszłości.
- PowerUp – zrealizowaliśmy program ambasadorski, zraszający pracowników podejmujących inicjatywy promujące wizerunek Banku jako swojego pracodawcy. Uczestnicy promowali nas w różnych kanałach komunikacji opisując wiele wymiarów funkcjonowania pracownika (wellbeing, kulturę organizacyjną czy kulturę pracy zdalnej).
- Przeprowadziliśmy cykl szkoleń dla pracowników Banku z zakresu budowania marki osobistej i promowania wizerunku.
- Dostosowaliśmy strategię *employer branding* do nowej normalności – na podstawie badań zewnętrznych i wewnętrznych określiliśmy atrybuty marki pracodawcy, czyli przewagi konkurencyjne w rzeczywistości postpandemicznej.
- „Internal mobility” – wdrożyliśmy program mający na celu promowanie możliwości rozwoju pracowników wewnątrz Banku, obalanie mitów związanych z udziałem w procesach rekrutacji wewnętrznych oraz zdefiniowanie najważniejszych zasad procesu.

W 2020 r. nie realizowaliśmy badania zaangażowania pracowników z powodu pandemii. Decyzję tę podjęła Grupa Santander i zarządziła przeniesienie „Globalnego Badania Zaangażowania” na maj 2021 r.

Zostaliśmy docenieni za skutecznie realizowane działania. W 2020 roku znaleźliśmy się w gronie najlepszych pracodawców, co potwierdza m.in. certyfikat Top Employer.

[Inne nagrody i wyróżnienia za działania w obszarze pracowniczym w 2020 roku.](#)

**10 671**

Osoby zatrudnione w Banku.<sup>1</sup>

**13 158**

Osoby zatrudnione w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska.<sup>2</sup>

**11 lat**

Średnio pracownicy pracują u nas 11 lat.<sup>3</sup>

**40 lat**

Średni wiek naszych pracowników

**132**

Pracowników z niepełnosprawnością<sup>4</sup>

**12%**

Rotacja<sup>5</sup>

<sup>1,2</sup> Liczba osób zatrudnionych w Santander Bank Polska S.A. / w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska, niezależnie od wymiaru etatu i statusu zatrudnienia na dzień 31.12.2020 r.

<sup>3</sup> Średni staż w pracy w Banku to 11,38 lat według stanu zatrudnienia na 31.12.2020 roku.

<sup>4</sup> Liczba osób niepełnosprawnych zatrudnionych w Banku na umowę o pracę na dzień 31.12.2020 roku.

<sup>5</sup> Rotacja liczona jako liczba rozwiązanych umów w 2020 roku/średnie zatrudnienie w 2020 roku.



## Plany na kolejne lata:

Jednym z naszych celów na lata 2021-2023 jest pozyskanie trwałej lojalności pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczeństwa. Strategiczna wizja zakłada, że:

- Będziemy kontynuować kreowanie środowiska pracy wzmacniającego zaangażowanie pracowników poprzez współpracę, komunikację oraz inicjatywy oddolne powstające w jednostkach Banku.
- Podniesimy efektywność i usprawnimy procesy wewnętrzne dzięki wdrażanej metodyce pracy Agile.

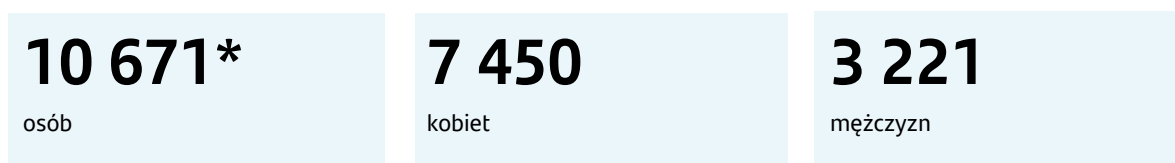


## Struktura zatrudnienia



GRI: 102-7  
ESG: G – Ład korporacyjny

### Zatrudnienie w Banku:

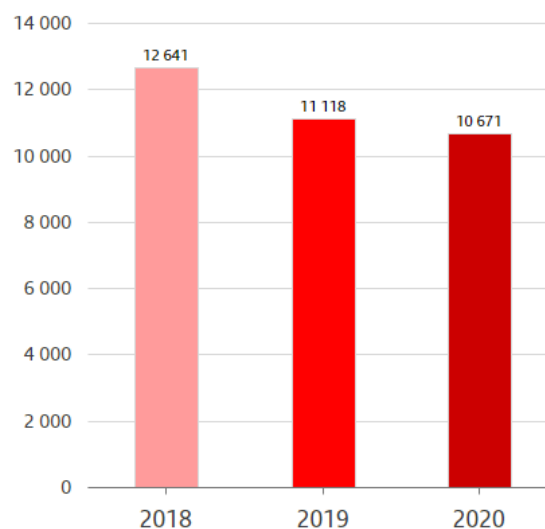
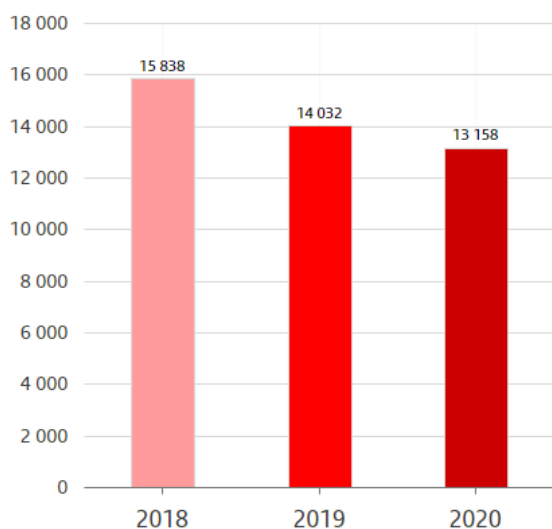


\*Liczba osób zatrudnionych na umowę o pracę w Banku bez względu na wymiar etatu, stan na 31.12.2020 r.

Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska oraz w Santander Bank Polska S.A.:

Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska

Zatrudnienie w Santander Bank Polska S.A.



Liczba osób zatrudnionych w Santander Bank Polska S.A. / w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska, niezależnie od wymiaru etatu i statusu zatrudnienia podana odpowiednio na dzień 31 grudnia 2018, 2019 oraz 2020 r.

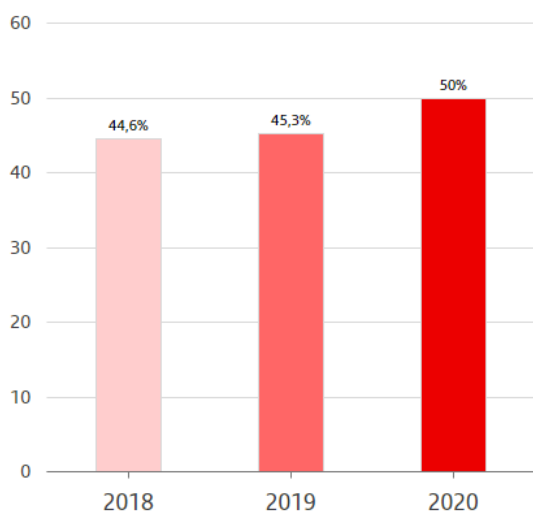
Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska oraz w Santander Bank Polska S.A.:

	Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska	Zatrudnienie w Santander Bank Polska S.A.
2020	13 158	10 671
2019	14 032	11 118
2018	15 838	12 641

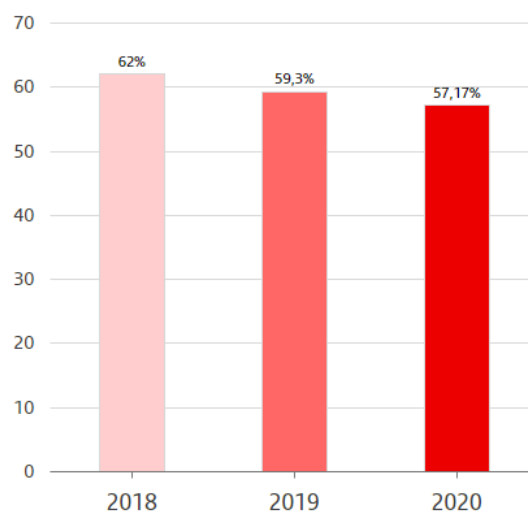
Odsetek pracowników Banku w każdej z kategorii w 2020 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji.

	Kobiety (%)	Mężczyźni (%)	Odsetek w każdej kategorii łącznie (%)
<30 lat	10,79%	4,92%	15,71%
30-50 lat	46,88%	21,09%	67,97%
>50 lat	12,15%	4,18%	16,33%

Udział kobiet wśród kadry kierowniczej wyższego szczebla w banku

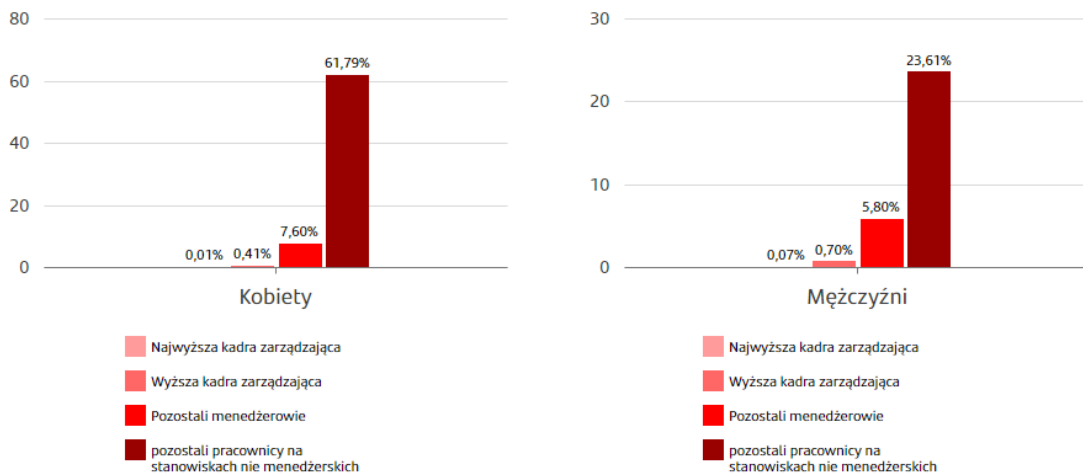


Udział kobiet wśród kadry kierowniczej średniego szczebla w banku



\* W latach 2018 i 2019 do kategorii „kadry kierowniczej wyższego szczebla” włączona została część osób na stanowiskach menedżerskich z odpowiednio wysoką kategorią zaszerogowania. Dane wyliczone na podstawie zatrudnienia w statusie „czynny” dla Santander Bank Polska S.A. oraz Santander Consumer Bank S.A.

Pracownicy Banku według struktury zatrudnienia (odsetek pracowników w każdej z kategorii w 2020 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników)\*



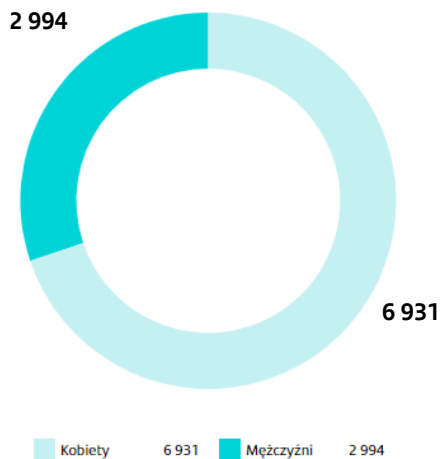
Zmieniono

sposób raportowania danych za 2020 r. – prezentowane są wg. nowego standardu przypisania pracowników do poszczególnych grup, zgodnie z zasadami „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW w 2021”

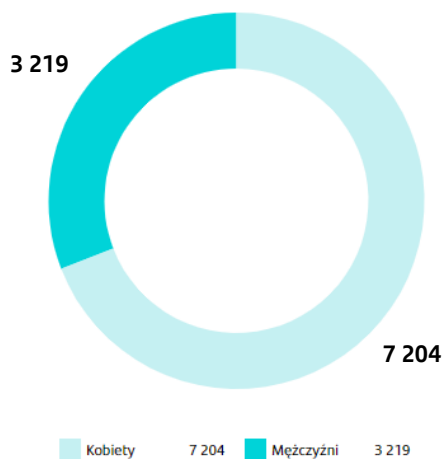
	Kobieta	Mężczyzna	Suma końcowa
Najwyższa kadra zarządzająca	0,01%	0,07%	0,08%
Wyższa kadra zarządzająca	0,41%	0,70%	1,12%
Pozostali menedżerowie	7,60%	5,80%	13,40%
pozostali pracownicy na stanowiskach nie menedżerskich	61,79%	23,61%	85,40%

Informacje dotyczące pracowników i współpracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę, regionu oraz płci w 2020 r.

Łączna liczba pracowników w podziale na płeć (w przeliczeniu na etaty)



Łączna liczba pracowników w podziale na płeć (w przeliczeniu na osoby)



Dane dotyczą liczby etatów w Santander Bank Polska S.A. o statusie „czynny”.

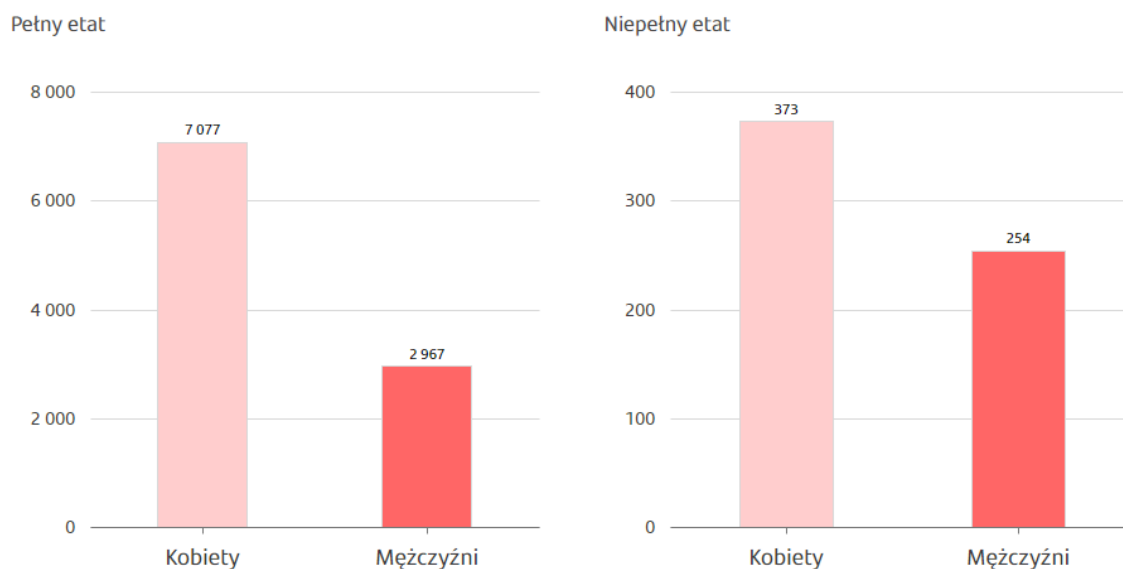
Łączna liczba pracowników w podziale na płeć (w przeliczeniu na etaty)

Kobiety	6 931
Mężczyźni	2 994

Łączna liczba pracowników w podziale na płeć (w przeliczeniu na osoby)

Kobiety	7 204
Mężczyźni	3 219

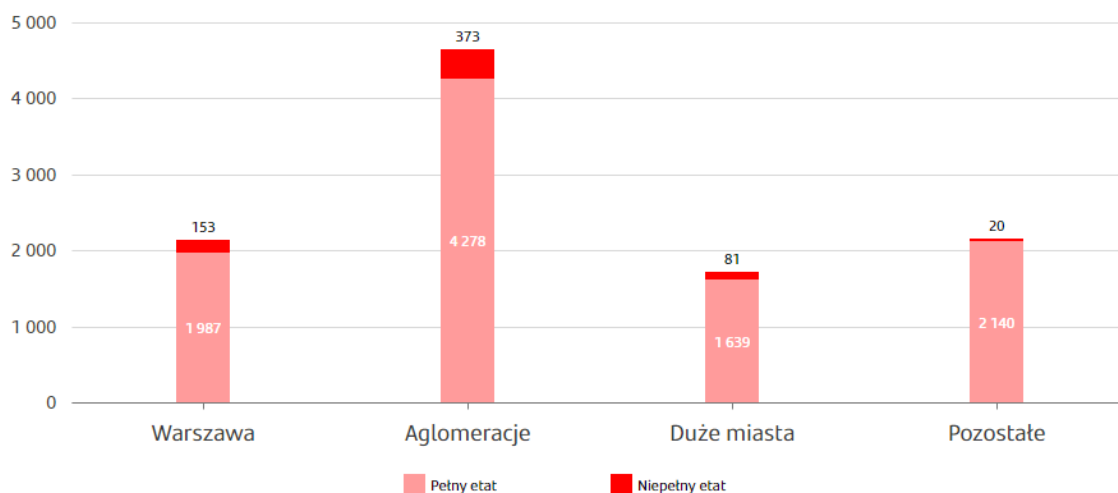
Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wymiar etatu i płeć w 2020 r.



Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w Banku, bez względu na status zatrudnienia.

<b>Pełny etat</b>	<b>10 044</b>
Kobiety	7 077
Mężczyźni	2 967
<b>Niepełny etat</b>	<b>627</b>
Kobiety	373
Mężczyźni	254

Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wymiar etatu i regiony w 2020 r.



		Kobiety	Mężczyźni	Suma
Warszawa	Pełny etat	1 208	779	1 987
	Niepełny etat	90	63	153
Aglomeracje	Pełny etat	2 685	1 593	4 278
	Niepełny etat	216	157	373
Duże miasta	Pełny etat	1 317	322	1 639
	Niepełny etat	52	29	81
Pozostałe	Pełny etat	1 867	273	2 140
	Niepełny etat	15	5	20

Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w Banku, bez względu na status zatrudnienia.

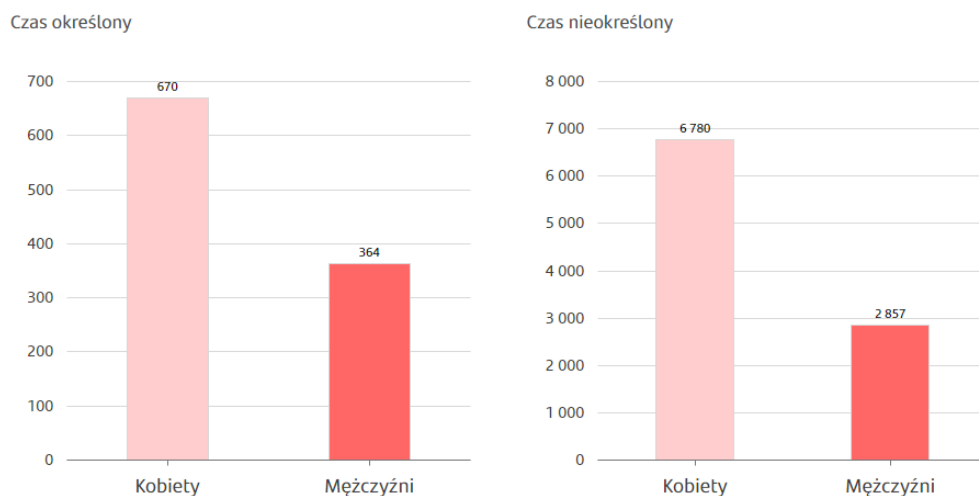
Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wymiar etatu i regiony w 2020 r.

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Centrum wsparcia biznesu	3 354	2 372	5 726
Oddziały Banku	4 096	849	4 945

Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w Banku, bez względu na status zatrudnienia.



Liczba pracowników i współpracowników w podziale na czas zatrudnienia w 2020 r.



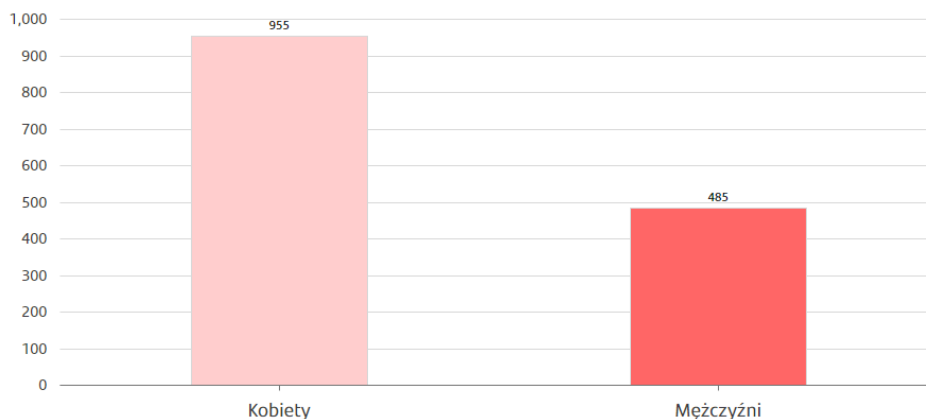
Liczba pracowników i współpracowników w podziale na czas zatrudnienia w 2020 r.

	2020
<b>Czas określony (łącznie)</b>	1 034
Kobiety	670
Mężczyźni	364
<b>Czas nieokreślony (łącznie)</b>	9 637
Kobiety	6 780
Mężczyźni	2 857

Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w Banku, bez względu na status zatrudnienia.

Liczba pracowników i współpracowników zatrudnionych na podstawie umów innych niż umowy o pracę (w przeliczeniu na osoby) w 2020 r.

Zatrudnieni na podstawie umowy zlecenia



2020

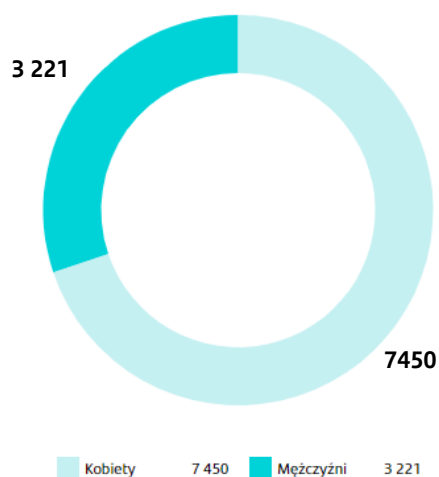
Zatrudnieni na podstawie umowy zlecenia	1 440
Kobiety	955
Mężczyźni	485
Zatrudnieni na podstawie umowy o dzieło	0
Kobiety	0
Mężczyźni	0

Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w Banku, bez względu na status zatrudnienia.

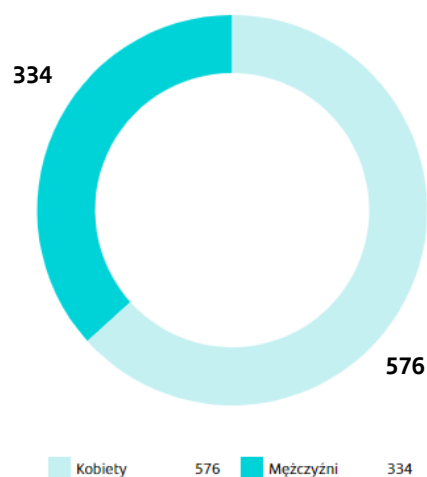
GRI: 401-1

### Rotacja pracowników

Liczba pracowników na koniec 2020 roku



Liczba nowo zatrudnionych pracowników



Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w Banku, bez względu na status zatrudnienia. W przypadku zatrudnienia osoby dwukrotnie w ciągu roku, wykazywana jest raz.

### Rotacja pracowników

Liczba pracowników na koniec 2020	10 671
W tym kobiet	7 450
W tym mężczyzn	3 221

**Łączna liczba pracowników nowo zatrudnionych w ciągu 2020 roku ( liczba osób przyjętych do pracy, zatrudnienia na umowę o pracę) w podziale na płeć**

Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników	910
W tym kobiet	576
W tym mężczyzn	334

**Udział nowo zatrudnionych pracowników w podziale na płeć w łącznej liczbie pracowników\*:**

W tym kobiet	5,40%
W tym mężczyzn	3,13%

**Udział nowo zatrudnionych pracowników w podziale na płeć w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników**

W tym kobiet**	63,30%
W tym mężczyzn***	36,70%

**Łączna liczba pracowników nowo zatrudnionych w ciągu 2020 roku (liczba osób przyjętych do pracy, zatrudnienia na umowę o pracę) w podziale na kategorie wiekowe:**

W tym pracownicy poniżej 30 lat	450
W tym pracownicy w wieku 30–50 lat	439
W tym pracownicy powyżej 50 lat	21

**Udział nowo zatrudnionych pracowników w podziale na kategorie wiekowe w łącznej liczbie pracowników\*:**

W tym pracownicy poniżej 30 lat	4,22%
W tym pracownicy w wieku 30–50 lat	4,11%
W tym pracownicy powyżej 50 lat	0,20%

**Udział nowo zatrudnionych pracowników w podziale na kategorie wiekowe w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników:**

W tym pracownicy poniżej 30 lat	49,45%
W tym pracownicy w wieku 30–50 lat	48,24%
W tym pracownicy powyżej 50 lat	2,31%

Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w Banku, bez względu na status zatrudnienia.

\*W odniesieniu do liczby 10 671 – liczba pracowników bez względu na status zatrudnienia.

\*\* Stosunek nowozatrudnionych kobiet w raportowanym okresie do liczby wszystkich kobiet zatrudnionych w banku na umowie o pracę na dzień 31.12.2020 r.

\*\*\* Stosunek nowozatrudnionych mężczyzn w raportowanym okresie do liczby wszystkich mężczyzn zatrudnionych w banku na umowie o pracę na dzień 31.12.2020 r.

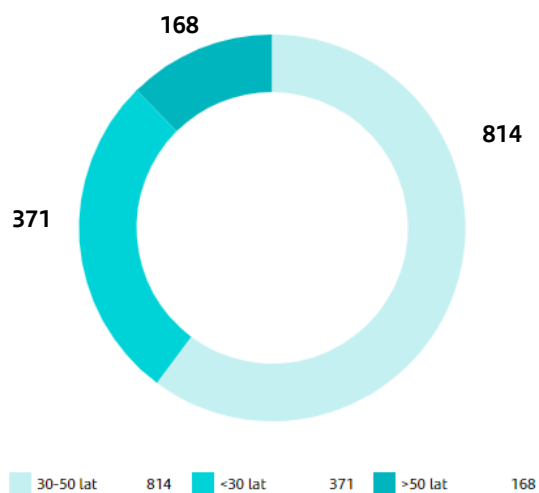
Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników

<b>Pełny etat</b>	
Warszawa	197
Aglomeracje	331
Duże miasta	106
Pozostałe	161
<b>Niepełny etat</b>	
Warszawa	20
Aglomeracje	94
Duże miasta	0
Pozostałe	1

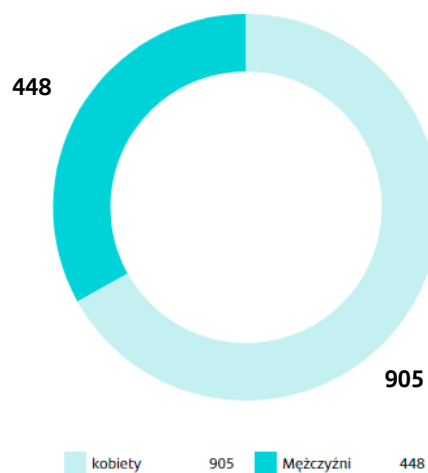
Dane dotyczą liczby osób, bez względu na status zatrudnienia.

Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć i wiek w 2020 r.

Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wiek:



Liczba odejść pracowników w podziale na płeć:



Dane dotyczą liczby osób, bez względu na status zatrudnienia. Łączna liczba odejść z 2020 roku. Jeśli jedna osoba odeszła dwukrotnie, jest wykazywana raz.

*Łączna liczba odejść pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć i wiek w 2020 r.*

<b>Łączna liczba odejść z pracy:</b>	<b>1 353</b>
W tym kobiet:	905
W tym mężczyzn:	448
<b>Udział odejść pracowników w łącznej liczbie pracowników w podziale na płeć:</b>	
W tym kobiet:	8,48%
W tym mężczyzn:	4,20%
<b>Udział odejść pracowników w podziale na płeć w łącznej liczbie odejść pracowników:</b>	
W tym kobiet:	66,89%
W tym mężczyzn:	33,11%
<b>Łączna liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę, którzy odeszli z pracy w 2020 roku (liczba osób) w podziale na kategorie wiekowe:</b>	
Liczba pracowników poniżej 30 lat	371
Liczba pracowników w wieku 30-50 lat	814
Liczba pracowników powyżej 50 lat	168
<b>Udział odejść pracowników w łącznej liczbie pracowników w danej grupie wiekowej:</b>	
Poniżej 30 lat	22,14%
W wieku 30-50 lat	11,22%
Powyżej 50 lat	9,64%
<b>Udział odejść pracowników w podziale na kategorie wiekowe w łącznej liczbie odejść pracowników:</b>	
Poniżej 30 lat	27,42%
W wieku 30-50 lat	60,16%
Powyżej 50 lat	12,42%

Odnutowany w 2020 roku spadek zatrudnienia jest konsekwencją realizacji zwolnień grupowych wynikających z transformacji modelu biznesowego Banku. Proces ten jest odpowiedzią na zapotrzebowanie rynku. Realizujemy go poprzez digitalizację obsługi w oddziałach, przenoszenie sprzedaży i obsługi produktów finansowych do zdalnych kanałów dystrybucji oraz systematyczne wdrażanie rozwiązań technologicznych i organizacyjnych zwiększających naszą sprawność operacyjną.



## Zarządzanie różnorodnością



Od 2017 roku należymy do grona sygnatariuszy Karty Różnorodności. Tworzymy kulturę organizacyjną opartą na szacunku dla różnorodności, rozwijamy polityki i mechanizmy skutecznie wspierające równe traktowanie i zarządzanie różnorodnością w miejscu pracy.

GRI: 103-1, 103-2, 103-3

ESG: S – Społeczeństwo

Różnorodność naszego zespołu postrzegamy jako wartość. Wszyscy pracownicy mogą liczyć na równy dostęp do szkoleń oraz jednolite zasady dotyczące wynagrodzeń i awansów. Jesteśmy także uważni na prawa i potrzeby pracowników będących rodzicami. Struktura zatrudnienia Banku odzwierciedla nasze podejście i wyniki zarządzania różnorodnością.

### Regulacje

Przestrzegamy przepisów prawa dotyczących różnorodności, integracji i równości szans. Stosujemy dobre praktyki promujące różnorodność i równo traktujemy pracowników oraz pozostałych interesariuszy bez względu na płeć, wiek, wykształcenie, stan zdrowia, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, status rodzinny czy orientację seksualną.

Poszanowanie indywidualności, propagowanie równego traktowania i przeciwdziałanie dyskryminacji to elementy wielu obowiązujących w Banku polityk i procedur:

- Generalnego Kodeksu Postępowania,
- Polityki „Szacunek i godność”,
- „Polityki zrównoważonego rozwoju”,
- „Polityki praw człowieka”,
- Zobowiązania Banku jako sygnatariusza Karty Różnorodności,
- „Polityki kultury organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska S.A.”.

Regulacje opisaliśmy szerzej [w rozdziale Pracownicy - Zarządzanie różnorodnością](#).

### Równość na wszystkich szczeblach

Dążymy do osiągnięcia zrównoważonej reprezentacji kobiet i mężczyzn w odniesieniu do wszystkich funkcji i zakresów obowiązków.

W Banku realizujemy strategię różnorodności w procesach doboru, oceny kwalifikacji oraz sukcesji organów nadzorujących i zarządzających. Dbamy nie tylko o to, aby członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej charakteryzowali się szerokim zakresem kompetencji, wysokimi kwalifikacjami zawodowymi, adekwatnym doświadczeniem zawodowym, umiejętnościami i nieposzlakowaną opinią, ale również dążymy do osiągnięcia równowagi płci w składzie tych organów i zwiększenia różnorodności ze względu na wiek, wykształcenie, doświadczenie i pochodzenie geograficzne.

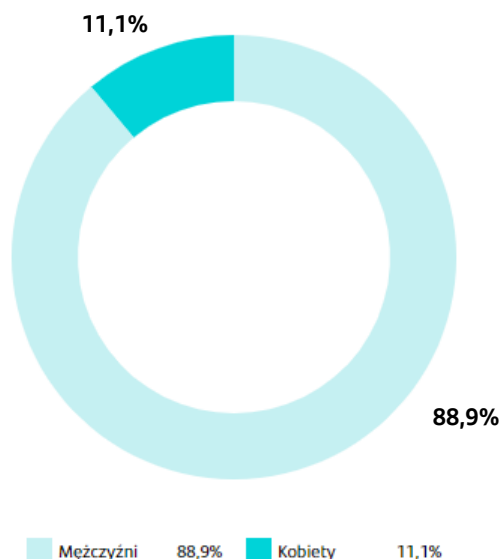
Obowiązująca w Santander Bank Polska S.A. „Polityka różnorodności w składzie Zarządu Santander Bank Polska S.A.” propaguje zróżnicowanie członków Zarządu pod względem ich cech i kwalifikacji w celu pozyskania różnych punktów widzenia i szerokiego zakresu doświadczeń, zapewniających niezależność opinii oraz znaczne spektrum kryteriów decyzyjnych.

Zasady różnorodności i integracji zostały opisane również w „Polityce kultury organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska”. Promujemy środowisko pracy, w którym różnorodność jest szanowana, ceniona i wykorzystywana jako atut. Zróżnicowany zespół pracowników stanowi o naszej przewadze konkurencyjnej, pozwala nam realizować nasze cele biznesowe i strategiczne oraz pozyskiwać i zatrzymywać talenty.

GRI: 405-1

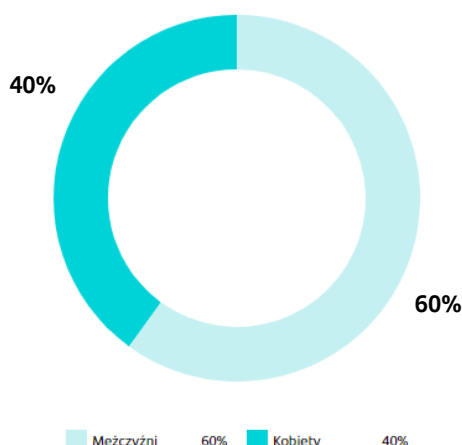
ESG: G – Ład korporacyjny

Skład Zarządu Banku wg kategorii wiekowej i różnorodności



Kategoria wiekowa	Kobiety	Mężczyźni
Poniżej 30 lat	0%	0%
30-50 lat	0%	44,44%
Powyżej 50 lat	11,11%	44,44%
Łączny odsetek	11,11%	88,89%
Obcokrajowcy	0%	33,33%

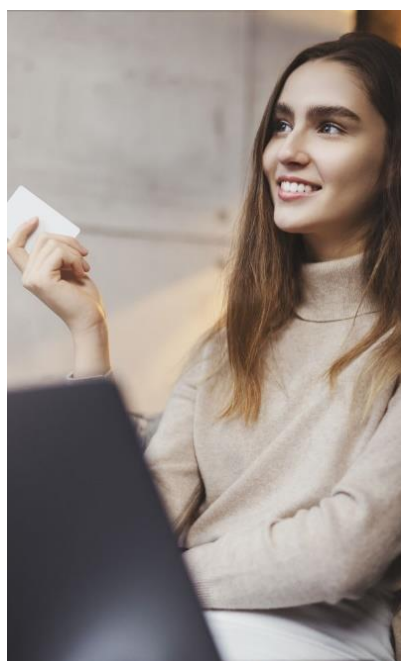
Skład Rady Nadzorczej Banku wg kategorii wiekowej i różnorodności



Kategoria wiekowa	Kobiety	Mężczyźni
Poniżej 30 lat	0%	0%
30-50 lat	20%	0%
Powyżej 50 lat	20%	60%
Łączny odsetek	40%	60%
Obcokrajowcy	10%	50%

Pełne dane dotyczące struktury zatrudnienia w rozdziale [Struktura zatrudnienia](#).

## Programy rozwojowe dla kobiet



Poprzez liczne inicjatywy, współpracę z organizacjami zrzeszającymi kobiety oraz partnerstwo w kampaniach społecznych przełamujemy u nas stereotypy i inspirujemy kobiety do obejmowania ról liderkich. Dużą uwagę przykładamy do zapewnienia równowagi w liczbie kobiet i mężczyzn biorących udział w naszych programach rozwojowych, a także w procesie sukcesji i rekrutacji.

### Projekt #Santander Women

To wewnętrzna platforma komunikacyjna Banku. Za jej pośrednictwem zorganizowaliśmy cykl warsztatów edukacyjno-rozwojowych mających na celu wzmocnienie przywództwa kobiet i zachęcających je do podejmowania nowych wyzwań w karierze zawodowej. Ponad 500 kobiet z Banku wzięło udział w 10 różnych wydarzeniach zrealizowanych w 2020 roku. Były to panele dyskusyjne, spotkania z cyklu „Eliksir Rozwoju” poruszające tematykę różnorodności, inspirujące wywiady, ciekawe webinary czy popularne wśród pracowników warsztaty „Masz tę moc”. W formie webinaru odbyło się np. spotkanie z udziałem Dominki Nawrockiej, która jest założycielką ogólnopolskiej organizacji finansowej Kobieta i Pieniądze.

Poza programami wewnętrznymi Grupa Kapitałowa wspiera inicjatywy zewnętrzne pomagające kobietom w obszarze zawodowym. Dołączyliśmy do kampanii Women Update, której ambasadorką jest Elżbieta Solińska, COO Banku. Women Update zachęca kobiety do przebranżowienia się i otwarcia na zawody w sektorach technologicznych.

Chcemy w ten sposób przeciwdziałać wykluczeniu technologicznemu kobiet. W ramach tej inicjatywy braliśmy udział w wydarzeniu Dni Kariery Kobiet w IT organizowanym przez Future Collars.

Więcej informacji o kampanii Women Update można znaleźć na stronie: <https://womanupdate.org/>.

GRI: 405-1

ESG: G – Ład korporacyjny

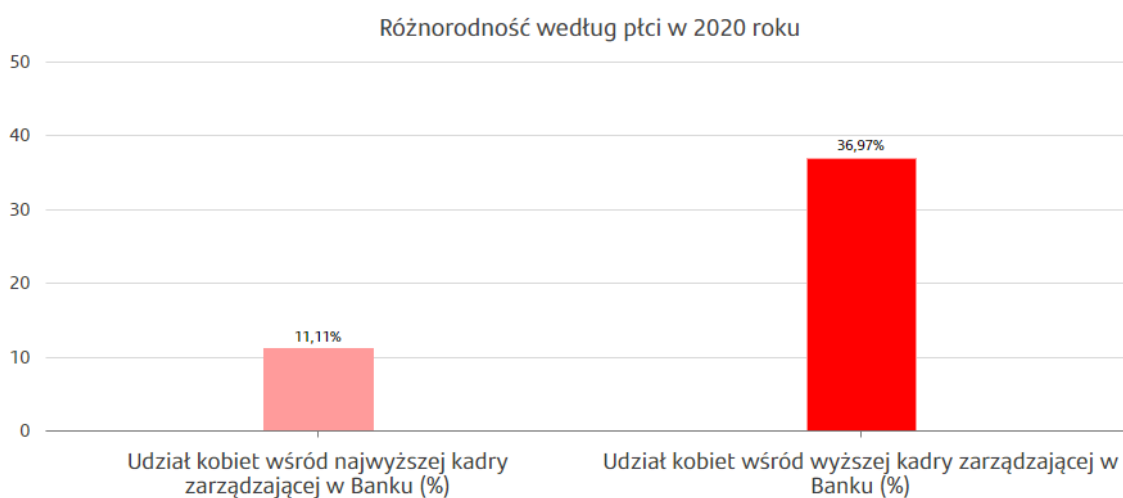


Udział kobiet na różnych stanowiskach w Banku

2020

Rada Nadzorcza	40%
Zarząd	11,11%
Pozostali pracownicy	61,79%

\*Dane dotyczą liczby osób, bez względu na status zatrudnienia. Stan na 31.12.2020 r.



	Kobiety	Mężczyźni
Najwyższa kadra zarządzająca	11,11%	88,89%
Wyższa kadra zarządzająca	36,97%	63,03%
Pozostali menedżerowie	56,71%	43,29%
pozostali pracownicy na stanowiskach nie menedżerskich	71,61%	28,39%

\*Przypisanie do poszczególnych grup pracowników przygotowane zgodnie z zasadami „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW w 2021”

\*\* Dane z raportu rocznego wskazujące zatrudnienie w statusie „czynny” dla Santander Bank Polska S.A.

## Promujemy zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami

Budujemy w Banku inkluzywne i różnorodne środowisko. Zatrudniamy osoby z niepełnosprawnością i podnosimy świadomość pracowników i menedżerów na temat praw i potrzeb osób z niepełnosprawnością. Od 2018 roku realizujemy program Różnosprawni wspierający nas w realizacji tych działań.

Za sprawą programu Obsługa bez barier, stworzonego we współpracy z fundacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami oraz projektu Różnosprawni, nasz Bank skutecznie włącza się w przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu i ekonomicznemu.

W ramach prowadzonych procesów rekrutacyjnych komunikujemy naszą otwartość na zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami (m.in. poprzez zamieszczanie odpowiednich informacji w ogłoszeniach rekrutacyjnych).

## Działania zrealizowane w 2020 r.

- Zorganizowaliśmy kampanie komunikacyjne służące zwiększaniu świadomości praw i potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Są wśród nich filmy tworzone z udziałem naszych pracowników z okazji takich wydarzeń, jak Dzień Tolerancji i Walki z Dyskryminacją Osób z Niepełnosprawnościami, Dzień Języka Migowego oraz Międzynarodowy Dzień Osób z Niepełnosprawnościami.
- Do dyspozycji pracowników są materiały edukacyjne dotyczące niepełnosprawności. Materiały zawierają treści ważne z perspektywy pracowników z orzeczeniem o niepełnosprawności (np. informator na temat uprawnień pracowniczych), narzędzia dla menedżerów i jednostek eksperckich (np. poradniki na temat rekrutacji i dostosowania miejsca pracy do potrzeb osób z niepełnosprawnościami) oraz wskazówki dla różnosprawnych zespołów (np. savoir vivre względem osób poruszających się na wózku, niewidomych, niestyszających). Materiały są systematycznie uzupełniane i poszerzane.
- Od 2020 r. nasi pracownicy mogą korzystać z konsultacji w ubieganiu się o orzeczenie o niepełnosprawności. Do ich dyspozycji jest również dedykowana skrzynka mailowa, na którą można zgłaszać pytania i uwagi związane z różnosprawnością.
- W 2020 wdrożyliśmy dodatek finansowy (do wykorzystania na cele prozdrowotne) dla pracowników z niepełnosprawnościami.
- Do naszych działań edukacyjnych zaprosiliśmy również partnerów zewnętrznych. Przykładem może być webinar „Nie widzę przeszkód”, jaki zorganizowaliśmy z okazji Światowego Dnia Białej Laski, czyli święta osób niewidomych i niedowidzących, a także power speech „Nie wszystko ma ręce i nogi” wygłoszony z okazji Dnia Tolerancji i Walki z Dyskryminacją Osób z Niepełnosprawnościami.

Liczba i odsetek osób zatrudnionych na umowę o pracę w Banku w podziale na wiek i niepełnosprawność

2020

<i>Poniżej 30 lat</i>	1676	15,71%
<i>30-50 lat</i>	7253	67,97%
<i>Powyżej 50 lat</i>	1742	16,32%
<i>Z niepełnosprawnościami</i>	132	1,24%



## Przeciwdziałanie dyskryminacji



Zobowiązujemy się do przestrzegania praw człowieka zgodnie z obowiązującymi najwyższymi międzynarodowymi standardami. Poszanowanie indywidualności, propagowanie równego traktowania i przeciwdziałanie dyskryminacji to elementy wielu obowiązujących u nas polityk i procedur. „Polityka praw człowieka” formułuje szereg zasad w odniesieniu do różnych grup interesariuszy, w tym do pracowników.

GRI: 406-1

ESG: S – Społeczeństwo

### Nasze zobowiązania wobec pracowników ujęte w „Polityce praw człowieka”:

- zapobieganie dyskryminacji i praktykom naruszającym godność człowieka,
- ochrona zdrowia pracowników,
- oferowanie godnej pracy, w tym godziwego wynagrodzenia,
- przestrzeganie prawa do odpoczynku,
- ochrona danych osobowych i prywatności,
- oferowanie możliwości świadczenia pracy na elastycznych zasadach, aby umożliwić pracownikom zachowanie równowagi pomiędzy karierą zawodową a innymi zainteresowaniami i obowiązkami,
- niekorzystanie z pracy przymusowej i pracy dzieci,
- poszanowanie prawa do stowarzyszania się i zawierania układów zbiorowych.

### Polityka „Szacunek i godność”

W 2020 r. rozpoczęliśmy prace nad zmianą Polityki „Szacunek i godność” pod kątem dostosowania jej do dyrektywy o ochronie sygnalistów. Polityka stanowi jeden z elementów budowania kultury otwartości wewnątrz organizacji. Reguluje m.in. formy zgłaszania przez pracowników naruszeń zasad etycznych i wszelkich niepokojących go zdarzeń dotyczących naruszeń prawa, obowiązujących w Banku procedur i standardów relacji pracowniczych. W polityce określiliśmy dedykowane kanały oraz tryb postępowania ze zgłoszeniami.

Dostępne pracownikom kanały opisaliśmy szerzej w rozdziale [Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki](#).

**Inicjatywy i projekty wdrożone w 2020 r. wspierające budowanie postaw etycznych:**

- Udostępniliśmy nową aplikację informatyczną, ułatwiającą pracownikom Banku zgłaszanie wszelkich niepokojących ich spraw, (w tym również anonimowo) oraz zapewniającej jeszcze lepsze zarządzanie zgłoszeniami.
- Przeprowadziliśmy działania edukacyjne przypominające pracownikom o istniejących kanałach komunikacyjnych oraz zachęcające ich do zgłaszania wszelkich naruszeń prawa.
- Przygotowaliśmy materiały edukacyjne dla kadry menedżerskiej zawierające wnioski z wybranych postępowań wyjaśniających służące celom prewencyjnym.
- U uruchomiliśmy „Wieści z kanału whistleblowing”, w których publikujemy za pośrednictwem bankowego intranetu informacje o tematyce i ilości zgłoszeń poprzez kanał whistleblowingowy.



Prace nad dostosowaniem polityki będziemy kontynuować w 2021 r.

W 2020 roku w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska nie odnotowano żadnego potwierdzonego przypadku łamania praw człowieka w miejscu pracy poprzez mobbing i/lub dyskryminację ze względu na płeć, wiek, przynależność etniczną, religię, światopogląd ani żadne inne cechy pracowników.



## Rekrutacja

Prowadzimy transparentną i wolną od wszelkich form dyskryminacji rekrutację, w poszanowaniu przepisów, a także naszych zobowiązań. Mamy jasne i przejrzyste zasady rekrutacji zawarte w dokumencie „Organizacja procesu rekrutacji”.

W rekrutacji korzystamy ze wsparcia firm zewnętrznych, jesteśmy obecni w mediach społecznościowych, bierzemy udział w targach pracy, w wydarzeniach organizowanych przez uczelnie wyższe, koła naukowe oraz biura karier, ale pierwszeństwo udziału w rekrutacjach mają aktualni pracownicy Banku.

### Rekrutacja wewnętrzna

Pierwszeństwo udziału w procesach rekrutacji mają pracownicy Banku.

### Program poleceń

Włączamy pracowników w proces rekrutacji, zachęcając ich do rekomendowania kandydatów.

### Program praktyk i staży

Dzięki współpracy z uczelniami wyższymi przyciągamy młodych, wykształconych i uzdolnionych pracowników.

Aktualne informacje można znaleźć na naszym [profilu Santander Kariera w mediach społecznościowych](#).

## Pracownikom oferujemy:



Atrakcyjne  
wynagrodzenie



sprawiedliwy i  
motywujący  
system premii



realny wpływ na  
kształtowanie swojej  
ścieżki kariery



dobrą atmosferę



atrakcyjne benefity w obszarze zdrowia,  
rodziny i innych świadczeń w systemie  
kafeteryjnym

## Rekrutacja w 2020 r.:

- Rekrutowaliśmy pracowników z kompetencjami odpowiadającymi na takie wyzwania rynku, jak: zmienność, digitalizacja i robotyzacja.
- Koncentrowaliśmy się na działaniach zwiększających pozytywne doświadczenia kandydata oraz wspierających wizerunek Banku jako nowoczesnego i odpowiedzialnego pracodawcy.
- W okresie pandemii COVID-19 jedyną formułą przeprowadzania wywiadów rekrutacyjnych (zarówno w przypadku procesów wewnętrznych, jak i zewnętrznych) były rozmowy z kandydatami prowadzone w formie online za pomocą narzędzi u nas dostępnych (np. Skype). Rozmowy miały przebieg oraz charakter przypominający bezpośrednie spotkanie, z zachowaniem najwyższych standardów.



## Wynagrodzenia i benefity



GRI: 102-35, 102-41, 202-1, 401-2, 405-2

### Polityka wynagrodzeń

Realizujemy politykę wynagrodzeń, która ma na celu pozyskanie i utrzymanie najlepiej wykwalifikowanych pracowników w sektorze finansowym z wykorzystaniem adekwatnego i konkurencyjnego na rynku pakietu całkowitych świadczeń. Należą do niego: wynagrodzenie zasadnicze, schematy premiiowe i atrakcyjne świadczenia dodatkowe. Struktura wynagrodzenia całkowitego w Banku jest zgodna z praktyką rynkową, a wysokość wynagrodzeń odpowiada poziomowi oferowanemu w sektorze bankowym.



Zasady wynagradzania pracowników uregulowaliśmy w „Polityce wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska”.

W perspektywie długoterminowej celem naszej polityki wynagrodzeń jest zapewnienie zrównoważonego rozwoju całej Grupy Kapitałowej z uwzględnieniem interesów kluczowych grup interesariuszy (pracowników, akcjonariuszy, klientów i społeczności lokalnych) i wartości korporacyjnych.

### Dbłość o równość wynagrodzeń

Zapewniamy równe traktowanie w zatrudnieniu oraz równe szanse rozwoju dla kobiet i mężczyzn. Na bieżąco monitorujemy i wprowadzamy zmiany w naszym podejściu do równości płacowej.

Bank zapewnia równe traktowanie kobiet i mężczyzn, prowadząc monitoring różnic w wynagradzaniu pracowników ze względu na płeć z wykorzystaniem wskaźników EPG (Equal Pay Gap) i GPG (Gender Pay Gap).



Wskaźnik Equal Pay Gap w 2020 roku wyniósł 2,56%

Budujemy sprawiedliwą strukturę wynagrodzeń i dążymy do tego, aby wyeliminować lukę płacową do 2025 r.

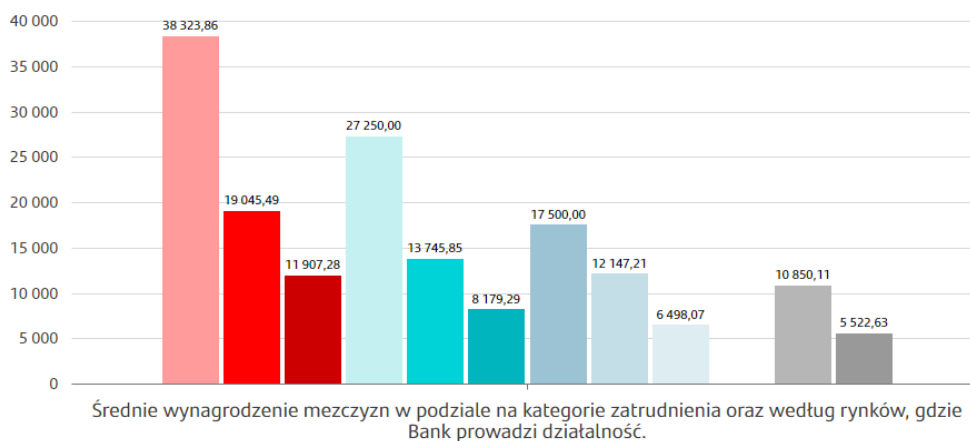
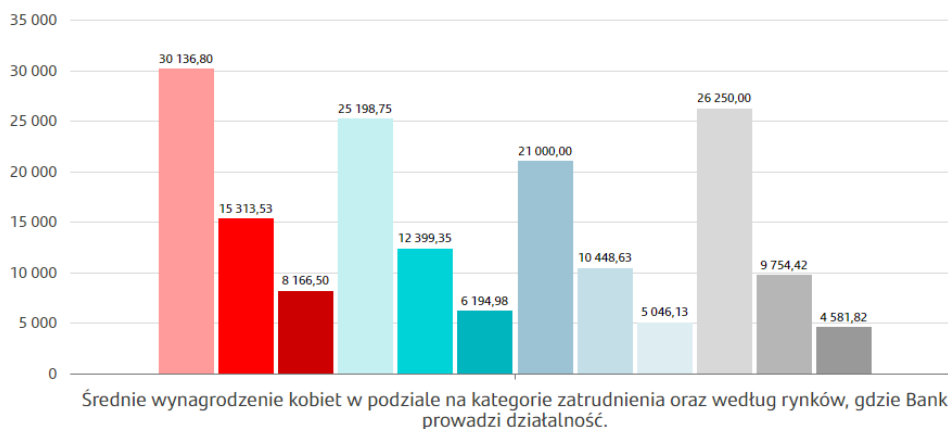
## Działania w 2020 r. zakresie aktualizacji polityki wynagrodzeń

W pierwszej połowie 2020 r. zaktualizowaliśmy „Politykę wynagrodzeń Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska” wraz z „Polityką wynagrodzeń członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.” i „Polityką wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.”.

Główną przesłanką wdrożonych zmian było dostosowanie naszej organizacji do zapisów znowelizowanej ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych.

Z uwagi na istotny wpływ pandemii COVID-19 na sytuację makroekonomiczną w Polsce przejrzelśmy funkcjonującą politykę wynagradzania oraz podjęliśmy niezbędne działania mające na celu realizację nadrzędnej zasady ostrożnego zarządzania ryzykiem, kapitałem i ograniczenia działań mogących skutkować osłabieniem bazy kapitałowej naszego Banku.

Średnie wynagrodzenie kobiet i mężczyzn w 2020 r. w podziale na kategorie zatrudnienia oraz według rynków, gdzie Bank prowadzi działalność



Rynek	Kategoria zatrudnienia	Średnie wynagrodzenie podstawowe kobiet	Średnie wynagrodzenie podstawowe mężczyzn
Warszawa	Wyższa kadra zarządzająca	30 136,80 zł	38 323,86 zł
	Pozostali menedżerowie	15 313,53 zł	19 045,49 zł
	pozostali pracownicy na stanowiskach nie menedżerskich	8 166,50 zł	11 907,28 zł
Aglomeracje	Wyższa kadra zarządzająca	25 198,75 zł	27 250,00 zł
	Pozostali menedżerowie	12 399,35 zł	13 745,85 zł
	pozostali pracownicy na stanowiskach nie menedżerskich	6 194,98 zł	8 179,29 zł
Duże miasta	Wyższa kadra zarządzająca	21 000,00 zł	17 500,00 zł
	Pozostali menedżerowie	10 448,63 zł	12 147,21 zł
	pozostali pracownicy na stanowiskach nie menedżerskich	5 046,13 zł	6 498,07 zł
Pozostałe	Wyższa kadra zarządzająca	26 250,00 zł	
	Pozostali menedżerowie	9 754,42 zł	10 850,11 zł
	pozostali pracownicy na stanowiskach nie menedżerskich	4 581,82 zł	5 522,63 zł

Zmieniono sposób raportowania danych za 2020 r. – prezentowane są wg. nowego standardu przypisania pracowników do poszczególnych grup. zgodnie z zasadami „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW w 2021”

Średnie wynagrodzenie przeliczone na pełne etaty, z wyłączeniem Zarządu Banku, 1/16 i 1/10 etatu 1/16 i 1/10 etatu

#### Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do podstawowego wynagrodzenia mężczyzn

Warszawa	Kierownictwo wyższego szczebla	78,64%
	Kierownictwo średniego szczebla	80,41%
	Pozostali pracownicy	68,58%
Aglomeracje	Kierownictwo wyższego szczebla	92,47%
	Kierownictwo średniego szczebla	90,20%
	Pozostali pracownicy	75,74%

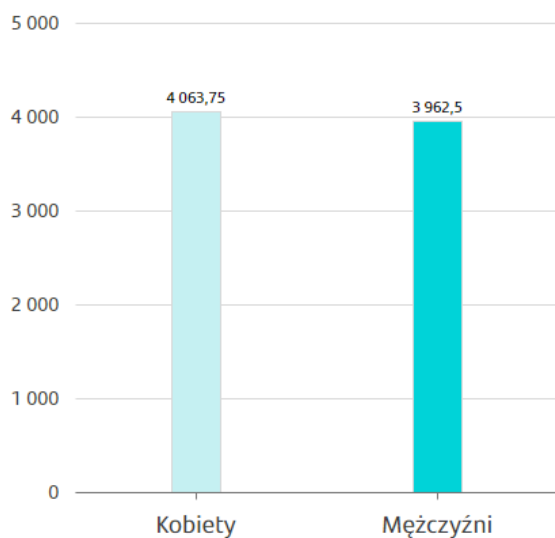
Duże miasta	Kierownictwo wyższego szczebla	120,00%
	Kierownictwo średniego szczebla	86,02%
	Pozostali pracownicy	77,66%
Pozostałe	Kierownictwo wyższego szczebla	–
	Kierownictwo średniego szczebla	89,90%
	Pozostali pracownicy	82,96%

Zmieniono sposób raportowania danych za 2020 r. – prezentowane są wg. nowego standardu przypisania pracowników do poszczególnych grup. zgodnie z zasadami „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW w 2021”

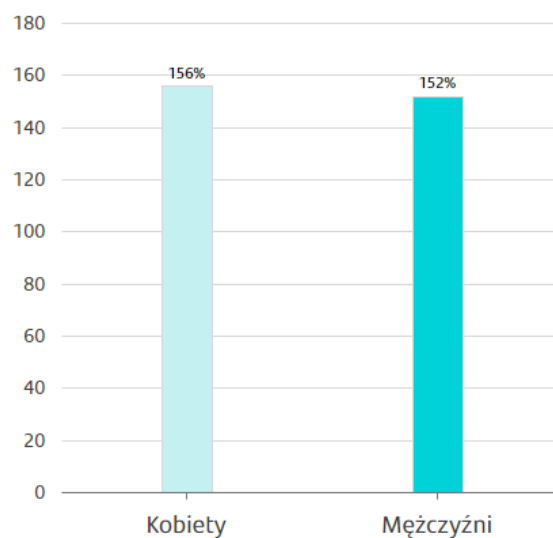
Średnie wynagrodzenie przeliczone na pełne etaty, z wyłączeniem Zarządu Banku, 1/16 i 1/10 etatu/1/16 i 1/10 etatu

### Wysokość wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w stosunku do płacy minimalnej krajowej w 2020 r.

Średnie miesięczne wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla



% płacy minimalnej



	Kobiety	Mężczyźni
Średnie miesięczne wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla	4 063,75 zł	3 962,50 zł
% płacy minimalnej	156%	152%

Średnia płaca zasadnicza w przeliczeniu na pełne etaty, z wyłączeniem 1/16 i 1/10 etatu. Kategoria zaszeregowania 11.

% płacy minimalnej – w odniesieniu do kwoty 2600

## Organizacje związkowe

GRI: 102-41



W Banku działa 6 organizacji związkowych. W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska nie funkcjonuje Układ Zbiorowy Pracy.

## Benefity

Oprócz wynagrodzenia oferujemy szeroki pakiet benefitów dopasowanych do indywidualnych potrzeb pracowników. Mogą oni korzystać z systemu kafeteryjnego MyBenefit. Przyznane punkty, pochodzące z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, można dowolnie wymieniać na zakup usług i świadczeń, takich jak m.in. wypoczynek krajowy i zagraniczny, wydarzenia kulturalne, sportowe, zakupy w księgarniach, sklepach sportowych czy jedzenie na wynos.

Wspieramy pracowników będących rodzicami. Dofinansujemy: opłaty za opiekę nad dzieckiem w żłobku, przedszkolu czy klubie dziecięcym, wyprawki szkolne dla uczniów do 18 roku życia, a także wyjazdy zorganizowane (półkolonie, obozy, kolonie i zimowiska).

Ponadto w związku z narodzinami dziecka rodzice mogą m.in. wykorzystać dodatkowy płatny trzytygodniowy urlop, zmniejszyć etat czy skorzystać z tzw. okresu adaptacyjnego. Mamy mogą skorzystać z przystługującej codziennie godziny na karmienie dziecka.

## W 2020 roku:

- ponownie dołączyliśmy do akcji „Dwie godziny dla rodziny” udzielając pracownikom dwóch dodatkowych godzin wolnego;
- ze względu na ograniczenia związane z pandemią wprowadziliśmy szereg nowości, jak np. bony turystyczne z odroczonymi terminami ważności, posiłki z dostawą do domu;
- zwiększyliśmy dostęp do księgarni on-line oraz audiobooków, a także treningów on-line.

Nasza oferta benefitów dla wszystkich pracowników Santander Bank Polska S.A. obejmuje m.in:



#### Zdrowie

- Karta Multisport
- Kompleksowa prywatna opieka medyczna dla pracowników i członków rodzin
- Pakiety stomatologiczne dla pracowników
- Refundacja zakupu okularów korekcyjnych



#### Rodzina

- Wsparcie dla rodziców, w tym dofinansowanie do żłobków i przedszkoli, kolonii i obozów, a także do wyprawki szkolnej
- „Dwie godziny dla rodziny”
- Dodatkowy trzytygodniowy urlop po narodzinach dziecka



#### Bezpieczeństwo i wsparcie

- Grupowe ubezpieczenia na życie dla pracowników oraz oferta pakietów medycznych dla członków rodzin i seniorów
- Pomoc finansowa np. w postaci pożyczki na cele mieszkaniowe i wsparcia finansowego w trudnej sytuacji życiowej



#### Kultura, podróże i zakupy

- Program zniżek na produkty partnerów biznesowych
- Szeroki wachlarz usług i świadczeń w systemie kafeteryjnym



## Wellbeing



Jesteśmy odpowiedzialni za to, by nasi pracownicy czuli się w pracy dobrze i byli pełni zdrowia. Aktywnie wspiera ich w tym nasz program BeHealthy. Ponadto w czasie pandemii COVID-19 pomagaliśmy naszym pracownikom w odnalezieniu się w nowej rzeczywistości kierując do nich szereg działań.

GRI: 403-6

ESG: S – Społeczeństwo



Już w pierwszych dniach lockdownu w marcu 2020 roku podjęliśmy inicjatywy zorientowane na wsparcie psychiczne pracowników w sytuacji pandemicznej. Zorganizowaliśmy:

- infolinię dostępną w poniedziałki/środy/piątki oraz chat online od poniedziałku do piątku;
- cykl spotkań online z psychologami pt. „Jak sobie radzić z emocjami w tych trudnych czasach?”. Pierwsza tura odbyła się drugim kwartale 2020 roku i realizowana była dla pracowników Bankowości Oddziałowej mających bezpośredni kontakt z klientami. Druga tura została zorganizowana w ostatnim kwartale roku i dostępna była dla wszystkich pracowników Banku;
- wellbinary, czyli webinary na wybrane tematy, każdorazowo dostosowywane do potrzeb pracowników i organizowane w formie spotkań z ekspertami z różnych dziedzin.

Od czterech lat realizujemy wewnętrzny program „BeHealthy” będący częścią globalnej inicjatywy Grupy Santander. Projekt opiera się na holistycznym modelu zdrowia, a jego celem jest promocja zdrowego trybu życia i idei work-life balance. W „BeHealthy” prowadzimy działania edukacyjne i motywacyjne oraz oddolne akcje prozdrowotne (webinaria ze specjalistami, artykuły z zakresu zdrowego żywienia, ergonomii i aktywnego wypoczynku). U uruchomiliśmy także aplikację do rywalizacji sportowej dla pracowników, dzięki której mogą oni tworzyć swoje społeczności, dzielić się swoimi pasjami, podejmować różne wyzwania i motywować się nawzajem.

## BeHealthy w 2020 roku

W odpowiedzi na panującą sytuację poszerzyliśmy zakres programu i skupiliśmy się na czterech głównych filarach:



zdrowie  
fizyczne



zdrowie  
psychiczne



udane  
relacje

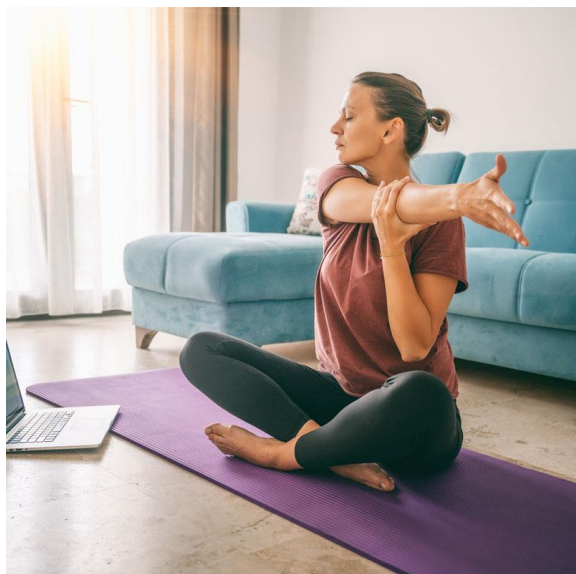


edukacja  
finansowa

W ramach BeHealthy zrealizowaliśmy kompleksowe działania z obszaru *wellbeing* – każdy miesiąc miał inny motyw wiodący i dopasowany kalendarz wydarzeń:

- Sierpień był miesiącem regeneracji – zadbaliśmy o relaks i pogłębienie wiedzy na temat regeneracji i zdrowego snu.
- Wrzesień to czas powrotu do szkoły, więc rozmawialiśmy o emocjach dzieci i rodziców. Zadbaliśmy o pracowników, aby energia z wakacyjnych miesięcy została w nich na dłużej.
- Październik był czasem refleksji na temat zdrowia psychicznego. W tym miesiącu obchodzony jest Światowy Dzień Zdrowia Psychicznego i wokół tego wydarzenia zbudowaliśmy cykl spotkań i innych aktywności (artykułów, warsztatów, treningów), tak aby każdego zmotywowanego pracownika jeszcze lepiej przygotować do długich jesiennych i zimowych wieczorów.
- W listopadzie postawiliśmy na profilaktykę – zadbaliśmy nie tylko o zdrowie fizyczne pracowników Banku, ale także o prawidłową kondycję ich portfeli.
- W grudniu natomiast skupiliśmy się na uważności i budowaniu udanych relacji ze sobą oraz innymi.

## Wellbeing został z nami na stałe!



Nasz program prowadzący do dobrostanu bardzo spodobał się pracownikom. Dlatego część zajęć została wprowadzona na stałe do oferty dla pracowników. Przykładami najpopularniejszych propozycji są poniedziałkowe zajęcia rekreacyjne z jogi i MindSpa czy środowe i czwartkowe spotkania z fizjoterapeutą. Wszystkie zajęcia są interaktywne i pozwalają na kontakt z prowadzącym.

W czerwcu 2020 roku powołaliśmy grupę roboczą ds. wellbeing, dzięki czemu inicjatywy w ramach programu organizowane są jeszcze efektywniej.



## Bezpieczeństwo w miejscu pracy



Naszym priorytetem jest zapewnienie wszystkim pracownikom bezpiecznego i komfortowego miejsca pracy. Minionym rok wymagał od nas szybkiej odpowiedzi na sytuację epidemiologiczną w kraju i zadbanie o zdrowie zatrudnionych osób.

GRI: 403-2, 403-4, 403-6, 403-9,  
ESG: S – Społeczeństwo

Na bieżąco monitorujemy przepisy i wytyczne związane z BHP oraz dostosowujemy miejsca pracy do wymagań stawianych w ustawodawstwie polskim i europejskim. W celu dialogu z przedstawicielami pracowników organizujemy posiedzenia Komisji BHP oraz współpracujemy ze Społecznymi Inspektorami Pracy.

Wszystkie ważne i praktyczne informacje dla pracowników dotyczące BHP umieściliśmy w intranecie. W związku z pandemią utworzyliśmy specjalną zakładkę poświęconą chorobie COVID-19, gdzie zamieściliśmy przydatne wskazówki.

W 2020 roku, we wszystkich większych jednostkach Centrum Wsparcia Biznesu przeprowadziliśmy audyty BHP.

GRI:403-6

### Zapewnienie bezpieczeństwa w czasie pandemii COVID-19

W trosce o bezpieczeństwo pracowników i zapewnienie pełnej operacyjności Banku naturalnym priorytetem w ubiegłym roku było bardzo szybkie dostosowanie obowiązujących procedur i wdrożenie nowych zasad funkcjonowania w miejscu pracy związanych z pojawieniem się zagrożenia epidemiologicznego COVID-19.

#### Wprowadziliśmy pakiet procedur oraz instrukcji. Należą do nich:

- Procedura kryzysowa na okoliczność pojawienia się lub podejrzenia pojawienia się wirusa SARS-CoV-2 (koronawirusa) w miejscu pracy,
- Instrukcja dotycząca dezynfekcji powierzchni płaskich,
- Instrukcja dotycząca noszenia maseczki,
- Instrukcja mycia rąk,
- Informacja na temat techniki dezynfekcji rąk,
- Instrukcja dotycząca zakładania i zdejmowania rękawic.

## Kompleksowa ochrona – zdrowie pracowników priorytetem

W celu zachowania pełnej ciągłości biznesowej w 2020 roku skupiliśmy się na ochronie zdrowia wszystkich pracowników. Wprowadziliśmy zmiany w organizacji pracy:



Przesunęliśmy do pracy zdalnej wszystkich pracowników mogących realizować procesy biznesowe w tym trybie.



Zrealizowaliśmy działania zapewniające kadrom Banku (w liczbie stanowiącej około 60% całości zatrudnienia) warunki do efektywnej i bezawaryjnej pracy w trybie home office.



Ze względu na przebieg sytuacji epidemicznej praca w modelu zdalnym odbywała się do końca 2020 roku, a następnie podjęliśmy decyzje o przedłużeniu tego okresu.



Wdrożyliśmy zdalny proces rekrutacji.

## Przystąpiliśmy do budowania nowej kultury pracy:

- Podjęliśmy działania mające na celu wypracowanie docelowych zasad pracy zdalnej w Banku oraz hybrydowego modelu pracy.
- Uruchomiliśmy cross-funkcjonalne zespoły robocze pracujące nad szczegółowymi zasadami modelu hybrydowego. Przeprowadziliśmy wewnętrzne badania jakościowe i warsztaty i wykorzystaliśmy płynące z nich wnioski.

## Podjęliśmy różnorodne działania prewencyjne i wdrożyliśmy nowe inicjatywy w trzech obszarach:

### Bieżące monitorowanie sytuacji w Banku

- Śledziliśmy sytuację epidemiologiczną w Banku oraz na bieżąco reagowaliśmy na zmiany przepisów.
- Koordynowaliśmy działania związane ze zgłaszanymi kwarantannami, izolacjami i innymi przypadkami dot. COVID-19. Oferowaliśmy pełne wsparcie dzięki wdrożeniu aplikacji „NaszeZdrowie” służącej do zgłaszania i monitorowania pandemii w Banku.
- Wdrożyliśmy aplikację do monitorowania stanu zdrowia pracowników i powrotów z zagranicy.
- Aktywnie współpracowaliśmy i utrzymywaliśmy kontakt z państwowymi organami (Państwową Inspekcją Sanitarną, Państwową Inspekcją Pracy) w kwestiach związanych z koronawirusem.

### Działania prewencyjne w obszarze funkcjonowania centrali i oddziałów

- Początkowo (od marca do maja 2020 r.) skróciliśmy czas pracy pracownikom oddziałów do 6 godzin dziennie, w tym 5 godzin przeznaczono na bezpośrednią obsługę klientów. Od 1 czerwca czas obsługi klientów w oddziałach wynosił 7 godzin w ciągu dnia.
- Pracowników z grupy wysokiego ryzyka przesunęliśmy z bezpośredniej obsługi klienta do innych zadań (w tym również w modelu pracy zdalnej).
- Umieściliśmy dozowniki z płynem do dezynfekcji rąk w ogólnodostępnych miejscach, np. przy drzwiach wejściowych i windach, oraz zapewniliśmy bieżące uzupełnianie preparatu.

- Przeprowadzaliśmy regularną dezynfekcję biur, oddziałów i bankomatów przyoddziałowych.
- Wyposażyliśmy sieć oddziałów w ekrany plexi i wygodne przyłbice wzmacniające ochronę pracowników i klientów.
- Monitorowaliśmy ruch pracowników w budynkach centrali, tak aby uniknąć ryzyka infekcji.
- Zwiększyliśmy częstotliwość mycia powierzchni najczęściej dotykanych (klamki, drzwi, blaty, armatura).
- Organizowaliśmy spotkania zespołu zarządzania sytuacją kryzysową w jednostkach, w których u pracownika wykonującego pracę w biurze potwierdzono COVID-19.
- Podejmowaliśmy decyzje o otwarciu lub zamknięciu działalności operacyjnej jednostek odpowiadając na bieżącą sytuację pandemiczną.

#### Wsparcie i pomoc dla pracowników

- Umożliwiliśmy pracownikom, którzy mieli kontakt w miejscu pracy z osobą, u której zdiagnozowano koronawirusa, wykonanie bezpłatnych testów w kierunku COVID-19. Podjęliśmy w tym zakresie współpracę z Centrum Medycznym (579 skierowań na badania w roku 2020).
- Wprowadziliśmy dyżury on-line ekspertów HR poświęcone problematyce pracowniczej w warunkach epidemii.
- Umożliwiliśmy pracownikom konsultację z psychologiem (czat, telefon, webinary).
- W ramach kampanii „Hot spot – „Dobrze mi się pracuje” prowadziliśmy działania mające na celu zwiększenie komfortu pracowników w trakcie wykonywania obowiązków służbowych. Dostarczaliśmy pracownikom maseczki oraz pozostałe środki ochrony, jak rękawiczki, płyny dezynfekujące itp.
- Zrealizowaliśmy serię szkoleń „Powrót do nowej normalności”. Materiały pomagały przygotować się do powrotu do biura, tłumaczyły, jak bezpiecznie podróżować do i z pracy oraz jakich zasad przestrzegać.
- Dla pracowników przygotowaliśmy zbiór dobrych praktyk dotyczących bezpieczeństwa podczas pracy zdalnej.
- Zagwarantowaliśmy pracownikom preferencyjne warunki na zakup foteli biurowych.
- Umożliwiliśmy wypożyczenie monitorów z pracy do domu.
- Wyłączyliśmy jednorazowy dodatek finansowy dla pracowników Banku.
- W celu zminimalizowania ryzyka narażenia pracowników na kontakt z wirusem zapewniliśmy możliwość bezpłatnego korzystania z floty samochodów służbowych w drodze do i z pracy, a także udostępniliśmy parkingi pod budynkami dla prywatnych samochodów pracowników.



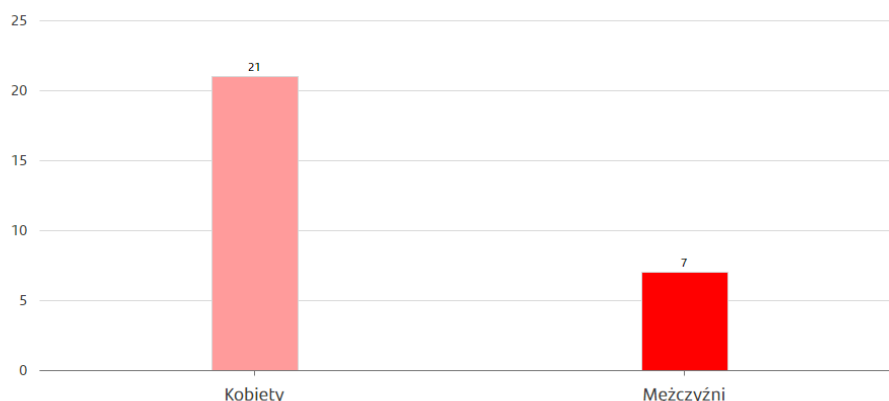
#### Cele na 2021

Będziemy monitorować sytuację związaną z koronawirusem i w razie potrzeby odpowiednio reagować. Środowisko pracy będziemy na bieżąco dostosowywać do zmieniających się obostrzeń oraz do zmian wprowadzanych przez przepisy prawa.

W efekcie przejścia na tryb pracy zdalnej liczba wypadków przy pracy w 2020 roku spadła o 50%, a liczba dni niezdolności do pracy zmalała o 74%.

GRI: 403-9

Wypadki (incydenty) przy pracy w 2020 r. podziale na płeć



	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba wypadków (incydentów) przy pracy	21	7
W tym liczba wypadków śmiertelnych	0	0
W tym liczba wypadków ciężkich (incydentów)	0	0
W tym liczba wypadków lekkich (incydentów)	21	7
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach:	28	
Wskaźnik częstotliwości wypadków ogółem (IR, liczony jako całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie x 1000)	2,69	
Wskaźnik częstotliwości wypadków	2,91	2,17
Łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy (LDR, liczona jako wskaźnik łącznej liczby dni straconych do liczby planowanych godzin pracy pracowników w raportowanym okresie * 200000)	417	
	324	94
Wskaźnik ciężkości wypadków (liczony jako liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków)	14,89	
	15,38	15,43
Wskaźnik absencji (AR, liczony jako całkowita liczba dni nieobecności w pracy/liczba przepracowanych dni w roku * 200000)	25%	
	30%	15%



## Cele i priorytety

„Polityka szkoleniowa” wyznacza cele Banku w tym obszarze. Koncentrujemy się na wszechstronnym rozwoju kompetencji i umiejętności pracowników.

Zrealizowane w 2020 r. programy rozwojowe i bieżące szkolenia wspierały realizację założeń strategicznych i naszych kluczowych projektów biznesowych.

Głównymi tematami szkoleń w 2020 roku były:

- Koncentracja na ludziach: *reskilling & upskilling*, nowy model rekrutacji wewnętrznej oraz *wellbeing*.
- Kreowanie liderów: rozwój kompetencji przywódczych, kluczowych w nowej normalności, motywowanie niefinansowe, elastyczne przedefiniowanie celów oraz zarządzanie zespołami zdalnymi i rozproszonymi.
- Nowy sposób nauki: zdalne szkolenia i warsztaty oraz wzmacnianie podejścia opartego na samorozwoju.
- Budowanie kompetencji sprzedażowych w zakresie obsługi klienta wrażliwego.
- Rozwój programów mentoringowych we współpracy z fundacją Vital Voices.
- Cyberbezpieczeństwo.



## Szkolenia i edukacja

W związku z pandemią COVID-19 oferowaliśmy szkolenia w formatach zdalnych (z zastosowaniem najnowszych rozwiązań technologicznych). Ta forma edukacji realizowała koncepcję samodzielnego rozwoju pracowników.

GRI: 404-1, 404-2, 404-3,

ESG: S – Społeczeństwo

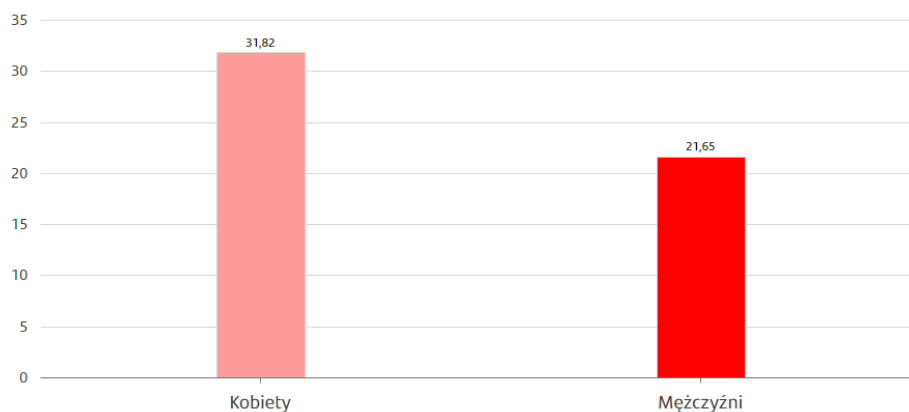
PRB 5 Zarządzanie i cele

### Wybrane programy zrealizowane w 2020 roku:

- Klient wrażliwy
- Szkolenia z zakresu cyberbezpieczeństwa
- Program Service Design
- YOUiversity
- Elixir Rozwoju
- Programy dla najwyższej kadry menedżerskiej
- Leadership Commitments
- Program Young Leaders
- Vital Voices: współpraca przy mentoringu
- Szkolenia eksperckie dedykowane poszczególnym obszarom biznesowym
- Szkolenia rozwijające umiejętności miękkie

W 2020 r. wspieraliśmy rozwój różnych grup pracowniczych: najwyższą kadramenadżerską, kadramenadżerską niższych szczebli, kobiety liderki, zidentyfikowane w organizacji talenty, pracowników Agile, całość kadry w ramach działań centralnych oraz pracowników ze specjalistycznym zapotrzebowaniem w zakresie rozwoju.

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika w podziale według poci i stanowiska w 2020 r.



2020

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika	28,54
w tym kobiety	31,82
w tym mężczyźni	21,65
w tym kierownictwo wyższego szczebla	13,04
w tym kierownictwo niższego szczebla	17,25
w tym pozostali pracownicy	29,26

## Programy rozwoju umiejętności menedżerskich w 2020 r.

### Program Futuro

Program Futuro skierowaliśmy do menedżerów niższego i średniego szczebla. Koncentruje się on na rozwijaniu kompetencji szczególnie istotnych w warunkach budowania nowej normalności. Program ten jest kontynuowany w 2021 roku.

### Mentoring wewnętrzny

Mentoring wewnętrzny ma na celu wzmocnienie kompetencji liderów, zarówno nowo mianowanych, jak i liderów o większym doświadczeniu.

### Leaders For Employees

Leaders For Employees – program dla kadry zarządzającej, którego założenia to wzmocnienie marki osobistej, wymiana wiedzy i doświadczeń, wzmocnienie kultury feedbacku i zespołowości w Banku. Program pełni ważną rolę w transformacji naszej kultury przywództwa opartej na wartościach i strategii. W 2020 roku program Leaders For Employees realizowany był wokół dwóch tematów:

- **#StayConnected** (bądźmy w kontakcie): tutaj skupiliśmy wszystkie inicjatywy, które miały na celu wymianę wiedzy, doświadczeń oraz budowanie kultury dialogu w Banku. Tematy te były i są szczególnie ważne w warunkach pracy w trybie zdalnym, w rozproszonym środowisku. Inicjatywy:
  - Cykl spotkań online dla Członków Zarządu oraz menedżerów wyższego szczebla mających na celu wymianę wiedzy związaną z bieżącymi tematami biznesowymi.
  - Cykl spotkań online dla menedżerów wyższego szczebla.
  - Otwarte sesje online – cykl spotkań Członków Zarządu oraz menedżerów wyższego szczebla z pracownikami wspierający budowanie kultury otwartego dialogu z pracownikami oraz wzmocnienie zaufania.
- **#ExtremeLeadership** (ekstremalne przywództwo) było zbiorem inicjatywy, które odpowiadały na bieżące potrzeby i wyzwania lidarskie w nowej normalności. W ramach #ExtremeLeadership przeprowadziliśmy cykl intensywnych warsztatów online pod nazwą „Digitalna Akademia Solaruco”. Skierowaliśmy je do menedżerów wyższego szczebla. Celem szkoleń było dostarczenie praktycznych umiejętności z zakresu zarządzania zespołami zdalnymi, skutecznego motywowania, budowania odpowiedzialności i zarządzania emocjami.

## Top players

**Top Players**, czyli program dla Kluczowych Menedżerów Banku. Jego celem była identyfikacja i rozwój menedżerów z najwyższym potencjałem przywódczym.

W 2020 roku zrealizowaliśmy proces wieloetapowej diagnozy uczestników, aby pozyskać informacje zwrotne o kandydacie/kandydatce z różnych źródeł. Wykorzystaliśmy badania (kompetencje, doświadczenia, cechy, motywacje), informację zwrotną od członków Zarządu, przełożonych, współpracowników oraz wywiady z uczestnikami programu. W efekcie uczestnicy tego programu otrzymali indywidualny *feedback*, na podstawie którego opracowaliśmy indywidualne plany rozwoju.

GRI: 404-3



**86%**

Odsetek pracowników, którzy w 2020 roku zostali poddani rocznej ocenie pracy i przeglądowi kariery zawodowej. W tej grupie 83% to kobiety, a 92% mężczyźni.

Kategoria zatrudnienia	Kobiety	Mężczyźni
Kierownictwo wyższego szczebla	98%	100%
Kierownictwo niższego szczebla	92%	83%
Pozostali pracownicy	81%	91%

# Spółeczności



## Santander Universidades



Angażujemy się w promocję edukacji i rozwoju nauki wierząc, że wsparcie to zwróci się rozwojem całego społeczeństwa. Najważniejszym projektem edukacyjnym i zarazem jednym z filarów strategii #ResponsibleBanking jest globalna inicjatywa Grupy Santander – projekt Santander Universidades.

*GRI: Wskaźnik własny (Łączna kwota przeznaczona na działania zaangażowania społecznego / rok)*

*ESG: S – Społeczeństwo*

*PRB 1 Zgodność*

Santander Universidades koncentruje się na wsparciu:

### Edukacji

Inwestujemy w edukację, aby wyrównywać szanse młodych ludzi na dostęp do dobrej jakości wykształcenia.

### Przedsiębiorczości

Kształcimy i inspirujemy ludzi, aby pomysły przekuwali w udane biznesy, które są podstawą dobrobytu społeczeństwa.

### Młodych ludzi wchodzących na rynek pracy

Pomagamy w zdobyciu kompetencji poszukiwanych przez pracodawców i wejściu absolwentów na rynek prac

## Placówki Santander Universidades

Żywy kontakt ze środowiskiem akademickim to nasz priorytet. Mamy dwanaście placówek relacyjnych Santander Universidades na polskich uczelniach. Odwiedzającym oferujemy strefę wypoczynkową, salę networkingową, a także stanowiska obsługi klienta. W placówkach nasi pracownicy współpracują z władzami uczelni i organizacjami studenckimi. Dzięki bieżącemu identyfikowaniu największych potrzeb i oczekiwań uczelni i studentów, wychodzą im naprzeciw, organizując konkretne przedsięwzięcia i projekty.

***Dzięki realizacji wspólnego projektu z Santander Universidades podkreślamy, że współpraca uczelni z biznesem jest możliwa, a do tego daje wspaniałe rezultaty w postaci karier zawodowych naszych podopiecznych. Stypendia przyznawane przez Santander we współpracy z Fundacją Koźmińskich to ważna inicjatywa, która wspiera naszą zdolną, przedsiębiorczą i ambitną młodzież. To również potwierdzenie, że ciężka praca studentów przynosi wymierne efekty.***

Fundacja Koźmińskich

Kluczowym aspektem współpracy z Santander Universidades są stypendia, na które możemy aplikować. Motywują nas do rozwoju oraz wspierają realizowane przez nas inicjatywy. Kolejnym plusem jest możliwość udziału w licznych szkoleniach i webinarjach, co pomaga kreatywnie wykorzystywać czas wolny.

Samorząd Studencki Politechniki Wrocławskiej

Wsparcie finansowe i merytoryczne, które otrzymujemy przy realizacji własnych projektów czy przedsięwzięć, daje nam możliwość osiągnięcia równowagi między efektywnością działalności SKNR Sigma a doskonaleniem wykorzystania potencjału członków Koła. Dzięki pomocy Santander Universidades zawsze możemy zrobić coś dobrego! Rachunek zysków jest ogromny i nie sposób go wyrazić słowami. Santander to bez wątpienia bank wychodzący z szeregiem inicjatyw dla młodych ludzi oraz zapleczem programów pozwalających im samorealizować się i rozwijać na każdym szczeblu działalności.

Studenckie Koło Naukowe Rachunkowości Sigma

## Santander Universidades 2020 w liczbach



**1 000**

umów partnerskich z uczelniami i instytucjami edukacyjnymi w ponad 22 krajach



**59**

umów partnerskich z uczelniami w Polsce



**3 283**

stypendia



**110 mln  
EUR**

przekazanych na wsparcie szkolnictwa wyższego (wzrost o 56% względem poprzedniego roku)



**1,053  
mln zł**

przekazanych uczelniom na realizowane projekty



**156 tys.**

stypendiów na rozwój umiejętności studentów i absolwentów, przeznaczonych na praktyki oraz wspieranie przedsiębiorczości (wzrost o 56% względem poprzedniego roku)



**>10 tys.**

studentów, absolwentów, doktorantów i pracowników uczelni zarejestrowanych na platformie stypendialnej Santander Grants

## Stypendia Santander

GRI: Wskaźnik własny (Liczba beneficjentów projektów i inicjatyw społecznych z obszaru edukacji inicjowanych i/lub wspieranych w danym roku przez banku i/lub Fundację banku)

Za pośrednictwem Santander Universidades zainwestowaliśmy w inicjatywy akademickie ponad 2 mld euro, przyznaliśmy ponad 630 tysięcy stypendiów od momentu powstania programu. Dzięki temu Grupa Santander została uznana za firmę, która inwestuje najwięcej w edukację na świecie ([raport Varkey / UNESCO / Fortune 500\\*](#)).

## Stypendia Santander wsparciem w pandemii COVID-19

Młodzi ludzie stoją przed dynamicznie zmieniającym się rynkiem pracy, a zmianom tym podlegają nie tylko warunki zatrudnienia, ale także kluczowe kompetencje poszukiwane przez pracodawców. W ubiegłym roku wyszliśmy naprzeciw tym oczekiwaniom, aby ułatwić studentom i absolwentom wejście na rynek pracy w tym trudnym czasie. W 2020 roku Santander Universidades pod wpływem pandemii przyspieszył rozwój programu stypendialnego, kładąc nacisk na transformację cyfrową. Programy rozwojowe zostały przeniesione do świata online, co pozwoliło na znaczne zwiększenie liczby ich beneficjentów.



*Wybór tematyki programów dla społeczności akademickiej to odpowiedź na potrzeby wynikające z pandemii oraz zmieniającego się rynku pracy. Zgodnie z przyjętą agendą Responsible Banking i misją Santander Universidades wspieramy sektor szkolnictwa wyższego, przygotowanie młodych ludzi do wejścia na rynek pracy oraz przedsiębiorczość. Platforma stanowiąca globalny ekosystem stypendialny stwarza możliwość oferowania stypendiów i grantów nie tylko lokalnych, ale także tych organizowanych we współpracy Grupy Santander z uczelniami zagranicznymi.*

**Wojciech Leśniewski**

Dyrektor Santander Universidades w Polsce

*Zmiana częściowo już się dokonała, nie tylko dlatego, że pandemia nadal wpływa na codzienne życie społeczne i uniwersyteckie, ale również dlatego, że oferta szkoleń online i hybrydowych będzie się umacniać jako ważne zadanie szkolnictwa wyższego. Grupa Santander będzie nadal wspierać uczelnie wyższe w radzeniu sobie z tymi i innymi wyzwaniami, umożliwiając im odgrywanie kluczowej roli w kształtowaniu przyszłości społeczeństwa.*

**Javier Roglá**

Dyrektor Globalny Santander Universidades

\* Creating a baseline for Corporate CSR Spend on Global Education Initiatives, 2015.

## #ZainwestujWSiebie i #ZostańWDomu

2020 rok to przede wszystkim dwie globalne inicjatywy #ZostańWDomu i #ZainwestujWSiebie. Wsparcie było realizowane za pomocą intensywnych kursów rozwojowych online oraz wsparcia finansowego i merytorycznego:

## Międzynarodowe szkolenia rozwojowe

m.in. Emerging Technologies Programs by MIT Professional Education (projekt dotyczący nowych technologii i transformacji cyfrowej), ESADE Soft Skills Innovation and Personal Management (kurs kompetencji miękkich), Emerging Leaders – LSE (kurs rozwojowy dla kobiet na stanowiskach liderych) oraz English for Professional Development z University of Pennsylvania i Santander British Council Online English Courses (kursy języka angielskiego).

## Projekty ogólnopolskie:

- Akademia Santander Universidades Online, zorganizowana we współpracy z Uniwersytetem Ekonomicznym w Krakowie. Był to cykl 9 wykładów z 18 prelegentami z najwyższej kadry zarządzającej Santander Bank Polska, w którym wzięło udział 800 studentów z ponad 70 polskich uczelni. Wydarzenie zwińczył wykład Prezesa Banku Michała Gajewskiego. Wszystkie wykłady zostały udostępnione polskim uczelniom do użytku w ramach procesu dydaktycznego i są dostępne na stronie <https://www.santander.pl/akademia>.
- Ogólnopolska Sesja Kół Naukowych przy współpracy z Zachodniopomorskim Uniwersytetem Technologicznym w Szczecinie, w trakcie której studenci mieli możliwość zaprezentowania wyników prowadzonych przez siebie badań. Sesja to możliwość rozwoju kompetencji interpersonalnych, szansa na pierwszą publikację naukową oraz wymiana wiedzy i doświadczeń. [Więcej informacji o projekcie](#).
- Szkolenia Odnawialne Źródła Energii – Małe Elektrownie Wodne organizowane wraz z Fundacją „RÓJ”, które wspierają rozwój gospodarki niskoemisyjnej i rozwój przedsiębiorczości.

## Programy lokalne dla studentów wybranych uczelni

obejmujące stypendia finansowe oraz kursy, które oferowaliśmy studentom Uniwersytetu Warszawskiego, Uniwersytetu im. Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Witelona w Legnicy, Akademii Wychowania Fizycznego w Warszawie, Uniwersytetu Łódzkiego, Politechniki Wrocławskiej, Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego, Akademii Leona Koźmińskiego czy Uniwersytetu im. Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie.

*Misję tej inicjatywy [Akademii Santander Universidades – przyp. red.] świetnie oddaje sformułowanie #ZainwestujWSiebie. To z pewnością świetna forma inwestycji i wielka zasługa Banku, [...] który stworzył Państwu jako studentom możliwość nabycia tych kompetencji.*

**prof. dr hab. Stanisław Mazur**

JM Rektor Uniwersytetu Ekonomicznego

Na szczególną uwagę zasługuje wsparcie Grupy Santander nie tylko dla studentów i absolwentów, ale też nauczycieli akademickich, którym pandemia także utrudniła kształcenie i poszerzanie kompetencji.

## Myśl globalnie, działaj lokalnie

Od lat umożliwiamy studentom, absolwentom i pracownikom akademickim aktywny udział w projektach realizowanych na skalę globalną – każdy może znaleźć coś dla siebie, bez względu na wiek, status zawodowy, wykształcenie czy doświadczenie. Nabór na wszystkie projekty finansowane przez Grupę Santander prowadzony jest na platformie [santander-grants.com](https://santander-grants.com). W 2020 roku na platformie zarejestrowało się ponad 10 tysięcy osób z Polski, co pokazuje jak silna jest potrzeba rozwoju osobistego i zawodowego.

## Santander X

Grupa Santander wspiera także młodych przedsiębiorców za pośrednictwem programu Santander X.

W 2020 roku zainaugurowano różne inicjatywy globalne i lokalne, takie jak konkurs Santander X Tomorrow Challenge, w którym poszukiwano innowacyjnych rozwiązań pomagających złagodzić społeczno-gospodarcze skutki pandemii.

W 2021 roku po raz pierwszy został też rozszerzony zakres beneficjentów, objęto nim nowe grupy dotknięte pandemią COVID-19, takie jak osoby bezrobotne. Celem nowych programów jest wspieranie umiejętności, które ułatwią proces przebranżowienia. W tym roku programy stypendialne będziemy realizować w pięciu kluczowych obszarach:

- umiejętności cyfrowe
- rozwój osobisty (m.in. kompetencje miękkie)
- języki obce
- rozwój kompetencji przywódczych wśród kobiet
- promocja najwybitniejszych studentów.



### Więcej o projektach stypendialnych

Na platformie [santander-grants.com](https://santander-grants.com) na bieżąco publikowane są informacje o nowych naborach do projektów stypendialnych, które realizujemy przy współpracy z najbardziej prestiżowymi ośrodkami akademickimi w Polsce i na świecie.



### Santander Universidades

Więcej o Santander Universidades można przeczytać na stronie: [bank.santander.pl/santanderuniversidades-pl](https://bank.santander.pl/santanderuniversidades-pl). Wszystkie projekty stypendialne, które oferuje Grupa Santander, znajdują się na stronie [santander-grants.com](https://santander-grants.com) oraz [santanderx.com](https://santanderx.com).



## Edukacja finansowa

Wierzymy, że ciągłe kształcenie się to podstawa, aby nasi obecni i przyszli klienci dobrze rozumieli świat finansów oraz przyczyny i skutki różnych decyzji z tego obszaru. Dlatego prowadzimy programy z zakresu edukacji finansowej skierowane do różnych grup wiekowych.

### Projekt „Finansiaki”

To nasz autorski projekt edukacji ekonomicznej, skierowany do nauczycieli oraz rodziców dzieci w wieku od 3 do 14 lat. Składają się na niego:

- portal internetowy [www.finansiaki.pl](http://www.finansiaki.pl)
- poradnik dla rodziców „Finansiaki to my” (w wersji drukowanej i [elektronicznej do pobrania ze strony portalu](#))
- scenariusze lekcji dla wolontariuszy (pracowników banku, prowadzących zajęcia w przedszkolach i szkołach podstawowych)
- [profil Finansiaki to my](#) i społeczność fanów na Facebooku



### Portal [www.finansiaki.pl](http://www.finansiaki.pl)

Dzięki portalowi edukacyjnemu [www.finansiaki.pl](http://www.finansiaki.pl) wspieramy rodziców i nauczycieli w przekazywaniu wiedzy z zakresu szeroko rozumianych finansów. Na stronie znajdują się bezpłatne i gotowe do użycia materiały edukacyjne (można je pobrać lub wyświetlić).

Wszystkie materiały przygotowane są przez ekspertów zgodnie z podstawą programową wychowania przedszkolnego oraz podstawą programową kształcenia ogólnego dla szkoły podstawowej. Portal dostępny jest w wersji desktopowej oraz mobilnej i ma Certyfikat „Strona internetowa bez barier” WCAG 2.0 na poziomie AA.



Scenariusze lekcji  
dla nauczycieli



Materiały  
edukacyjne  
dla rodziców  
i opiekunów



Porady



Pomoce naukowe



Animacje



Gry

## Poradnik „Finansiaki to my”

Nasz poradnik skierowany jest do rodziców i opiekunów, którzy chcą od najmłodszych lat odpowiedzialnie rozmawiać i uczyć dzieci o finansach.

W okresie pandemii, wspierając tych, którzy zostali w domach, by opiekować się dziećmi, opublikowaliśmy elektroniczne wydanie książki – teraz e-book jest dostępny do pobrania online na portalu [www.finansiaki.pl](http://www.finansiaki.pl).



**11 500**

nakład drukowanych egzemplarzy publikacji



**100**

egzemplarzy książki rozdanych klientom w 2020 roku



**3 500**

egzemplarzy elektronicznych książki wystanych do rodziców otwierających Konto<30 w 2020 roku



**642**

pobrania e-booka ze strony w 2020 roku

## Scenariusze lekcji dla wolontariuszy

Od kilku lat pracownicy banku mogą przeprowadzać zajęcia w przedszkolach i szkołach na podstawie specjalnie dla nich przygotowanych scenariuszy lekcji (o czym pisaliśmy [w raporcie za 2019 rok](#)).

Pandemia COVID-19 i wprowadzone w związku z nią obostrzenia uniemożliwiły realizację zajęć w dotychczasowym kształcie, dlatego aby utrzymać interakcję z rodzicami oraz nauczycielami i kontynuować edukację najmłodszych, projekt został przeniesiony do social mediów. Do realizacji lekcji w formie stacjonarnej powrócimy w przyszłości.



201

uczestniczących dzieci



9

lekcjach przeprowadzonych przez wolontariuszy (w pierwszych dwóch miesiącach 2020 roku)

## Profil Finansiaki to my na Facebooku



**Finansiaki to my**  
Edukacja

Dowiedz się więcej

Wyślij wiadomość

W grudniu 2020 roku został uruchomiony profil Finansiaki to my na Facebooku. Posty mają zainspirować odbiorców i ułatwić im edukację finansową dzieci w domu czy szkole oraz zachęcić do korzystania z materiałów edukacyjnych, zamieszczonych na portalu [www.finansiaki.pl](http://www.finansiaki.pl).

Nawiązujące do zagadnień finansowych przejrzyste kreacje mogą być pretekstem do wielu ciekawych rozmów z najmłodszymi, np. o tym, czym są pieniądze, skąd się je ma, dlaczego rzeczy kosztują i dlaczego tak ważne jest oszczędzanie. Komunikaty zostały podzielone na dwie grupy docelowe – rodziców oraz nauczycieli. Do nauczycieli kierowane są scenariusze lekcji, a do rodziców artykuły ze wskazówkami do rozmów oraz pomysły na gry i zabawy.

Paneliści:

Monika Szlosek/dr Agata Trzcińska/Paweł Oksanowicz

**FINANSIaki**  
Santander

**Siła nawyku,**  
czyli dlaczego edukacja finansowa jest ważna?

30/10/2020  
godz. 11:00

## Webinar „Siła nawyku, czyli dlaczego edukacja finansowa jest ważna”

W październiku 2020 roku, z okazji Światowego Dnia Oszczędzania, przygotowaliśmy i udostępniliśmy webinar „Siła nawyku, czyli dlaczego edukacja finansowa jest ważna”. Ekspertami byli autorzy poradnika, Paweł Oksanowicz i dr Agata Trzcińska oraz Monika Rozbicka-Szlosek, liderka Tribe'u Oszczędności i Inwestycje w Banku. Rozmawiali m.in. o tym, jaki wpływ mają nawyki nabyte w dzieciństwie na podejmowane w dorosłym życiu decyzje finansowe i dlaczego warto uczyć dzieci oszczędzania już od najmłodszych lat.



## Bezpieczeństwo

GRI: 103-2,  
PRB 3 Klienci

### Projekt edukacyjny „Bezpieczeństwo w cyberprzestrzeni”

W 2020 roku kontynuowaliśmy współpracę z Warszawskim Instytutem Bankowości i Związkiem Banków Polskich, realizując wspólnie kolejną odsłonę projektu edukacyjnego „Bezpieczeństwo w cyberprzestrzeni”.

Program został zainaugurowany w 2017 roku. Od samego początku Santander Bank Polska jest partnerem tej akcji. Projekt odpowiada na potrzebę praktycznej edukacji z zakresu bezpiecznego poruszania się po wirtualnym świecie. Działania edukacyjne kierowane są do szkół, uczelni, uniwersytetów trzeciego wieku oraz jednostek administracji publicznej. Do grupy docelowej skutecznie docieramy dzięki różnorodnym akcjom, tj. lekcjom, wykładom, szkoleniom, konkursom, jak i przez nowoczesne kanały komunikacji.

#### Cele projektu

- poprawa poziomu wiedzy na temat cyberzagrożeń i kształtowanie właściwych postaw Polaków w obszarze cyberbezpieczeństwa,
- edukowanie i rozwijanie praktycznych umiejętności Polaków w zakresie sprawnego i bezpiecznego korzystania z nowoczesnych narzędzi cyfrowych.



**42 354**

uczniów z 16 województw wzięło udział w lekcjach



**1 696**

lekcji na temat cyberzagrożeń



**1 263**

lekcji zrealizowanych zdalnie



**24 989**

studentów wzięło udział w 328 wykładach



# 1 568

seniorów wzięło udział w wykładach i innych działaniach



# 98

filmów edukacyjnych i ponad 100 publikacji edukacyjnych powstałych w ramach projektu



# 100

uczestników panelu konferencji „Bezpieczeństwo w cyberprzestrzeni”



# 500

studentów, ponad 1 000 uczniów, 53 dzieci pracowników Banku brało udział w skierowanych do nich konkursach



# 2 500

uczestników wzięło udział w aktywnościach edukacyjnych przygotowanych na majówkę i Dzień Dziecka

## Projekt w sieci

- Poprzez stronę projektu – [www.cyberbezpieczenstwo.edu.pl](http://www.cyberbezpieczenstwo.edu.pl) – dystrybuowane są informacje związane z tematyką cyberbezpieczeństwa. Strona jest również bazą materiałów (filmów, infografik, raportów oraz materiałów dydaktycznych).
- Obecnie w ramach projektu funkcjonują 3 kursy e-learningowe w poniższej tematyce:
  - bezpieczna tożsamość,
  - bezpieczeństwo urządzeń mobilnych,
  - bezpieczna bankowość internetowa.
- Opracowany został kurs „Bezpieczeństwo w cyberprzestrzeni” w formule MOOC (massive open online courses). Jego odbiorcami są studenci i akademicy. Tematyka kursu obejmuje zakres bezpieczeństwa urządzeń, hasel, danych osobowych i tożsamości, bankowości elektronicznej i mobilnej oraz zakupów w sieci.
- Z racji obostrzeń związanych z pandemią przygotowano szereg aktywności edukacyjnych z okazji Dnia Dziecka oraz majówki. Podczas tych dni odbyły się spotkania zdalne i wykłady specjalne dla dzieci i młodzieży. Łącznie w aktywnościach wzięło udział 2 500 uczestników.

## Projekt w działaniach

### Panel ekspercki

Po raz pierwszy w ramach Kongresu Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości zorganizowano panel „Bezpieczeństwo w cyberprzestrzeni”, podczas którego eksperci z zakresu bankowości, płatności elektronicznych oraz zakupów w sieci przekazali swoją wiedzę blisko 100 uczestnikom panelu konferencji.

## Kampania „Warto bezgotówkowo”

Włączyliśmy się w działania edukacyjno-informacyjne podczas kampanii „Warto bezgotówkowo”. Jej celem było edukowanie uczniów, studentów i seniorów, jak w praktyce korzystać z płatności bezgotówkowych. Podczas spotkań online eksperci z Banku omawiali m.in. zachowania klientów w płatnościach mobilnych oraz bezpieczeństwo płatności bezgotówkowych.

## Konkursy

- Konkursy dla studentów – zorganizowano szereg konkursów dla studentów we współpracy z Parlamentem Studentów RP, które swoją tematyką obejmowały m.in. cyberbezpieczeństwo i płatności bezgotówkowe. Łącznie w konkursach uczestniczyło blisko 500 osób.
- Konkursy dla dzieci i młodzieży – zorganizowanych zostało wiele minikonkursów plastycznych oraz testów wiedzy z wykorzystaniem narzędzi internetowych. Łącznie w konkursach wzięło udział ponad 1 000 uczestników.
- Konkurs dla dzieci pracowników Banku – w ramach współpracy przy projekcie zorganizowany został również konkurs dla dzieci w wieku 6–14 lat na temat cyberbezpieczeństwa. Zadanie konkursowe polegało na przygotowaniu przez uczestników rebusu na jeden z tematów: dzieci w wieku 6–10 lat – „Stabe hasło ma krótkie nogi”, a młodzież w wieku 11–14 lat – „Pamiętaj internauto młody, dobrze ukrywaj bankowe kody”. W konkursie wzięło udział 53 uczestników.

## Filmy

Łącznie w ramach kampanii powstało już 98 filmów edukacyjnych z udziałem ekspertów reprezentujących instytucje publiczne i banki, w tym m.in. Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Cyfryzacji, Narodowy Bank Polski, Komisję Nadzoru Finansowego, Bankowy Fundusz Gwarancyjny, Biuro Informacji Kredytowej czy Krajową Izbę Rozliczeniową. Tworzone są kolejne.

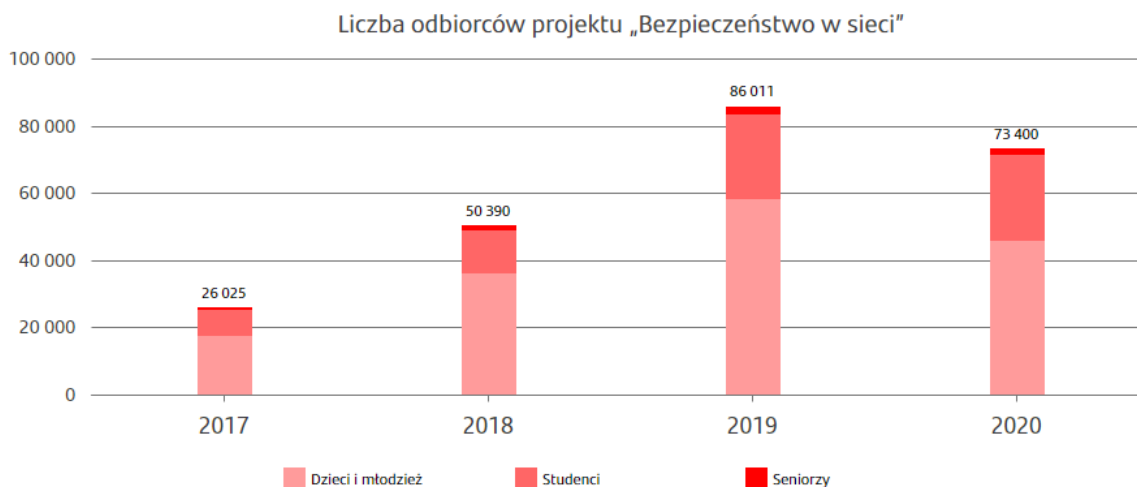
## Publikacje

W ramach programu prowadzona jest też szeroka działalność wydawnicza. Ukazało się ponad 100 publikacji, m.in. raport „Cyberbezpieczny Portfel”, biuletyn „Aktywny Senior”, biuletyn „Aktywny Student”.

## Media

O projekcie mówiły media lokalne i ogólnopolskie – zagadnienia związane z cyberbezpieczeństwem były przedmiotem partnerskich audycji „3 grosze o ekonomii” emitowanej w 9 rozgłośniach radiowych oraz w serwisie Spotify.

## „Bezpieczeństwo w sieci”



Liczba odbiorców projektu „Bezpieczeństwo w sieci”

	2017	2018	2019	2020
Dzieci i młodzież	17 655	36 570	58 488	46 158
Studenci	7 860	12 540	25 410	25 674
Seniorzy	510	1 280	2 113	1 568



[Więcej o projekcie można przeczytać na stronie](#)

### Bezpieczny senior

Seniorzy są jedną z głównych grup docelowych tego projektu edukacyjnego, dzięki któremu mogą podwyższyć swój poziom wiedzy na temat cyberzagrożeń oraz uczyć się o nowych technologiach. W 2020 roku w ramach współpracy z uniwersytetami trzeciego wieku oraz regionalnymi klubami seniora zorganizowano wykłady, dotyczące bezpiecznego poruszania się po wirtualnym świecie – bezpieczeństwa transakcji, bezpieczeństwa tożsamości etc.



**1 568**

seniorów wzięło udział w spotkaniach

Wspólnie z Ministerstwem Cyfryzacji i Instytutem Badawczym NASK przeprowadzono też kampanię „Seniorze – spotkajmy się w sieci”. Koncepcja powstała w ramach skierowanego do organizacji pozarządowych konkursu

„(Nie)Bezpieczni w sieci”, który ogłoszony został w ramach kampanii „e-Polak potrafi!”. W ramach kampanii przygotowano pięć prostych, napisanych przystępnym językiem broszur oraz pięć krótkich filmów edukacyjnych. Ich tematyka została dobrana tak, aby najpierw pomóc seniorom poznać możliwe zagrożenia w sieci, a później nauczyć ich, jak tych zagrożeń unikać. Filmy wprowadzają do tematyki każdego z poszczególnych zagadnień, a broszury rozwijają i uzupełniają każdy z nich. Ambasadorami kampanii zostały: aktorka Barbara Bursztynowicz i jej córka Małgorzata.



**300 tys.**

unikalnych odbiorców zapoznało się z treścią kampanii



[Więcej o akcji można przeczytać na stronie](#)

## Webinary dla seniorów

Dodatkowo w ramach projektu „Bezpieczeństwo w cyberprzestrzeni”, realizowanego przez Warszawski Instytut Bankowości, nawiązana została współpraca z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej – instytucją zajmującą się szerzeniem wiedzy oraz wspieraniem seniorów. W ramach współpracy zorganizowanych zostało 5 webinarów tematycznych oraz stworzono kurs dot. bezpiecznych płatności elektronicznych. My jesteśmy partnerem tej akcji.

Więcej o projektach dla seniorów: [naszym podejściu do tej grupy](#)

## Projekt „Jak jeździsz”

Inicjatywa, którą realizujemy już od 2015 roku, to nasz wkład w zwiększenie bezpieczeństwa i kultury na polskich drogach. Promuje odpowiedzialne i uprzejme zachowanie na drodze i choć skierowana jest głównie do kierowców, jej beneficjentami są wszyscy uczestnicy ruchu. W ramach kampanii przeprowadzono wiele działań w mediach społecznościowych, m.in. angażujące konkursy i porady skierowane do wybranych grup docelowych. Najwięcej zaangażowania wzbudzały posty na temat nowinek technologicznych, pandemii, porad dla młodych kierowców oraz zagrożeń wynikających z używania telefonu za kierownicą.

## Kampanie towarzyszące inicjatywie w 2020 roku:

### #smartoff

Lubisz jeździć z zamkniętymi oczami?



90km/h



5s



150m

Uświadomienie ryzyka i wyeliminowanie niechlubnej praktyki patrzenia w ekran smartfona zamiast na drogę. Kampania z udziałem ambasadora marki Santander Marcina Dorocińskiego.

#SMARTOFF

Santander



>850 tys.

zasięg postów

### #zabawydrogowe

Specjalnie z myślą o rodzicach opiekujących się dziećmi w czasie lockdownu przygotowaliśmy ok. 30 aktywacji online dostępnych na stronie [www.jakjezdzisz.pl](http://www.jakjezdzisz.pl). Aktywacje obejmowały tematy z zakresu bezpieczeństwa i edukacji. Rozwiązaniu każdej zagadki towarzyszył morał dotyczący zasad bezpieczeństwa, ekologii lub dobrych nawyków.



>1 500

liczba pobrań gier



100 tys.

zasięg postów

## #jakjeździszdzieckiem



### FOTELIK - KRYTERIA WYBORU

- Sprawdź jak dany model wypadł w testach - np. ADAC i AA Trust
- ISOFIX czy nie? - to zależy od modelu samochodu. Zapytaj sprzedawcy, co lepiej sprawdzi się w twoim
- Dostosuj fotelik do wzrostu i wagi dziecka - pamiętaj, że oba kryteria są tak samo ważne!
- Dobry fotelik: Chroni głowę i tułów, ma wysokie osłony boczne, jest głęboki, stabilny, dobrze przylega do siedziska kanapy



Cykl wakacyjnych porad dla rodziców na temat różnych aspektów podróżowania z dziećmi, od długości i częstotliwości postojów po kryteria wyboru fotelika – każdy, kto podróżuje z dzieckiem, pod tym hasztagiem znajdzie wiele przydatnych wskazówek.

 **>150 tys.**  
zasięg postów

## #jakparkujesz



Specjalna akcja, adresowana również do pracowników Banku, o zasadach prawidłowego parkowania. W tym cyklu postów zwróciliśmy uwagę na dobre nawyki, w tym aspekt prowadzenia samochodu, odwołując się do jednej z naszych najważniejszych misji: promowania życzliwości i empatii na drogach oraz znajomości przepisów. Wiedzę internautów w tym zakresie sprawdzaliśmy za pomocą postów-quizów.



**>320 tys.**

zasięg postów

### „Jak jeździsz” 2020 w liczbach:



**5 mln**

odbiorców w mediach społecznościowych



**145 tys.**

osób obserwujących fanpage na Facebooku



**728 tys.**

odbiorców – średni miesięczny zasięg na Facebooku



**6 tys.**

komentarzy przy postach



**>2 tys.**

udostępnień na Facebooku



**3 tys.**

fanów na Instagramie



**Więcej o projekcie**

Więcej o akcji można przeczytać na stronie [www.jakjezdziś.pl](http://www.jakjezdziś.pl).



## Wolontariat pracowniczy



Wolontariat pracowniczy koordynowany jest przez Fundację Santander Bank Polska i stanowi ważną część działalności społecznej naszego Banku. Pracownicy – wolontariusze od lat realizują projekty wspierające lokalne społeczności. Z roku na rok przybywa bankowych wolontariuszy oraz realizowanych przez nich inicjatyw.

### Zasady wolontariatu

Jego zasady reguluje Polityka Santander Bank Polska dotycząca wolontariatu pracowniczego, która określa obszary działań wolontariackich, opisuje procedury oraz prezentuje wskaźniki dotyczące wolontariatu. Jednostkami odpowiedzialnymi za wolontariat pracowniczy w Banku są Fundacja Santander Bank Polska oraz Departament Public Relations we współpracy z jednostką HR.

Każdy pracownik Santander Bank Polska ma do dyspozycji 8 godzin w roku, które może przeznaczyć na wolontariat w ramach 3 wspomnianych obszarów.



Wspieranie edukacji i rozwoju nauki



Działania na rzecz równych szans



Budowanie społeczeństwa obywatelskiego

GRI: Wskaźnik własny, Wskaźnik własny, Wskaźnik własny  
 ESG: S – Społeczeństwo

## Wolontariat pracowniczy 2020 w liczbach:



**2 487**

wolontariuszy



**97 679**

beneficjentów objętych pomocą w ramach akcji wolontariatu pracowniczego



**75**

zaraportowanych i rozliczonych projektów do końca 2020 r.



**118 890,60 zł**

przeznaczonych przez Fundację Santander Bank Polska na działania związane z wolontariatem



Liczba pracowników Banku zaangażowanych w projekty wolontariackie

	2017	2018	2019	2020
Liczba pracowników Banku zaangażowanych w projekty wolontariackie	580	1 312	2 003	2 487

## Inicjatywy wolontariackie

### Otuleni w kwiaty

Wolontariusze wsparli seniorów ze stowarzyszenia „Wygraj Siebie” i wspólnie zrealizowali projekt „Otuleni w kwiaty”. Projekt zakładał dostarczanie kwiatów do domów seniorów i zorganizowanie warsztatów z układania kompozycji z roślin. Efektem projektu był album zawierający kompozycje oraz portrety biorących udział w projekcie osób ubranych

w czarne stroje – reprezentujące osoby z nowotworem. Była to kontynuacja projektu, którego pierwsza edycja odbyła się rok wcześniej i który był współfinansowany przez Miasto Leszno.

## 1. Region w Toruniu jest EKO

Pod Płockiem znajduje się największa rafineria petrochemiczna dlatego miasto i jego okolice mają spory problem z jakością powietrza. Niezbędne do oczyszczania powietrza i wytwarzania tlenu są drzewa. Wolontariusze postanowili zorganizować nasadzenie drzew ze szkółki Nadleśnictwa Płock na terenie lasów państwowych w Brudzeniu k. Płocka. Nasi pracownicy chcą, aby był to projekt długofalowy i już zapowiedzieli jego kontynuację.

### Owoce Doliny Stońca

Na terenie ośrodka terapeutyczno-rehabilitacyjnego dla osób niepełnosprawnych intelektualnie „Dolina Stońca” w Radwanowicach wolontariusze zasadzili 60 owocowych krzewów (maliny, jeżyny, borówki). Przy każdej roślinie umieścili tabliczkę z imieniem podopiecznego oraz napisem „Dbaj o mnie i podlewaj”, ponadto do każdego drzewka dołączyli spersonalizowany list. Podopieczni będą teraz pielęgnowali swoje drzewka, a gdy nadejdzie czas, wolontariusze i podopieczni spotkają się na wspólne zbieranie owoców. Projekt ten wygrał coroczny konkurs na wolontariat roku.

### Miniszpital dla zwierzątek

Ośrodek adopcyjny dla zwierząt „Przytul Pyska” w Boguszycach wolontariusze poznali podczas akcji „Na cztery łapy”. Ośrodek otrzymał niedawno w darze dużą przyczepę kempingową, z której postanowił stworzyć miniszpital, gdzie będzie można wykonać drobne zabiegi oraz w którym zwierzęta z różnymi ranami lub chorobami będą mogły w sterylnych warunkach szybko dojść do zdrowia. Przyczepa została częściowo oczyszczona ze starych mebli i ocieplona. Wolontariusze zaadaptowali meble kuchenne oraz stół i krzesła, zakupili pod wymiar nowy blat roboczy, a żeby wyposażać apteczkę szpitalną, zorganizowali zbiórkę bandaży, jałowych opatrunków i innych sanitarium. W ten sposób powstał miniszpital o nazwie „Szpital na Cztery Łapy”.

### Lekarstwo na nudę

Wolontariusze zdecydowali się pomóc bibliotece przyszpitalnej w Świdniku. Grant miał sfinansować zakup nowego wózka bibliotecznego do transportu książek na oddziały szpitalne (dotychczas służył do tego zdezelowany wózek na leki). W marcu stolarz wykonał kolorowy wózek na zamówienie, a pozostałe środki finansowe wystarczyły na półki do regału na książki. Wolontariusze ogłosili też zbiórkę pod hasłem „Lekarstwo na... nudę”. Zbierali gry planszowe, puzzle, artykuły biurowe do prac kreatywnych oraz książki, wszystko głównie z myślą o najmłodszych pacjentach.

### Bankolonie

Przy współpracy z Urzędem Miasta Wrocław, nasi wolontariusze włączyli się w organizację półkolonii dla dzieci z Zespołu Szkolno-Przedszkolnego we Wrocławiu. Dla grupy 70 uczestników przygotowano szereg atrakcji, takich jak lekcje śpiewu, robienie bransoletek, prace ceramiczne, zawody sportowe, bańki mydlane, wiośta stacjonarne, aerobik, lekcje tańca makarena. Wszystkie atrakcje odbyły się z zachowaniem reżimu sanitarnego. Na koniec każdy uczestnik otrzymał prezenty od Banku oraz koszulki Fundacji.

### Tylko koni żal...

Wolontariusze zorganizowali inicjatywę „Tylko koni żal...”, której beneficjentem była Fundacja Tara – schronisko dla koni w Piskorzynie. W czasach obowiązującego reżimu sanitarnego schronisko pozbawione zostało jakiegokolwiek dochodu, więc wolontariusze zaangażowali się w zbiórkę pieniędzy na zakup oraz transport 20 bali siana dla podopiecznych schroniska. Zaoferowali też pomocną dłoń – dostownie. Po rozładunku wolontariusze wraz z rodzinami, zespołowo, własnoręcznie przeturlali baloty do stodoły.

## Higiena lasu

Wolontariuszki zaopiekowały się częścią Książańskiego Parku Krajobrazowego w okolicach Świebodzic. Oczyszczyły las ze śmieci pozostawionych przez ludzi. A że teren ten jest częstym miejscem spacerów okolicznych mieszkańców – z pewnością umili to lokalnej społeczności czas relaksu na tonie natury.

## Zbiórka krwi w Kłodzku

W czasie pandemii brakuje krwi, a jej zbiórek jest zdecydowanie mniej. Wolontariusze zorganizowali akcję honorowego krwiodawstwa. W mobilnym punkcie Regionalnego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Wałbrzychu sami oddali krew, do zbiórki zaprosili również mieszkańców Kłodzka. Koordynowali zbiórkę i pilnowali jej bezpiecznego przebiegu, rejestrowali krwiodawców i zaopatrywali ich w napoje oraz przekąski dbając przy tym o przestrzeganie reżimu sanitarnego. Udało się zebrać ponad 12 litrów krwi.

## Jak wejść na rynek pracy

Wolontariusze – pracownicy Biura Marki Pracodawcy z Zespołu Rekrutacji – przeprowadzili warsztat online „Jak wejść na rynek pracy”. Uczestnikami warsztatu byli młodzi ludzie wchodzący na rynek pracy, podopieczni domów dziecka z całej Polski. Wolontariusze uczyli warsztatowiczów, jak napisać poprawnie CV oraz jak przygotować się do rozmowy rekrutacyjnej, czym jest Agencja Pracy Tymczasowej oraz gdzie i jak szukać pracy swoich marzeń. Podczas spotkania rozmawiano również o wolontariacie – jako cennym doświadczeniu przed rozpoczęciem kariery zawodowej.

## Seniorzy samodzielni i bezpieczni w sieci

Od 2019 roku, w ramach działań edukacyjnych, realizowanych wspólnie przez Fundację Santander i Policję, powstały projekty skierowane do seniorów: „Happy Senior”, „Na wnuczka, na policjanta”, „Seniorze nie daj się!”, „OLABOGABABCIU”, „Czas Seniora”. Podczas spotkań w klubach i domach seniora oraz na uniwersytetach trzeciego wieku wolontariusze wraz z policjantami uczą seniorów bezpiecznych zachowań w sieci, ostrzegają przed zagrożeniami w życiu i w internecie. Od 2019 roku wyedukowaliśmy blisko 3,5 tys. osób.

Dodatkowo wolontariusze Fundacji przygotowali autorskie scenariusze zajęć „Jak nie dać się oszukać internetowym oszustom i zadbać o bezpieczeństwo swoich pieniędzy i danych”. Pandemia COVID-19 pokrzyżowała plany realizacji warsztatów z seniorami w wersji stacjonarnej. Zmodyfikowaliśmy nasz program i wolontariusze są gotowi prowadzić warsztaty online.

[Więcej informacji o warsztatach: https://youtu.be/mnGZheCYO5Q](https://youtu.be/mnGZheCYO5Q)



## Fundacja Santander Bank Polska

Fundacja Santander Bank Polska realizuje większość programów społecznych Banku oraz wspiera organizacyjnie i finansowo wolontariat pracowniczy.

GRI: Wskaźnik własny  
ESG: S – Społeczeństwo



### Fundacja prowadzi projekty i programy społeczne, które koncentrują się na:

- wsparciu edukacji finansowej dzieci, młodzieży i seniorów,
- inwestycji w edukację młodzieży poprzez realizację programów stypendialnych,
- promowaniu aktywności sportowej dzieci,
- aktywizowaniu lokalnych społeczności,
- promocji i dotowaniu kultury,
- dofinansowaniu placówek oświatowych, organizacji pozarządowych, domów dziecka.



Do najważniejszych projektów zrealizowanych przez Fundację w 2020 roku należą Program stypendialny oraz program grantowy „Tu mieszkam, tu zmieniam EKO”. Zorganizowaliśmy również akcje charytatywne „#Podwójnamocpomagania” i „poMOC jest w nas”.

## Program stypendialny Fundacji Santander



Stypendium przeznaczone jest dla wybitnych uczniów ze szkół podstawowych i ponadpodstawowych. Stanowi nagrodę za trud włożony w naukę i jest motywacją do dalszej pracy i osiągnięcia coraz lepszych wyników. Wspierając młodzież, Fundacja przyczynia się do rozwijania talentów i pasji oraz ułatwia uczniom z całej Polski kształcenie na najwyższym poziomie. Edycja programu stypendialnego 2020/2021 jest jego trzecią odsłoną. Wśród stypendystów są programiści, gimnastycy, sportowcy, muzycy, społecznicy, poeci czy aktorzy.



**395**

Liczba wszystkich zgłoszeń do programu stypendialnego



**5 tys. zł**

otrzymał stypendysta w roku szkolnym 2020/2021



**23**

uczniów otrzymało stypendium od Fundacji Santander Bank Polska



**115 tys. zł**

Wartość wszystkich otrzymanych stypendiów

## Program grantowy „Tu mieszkam, tu zmieniam EKO”

### Cele programu



Celem programu jest wpływ na najbliższe otoczenie: podniesienie poziomu i jakości życia poprzez wprowadzenie trwałych zmian w bliskim środowisku oraz integracja społeczności. Dlatego Fundacja Santander zachęcała lokalne fundacje, stowarzyszenia czy szkoły do kreowania przestrzeni, w której funkcjonują – do tworzenia zielonych przystanków autobusowych, roślinnych murali, projektowania zupełnie nowych parków kieszonkowych, ale też do renowacji miejsc opuszczonych, które dziś można odtworzyć, dać im drugie, nowe życie.

Istotne było, aby projekt był realizowany w przestrzeni publicznej i był dostępny dla wszystkich. Szczególnie doceniane były inicjatywy angażujące dużą grupę mieszkańców, którym zależy na zmianie i którzy chcą poświęcić swój czas na wspólne działania.

W ramach programu zrealizowano szereg projektów ekologicznych mających na celu poprawę jakości życia lokalnych społeczności. Dzięki przyznanym grantom powstały nowe obiekty i zielone przestrzenie lub zmodernizowane zostały już istniejące, co w znaczący sposób przetożyło się na zmiany w społecznościach lokalnych na terenie całej Polski.



**500 tys. zł**

Łączna kwota przekazanych środków w ramach programu



**5/7/10 tys. zł**

Wysokość pojedynczego grantu



**68**

Liczba organizacji, które otrzymały wsparcie



**68**

Liczba projektów, które otrzymały wsparcie



**206 920**

Łączna liczba beneficjentów wsparcia w programie

## Akcja „#Podwójnamocpomagania”



Wspólnymi siłami Fundacji, Banku oraz naszych klientów w kwietniu 2020 roku zorganizowaliśmy akcję charytatywną na rzecz ochrony zdrowia i placówek medycznych. W pomoc włączyło się ponad 15 tys. osób i w efekcie do polskich szpitali trafiło ponad 5 mln zł na zakup odpowiedniego sprzętu i środków ochronnych do walki z COVID-19.



**15 tys.**

uczestników



**5 mln zł**

trafiło do polskich szpitali



Więcej o projekcie

[Szczegóły akcji „#Podwójnamocpomagania”](#)

## Akcja „poMOC jest w nas”



Od 14 września do 5 października 2020 Bank, z każdej, darmowej dla klienta, transakcji BLIKIEM, przekazywał 5 gr. na zakup sprzętu medycznego dla dziesięciu polskich dziecięcych ośrodków onkologicznych. Darczyńcy mogli również wpłacać pieniądze bezpośrednio na dedykowane konto Fundacji Santander. W akcji „poMOC jest w nas” wzięło udział 613 tys. klientów banku, realizując ponad 3 mln transakcji BLIK. Wspólnie z naszymi klientami ofiarowaliśmy 200 tys. zł, dzięki którym ośrodki kupiły sprzęt do codziennej diagnostyki najmłodszych pacjentów.



**200 tys. zł**

łączna kwota pomocy otrzymanej przez ośrodki



**>613 tys.**

osób wzięło udział w akcji



**>3 mln**

transakcji BLIK zrealizowanych w ramach akcji



**10**

ośrodków otrzymało pomoc ze zbiórki



### Więcej o projekcie

Więcej o Fundacji Santander i realizowanych programach można przeczytać na stronie: [fundacja.santander.pl](https://fundacja.santander.pl).

## Projekt „TO(działa)MY!”

### O projekcie



Projekt edukacyjno-społeczny zainicjowany przez UNICEF w partnerstwie z Fundacją Santander, skierowany jest do nauczycieli pracujących z uczniami od IV klasy szkoły podstawowej. Jego celem jest między innymi kształtowanie postawy zaangażowania społecznego wśród dzieci i młodzieży oraz zwrócenie uwagi, młodego pokolenia, na potrzeby najbliższego otoczenia. Uczniowie opracowywali, a następnie realizowali w roku szkolnym 2020/2021 swoje projekty społeczne dotyczące jednego z trzech tematów: ekologii i ochrony środowiska, zdrowia i sportu oraz edukacji i kultury. Dodatkowo szkoły mogły ubiegać się o dofinansowanie projektów biorąc udział w konkursie grantowym. Zgłoszone i nagrodzone inicjatywy będą realizowane do końca roku 2021.



**30**

Liczba szkół, które otrzymały wsparcie



**2 000 zł**

Wysokość pojedynczego grantu

### Korki TV



Fundacja Santander była partnerem i wsparła finansowo program edukacyjny, który pomagał maturzystom w nauce podczas pandemii. Więcej informacji o projekcie [tutaj](#).

**12 405 945,78 zł**

Łączna kwota przeznaczona, przez Santander Bank Polska S.A. i Fundację Santander Bank Polska, na działania zaangażowania społecznego w 2020 r.



## Mecenat kultury

### Santander Orchestra

Autorski projekt Santander Bank Polska jest skierowany do najzdolniejszych młodych muzyków – studentów i absolwentów szkół muzycznych – i ma na celu wsparcie rozwoju ich karier. Santander Orchestra to przede wszystkim projekt edukacyjny, łączy praktykę muzyczną na najwyższym poziomie z dodatkowymi zajęciami najczęściej pomijanymi w tradycyjnym kształceniu. Dlatego w ostatnich latach, oprócz zajęć z światowej sławy muzykami, uczestnikom projektu oferowaliśmy wykłady teoretyczne dotyczące prawa autorskiego, zarządzania finansami, biomechaniki ciała, psychologii muzyki, budowania wizerunku i kariery.

Odłona projektu Santander Orchestra w 2020 roku była wyjątkowa – choć sale koncertowe zamknęły się dla publiczności, projekt działał nadal, lecz w wymiarze online. Ta edycja zaowocowała dwoma teledyskami i koncertem online z udziałem muzyków Santander Orchestra:

#### Teledysk „Wodecki by Santander Orchestra & Ania Szarmach”

Z połączenia symfonicznego brzmienia orkiestry z dynamiką big bandu powstał unikatowy utwór. Młodzi muzycy wspólnie z polską wokalistką Anią Szarmach i zespołem wykonali medley trzech kultowych przebojów Zbigniewa Wodeckiego – legendy polskiej piosenki. To muzyczny hołd dla tego artysty, ale też odpowiedź na trend powrotu brzmień muzyki lat 80. i 90. Teledysk nagrano podczas mobilnych koncertów plenerowych, zagranych na barce oraz na dachu wycieczkowego autobusu double decker w różnych częściach Warszawy. W ciągu dwóch tygodni od premiery teledysk został odtworzony ponad 375 tysięcy razy. Dotarł do 306 tysięcy unikalnych użytkowników. Licząc również oglądalność na Facebooku, utwór ma już ponad 500 tysięcy wyświetleń.

#### Teledysk „Hej, w dzień Narodzenia”

To była muzyczna niespodzianka na święta dla klientów Santander Bank Polska – i nie tylko. We współpracy z Fundacją Muzyki Filmowej i Jazzowej została nagrana kolęda „Hej, w dzień Narodzenia” w jazzowej aranżacji. Nagranie obejrzało ponad 57 tysięcy osób.

## Koncert online „Dobrze, że jesteś”

Muzycy z Santander Orchestra wystąpili także wraz z Orkiestrą Tomasza Szymusia podczas wrześniowego koncertu online „Dobrze, że jesteś” – wirtualnej edycji Wodecki Twist Festiwal 2020, organizowanego rokrocznie w hołdzie dla twórczości Zbigniewa Wodeckiego. Santander Bank Polska był partnerem tego wydarzenia. Nagranie z Festiwalu zostało wyświetlone prawie 220 tysięcy razy.

## Akademia Santander Orchestra

Akademia Santander Orchestra 2020 objęła dwa główne działania realizowane wyłącznie online. Dzięki temu możliwe było dotarcie do liczniejszej grupy odbiorców.

## Cykl wideoporad fizjoterapeutów emitowanych od maja do sierpnia 2020 roku na Facebooku Santander Orchestra

Fizjoterapeuci z warszawskiej Fizjokliniki przeprowadzili 15 spotkań online, podczas których omawiali teorię z zakresu biomechaniki ciała oraz pokazywali przykładowe ćwiczenia do wykonania w domu. Cykl był innowacyjnym w początkach pandemii sposobem zachęty do dbania o zdrowie. Wyróżniał się tym, że był prowadzony przez certyfikowanych medycznych specjalistów. Nagrania trafiły już do ponad 32 tysięcy odbiorców.

Filmy są dostępne na [profilu Facebook Santander Orchestra](#).



## Seria siedmiu podcastów edukacyjnych emitowanych na kanale YouTube Santander Bank Polska

Tematyka podcastów została dobrana tak, by zainteresować nie tylko przedstawicieli branży artystycznej, ale też świata biznesu. Zagadnieniami poruszonymi w podcastach były:

- idea networkingu (czyli jak pielęgnować relacje i jak budować sieć kontaktów),
- porady na temat tego, jak radzić sobie ze stresem albo jak sprawdzić, czy dziecko ma talent muzyczny,
- prawo autorskie (o udostępnianiu i ochronie twórczości w internecie, prawa autorskie w umowach koncertowych, ochrona znaków towarowych),
- zarządzanie finansami młodych artystów.

Do końca 2020 roku podcasty trafiły do prawie 400 tysięcy odbiorców.

Nagrania są dostępne na [kanale YouTube Santander Orchestra](#).



Więcej o Santander Orchestra można przeczytać [na tej stronie](#).



## UEFA Champions League

Międzynarodowym ambasadorem Grupy Santander w ramach sponsoringu UEFA jest były brazylijski piłkarz Ronaldo Luís Nazário de Lima.

Sponsoring UEFA Champions League (UCL) – najbardziej prestiżowych klubowych rozgrywek piłkarskich na świecie – to strategiczny projekt Grupy Santander. W 2020 roku kontynuowaliśmy działania sponsorskie, a jako jeden ze sponsorów byliśmy obecni w mediach za pośrednictwem stacji emitującej rozgrywki UCL w Polsce, miniseriale „Domowe rozgrywki” (promującego ideę rodzinnego kibicowania) oraz billboardów sponsorskich UCL (towarzyszących wydarzeniom sportowym, meczom, zwiastunom i emisji serialu).

Do tyłu osób dotarły nasze działania\*



**22,7 mln**

osób\*



**64%**

widowni

\*(dane za okresy od września do listopada 2019 roku oraz od początku kwietnia do połowy czerwca 2020 roku)

# Zaangażowanie w czasie pandemii





## Zarządzanie sytuacją związaną z COVID-19 w 2020 r.

Sytuacja epidemiczna związana z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2 wymusiła zmianę naszej hierarchii celów i kierunków działania. Najważniejszą kwestią stało się zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom i klientom przy zachowaniu ciągłości biznesowej i płynności obsługi.

Od początku pandemii położyliśmy nacisk na wdrażanie rozwiązań wspierających klientów w nowej sytuacji. Działania te wymagały przeorganizowania wielu aspektów naszego funkcjonowania i stanowiły duże wyzwanie informatyczne. Ze względu na rosnące wykorzystanie kanałów zdalnych przez klientów priorytetem było zwiększenie ich przepustowości, rozszerzenie zakresu obsługi procesów sprzedażowych i posprzedażowych oraz maksymalizacja działań ochronnych w zakresie kluczowych systemów informatycznych.



Uruchamialiśmy kolejne procesy zdalne wraz z rozwiązaniami poprawiającymi płynność finansową klientów i łagodzącymi skutki ekonomiczne pandemii COVID-19. Kontynuowaliśmy digitalizację, automatyzację i upraszczanie procesów obsługi.

Zmieniliśmy organizację pracy i wprowadziliśmy model home office, który w Banku objął około 6 tys. pracowników (blisko 60% aktywnego stanu zatrudnienia). Wiązało się to z koniecznością uzupełnienia zasobów sprzętowych i zapewnienia wszystkim bezpiecznego dostępu do infrastruktury umożliwiającej wzajemną współpracę. Rozszerzyliśmy pojemność łączy telefonicznych, rozbudowaliśmy możliwości połączeń na mostki telekonferencyjne oraz powiększyliśmy przepustowość łączy zewnętrznych do Banku, zwiększając komfort pracy i obsługi klientów. Skonfigurowaliśmy także stanowiska do pracy zdalnej dla doradców Multikanałowego Centrum Komunikacji.

Pomimo zmiany trybu pracy, utrzymaliśmy wysoki standard obsługi klientów i realizacji zadań IT przy wysokiej dostępności systemów IT.



## Wsparcie klientów indywidualnych

W 2020 roku nasi klienci mierzyli się z pandemią COVID-19, która wpłynęła nie tylko na ich zdrowie i pracę, ale również na ich finanse. Zainicjowaliśmy działania skierowane do wszystkich grup naszych klientów: zarówno indywidualnych, jak i biznesowych oraz małych i średnich przedsiębiorstw.

GRI: Wskaźnik własny



Nasze starania skierowane do klientów, ale także społeczności zostały nagrodzone w [konkursie Euromoney Awards for Excellence](#).

### Wprowadziliśmy udogodnienia i zmiany zwiększające bezpieczeństwo i komfort klientów.

- Podwyższyliśmy limit płatności zbliżeniowych kartą debetową i kredytową (w tym mobilnej karty Mastercard) bez użycia kodu PIN z 50 zł do 100 zł.
- Aby zapewnić bezpieczeństwo klientom placówki bankowe wyposażyliśmy w odpowiednie akcesoria (maseczki dla pracowników, przegrody, odpowiednie oznaczenia itp.).
- Rozszerzyliśmy funkcjonalność bankowości elektronicznej, ograniczając wizyty klientów w oddziałach.

### Uruchomiliśmy szeroko zakrojoną komunikację bezpośrednią do klientów.

- Informowaliśmy o zmianach w organizacji obsługi w oddziałach, automatyzowanych procesach zdalnych i wdrażanych udogodnieniach kredytowych oraz zachęcaliśmy do korzystania z kanałów elektronicznych.
- Specjalne działania informacyjne skierowaliśmy do seniorów.

### Szczególną uwagę poświęciliśmy seniorom i klientom, których kondycja finansowa pogorszyła się wskutek pandemii.

- Do klientów, którzy utracili wynagrodzenie, skierowaliśmy specjalną ofertę przewidującą zniesienie opłat za kartę debetową i kredytową na okres 3 miesięcy. Klienci mogli skorzystać z odroczenia spłaty raty kapitałowej lub kapitałowo-odsetkowej, zawieszenia umowy, automatycznego odnowienia limitu. Do obsługi tych klientów specjalnie przeszkoliliśmy doradców.
- Wprowadziliśmy dobre praktyki, zapewniające spójne podejście do identyfikacji i obsługi klientów wrażliwych, tj. będących w trudnej sytuacji życiowej ze względu na wiek, niepełnosprawność, utratę pracy, chorobę czy trudności finansowe.
- Na infolinii wprowadziliśmy specjalny kanał IVR dla seniorów i przygotowaliśmy kampanię informacyjną w mediach społecznościowych #ZalogujSeniora z podpowiedziami, jak pomóc najbliższym w zdalnej bankowości. Analogiczne wskazówki opublikowaliśmy na stronie [Santander.pl/bliscy](https://www.santander.pl/bliscy). Uproszczenie kontaktu z doradcą spotkało się z pozytywnym odbiorem seniorów.

## **Wprowadziliśmy pakiet tymczasowych udogodnień kredytowych dla klientów indywidualnych.**

- Umożliwiliśmy odroczenie na okres 3 lub 6 miesięcy spłaty raty kapitałowej lub kapitałowo-odsetkowej kredytów gotówkowych i hipotecznych (za pośrednictwem Santander internet i Multikanałowego Centrum Komunikacji).
- Zawiesiliśmy wykonywanie umowy kredytowej (kredytu gotówkowego, hipotecznego, w koncie osobistym, w karcie kredytowej) na okres 1, 2 lub 3 miesięcy (w Santander internet, oddziałach/ placówkach partnerskich).
- Wydłużyliśmy okres spłaty kredytu gotówkowego o 6 miesięcy (w Santander internet, Multikanałowym Centrum Komunikacji, oddziałach i placówkach partnerskich).
- Wprowadziliśmy automatyczne odnawianie limitu kredytowego w kontaktach osobistych i kartach kredytowych.
- Włączyliśmy do stałej oferty Banku możliwość wydłużania okresu spłaty kredytu gotówkowego o 12 miesięcy i obniżenia raty kapitałowej kredytu hipotecznego na 12 miesięcy.



## Pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw

GRI: 103-1, 103-2, Wskaźnik własny, Wskaźnik własny

PRB 3 Klienci

### Wprowadziliśmy udogodnienia kredytowe i rozwiązania poprawiające płynność.

- Umożliwiliśmy odroczenie spłaty raty kapitałowej lub kapitałowo-odsetkowej umów kredytowych na okres 3 lub 6 miesięcy (skorzystało 11,8 tys. klientów, kwota odroczonej raty wyniosła 236,7 mln zł).
- Umożliwiliśmy bezpłatne odroczenie płatności rat leasingowych na okres 3 lub 6 miesięcy. Zawieszenie objęło część stałą, co oznacza, że w okresie karencji klient spłacał tylko część zmienną (odsetkową). Zawieszony kapitał został rozłożony proporcjonalnie na pozostały okres, a ostateczny okres umowy leasingu i termin spłaty nie uległ zmianie.
- Zapewniliśmy automatyczne odroczenie spłaty kredytu w rachunku bieżącym na 2 miesiące bez pobierania prowizji za przedłużenie kredytu w rachunku bieżącym (skorzystało 6 743 klientów, a łączna wartość odroczonej kredytu to 845,94 mln zł).
- Zawiesiliśmy obniżanie limitu w kredycie w rachunku bieżącym (skorzystało 405 klientów).
- Wydłużyliśmy ostateczny termin spłaty kredytu o 6 miesięcy dla klientów, którzy skorzystali z karencji (skorzystało 1 458 klientów).
- Obniżyliśmy o 50% raty kapitałowe płatne w najbliższych 12 miesiącach, z jednoczesnym wydłużeniem okresu kredytowania o 12 miesięcy (skorzystało 654 klientów).
- Wdrożyliśmy wniosek o subwencję w ramach Tarczy Finansowej PFR w bankowości internetowej dla firm (53 tysiące naszych klientów firmowych i korporacyjnych otrzymało ponad 9,5 mld zł).
- Zwolniliśmy klientów z opłaty za Konto Firmowe Godne Polecenia przez 3 miesiące (z promocji skorzystało 82,1 tys. klientów, łączna kwota umorzeń opłat 1,59 mln zł).
- Zwolniliśmy klientów banku, na których działalność najpoważniej wpłynął COVID-19, z opłat stałych za korzystanie z terminali.
- Odroczyliśmy termin zapłaty składki rocznej za ubezpieczenie Biznes Gwarant przy kredytach ratalnych oraz wydłużyliśmy okres ochrony ubezpieczeniowej do kredytów w rachunku bieżącym.
- Czasowo zawiesiliśmy pobieranie od klientów MŚP prowizji za zarządzanie oraz prowizji za nieutrzymanie wpływów.

## Rozwinęliśmy zdalne kanały obsługi.

- Wprowadziliśmy sprzedaż ubezpieczenia Partner w Biznesie i Partner w Biznesie Plus przez telefon/e-mail.
- Rozwinęliśmy funkcjonalność usługi Poczta 2.0. Umożliwiliśmy tym samym zawieranie umów na odległość i zdalne prowadzenie procesów dostępnych dotąd tylko w oddziale.
- Udostępniliśmy wybranym klientom Smart Loans na klik przez internet. Oferta umożliwiała skorzystanie z kredytu w rachunku bieżącym w wysokości od 5 000 zł do 100 000 zł, ale nie więcej niż kwota dostępna bez wkładu. W 2021 roku tę ofertę rozwiniliśmy.
- Wprowadziliśmy nowe eUsługi dla klientów prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą w Mini Firma: eFaktoring, eWindykacja, eUmowy, dostarczane przez partnerów zewnętrznych.

### eFaktoring

Finansowanie faktur online, czyli idealny sposób na poprawę płynności finansowej firmy. Dostawca: NFG S.A.

Korzyści dla klienta:

- nie musi czekać, aż kontrahent zapłaci fakturę,
- gotówkę ma na koncie nawet w 5 minut,
- może sfinansować 100% wartości faktury netto lub jej część.



### eWindykacja

Usługa umożliwiająca odzyskiwanie należności z przeterminowanych faktur. Klient załącza zaległą fakturę do systemu, a resztą zajmuje się dostawca usługi. Dostawca: BEST S.A.

Korzyści dla klienta:

- płaci tylko za efekt, czyli prowizja naliczana jest od kwoty odzyskanych pieniędzy,
- ma gwarancję bezpiecznych i etycznych negocjacji,
- odzyskuje pieniądze przy zachowaniu dobrych relacji z kontrahentami.



## eUmowy

Narzędzie do zawierania umów przez internet: generowania treści, negocjowania warunków, potwierdzenia ich zawarcia oraz weryfikacji tożsamości kontrahentów. Dostawca: LawBiz Technology Sp. z o.o.

Korzyści dla klienta:

- nie musi drukować dokumentów i składać tradycyjnego podpisu,
- ma pewność, że szablony umów są aktualne i zgodne z obowiązującym prawem oraz nie zawierają kruczków prawnych,
- ma dostęp do swoich umów 24/7,
- usługa jest darmowa dla klientów firmowych Santander, którzy prowadzą jednoosobową działalność gospodarczą i korzystają z Mini Firma.

### Ułatwiliśmy klientom instalację terminali płatniczych.

- Wdrożyliśmy w pełni zdalny proces zakupu i instalacji terminali płatniczych. Wystarczyło wypełnić odpowiedni formularz lub zadzwonić na infolinię Banku. Umowa o narzędzie trafiała na e-mail klienta, a ten mógł dokument zaakceptować zdalnie. Następnie terminal dostarczał klientowi kurier, a przeszkolenie z obsługi terminala przeprowadzał w rozmowie telefonicznej przedstawiciel firmy Elavon.
- Przedłużyliśmy bezpłatne korzystanie z terminala w okresie zamkniętym w ramach Programu Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego.

## Wraz z zewnętrznymi partnerami realizowaliśmy działania zwiększające wiedzę na temat tarczy antykryzysowej.

- Zapewniliśmy wsparcie naszym klientom współpracując z firmą inFakt.

Uruchomiliśmy bezpłatną infolinię, w ramach której klienci mogli porozmawiać z księgowym i uzyskać informacje o rządowych rozwiązaniach ostonowych, zasiłkach dla przedsiębiorców czy możliwości zdalnej obsługi księgowej.

Zorganizowaliśmy dwa webinary, podczas których doradca podatkowy inFakt przedstawiał rozwiązania tarczy antykryzysowej oraz odpowiadał na pytania przedsiębiorców.

## Webinar 31.03.2020



**3 tys.**

uczestników spotkania na żywo



**59 tys.**

wyświetleń webinaru

## Webinar 20.04.2020



**3 tys.**

uczestników spotkania na żywo



**16 tys.**

wyświetleń webinaru

- Zaoferowaliśmy szczególne wsparcie dla firm dotkniętych pandemią (Tarcza Finansowa PFR 1.0, Tarcza Finansowa PFR 2.0).

Umożliwiliśmy naszym klientom wnioskowanie o subwencję z Tarczy Finansowej PFR 1.0 oraz PFR 2.0 w bankowości elektronicznej. Doradcy aktywnie informowali przedsiębiorców o możliwościach otrzymania subwencji i pomagali w wypełnianiu wniosków, a także wspierali ich w procesie reklamacyjnym w stosunku do PFR oraz w pozyskiwaniu wszelkich dokumentów i oświadczeń.

### Tarcza PFR 1.0



**52 664**

klientów, którzy skorzystali z subwencji



**9 535,5**

**mln zł**

łącznie kwota pomocy



**16%**

udział banku w wypłaconych subwencjach

### Tarcza PFR 2.0



**7 159**

klientów, którzy skorzystali z subwencji



**1 164,7 mln zł**

łącznie kwota pomocy

- Wprowadziliśmy poręczenia wadialne oferowane przez POLFUND Fundusz Poręczeń Kredytowych. Od października 2020 roku dzięki tej dodatkowej usłudze przedsiębiorcy nie blokują środków własnych na czas rozstrzygnięcia przetargu. Z rozwiązania mogą skorzystać osoby, które prowadzą jednoosobowe działalności gospodarcze. Każdy klient otrzymuje automatycznie odnawialny limit w wysokości 50 000 zł na okres 30, 60, 90 lub 120 dni. Przedsiębiorcy mogą aplikować o poręczenia wadialne przez stronę [santander.pl/ewadia](https://santander.pl/ewadia). Proces jest całkowicie zdalny, trwa kilka minut, a udzielane poręczenia wadialne są akceptowane we wszystkich przetargach publicznych w kraju.



## Wsparcie klientów biznesowych

Doświadczający problemów w prowadzeniu swojej działalności klienci Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej również otrzymali dostęp do rozwiązań, które pozwoliły im na zachowanie płynności finansowej i utrzymanie miejsc pracy.

*GRI: 102-2, Wskaźnik własny, Wskaźnik własny*

*ESG: S – Społeczeństwo*

*PRB 3 Klienci*

Dzięki podpisanym umowom z BGK dla wszystkich gwarancji GDM, Biznesmax oraz Płynnościowej wdrożyliśmy możliwość obejmowania kredytów preferencyjnymi warunkami gwarancji. Celem tych programów jest wsparcie szeroko rozumianej płynności klientów, którzy doświadczyli m.in. trudności w wyniku negatywnych skutków pandemii COVID-19.

W ramach działań pomocowych (tzw. moratorium) poza indywidualnymi działaniami udostępniłmy klientom możliwość skorzystania z uproszczonej ścieżki aneksów technicznych, w ramach której klienci bez konieczności składania dokumentów i dodatkowych formalności, w zasadzie od ręki, mogli odnowić kredyt na kolejne dwa miesiące i/lub zawiesić dla kredytów ratalnych spłatę rat kapitałowych na okres do sześciu miesięcy. W ramach tego procesu aneksowaliśmy blisko 1,3 tys. umów dla ponad 900 klientów.



**1,3 tys.**

umów



**900**

klientów

Wspólnie z Pionem Bankowości Detalicznej uruchomiliśmy dla klientów proces wnioskowania i obsługę programu Tarcza Finansowa PFR 1.0., którego zadaniem jest m.in. wspieranie przedsiębiorców w utrzymaniu miejsc pracy w trakcie kryzysu wywołanego pandemią COVID-19 (53 tys. przyznanych subwencji).



**53 tys.**

subwencji



## Platforma razempokonamy.pl dla klientów

Specjalnie dla naszych klientów stworzyliśmy serwis internetowy, którego celem było rzetelne przekazywanie bieżących informacji i komunikatów oraz agregowanie treści dotyczących pandemii.

### Serwis przekazywał wiedzę i narzędzia w kilku obszarach:

- Informacje rządowe – zebraliśmy w jednym miejscu informacje i komunikaty pochodzące ze stron rządowych dotyczące sposobu załatwiania spraw obywatelskich, wsparcia państwa, regulacji dotyczących wszystkich dziedzin życia w tym trudnym czasie.
- Santander dla Ciebie – w tym miejscu opisaliśmy wszystkie udogodnienia, wsparcie i programy rządowe, jakie oferujemy naszym klientom.
- Zdrowie – prezentowaliśmy porady zdrowotne, promowaliśmy aktywność fizyczną i przedstawialiśmy projekty będące odpowiedzią na sytuację zagrożenia koronawirusem.
- Jak możesz pomóc – zebraliśmy tu organizowane akcje społeczne, w które każdy mógł się zaangażować, akcje wolontariackie, opisy grup wsparcia na portalach społecznościowych oraz apele instytucji organizujących profesjonalną pomoc.
- Znajdź na mapie – to narzędzie pozwalało wyszukać centra medyczne, apteki, banki i bankomaty oraz sklepy spożywcze w wybranej przez użytkownika lokalizacji.
- Aktywności w domu – użytkownicy mogli znaleźć tu przepisy, bajki i treści dla dzieci, informacje i ciekawostki kulturalne. W tej sekcji prezentowaliśmy też warte uwagi kursy, szkolenia i inne propozycje spędzania czasu oferowane przez instytucje online. Publikowaliśmy także artykuły poświęcone nauce, światu i technologiom, a wszystko po to, by uczynić kwarantannę przyjemniejszą.



Serwis działał do końca 2020 roku.



## Działania na rzecz transformacji cyfrowej i bezpieczeństwa cybernetycznego



W okresie pandemii szczególnie intensywnie eksploatowane były kanały zdalne, dlatego skupiliśmy się na rozwijaniu rozwiązań cyfrowych oraz zagwarantowaniu bezpieczeństwa procesów.

GRI: 103-1, 103-2, Wskaźnik własny

ESG: S – Społeczeństwo

PRB 1 Zgodność, PRB 3 Klienci

Naszym priorytetem było zapewnienie ciągłości i najwyższej jakości obsługi klientów w kanałach zdalnych.

- Zwiększyliśmy przepustowość zdalnych kanałów dystrybucji i zmaksymalizowaliśmy działania ochronne w zakresie kluczowych systemów informatycznych Banku. Opracowaliśmy i wdrożyliśmy dodatkowe procesy kontrolne monitorujące obsługę klientów w kanałach zdalnych.
- Kontynuowaliśmy digitalizację i automatyzację centralnych procesów operacji bankowych oraz wzmacnialiśmy i rozszerzaliśmy dostępność obsługi operacyjnej klientów w kanałach zdalnych.
- Oferowaliśmy także szeroki zakres rozwiązań łagodzących skutki pandemii dla klientów, w tym:
  - moratoria na spłatę kredytów;
  - subwencje z Polskiego Funduszu Rozwoju (wdrożyliśmy rozwiązanie informatyczne, na bieżąco obsługiwaliśmy proces, w tym rozliczaliśmy subwencje, raportowaliśmy oraz obsługiwaliśmy reklamacje i pełnomocnictwa);
  - zautomatyzowaliśmy obsługę umów i zabezpieczeń kredytów z gwarancją de minimis (skróciliśmy czas obsługi z 3 dni roboczych do 15 minut);
  - wdrożyliśmy narzędzie do wysyłki maili masowych (uruchomiliśmy kolejny kanał komunikacji do przesyłania maili; zbudowaliśmy front-end do zaawansowanego systemu obsługi korespondencji masowej i stworzyliśmy szablony dokumentów).



Realizowaliśmy także intensywne prace w celu uruchomienia Portalu Restrukturyzacji, aby umożliwić klientom samodzielną i automatyczną obsługę należności wymagających zmiany warunków kredytowania (np. karencji w spłacie, wydłużenia okresu kredytowania oraz szybkiej automatycznej spłaty zaległości z rachunku w innym banku).

Zwiększyliśmy nacisk na automatyzację i kontrolę procesów wytwórczych i operacyjnych, poprawiając jakość i stabilność systemów.

Z powodu wzmożonego działania cyberprzestępców podczas pandemii kontynuowaliśmy działania edukacyjne na temat cyberzagrożeń i sposobów radzenia sobie z nimi. Za pośrednictwem mediów społecznościowych oraz bankowych stron internetowych ostrzegaliśmy naszych klientów przed potencjalnymi atakami.

Więcej o naszych działaniach dotyczących cyberbezpieczeństwa w [rozdziale Społeczności a stronie Bezpieczeństwo](#).



## Stworzenie bezpiecznego miejsca pracy

Zapewnienie bezpieczeństwa naszym pracownikom w czasie pandemii było w 2020 roku i nadal jest naszym priorytetem. Bardzo szybko dostosowaliśmy istniejące procedury i wdrożyliśmy nowe zasady funkcjonowania w miejscu pracy.

GRI: 403-2, 403-6

ESG: S – Społeczeństwo

W celu zachowania pełnej ciągłości biznesowej w 2020 roku skupiliśmy się na ochronie zdrowia wszystkich pracowników. Podjęliśmy różnorodne działania prewencyjne i wdrożyliśmy nowe inicjatywy w trzech obszarach:



Bieżącego monitorowania sytuacji w Banku

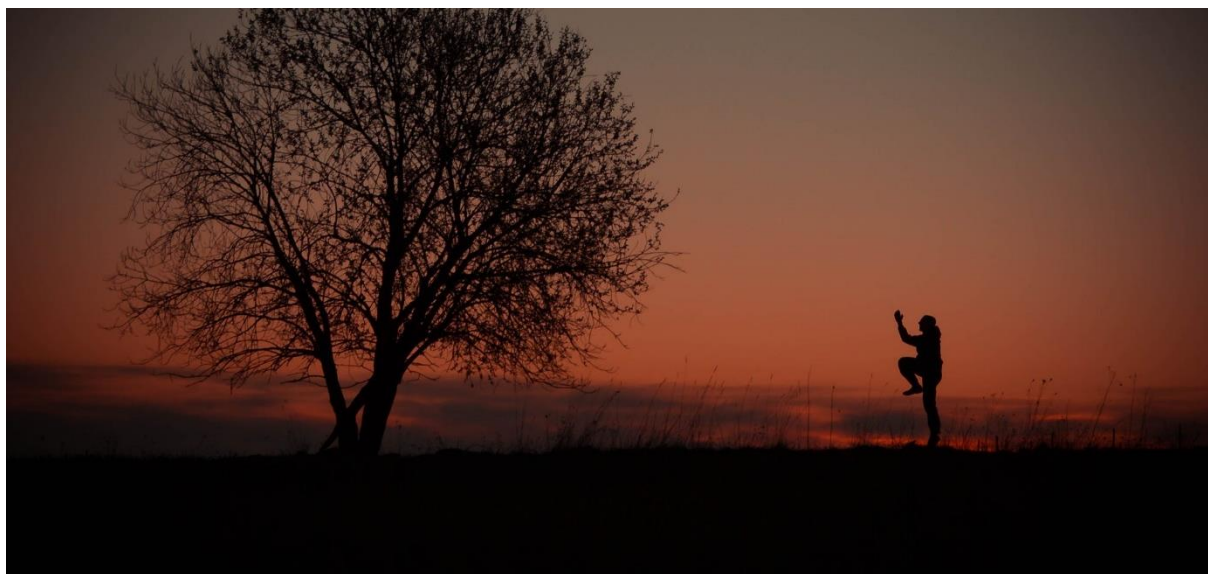


Działań prewencyjnych w obszarze funkcjonowania centrali i oddziałów



Wsparcia i pomocy dla pracowników

Szczegółowo o naszych działaniach dotyczących bezpieczeństwa pracowników w czasie pandemii piszemy w rozdziałach [Bezpieczeństwo w miejscu pracy](#) oraz [Kultura organizacyjna](#).



## Dbanie o samopoczucie pracowników w pandemii



Jesteśmy odpowiedzialni za to, by nasi pracownicy czuli się dobrze w pracy i byli pełni zdrowia. W czasie pandemii COVID-19, ramach programu BeHealthy, podjęliśmy szereg działań wspierających pracowników w odnalezieniu się w nowej rzeczywistości.

GRI: 403-2, 403-6

ESG: S – Społeczeństwo

- Już w pierwszych dniach lockdownu w marcu 2020 roku podjęliśmy inicjatywy zorientowane na wsparcie psychiczne pracowników w sytuacji pandemicznej.
- Poszerzyliśmy także zakres programu BeHealthy, którego celem jest promocja zdrowego trybu życia oraz idei work-life balance.

Więcej informacji o programie BeHealthy i jego założeniach [w rozdziale "Pracownicy - Wellbeing"](#).



Pandemia znalazła również odzwierciedlenie w ofercie benefitów dla naszych pracowników – w ramach systemu kafeteryjnego MyBenefit mogli korzystać np. z bonów turystycznych z odroczonymi terminami ważności czy posiłków z dostawą do domu.



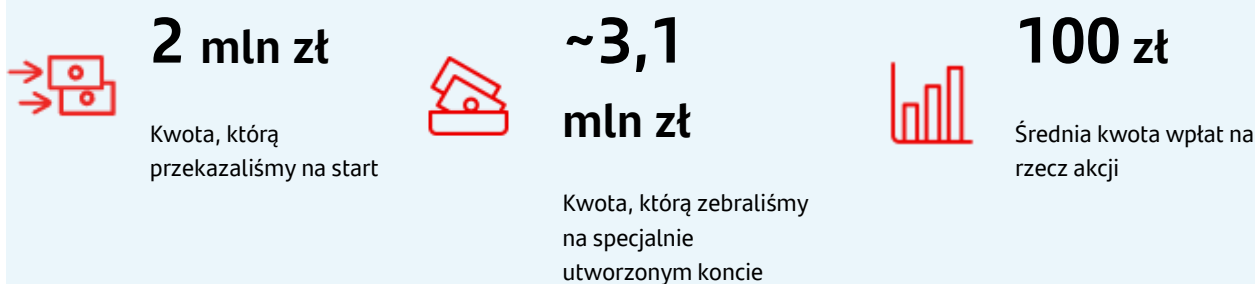
## Pomoc społecznościom

Wspólnymi siłami Fundacji Santander, Banku i naszych klientów w kwietniu 2020 roku zorganizowaliśmy akcję charytatywną „#Podwójnamocpomagania”, która wsparła polskie szpitale. Jej celem było zebranie środków na, niezbędny podczas pandemii COVID-19, sprzęt medyczny i odzież ochronną.

Zbiórkę zainaugurowaliśmy przekazaniem kwoty 2 mln złotych, a następnie podwajaliśmy każdą wpłaconą złotówkę. Dzięki zaangażowaniu naszych klientów i innych darczyńców, a także pracowników Banku, zebraliśmy ponad 3 mln złotych, które trafiły do ponad 20 szpitali w całej Polsce i zostały przeznaczone na zakup m.in. maseczek, kombinezonów, respiratorów, pomp tlenowych i innego sprzętu, niezbędnego do ratowania zdrowia i życia pacjentów.

### Szyjemy maseczki z Fundacją Santander

Dodatkowo nasi wolontariusze w całej Polsce od marca do maja 2020 roku szyli maseczki, które sukcesywnie przekazywaliśmy do szpitali i placówek medycznych oraz do pracowników oddziałów banku mających bezpośredni kontakt z klientami. Ponadto Fundacja kupiła 2 pralkosuszarki, które przekazała ratownikom medycznym w Radzionkowie i Krotoszynie. Akcja objęta zasięgiem 65 lokalizacji w całej Polsce.





**20**  
**tys. zł**

Rekordowa  
jednorazowa wpłata  
od darczyńcy



**>5**  
**mln zł**

Łączna  
kwota pomocy  
otrzymanej przez  
szpitale



**>15 tys.**

osób dołączyło do  
zbiórki



**23**

szpitale otrzymały pomoc ze zbiórki



**>13 tys.**

maseczek uszyli nasi wolontariusze

## Korki TV



Fundacja Santander była partnerem i wsparła finansowo program edukacyjny, który pomagał maturzystom w nauce podczas pandemii. Lekcje matematyki, języka polskiego, biologii, chemii, historii i języka angielskiego zostały przygotowane przez zespół nauczycieli-pasjonatów zgodnie z obowiązującą podstawą programową i wytycznymi Ministerstwa Edukacji Narodowej. Wyemitował je kanał telewizji Metro.

# Przewodnik po raporcie





## O raporcie

Raport Odpowiedzialnego Biznesu 2020 Santander Bank Polska S.A. jest już naszym ósmym raportem prezentującym wpływ naszej organizacji na kwestie społeczne, ekonomiczne i środowiskowe. Dotyczy on okresu od 01.01.2020 do 31.12.2020 r., chyba, że w treści raportu zaznaczono inaczej. Raporty publikujemy w cyklu rocznym.

*GRI: 102-46, 102-47, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-55*

Raporty publikujemy w cyklu rocznym. Poprzedni Raport za 2019 r. opublikowaliśmy 5 sierpnia 2020 r. [Strona główna – Santander Raport Odpowiedzialnego Biznesu 2019](#)

Raport został opracowany zgodnie z międzynarodowym standardem Global Reporting Initiative (GRI), na poziomie podstawowym (Core).

Raport przedstawia informacje najistotniejsze z punktu widzenia inwestorów, regulatorów oraz Unii Europejskiej. Są to m.in.: wskaźniki ESG (Environmental, Social, Governance), wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące ujawniania informacji niefinansowych związanych z oddziaływaniem na klimat oraz zasady UNEP FI – Principles for Responsible Banking.

Raport odnosi się również do międzynarodowych wytycznych i celów istotnych z punktu widzenia naszej organizacji i sektora finansowego:



Wytycznych Komisji Europejskiej dotyczących ujawniania informacji niefinansowych związanych z oddziaływaniem na klimat



Grupy zadaniowej ds. ujawniania informacji finansowych związanych z klimatem – TCFD



Czynników ESG – środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego



Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDG) zidentyfikowanych jako strategiczne dla Santander Bank Polska



UNEP Finance Principles for Responsible Banking – PRB

W tabeli Indeks GRI wskazane są treści raportu dotyczące poszczególnych wytycznych i celów.

*GRI: 102-49*

## Określenie istotnych tematów raportowania

Przyjęty standard raportowania wymaga procesu określenia istotnych tematów (*material topic*) objętych raportem. W celu określenia kluczowych tematów raportowania, które najlepiej zobrazują skalę i wyniki naszej działalności, w 2021 roku zorganizowaliśmy dwie sesje dialogowe z interesariuszami wg wytycznych standardu dialogu z interesariuszami AA1000SES. Przeprowadziliśmy także wewnętrzną analizę wpływu naszej organizacji na społeczeństwo, gospodarkę oraz środowisko naturalne, zrealizowaliśmy również wewnętrzne warsztaty dla menedżerów poświęcone zrównoważonemu finansowaniu.

Finalną decyzję dotyczącą istotności zidentyfikowanych tematów raportowania podjął Prezes Zarządu Banku.

Wyniki powyższych analiz zostały uwzględnione przy tworzeniu niniejszego raportu. Wszystkie tematy raportowania, które zostały wyróżnione w procesie określania treści raportu jako najistotniejsze, wpływają zarówno na naszą organizację i jej cele, jak i na nasze otoczenie.

W bieżącym raporcie nie zaszły znaczące zmiany dotyczące zastosowanych metod pomiarów w stosunku do raportu poprzedniego.

Zmianie uległy istotne tematy raportowania – zestawienie istotnych tematów raportowania za 2019 r. i 2020 r. przedstawia tabela.

## Istotne tematy raportowania

Lista priorytetowych tematów raportowania za 2020 r. powstała w wyniku działań przedstawionych powyżej. Kolejność zapisania istotnych tematów raportowania nie oznacza gradacji ich istotności. (zostały spisane poniżej zgodnie z kolejnością zaprezentowania w raporcie).

Tematy zostały przedstawione w poniższej tabeli w zestawieniu z istotnymi tematami raportowania w 2019 r.

Istotne tematy raportowania są zbieżne z priorytetami strategii Odpowiedzialnej Bankowości Santander Bank Polska S.A. (Responsible Banking), będącej elementem ogólnej strategii biznesowej Banku. Temat polityka klimatyczna, jako istotny dla nas i naszych interesariuszy, został zaprezentowany w szerokim zakresie z uwzględnieniem wskaźników KE/TCFD. Obejmuje on również dwa aspekty uznane za kluczowe przez Grupę Santander – „Portfolio alignment towards net zero” i „Green finance”.

## Istotne tematy raportowania

Temat	Istotny temat 2020	Istotny temat 2019	Wpływ na bank	Wpływ na otoczenie
Wyniki finansowe	TAK	TAK	TAK	TAK
Kompleksowe zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem ESG	TAK	NIE	TAK	TAK
Wartości i etyka	TAK	TAK	TAK	TAK
Pozytywne doświadczenia klientów (NPS)	TAK	TAK	TAK	TAK
Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów	TAK	TAK	TAK	TAK
Cyfryzacja i innowacje	TAK	NIE	TAK	TAK
Polityka klimatyczna	TAK	TAK	TAK	TAK
Zrównoważone finansowanie	TAK	NIE	TAK	TAK

### Pozostałe istotne aspekty:

- Odpowiedź banku na pandemię Covid-19
- Warunki pracy
- Rozwój pracowników
- Bezpieczeństwo i wellbeing pracowników
- Inkluzywna bankowość
- Zaangażowanie społeczne
- Różnorodność w miejscu pracy
- Bezpośredni wpływ na środowisko
- Odpowiedzialny łańcuch dostaw

# Indeks GRI Standards

GRI: 102-55

## Lista wskaźników ujętych w raporcie

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	KE/TCFD <sup>1</sup>	ESG <sup>2</sup>	SDG <sup>3</sup>	PRB <sup>4</sup>	Miejsce w Raporcie
GRI 101. Foundation 2016 Informacje podstawowe [Nie obejmuje żadnych wskaźników]							
I. UJAWNIEŃ PROFIOŁOWE [General Disclosures 2016]							
GRI 102-1	GRI 102. General Disclosures 2016	Nazwa organizacji					<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a>
GRI 102-2	GRI 102. General Disclosures 2016	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi				PRB 1, 3	<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a> <a href="#">Klienci i usługi – wstęp</a> <a href="#">Klienci detaliczni</a> <a href="#">Santander Leasing</a> <a href="#">Klienci biznesowi</a> <a href="#">Wsparcie Klientów biznesowych</a>
GRI 102-3	GRI 102. General Disclosures 2016	Lokalizacja siedziby głównej organizacji					<a href="#">Kontakt</a>
GRI 102-4	GRI 102. General Disclosures 2016	Lokalizacja działalności operacyjnej					<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a>
GRI 102-5	GRI 102. General Disclosures 2016	Forma własności i struktura prawna organizacji					<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a>
GRI 102-6	GRI 102. General Disclosures 2016	Obsługiwane rynki					<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a>
GRI 102-7	GRI 102. General Disclosures 2016	Skala działalności, w tym:					<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a> <a href="#">Struktura zatrudnienia</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba punktów dostępu banku w Polsce, w tym oddziałów w podziale na placówki prowadzone					<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a> <a href="#">Klienci i usługi – wstęp</a>

		bezpośrednio przez bank oraz placówki partnerskie.				
GRI 102-8	GRI 102. General Disclosures 2016	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji		SDG 5, 8		<a href="#">Struktura zatrudnienia</a>
GRI 102-9	GRI 102. General Disclosures 2016	Opis łańcucha dostaw				<a href="#">Odpowiedzialny łańcuch dostaw</a>
GRI 102-10	GRI 102. General Disclosures 2016	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	ESG społeczne	SDG 5		<a href="#">Odpowiedzialny łańcuch dostaw</a>
GRI 102-11	GRI 102. General Disclosures 2016	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	KE/TCFD	ESG środowisko		<a href="#">Ryzyka i wpływ</a> <a href="#">Polityki i regulacje</a>
GRI 102-12	GRI 102. General Disclosures 2016	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	ESG środowisko ESG społeczne ESG ład organizacyjny	SDG 12, 13, 17	PRB 4	<a href="#">Odpowiedzialna bankowość</a> <a href="#">Partnerstwa i członkostwo w stowarzyszeniach</a> <a href="#">Inicjatywy zewnętrzne</a> <a href="#">Odpowiedzialna sprzedaż i marketing</a> <a href="#">Zielone inicjatywy i projekty</a>
GRI 102-13	GRI 102. General Disclosures 2016	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach			PRB 4	<a href="#">Partnerstwa i członkostwo w stowarzyszeniach</a> <a href="#">Zielone inicjatywy i projekty</a>
Strategia						
GRI 102-14	GRI 102. General Disclosures 2016	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla				<a href="#">Wywiad z Michałem Gajewskim, CEO Santander Bank Polska</a>
GRI 102-15	GRI 102. General Disclosures 2016	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	ESG środowisko ESG ład organizacyjny	SDG 3, 8, 12, 13, 17	PRB 1, 2	<a href="#">Wywiad z Michałem Gajewskim, CEO Santander Bank Polska</a> <a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a> <a href="#">Ryzyka i wpływ</a> <a href="#">Nasza strategia biznesowa</a>

						<a href="#">Nasze podejście</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Opis strategii banku, w tym podejścia do zarządzania kwestiami odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju		SDG 13, 17	PRB 1, 3	<a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a> <a href="#">Nasza strategia biznesowa</a>
GRI 102-16	GRI 102. General Disclosures 2016	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	ESG ład organizacyjny ESG społeczne	SDG 8		<a href="#">Kodeks postępowania</a> <a href="#">Kultura organizacyjna</a>
GRI 102-17	GRI 102. General Disclosures 2016	Mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	ESG ład organizacyjny	SDG 8		<a href="#">Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki</a> <a href="#">Edukacja w zakresie etyki</a>
<b>Zarządzanie</b>						
GRI 102-18	GRI 102. General Disclosures 2016	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	ESG ład organizacyjny ESG środowisko	SDG 13, 17		<a href="#">Struktura zarządcza</a>
GRI 102-20	GRI 102. General Disclosures 2016	Odpowiedzialność zarządu za tematy ekonomiczne, społeczne i środowiskowe	ESG ład organizacyjny ESG środowisko	SDG 13, 17		<a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a>
GRI 102-21	GRI 102. General Disclosures 2016	Konsultowanie z interesariuszami kwestii ekonomicznych, społecznych i środowiskowych	ESG ład organizacyjny		PRB 4	<a href="#">Nasi interesariusze</a>
GRI 102-22	GRI 102. General Disclosures 2016	Skład najwyższego organu zarządczego oraz jego komitety	ESG ład organizacyjny			<a href="#">Struktura zarządcza</a>
GRI 102-23	GRI 102. General Disclosures 2016	Przewodniczący najwyższego organu zarządczego	ESG ład organizacyjny			<a href="#">Struktura zarządcza</a>

GRI 102-24	GRI 102. General Disclosures 2016	Sposób nominowania i wyboru członków najwyższego organu zarządczego/nadzorczego	ESG ład organizacyjny				<a href="#">Struktura zarządcza</a>
GRI 102-25	GRI 102. General Disclosures 2016	Konflikt interesów	ESG ład organizacyjny				<a href="#">Kodeks postępowania</a>
GRI 102-26	GRI 102. General Disclosures 2016	Rola najwyższego organu zarządczego w definiowaniu celów, wartości i strategii	ESG ład organizacyjny ESG środowisko	SDG 13, 17			<a href="#">Struktura zarządcza</a> <a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a>
GRI 102-27	GRI 102. General Disclosures 2016	Działania podejmowane w celu rozwijania wiedzy najwyższego organu zarządczego z zakresu ESG	ESG ład organizacyjny				<a href="#">Struktura zarządcza</a>
GRI 102-28	GRI 102. General Disclosures 2016	Ocena wyników najwyższego organu zarządzającego	ESG ład organizacyjny				<a href="#">Struktura zarządcza</a>
GRI 102-29	GRI 102. General Disclosures 2016	Identyfikacja i zarządzanie wpływem społecznym i środowiskowym	ESG środowisko ESG społeczne ESG ład organizacyjny	SDG 13, 17	PRB 2		<a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a> <a href="#">Nasza strategia biznesowa</a>
GRI 102-30	GRI 102. General Disclosures 2016	Efektywność procesów zarządzania ryzykiem	ESG ład organizacyjny ESG środowisko				<a href="#">Ryzyka i wpływ</a>
GRI 102-31	GRI 102. General Disclosures 2016	Przegląd kwestii ekonomicznych, społecznych i środowiskowych	ESG środowisko ESG ład organizacyjny	SDG 13, 17	PRB 5		<a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a>
GRI 102-32	GRI 102. General Disclosures 2016	Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju	ESG środowisko ESG ład organizacyjny	SDG 13, 17	PRB 6		<a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a>
GRI 102-35	GRI 102. General	Polityka wynagradzania		SDG 5, 8			<a href="#">Wynagrodzenia i benefity</a>

	Disclosures 2016				
Zaangażowanie interesariuszy					
GRI 102-40	GRI 102. General Disclosures 2016	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację raportującą	ESG tad organizacyjny	PRB 4	<a href="#">Nasi interesariusze</a>
GRI 102-41	GRI 102. General Disclosures 2016	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi		SDG 5, 8	<a href="#">Wynagrodzenia i benefity</a>
GRI 102-42	GRI 102. General Disclosures 2016	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację	ESG tad organizacyjny	PRB 4	<a href="#">Nasi interesariusze</a>
GRI 102-43	GRI 102. General Disclosures 2016	Podejście do zaangażowania interesariuszy, włączając częstotliwość zaangażowania według typu i grupy interesariuszy	ESG tad organizacyjny	PRB 4	<a href="#">Nasi interesariusze</a>
GRI 102-44	GRI 102. General Disclosures 2016	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy	ESG tad organizacyjny	PRB 4	<a href="#">Nasi interesariusze</a>
Raportowanie					
GRI 102-45	GRI 102. General Disclosures 2016	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowany m sprawozdaniu finansowym			<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a>
GRI 102-46	GRI 102. General Disclosures 2016	Proces definiowania treści raportu	ESG tad organizacyjny		<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-47	GRI 102. General Disclosures 2016	Zidentyfikowane istotne tematy	ESG tad organizacyjny		<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-48	GRI 102. General Disclosures 2016	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem			<a href="#">O raporcie</a>

		powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu			
GRI 102-49	GRI 102. General Disclosures 2016	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie			<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-50	GRI 102. General Disclosures 2016	Okres raportowania			<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-51	GRI 102. General Disclosures 2016	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)			<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-52	GRI 102. General Disclosures 2016	Cykl raportowania			<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-53	GRI 102. General Disclosures 2016	Dane kontaktowe			<a href="#">Kontakt</a>
GRI 102-54	GRI 102. General Disclosures 2016	Wskazanie, czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive			<a href="#">O raporcie</a>
GRI 102-55	GRI 102. General Disclosures 2016	Indeks treści GRI			<a href="#">Indeks GRI Standards</a>
GRI 102-56	GRI 102. General Disclosures 2016	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu			<a href="#">Przewodnik po raporcie</a>

II. UJAWNIAENIA SZCZEGÓLOWE DOTYCZĄCE ISTOTNYCH TEMATÓW

1. Temat raportowania: Wyniki finansowe

GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze	ESG środowisko ESG ład organizacyjny	SDG 13, 17 PRB 2	<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a> <a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a>
-----------	--	--	---	---------------------	---

		wskazaniem ograniczeń				
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	ESG środowisko ESG ład organizacyjny	SDG 13, 17 PRB 2		<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a> <a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	ESG środowisko ESG ład organizacyjny	SDG 13, 17 PRB 2		<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a> <a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a>
GRI 201-1	GRI 102. General Disclosures 2016	Bezpośrednia wartość wytworzona i podzielona				<a href="#">O Santander Bank Polska S.A.</a>
GRI 203-2	GRI 102. General Disclosures 2016	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny	ESG środowisko ESG ład organizacyjny			<a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a>
<b>Zatrudnienie</b>						
GRI 401-1	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania		SDG 5, 8		<a href="#">Struktura zatrudnienia</a>
GRI 202-1	GRI 202. Wyniki ekonomiczne 2016	Wysokość wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w stosunku do płacy minimalnej		SDG 5, 8		<a href="#">Wynagrodzenia i benefity</a>
GRI 401-2	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym		SDG 5, 8		<a href="#">Wynagrodzenia i benefity</a>
<b>Bezpieczeństwo i higiena pracy</b>						
GRI 403-2	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie incydentów	ESG społeczne	SDG 3, 8		<a href="#">Bezpieczeństwo w miejscu pracy</a> <a href="#">Stworzenie bezpiecznego miejsca pracy</a> <a href="#">Dbanie o samopoczucie pracowników w pandemii</a>
GRI 403-4	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Udział pracowników, konsultacje i komunikacja w sprawie				<a href="#">Bezpieczeństwo w miejscu pracy</a>

		bezpieczeństwa i higieny pracy						
GRI 403-6	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Promocja zdrowia	ESG społeczne	SDG 3, 8				<a href="#">Wellbeing</a> <a href="#">Bezpieczeństwo w miejscu pracy</a> <a href="#">Stworzenie bezpiecznego miejsca pracy</a> <a href="#">Dbanie o samopoczucie pracowników w pandemii</a>
GRI 403-9	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Rodzaj i wskaźnik urazów związanych z pracą						<a href="#">Bezpieczeństwo w miejscu pracy</a>

Szkolenia i edukacja pracowników

GRI 404-1	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Liczba dni szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia (wskaźnik raportowany częściowo)	ESG społeczne	SDG 5, 8				<a href="#">Szkolenia i edukacja</a>
GRI 404-2	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego	ESG społeczne	SDG 5, 8	PRB 5			<a href="#">Szkolenia i edukacja</a>
GRI 404-3	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	ESG społeczne	SDG 5, 8				<a href="#">Szkolenia i edukacja</a>

2. Temat raportowania: Kompleksowe zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem ESG

GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń						<a href="#">Ryzyka i wpływ</a> <a href="#">Podejście do zarządzania ryzykiem</a> <a href="#">Jak zarządzamy ryzykiem środowiskowym i klimatycznym</a>
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami						<a href="#">Ryzyka i wpływ</a> <a href="#">Podejście do zarządzania ryzykiem</a>

		zidentyfikowaliśmy jako istotne					<a href="#">Jak zarządzamy ryzykiem środowiskowym i klimatycznym</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne					<a href="#">Ryzyka i wpływ</a> <a href="#">Podejście do zarządzania ryzykiem</a> <a href="#">Jak zarządzamy ryzykiem środowiskowym i klimatycznym</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Wpływ kwestii klimatycznych i ryzyk z nimi związanych na model biznesowy, strategię i plany finansowe przedsiębiorstwa. Wpływ modelu biznesowego na klimat	KE/TCFD	ESG środowisko			<a href="#">Ryzyka i wpływ</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Nadzór zarządu nad ryzykiem i możliwościami związanymi z klimatem Rola kierownictwa w ocenie ryzyka i możliwości związanych z klimatem oraz zarządzaniu nimi	KE/TCFD	ESG środowisko	SDG 3, 8, 12, 13	PRB 1, 2	<a href="#">Ryzyka i wpływ</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Procesy stosowane w celu ustalania i oceny ryzyk związanych z klimatem, główne rodzaje ryzyka, oraz sposób zarządzania tym ryzykiem	KE/TCFD	ESG środowisko			<a href="#">Ryzyka i wpływ</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Główne rodzaje ryzyka związanego z klimatem w całym łańcuchu wartości w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej. Mapy ryzyka, które uwzględniają kwestie związane z klimatem	KE/TCFD	ESG środowisko			<a href="#">Ryzyka i wpływ</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Uwzględnianie oceny ryzyka i możliwości związanych z klimatem w	KE/TCFD	ESG środowisko			<a href="#">Ryzyka i wpływ</a> <a href="#">Nasze podejście</a>

		stosownych strategiach inwestycyjnych, kredytowych i ubezpieczeniowych			<a href="#">Podejście do zarządzania ryzykiem</a>
3. Temat raportowania: Wartości i etyka					
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	ESG tad organizacyjny	SDG 8	<a href="#">Kodeks postępowania</a> <a href="#">Przeciwdziałanie korupcji</a> <a href="#">Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki</a> <a href="#">Kultura organizacyjna</a>
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	ESG tad organizacyjny	SDG 8	<a href="#">Kodeks postępowania</a> <a href="#">Przeciwdziałanie korupcji</a> <a href="#">Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki</a> <a href="#">Kultura organizacyjna</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	ESG tad organizacyjny	SDG 8	<a href="#">Kodeks postępowania</a> <a href="#">Przeciwdziałanie korupcji</a> <a href="#">Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki</a>
GRI 205-2	GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	Komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym (wskaźnik raportowany częściowo)		PRB 5	<a href="#">Przeciwdziałanie korupcji</a> <a href="#">Edukacja w zakresie etyki</a>
GRI 205-3	GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie			<a href="#">Przeciwdziałanie korupcji</a>
GRI 415-1	GRI 415. Zaangażowanie społeczne 2016	Ciążkowiata wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze			0 zł
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Lista kluczowych działań i inicjatyw realizowanych w danym roku w banku na rzecz	ESG tad organizacyjny	PRB 5	<a href="#">Przeciwdziałanie korupcji</a> <a href="#">Edukacja w zakresie etyki</a>

		zwiększenia wiedzy pracowników o etyce i kulturze organizacyjnej banku				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba zgłoszeń nieprawidłowości i/lub zagadnień do wyjaśnienia na „skrzynkę etyki” oraz telefon zaufania	ESG ład organizacyjny	SDG 8	PRB 5	<a href="#">Zgłaszanie wątpliwości dotyczących etyki</a>
GRI 417-2	GRI 417. Marketing i oznakowanie 2016	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach		SDG 12, 17		<a href="#">Odpowiedzialna sprzedaż i marketing</a>
GRI 417-3	GRI 417. Marketing i oznakowanie 2016	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej		SDG 12, 17		<a href="#">Odpowiedzialna sprzedaż i marketing</a>
GRI 419-1	GRI 419. Zgodność z prawem 2016	Kwota istotnych kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami		SDG 12, 17		<a href="#">Odpowiedzialna sprzedaż i marketing</a>
4. Temat raportowania: Pozytywne doświadczenia klientów (NPS)						
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	ESG społeczne		PRB 3	<a href="#">Klientocentryczność</a>
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	ESG społeczne		PRB 3	<a href="#">Klientocentryczność</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w	ESG społeczne		PRB 3	<a href="#">Klientocentryczność</a>

		ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne					<a href="#">Klientocentryczność</a> <a href="#">Inkluzywna bankowość</a> <a href="#">Wsparcie klientów</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta		SDG 8	PRB 3		<a href="#">Wsparcie klientów indywidualnych</a> <a href="#">Pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw</a> <a href="#">Wsparcie klientów biznesowych</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Wyniki pomiaru satysfakcji klienta					<a href="#">Dialog z klientami – badanie potrzeb i satysfakcji</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Informacje o kluczowych produktach, w tym nowych produktach wprowadzonych w raportowanym okresie	ESG społeczne		PRB 3		<a href="#">Klienci detaliczni</a> <a href="#">Santander Leasing</a> <a href="#">Klienci biznesowi</a> <a href="#">Wsparcie klientów biznesowych</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP)	ESG społeczne		PRB 3		<a href="#">Klienci detaliczni</a> <a href="#">Cyfryzacja i innowacje</a> <a href="#">Wsparcie w trudnych sytuacjach</a> <a href="#">Pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba oddziałów banku z certyfikatem Obsługa Bez Barrier					<a href="#">Bankowość bez barier</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba beneficjentów projektów i inicjatyw społecznych z obszaru edukacji inicjowanych i/lub wspieranych w danym roku przez banku i/lub Fundację banku	ESG społeczne	SDG 4, 8, 11	PRB 1		<a href="#">Santander Universidades</a>
FS 14	Suplement sektorowy	Działania podjęte w celu zapewnienia dostępu do usług finansowych osobom z grup defaworyzowanych	ESG społeczne	SDG 8, 10	PRB 1, 3		<a href="#">Bankowość bez barier</a> <a href="#">Troska o seniorów</a>

5. Temat raportowania: Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów

GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	PRB 3	<a href="#">Bezpieczeństwo</a>
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	PRB 3	<a href="#">Bezpieczeństwo</a> <a href="#">Bezpieczeństwo</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	PRB 3	<a href="#">Bezpieczeństwo</a>
GRI 418-1	GRI 418. Prywatność klientów 2016	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych		<a href="#">Bezpieczeństwo</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Działania realizowane w celu zapewnienia cyberbezpieczeństwa		<a href="#">Bezpieczeństwo</a> <a href="#">Działania na rzecz transformacji cyfrowej i bezpieczeństwa cybernetycznego</a>

6. Temat raportowania: Cyfryzacja i innowacje

GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	ESG społeczne	SDG 9	PRB 1, 3	<a href="#">Klienci i usługi – wstęp</a> <a href="#">Klienci detaliczni</a> <a href="#">Santander Leasing</a> <a href="#">Cyfryzacja i innowacje</a> <a href="#">Pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw</a> <a href="#">Działania na rzecz transformacji cyfrowej i bezpieczeństwa cybernetycznego</a>
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne	ESG społeczne	SDG 9	PRB 1, 3	<a href="#">Klienci i usługi – wstęp</a> <a href="#">Klienci detaliczni</a> <a href="#">Santander Leasing</a> <a href="#">Cyfryzacja i innowacje</a> <a href="#">Pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw</a> <a href="#">Działania na rzecz transformacji cyfrowej i</a>

						<a href="#">bezpieczeństwa cybernetycznego</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne		ESG społeczne	SDG 9	PRB 1, 3 <a href="#">Klienci i usługi – wstęp</a> <a href="#">Klienci detaliczni</a> <a href="#">Santander Leasing</a> <a href="#">Klienci biznesowi</a> <a href="#">Cyfryzacja i innowacje</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej i internetowej				<a href="#">Klienci i usługi – wstęp</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba interakcji w kanałach zdalnych				<a href="#">Klienci i usługi – wstęp</a>
7. Temat raportowania: Polityka klimatyczna						
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń		ESG środowisko	SDG 13	<a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a> <a href="#">Nasze podejście</a> <a href="#">Polityki i regulacje</a> <a href="#">Strategia Net Zero</a>
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanymi jako istotne		ESG środowisko	SDG 13	<a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a> <a href="#">Nasze podejście</a> <a href="#">Polityki i regulacje</a> <a href="#">Strategia Net Zero</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne		ESG środowisko	SDG 13	<a href="#">Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju</a> <a href="#">Nasze podejście</a> <a href="#">Cele</a> <a href="#">Strategia Net Zero</a>
GRI 301-1	GRI 301. Surowce 2016	Surowce według wagi i objętości	KE/TCFD	ESG środowisko	SDG 13	<a href="#">Nasz ślad środowiskowy</a>
GRI 302-1	GRI 302. Energia 2016	Zużycie energii w organizacji	KE/TCFD	ESG środowisko	SDG 13	<a href="#">Nasz ślad środowiskowy</a>
GRI 305-1	GRI 305. Emisje 2016	łącznie bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	KE/TCFD	ESG środowisko	SDG 13	<a href="#">Nasz ślad środowiskowy</a>
GRI 305-2	GRI 305. Emisje 2016	łącznie pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	KE/TCFD	ESG środowisko	SDG 13	<a href="#">Nasz ślad środowiskowy</a>

GRI 305-3	GRI 305. Emisje 2016	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych	KE/TCFD	ESG środowisko	SDG 13	<a href="#">Nasz ślad środowiskowy</a>
GRI 308-1	GRI 308. Ocena środowiskowa dostawców 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych		ESG środowisko	SDG 5	<a href="#">Odpowiedzialny łańcuch dostaw</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Zależność przedsiębiorstwa od kapitału naturalnego	KE/TCFD	ESG środowisko		<a href="#">Nasz ślad środowiskowy</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Polityka przedsiębiorstwa związana z klimatem, w tym z łagodzeniem zmiany klimatu lub polityka przystosowywani a się do niej	KE/TCFD	ESG środowisko	SDG 3, 8, 12, 13 PRB 1, 2	<a href="#">Nasze podejście</a> <a href="#">Polityki i regulacje</a> <a href="#">Strategia Net Zero</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Docelowe wartości związane z klimatem, w tym docelowe wartości emisji gazów cieplarnianych	KE/TCFD	ESG środowisko		<a href="#">Cele</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Docelowe wartości związane z energią w ramach polityki	KE/TCFD	ESG środowisko		<a href="#">Cele</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Główne prośrodowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu	KE/TCFD	ESG środowisko	PRB 2	<a href="#">Zielona oferta</a> <a href="#">Zrównoważone „zielone finansowanie”</a>
8. Temat raportowania: Zrównoważone finansowanie.						
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń		ESG środowisko	PRB 2	<a href="#">Nasze podejście</a> <a href="#">Polityki i regulacje</a> <a href="#">Strategia Net Zero</a> <a href="#">Zrównoważone „zielone finansowanie”</a>
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami		ESG środowisko	PRB 2	<a href="#">Nasze podejście</a>

		zidentyfikowany mi jako istotne				<a href="#">Polityki i regulacje</a> <a href="#">Strategia Net Zero</a> <a href="#">Zrównoważone „zielone finansowanie”</a>
GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanyc h jako istotne		ESG środowisko	PRB 2	<a href="#">Nasze podejście</a> <a href="#">Polityki i regulacje</a> <a href="#">Cele</a> <a href="#">Strategia Net Zero</a> <a href="#">Zrównoważone „zielone finansowanie”</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Możliwości związane z zasobooszczędno ścią, oszczędnościami kosztów, zastosowaniem niskoemisyjnych źródeł energii, rozwojem nowych produktów i usług, dostępem do nowych rynków oraz budowaniem odporności w całym łańcuchu wartości	KE/TCFD	ESG środowisko	PRB 2	<a href="#">Zielona oferta</a> <a href="#">Zielone inicjatywy i projekty</a> <a href="#">Zrównoważone „zielone finansowanie”</a>
KE/TCFD	Nie dotyczy	Główne środowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu	KE/TCFD	ESG środowisko	PRB 2	<a href="#">Zielona oferta</a> <a href="#">Zrównoważone „zielone finansowanie”</a>
Różnorodność w miejscu pracy						
GRI 103-1	GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanyc h jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń		ESG społeczne		<a href="#">Zarządzanie różnorodnością</a>
GRI 103-2		Podejście do zarządzania tematami zidentyfikowanyc mi jako istotne		ESG społeczne		<a href="#">Zarządzanie różnorodnością</a>

GRI 103-3		Ewaluacja podejścia do zarządzania w ramach tematów zidentyfikowanych jako istotne	ESG społeczne		<a href="#">Zarządzanie różnorodnością</a>
GRI 405-1	GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	Pracownicy w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	ESG ład organizacyjny	SDG 5, 8	<a href="#">Struktura zatrudnienia</a> <a href="#">Zarządzanie różnorodnością</a>
GRI 405-2	GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska		SDG 5, 8	<a href="#">Wynagrodzenia i benefity</a>
GRI 406-1	GRI 406. Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji	ESG społeczne	SDG 5, 8	<a href="#">Przeciwdziałanie dyskryminacji</a>
GRI 414-1	GRI 414. Ocena społeczna dostawców 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	ESG społeczne	SDG 5, 8	<a href="#">Odpowiedzialny łańcuch dostaw</a>
Zaangażowanie społeczne i polityka publiczna					
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba pracowników-wolontariuszy zaangażowanych w projekty wolontariatu pracowniczego w raportowanym roku	ESG społeczne	SDG 11	<a href="#">Wolontariat pracowniczy</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba beneficjentów działań wolontariatu pracowniczego / rok	ESG społeczne	SDG 11	<a href="#">Wolontariat pracowniczy</a>
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Łączna kwota przeznaczona na działania zaangażowania społecznego / rok	ESG społeczne	SDG 11	<a href="#">Fundacja Santander Bank Polska</a> <a href="#">Wolontariat pracowniczy</a>

[1] Odniesienie do Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ 2015-2030

[2] Odniesienie do UNEP Finance Principles for Responsible Banking

[3] Odniesienie do czynników ESG (E-environment S – social G – governance)

[4] Odniesienia do wytycznych Komisji Europejskiej dotyczących sprawozdawczości w zakresie zgłaszania informacji związanych z klimatem (z uwzględnieniem Wytycznych TCFD – Task Force on Climate-related Financial Disclosures)

## Tabela wskaźników ESG

Zestaw wskaźników przygotowany na podstawie „Wytyczne do raportowania ESG” opracowanych przez Giełdę Papierów Wartościowych oraz EBOiR.

### Środowisko

Tabela wskaźników ESG – Środowisko

Kod	Nazwa	Rodzaj	Definicja	Miara	Odniesienie
<b>Zmiana Klimatu</b>					
E-P1	Emisje gazów cieplarnianych	Ilościowy	Łączna suma emisji bezpośrednich i pośrednich gazów cieplarnianych (Zakres 1, 2 i 3).	tCO <sub>2</sub> eq	<a href="#">Link</a>
E-P2	Zużycie energii	Ilościowy	Ilość energii zużytej w organizacji.	MWh	<a href="#">Link</a>
E-P3	Ryzyko i korzyści związane z klimatem	Jakościowy	Potencjalny negatywny wpływ zmiany klimatu na organizację lub szanse wynikające ze zmiany klimatu.	-	<a href="#">Link</a>
E-S1	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Ilościowy	Ilość emisji gazów cieplarnianych na jednostkę aktywności gospodarczej.	tCO <sub>2</sub> eq	Wskaźnik nieuwzględniony w raporcie
E-S2	Zarządzanie emisjami	Jakościowy	Opis procesu, jaki firma wdrożyła, aby ograniczać emisje gazów cieplarnianych do atmosfery i wyznaczonych celów redukcji emisji.	-	<a href="#">Link</a>
<b>Zasoby Naturalne</b>					
E-S3	Zużycie wody	Ilościowy	Ilość wody zużytej w przedsiębiorstwie.	m <sup>3</sup>	Wskaźnik nieuwzględniony w raporcie
E-S4	Zarządzanie zasobami wodnymi	Jakościowy	Proces wdrożony, aby zoptymalizować zużycie wody i tym samym zminimalizować wpływ na środowisko.	-	<a href="#">Link</a>
E-S5	Wpływ na bioróżnorodność	Jakościowy	Opis polityki i działań podjętych, aby monitorować i minimalizować wpływ firmy na bioróżnorodność.	-	Wskaźnik nieuwzględniony w raporcie
<b>Zanieczyszczenia i Odpady</b>					
E-S6	Zanieczyszczenia i odpady	Jakościowy & Ilościowy	Opis działań mających na celu monitorowanie, zarządzanie i zmniejszanie odpadów wytwarzanych w firmie.	#	<a href="#">Link</a>

## Pozostałe jakościowe wskaźniki ESG

Nazwa	Rodzaj	Odniesienie
<i>Podjęcie do ochrony środowiska</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Podjęcie do monitorowania działań środowiskowych Banku</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Działania w zakresie regularnego raportowania kwestii środowiskowych</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Odpowiedzialność członków zarządu za kwestie środowiskowe w Banku</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Zgodność z regulacjami środowiskowymi</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Cele i terminy ich realizacji</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Transparentność w zakresie ryzyk powiązanych ze zmianami klimatu</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Polityki w zakresie unikania emisji gazów cieplarnianych</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Inicjatywy mające na celu unikanie emisji gazów cieplarnianych</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Kwestie środowiskowe w łańcuchu dostaw</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>

## Spółeczeństwo

Tabela wskaźników ESG – Spółeczeństwo

Kod	Nazwa	Rodzaj	Definicja	Miara	Odniesienie
<b>Różnorodność</b>					
S-P1	Różnorodność w organach	Ilościowy	Stopień zróżnicowania zarządu i rady nadzorczej spółki pod względem płci.	%	<a href="#">Link</a>
S-P2	Wskaźnik równości wynagrodzeń	Ilościowy	Różnica pomiędzy średnim wynagrodzeniem mężczyzn i kobiet w firmie.	%	<a href="#">Link</a>
<b>Zatrudnienie</b>					
S-P3	Rotacja zatrudnienia	Ilościowy	Ilość odejść z miejsca pracy.	%	<a href="#">Link</a>
S-P4	Wolność zrzeszania się i negocjacji zbiorowych	Ilościowy	Odsetek (%) aktywnych pracowników objętych układem zbiorowym.	%	<a href="#">Link</a>
S-S1	Bezpieczeństwo i higiena pracy	Jakościowy & Ilościowy	Opis działań i procedur podjętych przez firmę w celu ochrony pracowników i zapobiegania wypadkom i urazom w miejscu pracy + wskaźniki efektywności.	#	<a href="#">Link</a>
<b>Prawa Człowieka</b>					
S-P5	Polityka praw człowieka	Jakościowy	Czy firma wdrożyła politykę poszanowania praw człowieka + opis	-	<a href="#">Link</a>
S-P6	Procedury należytej staranności dot. praw człowieka	Jakościowy	Opis procesu identyfikacji potencjalnego i rzeczywistego ryzyka naruszeń praw człowieka oraz działań podjętych w celu jego eliminacji.	-	<a href="#">Link</a>

## Pozostałe jakościowe wskaźniki ESG

Nazwa	Rodzaj	Odniesienie
Inicjatywy dotyczące różnorodności wykraczające poza wymogi prawne	jakościowy	<a href="#">Link</a>
Założenia odnośnie działań wobec społeczność	jakościowy	<a href="#">Link</a>
Programy angażujące lokalne społeczności	jakościowy	<a href="#">Link</a>

## Zarządzanie

Tabela wskaźników ESG – Zarządzanie

Kod	Nazwa	Rodzaj	Definicja	Miara	Odniesienie
<i>Ład Korporacyjny</i>					
G-P1	Struktura organów zarządczych		Informacja na temat doświadczenia, kompetencji i niezależności członków zarządu.	-	<a href="#">Link</a>
<i>Etyka Biznesu</i>					
G-P2	Kodeks etyki	Jakościowy	Czy firma posiada kodeks etyczny + opis	-	<a href="#">Link</a>
G-P3	Polityka antykorupcyjna	Jakościowy	Czy firma posiada politykę antykorupcyjną + opis	-	<a href="#">Link</a>
G-P4	Mechanizm zgłaszania naruszeń	Jakościowy	Czy firma posiada mechanizm zgłaszania naruszeń + opis	-	<a href="#">Link</a>
<i>Bezpieczeństwo i Ochrona Danych</i>					
G-S1	Polityka ochrony danych	Jakościowy	Czy firma posiada politykę ochrony danych + opis	-	<a href="#">Link</a>

## Pozostałe jakościowe wskaźniki ESG

<b>Nazwa</b>	<b>Rodzaj</b>	<b>Odniesienie</b>
<i>Wyniki operacyjne</i>	ilościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Programy dotyczące cyberbezpieczeństwa</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Inkluzywane finanse</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Oferta odpowiedzialnych produktów</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Odpowiedzialna polityka marketingowa</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Ujawnienia dotyczące przeciwdziałania lukom płacowym</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Programy w zakresie równości w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Programy dotyczące różnorodności</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Szkolenia pracowników</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>
<i>Możliwość zgłaszania nieprawidłowości w sposób poufny</i>	jakościowy	<a href="#">Link</a>

## Słownik

### **Agile**

Zwinne metody współpracy (z ang. Agile) oparte na działaniu w małych interdyscyplinarnych zespołach będących blisko klienta i potrafiących szybko i efektywnie wdrażać nowe rozwiązania

### **BGK**

Bank Gospodarstwa Krajowego

### **BHP**

Bezpieczeństwo i Higiena Pracy

### **Contact center**

Centrum kontaktu (inaczej Multikanałowe Centrum Komunikacji)

### **CRM**

Customer Relationship Management

### **CSR**

Corporate Social Responsibility / Społeczna odpowiedzialność biznesu

### **EBOR**

Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju

### **EPG**

Equal Pay by Gender, czyli równość płacowa kobiet i mężczyzn. Santander Bank Polska monitoruje wskaźnik EPG

### **Equator Principles**

Międzynarodowa inicjatywa dotycząca ryzyka społecznego i środowiskowego, skupiająca instytucje finansowe

### **ESG**

Environmental, Social and Governance. ESG oznacza czynniki niefinansowej oceny przedsiębiorstw i organizacji – środowiskowe (E), społeczne (S) i dotyczące ładu korporacyjnego (G)

### **FOB**

Forum Odpowiedzialnego Biznesu

### **GPG**

Gender Pay Gap, czyli różnica w zarobkach pomiędzy kobietami a mężczyznami. Santander Bank Polska monitoruje wskaźnik GPG

### **GRI**

Global Reporting Initiative

### **Grupa Kapitałowa Banco Santander**

Główny akcjonariusz Santander Bank Polska S.A. Jedna z największych grup finansowych na świecie mająca siedzibę w Hiszpanii, działająca na wielu rynkach europejskich i światowych. Nazywana również Grupą Banco Santander lub Grupą Santander

### **Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska**

Grupę Kapitałową Santander Bank Polska (nazywaną w raporcie również Grupą Kapitałową) tworzy Santander Bank Polska S.A. wraz ze spółkami zależnymi. Grupa Kapitałowa prowadzi swoją działalność w Polsce

### **Grupa Santander**

Główny akcjonariusz Santander Bank Polska S.A. Jedna z największych grup finansowych na świecie mająca siedzibę w Hiszpanii, działająca na wielu rynkach europejskich i światowych. Nazywana również Grupą Banco Santander lub Grupą Kapitałową Banco Santander

### **Interesariusze**

Podmioty, które oddziałują na organizację lub pozostają pod jej wpływem

### **IVR**

Interactive Voice Response, interaktywne menu głosowe wykorzystywane podczas telefonicznej obsługi klientów

### **LEED**

Leadership in Energy and Environmental Design

### **MCK**

Multikanalowe Centrum Komunikacji (inaczej Contact Center)

### **Misselling**

Nieodpowiedzialna i nieetyczna sprzedaż produktów finansowych

### **MŚP**

Małe i średnie przedsiębiorstwa

### **NPS**

Net Promoter Score – wskaźnik służący do mierzenia lojalności klienta i jego skłonności do rekomendowania marki

### **PFR**

Polski Fundusz Rozwoju

### **PJM**

Polski Język Migowy. Zdalna obsługa wideo w PJM jest zapewniana przez pracowników Contact Center banku

### **PRB**

Principles for Responsible Banking (Zasady odpowiedzialnej bankowości). Sześć zasad, które wyznaczają ramy odpowiedzialnego zarządzania w bankowości

### **WIG-ESG**

Indeks spółek giełdowych notowanych na GPW w Warszawie, obejmujący spółki znajdujące się w indeksach WIG20 i mWIG40

### **Santander Bank Polska S.A.**

Spółka dominującą Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska

### **SDGs**

Cele zrównoważonego rozwoju ONZ wytyczone na lata 2015-2030. Wpływają one na działania i raportowanie wyników poszczególnych krajów, międzynarodowych i krajowych inicjatyw oraz wielu różnorodnych podmiotów, w tym przedsiębiorców i środowiska biznesowego

### **SFDR**

Sustainable Finance Disclosure Regulation, rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z dnia 27

listopada 2019 r. w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych

**Tarcza Finansowa**

Tarcza Finansowa Polskiego Funduszu Rozwoju dla Firm i Pracowników, czyli program pomocowy w ramach Tarczy Antykryzysowej, którego celem była ochrona rynku pracy i zapewnienie firmom płynności finansowej w okresie pandemii

**TCFD**

Task Force on Climate-related Financial Disclosures – Grupa Zadaniowa ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem powołana przez Radę Stabilności Finansowej G20

**UN Global Compact**

Inicjatywa Organizacji Narodów Zjednoczonych na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu i wspierania zrównoważonego rozwoju

**ZBP**

Związek Banków Polskich

## Kontakt

GRI: 102-53

Jeżeli masz pytania lub sugestie dotyczące raportu, zapraszamy do kontaktu.

### Katarzyna Teter

Menedżer ds. społecznej odpowiedzialności biznesu  
w Santander Bank Polska

e-mail: [katarzyna.teter@santander.pl](mailto:katarzyna.teter@santander.pl)

tel.: (22) 534 16 77

### Joanna Maras

Specjalista ds. społecznej odpowiedzialności biznesu  
w Santander Bank Polska

e-mail: [joanna.maras@santander.pl](mailto:joanna.maras@santander.pl)

tel.: (22) 586 81 39

### Adres siedziby rejestrowej

Santander Bank Polska  
al. Jana Pawła II 17  
00-854 Warszawa

[www.santander.pl](http://www.santander.pl)