



Bank Pocztowy

Bank Pocztowy S.A.

Spółeczna
Odpowiedzialność
Biznesu 2014

Odpowiedzialność biznesowa wobec klientów, pracowników, obligatariuszy i społeczeństwa jest immanentną cechą działalności Banku Pocztowego. Zasada ta została potwierdzona w przyjętej w czerwcu 2014 roku strategii rozwoju Banku Pocztowego w latach 2014-2017 *Aktywizacja, rentowność, edukacja*.

Misją Banku Pocztowego jest być wiodącym dostawcą usług finansowych w Polsce regionalnej, oferując „*Prostą i dostępną bankowość*”. Co to znaczy?

- **Prosta.** Bank zapewnia zrozumiałe usługi finansowe i produkty dostosowane do potrzeb klientów, tworzy przyjazne otoczenie, jasne procedury i zrozumiałą komunikację.
- **Dostępna.** Usługi finansowe Banku są w przystępnych cenach w największej w kraju sieci, poprzez placówki Poczty Polskiej, placówki własne oraz kanały zdalne.

Działalność na rzecz społeczeństwa

Bank Pocztowy pomaga swoim klientom w poruszaniu się po świecie finansów oraz angażuje się w przedsięwzięcia mające na celu zapobieganie problemom wykluczenia społecznego.

Tak jak w poprzednich latach, w 2014 roku Bank wspierał zainicjowany przez siebie projekt badania zjawiska nieubankowienia w Polsce oraz wykluczenia finansowego, zwłaszcza w obliczu zmieniającej się struktury demograficznej społeczeństwa. Bank został Partnerem Merytorycznym I Kongresu Gospodarki Senioralnej. Kongres ten skupił blisko 200 uczestników z całej Polski, m.in. przedstawiciele organizacji rządowych i pozarządowych oraz środowisko osób związanych z Uniwersytetami Trzeciego Wieku.

Tematyka edukacji finansowej była również poruszana w ramach *Akademii Oszczędzania* – Bank wzorem minionych lat wsparł cykl tych audycji radiowych.

Z myślą o nestorach, bliskiej Bankowi grupie klientów, w tygodnikach „*Wprost*” i „*Do Rzeczy*” publikowane były artykuły poświęcone edukacji finansowej:

- „Bank dla seniora”,
- „Roztropni zdobywcy wiedzy”,
- „Nestor w świecie banków”,
- „Nestorzy będą coraz aktywniejsi”.

Z czterech obszernych artykułów czytelnicy mogli dowiedzieć się wielu użytecznych rzeczy na temat klientckiej praktyki nestorów – co lubią, czego oczekują, a co jest dla nich problemem w korzystaniu z usług finansowych. Materiały miały również na celu przełamywanie stereotypów, pokazując, że świadome korzystanie z bankowości w krótkim czasie staje się dla jej użytkowników dużym udogodnieniem w codziennym życiu. W przygotowaniu artykułów zostały wykorzystane wyniki badań, które zostały przeprowadzone na zlecenie Banku.

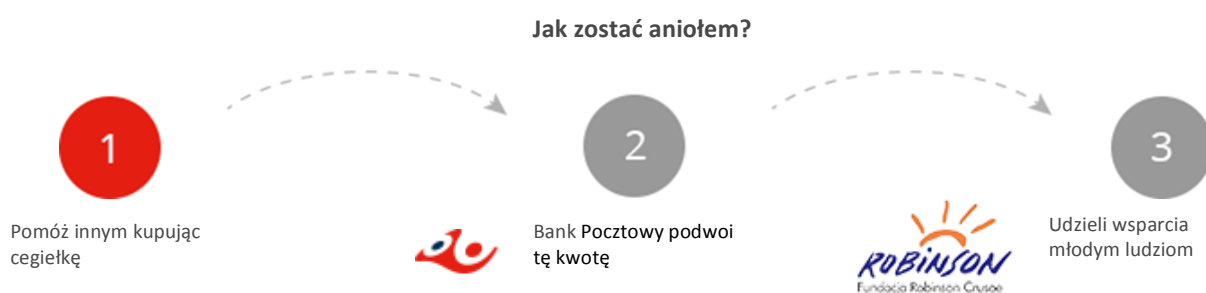
Działalność na rzecz dzieci i młodzieży

Ważnym elementem działalności społecznej Banku Pocztowego była także działalność na rzecz dzieci i młodzieży. W 2014 roku Bank zaangażował się w następujące inicjatywy:

- Program stypendiów edukacyjnych Fundacji Poczty Dar *Przekaz ku przyszłości*, mający na celu udzielenie wsparcia finansowego utalentowanym i ambitnym uczniom szkół podstawowych, gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych, chcącym rozwijać swoje talenty i zainteresowania. Stypendium umożliwia sfinansowanie kosztów dodatkowych zajęć, w tym kursów językowych oraz zakup rzeczy niezbędnych do rozwoju marzeń edukacyjnych (np. zakup oprogramowania, instrumentów, akcesoriów sportowych itp.). Beneficjentami programu są uczniowie, którzy osiągają bardzo dobre wyniki w nauce oraz mają dodatkowe osiągnięcia w dziedzinie nauki, kultury, sportu lub działalności społecznej. W 2014

roku stypendiami zostało objętych 81 osób uczących się na poziomie szkoły podstawowej, gimnazjum oraz szkoły średniej.

- Program stypendialny dla Polaków studiujących w kraju i za granicą – Fundacja IVY Poland, mający na celu wspieranie najzdolniejszych Polaków w pozyskiwaniu przez nich finansowania studiów na najlepszych polskich i światowych uczelniach, co w konsekwencji wpłynie na wzmocnienie wizerunku Polski na świecie oraz integrację środowisk akademickich.
- Działalność Fundacji Robinson Crusoe, a w tym takie projekty jak: *Kontrakt Robinsona*, *Zimowe Warsztaty usamodzielnienia Robinsona* będących częścią Programu *Wehikuł usamodzielnienia*, mającego na celu wsparcie podopiecznych Fundacji Robinson Crusoe w usamodzielnianiu się.
- W grudniu 2014 roku Bank został także partnerem akcji *Zostań Aniołem*, w czasie której zbierane były środki na finansowanie programów edukacyjnych i rozwojowych skierowanych do młodych ludzi startujących w dorosłe życie, którzy byli objęci różnymi formami opieki zastępczej.



Bank Pocztowy był także sponsorem międzynarodowej konferencji *Advanced Analytics & Data Science*, która została zorganizowana przez Szkołę Główną Handlową w Warszawie.

Popieranie przedsiębiorczości

Bank Pocztowy wspiera inicjatywy na rzecz rozwoju przedsiębiorczości. Jedną z nich była zorganizowana przez ICAN, wydawcę *Harvard Business Review Polska*, debata biznesowa *Zmiana strategii działania – czy zawsze się opłaca? Jakie są jej cele, zyski i koszty, w ujęciu krótko – i długoterminowym*. Bank był partnerem tej debaty.

Wraz z rosnącą rolą rynku e-commerce w Polsce Bank Pocztowy – doceniając tę szybko zyskującą sobie coraz większą liczbę użytkowników gałąź handlu – zdecydował się zostać Partnerem IV Europejskiego Kongresu Finansowego. Organizatorem IV EKF była Gdańska Akademia Bankowa. Bank zainicjował panel dyskusyjny *E-commerce: nowy model biznesowy*.

Jednocześnie, Bank Pocztowy wspólnie z *Bonnier Business Polska* – wydawcą dziennika *Puls Biznesu* – zrealizował w 2014 roku pierwszy w Polsce, pionierski projekt pod nazwą *e-Gazeta Biznesu*, czyli e-biznesową edycję znanych *Gazet Biznesu*. W efekcie tej współpracy powstał ranking najdynamiczniej rozwijających się małych i średnich firm e-commerce w Polsce. W rankingu zestawiono firmy, które zanotowały istotny rozwój w ciągu ostatnich trzech lat, tj. zysk w 2013 roku oraz najwyższy procentowy wzrost przychodów 2012-2013 r/r.

Tytułem *e-Gazet Biznesu* wyróżniono blisko 300 firm z całej Polski. Dodatkowo nagrodzono 16 *e-Gazet Biznesu* najlepszych w swoich województwach. Podczas 5 Gal finałowych zorganizowanych w Poznaniu, Sopocie, Katowicach, Krakowie i Warszawie laureaci mieli okazję do odebrania pamiątkowych statuetek oraz podzielenia się swoimi doświadczeniami z prowadzenia tego typu biznesu. Każdej z Gal towarzyszyła również dyskusja panelowa z udziałem m.in. przedstawicieli Zarządu Banku oraz wybranych laureatów konkursu. Dyskusja pozwalała spojrzeć na temat e-commerce z perspektywy zarówno firm działających na rynku, jak również dostawców usług finansowych i logistycznych, mających istotny wpływ na kształt i jakość e-handlu w Polsce. Relację prasową każdej z Gal, z prezentacją najciekawszych e-biznesów znaleźć można było następnie na łamach *Pulsu Biznesu*. Informacje

o samym rankingu e-Gazete Biznesu jak i późniejsze relacje znaleźć można również na dedykowanej stronie internetowej egazete.pb.pl.

Promocja zdrowego stylu życia i sportu

W 2014 roku Bank kontynuował działania na rzecz aktywnego trybu życia oraz promocji sportu, na poziomie amatorskim oraz wyczynowym. Wzorem minionych lat Bank wspierał finansowo kluby żużlowe: Unibax Toruń oraz Stal Gorzów Wielkopolski. Był również jednym ze sponsorów drużynowego Pucharu Świata na Żużlu, który odbył się w sierpniu w Bydgoszczy.

Jednocześnie Bank wsparł Polski Związek Jeździecki. Jako Oficjalny Partner Jeździeckich Obchodów Święta Wolności 2014 przyczynił się do promowania na wielu płaszczyznach w całej Polsce inicjatyw upamiętniających 4 czerwca jako Święto Wolności i 25 rocznicę pierwszych wolnych wyborów. W ramach akcji zorganizowane zostały m.in. wykłady edukacyjne, podczas których dzieci i młodzież mogły m.in. poznać ciekawe elementy historii Polski, także te związane z jeździectwem oraz poznać pozytywne aspekty jeździeckiego hobby w przyszłym życiu, polegające na kształtowaniu pożądanych i przydatnych w życiu cech charakteru, jak odpowiedzialność, sumienność i pracowitość.

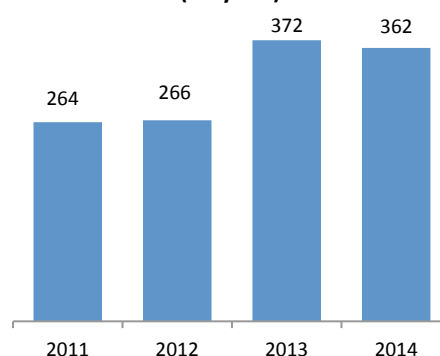
Polityka w zakresie darowizn

Bank Pocztowy kieruje swoją ofertę głównie do mieszkańców mniejszych miejscowości, dlatego też swoją działalność na rzecz otoczenia Bank koncentruje głównie na angażowaniu się w realizację inicjatyw społeczności lokalnych, wspierając inicjatywy społeczne w zakresie podniesienia wiedzy na temat finansów, edukacji dzieci i młodzieży, rozwoju przedsiębiorczości. Bank udziela także wsparcia finansowego potrzebującym.

W Banku Pocztowym działa Komisja ds. Darowizn. Zgodnie ze statutem Banku, górny limit wydatków Banku na darowizny na dany rok obrotowy wynosi 1,5% zysku brutto wypracowanego w poprzednim roku obrotowym.

W 2014 roku Bank Pocztowy udzielił wsparcia finansowego na łączną kwotę ponad 362 tys. zł.

Wartość darowizn Banku Pocztowego (w tys. zł)



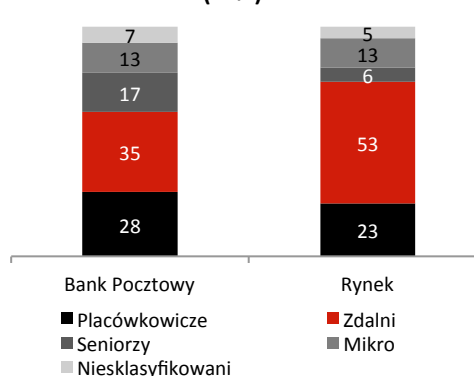
Relacje z klientami

Klienci są zawsze w centrum uwagi Banku Pocztowego. Bank stara się poznać swoich klientów, zrozumieć ich potrzeby i odpowiedzieć na nie w formie innowacyjnych rozwiązań.

W 2014 roku, na podstawie analizy potrzeb, zachowania i systemów wartości przyjęto w Banku Pocztowym nową segmentację klientów. Zgodnie z nią wyróżnia się następujące segmenty klientów detalicznych:

- Zdalni,
- Placówkownicze,
- Seniorzy,

Struktura klientów detalicznych (w %)



- Mikroprzedsiębiorstwa.

W porównaniu do całego rynku, z usług Banku Pocztowego częściej korzystają klienci należący do segmentu Placówkowicze oraz Seniorzy.

Znając swoich klientów, Bank przygotowuje ofertę dopasowaną do ich oczekiwań. Szczególną uwagę zwraca na jej przejrzystość i prostotę. Tylko w 2014 roku zaoferował klientom pierwsze na polskim rynku konto z bezterminową gwarancją braku opłat za prowadzenie – *Konto Zawsze Darmowe*. Wraz z nim wprowadził na rynek programy lojalnościowe, a wśród nich *Pocztowy Pakiet Ubezpieczeniowy*. Z programów lojalnościowych w 2014 roku mogli po raz pierwszy skorzystać także posiadacze *Pocztowego Konta Nestor* – płacąc za zakupy w aptece kartą do konta, otrzymują zwrot 5% wartości zakupów.

Bank szanuje przyzwyczajenia swoich klientów. Dlatego nasze usługi są dostępne dla klientów w całej Polsce, bez względu na wielkość miejscowości. Jednocześnie, Bank edukuje i zachęca klientów do korzystania z wygodnych elektronicznych kanałów dystrybucji.

W celu zapewnienia wysokiej jakości obsługi, w Banku Pocztowym obowiązują standardy obsługi klienta, które są zbiorem pożądanych zachowań doradców w czasie rozmowy z klientem. Zawierają takie elementy jak: etapy rozmowy z klientem w placówce, standardy rozmowy telefonicznej oraz korespondencji e-mailowej. Elementy zawarte w księdze standardów monitorowane są poprzez badania typu *Mystery Shopping* (wizyta audytora w placówce Banku) oraz *Mystery Calling* (rozmowa telefoniczna z pracownikiem placówki).

Bank prowadzi także badania *Net Promotore Score (NPS)*, które oceniają poziom skłonności do polecenia usług danej firmy przez konsumenta. Badanie prowadzone jest w cyklu kwartalnym.

W ramach dialogu z klientami, na stronie internetowej Banku Pocztowego prowadzony jest również blog. Wiele informacji zamieszczonych na nim spotkało się z dużym odzewem klientów, np. wprowadzenie nowego systemu bankowości internetowej *Pocztowy24*.

Ponadto Bank Poczty komunikuje się z klientami poprzez profil na Facebooku oraz kanał wideo na YouTube.

Relacje z pracownikami

Realizacja strategii rozwoju Banku Pocztowego nie byłaby możliwa bez udziału dojrzałych menedżerów i zaangażowanych pracowników. Społeczna odpowiedzialność w zakresie relacji Banku z pracownikami polega na:

- stworzeniu pracownikom możliwości awansu i rozwoju,
- funkcjonowaniu programu sukcesji,
- zagwarantowaniu przyjaznych i bezpiecznych miejsc pracy,
- integracji i wzmacnianiu więzi z instytucją,
- poprawie komunikacji wewnętrznej,
- zagwarantowaniu etyki w zarządzaniu,
- zapewnieniu równowagi pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym, m.in. poprzez popieranie rozwoju różnorodnych zainteresowań i pasji pracowników.

Bank Poczty popiera rozwój pozazawodowych zainteresowań pracowników, w tym ich aktywność sportową. Przy czym, większość imprez sportowych Bank realizuje we współpracy z Poczta Polska, na podstawie porozumienia o współpracy w zakresie sportu i turystyki z września 2013 roku.

W 2014 roku kalendarz imprez obejmował 26 przedsięwzięć, z czego cztery były sponsorowane przez Bank, a dwa z nich Bank bezpośrednio organizował. Pracownicy Banku Pocztowego uczestniczyli w następujących imprezach sportowych:

- Międzynarodowych Mistrzostwach Poczty Polskiej w Żeglarstwie Turystycznym w Giżycku,
- Igrzyskach Pracowników Poczty Polskiej w Skaryszewie,

- Zawodach strzeleckich w Ustce, w trakcie których odbyły się także zawody wieloboju plażowego (Bank był organizatorem imprezy),
- Zawodach InO w Szymbarku (organizacja należała do Banku),
- Warszawskim Biegu na 10 km.

W tych imprezach uczestniczyło w sumie 140 pracowników Banku Pocztowego.

Politykę Banku w zakresie relacji z pracownikami wspierają działania prowadzone w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS). W 2014 roku ZFŚS:

- zabezpieczył pomoc materialną w formie bezwrotnych zapomóg pieniężnych dla osób dotkniętych wypadkami losowymi lub znajdującymi się w trudnej sytuacji życiowej, rodzinnej i materialnej,
- dofinansował krajowe i zagraniczne zorganizowane formy wypoczynku dzieci i młodzieży w wieku do 18 lat oraz zakup książek związanych z nauką dzieci,
- dofinansował świadczenia zbiorowe, tzw. ogólnodostępne imprezy, związane z działalnością kulturalno-oświatową, rozrywkową i działalnością sportowo-rekreacyjno-turystyczną,
- umożliwił udział pracowników w Programie MultiSport,
- zakupił sprzęt sportowy do wspólnego użytku,
- zrealizował świadczenia okolicznościowe dla dzieci pracowników z okazji Świąt Wielkanocnych oraz Bożego Narodzenia, a także świadczenia okolicznościowe w formie pieniężnej dla wszystkich pracowników Banku. Dużym powodzeniem ze strony pracowników cieszyła się zorganizowana po raz kolejny impreza mikołajkowa. Wzięło w niej udział 250 pracowników Banku, w tym 89 dzieci. Atrakcją jej był Rodzinny Turniej Bowlingowy, w którym występowały starsze dzieci wraz z rodzicami lub opiekunami,
- udzielał pomocy dla pracowników w formie zwrotnych pożyczek na cele mieszkaniowe.