

# Raport ESG 2021



## Z myślą o przyszłości

Odpowiedzialna bankowość  
filarem zrównoważonej gospodarki



# Raport ESG 2021

## spis treści

<b>O Banku</b>	<b>3</b>	<b>Relacje z interesariuszami – Social</b>	<b>82</b>
Wywiad z Michałem Gajewskim, CEO Santander Bank Polska S.A.	4	Podjęcie do zarządzania	83
Profil działalności	7	<b>Relacje z pracownikami</b>	<b>84</b>
Model biznesowy i model tworzenia wartości	9	Wstęp	84
Misja, wizja, wartości	10	Struktura zatrudnienia	85
Wyniki finansowe i główne wskaźniki efektywności	11	Kultura organizacyjna	86
Interesariusze Banku i relacje z otoczeniem	13	Różnorodność w miejscu pracy	87
Partnerstwa	15	Wynagrodzenia i benefity	91
Nagrody i wyróżnienia	16	Benefity	92
<b>Ład korporacyjny – Governance</b>	<b>18</b>	Szkolenia i rozwój	93
Struktura zarządcza	19	Bezpieczeństwo i higiena pracy	94
Ład korporacyjny	22	<b>Relacje z klientami</b>	<b>96</b>
Strategia biznesowa	24	Produkty i usługi	96
Odpowiedzialna bankowość – zarządzanie kwestiami ESG	25	Klientocentryczność	97
Ryzyko	28	Inkluzywna bankowość	102
Etyka	31	Transparentność i dialog z klientem	105
Polityka praw człowieka	34	Nowe technologie i innowacyjność	106
Przeciwdziałanie korupcji	36	Wsparcie klientów w trudnych sytuacjach	108
Zrównoważony łańcuch dostaw	37	Wsparcie klientów w czasie pandemii COVID-19	109
Polityki i kluczowe regulacje dotyczące obszarów ESG	39	<b>Relacje ze społeczeństwem</b>	<b>110</b>
<b>Zielony Bank – Environmental</b>	<b>40</b>	Wstęp	110
Podjęcie do zarządzania wpływem na środowisko i ochroną klimatu	41	Edukacja	110
Regulacje dotyczące wpływu działalności na środowisko i klimat	43	Wspieranie przedsiębiorczości	114
Proekologiczne produkty i usługi	45	Wolontariat pracowniczy	115
Zielone finansowanie	46	Fundacja Santander	115
Wpływ działalności operacyjnej na środowisko	48	Mecenat kultury	117
Promowanie postaw proekologicznych	51	Działania podjęte w odpowiedzi na skutki konfliktu zbrojnego w Ukrainie	118
Partnerstwa na rzecz klimatu	53	<b>Nasze wyniki</b>	<b>122</b>
<b>Raport TCFD</b>	<b>54</b>	Wyniki obszaru środowiskowego	123
Wstęp	54	Wyniki obszaru społecznego	126
Ład korporacyjny	56	Wyniki obszaru governance	136
Strategia	58	<b>O raporcie</b>	<b>140</b>
Zarządzanie ryzykiem	69	Opis procesu raportowania	141
Metryki i cele	73	Tabele z zestawieniem wskaźników raportowania	144
Metodologia	76	Potwierdzenie audytu	155
		Słownik	157
		Kontakt	159

# O Banku



# Wywiad z Michałem Gajewskim, CEO Santander Bank Polska S.A.

[GRI 2-22]



Rok 2021 był kolejnym naznaczonym pandemią. Jakie rozwiązania zostały wprowadzone, co było priorytetem, żeby zapewnić realizację celów biznesowych i rozwój Banku?

Miniony rok był kolejnym okresem pełnym wyzwań, mimo to zakończyliśmy go z dobrym wynikiem finansowym. Ponownie udowodniliśmy, że potrafimy skutecznie działać w dynamicznie zmieniających się warunkach oraz że jesteśmy wiarygodnym, stabilnym i odpowiedzialnym partnerem dla naszych klientów, kontrahentów i polskiej gospodarki.

Niezmiennie naszym priorytetem pozostają działania minimalizujące negatywny wpływ na środowisko. W roku 2021 Grupa Santander ogłosiła strategię Net Zero, której celem jest osiągnięcie neutralności klimatycznej do 2050 roku. Mimo wielu innych bieżących wyzwań realizacja założeń naszej strategii odpowiedzialnej bankowości opartej o wskaźniki ESG pozostaje kwestią kluczową.

Jakie działania podejmował Santander Bank Polska, żeby wspierać klientów i odpowiadać na ich zmieniające się potrzeby?

W bankowości detalicznej koncentrowaliśmy się na ulepszaniu doświadczeń klientów oraz na rozbudowie, cyfryzacji i uproszczeniu naszych usług. Dążyliśmy do zwiększenia cyfrowej aktywności klientów – na koniec zeszłego roku ponad 3 miliony z nich zdalnie obsługiwało swoje finanse. Dzięki temu bankowość staje się jeszcze bardziej dostępna dla wszystkich grup klientów.

W trosce o środowisko wprowadziliśmy też kartę płatniczą zrobioną z biodegradowalnego plastiku – jest z niego wykonane już ponad 40% kart wydanych przez nas w minionym roku.

W segmencie małych i średnich firm w całym 2021 roku utrzymywaliśmy pierwszą pozycję pod względem wartości sprzedanych kredytów obrotowych dla jednoosobowych działalności gospodarczych, a to właśnie dostęp

do finansowania najsilniej warunkuje perspektywę ich rozwoju. Aby wesprzeć naszych klientów w trudnym okresie, w naszych systemach umożliwiliśmy wnioskowanie i rozliczanie programu pomocowego – z Tarczy Finansowej PFR 2.0 skorzystało ponad 7,2 tys. firm.

Natomiast we współpracy z dużymi firmami i korporacjami koncentrowaliśmy się w minionym roku na rozwiązaniach wspierających zieloną transformację, a było to możliwe także dzięki nowym rozwiązaniom cyfrowym, jak bankowość elektroniczna iBiznes24 czy platforma GTS (One Trade Portal).

### **Co było największym wyzwaniem w zakresie zarządzania kadrami banku w minionym roku?**

Santander Bank Polska opiera swój kapitał ludzki i intelektualny na pracownikach, którym zapewnia możliwości podnoszenia kompetencji i systematycznie motywuje ich do wymiany wiedzy oraz samokształcenia. Kultura organizacyjna banku została stworzona w oparciu o wartości i standardy etyczne, które budują zaufanie i trwałą lojalność pracowników. Oczywiście okres pandemii wymusił konieczność zupełnej zmiany modelu pracy i zastosowanie elastycznych metod wykonywania obowiązków, ważnym aspektem było też wsparcie pracowników w zakresie komfortu psychicznego i zapewnienia równowagi pomiędzy pracą a życiem prywatnym. Zeszły rok dla nas, tak jak dla wielu innych firm, był czasem wdrażania elastycznego i hybrydowego modelu pracy, dostosowanego do potrzeb zarówno naszych pracowników, jak i klientów. Chcemy, aby ten nowy model był komfortowy dla naszych pracowników, pomagał im rozwijać się i realizować, jednocześnie niezmiennie gwarantując naszym klientom obsługę na najwyższym poziomie.

### **Myśląc o poprzednim roku, co uznałby Pan za największe osiągnięcia Santander Bank Polska w zakresie wkładu organizacji w zrównoważony rozwój, a co w Pana ocenie mogłoby zostać zrealizowane lepiej? Co Bank uznaje za swoją porażkę w tym zakresie?**

Kluczowymi wyzwaniami w ramach naszej agendy odpowiedzialnej bankowości, zarówno w minionym roku, jak i w nadchodzących latach, są te wynikające z realizacji Europejskiego Zielonego Ładu. Inicjatywa Komisji Europejskiej, zakładająca osiągnięcie neutralności klimatycznej w Europie do 2050 roku, dla nas oznacza konieczność rozwoju nowych produktów, edukacji klientów, zmiany w zakresie zarządzania ryzykiem ESG (w tym

ryzykiem klimatycznym), ale także presję regulacyjną. Najbliższe dekady na pewno będą oznaczały wzrost wagi kwestii związanych ze zrównoważonym finansowaniem, co odczuje cały sektor finansowy wspólnoty.

W Santander Bank Polska jesteśmy przygotowani do aktywnego wspierania naszych klientów w procesie zmian, które muszą się dokonać w ciągu najbliższych dwóch dekad. Szczególnie w Polsce, gdzie jeszcze w zeszłym roku około 70% energii pochodziło z węgla. Proces transformacji naszej energetyki będzie wymagał wiele wysiłku ze strony firm, ale także wiedzy i sprawnego poruszania się w tej materii ze strony podmiotów finansujących. Nasze doświadczenie w promowaniu i wprowadzaniu na rynek nowych produktów oraz posiadana przez nas ekspercka wiedza w tym obszarze będą w przyszłości ważną wartością. Dlatego jednym z najważniejszych wyzwań dla Santander Bank Polska będzie w najbliższych latach kwestia zielonej agendy – szczególnie pod kątem produktów i zarządzania ryzykiem klimatycznym. Mamy poczucie, że mimo wielu inicjatyw i podjętych przez nas działań proces transformacji w Polsce nie przebiega tak szybko, jak powinien – dlatego mamy nadzieję, że w najbliższych latach uda nam się przyczynić do tego, aby jeszcze bardziej zdynamizować wprowadzanie koniecznych zmian. W naszym banku poczyniliśmy znaczny postęp w obszarze bankowości korporacyjnej, natomiast uważamy, że jeszcze więcej możemy zrobić w obszarze detalicznym, proponując szerszą gamę rozwiązań związanych z ESG. Zarówno pandemia, jak i wojna w Ukrainie sprawiły, że wielu naszym klientom trudniej jest realizować proekologiczne cele. Jednak w długiej perspektywie to właśnie tempo i skuteczność zmian wprowadzanych w obszarze walki ze zmianami klimatycznymi wpłyną najmocniej na przyszłość nas wszystkich.

### **Dlaczego o Santander Bank Polska można powiedzieć, że jest liderem na polskim rynku instytucji finansowych, jeśli chodzi o zrównoważone finansowanie?**

Nasze działania na tym polu są bardzo szerokie; w przypadku wielu instrumentów i transakcji jesteśmy pionierami na polskim rynku. W 2021 roku, wspierając naszych klientów w zielonej transformacji, zrealizowaliśmy transakcje w obszarze energetyki odnawialnej na 503,7 mln zł, zielonego budownictwa na 495 mln zł, projekty związane z mobilnością o wartości 360 mln zł, a w sektorze agro opiewające na ponad 350 mln zł. Wyemitowaliśmy pierwsze w Polsce zrównoważone dłużne papiery wartościowe o wartości nominalnej 750 mln zł. Pozyskane z emisji środki

zostaną przeznaczone na finansowanie lub refinansowanie zielonych lub społecznych aktywów (*Eligible Green Assets* lub *Eligible Social Assets*).

Uczestniczyliśmy też w emisji „zielonych” obligacji dla klientów z branży deweloperskiej i z sektora maszynowego. We współpracy z Banco Santander pozyskaliśmy finansowanie dla klienta powiązane ze spełnieniem kryteriów społeczno-środowiskowych.

Aktywnie współpracujemy także z samorządami, oferując nowe rozwiązania finansowania transformacji energetycznej i bezemisyjnego transportu publicznego. Wspólnie z Bankiem Gospodarstwa Krajowego sfinansowaliśmy zakup autobusów elektrycznych dla Poznania, dzięki czemu mogliśmy przyczynić się do poprawy jakości powietrza w tym mieście. W najbliższych latach będziemy konsekwentnie realizować strategię ESG. Mamy świadomość, że nasze zaangażowanie w zielone finansowanie i transformację gospodarki jest zarówno ekonomiczną koniecznością, jak i wyrazem odpowiedzialności za przyszłe pokolenia.

### **Jakie zauważa Pan trendy, w tym makroekonomiczne, społeczne i polityczne, mające wpływ na strategię Santander Bank Polska w zakresie przyczyniania się do zrównoważonego rozwoju?**

W 2021 roku gospodarka dynamicznie odbiła dzięki łagodzeniu restrykcji pandemicznych, postępującym szczepieniom przeciwko COVID-19 oraz globalnemu ożywieniu ekonomicznemu. Szybko rosły wszystkie główne składniki PKB – konsumpcja, inwestycje oraz wymiana z zagranicą. Import wzrastał wyraźnie szybciej od eksportu i nadwyżka w krajowym handlu zagranicznym z 2020 roku zmieniła się w deficyt. Jednocześnie niektóre sektory wciąż borykały się z zaburzeniami globalnych łańcuchów dostaw.

W 2022 rok weszliśmy jednak z rosnącą inflacją i cyklem podwyżek stóp procentowych, które mogą spowodować spowolnienie wzrostu gospodarczego. Czynnikiem, który zmienił wszystko, jest wojna w Ukrainie i wszelkie jej konsekwencje np. dla rynku żywności, surowców energetycznych czy dalszych zaburzeń produkcji i dostaw niektórych towarów. Pandemia COVID-19 nie spowolniła zielonej agendy Unii Europejskiej, ani naszych działań w tym zakresie. Wydaje się, że wojna w Ukrainie, za sprawą rezygnacji z rosyjskich dostaw surowców, spowoduje przyspieszenie zielonej rewolucji – głównie w energetyce. Oznacza to, że cały sektor finansowy musi być jeszcze

większym wsparciem dla krajowych firm energetycznych, ale także dla wielu gałęzi przemysłu, które do tej pory były zależne od surowców ze wschodu.

### **Jakie są główne wyzwania i cele Santander Bank Polska związane z wkładem w zrównoważony rozwój na następny rok, a jakie Bank stawia sobie w perspektywie 3–5 lat?**

Od 2022 roku wdrażamy grupowy System Klasyfikacji Zielonego Finansowania (SFCS), który w oparciu o Taksonomię określa kryteria techniczne, jakie muszą spełniać przedsięwzięcia o charakterze ekologicznym, zarówno ogólne, jak i dotyczące konkretnych celów.

W 2021 roku zaraportowaliśmy również zgodność z europejską Taksonomią i policzyliśmy, jaka część naszego portfela kwalifikuje się jako przyczyniająca się do łagodzenia i adaptacji do zmian klimatu. Krokiem milowym jest ogłoszenie przez nas strategii Net Zero, której celem jest osiągnięcie neutralności klimatycznej do 2050 roku. Aby go zrealizować, Santander Bank Polska od 2030 roku przestanie finansować spółki energetyczne, które z produkcji węgla energetycznego osiągają więcej niż 10% przychodu. Do tego czasu również całkowicie zredukujemy naszą historyczną ekspozycję wobec producentów węgla energetycznego.

W kolejnych latach zostaną ustalone kolejne cele dekarbonizacji dla pozostałych sektorów – ropy i gazu, transportu i metalurgii. W ciągu najbliższych pięciu lat Santander Bank Polska zamierza też zrewidować swoją strategię produktową tak, aby w każdym obszarze działalności móc zaoferować klientom produkty ograniczające lub eliminujące emisje dwutlenku węgla. Na najbliższe lata Grupa Santander wyznaczyła sobie cele klimatyczne, w których realizację zaangażowane są jednostki ze wszystkich krajów działalności Grupy. Wśród nich jest pozyskanie i udostępnienie

120 mld euro zielonego finansowania do roku 2025. Do tego czasu 100% wykorzystywanej przez nas energii będzie pochodzić z odnawialnych źródeł. Celem w dłuższym terminie jest wspomniana już wcześniej zeroemisyjność CO<sub>2</sub>, oraz aktywne wsparcie klientów – nie tylko finansowaniem, ale również doradztwem i ekspercką wiedzą. Spośród wszystkich wyzwań, które są przed nami, te związane zezmianami klimatu będą najsilniej warunkować powodzenie przyszłych projektów biznesowych, a także dobrostan nas wszystkich.

# Profil działalności

[GRI 2-1, 2-6]

Santander Bank Polska S.A. z siedzibą rejestrową w Warszawie jest bankiem uniwersalnym świadczącym pełen zakres usług na rzecz:



Klientów indywidualnych



małych i średnich firm (MŚP)



dużych przedsiębiorstw



korporacji



instytucji sektora publicznego

Co wyróżnia naszą ofertę

- Stale rozwijamy ją pod kątem **przejrzystości i prostoty**.
- Doskonalamy obsługę w zakresie **cyfryzacji, samoobsługi i możliwości dowolnego konfigurowania odpowiednich parametrów**.
- Udostępniamy **unikalne na krajowym rynku rozwiązania** wypracowane w ramach Grupy Santander w oparciu o jej międzynarodowe doświadczenie, infrastrukturę i potencjał rynkowy.
- Zapewniamy klientom **kompleksową obsługę w stacjonarnych strukturach sprzedaży oraz w kanałach zdalnych**.

## Nasza oferta

### Nasze usługi finansowe:

zarządzanie gotówką

obsługa płatności

obsługa handlu zagranicznego

operacje na rynku kapitałowym, pieniężnym, walutowym i transakcji pochodnych

działalność gwarancyjna i maklerska

Umożliwiamy klientom dostęp do produktów spółek powiązanych z nami kapitałowo:

**Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.**

**Santander Leasing S.A.**

**Santander Factoring Sp. z o.o.,**

**Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**

**Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.**



Spółki oraz ich ofertę opisaliśmy szczegółowo na naszej stronie internetowej w zakładce *Relacje inwestorskie* w sekcji *Informacje o spółce* ([www.santander.pl/relacje-inwestorskie/informacje-o-spolce](http://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/informacje-o-spolce)).

Jesteśmy trzecim największym bankiem komercyjnym w Polsce z sumą aktywów sięgającą ponad

## 203 mld zł<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dane dotyczące wielkości aktywów za drugi kwartał 2021 r.

## Struktura własnościowa i Grupa

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

Santander Bank Polska S.A. jest spółką zależną od Banco Santander S.A. z siedzibą w Madrycie.

**Grupa Santander** to czołowy uniwersalny bank komercyjny z siedzibą w Hiszpanii, założony w 1857 r. Utrzymuje silną obecność na 10 kluczowych rynkach w Europie oraz obu Amerykach i jest jednym z największych banków na świecie pod względem kapitalizacji rynkowej. Santander dąży do tego, by stać się najlepszą otwartą platformą usług finansowych, świadczącą usługi dla klientów indywidualnych, małych i średnich przedsiębiorstw, korporacji, instytucji finansowych i rządów. Jego misją jest pomaganie klientom w codziennych sukcesach w duchu wartości Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie.



O naszej historii przeczytasz na bankowej stronie internetowej w zakładce *Relacje inwestorskie* w sekcji *Informacje o spółce* ([www.santander.pl/relacje-inwestorskie/informacje-o-spolce](http://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/informacje-o-spolce)).

Grupa Santander dąży do tego, aby stawać się coraz bardziej odpowiedzialnym bankiem. W tym celu zobowiązała się m.in. przeznaczyć w latach 2019–2025 ponad 120 mld EUR na finansowanie inwestycji i rozwiązań proekologicznych, a także zwiększyć w tym samym okresie dostęp do produktów i usług bankowych dla ponad 10 mln osób.

**Nasza struktura własnościowa kapitału zakładowego na dzień 31 grudnia 2021 r.**



● **67,41%** Banco Santander S.A.  
● **32,59%** Akcjonariusze niekontrolujący

## Według stanu na koniec pierwszego kwartału 2022 r. Grupa Santander to



155 mln

klientów (w tym 26 mln klientów lojalnych oraz 49 mln klientów cyfrowych)



9 900

oddziałów



198 000

pracowników



1,2 bln EUR

wartość środków zdeponowanych w banku przez klientów



# Model biznesowy i model tworzenia wartości

[GRI: 3-3, Wskaźnik własny (Liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej i internetowej), Wskaźnik własny (Liczba interakcji w kanałach zdalnych)]

[GRI: 3-3]

## Proces budowania wartości



[GRI: Wskaźnik własny (Liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej i internetowej), Wskaźnik własny (Liczba interakcji w kanałach zdalnych)]

## Realizacja strategii na lata 2021–2023

Miary finansowe i niefinansowe grupy kapitałowej Santander Bank Polska S.A. (stan na 31.12.2021 r.)

	2020	2021		2020	2021		2020	2021
liczba klientów	7,1 mln	7,2 mln	NPS Mass*	TOP 4	TOP 3	C/I	51,9%	59,6%
liczba pracowników (etaty)	12 616	11 323	Liczba klientów digital*	2 757 tys.	2 998 tys.	Współczynnik wypłaty dywidendy*	0%	29,89%
liczba oddziałów*	468	396	Liczba transakcji internetowych i mobilnych*	323 mln	386 mln	TCR	20,42%	18,58%
						CoR	1,21%	0,76%

\*Dotyczy tylko Santander Bank Polska S.A. (liczba oddziałów obejmuje również stanowiska zewnętrzne i strefy Santander)

## Przewagi konkurencyjne naszego Banku i jego Grupy Kapitałowej

- Posiadamy stabilne źródła finansowania, solidną bazę kapitałową i płynnościową oraz zdywersyfikowany portfel aktywów.
- Nasze działania opieramy na klarownej, spójnej i konsekwentnie realizowanej strategicznej wizji opartej na klientocentryczności i szeroko pojętej efektywności, systematycznie podwyższanej poprzez upraszczanie procesów, digitalizację i transformację Banku w organizację Agile.
- Mamy skuteczny i prosty model biznesowy, rozległy i zróżnicowany zakres działalności, przynależymy do Grupy Santander, co daje nam otwartość na pojawiające się szanse rozwoju nieorganicznego i doświadczenie w realizacji transakcji fuzji i przejęć.
- Skala biznesu, jakość oferty, nacisk na doskonałość operacyjną oraz silna orientacja na trwałe i partnerskie relacje z klientem pozwalają naszej Grupie skutecznie konkurować z największymi przedstawicielami polskiego rynku bankowego.
- Jako Grupa posiadamy znaczny potencjał dalszej penetracji rynku ze względu na udział w konsolidacji sektora bankowego, szeroką gamę komplementarnych usług dla poszczególnych segmentów klientów, rozległą sieć oddziałów na terenie całej Polski, nowoczesne technologie bankowe, dynamicznie rozwijaną funkcjonalność, integrację zdalnych kanałów dystrybucji oraz kompetentną i elastyczną kadre.

## Misja, wizja, wartości

Od lat nasze wartości, misja i wizja pozostają niezmiennie:

### 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



Powyższe wartości oraz standardy etyczne są podstawą naszej kultury organizacyjnej, która buduje zaufanie i trwałą lojalność pracowników, klientów, akcjonariuszy oraz społeczności lokalnych. Kulturę organizacyjną opisaliśmy w podrozdziale *Kultura organizacyjna* (str. 86).

# Wyniki finansowe i główne wskaźniki efektywności

[GRI: 201-1]

[ESG: G – Ład korporacyjny]

W odbudowującym się otoczeniu gospodarczym po 2020 r. Grupa Kapitałowa naszego Banku wygenerowała wzrosty kluczowych wolumenów biznesowych. Jest to przede wszystkim zasługa naszej elastycznej i przejrzystej oferty, jej omnikanalowej dostępności oraz wielowymiarowego, konsekwentnego doskonalenia jakości doświadczeń klienta.

Oprócz wzrostu skali działalności podstawowej odnotowaliśmy wyższe zainteresowanie klientów ofertą Grupy m.in. w zakresie finansowania handlu, płatności zagranicznych i rozwiązań inwestycyjnych. Zwiększyła się też transakcyjność klientów i ich aktywność w kanałach zdalnych.

Klienci	2021	2020	2019	2018	2017
Liczba klientów bankowych ogółem (w tys.)	5 432	5 215	5 049,5	4 884	4 412
Santander Internet – zarejestrowani klienci (w tys.)	4 492	4 179	4 424	4 019	3 388
Santander Internet – klienci aktywni (w tys.)	2 998	2 756,5	2 510	2 345	2 056
Santander mobile – klienci bankowości mobilnej aktywni (w tys.)	2 194	1 865	1 577	1 338	1 094
iBiznes24 – zarejestrowane firmy (w tys.)	25	21	18	17	15

Placówki	2021	2020	2019	2018	2017
Oddziały*	396	468	515	612	576
Placówki partnerskie	164	138	134	123	109

\*Łącznie oddziały, stanowiska zewnętrzne i wyspy akwizycyjne.

Centra bankowości	2021	2020	2019	2018	2017
Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	6	19	19	12	12

<b>Bankomaty i wpłatomaty</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Bankomaty	610	731	774	858	948
Wpłatomaty	0	0	3	4	13
Urządzenia dualne **, ***, ****	914	930	923	900	771

<b>Pracownicy</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Liczba pracowników (stan na 31.12.2021)	9 584	10 671	10 867	12 641	11 489

<b>Wyniki finansowe</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Zysk przypadający akcjonariuszom Banku (w mln zł)	1 111,68	1 037,2	2 138,30	2 365	2 213,1
Zysk za okres (w mln zł)	2 057,83	738,4	2 113,5	2 167	1 916,2
Aktywa ogółem (w mln zł)	218 184,87	203 140,5	181 471,50	183 038,60	132 863,3
Zobowiązania razem (w mln zł)	194 357,52	177 717,7	157 293,90	159 178,20	112 024,4
Kapitały razem (w mln zł)	23 827,35	25 422,8	24 177,60	23 860,40	20 838,8
ROE [%]	4,10	3,3	10,10	11,40	11
Kredyty/Depozyty [%]	71,50	73,9	81,80	84,20	88,6
Współczynnik kapitałowy [%]	20,99	23,9	19,58	14,04	18,95

\*\*W tym 426 recyklerów (2020 r.).

\*\*\*W tym 398 recyklerów (2019 r.).

\*\*\*\*W tym 440 recyklerów (2021 r.).



Raporty okresowe prezentujące wyniki finansowe Banku znajdują się na naszej stronie internetowej w zakładce *Relacje inwestorskie* w sekcji *Sprawozdania finansowe* ([www.santander.pl/relacje-inwestorskie/sprawozdanie-finansowe](http://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/sprawozdanie-finansowe)).

# Interesariusze Banku i relacje z otoczeniem

[GRI: 2-29, 203-2, 2-6]

[ESG: G – Łąd korporacyjny]

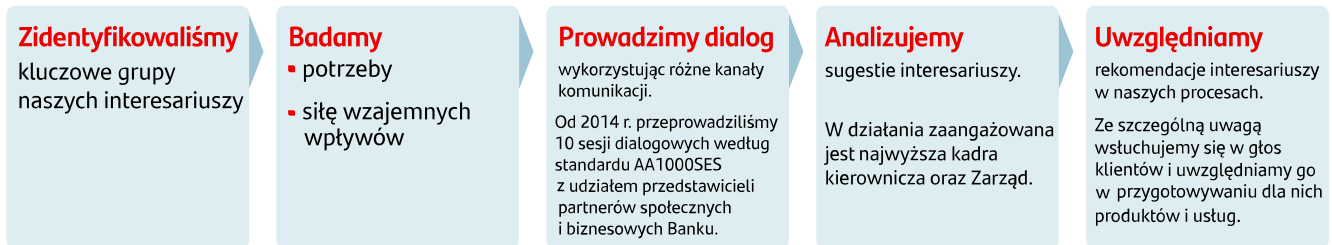
[PRB: 4 Interesariusze]

[GRI: 2-29, 203-2]

[ESG: G – Łąd korporacyjny]

[PRB 4 Interesariusze]

## Nasze podejście do budowania relacji z interesariuszami



W kwietniu 2021 r. przeprowadziliśmy sesję dialogową, w której udział wzięli przedstawiciele organizacji pozarządowych, eksperckich i klientów. Poświęcona była ona roli naszego Banku w zielonej transformacji.

## Mapa interesariuszy



### Klienci indywidualni

#### Kanały komunikacji

- placówki bankowe
- strona WWW i inne kanały internetowe (blog banku, Facebook, Twitter, LinkedIn)
- 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 ESG
- raporty do instytucji
- kontakty i współpraca z organizacjami działającymi na rzecz ochrony środowiska

## Komunikacja ze środowiskiem inwestorskim

[GRI: 2-6]

Prowadzimy skuteczną i przejrzystą politykę informacyjną wobec akcjonariuszy, inwestorów i analityków, korzystając z nowoczesnych narzędzi komunikacji. „**Polityka informacyjna Santander Bank Polska S.A.**” zakłada podejmowanie aktywnych i dostosowanych do profilu interesariuszy działań komunikacyjnych w celu skutecznej realizacji ich potrzeb informacyjnych.



Politykę opublikowaliśmy na naszej stronie internetowej w zakładce *Relacje inwestorskie* w sekcji *Dokumenty korporacyjne* ([www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dokumenty-korporacyjne](http://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dokumenty-korporacyjne)).

# Partnerstwa

[GRI: 2-28]

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

[PRB: 4 Interesariusze]



## W 2021 r. kontynuowaliśmy poparcie następujących inicjatyw lub braliśmy w nich udział

- 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
- Polski Pakt Plastikowy
- Kampania „Zielona Wstążka #dlaPlanety”.

### W 2021 r. dołączyliśmy do inicjatyw:

- Deklaracja banków w sprawie standardu prostego języka”. Przedstawiciele naszego Banku brali udział w grupie roboczej, która wypracowywała zapisy dokumentów ogłoszone w czerwcu 2021 r.
- Zostaliśmy partnerem strategicznym programu UNEP/GRID-Warszawa Re:Generacja, będącego odpowiedzią na ogłoszenie przez ONZ lat 2021–2030 Dekadą odtwarzania ekosystemów.



Powyższe inicjatywy opisaliśmy w Raporcie ESG za 2020 rok w sekcji dotyczącej partnerstw, a o inicjatywach na rzecz klimatu, które wspieramy, można przeczytać w rozdziale *Klimat i środowisko* ([esg.santander.pl/2020/raport-2020/klimat/zielone-inicjatywy-i-projekty](https://esg.santander.pl/2020/raport-2020/klimat/zielone-inicjatywy-i-projekty)).

## 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
- Trade Club Alliance (TCA)

# Nagrody i wyróżnienia

## Diversity IN Check

### Diversity IN Check

Dołączyliśmy do Diversity IN Check – listy najbardziej włączających i dbających o różnorodność firm.

Santander Bank Polska znalazł się w gronie kilkunastu organizacji, które zostały docenione za tworzenie przyjaznego i włączającego środowiska pracy, a także wewnętrzne programy promujące różnorodność.

Wyróżnienie zostało nam przyznane na podstawie wyników badania przeprowadzonego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.



### Top Employer

Kolejny rok z rzędu zostaliśmy wyróżnieni tytułem Top Employer Polska, a także tytułem Top Employer 2022 Europe. Certyfikat potwierdza nasze zaangażowanie w tworzenie lepszego środowiska pracy i wdrażanie wysokich standardów w zarządzaniu zasobami ludzkimi.

RÓWNA FIRMA

RÓWNA FIRMA

RÓWNA FIRMA

### „Równa firma”

Uzyskaliśmy Certyfikat „Równa Firma” 2021 Forbes Women w ramach promowania Kodeksu Dobrych Praktyk oraz wspierania równości i różnorodności w biznesie.



### Złoty Listek CSR Polityki

Przyznawany jest firmom, dla których realizacja wytycznych zawartych w normie ISO 26000 jest kluczowym elementem strategicznych działań w biznesie oraz w relacjach z interesariuszami, w tym z pracownikami.



### Ranking Odpowiedzialnych Firm

Zajęliśmy drugie miejsce w klasyfikacji branżowej, jak i generalnej w XV edycji edycji Rankingu Odpowiedzialnych Firm. Nasz Bank został uznany za instytucję, która z dużym zaangażowaniem i wysoką jakością realizuje cele zrównoważonego rozwoju.



### „Bank przyjazny firmie”

Zajęliśmy pierwsze miejsce w rankingu miesięcznika „Forbes” – „Bank Przyjazny Firmie”.



### Ranking „Newsweeka”

Znaleźliśmy się na trzecim miejscu w rankingu tygodnika Newsweek „Bank Przyjazny” – w kategorii bankowość tradycyjna.





### Najlepsza obsługa

Zostaliśmy wybrani liderem jakości obsługi klienta w oddziale w I, II i III fali badania w projekcie Instytucja Roku 2022.

W kategorii „Najlepsza jakość obsługi w kanałach zdalnych” w III fali badania zajęliśmy 2. pozycję, szczególnie doceniono naszą komunikację e-mailową.

W badaniu wyróżnienie otrzymała też nasza Fundacja Santander Bank Polska za działania na rzecz społecznej odpowiedzialności.



### Wiele wyróżnień w rankingu „Złoty Bankier”

Zajęliśmy drugie miejsca w kategoriach: Najlepsza wielokanałowa jakość obsługi, Konto osobiste (nagrodzono nasze Konto Jakie Chcę) oraz Bank wrażliwy społecznie – wyróżniono naszą akcją „Podwójna moc pomagania”.

Nasza reklama aplikacji mobilnej z Marcinem Dorocińskim zdobyła I miejsce w kategorii Spot reklamowy.



### Najlepszy dystrybutor

Zostaliśmy uznani za najlepszego dystrybutora produktów strukturyzowanych w Polsce w konkursie organizowanym przez serwis structuredretailproducts.com.



### Nasz Private Banking najlepszy

W konkursie organizowanym przez magazyn „Euromoney” Private Banking zostaliśmy uznani za najlepszy bank w Polsce. Wysoko oceniono zarządzanie majątkiem, inwestycje technologiczne i przedsięwzięcia ekologiczno-społeczne.



### „Srebrny Spinacz” dla naszej kampanii

W konkursie organizowanym przez Związek Firm Public Relations otrzymaliśmy nagrodę Srebrny Spinacz w kategorii „Finanse” za kampanię „Cyberprzystowia” przeprowadzoną w mediach społecznościowych.



### Etyczna Firma 2021

Otrzymaliśmy tytuł Etyczna Firma 2021 za działania na rzecz budowy i wzmacniania kultury organizacyjnej opartej na etyce i zasadach społecznej odpowiedzialności biznesu, wyróżniając się na tle innych przedsiębiorstw w Polsce.

# Ład korporacyjny – Governance



# Struktura zarządcza

[GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-10, 2-18, 2-13]

[GPW: S-P1, G-P1]

[GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13]

[GPW: S-P1, G-P1]

## Nasz Zarząd\*

\*Skład Zarządu Santander Bank Polska S.A. według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r.



**Michał Gajewski**  
Prezes Zarządu



**Andrzej Burliga**  
Wiceprezes  
Zarządu;  
Pion Zarządzania  
Ryzykiem



**Juan de Porras Aguirre**  
Wiceprezes Zarządu;  
Pion Bankowości  
Korporacyjnej  
i Inwestycyjnej



**Arkadiusz Przybył**  
Wiceprezes  
Zarządu;  
Pion Bankowości  
Detalicznej



**Lech Gałkowski**  
Członek Zarządu;  
Pion Bankowości  
Biznesowej  
i Korporacyjnej



**Patryk Nowakowski**  
Członek Zarządu.  
Pion Transformacji  
Cyfrowej



**Maciej Reluga**  
Członek Zarządu;  
Pion Zarządzania  
Finansami



**Carlos Polaino  
Izquierdo**  
Członek Zarządu;  
Pion Rachunkowości  
i Kontroli Finansowej



**Dorota Strojowska**  
Członek Zarządu;  
Pion Partnerstwa  
Biznesowego

## Powoływanie Zarządu

[GRI: 2-10, 2-18]

Członkowie Zarządu Banku są powoływani i odwoływani zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych i Prawa bankowego oraz postanowieniami Statutu Banku.

Powołanie dwóch członków Zarządu, w tym Prezesa, następuje za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego.

Członkowie Zarządu mogą zostać odwołani przez Radę Nadzorczą lub Walne Zgromadzenie w dowolnym czasie.

Naszą wewnętrzną regulacją precyzującą m.in. wymagania wobec Członków Zarządu jest „**Polityka doboru i oceny odpowiedzialności Członków Zarządu oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Santander Bank Polska S.A.**”

Zgodnie z nią przy powoływaniu członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej uwzględniamy kryteria zapewniające wszechstronność i różnorodność tych organów. Wszyscy Członkowie Zarządu podlegają indywidualnej ocenie odpowiedzialności, a zbiorowej ocenie odpowiedzialności podlega także Zarząd jako całość.



Wymagania wobec Członków Zarządu, proces powoływania oraz obowiązki Członków Zarządu zostały szczegółowo opisane w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2021 roku<sup>2</sup> na str. 155 ([www.tiny.pl/wxvkt](http://www.tiny.pl/wxvkt)).

<sup>2</sup> Dalej zwane Sprawozdaniem Zarządu.

## Rola

### Członkowie Zarządu prowadzą sprawy Spółki wspólnie, w szczególności:

- określają misję Banku,
- wyznaczają długoterminowe plany działania i strategiczne cele,
- ustalają założenia dla planów biznesowych i finansowych,

- zatwierdzają plany i monitorują ich wykonywanie,
- regularnie informują Radę Nadzorczą o sytuacji Banku w zakresie i w terminach uzgodnionych z tym organem,
- powołują komitety stałe i doraźne oraz wyznaczają osoby odpowiedzialne za kierowanie pracami tych komitetów.

## Komitety

[GRI: 2-13]

W skład komitetów wchodzi członkowie Zarządu oraz osoby spoza Zarządu. Wśród funkcjonujących u nas komitetów stałych są m.in.:

- Komitet ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami ALCO
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów Detalicznych
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów MŚP
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów Biznesowych i Korporacyjnych
- Komitet Rezerw
- Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym ORMCO
- Komitet ds. Ujawnień
- Komitet Zarządzania Informacją
- Komitet Zarządzania Ryzykiem
- Komitet Zarządzania Ryzykiem Modeli
- Komitet ds. Strategii Produktów Oszczędnościowych i Inwestycyjnych DWG
- Forum Zarządzania Ryzykiem
- Komitet Ryzyka Regulacyjnego i Reputacyjnego

- Komitet ds. Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy oraz Finansowaniu Terroryzmu
- Komitet Zarządzania Wydatkami
- Komitet Kredytowy
- Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów
- Komitet Public Policy
- Komitet Restrukturyzacji
- Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej
- Komitet Kapitałowy
- Panel ds. Dostawców
- Forum Testów Warunków Skrajnych Kapitału
- Komitet ds. Doradztwa Inwestycyjnego
- Komitet Kontroli Ryzyka
- Komitet Zarządzania Sytuacjami Nadzwyczajnymi
- Komitet ds. Operacyjnych Obszaru Transformacji Modelu Biznesowego
- Komitet Generalny Zapewnienia Zgodności
- Forum Marketingowe

## Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza Santander Bank Polska S.A. sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku oraz może powoływać komitety i wyznaczać osoby odpowiedzialne za kierowanie ich pracami.

W Banku funkcjonują następujące komitety Rady Nadzorczej:

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

## Skład Rady Nadzorczej



**Antonio Escámez Torres**  
Przewodniczący  
Rady Nadzorczej



**José Luís de Mora**  
Zastępca  
Przewodniczącego  
Rady Nadzorczej



**Dominika Bettman**  
Członek  
Rady Nadzorczej



**José García Cantera**  
Członek  
Rady Nadzorczej



**Danuta Dąbrowska**  
Członek  
Rady Nadzorczej



**Isabel Guerreiro**  
Członek  
Rady Nadzorczej



**David Hexter**  
Członek  
Rady Nadzorczej



**John Power**  
Członek  
Rady Nadzorczej



**Jerzy Surma**  
Członek  
Rady Nadzorczej



**Marynika  
Woroszyłska-Sapieha**  
Członek  
Rady Nadzorczej

# Ład korporacyjny

[GRI: 2-23, 2-19, 2-12, 2-18, 2-10]

Ład korporacyjny określa zasady działania organów naszego Banku oraz funkcjonowanie jego systemów i procesów. Kształtuje wzorcowe relacje z akcjonariuszami, klientami i pozostałymi interesariuszami oraz zwiększa efektywność nadzoru wewnętrznego, kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych oraz organów statutowych.

## Zasady ładu korporacyjnego

[GRI: 2-23]

Najważniejszymi politykami i regulacjami dotyczącymi ładu korporacyjnego są u nas:

- „Model ładu korporacyjnego dla Grupy i jej spółek zależnych”,
- „Wytyczne dla spółek zależnych”,
- „Szczegółowe zasady ładu korporacyjnego”,
- „Generalny Kodeks Postępowania”,
- „Polityka informacyjna”,
- „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów”,
- „Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych”,
- „Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy”,
- „Program antykorupcyjny”,
- „Polityka zrównoważonego rozwoju”.

### Przyjęte zasady ładu korporacyjnego kładą nacisk na:

- profesjonalizm i profil etyczny osób wchodzących w skład organów zarządzających i nadzorujących oraz
- przejrzystość i najwyższą staranność w działaniu.

Takim podejściem budujemy **zaufanie rynku do Grupy Kapitałowej naszego Banku** oraz **wspieramy zrównoważony rozwój i wiarygodność krajowego rynku kapitałowego**.

W 2021 r. nie wprowadziliśmy nowych regulacji, niemniej zgodnie z przyjętym w Banku procesem corocznego przeglądu aktualności regulacji dokonaliśmy weryfikacji wszystkich regulacji z zakresu zapewnienia zgodności.

Stosowany w Banku ład korporacyjny wynika z przepisów prawa (w szczególności z Kodeksu spółek handlowych, Prawa bankowego i przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego), a także z zasad ujętych w „**Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW**”, „**Zasadach ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych**” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz w „**Kodeksie Etyki Bankowej**”.



W 2021 r. wdrożyliśmy w Banku Rekomendację Z Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącą zasad ładu wewnętrznego w bankach, która weszła w życie 1 stycznia 2022 r. W celu pełnej implementacji jej postanowień, zweryfikowaliśmy i uzupełniliśmy procesy i zasady ładu, zarówno na poziomie Banku, jak i Grupy Kapitałowej. Rekomendacja Z jest dostępna na stronie internetowej KNF ([www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Rekomendacja\\_Z\\_70998.pdf](http://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Rekomendacja_Z_70998.pdf)).



W 2021 r. Santander Bank Polska S.A. przestrzegał wszystkich zasad wskazanych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW 2016” do czerwca 2021 r.



Stosowaliśmy też wszystkie aktualnie obowiązujące zasady zawarte w znowelizowanym zbiorze „Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW 2021”, które weszły w życie 1 lipca 2021 r.



Przestrzegaliśmy wszystkich zasad ujętych w „Zasadach ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego.

W okresie objętym niniejszym raportem nie odnotowano przypadków odstąpienia przez Bank od przestrzegania zasad wynikających z ww. dokumentów.

## Polityka wynagrodzeń

[GRI: 2-19]

Realizowana w naszym Banku polityka wynagrodzeń spełnia wszystkie wymogi wynikające z przepisów prawa, a także sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu Banku. Jest zgodna z zasadami należytego i skutecznego zarządzania ryzykiem, ostrożnego zarządzania kapitałem oraz strategią działalności, celami, wartościami i długoterminowymi interesami Banku.

Praktyki Banku w zakresie wynagrodzeń uwzględniają różnorodność, umożliwiają pozyskanie i utrzymanie najlepiej wykwalifikowanych pracowników za sprawą konkurencyjnego pakietu świadczeń całkowitych, obejmującego wynagrodzenie zasadnicze, schematy premiiowe i atrakcyjne świadczenia dodatkowe.

### Zasady wynagradzania regulują u nas:

- „Polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A.”,
- „Polityka wynagrodzeń Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.”,
- „Polityka wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.”.

### Najważniejsze założenia zawarte w politykach

- Celem naszej polityki wynagrodzeń jest zapewnienie długoterminowego zrównoważonego rozwoju Grupy poprzez adekwatne wynagradzanie pracowników za wykonaną pracę, motywowanie ich do osiągania jak najlepszych wyników i realizacji celów strategicznych, a także trwałe związanie ich z Bankiem i promowanie zachowań wykluczających podejmowanie nadmiernego ryzyka.
- Wynagrodzenie Członków Zarządu składa się z części stałej i zmiennej, przyznawanej na podstawie oceny efektywności ich pracy.
- Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej nie jest uzależnione od opcji i innych instrumentów pochodnych ani jakichkolwiek innych zmiennych składników lub wyników Banku.
- Poziom wynagrodzenia Członków Zarządu i Rady Nadzorczej oraz kluczowych menedżerów jest wystarczający dla pozyskania, utrzymania i motywowania osób o kompetencjach niezbędnych dla właściwego kierowania Bankiem i sprawowania nadzoru. Struktura wynagrodzenia całkowitego odpowiada praktykom rynkowym, natomiast poziomy wynagrodzeń odpowiadają poziomom oferowanym w sektorze bankowym, z uwzględnieniem skali działalności.
- Przy Radzie Nadzorczej funkcjonuje **Komitet Wynagrodzeń**, którego skład w większości obejmuje członków niezależnych.

## Proces ustalania wynagrodzenia dla zarządzających

[GRI: 2-12, 2-18, 2-20]

Wynagrodzenie dla Prezesa i członków Zarządu ustalone jest przez Radę Nadzorczą z uwzględnieniem rekomendacji **Komiteu Wynagrodzeń**. Komitet ten określa politykę wynagrodzeń dla Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A. oraz indywidualne warunki w ramach pakietów wynagrodzeń dla każdego Członka Zarządu.

Przy ustalaniu wysokości wynagrodzenia zasadniczego Członka Zarządu bierzemy pod uwagę w szczególności: wykonywaną funkcję, zakres odpowiedzialności organizacyjnej w Banku, kwalifikacje i doświadczenie zawodowe oraz konkurencyjność rynkową oferowanego wynagrodzenia.

Przyznanie wynagrodzenia zmiennego Członkom Zarządu następuje na podstawie wyników przeprowadzonej oceny ich efektywności pracy. Dobór wskaźników (jak również poziom ich szczegółowości) dla poszczególnych Członków Zarządu uwzględnia zakres ich indywidualnych obowiązków i odpowiedzialności w procesie zarządzania Bankiem.

Od 2021 r. jednym z kryteriów ustalania wysokości premii przyznawanej Członkom Zarządu oraz Przewodniczącemu Rady Nadzorczej **jest ocena realizacji celów strategii Odpowiedzialnej Bankowości, w tym zadań sprzyjających środowisku i przeciwdziałających zmianom klimatu.**

Pod uwagę brany jest postęp wykonany w danym roku w obszarach:

- promocja różnorodności,
- ułatwianie dostępu do usług finansowych i edukacja finansowa,
- rozwój zielonej oferty.

Ponadto Członkowie Zarządu, najwyższa kadra zarządzająca i wszyscy pracownicy w swoich celach mają wpisaną realizację założeń agendy Odpowiedzialnej Bankowości.

Od 2021 r. realizacja priorytetów z obszaru Odpowiedzialnej Bankowości jako jeden z celów strategii operacyjnej Banku stanowi m.in. 10% oceny w ramach części „CO”.

# Strategia biznesowa

[GRI: 2-23, 2-24]

Strategia Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. odzwierciedla klientocentryczną postawę w zarządzaniu biznesem poprzez stałe **podnoszenie jakości obsługi i oferty produktowej**.

W naszej strategii szczególny nacisk kładziemy na **digitalizację i upraszczanie procesów** dla klientów, co przyczynia się do poprawy ich doświadczeń, wzrostu efektywności działania, prostoty rozwiązań i przejrzystości.

Realizację strategii Grupy wspierają **innowacyjne rozwiązania, kultura organizacyjna** wzmacniająca zaangażowanie i motywację pracowników oraz **odpowiedzialność społeczna organizacji**.

## Sześć kierunków strategicznych na lata 2021-2023 „Koncentracja na przyspieszaniu zmian”



Ze względu na dynamikę i złożoność zmian zachodzących w otoczeniu makroekonomicznym naszą strategię poddajemy systematycznej weryfikacji, co zapewnia szybką reakcję na trendy rynkowe i inne zmiany zachodzące w dynamicznym otoczeniu.

W ramach strategii na lata 2021–2023 zdefiniowaliśmy sześć kierunków strategicznych: „**Obsesja na punkcie klienta**”, „**Troska o pracownika**”, „**Upraszczenie**”, „**Omnikanalowość**”, „**Ewolucja do otwartej platformy**”, „**Bezpieczeństwo i zaufanie**”. Wskazują one kluczowe obszary, na których koncentruje się transformacja naszej Grupy. Przyjęte kierunki strategiczne:

- konsolidują cele szczegółowe zorientowane na pozyskanie lojalności poszczególnych grup interesariuszy: pracowników (**troska o pracownika**), klientów (**obsesja na punkcie klienta**), społeczności i akcjonariuszy (**bezpieczeństwo i zaufanie**);
- przypisują największą wartość transformacyjną celom związanym z rozwojem modelu operacyjnego Grupy: **upraszczenie i omnikanalowość**;
- uwzględniają wizję regionalnego planu strategicznego Grupy Santander „**One Europe**”, podkreślając znaczenie fundamentów, na jakich oparty jest rozwój naszej organizacji (**bezpieczeństwo i zaufanie**), ze szczególnym uwzględnieniem sfery odpowiedzialnej bankowości (**CSR Corporate Social Responsibility**);
- wskazują na dążenie do budowania przewag konkurencyjnych poprzez ewolucję do „**Otwartej platformy**”.



## Cele strategiczne na lata 2021-2023



# Odpowiedzialna bankowość – zarządzanie kwestiami ESG

[GRI: 2-12, 2-23, 2-24, 2-23, 2-24, 2-17]

[ESG: E-Środowisko, S - Społeczeństwo, G – Ład korporacyjny]

[PRB: 1 Zgodność, 3 Klienci]

[GRI: 2-12, 2-23, 2-24;]

[ESG: E-Środowisko, S - Społeczeństwo, G – Ład korporacyjny]

[PRB: 1 Zgodność, 3 Klienci]

Santander Bank Polska S.A. buduje długoterminową wartość dla wszystkich interesariuszy w sposób zrównoważony. Integralną i nierozłączną częścią ogólnej strategii biznesowej Banku jest Strategia Odpowiedzialnej Bankowości – Responsible Banking. Określa ona podejście Banku do kwestii ESG oraz definiuje zrównoważony rozwój.

Filary, na których budujemy odpowiedzialną bankowość, to:



kultura organizacyjna



zrównoważone finanse



Agendę Odpowiedzialnej Bankowości dostosowujemy do wyzwań i potrzeb społeczeństwa, aby pomagać i zaspokajać potrzeby zgodnie z najlepszymi międzynarodowymi standardami. Dotyczy to w szczególności:

- Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDG),
- Porozumienia klimatycznego z Paryża,
- UNEP FI Principles for Responsible Banking (PRB),
- Net Zero Banking Alliance.

Strategia ESG Banku pozwala na wkład w realizację globalnych celów Agendy 2030 ONZ. Bank skupia się w swojej działalności biznesowej na tych obszarach, na które ma realny wpływ jako instytucja finansowa. Są to:

## Polityki i dokumenty definiujące nasze podejście do zrównoważonego rozwoju

[GRI: 2-23, 2-24]

„**Polityka zrównoważonego rozwoju**” określa dobrowolne, ogólne zobowiązania i zasady etyczne, społeczne i środowiskowe Grupy, które wykraczają poza ramy prawne. Uzupełniają ją kolejne dokumenty:



„Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”



„Polityka praw człowieka”



„Polityka wolontariatu pracowniczego”



„Polityka sektora zbrojeniowego”



„Polityka finansowania sektorów wrażliwych”

## Wyniki realizacji celów Odpowiedzialnej Bankowości

Cel	2021	2020
Pozycja w Top 10 pracodawców (miejsce w rankingu)	Certyfikat Top Employer	Certyfikat Top Employer
Kobiety na stanowiskach kierowniczych (%)	34,7%	35%
Wyrównywanie płac mierzone EPG (%)	2,4%	2,4%
Liczba osób wzmocnionych finansowo od 1.01.2019 (tys.)	130 992	70 767
Udostępnione zielone finansowanie (w mln EUR)*	214	144
Energia elektryczna ze źródeł odnawialnych (%)**	82%	85%
Eliminacja jednorazowych tworzyw sztucznych (% realizacji)	100%	100%
Stypendia, staże i praktyki zawodowe (liczba)	6 422	3 283
Liczba beneficjentów działań (tys.)	305 652	363 464

\*Bez Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej.

\*\*Zmiana prezentacji wskaźnika vs poprzednie Raporty ESG. Obecnie we wskaźniku uwzględniliśmy również energię, której Bank nie kupuje bezpośrednio od dostawcy (np. oddziały)



Naszą strategię klimatyczną oraz Zielone finansowanie opisaliśmy w rozdziale [Zielony Bank – Environmental](#) (str. 40).

Kluczowe informacje związane z naszym oddziaływaniem na klimat podane według wytycznych TCFD zamieściliśmy w podrozdziale [Raport TCFD](#) (str. 54)

## Zaangażowanie Zarządu

[GRI: 2-17]

Zarząd naszego Banku poza odpowiedzialnością za zarządzanie organizacją w sposób odpowiedzialny z uwzględnieniem najlepszych praktyk w obszarach ESG, za cel bierze również permanentne podnoszenie wiedzy w tym zakresie oraz promowanie zasad zrównoważonego rozwoju poza organizacją.

W 2021 r. Prezes naszego Banku wziął udział w szeregu wydarzeń, których tematem był szeroko pojęty zrównoważony rozwój i zagadnienia dotyczące tematyki ESG. Były to m. in.:

Debata Prezesów zorganizowana przez Dziennik Gazetę Prawną.

Debata Pulsu Biznesu „Neutralność klimatyczna – szybciej do celu”.

Kwadrans EKF „Odbudowa i transformacja polskiej gospodarki”.

Ponadto, Członkowie Zarządu wypowiadają się w mediach branżowych na temat najistotniejszych tematów związanych ze zrównoważonym rozwojem. Prezes Zarządu udzielił komentarza dla Pulsu Biznesu w ramach cyklu artykułów „Zielona Gospodarka 2021”, natomiast Członek Zarządu odpowiadający za Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej dla tego samego medium wypowiedział się w artykule „Sektor bankowy czeka na ekoregulację”.

Aktywny udział kadry zarządzającej Banku w wydarzeniach poświęconych tematom związanym ze zrównoważonym rozwojem oraz prezentowanie podejścia naszego Banku szerokiemu gronu odbiorców sprzyja wymianie doświadczeń z liderami i ekspertami w zakresie ESG, a tym samym poszerzaniu wiedzy i świadomości zarządzających oraz całej organizacji.

# Ryzyko

[GRI: 2-12, 2-25, 3-3, 2-12, 2-13]

[GRI: 2-12]

Na bieżąco modyfikujemy i rozwijamy metody zarządzania ryzykiem, uwzględniając zmiany w profilu ryzyka Grupy i w otoczeniu gospodarczym, a także wymogi regulacyjne i najlepsze praktyki rynkowe.

## System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem		
Cele	Odpowiedzialność za realizację	Zidentyfikowane istotne ryzyka
<ul style="list-style-type: none"> <li>• identyfikacja i pomiar podejmowanego ryzyka,</li> <li>• określenie najkorzystniejszego zwrotu przy zaakceptowanym poziomie ryzyka,</li> <li>• regularne ustalanie i weryfikacja odpowiednich limitów, które ograniczają skalę narażenia na ryzyko.</li> </ul>	<p><b>Zarząd i Rada Nadzorcza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• akceptacja polityk w zakresie zarządzania ryzykiem,</li> <li>• uczestnictwo w komitetach wspomagających zarządzanie ryzykiem,</li> <li>• udział w przeglądach ryzyk,</li> <li>• akceptacja ryzyk i raportów dotyczących ich poziomu. Zarząd uchwała, a RN zatwierdza „Deklarację akceptowalnego poziomu ryzyka” określającą w Banku poziom akceptowalnego ryzyka i szereg limitów na ryzyko.</li> </ul> <p><b>Wyodrębnione dedykowane jednostki w strukturach Banku:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identyfikacja,</li> <li>• pomiar,</li> <li>• monitorowanie,</li> <li>• ograniczanie ryzyka.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ryzyko kredytowe, (z uwzględnieniem ryzyka koncentracji),</li> <li>• ryzyko operacyjne,</li> <li>• ryzyko rynkowe (na księdze bankowej i handlowej),</li> <li>• ryzyko płynności,</li> <li>• ryzyko modeli,</li> <li>• ryzyko reputacyjne,</li> <li>• ryzyko braku zgodności,</li> <li>• ryzyko biznesowe,</li> <li>• ryzyko kapitałowe,</li> <li>• ryzyko nadmiernej dźwigni finansowej.</li> </ul>

## Zarządzanie ryzykiem ESG w ramach systemu zarządzania ryzykiem

[GRI: 2-25, 3-3]

### Podejście

Zidentyfikowaliśmy ryzyka społeczne i środowiskowe, w tym ryzyka klimatyczne, związane z finansowaniem przedsięwzięć klientów z sektorów wrażliwych. Z punktu widzenia negatywnego wpływu poszczególnych rodzajów ryzyka na zagadnienia społeczne, środowiskowe, pracownicze, poszanowania praw człowieka i przeciwdziałania korupcji szczególne znaczenie mają ryzyko operacyjne, ryzyko braku zgodności i ryzyko reputacyjne. Kwestie zarządzania ryzykami społeczno-środowiskowymi w naszym Banku są od 2015 r. regulowane przez odpowiednie polityki.

W 2021 r. wdrożyliśmy „Politykę zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”.

Konsekwentnie wprowadzamy procedury dotyczące ryzyka ESG we wszystkich liniach biznesowych oraz posiadamy zidentyfikowane ryzyka społeczne i środowiskowe, w tym ryzyka klimatyczne oraz związane z finansowaniem przedsięwzięć klientów z sektorów wrażliwych.

### Komitet ds. Ryzyka

Do zadań **Komitetu ds. Ryzyka** należy w szczególności:

- opiniowanie całościowej bieżącej i przyszłej gotowości Banku do podejmowania ryzyka;
- opiniowanie opracowanej przez Zarząd Banku strategii zarządzania ryzykiem i nadzorowanie jej realizacji;
- wspieranie Rady w nadzorowaniu procesu wdrażania strategii zarządzania ryzykiem przez kadrę kierowniczą wyższego szczebla;
- weryfikacja, czy ceny pasywów i aktywów oferowanych klientom w pełni uwzględniają model biznesowy Banku i jego strategię w zakresie ryzyka, a w przypadku weryfikacji negatywnej przedstawianie Zarządowi Banku propozycji zapewniających adekwatność cen pasywów i aktywów w relacji do rodzajów ryzyka;
- wydawanie opinii w procesie powoływania i odwoływania Członka Zarządu odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem, a także opiniowanie jego rocznych celów i ich wykonania.

W Banku analizujemy wpływ szans i ryzyk związanych z klimatem na działalność biznesową, strategię i plany finansowe w krótkim, średnim i długim horyzoncie czasowym. Przy podejmowaniu decyzji kredytowych Bank ma świadomość, że opieranie się wyłącznie na historycznych danych finansowych może prowadzić do błędnych wniosków, a jednoczesna analiza danych niefinansowych może rzucać nowe światło na percepcję ryzyka i alokację kapitału.

W naszej ocenie analiza ryzyka środowiskowego wzbogaca klasyczną analizę ryzyka kredytowego, a dane niefinansowe pozwalają lepiej zrozumieć ekspozycję kredytobiorcy na ryzyka środowiskowe i związane ze zmianą klimatu.

### Plany

Od 2022 r. dla wybranych segmentów klientów (najwięksi klienci, klienci hipoteczni i leasingowi) wdrażamy System Identyfikacji Zrównoważonego Finansowania (SFCS), określający kryteria techniczne, jakie muszą spełniać finansowania na dedykowane cele ekologiczne oraz finansowania na cele ogólne, aby mogły zostać nazwane zielonymi lub zrównoważonymi pod kątem społeczny.

### Polityki sektorowe

Rozpatrując wnioski o produkty lub usługi finansowe składane przez podmioty z sektorów wrażliwych, Bank stosuje odpowiednie polityki wraz z analizą ryzyka społeczno-środowiskowego. W pierwszej kolejności jednostki biznesowe Banku oceniają wpływ konkretnej transakcji/działalności klienta na środowisko oraz zgodność z wymogami opisanymi w politykach. Na tej podstawie przygotowywana jest rekomendacja odpowiednim jednostkom ryzyka Banku (zgodnie z regulacjami wewnętrznymi).

W 2021 r. wdrożyliśmy „Politykę zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”. Z dniem wejścia w życie tego dokumentu przestały obowiązywać dotychczasowe trzy polityki sektorowe dotyczące *soft commodities*, sektora energetycznego oraz górnictwa i przemysłu metalurgicznego, a wymogi dotyczące m.in. tych sektorów zostały ujęte w nowej polityce.

## Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem ESG

[GRI: 2-12, 2-13]

Za planowanie naszych działań wynikających ze Strategii Odpowiedzialnej Bankowości od 2021 r. odpowiada **Forum ESG**.

W skład Forum wchodzi 11 członków reprezentujących wszystkie pionierzy bankowe, a przewodniczy mu Prezes Zarządu Banku.

### Zadania Forum:



analiza wyzwań, szans i ryzyk związanych z agendą UE Sustainable Finance, w tym ryzyk ESG;



planowanie działań;



koordynacja wdrożenia działań w Banku.

Wyniki prac Forum ESG są cyklicznie raportowane na posiedzeniach Zarządu Banku oraz dwa razy do roku na **Komitecie Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej**.

**Zarząd Banku** jest odpowiedzialny za nadzorowanie i zatwierdzanie Strategii Odpowiedzialnej Bankowości oraz integrację kryteriów ESG z ogólną strategią biznesową (w perspektywie krótko-, średnio – i/lub długoterminowej) oraz w ramach zarządzania ryzykiem.

W Santander Bank Polska S.A. za kwestie związane z ryzykami ESG odpowiedzialni są wszyscy Członkowie Zarządu. Pion Ryzyka pełni rolę drugiej linii obrony w zarządzaniu ryzykami ESG.

# Etyka

[GRI: 3-3, 2-15, 2-26, 2-16, 2-26, Wskaźnik własny (Liczba zgłoszeń nieprawidłowości i/lub zagadnień do wyjaśnienia na „skrzynkę etyki” oraz telefon zaufania), Wskaźnik własny (Lista kluczowych działań i inicjatyw realizowanych w danym roku w Banku na rzecz zwiększenia wiedzy pracowników o etyce i kulturze organizacyjnej Banku), 205-2]  
[ESG: G – Ład korporacyjny, G – Ład korporacyjny]

[PRB: 5 Zarządzanie i cele, 5 Zarządzanie i cele]

[GPW: G-P2, GP-4]

[GRI: 3-3, 2-25, 2-26]

[ESG: G – Ład korporacyjny]

[GPW: G-P2]

Wszyscy pracownicy naszego Banku, niezależnie od pełnionych funkcji, są zobowiązani do stosowania zasad etycznych i reguł postępowania zebranych w „**Generalnym Kodeksie Postępowania**”. Stanowi on zbiór kluczowych zasad i wartości odzwierciedlających kulturę organizacyjną Grupy Santander, których celem jest budowanie zaufania i trwałej lojalności pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczności lokalnych. Kodeks podlega corocznym przeglądom – w 2021 r. po przeglądzie nie dokonywano zmian w zapisach.

Inne regulacje dotyczące zagadnień etycznych obowiązujące w naszym Banku:



„Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych”,



„Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy”,



„Program antykorupcyjny”,



„Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów”,



Polityka „Szacunek i godność (Whistleblowing)”.

W Santander Bank Polska S.A. stosujemy także dobre praktyki branżowe zebrane w „**Kodeksie etyki bankowej**”, opracowanym przez Związek Banków Polskich.

Standardy etyczne obowiązujące wszystkich pracowników Santander Bank Polska definiuje „**Generalny Kodeks Postępowania**”. Kodeks wyznacza kierunki etycznego prowadzenia biznesu i stanowi etyczny drogowskaz postępowania w określonych sytuacjach. Określa szczegółowe zasady etyczne obowiązujące wszystkich pracowników, zawiera zapisy dotyczące zachowań w konkretnych sytuacjach oraz informuje o konsekwencjach naruszenia jego zapisów.

## Zasady te dotyczą m.in.:

- zakazu konkurencji,
- konfliktu interesów,
- relacji z dostawcami,
- relacji z klientami,
- przyjmowania korzyści,
- przeciwdziałania korupcji,
- zachowania poufności informacji,
- ochrony danych osobowych,
- marketingu i sprzedaży usług finansowych,
- przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
- postępowania na rynkach papierów wartościowych,
- obowiązków w zakresie informacji księgowych i finansowych,
- relacji z urzędnikami publicznymi,
- praw własności intelektualnej.

Kodeks określa też zakres odpowiedzialności poszczególnych jednostek za wdrażanie zasad etycznych, w tym obowiązki kierownictwa jednostki Compliance, Komitetu ds. Zgodności z Wymogami Regulacyjnymi Grupy Santander, Audytu Wewnętrzny, Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności, Rady Nadzorczej, Jednostki ds. Zarządzania Zasobami Ludzkimi oraz Rady Etyki Biznesu.

W 2021 r. pracowaliśmy nad aktualizacją Polityki „Szacunek i godność (Whistleblowing)” i dostosowaniem jej do zapisów Dyrektywy UE o ochronie sygnalistów oraz projektowanej ustawy o ochronie osób zgłaszających nieprawidłowość. Opracowaliśmy też projekt nowego regulaminu oparty na projektowanej ustawie.



Pełna treść Kodeksu jest powszechnie dostępna i znajduje się na naszej stronie internetowej w zakładce *Relacje inwestorskie* w sekcji *Dokumenty korporacyjne* ([www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dokumenty-korporacyjne#dokument=2](http://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dokumenty-korporacyjne#dokument=2)).



## Zgłaszanie nieprawidłowości

[GRI: 2-16, 2-26, 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]

[GPW: GP-4]

Każdy pracownik Grupy Santander, który wejdzie w posiadanie informacji na temat naruszenia zapisów Kodeksu, innych kodeksów, polityk, procedur oraz pozostałych wewnętrznych regulacji w zakresie prowadzenia działalności lub ma podejrzenia dotyczące popełnienia przestępstwa, korupcji, bądź prania pieniędzy, bądź też naruszenia innych przepisów prawa i „Polityki praw człowieka” obowiązującej w ramach Grupy, **jest zobowiązany niezwłocznie to zgłosić.**

Polityka „Szacunek i godność” (Whistleblowing) szczegółowo opisuje tryb i formy zgłaszania przez pracowników naruszeń zasad etycznych i wszelkich nieprawidłowości za pośrednictwem dedykowanych kanałów oraz określa tryb postępowania ze zgłoszeniami.

Polityka reguluje kwestie związane z ochroną pracowników dokonujących zgłoszenia naruszenia prawa przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Pracownikom zgłaszającym naruszenie prawa gwarantujemy pełne wyjaśnienie zgłoszonej sprawy oraz zapewnienie poufności. Wobec osób zgłaszających obowiązuje zakaz stosowania jakichkolwiek środków o charakterze represyjnym i wyciągania wobec nich jakichkolwiek konsekwencji za zgłoszenie nieprawidłowości.

Pracownicy mogą korzystać z różnych kanałów, w tym:



**etycznego telefonu zaufania** do zgłaszania naruszeń regulacji prawnych, zasad etycznych, przypadków korupcji, oszustw, prania pieniędzy, nieprzestrzegania procedur wewnętrznych, wycieków informacji chronionych, podejmowania nadmiernego ryzyka;



**relacyjnego telefonu zaufania** do zgłaszania przejawów m.in. dyskryminacji, mobbingu, molestowania i innych naruszeń relacji pracowniczych, w tym wartości i zachowań korporacyjnych;



**dedykowanej skrzynki mailowej;**



aplikacji intranetowej **KLAKSON**.

W każdym z tych kanałów pracownicy mogą zgłaszać sprawy również anonimowo.

W 2021 r. na nasze kanały whistleblowingowe wpłynęło ogółem 205 zgłoszeń od pracowników. Każda ze zgłoszonych spraw została przeanalizowana i wyjaśniona. Zarzuty zawarte w zgłoszeniach potwierdzono w 34 przypadkach, a w 23 przypadkach zastosowano sankcje dyscyplinarne.

## Edukacja pracowników dotycząca kwestii etycznych

[GRI: Wskaźnik własny (Lista kluczowych działań i inicjatyw realizowanych w danym roku w Banku na rzecz zwiększenia wiedzy pracowników o etyce i kulturze organizacyjnej Banku)]

[PRB: 5 Zarządzanie i cele]

Dbamy, aby nasi pracownicy mieli możliwość pogłębienia swojej wiedzy w zakresie etyki, przeciwdziałania korupcji oraz Polityki Corporate Defense poprzez odnowione i ogólnodostępne szkolenie e-learningowe dotyczące tej tematyki. Podczas dedykowanego szkolenia przypominane są m.in. kwestie:

- obowiązujących standardów etycznych,
- unikania sytuacji prowadzącej do powstania konfliktu interesów;
- działających w Banku kanałów whistleblowingowych;

- zachowania w konkretnych sytuacjach, np. w kontaktach z urzędnikami państwowymi, agentami czy pośrednikami;
- działań i sytuacji, których powinni unikać pracownicy, gdyż mogą mieć charakter korupcyjny – nie tylko przekazywanie środków pieniężnych, ale także wręczenie, oferowanie czy przyjęcie dowolnego rodzaju korzyści, takich jak: dostarczanie towarów i usług poniżej cen rynkowych, przekazywanie podarunków, fundowanie wycieczek, pobytów w hotelach, posiłków i biletów albo zatrudnianie znajomych.





Szkolenie zawiera ćwiczenia praktyczne i kończy się testem. Każdy pracownik Grupy Santander Bank Polska S.A. co dwa lata ma obowiązek wziąć udział w szkoleniu, a warunkiem jego zaliczenia jest potwierdzenia zapoznania się z „Generalnym Kodeksem Postępowania”, „Programem antykorupcyjnym” i „Polityką Corporate Defense” oraz poprawne ukończenie testu na poziomie min. 80%.

W 2021 r. zrealizowaliśmy szereg inicjatyw zwiększających świadomość etyczną oraz wiedzę pracowników o kulturze organizacyjnej w organizacji. Należały do nich:

- kontynuacja kampanii komunikacyjnej promującej postawy etyczne oraz prezentującej sposoby zgłaszania naruszeń i nieprawidłowości, w ramach której przygotowaliśmy filmy edukacyjne, artykuły, webinary, ankietę czy animację służącą promocji kanałów whistleblowingowych;
- opracowanie materiałów edukacyjnych dla kadry menedżerskiej opartych na wnioskach wynikających ze zgłoszeń;
- kontynuowanie cyklicznych spotkań dyrektora Biura Etyki i Relacji z Członkami Zarządu – dzielenie się wnioskami i rekomendacjami przygotowanymi na bazie zgłoszonych spraw pracowniczych.

## Wyniki polityk dotyczących zagadnień etycznych

[GRI: 205-2]

<b>Procent pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach e-learningowych obejmujących zagadnienia etyki i zapewnienia zgodności</b>	<b>97,43%</b>
<b>Procent pracowników, którzy zapoznali się z polityką i procedurami antykorupcyjnymi:</b>	
Grupa Kapitałowa	100%
Bank	100%
Członkowie Zarządu Banku	100%
Przedstawiciele Kierownictwa wyższego szczebla Banku	100%
Przedstawiciele Kierownictwa średniego szczebla Banku	100%
Pozostali pracownicy Banku	100%
<b>Procent pracowników, którzy przeszli szkolenia antykorupcyjne w 2021 r.:</b>	
Grupa Kapitałowa	97,21%
Bank	97,40%
Członkowie Zarządu Banku	100%
Przedstawiciele Kierownictwa wyższego szczebla Banku	91,30%
Przedstawiciele Kierownictwa średniego szczebla Banku	96,76%
Pozostali pracownicy Banku	97,49%

# Polityka praw człowieka

[GPW: S-P5, S-P6]

„**Polityka praw człowieka**” określa nasze najważniejsze cele w zakresie przestrzegania i promowania praw człowieka w działalności biznesowej, zapobiegania naruszeniom zasad wynikających z prowadzonej działalności i minimalizowania ich skutków.

„Polityka praw człowieka” jest również zobowiązaniem Banku do analizy i oceny polityk i praktyk swoich kontrahentów w zakresie praw człowieka w ramach procesów poprzedzających zawarcie umów kredytowych lub innego rodzaju umów. Będziemy reagować na przypadki łamania praw człowieka w miejscu pracy, a w uzasadnionych przypadkach stosować sankcje.

Zagadnienia ochrony praw człowieka ujęliśmy też w naszej „Polityce zrównoważonego rozwoju”. Dokument ten podkreśla zobowiązanie Banku do respektowania i promowania przestrzegania praw człowieka w odniesieniu do wszystkich interesariuszy firmy.

„**Polityka sektora zbrojeniowego**” wprowadza wyłączenia i ograniczenia dotyczące współpracy z klientami prowadzącymi działalność związaną z uzbrojeniem oraz technologiami podwójnego zastosowania (tzw. dual use). W dokumencie zwracamy również uwagę na ryzyka związane z projektami zlokalizowanymi w krajach, które nie ratyfikowały podstawowych dokumentów prawnych ONZ dotyczących praw człowieka bądź też podlegają sankcjom ONZ/UE z powodu nieprzestrzegania praw człowieka lub stosowania represji wewnętrznych zdefiniowanych w „Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka”, „Międzynarodowym Pakcie Praw Obywatelskich i Politycznych” oraz „Protokole Dodatkowym do Konwencji Praw Dziecka” w sprawie udziału dzieci w konfliktach zbrojnych.



Zagadnienia związane z realizacją naszej „Polityki promowania i poszanowania praw człowieka” opisaliśmy w podrozdziale *Różnorodność w miejscu pracy* (str. 59)

## Zgodnie z „Polityką praw człowieka” Bank zobowiązuje się:

### Wobec pracowników

- do zapobiegania dyskryminacji i praktyk naruszającym godność człowieka,
- do niekorzystania z pracy przymusowej i pracy dzieci,
- do poszanowanie prawa do stowarzyszania się i zawierania układów zbiorowych,
- do ochrony zdrowia pracowników,
- do oferowania godnej pracy.

### Wobec klientów

- do oferowania wyłącznie produktów oraz/lub usług odpowiadających ich sytuacji i potrzebom, a także ułatwianie im zrozumienia warunków i zasad, korzyści, ryzyka oraz kosztów,
- do unikania nieuzasadnionej dyskryminacji przy oferowaniu produktów zgodnie z postanowieniami „Generalnego Kodeksu Postępowania” Santander Bank Polska S.A.

## Zgodnie z „Polityką praw człowieka” Bank zobowiązuje się:

### Wobec dostawców

- do wspierania poszanowania praw człowieka w całym łańcuchu dostaw,
- do stosowania „Polityki wyboru dostawców”, obejmującej kryteria środowiskowe, społeczne i etyczne, których spełnienie jest oczekiwane od dostawców,
- do promowania relacji z dostawcami przywiązującymi wagę do przestrzegania praw człowieka i posiadającymi własne polityki w tym zakresie.

### Wobec pozostałych klientów biznesowych

- do propagowania przestrzegania „Polityki praw człowieka”, szczególnie w przypadkach gdy jest to wskazane ze względu na ich pochodzenie, rodzaj działalności lub znaczenie dla Banku.

### Wobec społeczności, wśród których Bank prowadzi swoją działalność

- do promowania idei przestrzegania praw człowieka, szczególnie w miejscach, gdzie funkcjonują słabiej rozwinięte systemy prawne i instytucjonalne,
- do przestrzegania, wspierania i promowania prawa człowieka w społecznościach, na rzecz których Bank świadczy usługi,
- do nadzorowania i kontrolowania wpływu działalności operacyjnej na społeczność,
- do zagwarantowania bezpieczeństwa w celu zapewnienia przestrzegania praw człowieka,
- do wnoszenia wkładu w walkę z korupcją.

# Przeciwdziałanie korupcji

[GRI: 3-3, 205-3, 2-15]

[GPW: GP-3]

[GRI: 3-3, 205-3]

[GPW: GP-3]

W Grupie Santander Bank Polska S.A. obowiązuje podejście „zero tolerancji dla korupcji”. Przeciwdziałanie korupcji jest jednym z elementów „**Generalnego Kodeksu Postępowania**”.

**Zasady przeciwdziałania korupcji precyzuje u nas „Program antykorupcyjny”**, którego zastosowanie jest zgodne z zasadami ładu korporacyjnego w zakresie zapewnienia zgodności w Grupie Santander, „Generalnym Kodeksem Postępowania” oraz wdrożonymi regulacjami i lokalnymi przepisami prawa.

Program zawiera postanowienia w zakresie przeciwdziałania korupcji oraz wytyczne w zakresie:

- wręczania upominków i zaproszeń urzędnikom publicznym,
- upominków i zaproszeń wręczanych pracownikom,
- relacji ze stronami trzecimi,
- stosowania dodatkowych mechanizmów kontrolnych,
- kanałów do zgłaszania przypadków naruszeń.

W 2021 r. zaktualizowaliśmy „Program antykorupcyjny”, uszczegóławiając go o informacje dotyczące działających w Santander Bank Polska S.A. kanałów whistleblowingowych.

W 2021 r. zgłoszono 1 przypadek podejrzenia korupcji. Pracownik przyjął od klienta kartę rabatową na zakupy z odnawialnym limitem. Karta została zwrócona klientowi wraz z listem, w którym Bank wyraził swoją dezaprobatę wobec postawienia pracownika w niezręcznej sytuacji. Klient przeprosił za swoje zachowanie.

## Konflikt interesów

[GRI: 2-15]

Prowadzimy działalność, biorąc pod uwagę interesy wszystkich interesariuszy, o ile nie są one sprzeczne z interesami Banku. Przejrzyste procedury dotyczące zarządzania konfliktami interesów określiliśmy w „**Generalnym Kodeksie Postępowania**” oraz uaktualnionej w 2021 r. „**Polityce zapobiegania konfliktom interesów**”.

Spełniamy wszystkie wymogi wynikające ze zaktualizowanych dobrych praktyk w zakresie zarządzania konfliktami interesów oraz transakcji z podmiotami powiązаныmi.

- W Banku obowiązuje zasada równego traktowania klientów i dostawców Banku. Żaden z akcjonariuszy nie jest traktowany w sposób uprzywilejowany w transakcjach z podmiotami powiązаныmi.
- Rada Nadzorcza ma możliwość zasięgnięcia opinii podmiotu zewnętrznego przy wycenie i analizie skutków ekonomicznych transakcji z podmiotami powiązаныmi. Jeżeli zawarcie takiej transakcji wymaga zgody Walnego Zgromadzenia, Rada każdorazowo ocenia konieczność zasięgnięcia takiej opinii.

Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej unikają aktywności zawodowej mogącej prowadzić do powstania konfliktu interesów. Nie mogą brać udziału w rozstrzygnięciu spraw w przypadku zaistnienia lub możliwości powstania konfliktu interesów oraz muszą informować Bank o takich sytuacjach.

- Kwestie ewentualnego konfliktu interesów Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej są także badane w ramach oceny odpowiedniości przed powołaniem do tych organów oraz w ramach cyklicznych wtórnych ocen odpowiedniości.

W 2021 r. nie zidentyfikowano sytuacji tego typu w odniesieniu do Członków Zarządu i Rady Nadzorczej.

# Zrównoważony łańcuch dostaw

[GRI: 2-6, 308-1, 414-1, 308-1, 414-1]

[KE/TCFD]

[ESG: E – Środowisko, S – Społeczeństwo]



[GRI: 2-6, 308-1, 414-1]

[KE/TCFD],

[ESG: E – Środowisko, S – Społeczeństwo]

Zarządzanie łańcuchem dostaw regulują u nas:



„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 oraz outsourcingu w Santander Bank Polska S.A.”

Dwie ostatnie regulacje zaktualizowaliśmy w 2021 r. – dostosowaliśmy je do wytycznych Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach KNF.

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

## Proces wyboru dostawców

Nieustannie rozwijamy i dostosowujemy do zmieniających się realiów biznesowych i społecznych proces wyboru i zarządzania dostawcami.

Wszyscy nasi dostawcy objęci są jednolitymi zasadami wyboru. Kwalifikując dostawców do współpracy:

- sprawdzamy, czy dywersyfikują swoje przychody i czy nie uzależniają się od Banku;
- weryfikujemy posiadane certyfikaty, np.: z zakresu ochrony środowiska, relacji pracowniczych;
- potwierdzamy stosowanie zasad CSR, posiadane kodeksy etyki, realizowane postępowania i programy antykorupcyjne oraz publikowane raporty;
- badamy etyczne podejście do finansów – kontrolowane jest opłacanie składek pracowniczych, podatków oraz ewentualne zadłużenia wobec kontrahentów.

Uzyskane w wyniku tych procesów informacje mają bezpośredni wpływ na podjęcie współpracy z dostawcą.

## Ankieta CSR dla dostawców

Dostawca produktu lub usługi, który bierze udział w naszym procesie zakupowym, wypełnia ankietę CSR, w której zobowiązany jest dostarczyć:

- informacje o podejmowaniu działań z obszaru odpowiedzialności społecznej,
- opis spełniania kryteriów dotyczących praktyk w zakresie zatrudnienia oraz respektowania praw człowieka,
- informacje o zgodności z kryteriami środowiskowymi (wpływ towarów i usług na środowisko naturalne).

Przy ewaluacji ofert bierzemy pod uwagę oceniony na bazie ankiety poziom odpowiedzialności społecznej. Może być on rozstrzygający podczas wyboru nowego dostawcy.

Dzięki wymogowi wypełnienia ankiety CSR przez wszystkich dostawców zaproszonych do procesów zakupowych Banku, część firm dopiero zapoznaje się z tematyką odpowiedzialności społecznej. Wpływ edukacyjny naszej ankiety jest realny.

Nowo podpisywane umowy z naszymi dostawcami zawierają obowiązkowe klauzule CSR-owe. Zobowiązują one dostawców do przestrzegania 10 zasad Global Compact.

[GRI: 308-1, 414-1]

## Kluczowe wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk procesu zakupowego



1 178

Liczba dostawców z obrotami przekraczającymi rocznie 50 tys. zł.



991

W tym liczba dostawców podlegających kwalifikacji.



144

Liczba zrealizowanych procesów zakupowych.



92%

Procent, jaki stanowią dostawcy – firmy polskie lub zagraniczne z siedzibą lub oddziałem zarejestrowanym w Polsce.



749

Liczba oferentów, którzy zostali poddani weryfikacji pod kątem CSR.



749

Liczba oferentów, którzy zostali poddani weryfikacji pod kątem kwestii/wymagań środowiskowych.

W 2021 r. Grupa Santander przeprowadziła globalne badanie dostawców, w którym wzięli udział również nasi interesariusze – dostawcy Santander Bank Polska. Badaliśmy zasady, jakimi kierują się nasi dostawcy w zakresie troski o środowisko oraz odpowiedzialności społecznej i zarządczej.

Wyniki ankiety oraz tej z 2020 r. pozwolą nam precyzyjniej wytyczyć cele i zaplanować działania wobec dostawców na kolejne lata, szczególnie dla inicjatyw edukacyjnych dotyczących obszarów ESG.

### Plany na 2022 r.

- Będziemy kontynuować rozpoczęte na początku 2022 r. prace nad zmianą ankiety CSR na nową ankietę ESG. Ma ona odzwierciedlać aktualne podejście Banku do zagadnień ESG. W ramach przygotowywanych zmian współpracujemy z grupą zewnętrznych ekspertów.
- Zamierzamy opracować materiały edukacyjne na temat ESG, które będą skierowane do dostawców chcących dowiedzieć się więcej i zacząć działać lub rozwijać się w kwestiach zrównoważonego rozwoju.

# Polityki i kluczowe regulacje dotyczące obszarów ESG

## Nasze polityki i kluczowe regulacje dotyczące obszarów ESG

### Environment

### Social

### Governance

„Polityka zrównoważonego rozwoju”

„Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”

„Generalny Kodeks Postępowania”

Strategia Odpowiedzialnej Bankowości – Responsible Banking

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategia Net Zero</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Polityka praw człowieka”</li> <li>• Polityka „Szacunek i godność”</li> <li>• „Polityka kultury organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska”</li> <li>• „Polityka Różnorodności w składzie Zarządu Santander Bank Polska S.A.”</li> <li>• „Polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A.”</li> <li>• „Polityka wynagrodzeń Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.”</li> <li>• „Polityka wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.”</li> <li>• „Polityka doboru i oceny odpowiedniości Członków Zarządu oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Santander Bank Polska S.A.”</li> <li>• „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów”</li> <li>• „Program antykorupcyjny”</li> <li>• „Polityka wolontariatu pracowniczego”</li> <li>• „Polityka zakupowa Santander Bank Polska S.A.”</li> <li>• „Procedura wyboru dostawcy Santander Bank Polska S.A.”</li> <li>• „Polityka Współpracy z Dostawcami oraz outsourcingu w Santander Bank Polska S.A.”</li> <li>• Procedura Zarządzania Dostawcami oraz outsourcingu w Santander Bank Polska S.A.</li> <li>• „Polityka sektora zbrojeniowego”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Model tału korporacyjnego dla Grupy i jej spółek zależnych”</li> <li>• „Szczegółowe zasady tału korporacyjnego”</li> <li>• Polityka „Szacunek i godność”</li> <li>• „Polityka praw człowieka”</li> <li>• „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów”</li> <li>• „Program antykorupcyjny”</li> <li>• „Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy”</li> <li>• „Polityka doboru i oceny odpowiedniości Członków Zarządu oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Santander Bank Polska S.A.”</li> <li>• „Polityka informacyjna Santander Bank Polska S.A.”</li> <li>• „Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych”</li> <li>• „Wytyczne dla spółek zależnych”</li> </ul> |
|--|--|---|

# Zielony Bank – Environmental





# Podejście do zarządzania wpływem na środowisko i ochroną klimatu

[GRI: 3-3, 3-3]

[TCFD: KE/TCFD, KE/TCFD, KE/TCFD]

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

[PRB: 1 Zgodność, 2 Wpływ, 1 Zgodność, 2 Wpływ]

[GPW: E-P3]

[GRI: 3-3]

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

[TCFD: KE/TCFD, KE/TCFD]

[PRB: 1 Zgodność, 2 Wpływ]

[GPW: E-P3]

Zrównoważony rozwój, dbałość o środowisko oraz przeciwdziałanie skutkom zmian klimatu to kluczowe elementy „Bezpieczeństwa i zaufania” – jednego z sześciu kierunków strategicznych ogólnej strategii biznesowej Banku na lata 2021-2023. Nasze podejście do kwestii ESG oraz zrównoważonego rozwoju określa również integralna część strategii biznesowej czyli Strategia Odpowiedzialnej Bankowości – Responsible Banking.



Więcej na temat Strategii Odpowiedzialnej Bankowości w rozdziale: *Odpowiedzialna bankowość – zarządzanie kwestiami ESG* (str. 25).

W praktyce oznacza to rozwijanie przyjaznych środowisku, „zielonych” produktów i rozwiązań, wspieranie transformacji gospodarki na nisko – i zeroemisyjną, działania edukacyjne skierowane do klientów, pracowników i lokalnych społeczności, dostosowywanie naszych działań do wymogów międzynarodowych regulacji w zakresie ochrony środowiska i przeciwdziałania zmianom klimatu. W ramach naszej odpowiedzialności za środowisko prowadzimy również inicjatywy redukujące ślad środowiskowy Banku.



W zarządzaniu wpływem na środowisko stosujemy zasadę ostrożności, a nadrzędnym dokumentem opisującymi nasze podejście do kwestii środowiskowych jest „**Polityka zrównoważonego rozwoju**”, w której deklarujemy m.in. dążenie do:

- minimalizowania wpływu naszych placówek na środowisko (uwzględnianie 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.

Działania w obszarze zarządzania ryzykiem klimatycznym oraz podejmowanie odpowiednich kroków w celu wykorzystania szans to obszar odpowiedzialności Zarządu jak i Rady Nadzorczej.



Ład korporacyjny oraz podział kompetencji w zakresie strategii klimatycznej przedstawiliśmy w naszym *Raporcie TCFD* (str. 54).

## Globalna Strategia Net Zero

[GRI: 3-3]

Nasza strategia Net Zero zakłada, że do 2050 r. cała Grupa Santander będzie zeroemisyjna. Redukcja obejmuje zarówno emisje wewnętrzne, powodowane przez zużycie prądu, czy podróże służbowe, ale także emisje, które są efektem naszego finansowania – usług kredytowych, doradczych lub inwestycyjnych świadczonych klientom ze wszystkich segmentów.

Już w 2020 r. osiągnęliśmy neutralność w zakresie wewnętrznych emisji CO<sub>2</sub>. Było to możliwe dzięki przejściu na zieloną energię (100% energii zakupionej bezpośrednio przez Bank pochodzi z OZE), a także zakupowi kredytów węglowych, czyli zielonych, certyfikowanych aktywów, które równoważą emisje.

W ramach dążenia do osiągnięcia neutralności zobowiązaliśmy się, że od 2030 r. przestaniemy finansować spółki energetyczne, w których przychód pochodzący z produkcji energii z węgla przekracza 10%. Ponadto, do 2030 r. planujemy całkowicie zredukować naszą ekspozycję wobec producentów węgla energetycznego. Wśród naszych priorytetów jest wspieranie klientów w zielonej transformacji poprzez szerokie finansowanie odnawialnych źródeł energii i aktywne promowanie „zielonych” produktów finansowych.



Więcej na temat starań Banku w kierunku neutralności klimatycznej w Raporcie TCFD w rozdziale *Strategia* ([esg.santander.pl/2021/zielony-bank-environment/raport-tcfd/strategia](https://esg.santander.pl/2021/zielony-bank-environment/raport-tcfd/strategia)).

### Strategia klimatyczna Grupy Santander oparta jest na czterech filarach

Ambicją całej Grupy jest osiągnięcie zeroemisyjności do 2050 r.



#### Dostosowanie naszego portfela do celów Porozumienia paryskiego

Dostosowanie portfela pod kątem zapewnienia, że przewidywane emisje dwutlenku węgla będą zgodne z celem **ograniczenia wzrostu temperatury do 1,5°C** zgodnie z NZBA i NZAMi.



#### Wspieranie naszych klientów w ich ekologicznej transformacji

Pomoc klientom w **przechodzeniu na gospodarkę niskoemisyjną** – wskazówki, porady oraz rozwiązania inwestycyjne i biznesowe dla klientów.



#### Ograniczenie naszego wpływu na środowisko

Osiągnięcie **neutralności węglowej i pozyskiwanie energii elektrycznej z odnawialnych źródeł do 2025 roku** w celu zmniejszenia naszego wpływu na środowisko.



#### Uwzględnienie klimatu w zarządzaniu ryzykiem

Zapewnienie zgodności z oczekiwaniami **regulacyjnymi/nadzorczymi** oraz uwzględnienie kwestii klimatycznych w **zarządzaniu ryzykiem**.

### Działania w obszarze środowiskowym podjęte w 2021 r.

- Rozwijaliśmy i wzmacnialiśmy agendę odpowiedzialnej bankowości opartą o wskaźniki ESG.
- Dostosowujemy nasze działania do Grupowej strategii Net Zero.
- Wdrożyliśmy nową politykę „Zarządzania ryzykiem środowiskowym, społecznym i zmian klimatycznych”.
- Wdrożyliśmy nowy model zarządzania agendą odpowiedzialnej bankowości.
- Powołaliśmy ESG Forum oraz 11 ESG Leads reprezentujących każdy pion Banku.
- Wdrażamy grupowy system identyfikacji zrównoważonego finansowania – Sustainable Finance Classification System.
- Rozwinęliśmy Zieloną Ofertę Banku i wspieraliśmy klientów w zielonej transformacji oraz przechodzeniu na model działania nisko – i zeroemisyjny.
- Przeprowadziliśmy drugą największą emisję zielonych obligacji dla spółki niefinansowej o łącznej wartości 311 mln euro.
- Przeznaczaliśmy 109 mln euro na wsparcie rozwoju odnawialnych źródeł energii (OZE).
- Przeznaczaliśmy 372 mln euro na zielone finansowanie w 2021 r.
- Wyemitowaliśmy po raz pierwszy zrównoważone obligacje Santander Bank Polska S.A. o łącznej wartości 750 mln zł.

## Ryzyko środowiskowe i klimatyczne w Santander Bank Polska

[TCFD: KE/TCFD]

[ESG: E -Środowisko]

[PRB: 1 Zgodność, 2 Wpływ]

Zarządzamy ryzykiem środowiskowym wynikającym z działalności własnej oraz prowadzonej przez klientów Banku.

W 2021 r. wprowadziliśmy „Politykę zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”, która określa ryzyka dla poszczególnych segmentów klientów.

Na potrzeby raportu TCFD, stanowiącego integralną część niniejszego raportu ESG oraz dla zwiększenia odporności



Nasze podejście do zarządzania ryzykiem ESG w ramach systemu zarządzania ryzykiem opisaliśmy w rozdziale *Ryzyko* (str. 28).

klimatycznej Santander Bank Polska S.A. przeprowadziliśmy analizę, która pozwoliła nam na szczegółowe zidentyfikowanie ryzyk i szans klimatycznych w oparciu o dwa scenariusze klimatyczne, obejmujące trzy ramy czasowe: krótki (2025), średni (2030) i długi termin (2050).

Analiza objęła cały łańcuch wartości i wszystkie rynki, na których działa Santander Bank Polska S.A.



Szczegółowy opis naszego systemu zarządzania ryzykami klimatycznymi zawarliśmy w rozdziale *Zarządzanie ryzykiem* (Raport TCFD 2022) (str. 69).

# Regulacje dotyczące wpływu działalności na środowisko i klimat

### Agenda 2030

Rezolucja przyjęta we wrześniu 2015 r. przez wszystkie państwa członkowskie ONZ. Dokument definiuje 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju, których realizacja prowadzić ma nas do zrównoważonego rozwoju świata. Określone w Agendzie Cele można przypisać do 5 obszarów: ludzie (ang. people), planeta (ang. planet), dobrobyt (ang. prosperity), pokój (ang. peace), partnerstwo (ang. partnership). Dla każdego Celu rozpisano konkretne zadania do osiągnięcia do 2030 r. – łącznie 169 zadań. Dotyczą m.in. eliminacji ubóstwa i głodu, ochrony planety i ekosystemów przed degradacją, ochrony demokracji i pokoju na świecie, a także wspierania partnerstwa na rzecz realizacji Celów.

### Porozumienie paryskie

Ramowa konwencja Narodów Zjednoczonych w sprawie zmian klimatu – pierwsze powszechne i prawnie wiążące światowe porozumienie dotyczące kwestii klimatycznych, podpisane w 2015 r. przez blisko 190 krajów, w tym UE i państwa członkowskie. Określa ogólnosiwiatowy plan

działania, który ma uchronić planetę 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. 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.

### Europejski Zielony Ład

Działaniom podejmowanym na arenie międzynarodowej na rzecz walki ze zmianami klimatu przewodzi Unia Europejska, która w grudniu 2019 r. wprowadziła w życie Europejski Zielony Ład (Green Deal) – plan działania, który ma doprowadzić gospodarkę UE do osiągnięcia w 2050 r. zerowego poziomu emisji gazów cieplarnianych netto, w której nastąpi oddzielenie wzrostu gospodarczego od zużywania zasobów oraz wyrównania poziomu rozwoju społeczeństw i regionów.

### **Wytyczne Komisji Europejskiej dot. ujawniania informacji związanych z klimatem (TCFD)**

Dokument wydany przez Komisję Europejską zawiera praktyczne zalecenia dla przedsiębiorstw, jak właściwie raportować wpływ ich działalności na klimat oraz wpływ zmian klimatycznych na ich działalność. Wytyczne Komisji Europejskiej inkorporują międzynarodowe rekomendacje Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Celem dokumentu jest uzyskanie jednolitych, użytecznych oraz obejmujących plany na przyszłość informacji na temat istotnych skutków finansowych ryzyk i szans związanych z klimatem, w tym związanych z globalnym przejściem do gospodarki niskoemisyjnej.

### **Rozporządzenie dot. Taksonomii UE**

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088, zwane Taksonomią UE, jest systemem jednolitej klasyfikacji działań na rzecz zrównoważonego rozwoju, które ma wesprzeć inwestorów w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych. Taksonomia UE nakłada na przedsiębiorstwa podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych szereg obowiązków sprawozdawczych, które w odniesieniu do instytucji kredytowych wejdą w życie w pełnym zakresie w 2024 r. Kluczowym wskaźnikiem wyników dla instytucji kredytowych będzie wskaźnik zielonych aktywów, określający udział procentowy ekspozycji wobec działalności zgodnej z systematyką i w nią zainwestowanych w aktywach ogółem objętych zabezpieczeniem (aktywach skorygowanych).

### **Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR)**

Rozporządzenie SFDR nakłada na uczestników rynku finansowego i doradców finansowych, w tym banki, nowe obowiązki w zakresie przejrzystości i ujawniania podejścia do zarządzania ryzykami dla zrównoważonego rozwoju w ramach prowadzonej działalności inwestycyjnej i podejmowanych przez dany podmiot decyzji inwestycyjnych.

### **Europejski Urząd Nadzoru Bankowego (EBA)**

Powstały w 2011 r. organ Unii Europejskiej, którego zadaniem jest wdrażanie wspólnego, standardowego zestawu przepisów dotyczących regulowania i nadzorowania działalności sektora bankowego we wszystkich krajach członkowskich UE. Celem agencji jest ochrona interesu publicznego, poprzez stworzenie skutecznego, przejrzystego i stabilnego jednolitego rynku produktów bankowych w UE.

### **Dyrektywa Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**

Unijna dyrektywa ma zastąpić obecnie obowiązującą dyrektywę NFRD (Non-Financial Reporting Directive) i dotyczyć będzie szerszego grona przedsiębiorstw w całej UE. Dokument zakłada m.in. ujednoczenie podejścia do raportowania kwestii dotyczących zrównoważonego rozwoju w ramach sprawozdania z działalności zarządu, poprzez stworzenie jednolitego standardu raportowania. W chwili pisania niniejszego raportu trwają konsultacje projektu tego standardu. Ponadto CSRD wprowadza obowiązek audytowania zawartych w raporcie informacji i danych przez niezależną jednostkę zewnętrzną.

# Proekologiczne produkty i usługi

[GRI: 3-3, Wskaźnik własny (Główne prośrodowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu)]

[TCFD: KE/TCFD];

[ESG: E – Środowisko];

[PRB: 2 Wpływ, 3 Klienci]



Wśród klientów rośnie świadomość problemów ekologicznych i kryzysu klimatycznego. Coraz chętniej decydują się oni na inwestycje w przydomowe instalacje odnawialnych źródeł energii oraz inne przyjazne środowisku produkty. Naszym zadaniem jest dostosowanie oferty do ich potrzeb i zachęcanie społeczeństwa do proekologicznych wyborów.

## EKO kredyt gotówkowy

Wprowadziliśmy do oferty EKO kredyt gotówkowy na cele konsumpcyjne, który wspiera klientów indywidualnych w zakupach EKO produktów i rozwiązań. Poprzez zwrot prowizji za zakup „zielonych produktów”, zachęcamy m.in. do modernizacji przydomowych instalacji OZE, wymiany oświetlenia na energooszczędne, budowy domowych stacji uzdatniania i odzysku wody, montażu urządzeń korzystających z biomasy, wymiany stolarki zewnętrznej, itp. Klienci mogą też wykorzystać środki z kredytu na zakup energooszczędnego sprzętu AGD, rowerów, a nawet aut z napędem elektrycznym lub hybrydowych.



Więcej o EKO kredycie gotówkowym przeczytasz na bankowej stronie internetowej w zakładce *Klient indywidualny* w sekcji *Oferta – kredyty* ([www.santander.pl/klient-indywidualny/kredyty/eko-kredyt-gotowkowy](http://www.santander.pl/klient-indywidualny/kredyty/eko-kredyt-gotowkowy)).

## Ekologiczne karty płatnicze

Od 1 lipca 2021 r. wprowadziliśmy ekokarty Visa, które w 85% składają się z plastiku odzyskanego w procesie recyklingu. Dzięki wykorzystaniu do ich produkcji materiału z odzysku, ślad węglowy zredukowany jest do 75%. Nowe karty mają nowy, pionowy design, jednolity dla Grupy Santander w całej Europie.



**860,7 tys.** ekologicznych kart wydanych w 2021 r., co stanowi 42,4 % wszystkich wydanych kart

Grupa Santander planuje, że do 2025 r. wszystkie karty debetowe, kredytowe oraz pre-paid w Polsce, Portugalii, Hiszpanii oraz Wielkiej Brytanii, będą produkowane z materiałów zrównoważonych, takich jak PVC z recyklingu czy tych powstałych na bazie kukurydzy. Grupa Santander ograniczy również liczbę kart dostępnych w ofercie o ponad 30%.

## Zielona oferta Santander Leasing

Santander Leasing, działający w oparciu o standardy Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A., w 2021 r. wprowadził uproszczone zasady wnioskowania o finansowanie fotowoltaiki z okresem do 10 lat przy zabezpieczeniu transakcji gwarancją BGK oraz rozpoczął prace nad uruchomieniem produktów z dofinansowaniem z programu rządowego „Mój elektryk”.

### Ponadto zielona oferta Santander Leasing to:

leasing/pożyczka na zakup nieemisyjnych/hybrydowych środków transportu dla biznesu,

pożyczka na zakup pojazdów nieemisyjnych/hybrydowych dla konsumenta,

leasing/pożyczka na zakup instalacji fotowoltaicznych dla biznesu,

pożyczka na zakup instalacji fotowoltaicznych dla konsumenta,

leasing/pożyczka na zakup maszyn efektywnych energetycznie (w tym maszyn agro) dla biznesu.

# Zielone finansowanie

[GRI: 3-3, Wskaźnik własny (Główne prośrodowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu)]

[TCFD: KE/TCFD]

[ESG: E - Środowisko]

[PRB: 1 Zgodność, 2 Wpływ]



Wspieramy naszych klientów w przechodzeniu na gospodarkę niskoemisyjną oraz w rozwoju ich zrównoważonych i ekologicznych inwestycji. Konsekwentnie bierzemy udział w transformacji energetycznej kraju.

Jako pierwsza instytucja finansowa w Polsce zaoferowaliśmy rozwiązania finansowe, w których wysokość marży jest oparta o spełnienie przez klienta kryteriów społecznych i środowiskowe (ESG-linked loans). Dysponujemy zarówno lokalnymi, jak i globalnymi ekspertami w zakresie ESG, czym wyróżniamy się na polskim rynku bankowym.

Oferta zrównoważonego finansowania skierowana jest do różnych grup klientów, w tym klientów z branż mających największy wpływ na kwestie klimatyczne, tj. sektor energetyczny, paliwowy i przemysłowy. Dlatego dotychczasowe finansowania zrównoważone koncentrowały się na klientach z tych obszarów. Od 2021 r. odnotowujemy coraz większe zainteresowanie tego rodzaju finansowaniem również w innych sektorach, co jest w dużej mierze związane z większą świadomością klientów oraz publicznym ogłaszaniem strategii zrównoważonego rozwoju.

## Produkty Santander Bank Polska S.A. w zakresie zielonego finansowania:

kredyty dedykowane do inwestycji zrównoważonych, w tym na inwestycje OZE,

kredyty powiązane z Celami Zrównoważonego Rozwoju,

zielone obligacje (green bonds) czy zrównoważone obligacje (sustainability bonds),

obligacje związane ze zrównoważonym rozwojem (sustainability-linked bonds),

doradztwo w zakresie pozyskania finansowania zrównoważonego,

doradztwo finansowe w obszarze ESG.

## Zielone finansowanie w 2021 r.

Obszar	w mln EUR	w mln PLN
Zielone budownictwo	107,8	495,7
Energia odnawialna	109,5	503,7
Czysta mobilność	79,1	363,6
Agro	76,2	350,5
Gospodarka obiegu zamkniętego	0,2	0,9
<b>Razem</b>	<b>372,8</b>	<b>1 714,4</b>

### Wsparcie zielonej transformacji w 2021 r.

- W ramach spółki leasingowej oferujemy aż 8 produktów w kategoriach: Renewables, Clean mobility, Agro, Circular Economy.
- Leasing lub pożyczka na zakup nieemisyjnych lub hybrydowych środków transportu dla biznesu. W ramach tego produktu od początku 2021 do 18 listopada 2021 r. udostępnione zostały dwa promocyjne leasingi: 100% na zakup pojazdu elektrycznego oraz 102% na zakup pojazdów hybrydowych.
- Udostępniono klientom pożyczkę na zakup pojazdów nieemisyjnych lub hybrydowych dla konsumenta.
- Leasing lub pożyczka na zakup instalacji fotowoltaicznych dla biznesu
- Pożyczka na zakup instalacji fotowoltaicznych dla konsumenta (nowość).
- Leasing lub pożyczka na zakup maszyn efektywnych energetycznie (w tym maszyn agro) dla biznesu.
- W ramach Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej przeprowadziliśmy drugą największą emisję zrównoważonych obligacji dla spółki niefinansowej o łącznej wartości 400 mln zł.
- W 2021 r. wydaliśmy 860,7 tys. ekologicznych kart, co stanowi 42,4 % wszystkich wydanych kart.
- Udostępniliśmy klientom pierwszy Eko Kredyt, gdzie za eko zakup zwracamy klientowi prowizję

Posiadamy Globalną Politykę Ramową dotyczącą Zrównoważonych Obligacji oraz Politykę Ramową Zielonych Obligacji, które definiują nasze zobowiązania do przeznaczania środków z zielonych obligacji na projekty związane z energią odnawialną (słoneczną i wiatrową). Jednocześnie w ramach Grupy Santander trwają prace nad nowymi globalnymi politykami ramowymi dostosowanymi we wszystkich aspektach do grupowego Systemu Klasyfikacji Zielonego Finansowania SFCS, który wdrożymy od 2022 r.

W 2021 r. opracowaliśmy Ramy Zrównoważonej Emisji, zweryfikowane przez niezależną agencję ratingową (SPO: Second Party Opinion) i przeprowadziliśmy emisję pierwszych w Polsce zrównoważonych dłużnych papierów wartościowych o wartości nominalnej 750 mln PLN. Środki pozyskane z emisji zostaną przeznaczone na finansowanie lub refinansowanie zielonych aktywów (Eligible Green Assets) lub społecznych aktywów (Eligible Social Assets).

### Przykłady umów na zielone finansowanie zawartych w 2021 r.

- Santander Bank Polska S.A. wraz z Bankiem Gospodarstwa Krajowego sfinansował zakup 37 elektrycznych autobusów dla Poznania (wartość transakcji 111 mln zł). Wymiana taboru przyczyniła się do zmniejszenia negatywnego wpływu transportu miejskiego na środowisko i do poprawy jakości powietrza.
- Grupa Santander i Energix Renewable Energies podpisały umowę kredytu o wartości 550 mln zł na finansowanie portfela 2 lądowych farm wiatrowych o łącznej mocy 125 MW. Santander Bank Polska pełni w tej transakcji rolę Agenta, Agenta Zabezpieczeń i Banku Prowadzącego Rachunki.
- Santander Bank Polska S.A. we współpracy z innymi bankami podpisał umowy o wartości 479 mln zł na sfinansowanie portfela OZE należącego do niezależnego producenta energii odnawialnej. Finansowanie zostanie przeznaczone na budowę portfela 4 projektów wiatrowych i 29 projektów fotowoltaicznych o łącznej mocy 106 MW, które wygrały aukcje OZE.



Dodatkowe informacje na temat emisyjności portfela przedstawiliśmy w *Raporcie TCFD*, będącym integralną częścią niniejszego raportu (str. 54).

# Wpływ działalności operacyjnej na środowisko

[GRI: 301-1, 302-1, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3]

[TCFD: KE/TCFD, KE/TCFD]

[ESG: E - Środowisko]

[PRB: 2 Wpływ]

[GPW: E-P1, E-P2, E-S2, E-S3- E-S6]

Poziomy emisji związane z naszą działalnością w 2021 r. wraz z przyjętą metodologią ich wyliczeń zostały przedstawione w podrozdziale *Wyniki obszaru środowiskowego* (str. 95), a obszerniej zagadnienie opisaliśmy w *Raporcie TCFD* w podrozdziale *Metryki i cele*.

## Zużycie energii elektrycznej w 2020 i 2021 r.

Zużycie energii [MWh]	2020	2021
Całkowite zużycie energii elektrycznej	29 917,00	26 449,30
W tym całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych	11 078,86	14 174,30
W tym z:		
gazu ziemnego	9 408,64	12 399,38
oleju opałowego	1 351,41	1 549,37
oleju napędowego	318,81	225,55

- W 2021 roku 81% zakupionej przez Bank energii elektrycznej na potrzeby nieruchomości to energia z kontraktu zapewniającego energię wyłącznie z OZE.
- Otrzymaliśmy również certyfikat akcesyjny produktu ECO Premium Grupy Tauron. Dokument potwierdza, że sprzedawana dla nas energia elektryczna uczestniczy w całości w systemie Gwarancji Sprzedaży Energii Ekologicznej i pochodzi z ekologicznych źródeł energii – głównie z elektrowni wodnych..
- W 2021 r. zużycie energii elektrycznej w Banku spadło o 8,8% względem poziomu w 2020 r.
- W 2021 r. kontynuowaliśmy modernizację oświetlenia w placówkach bankowych – (60% oddziałów korzysta z energooszczędnego oświetlenia typu LED, z czego 42 zostały zmodernizowane w 2021 r.), w części placówek zmodernizowaliśmy instalacje klimatyzacji i wentylacji, w 4 nieruchomościach własnych zmodernizowano instalacje CO.
- Niemal czterokrotnie zredukowaliśmy zużycie oleju napędowego w porównaniu z rokiem 2020.



## Flota Banku

	2020	2021
Liczba samochodów na benzynę	85	13
Liczba samochodów z napędem diesel	7	2
Liczba samochodów hybrydowych/elektrycznych	1303	1308



W 2021 r. zredukowaliśmy liczbę samochodów z napędem benzynowym i diesel aż o 85%.

## Podróże służbowe

Wskaźnik	2019	2020	2021
Liczba delegacji w przeliczeniu na jednego pracownika	3,17	1,55	0,60

Skutecznie dążymy do ograniczenia podróży służbowych do niezbędnego minimum. Na duży spadek w 2021 r. miała wpływ nasza polityka oraz trwająca pandemia.

## Redukcje zużycia oleju napędowego i benzyny związane z podróżami służbowymi flotą Banku w 2021 r.

<b>Zużycie oleju napędowego (w l)</b>	<b>8 563,52</b>
Redukcja zużycia oleju napędowego w stosunku do 2020 r.	-23 317,93
Zużycie benzyny (w l)	1 446 502
Redukcja zużycia benzyny w stosunku do 2020 r.	-53 431,48
Średnie zużycie paliwa w przeliczeniu na jednego pracownika:	127,94

- W 2021 r. znacznie ograniczyliśmy zużycie oleju napędowego oraz benzyny, co przyczyniło się do zmniejszenia naszych emisji bezpośrednich (scope 1).
- Średnie zużycie paliwa w przeliczeniu na jednego pracownika spadło o 4%.

## Zużycie papieru

Zużycie papieru	2020	2021
Bankowość oddziałowa [tony]	186	177
Budynki CWB [tony]	34	19

- W ramach #ekoSantander konsekwentnie ograniczamy zużycie papieru.
- Wśród klientów promujemy podpisywanie umów w formie elektronicznej – w 2021 r. 92% klientów korzystało z e-wyciągów, a ponad połowę transakcji w oddziałach przeprowadzono bez zużywania papieru.

- Wdrożyliśmy wewnętrzne procedury, które umożliwiają wysyłanie dokumentów do klientów w formie elektronicznej. Eliminujemy też archiwizowanie papieru na rzecz archiwizacji elektronicznej.

## Odpady papierowe i pozostałe odpady, w tym nośniki elektroniczne danych (utylicacja)

Rodzaj odpadu	Centrala	Oddziały	Razem
Papier [kg]	684 121	532 439	1 216 560
Magnetyczne nośniki danych [kg]	12 120	1 650	13 770

- 100% wskazanych materiałów najpierw przekazujemy do bezpiecznego niszczenia, a następnie do recyklingu.
- Już w 2020 r. zrezygnowaliśmy z zakupu wody w jednorazowych butelkach plastikowych oraz dystrybutorów do wody źródłanej. We wszystkich lokalizacjach zainstalowaliśmy urządzenia do filtrowania wody bieżącej. Kuchnie i pomieszczenia socjalne

wyposażone są w zestawy do podawania wody (karafki i szklanki).

- W 2021 r. rozpoczęliśmy wydawanie ekologicznych kart, które w 85% wyprodukowane są z plastiku pochodzącego z recyklingu. W ten sposób ślad węglowy zredukowany jest do 75%.

## Zużycie wody

Łączna objętość wody pobranej wg źródła (w m <sup>3</sup> )	Centrala	Oddziały
Dostawy wody z sieci miejskiej	23 540,00	50 038,00
Inne źródła wody	–	–
Suma	23 540,00	50 038,00

Ograniczamy zużycie wody – wdrażamy i wykorzystujemy rozwiązania sprzyjające mniejszemu zużyciu wody i racjonalnemu jej wykorzystaniu (zmywarki do naczyń, nowoczesna armatura sanitarna, system wody szarej, system agregowania wody deszczowej).

# Promowanie postaw proekologicznych

[ESG: E - Środowisko]

Jako jeden z największych banków w Polsce, czujemy się odpowiedzialni za promowanie w społeczeństwie wiedzy na temat ochrony środowiska i przeciwdziałania zmianie klimatu. Angażujemy się w międzysektorowe partnerstwa, wspieramy inicjatywy i akcje proekologiczne, edukujemy naszych pracowników i klientów. Wszystko to, aby propagować świadome wybory konsumenckie, które w efekcie przyczyniają się do minimalizowania negatywnego wpływu na środowisko i walki ze zmianą klimatu.



## Program „Tu mieszkam, tu zmieniam EKO”

Więcej na temat Programu w rozdziale *Spółeczności: Fundacja Santander* (str. 115).

## 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 redukcję zużycia wody, prądu czy paliwa. Nasze wskazówki pozwolą na zmniejszenie wydatków, jednocześnie przyczyniając się do redukcji naszego śladu środowiskowego.

## Kampania Zielona Wstążka #DlaPlanety i Program Re:Generacja

Co roku, 5 czerwca z okazji Światowego Dnia Środowiska, rusza kampania Zielona Wstążka #DlaPlanety prowadzonego przez Centrum UNEP/GRID-Warszawa. W 2021 r. po raz trzeci zostaliśmy partnerem strategicznym tej akcji. Kampania rozpoczęła dekadę działań na rzecz odtwarzania ekosystemów na Ziemi.

W 2021 r. przyłączyliśmy się również do programu Re:Generacja, zainicjowanego przez tę samą organizację, będącego odpowiedzią na ogłoszoną przez ONZ na lata 2021-2030 Dekadę Odtwarzania Ekosystemów. W trakcie

akcji wspólnie z inicjatorami zachęcaliśmy, aby dołączyć do społeczności #ReGeneracja (#GENERATIONRESTORATION), czyli grupy ludzi, którzy chcą wziąć los planety w swoje ręce i przyczynić się do odtwarzania ekosystemów. Zainteresowani mogli m.in. zgłosić do bazy inicjatora projektu ekosystem z własnej okolicy wymagający interwencji. My w ramach akcji wspieraliśmy odtwarzanie ekosystemów w kompleksie górskich łąk w Paśmie Czantorii.



Więcej na temat programu przeczytasz na stronie internetowej [re.generacja.org](https://re.generacja.org).

## Santander X Environmental Challenge

To globalny konkurs Grupy Santander i Fundacji Oxentia przeprowadzony z myślą o przedsiębiorcach pracujących nad rozwojem gospodarki niskoemisyjnej. W konkursie mogli wziąć udział przedsiębiorcy z 11 krajów. Konkurs podzielony był na dwa cele: „Bądź ekologiczny” – poprzez zielone finansowanie i zielone inwestycje oraz „Bądź świadomy” – poprzez produkty i usługi, które zwiększają świadomość naszego wpływu na środowisko.



Więcej na temat konkursu przeczytasz na globalnej bankowej stronie internetowej [santander.com](https://santander.com).

## Dzień Ziemi z Santander Bank Polska

Bądź ekologiczny jak Twój bank – zachęcaliśmy z okazji Światowego Dnia Ziemi. Co roku aktywnie angażujemy się w międzynarodowe obchody z okazji Dnia Ziemi. W 2021 r. w tym dniu podsumowaliśmy swój wkład w zieloną transformację gospodarki i zapowiedzieliśmy realizację grupowej strategii Net Zero.



Więcej na temat Dnia Ziemi przeczytasz na bankowej stronie internetowej w zakładce *Informacje prasowe* ([www.media.santander.pl/pr](https://www.media.santander.pl/pr)).

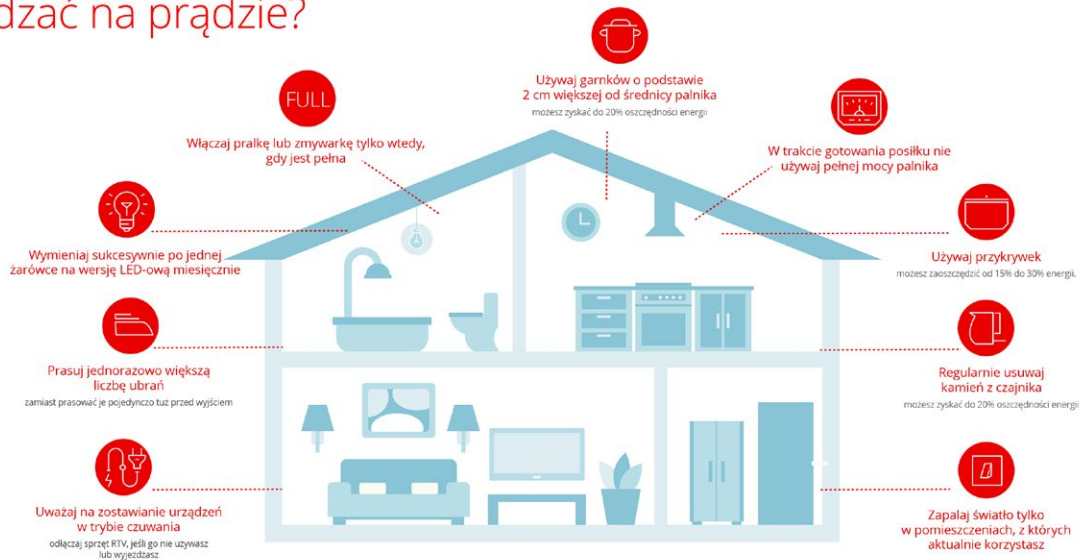
## Jak oszczędzać na wodzie?



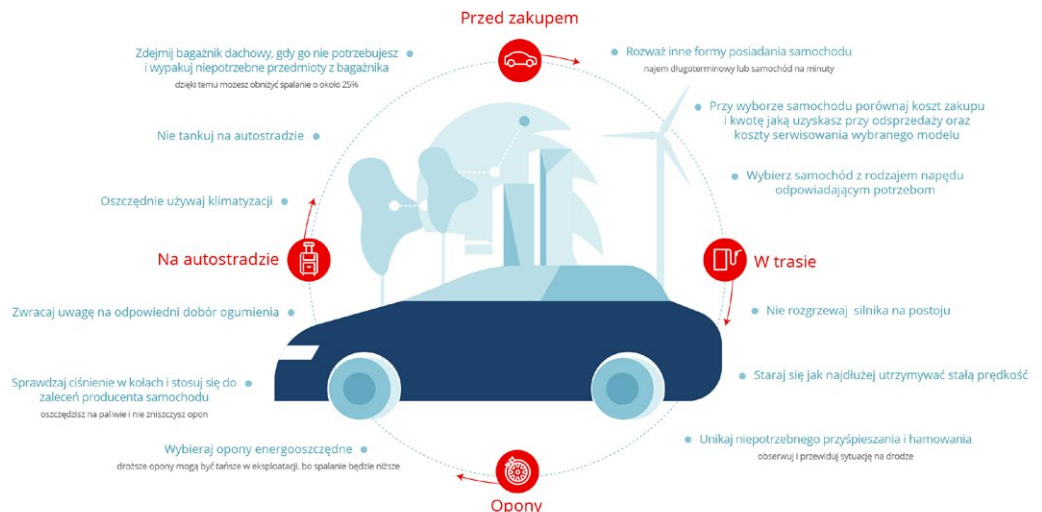
Zużycie dzienne*		Oszczędności w skali roku	
Kąpiel w wannie 100 litrów		Prysznic 7 min 50 litrów	
Mycie ręczne naczyń 60 litrów		Zmywarka 10 litrów	
Mycie zębów pod bieżącą wodą 2 litry		Mycie zębów z kubkiem 0,5 litra	
Ciepły prysznic 10 min 56 litrów zimnej wody 25 litrów ciepłej wody		Chłodny prysznic 4 min 7 litrów zimnej wody 7 litrów ciepłej wody	
Podlewanie ogrodu wodą 1000 litrów		Deszczówka lub studnia 0 litrów	
		<b>Rocznie 18 250 litrów 329 zł</b>	
		<b>Rocznie 9 125 litrów 179 zł</b>	
		<b>Rocznie 1 095 litrów 20 zł</b>	
		<b>Rocznie 24 445 litrów 531 zł</b>	
		<b>Rocznie 120 tys. litrów 1200 zł</b>	

\*Koszt na podstawie zużycia w gospodarstwie domowym pracowników Santander – założono, że zmywamy i pierzemy co 2 dni, kąpiemy się 1 raz dziennie, myjemy zęby 2 razy dziennie, podlewamy ogród o powierzchni 10 arów przez 4 miesiące. W symulacji założono, że 1m<sup>3</sup> wody to koszt 10 zł, za koszt podgrzewania wody to 16 zł.

## Jak oszczędzać na prądzie?



## Jak oszczędzać na paliwie i samochodzie?



# Partnerstwa na rzecz klimatu

[GRI: 2-28]

[ESG: E - Środowisko]

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



## Rada ds. Zielonej Transformacji przy Konfederacji Lewiatan

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 na stronie [konfederacjalewiatan.pl](https://konfederacjalewiatan.pl)



## Polski Pakt Plastikowy

Jako jedyny przedstawiciel sektora finansowego w Polsce, jesteśmy sygnatariuszem Polskiego Paktu Plastikowego, który dołączył do globalnej inicjatywy Plastic Pact Network Fundacji Ellen MacArthur. Celem Paktu jest dążenie do gospodarki obiegu zamkniętego. Inicjatywa powstała pod parasolem Kampanii 17 Celów. Zakłada sześć celów strategicznych, do realizacji których firmy działające w Polsce i wpływające na rynek opakowań z tworzyw sztucznych będą dążyć do końca 2025 r. Poprzez członkostwo w Pakcie chcemy wspierać naszych klientów w transformacji ich biznesów.

Więcej na stronie [paktplastikowy.pl](https://paktplastikowy.pl)



## Centrum UNEP/GRID-Warszawa

W ramach partnerstwa Razem dla środowiska organizacja Centrum UNEP/GRID Warszawa wspiera merytorycznie działania środowiskowe Banku. Poprzez międzysektorową współpracę realizujemy środowiskowe Cele Zrównoważonego Rozwoju oraz aktywnie wspieramy kampanię Zielona Wstążka #DlaPlanety oraz programu Re:Generacja,



## Koalicja 5 frakcji

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 na stronie [5frakcji.pl](https://5frakcji.pl)



## Partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs) w Polsce

Należymy do Partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDGs) w Polsce – porozumienia pomiędzy Ministerstwem Rozwoju, Pracy i Technologii a przedstawicielami podmiotów biznesowych. Służy ono kreowaniu synergii działań podejmowanych w Polsce w zakresie wdrażania zaleceń Agendy 2030 i realizacji zapisanych w niej Celów Zrównoważonego Rozwoju.

# Raport TCFD

## Wstęp

### Zmiany klimatyczne

Zmiany klimatu niosą za sobą konsekwencje zarówno dla planety i środowiska, jak również dla gospodarki i systemu finansowego. W odpowiedzi na to ryzyko oraz w celu podjęcia potrzebnych kroków prowadzących do jego mitygacji światowe rządy zdecydowały się podjąć wspólne wysiłki w kierunku ograniczenia postępującego wzrostu temperatur i łagodzenia skutków zmian klimatu. W konsekwencji tych działań wzrosły oczekiwania względem sektora prywatnego, zaangażowanego w transformację klimatyczną przez zacieśniające się regulacje.

W grudniu 2015 r. 197 państw podpisało porozumienie paryskie – międzynarodową umowę, której celem jest ograniczenie wzrostu średniej globalnej temperatury do poziomu znacznie poniżej (ang. *well below*) 2°C względem poziomu przedindustrialnego i dążenie do utrzymania wzrostu jedynie o 1,5°C. Na strukturę porozumienia paryskiego składają się prawnie wiążące cele dotyczące ograniczenia wzrostu średniej temperatury na Ziemi, a także obowiązki stron porozumienia, spośród których najważniejsze znaczenie mają wkłady poszczególnych krajów. U podstaw szeroko zakrojonych działań na rzecz klimatu leży założenie, że zatrzymanie wzrostu światowych temperatur będzie wymagało znacznych redukcji emisji gazów cieplarnianych (ang. *greenhouse gases, GHG*) na skalę globalną. Choć odpowiedzialność za osiągnięcie celów porozumienia spoczywa na rządach państw i napędza zmiany w obszarze polityk rozwoju (np. unijny pakiet Europejski Zielony Ład), porozumienie paryskie stało się również motorem napędowym dla inicjatyw biznesowych podejmowanych przez sektor prywatny.

Inicjatywy te są szczególnie ważne w świetle wniosków szóstego raportu IPCC – Międzyrządowego Zespołu do spraw Zmian Klimatu (ang. *The Sixth Assessment Report of the IPCC*). IPCC nie pozostawia wątpliwości, że zmiany klimatu mogą wpłynąć na stabilność całej gospodarki. Skutki globalnego wzrostu temperatur już dzisiaj są bardziej dotkliwe i powszechniejsze niż oczekiwano. Co więcej, niektóre dalsze skutki zmian klimatu są nieuniknione w krótkim terminie – trendy emisji i obecne w atmosferze

gazy cieplarniane sprawiają, że do 2040 r. odczujemy część skutków zmian klimatycznych, nawet w przypadku nagłej dekarbonizacji. Z tego powodu niezwykle ważną rolę będzie odgrywała adaptacja, która jednak nie rozwiąże wszystkich wyzwań w państwach i ekosystemach wrażliwych na zmiany klimatu. W związku z tym kluczowe są wysiłki na rzecz redukcji emisji już teraz.

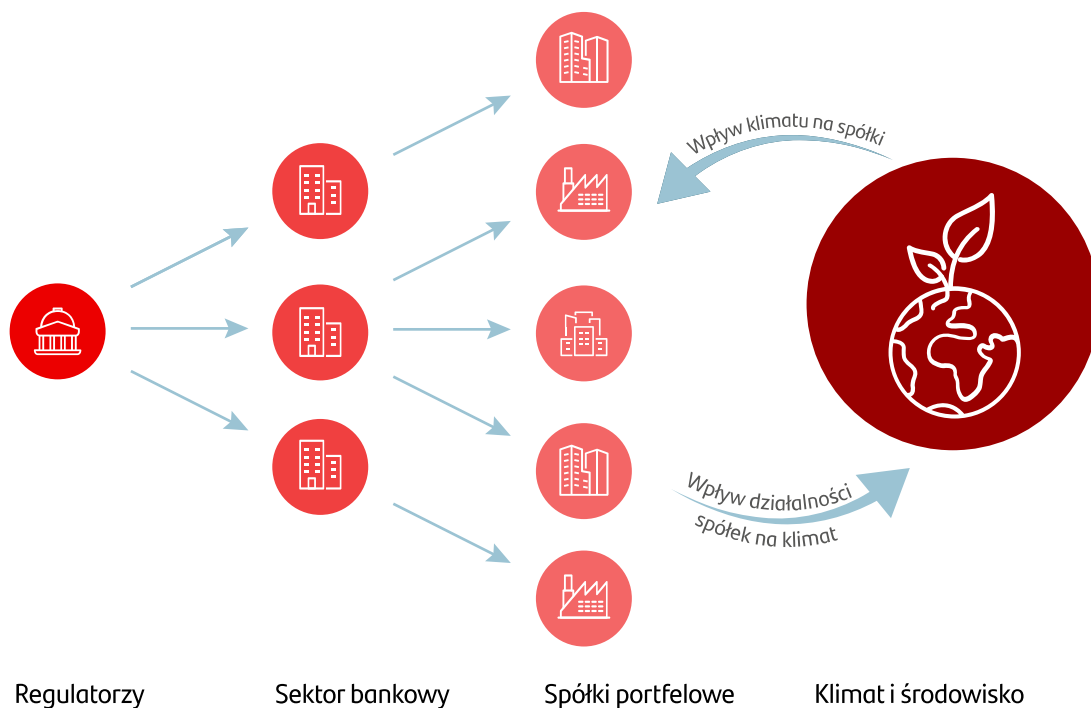
Zarówno IPCC, jak i sygnatariusze porozumienia paryskiego dostrzegają wagę wskazanych działań w kontekście stabilności gospodarki i sektora finansowego. Należy wziąć tu pod uwagę potencjalne straty ekonomiczne w wyniku podnoszenia się globalnych temperatur, jak i intensyfikacji nagłych zjawisk atmosferycznych (np. częstszych burz czy suszy). Według IPCC susze, ekstremalne upały i powodzie zagrażają bezpieczeństwu wodnemu, żywnościowemu, a także źródłom utrzymania milionów ludzi. Materializacja tego typu ryzyk może ponadto powodować wahania na rynkach surowców naturalnych i nieruchomości oraz doprowadzić do niewypłacalności niektórych kredytobiorców. Nie bez znaczenia pozostają coraz ambitniejsze polityki klimatyczne, regulacje prawne, nastroje na rynkach finansowych i oczekiwania społeczne względem firm, powodujące spadek opłacalności niektórych inwestycji i wzrost kosztów wysokoemisyjnych działalności. Dla zachowania stabilności finansowej podczas przejścia na gospodarkę niskoemisyjną kluczowe w nadchodzących latach będzie odpowiednie zarządzanie ryzykami klimatycznymi nie tylko przez spółki wysokoemisyjne, ale również przez podmioty finansowe.

### Banki a klimat

Jeszcze do niedawna główny ciężar działań klimatycznych spoczywał m.in. na przedsiębiorstwach najsilniej przyczyniających się do zwiększania poziomu emisji CO<sub>2</sub> w gospodarce. Obecnie coraz większe znaczenie ma presja Komisji Europejskiej, której ambicją jest zachęcenie, poprzez regulacyjne i pozaregulacyjne działania, do powiązania funduszy przeznaczonych na nowe inwestycje ze wskaźnikami klimatycznymi w koncepcji tzw. Sustainable Finance.

W tym kontekście instytucje finansowe mają do odegrania wyjątkowo ważną rolę w przechodzeniu na gospodarkę niskoemisyjną ze względu na ich systemowe znaczenie dla całej gospodarki. Banki przyczyniają się bowiem do emisji gazów cieplarnianych poprzez operacje własne (np. zużycie energii w budynkach) oraz poprzez inwestycje i kredyty, które finansują.

Chociaż bezpośredni wpływ działań instytucji finansowych w obszarze mitygacji i adaptacji do zmian klimatycznych jest niewielki, mogą one wywrzeć pośredni wpływ poprzez duże zaangażowanie kapitałowe w sektorach szczególnie narażonych na ryzyka fizyczne i transformacyjne.



W związku z powyższym banki mają do dyspozycji narzędzia, dzięki którym mogą zarówno wspierać transformację w kierunku gospodarki niskoemisyjnej, jak i przyczynić się do założonych celów Komisji Europejskiej. Mogą do tego dążyć poprzez stopniowe zmniejszanie wpływu na środowisko, będącego efektem ich finansowania, m.in. dzięki stałemu podnoszeniu świadomości swoich klientów i szerszego społeczeństwa na temat wagi zmian klimatycznych i ich wpływu na gospodarkę a także stopniowej redukcji portfela opartego na węglu. Jednocześnie banki mogą napędzać inwestycje dekarbonizacyjne, szczególnie w sektorach trudnych do zdekarbonizowania, wspierając ich przejście do gospodarki niskoemisyjnej.

Raport ten prezentuje podejście do obszaru zarządzania kwestiami klimatycznymi w Santander Bank Polska S.A. Składa się z czterech głównych rozdziałów, przedstawiających struktury korporacyjne Banku oraz kwestie raportowania, główne założenia strategii i działań w obszarze mitygacji, a także adaptacji do zmian klimatycznych, procesy zarządzania wraz z wynikami przeprowadzonej w tym roku analizy ryzyk i szans klimatycznych oraz informacje na temat naszego śladu węglowego. Raport ten jest ważnym krokiem zarówno w kontekście integracji z globalną strategią i działaniami Grupy Santander, jak również ciągłym podnoszeniem transparentności w odniesieniu do naszych działań w Polsce. Raport został przygotowany zgodnie z rekomendacjami Grupy zadaniowej ds. ujawniania informacji finansowych związanych z klimatem (ang. Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD).

Szczególnie istotne jest zintegrowanie istniejących polityk i procedur oceny ryzyka z obszarem klimatycznym w podejmowaniu decyzji dotyczących finansowania inwestycji i kredytów oraz powiązanie strategii banku z elementami ESG (ang. *Environmental, Social, Governance*).

# Ład korporacyjny

[GRI: 3-3]

[TCFD: KE/TCFD]

Działania w obszarze zarządzania ryzykiem klimatycznym oraz podejmowanie odpowiednich kroków w celu wykorzystania szans to obszar odpowiedzialności Zarządu jak i Rady Nadzorczej. Organy te wspierają strategię zarządzania ryzykiem poprzez akceptację kluczowych polityk, uczestnictwo w komitetach wspomagających, przeglądach i akceptacji ryzyk i raportów.

**Zarząd** odpowiedzialny jest za wyznaczenie naszej misji i długoterminowych planów działania, w tym strategii klimatycznej i jej głównych celów. Przy podejmowaniu decyzji Zarząd bierze pod uwagę oceny, informacje oraz analizy komórki odpowiedzialnej za zarządzanie ryzykiem, na podstawie których uchwała tzw. „Deklarację akceptowalnego poziomu ryzyka”. Następnie poziom akceptowalnego ryzyka zatwierdza Rada Nadzorcza. Na podstawie określonych limitów wyznacza się limity obserwacyjne oraz konstruuje polityki zarządzania ryzykiem. Ponadto członek Zarządu odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem dostarcza Radzie Nadzorczej odpowiednie informacje na temat ryzyka w celu stworzenia pełnego profilu ryzyka banku i podejmowanie właściwych decyzji w tym zakresie.

Do kompetencji **Rady Nadzorczej** należy m.in. weryfikowanie strategii zarządzania Bankiem oraz strategii zarządzania ryzykiem, także pod kątem długoterminowego interesu Banku. Przy podejmowaniu decyzji Rada bierze również pod uwagę oceny, informacje oraz analizy komórki odpowiedzialnej za zarządzanie ryzykiem.

Ponadto w banku funkcjonuje **Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej**, który wspiera Zarząd Banku w wypełnianiu obowiązków nadzorczych w odniesieniu do strategii odpowiedzialnego biznesu oraz zrównoważonego rozwoju na szczeblu spółki i Grupy Santander Bank Polska. Prezes Zarządu jest zarazem Przewodniczącym Komitetu, a do jego obowiązków należy m.in. określanie strategii i celów rocznych z zakresu odpowiedzialnej bankowości i kultury organizacyjnej oraz zapewnianie realizacji postanowień polityk społeczno-środowiskowych Santander Bank Polska S.A. Komitet ten jest wspierany przez Forum ESG, którego zadaniem jest planowanie działań z obszaru ESG, koordynowanie ich wdrożenia w banku, a także

cykliczne raportowanie do Komitetu ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej oraz Zarządu Banku. Członkami Forum ESG są menadżerowie wyższego szczebla, reprezentanci wszystkich Pionów.

Jedną z najważniejszych jednostek banku w obszarze zarządzania ryzykiem klimatycznym jest Komitet ds. Ryzyka, zaangażowany w proces identyfikacji ryzyk i szans klimatycznych, który przeprowadzony został również na potrzeby niniejszego raportu.

W Pionie Zarządzania Ryzykiem dwa lata temu została powołana funkcja menedżera ds. ryzyka społeczno-środowiskowego (ESRM – Environmental & Social Risk Manager). Odpowiada on za przeprowadzenie indywidualnej oceny w zakresie tego ryzyka, w szczególności w odniesieniu do podmiotów prowadzących działalność w takich sektorach jak: naftowo-gazowy, produkcja i przesył energii, górnictwo i metalurgia, surowce miękkie i wydawanie rekomendacji ESRM (w skali: pozytywna, pozytywna z warunkami lub negatywna) dotyczących klientów lub transakcji w segmencie Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (SCIB). Partnerzy kredytowi są zobowiązani do zweryfikowania, czy analiza ryzyka społeczno-środowiskowego została przeprowadzona i czy wymagana rekomendacja ESRM została uwzględniona w aplikacji kredytowej.

Dodatkowo w czerwcu 2021 r. wdrożona została procedura Analizy Ryzyka Środowiskowego i Społecznego dla klientów z segmentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej (BCB). W ramach tego procesu w znacznym stopniu zastosowano automatyczny algorytm, umożliwiający preselekcję ryzyka środowiskowo-społecznego, w wyniku której klienci otrzymują statusy dot. poziomu owego ryzyka, tzw. flagi środowiskowe. „Flagi środowiskowe” nadawane są wszystkim klientom w ramach preselekcji portfelowej, przeprowadzonej na bazie charakterystyk poszczególnych przedsiębiorstw (w tym oceny ich PKD). Są cztery rodzaje flag: jedna przejściowa („Do Weryfikacji”) i trzy ostateczne („Pozytywnie Zweryfikowany”, „Ryzyko Podwyższone”, „Działalność Zabroniona”).



**Pierwsza z nich oznacza, że wymagana jest dodatkowa indywidualna analiza ze strony Bankiera, trzy pozostałe nie wymagają żadnych dodatkowych działań, ale wpływają na proces kredytowy:**

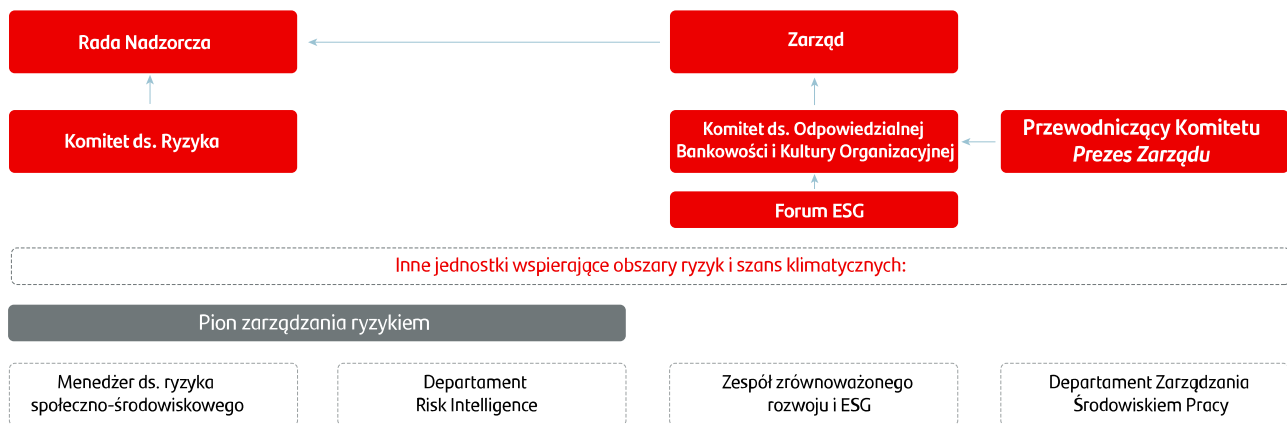
- „Pozytywnie Zweryfikowany” oznacza standardowy przebieg procesu kredytowego;
- „Działalność Zabroniona” (np. kopalnie węgla, nowi klienci z branży energetyki węglowej, hurtowa sprzedaż drewna tropikalnego, jeśli brak certyfikatu FSC) oznacza brak możliwości finansowania; w przypadku zaangażowania już istniejącego w portfelu – możliwość przedłużenia do 12 miesięcy z harmonogramem redukcji zaangażowania;
- „Ryzyko Podwyższone” – nowe zaangażowania lub podwyższenia nie są rekomendowane; odnowienia są możliwe.

Za realizację tego procesu odpowiedzialny jest Departament Risk Intelligence w Pionie Zarządzania Ryzykiem.

Niezależnie od powyższego wszelkie kwestie mogące potencjalnie negatywnie wpływać na ryzyko reputacyjne (w tym działalność podlegająca ograniczeniom) wymagają konsultacji z jednostką zapewnienia zgodności oraz Departamentem PR oraz zespołem zrównoważonego rozwoju i ESG.

Ponadto, w banku funkcjonuje Departament Zarządzania Środowiskiem Pracy, który koordynuje zakup certyfikatów w ramach działań kompensacji emisji CO<sub>2</sub> (ang. carbon offsetting).

Poniższy graf przedstawia jednostki Santander Bank Polska S.A. odpowiedzialne za obszar zarządzania ryzykami klimatycznymi.



# Strategia

[GRI: Wskaźnik własny (Opis podejścia Banku do implementowania wymogów regulacji dotyczących obszarów ESG do swojej strategii biznesowej)]

[TCFD: KE/TCFD]

[PRB: 1 Zgodność, 2 Wpływ]

[ESG: E – Środowisko]



## Nasze ambicje klimatyczne

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 niedawno przez Grupę Santander globalna strategia Net Zero jest tego potwierdzeniem – stawiamy sobie za cel osiągnięcie neutralności klimatycznej do 2050 r. Ponadto przeciwdziałanie skutkom zmian

klimatycznych to nadrzędny cel „zielonej bankowości”, naszego filaru strategii Odpowiedzialnej Bankowości.

Globalnie Grupa Santander jest również członkiem-zatwierdzeniem Net Zero Banking Alliance, inicjatywy ONZ kierowanej przez sektor bankowy, która wytycza kierunek naszych działań dotyczących analiz jakościowych portfela inwestycyjnego. Dzięki tym działaniom chcemy przyczynić się do zatrzymania wzrostu średniej globalnej temperatury.

## W kierunku neutralnego klimatycznie banku

[TCFD: KE/TCFD]

Jako Santander Bank Polska S.A. wspieramy realizację celów globalnej strategii Net Zero poprzez dwutorowe podejście:



Po pierwsze, podejmujemy wysiłki w kierunku redukcji emisji gazów cieplarnianych pochodzących z naszych emisji wewnętrznych, m.in. zużycia prądu, podróży służbowych czy eksploatacji floty.



Po drugie, w zgodzie z rekomendacjami TCFD skupiamy się na emisjach będących efektem naszego finansowania – usługach kredytowych, doradczych lub inwestycyjnych świadczonych klientom ze wszystkich segmentów. Tym samym chcemy ograniczyć pośrednie emisje gazów cieplarnianych w naszym łańcuchu wartości – od dostawców po użytkowników końcowych, czyli np. odbiorców usług naszych klientów biznesowych i korporacyjnych. Kluczowe w tym kontekście będzie zapewnienie zrównoważonego finansowania (ang. *Sustainable finance*) oraz oferowania doradztwa w obszarze inwestycji zgodnych z porozumieniem paryskim.

Nasze działania wobec klientów w obszarze klimatycznym, redukujące ekspozycję banku na ryzyka klimatyczne, wyglądają do tej pory następująco:



W 2019 r. odstąpiliśmy od finansowania nowych kopalni węgla energetycznego oraz nowych bloków energetycznych opartych na tym surowcu.



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.



Wspieramy jednocześnie naszych klientów w osiągnięciu ich celów biznesowych, a także pomagamy im w wypełnianiu zobowiązań regulacyjnych dotyczących środowiska i przeciwdziałania zmianom klimatycznym.

W drodze do spełnienia celów porozumienia paryskiego zobowiązaliśmy się jednocześnie do poniższych kroków:



Od 2030 r. – zaprzestajemy finansowania spółek energetycznych, w których przychód z produkcji energii z węgla wynosi powyżej 10%.



Do 2030 r. – planujemy całkowitą redukcję ekspozycji Banku wobec producentów węgla energetycznego (wygaśnięcie wszystkich umów).



Do 2050 r. – osiągniemy neutralność klimatyczną.

## Analiza scenariuszowa

[TCFD: KE/TCFD];

[ESG: E – Środowisko]

[PRB: 1 Zgodność, 2 Wpływ]

Chociaż wpływ zmian klimatycznych na naszą działalność zaczynamy odczuwać już dziś, materializacja poważniejszych zagrożeń jest spodziewana w okolicach roku 2040 oraz w połowie tego stulecia. Dlatego też nasza analiza, poza skupieniem się na obecnych zagrożeniach, obejmuje również średni oraz długi termin, co jednak obarczone jest pewnym błędem prognostycznym wynikającym z przyjętych założeń co do zmieniającej się zawartości CO<sub>2</sub> w atmosferze, zakresu działań regulacyjnych i zachowania konsumentów.

Wobec powyższego na potrzeby tego raportu oraz dla zwiększenia odporności klimatycznej naszej spółki przeprowadziliśmy analizę, która pozwoliła nam na szczegółowe zidentyfikowanie ryzyk i szans klimatycznych na podstawie dwóch scenariuszy klimatycznych, obejmujących trzy ramy czasowe: krótki (2025), średni (2030) i długi termin (2050).

Takie podejście umożliwia kompleksowe zrozumienie, jak różny może być wpływ zmiany klimatu na nasze operacje oraz działania naszych klientów. Na potrzeby analizy zagrożeń i szans związanych z klimatem, zgodnie z zaleceniami TCFD, wybrane zostały dwa scenariusze:



**Poniżej 2°C**

(zgodny z Porozumieniem Paryskim)

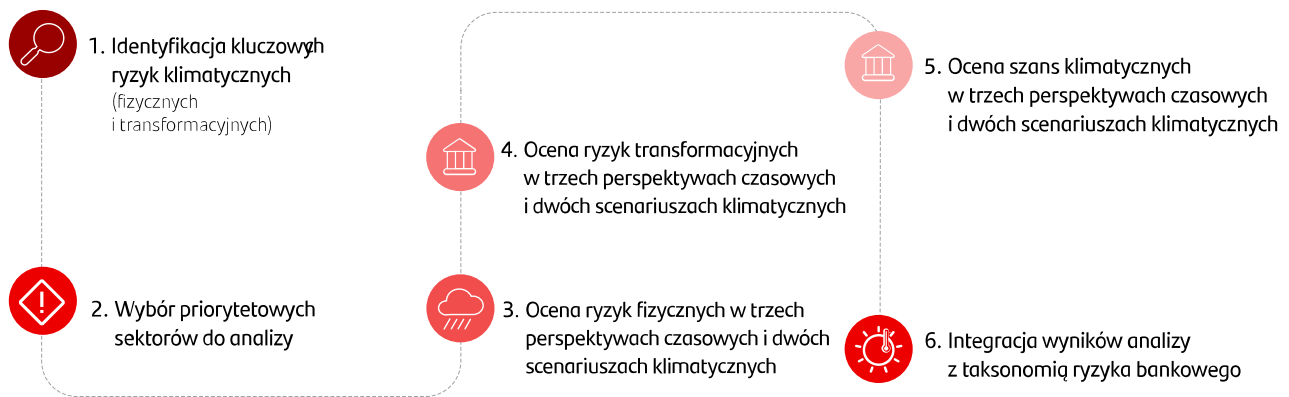
**4°C**

Skuteczne zdefiniowanie zarówno zagrożeń oraz szans wynikających z transformacji klimatycznej pozwala nam podejmować działania, które w obu analizowanych scenariuszach zapewniają Santander Bank Polska S.A. odporność w kontekście kluczowych zagrożeń, jak również możliwość wykorzystania ich dla poprawy dynamiki rozwoju, wyników finansowych oraz wizerunku banku.

## Ryzyka i szanse klimatyczne

Analiza objęła cały łańcuch wartości i wszystkie rynki, w których działa Santander Bank Polska S.A. W analizie brane pod uwagę były, zgodnie z podejściem TCFD, dwa podstawowe typy ryzyk: fizyczne i transformacyjne. Przeprowadziliśmy analizę głównych ryzyk z obu tych kategorii, a dzięki identyfikacji ryzyk kluczowych dla naszej szerokości geograficznej poddaliśmy ewaluacji ryzyko w sektorach, w których operują nasi klienci (więcej informacji

na temat procesu identyfikacji i oceny ryzyk w Załączniku metodologicznym). Rozważaliśmy kształtowanie się ryzyk fizycznych i transformacyjnych w 19 sektorach znajdujących się w naszym portfelu w trzech perspektywach: krótkiej (2025), średniej (2030) oraz długiej (2050). Podobne ćwiczenie przeprowadziliśmy, skupiając się na szansach związanych z klimatem. Proces analizy przedstawia poniższy graf:



### Ryzyka fizyczne

Dostrzegamy zróżnicowane zagrożenia fizyczne, związane z wpływem warunków atmosferycznych na działalność biznesową. Nasi klienci są narażeni na spadek zwrotu z czynników produkcji, powodowany okolicznościami uniemożliwiającymi niezakłócone prowadzenie działalności gospodarczej, co może się przetożyć na obniżenie zdolności spłaty wierzytelności.

Źródła ryzyk fizycznych to m.in. ekstremalne zjawiska pogodowe, takie jak gwałtowne burze czy powódzie, które w wielu sektorach mogą powodować przerwy w funkcjonowaniu infrastruktury lub jej zniszczenie. Szczególną ekspozycję na ryzyka fizyczne, z samej natury działalności, ma sektor rolniczy (agro), w którym dostrzegliśmy zwiększone zagrożenie erozji ziemi, przekładające się na jakość i wielkość osiągniętych plonów.

W średnim i długim terminie identyfikujemy ryzyko fizyczne związane z pogarszającą się sytuacją hydrologiczną Polski i zagrożeniem suszą. Brak odpowiednich systemów retencji wody i jej niedobory mogą mieć dalszy szereg negatywnych skutków, wpływających na inne gałęzie gospodarki, w tym sektor energetyczny. Przykładowo: elektrociepłownie, które do systemów chłodzenia korzystają z wody w rzekach, mogą być zmuszone ograniczyć wytwarzanie energii w okresach suszy. Dostrzegliśmy też zagrożenie pożarowe w sektorze soft commodities, potencjalnie powodujące straty m.in. w produkcji drzewnej.

### Ryzyka transformacyjne

Szczególnie wrażliwe w kontekście transformacji w kierunku gospodarki niskoemisyjnej są sektory zależne od węgla i innych paliw kopalnych, na których w przeważającej mierze opiera się polski mix energetyczny. Dostrzegamy ryzyka regulacyjne i prawne związane z wyższymi kosztami emisji CO<sub>2</sub>, surowszymi wymogami raportowania i gromadzenia danych, a nawet zmianami regulacyjnymi ograniczającymi funkcjonowanie niektórych, szczególnie szkodliwych dla środowiska podmiotów.

Ryzyka regulacyjne mogą również dotyczyć nowelizacji przepisów, które wymuszą przyjazne dla klimatu rozwiązania, co może przetożyć się na wyższe koszty prowadzenia działalności niektórych przedsiębiorstw. Przykładowo, w przemyśle motoryzacyjnym spadający koszt pojazdów elektrycznych i spodziewane regulacje na poziomie UE mogą doprowadzić do powstania aktywów osieroconych w łańcuchu dostaw samochodów spalinowych. Konkurencja rynkowa może przy tym wymusić na spółkach znajdujących się w naszym portfelu konieczność inwestycji w coraz bardziej innowacyjne maszyny.

Dostrzegamy również ryzyka rynkowe polegające na wpływie zmian klimatu na zmienne rynkowe, takie jak wybory konsumentów, zmieniające się stopy procentowe i ceny towarów. Nie bez znaczenia są też ryzyka reputacyjne, powiązane ze wzrostem świadomości konsumenckiej. Rozumiemy, że wszystkie powyższe ryzyka mogą wpłynąć na sytuację Banku zarówno bezpośrednio oraz poprzez naszych klientów.

## Wyniki analizy wpływu ryzyk na bank

[TCFD: KE/TCFD]

[ESG: E - Środowisko]

[PRB: 1 Zgodność, 2 Wpływ]

Powyższe podejście pozwala na integrację zarządzania ryzykiem klimatycznym jako elementem szerszego, kompleksowego procesu zarządzania ryzykiem. Zgodnie z rekomendacjami TCFD wyniki analiz dotyczących fizycznych

i transformacyjnych ryzyk klimatycznych zostały bowiem zintegrowane z funkcjonującą taksonomią Banku. Wyniki analizy przedstawiono w poniższej tabeli.

Ryzyko bankowe	Wpływ ryzyka fizycznego	Wpływ ryzyka transformacyjnego	Podejście do zarządzania ryzykiem
<b>Ryzyko kredytowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ryzyko klimatyczne może negatywnie wpłynąć na kredytobiorców i zmniejszyć ich zdolność do obsługi zadłużenia, szczególnie w przypadku sektora agro, gdzie ryzyka fizyczne mogą zmniejszyć dochody ze zbiorów.</li> <li>Częstsze i intensywniejsze nagłe zjawiska pogodowe oraz klęski żywiołowe mogą ponadto obniżyć wartość zabezpieczenia kredytu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulacje UE lub krajowe mogą negatywnie wpłynąć na zdolność do obsługi zadłużenia kredytobiorców biznesowych działających w niektórych sektorach, przede wszystkim w sektorach wysokoemisyjnych takich jak: <ul style="list-style-type: none"> <li>energetyka,</li> <li>sektor paliwowy,</li> <li>transport i logistyka,</li> <li>sektor agro.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obecne działania w obszarze zarządzania ryzykiem obejmują ocenę wrażliwości firm z sektorów emisyjnych (np. sektor paliwowy, energetyka) na ryzyko transformacyjne. Zgodnie z wewnętrznymi procedurami dot. Analizy Ryzyka Środowiskowego i Społecznego posiadamy zdefiniowane kategorie ryzyk (rozumiane jako indywidualne rekomendacje ESRM dla Klientów SCIB oraz „flagi środowiskowe” dla Klientów BCB opisane w rozdziale Ład korporacyjny). W zależności od poziomu oceny ryzyka mamy zdefiniowaną strategię oraz apetyt na ryzyko.</li> <li>Monitorujemy również wpływ zmian regulacji i postępów technologicznych w sektorze motoryzacyjnym – firmy nie spełniające określonego przez nas profilu mogą nie uzyskać finansowania.</li> <li>W przyszłości planujemy znaczne zwiększenie częstotliwości oceny zagrożeń w tym obszarze oraz pracę nad rozwiązaniami modelowymi.</li> <li>Rozważamy jednocześnie wprowadzenie systemowego rozwiązania oceny wpływu cen emisji CO<sub>2</sub> na zdolność finansową przedsiębiorstw (zwłaszcza w sektorach wysokoemisyjnych). Istotnym elementem będą również stress tests cen energii.</li> </ul>

Ryzyko bankowe	Wpływ ryzyka fizycznego	Wpływ ryzyka transformacyjnego	Podejście do zarządzania ryzykiem
<b>Ryzyko rynkowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ryzyko strat wynikających ze zmian w wartości aktywów i pasywów banku, powodowanych katastrofami naturalnymi, nagłymi zjawiskami pogodowymi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wzrost kosztów związanych z emisją CO<sub>2</sub> może wpłynąć na zwiększenie kosztów niektórych przedsiębiorstw (szczególnie w sektorach wysokoemisyjnych, takich jak energetyka i sektor paliwowy). Może to prowadzić do zmniejszenia dochodów tych przedsiębiorstw a w konsekwencji do mniejszej zdolności podejmowania nowych inwestycji, co z kolei może zmniejszyć liczbę nowych wniosków kredytowych.</li> <li>Presja regulacyjna może w pośredni sposób wpływać na rynek finansowy poprzez ograniczenie inwestycji w wybrane grupy klientów.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorujemy zmiany regulacyjne i podejmujemy szereg działań wspierających naszych klientów, np. uruchamiając finansowanie rozwiązań niskoemisyjnych, które prowadzą do mitygacji tego ryzyka.</li> </ul>
<b>Ryzyko płynności</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zmiany klimatu, w tym kłęski żywiołowe i nagłe zjawiska pogodowe mogą spowodować nagły wzrost zapotrzebowania na środki pieniężne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>brak zidentyfikowanego znacznego wpływu ryzyk transformacyjnych.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zgodnie z europejskimi i krajowymi regulacjami posiadamy odpowiednie rezerwy i procedury.</li> </ul>
<b>Ryzyko operacyjne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nagłe zjawiska pogodowe mogą wpłynąć na prowadzenie biznesu w oddziałach banku (np. powódź, brak dostaw energii).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Zwiększone koszty energii mogą wpłynąć na wzrost obciążeń banku (np. wzrost kosztu najmu powierzchni).</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W 2020 r. 100% zakupionej przez Bank energii to zielona energia.</li> <li>50% naszych oddziałów korzysta z energooszczędnego oświetlenia.</li> </ul>

Ryzyko bankowe	Wpływ ryzyka fizycznego	Wpływ ryzyka transformacyjnego	Podejście do zarządzania ryzykiem
<b>Ryzyko modeli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modele biznesowe mogą nie doszacować wartości strat spowodowanych nagłymi zjawiskami pogodowymi, których siła i częstotliwość występowania są coraz wyższe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modele biznesowe mogą niewystarczająco szacować wpływ regulacji i zmian rynkowych w związku ze zmianami klimatu, szczególnie w kontekście analizy łańcuchów dostaw.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorujemy wpływ zjawisk pogodowych na wielkość strat i analizujemy wpływ regulacji na wszystkie elementy łańcucha dostaw.</li> <li>Przy wsparciu zewnętrznego doradcy przeprowadziliśmy identyfikację i analizę ryzyk klimatycznych w kluczowych dla Banku sektorach w dwóch scenariuszach klimatycznych i trzech perspektywach czasowych. Wyniki, przedstawione w tym raporcie, pozwolą na lepszą kalibrację modeli oraz poprawę zarządzania w poszczególnych obszarach.</li> </ul>
<b>Ryzyko biznesowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>brak zidentyfikowanego znacznego wpływu ryzyk fizycznych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W krótkim terminie obserwowane są zwiększone koszty związane z przechodzeniem na gospodarkę niskoemisyjną. Część tych kosztów jest przenoszona również na konsumentów, co może ograniczyć ich chęć i/lub zdolności zaciągania pożyczek konsumpcyjnych (np. na zakup nowych samochodów).</li> <li>Regulacje oraz zmiany wyborów klientów mogą stworzyć nowe szanse produktowe i usługowe. Brak lub zbyt późne ich zaadresowanie może doprowadzić do odpływu klientów do konkurencji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na bieżąco analizujemy sytuację rynkową i działania podmiotów konkurencyjnych, wprowadzamy nowe produkty do naszej oferty i prowadzimy dialog z klientami.</li> </ul>

Ryzyko bankowe	Wpływ ryzyka fizycznego	Wpływ ryzyka transformacyjnego	Podejście do zarządzania ryzykiem
<b>Ryzyko reputacyjne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• brak zidentyfikowanego znacznego wpływu ryzyk fizycznych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalsze finansowanie sektorów negatywnie postrzeganych przez regulatorów, rynek i agencje ratingowe (głównie sektory wysokoemisyjne) może negatywnie wpłynąć na ocenę banku.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przykładamy szczególną uwagę do transparentnej komunikacji polityk sektorowych.</li> <li>• Integrujemy globalne polityki zarządzania ryzykiem reputacyjnym w Grupie Santander do naszego regionu.</li> <li>• Prowadzimy politykę zaangażowania klientów w przeciwdziałanie zmianom klimatu i środowiskowym w odniesieniu do sektorów paliwowego, energetyki, soft commodities. Prowadzimy w tym kontekście analizę reputacyjną i analizujemy strategię klimatyczne naszych klientów.</li> </ul>
<b>Ryzyko braku zgodności (compliance)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• brak zidentyfikowanego znacznego wpływu ryzyk fizycznych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presja regulacyjna będzie prawdopodobnie się zaostrzać, co może wpłynąć na zwiększone koszty własne i/lub doradcze, będące wynikiem obowiązku dostosowania się do nowych przepisów.</li> <li>• W przypadku braku dostosowania się do nowych regulacji może pojawić się ryzyko kar nałożonych przez regulatorów rynku.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na bieżąco analizujemy regulacje dotyczące naszego banku i w pełni wywiązujemy się z wymogów stawianych przez regulatorów unijnych i krajowych.</li> <li>• Jako część globalnej Grupy Santander jesteśmy częścią Net Zero Banking Alliance.</li> </ul>

Zidentyfikowane kluczowe ryzyka wraz z powyżej opisaną analizą scenariuszową zostaną wykorzystane do przygotowania odpowiednich inicjatyw mitygujących ryzyko, wzmocnienia odporności strategii Banku i adaptacji do zmieniającego się klimatu. Proces identyfikacji i oceny ryzyk klimatycznych realizowany jest zgodnie z opisanymi w kolejnym rozdziale politykami i procesami.



Ryzyko bankowe	Wpływ ryzyka fizycznego	Wpływ ryzyka transformacyjnego	Podjęcie do zarządzania ryzykiem
<p>Ryzyko kredytowe</p>	<p>Ryzyko klimatyczne może negatywnie wpłynąć na kredytobiorców i zmniejszyć ich zdolność do obsługi zadłużenia, szczególnie w przypadku sektora agro, gdzie ryzyka fizyczne mogą zmniejszyć dochody ze zbiorów.</p> <p>Częstsze i intensywniejsze nagłe zjawiska pogodowe oraz klęski żywiołowe mogą ponadto obniżyć wartość zabezpieczenia kredytu.</p>	<p>Regulacje UE lub krajowe mogą negatywnie wpłynąć na zdolność do obsługi zadłużenia kredytobiorców biznesowych działających w niektórych sektorach, przede wszystkim w sektorach wysokoemisyjnych takich jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• energetyka,</li> <li>• sektor paliwowy,</li> <li>• transport i logistyka,</li> <li>• sektor agro.</li> </ul>	<p>Obecne działania w obszarze zarządzania ryzykiem obejmują ocenę wrażliwości firm z sektorów emisyjnych (np. sektor paliwowy, energetyka) na ryzyko transformacyjne. Zgodnie z wewnętrznymi procedurami dot. Analizy Ryzyka Środowiskowego i Społecznego posiadamy zdefiniowane kategorie ryzyk (rozumiane jako indywidualne rekomendacje ESRM dla Klientów SCIB oraz „flagi środowiskowe” dla Klientów BCB opisane w rozdziale Ład korporacyjny). W zależności od poziomu oceny ryzyka mamy zdefiniowaną strategię oraz apetyt na ryzyko.</p> <p>Monitorujemy również wpływ zmian regulacji i postępów technologicznych w sektorze motoryzacyjnym – firmy nie spełniające określonego przez nas profilu mogą nie uzyskać finansowania.</p> <p>W przyszłości planujemy znaczne zwiększenie częstotliwości oceny zagrożeń w tym obszarze oraz pracę nad rozwiązaniami modelowymi.</p> <p>Rozważamy jednocześnie wprowadzenie systemowego rozwiązania oceny wpływu cen emisji CO<sub>2</sub> na zdolność finansową przedsiębiorstw (zwłaszcza w sektorach wysokoemisyjnych). Istotnym elementem będą również stress tests cen energii.</p>

Ryzyko bankowe	Wpływ ryzyka fizycznego	Wpływ ryzyka transformacyjnego	Podejście do zarządzania ryzykiem
Ryzyko rynkowe	Ryzyko strat wynikających ze zmian w wartości aktywów i pasywów banku, powodowanych katastrofami naturalnymi, nagłymi zjawiskami pogodowymi.	<p>Wzrost kosztów związanych z emisją CO<sub>2</sub> może wpłynąć na zwiększenie kosztów niektórych przedsiębiorstw (szczególnie w sektorach wysokoemisyjnych, takich jak energetyka i sektor paliwowy). Może to prowadzić do zmniejszenia dochodów tych przedsiębiorstw a w konsekwencji do mniejszej zdolności podejmowania nowych inwestycji, co z kolei może zmniejszyć liczbę nowych wniosków kredytowych.</p> <p>Presja regulacyjna może w pośredni sposób wpływać na rynek finansowy poprzez ograniczenie inwestycji w wybrane grupy klientów.</p>	Monitorujemy zmiany regulacyjne i podejmujemy szereg działań wspierających naszych klientów, np. uruchamiając finansowanie rozwiązań niskoemisyjnych, które prowadzą do mitygacji tego ryzyka
Ryzyko płynności	Zmiany klimatu, w tym kłęski żywiołowe i nagłe zjawiska pogodowe mogą spowodować nagły wzrost zapotrzebowania na środki pieniężne.	<i>brak zidentyfikowanego znacznego wpływu ryzyk transformacyjnych</i>	Zgodnie z europejskimi i krajowymi regulacjami posiadamy odpowiednie rezerwy i procedury.
Ryzyko operacyjne	Nagłe zjawiska pogodowe mogą wpłynąć na prowadzenie biznesu w oddziałach banku (np. powódź, brak dostaw energii).	Zwiększone koszty energii mogą wpłynąć na wzrost obciążeń banku (np. wzrost kosztu najmu powierzchni).	<p>W 2020 r. 100% zakupionej przez Bank energii to zielona energia.</p> <p>50% naszych oddziałów korzysta z energooszczędnego oświetlenia.</p>
Ryzyko modeli	Modele biznesowe mogą nie doszacować wartości strat spowodowanych nagłymi zjawiskami pogodowymi, których siła i częstotliwość występowania są coraz wyższe.	Modele biznesowe mogą niewystarczająco szacować wpływ regulacji i zmian rynkowych w związku ze zmianami klimatu, szczególnie w kontekście analizy łańcuchów dostaw.	<p>Monitorujemy wpływ zjawisk pogodowych na wielkość strat i analizujemy wpływ regulacji na wszystkie elementy łańcucha dostaw.</p> <p>Przy wsparciu zewnętrznego doradcy przeprowadziliśmy identyfikację i analizę ryzyk klimatycznych w kluczowych dla Banku sektorach w dwóch scenariuszach klimatycznych i trzech perspektywach czasowych. Wyniki, przedstawione w tym raporcie, pozwolą na lepszą kalibrację modeli oraz poprawę zarządzania w poszczególnych obszarach.</p>

Ryzyko bankowe	Wpływ ryzyka fizycznego	Wpływ ryzyka transformacyjnego	Podejście do zarządzania ryzykiem
Ryzyko biznesowe	<i>brak zidentyfikowanego znacznego wpływu ryzyk fizycznych</i>	<p>W krótkim terminie obserwowane są zwiększone koszty związane z przechodzeniem na gospodarkę niskoemisyjną. Część tych kosztów jest przenoszona również na konsumentów, co może ograniczyć ich chęci i/lub zdolności zaciągania pożyczek konsumpcyjnych (np. na zakup nowych samochodów).</p> <p>Regulacje oraz zmiany wyborów klientów mogą stworzyć nowe szanse produktowe i usługowe. Brak lub zbyt późne ich zaadresowanie może doprowadzić do odpływu klientów do konkurencji.</p>	<p>Na bieżąco analizujemy sytuację rynkową i działania podmiotów konkurencyjnych, wprowadzamy nowe produkty do naszej oferty i prowadzimy dialog z klientami.</p>
Ryzyko reputacyjne	<i>brak zidentyfikowanego znacznego wpływu ryzyk fizycznych</i>	<p>Dalsze finansowanie sektorów negatywnie postrzeganych przez regulatorów, rynek i agencje ratingowe (głównie sektory wysokoemisyjne) może negatywnie wpłynąć na ocenę banku.</p>	<p>Przykładamy szczególną uwagę do transparentnej komunikacji polityk sektorowych.</p> <p>Integrujemy globalne polityki zarządzania ryzykiem reputacyjnym w Grupie Santander do naszego regionu.</p> <p>Prowadzimy politykę zaangażowania klientów w przeciwdziałanie zmianom klimatu i środowiskowym w odniesieniu do sektorów paliwowego, energetyki, soft commodities. Prowadzimy w tym kontekście analizę reputacyjną i analizujemy strategię klimatyczne naszych klientów.</p>
Ryzyko braku zgodności (compliance)	<i>brak zidentyfikowanego znacznego wpływu ryzyk fizycznych</i>	<p>Presja regulacyjna będzie prawdopodobnie się zaostrzać, co może wpłynąć na zwiększone koszty własne i/lub doradcze, będące wynikiem obowiązku dostosowania się do nowych przepisów.</p> <p>W przypadku braku dostosowania się do nowych regulacji może pojawić się ryzyko kar nałożonych przez regulatorów rynku.</p>	<p>Na bieżąco analizujemy regulacje dotyczące naszego banku i w pełni wywiązujemy się z wymogów stawianych przez regulatorów unijnych i krajowych.</p> <p>Jako część globalnej Grupy Santander jesteśmy częścią Net Zero Banking Alliance.</p>

## Szanse klimatyczne

[TCFD: KE/TCFD]

[ESG: E - Środowisko]

[PRB: 1 Zgodność, 2 Wpływ]

Choć zmiany klimatu są kojarzone głównie z zagrożeniami, wiele inwestycji potrzebnych do osiągnięcia celów stawianych w dziedzinie energii i klimatu stwarza również szanse. Jak wskazuje Komisja Europejska, aby osiągnąć założone cele klimatyczne w 2030 r., już teraz potrzebne są dodatkowe inwestycje w wysokości 180 mld EUR rocznie. Ponadto w celu osiągnięcia pełnej neutralności klimatycznej do 2050 r. konieczne będą dalsze środki<sup>1</sup>. Takie realia to szansa, by budować nową infrastrukturę z myślą o zerowych emisjach. Prócz tego spodziewane regulacje UE w sektorze transportowym stwarzają szansę finansowania wymiany floty aut służbowych na pojazdy zero – lub niskoemisyjne.

Przejsie ku gospodarce niskoemisyjnej stwarza więc dla nas szanse wsparcia zarówno naszych obecnych i przyszłych klientów, jak również transformacji gospodarczej poprzez uruchomienie odpowiednich mechanizmów finansowania. W związku z tym chcemy rozwijać nowe produkty i usługi, w tym doradztwo dla klientów, budując przy tym markę zaufanego partnera. W ramach naszej analizy zidentyfikowaliśmy następujące szanse stojące przed Santander Bank Polska S.A.:

Szansa	Istotny sektor/ Obszar	Krótki termin: 1–3 lata	Średni termin: 2025–2030 r.	Długi termin: 2030 r. +
Rozwój rynku OZE stwarzający możliwości inwestycji w projekty i firmy związane z tym sektorem	sektor energetyczny/ cross sector	✓	✓	✓
Możliwości zaangażowania w projekty oraz współpracy ze spółkami działającymi w obszarze rozwoju oraz modernizacji elektrowni pompowo-szczytowych	sektor energetyczny	✓	✓	
Możliwość zaangażowania w finansowanie projektów dekarbonizacji istniejących klientów banku	cross-sector	✓	✓	
Możliwość zaangażowania w finansowanie projektów upowszechniających samochody elektryczne lub niskoemisyjne	transport/ motoryzacja	✓	✓	
Finansowanie, w szczególności w sektorze publicznym rozwiązań transportu niskoemisyjnego	transport/ motoryzacja	✓	✓	
Rozwój usług doradczych w zakresie doboru niskoemisyjnych rozwiązań dla sektora agro oraz rozwój usług finansowych w tym obszarze	sektor agro	✓	✓	

<sup>1</sup> Komunikat Komisji Europejskiej z 20.06.2019, Wytyczne dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych: Suplement dotyczący zgłaszania informacji związanych z klimatem.

# Zarządzanie ryzykiem

[GRI: Wskaźnik własny (Opis polityk, procedur i wyników badania ekspozycji na ryzyka klimatyczne)]

[TCFD: KE/TCFD]

[ESG: E - Środowisko]

[PRB: 1 Zgodność, 2 Wpływ]



## Analiza ryzyk w podziale na sektory

W celu zbadania wrażliwości sektorów, znajdujących się w naszym portfolio, oraz dla wypracowania efektywnego podejścia do zarządzania ryzykami klimatycznymi, dokonaliśmy oceny w trzech perspektywach czasowych: w terminie krótkim, średnim oraz długim. Ewaluacja ryzyk fizycznych i transformacyjnych zakładała ich ocenę

w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza najniższy poziom ryzyka, a 5 najwyższy). Poniższa tabela prezentuje wyniki tej analizy ryzyka w sektorach wraz z prezentacją istotności sektora w portfolio banku. Legenda kolorystyczna z wyjaśnieniem założeń została przedstawiona w osobnej tabeli w Załączniku metodycznym, a poniżej znajduje się skrót legendy.



RF - ryzyko fizyczne / RT - ryzyko transformacyjne

Sektor narażony na ryzyko	2025		2030				2050				Obecny udział sektora w kategorii		
			Scenariusz 2°C		Scenariusz 4°C		Scenariusz 2°C		Scenariusz 4°C		SCIB*	Corporates*	MŚP*
	RF	RT	RF	RT	RF	RT	RF	RT	RF	RT			
Sektor paliwowy	1	5	2	5	2	5	+	-	+	-	13%	0,3%	0,03%
Sektor energetyczny	2	5	3	5	3	5	+	-	+	-	16%	1%	0,2%
Sektor metalurgiczny i górniczy	1	3	1	5	1	5	+	+	+	+	11%	1%	0,4%
Sektor soft commodities	3	2	5	3	5	2	+	-	+	-	0%	0,1%	1%
Sektor motoryzacyjny	2	3	2	3	2	3	+	+	+	-	3%	3%	0,3%
Sektor nieruchomości	1	2	3	2	3	2	-	+	+	-	6%	31%	15%
Materiały i chemia	2	2	3	3	3	3	+	+	+	+	8%	7%	4%
Produkcja opakowań	2	2	3	3	2	2	-	+	-	+	0%	3%	1%
Przemysł meblarski	2	1	2	2	2	1	-	-	+	+	0,2%	2%	1%

\*Struktura portfela na koniec 2021

Sektor narażony na ryzyko	2025		2030				2050				Obecny udział sektora w kategorii				
			Scenariusz 2°C		Scenariusz 4°C		Scenariusz 2°C		Scenariusz 4°C		SCIB*	Corporates*	MŚP*		
	RF	RT	RF	RT	RF	RT	RF	RT	RF	RT					
Przemysł spożywczy	[Green]		[Yellow]				[Green]		+	+	+	+	2%	8%	2%
Sektor Agro	[Yellow]		[Red]	[Yellow]	[Red]	[Yellow]	+	+	+	+	0,3%	1%	28%		
Sektor publiczny	[Green]	[Light Green]	[Green]	[Yellow]	[Green]	[Light Green]	+	+	+	+	0%	2%	0,01%		
Transport i logistyka	[Light Green]		[Yellow]				+	+	+	+	0%	9%	14%		
Branża kosmetyczna	[Green]		[Light Green]	[Green]	[Light Green]		+	+	+	+	0,3%	0,3%	0,05%		
E-commerce	[Green]		[Green]				-	+	-	+	0%	1%	1%		
Handel	[Light Green]		[Yellow]	[Light Green]			+	+	+	+	35%	22%	27%		
Turystyka	[Light Green]		[Yellow]	[Light Green]			+	+	+	+	1%	6%	2%		
Zarządzanie odpadami	[Green]	[Light Green]	[Green]	[Yellow]	[Green]	[Light Green]	-	+	-	+	0,09%	1%	1%		
Sektor finansowy	[Light Green]		[Yellow]				+	+	+	+	5%	2%	2%		
RAZEM											100%	100%	100%		

\*Struktura portfela na koniec 2021

W wymiarze ryzyka fizycznego wiele z sektorów otrzymało ocenę „niskie” lub „bardzo niskie ryzyko”, sądzymy jednak, że ryzyko to wzrośnie w średnim terminie. W krótkiej perspektywie czasowej najbardziej narażone są sektory agro i soft commodities (w stopniu średnim). Oczekujemy też, w perspektywie 2030 r., podwyższenia ryzyka w sektorze energetycznym z oceny 2 (niskie ryzyko) na 3 (średnie ryzyko), z uwagi na wzrost prawdopodobieństwa długotrwałej suszy i możliwe zmniejszenie wytwarzania energii oraz intensyfikację ekstremalnych zjawisk pogodowych.

Wyniki naszej analizy są w dużej mierze zgodne z wnioskiem, że dekarbonizacja jest niezbędna przede wszystkim w sektorach opartych na paliwach kopalnych. Jako narażony na bardzo wysokie ryzyko transformacyjne oceniliśmy sektor paliwowy oraz sektor energetyczny.

Oba sektory stanowią istotną część naszego portfela Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (SCIB)<sup>i</sup> (odpowiednio: 13 i 16%).

W perspektywie średniej i długiej ryzyko transformacyjne (zwłaszcza regulacyjne) będzie znacząco rosnąć w scenariuszu 2°C, ze względu na spodziewane zaostrzające się przepisy wspierające zieloną transformację. Dostrzegamy taki wzrost m.in. w przemyśle spożywczym, transporcie i logistyce, handlu, turystyce, sektorze agro i finansowym. Odnotowujemy istotność sektora handlowego

pod tym kątem – stanowi 35% portfela SCIB, 22% portfela Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej (BCB)<sup>ii</sup>, 27% portfela MŚP. Przyjmujemy, że w scenariuszu opóźnionej mitygacji (4°C) polityki klimatyczne będą zacieśniać się wolniej ze względu na mniej efektywną współpracę społeczności międzynarodowej. Między innymi dlatego przyjęliśmy, że ryzyko transformacyjne w takich sektorach jak motoryzacyjny i finansowy będzie rosnąć w scenariuszu 2°C, a jednocześnie nie zmieni się w scenariuszu 4°C.

<sup>i</sup> Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

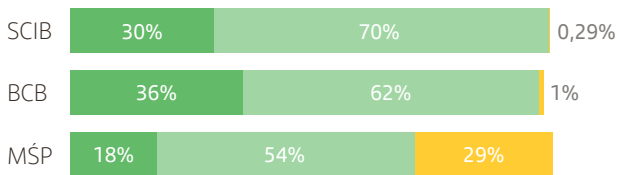
<sup>ii</sup> Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

## Ekspozycja na ryzyko

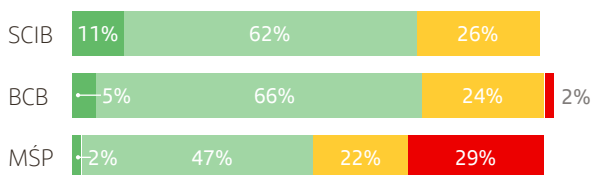
W kolejnym kroku nasza analiza objęła kalkulację ekspozycji na ryzyka klimatyczne. Innymi słowy, zadaliśmy sobie pytanie, jaką część naszego portfela w danym segmencie (SCIB, BCB, MŚP) będą stanowiły sektory z określonej kategorii ryzyka.

Poniższe wykresy przedstawiają wzrost ekspozycji na ryzyka fizyczne przy założeniu tej samej struktury portfela (na koniec 2021 roku):

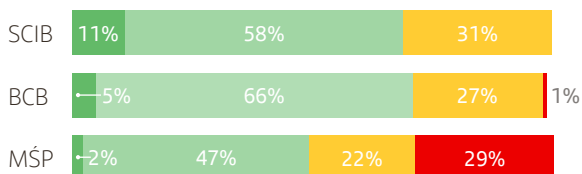
### Rok 2025 – ryzyka fizyczne



### Rok 2030 (scenariusz 2°C) – ryzyka fizyczne



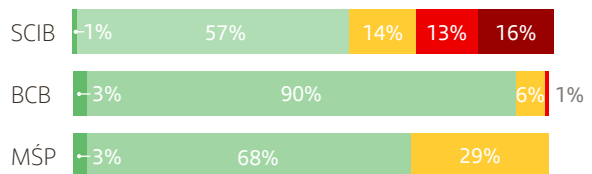
### Rok 2030 (scenariusz 4°C) – ryzyka fizyczne



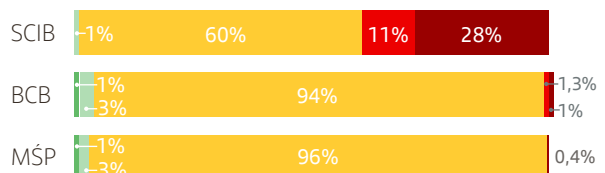
W krótkiej perspektywie przeważającą część portfela we wszystkich obszarach stanowią sektory ocenione jak narażone na „bardzo niskie ryzyko” i „niskie ryzyko” (np. w obszarze SCIB te dwie kategorie stanowią niemal 100%). W obszarze MŚP ocenę wysokiego ryzyka otrzymał sektor agro, który stanowi 29% portfela kategorii. W średnim terminie odnotowaliśmy wzrost ekspozycji w scenariuszu 2°C, powodowany głównie podniesieniem oceny ryzyka fizycznego w sektorach: energetycznym, materiałach i chemia, spożywczym, transporcie i logistyce. Natomiast w scenariuszu 4°C wzrost ekspozycji w średnim terminie powodowany jest podniesieniem oceny w sektorze finansowym.

Analogiczną analizę przeprowadziliśmy następnie względem ryzyk transformacyjnych. Poniższe wykresy przedstawiają wzrost ekspozycji na ryzyka transformacyjne również przy założeniu tej samej struktury portfela (na koniec 2021 roku):

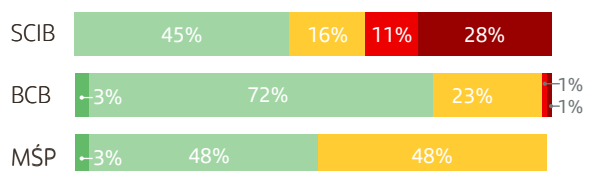
### Rok 2025 – ryzyka transformacyjne



### Rok 2030 (scenariusz 2°C) – ryzyka transformacyjne



### Rok 2030 (scenariusz 4°C) – ryzyka transformacyjne



Wzrost ekspozycji w średnim terminie w scenariuszu 2°C jest powodowany podniesieniem oceny w większości analizowanych sektorów. Podczas gdy w perspektywie roku 2025 jedynie 16% portfela Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej otrzymało ocenę 5 (bardzo wysokie ryzyko), to w średnim terminie jest to już 28% (w obu scenariuszach). Jest to więc znaczący wzrost ryzyka w tej kategorii.

W portfelu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej znaczący udział (powyżej 5%) mają sektory: nieruchomości, materiały i chemia, spożywczy, handel i turystyka. Jednocześnie są to sektory, w których ryzyko transformacyjne rośnie

w perspektywie średniej w scenariuszu 2°C z oceny 2 (niskie ryzyko) na 3 (średnie ryzyko). W portfelu MŚP największy udział przypada sektorom: agro, nieruchomości oraz transport i logistyka, które otrzymują oceny 3 w perspektywie 2030 r. w wariancie 2°C, dlatego aż 96% obszaru MŚP zostało oznaczone jako „średnie ryzyko”.

W scenariuszu 4°C spodziewany jest wolniejszy wzrost ryzyk regulacyjnych, stąd ocena w stosunku do scenariusza 2°C pozostaje niższa. Dotyczy to przede wszystkim sektorów: nieruchomości (ocena 2), spożywczy (ocena 2), handel (ocena 2), turystyka (ocena 2).

## Polityki i procedury zarządzania ryzykiem

Warto jeszcze raz podkreślić, że powyższa analiza jest o tyle istotna, że w celu przejścia na gospodarkę przyjazną dla klimatu potrzebna jest wielosektorowa redukcja emisji, a docelowo również eliminacja emisji gazów cieplarnianych w trudnych do zdekarbonizowanych sektorach (ang. *hard to abate*). Te sektory odpowiadają obecnie za 30% wszystkich światowych emisji CO<sub>2</sub> (w szczególności produkcja cementu, stali, chemikaliów, lotnictwo)<sup>2</sup>. Pamiętając powyższe, a także mając na uwadze nasze plany i podejmowane już działania, kluczowe będzie wsparcie naszych klientów w ich transformacji, ze szczególnym naciskiem na te sektory, przed którymi stoją największe wyzwania. Chcemy angażować naszych klientów w dialog na temat ryzyk fizycznych i transformacyjnych, biorąc pod uwagę różnorodne realia i poziom ryzyka związany z danym sektorem.

W związku z tym, oprócz wyżej opisanego badania ryzyka związanego z klimatem w sektorach, przeprowadziliśmy również analizy, których rezultatem są nasze polityki sektorowe. Jak wskazywaliśmy w „Polityce zrównoważonego rozwoju” Grupy Santander Bank Polska (będącej załącznikiem do Uchwały Zarządu Banku z dnia 4 sierpnia 2020 r.), 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.

<sup>2</sup> Energy Transitions Commission, Mission Possible Report 2018

Dodatkowo działalność klientów we wszystkich segmentach (SCIB, BCB i MŚP) może podlegać wyłączeniom lub ograniczeniom, które zdefiniowaliśmy w „Polityce zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”, a które dotyczą przede wszystkim takich sektorów jak:

- sektor naftowo-gazowy,
- sektor produkcji i przesyłu energii,
- sektor górnictwa i przemysłu metalurgicznego,
- sektor surowców miękkich (soft commodities).

W celu poprawnego i efektywnego zarządzania ryzykami klimatycznymi stosujemy zarówno podejście sektorowe, gdzie za ryzyka związane z klimatem w danym sektorze odpowiada wyznaczona jednostka, oraz cross-sektorowe, gdzie dodatkowy nadzór pełni Komitet ds. Ryzyka.

Istotna jest dla nas coroczna pełna analiza ryzyk i szans związanych z klimatem oraz bieżący przegląd zagrożeń w najbardziej narażonych i priorytetowych sektorach. Takie podejście pozwoli nam na natychmiastowe dostosowanie oceny wagi zagrożeń i sposobu zarządzania ryzykami klimatycznymi do aktualnych polityk rozwoju i regulacji prawnych oraz działań podejmowanych przez nasze spółki portfelowe.



# Metryki i cele

W tej części raportu znajdują się poziomy emisji związane z działalnością Santander Bank Polska S.A. w 2021 r. Metodykę i zakres kalkulacji zamieszczono w załączniku metodycznym znajdującym się na końcu raportu. Poniżej prezentujemy podsumowanie kalkulacji wysokości emisji CO<sub>2</sub> w działalności własnej (zakres 1) i bezpośrednio zależnej od operacji Santander Bank S.A. (zakres 2), jak również podróże biznesowe (zakres 3).

Kategoria Emisji	Emisje 2021 r. (w tonach CO <sub>2</sub> e)	
	Location-based	Market-based
Zakres 1 (scope 1)	5 957,1	5 957,1
Zakres 2 (scope 2)	29 175,5	15 513,0
Zakres 3 (scope 3)	94,7	94,7*
<b>Łącznie zakres 1+2</b>	<b>35 132,6</b>	<b>21 470,2</b>

\*Korzystano wyłącznie z danych location based DEFRA.

Używamy kilku wskaźników do pomiaru naszego oddziaływania na klimat, w tym m.in. kilogramów emisji dwutlenku węgla w przeliczeniu na litry zużytej benzyny we flocie, emisji powstałych na skutek zużycia energii elektrycznej w naszych biurach oraz zużycia ciepła sieciowego. W poniższej tabeli znajduje się szczegółowe podsumowanie naszych emisji wraz z opisaniem uwzględnionych przez nas ich źródeł, zużycia źródła wyrażonego w adekwatnej jednostce miary, typu danych, wskaźnika emisyjności wraz ze źródłem, na którym oparto kalkulację.

ZAKRES 1:							
Źródło emisji	Zużycie	Jednostka	Typ danych	Wskaźnik emisyjności kgCO <sub>2</sub> e/jdn.	Źródło	Emisje tCO <sub>2</sub> e (location based)	Emisje tCO <sub>2</sub> e (market based)
Benzyna – flota	1 446 502,0	litry	rzeczywiste	2,1935	DEFRA 2021	3 172,9	3 172,9
ON – flota	8 563,5	litry	rzeczywiste	2,5123	DEFRA 2021	21,5	21,5
Gaz ziemny na potrzeby c.o. oraz c.w.u.	12 399,4	MWh	rzeczywiste	0,1832	DEFRA 2022	2 271,1	2 271,1
Olej opałowy na potrzeby c.o. oraz c.w.u.	154 973,0	litry	rzeczywiste	2,5401	DEFRA 2021	393,7	393,7
On na potrzeby agregatów	1 100,0	litry	rzeczywiste	2,5123	DEFRA 2022	2,8	2,8
Czynnik chłodniczy r410a	45,6	kg	rzeczywiste	2 088,0000	DEFRA 2021	95,2	95,2
<b>Łącznie</b>						<b>5 957,1</b>	<b>5 957,1</b>

**ZAKRES 2:**

Źródło emisji	Zużycie	Jednostka	Typ danych	Wskaźnik emisyjności	Źródło	Emisje tCO <sub>2</sub> e (location based)	Emisje tCO <sub>2</sub> e (market based)
Energia elektryczna – biura	26 449,3	MWh	rzeczywiste	0,0007	KOBIZE	17 245,8	3 583,3
Energia elektryczna – praca zdalna	809,9*	MWh	estymacja	0,0007	KOBIZE	528,1	528,1
Ciepło sieciowe	118 151,6**	GJ	estymacja	0,0965	URE	11 401,6	11 401,6
<b>Łącznie</b>						<b>29 175,5</b>	<b>15 513,0</b>

**ZAKRES 3:**

Źródło emisji	Zużycie	Jednostka	Typ danych	Wskaźnik emisyjności	Źródło	Emisje tCO <sub>2</sub> e (location based)	Emisje tCO <sub>2</sub> e (market based)
Samochód – najem wypożyczenie	19 598,0	km	rzeczywiste	0,1715	DEFRA 2021	3,4	
Autobus	14 000,0***	km	estymacja	0,0268	DEFRA 2021	0,4	
Pociąg	566 681,4	km	rzeczywiste	0,0355	DEFRA 2021	20,1	
Samolot – lot wewnątrz państwa	17 160,4	km	rzeczywiste	0,2459	DEFRA 2021	4,2	
Samolot – lot w obszarze Europy	383 859,8	km	rzeczywiste	0,1535	DEFRA 2021	58,9	
Samolot – lot poza obszarem Europy	40 048,4	km	rzeczywiste	0,1931	DEFRA 2021	7,7	
<b>Łącznie</b>						<b>94,7</b>	

\* Estymacja na podstawie osobo-dni spędzonych na pracy zdalnej oraz przy założeniu, że osoba pracująca zdalnie zużywa 0,12 kWh na godzinę pracy.

\*\* Estymacja na podstawie benchmarków rocznego zużycia ciepła na m<sup>2</sup> powierzchni (pozyskanych z Ustawowego Audytu Energetycznego za rok 2020) oraz powierzchni użytkowanych lokali (ogrzewanych ciepłem sieciowym). Obliczenia uwzględniają lokalizacje opuszczone w ciągu roku 2021, lecz tylko w takim wymiarze dniowym, w jakim były one użytkowane przez bank.

\*\*\* Ze względu na brak danych założono dystans 100 km na każdy wykupiony przejazd autobusem.

Monitorujemy zużycie zasobów, emisje własne i produkcję odpadów w większości swoich obiektów poprzez wewnętrzny system zbierania i przetwarzania danych, który poddawany jest corocznemu badaniu przez niezależny podmiot zewnętrzny.

Dzięki temu identyfikujemy kluczowe obszary, które mają największy wpływ na środowisko – w tym klimat – umożliwiając podjęcie skuteczniejszych środków zaradczych.

Podjęliśmy już ambitne kroki w kierunku ograniczenia emisji własnych poprzez wykorzystanie energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych. Otrzymaliśmy również certyfikat akcesyjny produktu ECO Premium Grupy Tauron. Dokument potwierdza, że sprzedawana nam energia elektryczna uczestniczy w całości w systemie Gwarancji Sprzedaży Energii Ekologicznej i pochodzi z ekologicznych źródeł energii – głównie z elektrowni wodnych. Tym samym znacząco zmniejszyliśmy zużycie energii pozyskanej z surowców nieodnawialnych. Ponadto w operacjach własnych skupiamy się na zwiększaniu efektywności energetycznej. W 2021 r. zużycie energii elektrycznej w banku spadło o 8,8% względem poziomu z roku 2020, a ponadto niemal czterokrotnie zredukowaliśmy zużycie oleju napędowego w porównaniu z rokiem 2020. Dzięki tym działaniom oraz zakupowi certyfikowanych kredytów węglowych równoważących emisję, w 2020 roku osiągnęliśmy neutralność w zakresie wewnętrznych emisji CO<sub>2</sub>.



W 2021 r. 81% zakupionej przez bank energii elektrycznej na potrzeby użytkowania nieruchomości to energia z kontraktu zapewniającego energię wyłącznie z OZE.



W 2022 r. zakupiliśmy samochody elektryczne, by zredukować nasze emisje związane z transportem.

Bardzo istotna jest dla nas również emisyjność portfela. Na tym etapie skupiliśmy się na portfelu energetycznym, a to poprzez analizę spółek będących naszymi klientami, które wytwarzają energię elektryczną z udziałem konwencjonalnych aktywów wytwórczych. Patrząc na sześciu największych klientów banku z tego obszaru, założyliśmy na potrzeby tego badania, że zaangażowanie kapitałowe w te spółki stanowi 100% finansowanego portfela, przy czym braliśmy pod uwagę strukturę portfela na dzień 31.12.2021 r. Zgodnie z wskazanymi założeniami średnioważona emisyjność naszego portfela w tym zakresie w roku 2021 wynosiła 0,896 tCO<sub>2</sub>/MWh, gdzie podstawą kalkulacji były wskaźniki emisyjności dla badanych wytwórców (per MWh) oraz udział zaangażowania w daną spółkę we wskazanym portfelu energetycznym wytwórców energii (udział procentowy w finansowanym portfelu). Tym samym poziom wskaźnika za rok 2021 odnotował spadek na poziomie ok. 1% względem wyniku za rok 2020.

# Metodologia

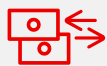
## Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Przedstawione w 2017 r. rekomendacje TCFD są niewiążącym drogowskazem dla przedsiębiorstw odpowiedzialnie podchodzących do kwestii klimatycznych. Zalecenia ogólne zostały dodatkowo wsparte szczegółowymi wskazówkami opublikowanymi w Suplemencie dla Instytucji Finansowych (*Supplemental Guidance for the Financial Sector*), co jest wyrazem dużej wagi, jaką autorzy rekomendacji przypisują instytucjom finansowym.

Standardy TCFD opierają się na czterech filarach, wokół których dla zachowania przejrzystości został ułożony również niniejszy raport:

- 1. Ład korporacyjny** – opis zarządzania odpowiedzialnością w obszarze zagrożeń i szans związanych ze zmianami klimatycznymi banku.
- 2. Strategia** – opis rzeczywistego i potencjalnego wpływu ryzyk oraz szans związanych z klimatem na działalność, strategię i planowanie finansowe organizacji.
- 3. Zarządzanie ryzykiem** – procesy stosowane przez organizację do identyfikacji, oceny i zarządzania ryzykiem klimatycznym.
- 4. Mierniki i cele** – ujawnienia dotyczące mierników i celów wykorzystywanych do oceny ryzyk i szans, w tym informacje dotyczące emisyjności CO<sub>2</sub>.

Podstawowe założenia rekomendacji zakładają, że spójne i ustrukturyzowane ujawnienia informacji związanych z klimatem w sektorze finansowym przyczyniłyby się do:



ulepszenia procesu wczesnego reagowania na ryzyka i wykorzystania szans związanych ze zmianami klimatu,



poprawy praktyk informowania o ryzykach klimatycznych na rynku,



poprawy dostępności i transparentności danych związanych z klimatem, które mogą być systemowo analizowane, w celu oceny istotności ryzyk klimatycznych, przed którymi stoi sektor finansowy.

Będąc pośrednikami finansowymi, banki są narażone na ryzyka związane z klimatem przez udzielanie kredytów i inne pośrednictwo finansowe, jak również poprzez operacje własne. Według TCFD banki mogą zakładać ekspozycję na istotne ryzyko związane z klimatem, na które są narażeni przez swoich kredytobiorców, klientów lub kontrahentów. Ponadto banki, które udzielają kredytów spółkom bezpośrednio narażonym na ryzyko związane z klimatem (np. producentom paliw kopalnych, właścicielom nieruchomości lub firmom rolno-spożywczym) lub obracają papierami wartościowymi takich spółek, mogą akumulować ryzyko związane z klimatem właśnie poprzez wspomniane pożyczki i udziały w tych spółkach. TCFD podkreśla, że w szczególności ekspozycja kredytowa związana z paliwami kopalnymi zasługuje na ujawnienie w sprawozdaniach bankowych.

W kwestii metodologii, w celu spójnego i transparentnego przedstawienia zidentyfikowanych ryzyk klimatycznych, rekomendacje TCFD wskazują podział na dwie grupy: ryzyka fizyczne i transformacyjne.

**Ryzyka fizyczne** związane z klimatem mogą być nagłe (wynikające z określonych zdarzeń) lub chroniczne (intensyfikujące się w średnim lub długim terminie).



**Nagłe** ryzyka fizyczne są w szczególności związane z pogodą – katastrofy naturalne, burze, powodzie, pożary lub fale upałów mogą zniszczyć zakłady produkcji oraz zakłócić łańcuchy dostaw.



**Chroniczne** ryzyka fizyczne przejawiają się poprzez długofalowe zmiany pogody, zmiany ekstremalnych opadów, wyższe średnie temperatury, trwałe fale upałów i podwyższone poziomy wody (mórz i oceanów).

**Ryzyka transformacyjne** dotyczą m.in. zmian legislacyjnych dotyczących zmian klimatu, wahań nastrojów na rynkach oraz oczekiwań i wyborów konsumentów. Innymi słowy, jest to ryzyko wynikające z przejścia w kierunku gospodarki niskoemisyjnej i odpornej na zmianę klimatu. W tej grupie możemy rozróżnić ryzyka:



**Regulacyjne i prawne** – odpowiedź ustawodawców na zmiany klimatu może ograniczyć lub podwyższyć koszty prowadzenia działalności gospodarczej, jak również zmaterializować ryzyko związane z procesem sądowym z tytułu nieuniknięcia lub nieograniczenia niekorzystnego wpływu na klimat bądź niedostosowania się do zmiany klimatu.



**Technologiczne** – możliwe przejście na technologię mniej szkodliwą dla klimatu wiąże się z dodatkowymi kosztami.



**Rynkowe** – zmiany w siłach popytu i podaży, w tym wzrost świadomości ekologicznej konsumentów może zmniejszyć opłacalność niektórych przedsięwzięć.



**Reputacyjne** – nieodpowiedzialne podejście do ryzyka klimatycznego może narazić na szwank dobre imię spółki, jeśli deklaracje klimatyczne spółki są niewystarczająco ambitne lub nie znajdują odzwierciedlenia w działaniu.

Należy przy tym pamiętać, że oba typy ryzyk mogą potencjalnie wpływać zarówno na bank, jak również i na klientów banku w krótkim, średnim i długim terminie.

Wysiłki na rzecz mitygacji i adaptacji do zmiany klimatu stwarzają jednocześnie szanse dla przedsiębiorstw i organizacji, ze względu na skalę inwestycji jakie będą musiały być poczynione dla osiągnięcia celów porozumienia paryskiego.

#### TCFD wyróżnia następujące obszary szans:

- efektywne gospodarowanie surowcami,
- nowe produkty i usługi,
- inwestycje w odnawialne źródła energii,
- dostęp do nowych rynków,
- zwiększenie odporności organizacji.

Szanse te będą różnić się w zależności od przedsiębiorstwa, gałęzi gospodarki i regionu działalności biznesowej, a także przyjętej perspektywy czasowej.

## Analiza scenariuszowa

Poniżej znajduje się wyjaśnienie założeń leżących u podstaw wybranych przez nas scenariuszy przyszłych trendów klimatycznych.

Scenariusz	Założenia
<p><b>Poniżej 2°C</b></p> <p>Zgodne z porozumieniem paryskim</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scenariusz, w którym średnie światowe temperatury zatrzymują się na poziomie poniżej 2°C w porównaniu do poziomu z epoki przedindustrialnej. Scenariusz zakłada realizację porozumienia paryskiego poprzez <b>agresywną redukcję emisji</b> napędzaną w dużej mierze zmianami regulacyjnymi; charakteryzuje się globalną współpracą rządów, społeczeństwa i przemysłu w celu przeprowadzenia radykalnej dekarbonizacji.</li> <li>• Zakładamy, że dominują ryzyka przejściowe, ale i szanse rynkowe.</li> </ul>
<p><b>Poniżej 4°C</b></p>	<p>Scenariusz ten zakłada globalne ocieplenie o 4°C. Odnosimy się do sposobu, w jaki zmieniałyby się globalne emisje, gdyby rządy nie wprowadzały żadnych zmian do istniejących polityk oraz zgodziły się na opóźnienia w osiąganiu celów porozumienia paryskiego (<b>opóźniona mitygacja</b>).</p> <p>Dominują zagrożenia fizyczne (determinujące ryzyka rynkowe).</p>

## Wybrane sektory i metoda oceny ryzyka

W celu identyfikacji oceny ryzyk i szans dokonaliśmy analizy poniższych 19 sektorów:

- sektor paliwowy;
- sektor energetyczny;
- sektor metalurgiczny i górniczy;
- sektor soft commodities;
- sektor motoryzacyjny;
- sektor nieruchomości;
- materiały i chemia;
- produkcja opakowań;
- przemysł meblarski;
- przemysł spożywczy;
- sektor agro;
- sektor publiczny;
- transport i logistyka;
- branża kosmetyczna;
- e-commerce;
- handel;
- turystyka (głównie hotele);
- zarządzanie odpadami;
- sektor finansowy.

W każdym obszarze przeanalizowaliśmy ryzyka fizyczne i transformacyjne oraz oceniliśmy je w skali od 1 (najniższe ryzyko) do 5 (najwyższe). Metodę oceny poziomu ryzyka związanego z klimatem w danym sektorze przedstawia poniższa tabela.

Klasyfikacja RAG (red-amber-green) oceny ryzyk fizycznych i transformacyjnych		
Ryzyka fizyczne	Wynik	Ryzyka transformacyjne
Sektor jest w niskim stopniu wrażliwy na ryzyka fizyczne.	<b>bardzo niskie ryzyko</b>	Sektor jest niskoemisyjny i niezależny od paliw kopalnych. Jest bliższy osiągnięcia zeroemisyjności niż inne sektory.
Sektor jest w pewnym stopniu wrażliwy na ryzyka fizyczne ale mogą one wystąpić rzadko.	<b>niskie ryzyko</b>	Sektor charakteryzuje się mniejszymi emisjami gazów cieplarnianych niż inne sektory. Wątpliwe jest, by polityki klimatyczne lub zmiany w preferencjach konsumenckich wpłynęły znacząco na sektor.
Wystąpią pewnego rodzaju zakłócenia wywołane zmianami klimatu w działalności sektora, których sektor ten będzie systematycznie doświadczał (w przybliżeniu mogą trwać tygodniami).	<b>średnie ryzyko</b>	W sektorze potrzebne są poważne inwestycje w celu osiągnięcia zeroemisyjności. Prawdopodobnie sektor doświadczy pewnego negatywnego wpływu polityk klimatycznych lub zmian w preferencjach konsumenckich.
Sektor jest w wysokim stopniu narażony na ryzyka fizyczne i będzie długoterminowo narażony oraz wystawiony na koszty z powodów zdarzeń wywołanych przez zmiany klimatu.	<b>wysokie ryzyko</b>	Sektor charakteryzuje się wyższymi emisjami w porównaniu do innych i doświadczy niekorzystnych odpowiedzi na zapotrzebowanie. Sektor podczas dekarbonizacji gwarantuje politykę niskiej emisyjności, innowacje technologiczne i/lub inwestycje w osiągnięcie poziomu net-zero.
<i>nie dotyczy</i>	<b>bardzo wysokie ryzyko</b>	Sektor w dużym stopniu polega na paliwach kopalnych. Znaczące inwestycje oraz interwencje polityk klimatycznych są potrzebne, aby doszło do transformacji. Nacisk położony jest na działania ze strony szerokiego grona interesariuszy. Zwiększone ryzyko przedwczesnych odpisów na aktywa. Niepewność dotycząca możliwości uczestniczenia w transformacji i osiągnięcia poziomu net-zero.

## Metoda analizy ryzyka sektorowego

Poniższe wyjaśnienie odnosi się do metody analizy ryzyka w sektorach naszych klientów, która to analiza została przedstawiona w tabeli w rozdziale Zarządzanie ryzykiem.

Ocena każdego sektora została dokonana w pierwszej kolejności w perspektywie krótkoterminowej (2025). Biorąc pod uwagę niewielki odstęp czasowy, w krótkim terminie nie uwzględniono scenariuszy klimatycznych. Ewaluacja ryzyk fizycznych (RF) i transformacyjnych (RT), obejmuje ocenę w skali 1-5 (logika stojąca za przypisaniem danej oceny jest wyjaśniona w tabeli powyżej).

Analizę w perspektywie średnioterminowej (2030) i długoterminowej (2050) przeprowadziliśmy w dwóch wariantach: w scenariuszu poniżej 2°C (agresywna redukcja emisji) i 4°C (opóźniona mitygacja). Ze względu na znaczną niepewność w odniesieniu do perspektywy długoterminowej (2050) przeprowadziliśmy analizę trendów (ryzyko rosnące (+), brak zmian (-)).

Aby pokazać istotność sektora, ostatnie trzy kolumny tabeli zawierającej wyniki analizy ryzyka sektorowego wskazują, jaki procent reprezentuje dany sektor w portfolio analizowanych 19 sektorów w jednej z trzech kategorii

– Santander Corporate and Investment Banking (SCIB), Klienci Korporacyjni (Corporates) oraz Małe i Średnie Przedsiębiorstwa (MŚP). Ciemnoszarym kolorem wyróżniono sektory, w których udział w portfolio kategorii jest większy niż 5%.

## Metoda i zakres kalkulacji śladu węglowego

Do obliczeń poziomów emisji CO<sub>2</sub> z sekcji Metryki i cele tego raportu wykorzystano standardy The Greenhouse Gas Protocol oraz Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard.

Zastosowano współczynniki emisji opracowane przez brytyjski Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA 2021<sup>3</sup>), Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami<sup>4</sup> oraz Urząd Regulacji Energetyki<sup>5</sup>. Poniższa tabela opisuje zakres kalkulacji emisji, źródła emisji oraz metodykę obliczeń:

<sup>3</sup> [https://www.kobize.pl/uploads/materialy/materialy\\_do\\_pobrania/wskazniki\\_emisyjnosci/Wskazniki\\_emisyjnosci\\_grudzien\\_2021.pdf](https://www.kobize.pl/uploads/materialy/materialy_do_pobrania/wskazniki_emisyjnosci/Wskazniki_emisyjnosci_grudzien_2021.pdf)

<sup>4</sup> <https://www.ure.gov.pl/pl/cieplo/energetyka-cieplna-w-l/9009,2019.html>

<sup>5</sup> <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021>

Zakres	Źródła emisji ujęte w raporcie	Metodyka obliczeń
ZAKRES 1	Wyciek czynników chłodniczych	R410A Emisje obliczone na podstawie danych o wolumenie uzupełnionego czynnika R410A, dostarczonych przez Santander oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2021.
	Emisje ze źródeł mobilnych	1. olej napędowy 2. benzyna Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu oleju napędowego oraz benzyny na potrzeby floty transportowej, dostarczonych przez Santander, oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2021.
	Emisje ze źródeł stacjonarnych	1. gaz ziemny 2. olej opałowy 3. olej napędowy Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu oleju grzewczego oraz gazu naturalnego na potrzeby grzewcze, i oleju napędowego na potrzeby generatorów awaryjnych, oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2021.

Zakres	Źródła emisji ujęte w raporcie		Metodyka obliczeń
ZAKRES 2	Energia elektryczna	Biura	<p>Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu energii elektrycznej oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z KOBIZE.</p> <p>Emisje Market Based obliczone na podstawie danych o strukturze paliw dostawców. Z powodu braku wiedzy o dostawcach w niektórych z użytkowanych przez Santander lokalach, posłużono się % strukturą dostawców w oddziałach banku.</p>
		Praca zdalna	<p>Brak danych rzeczywistych – estymacja na podstawie osobodni spędzonych na pracy zdalnej oraz przy założeniu, że osoba pracująca zdalnie zużywa 0,12 KWh na godzinę pracy.</p> <p>Emisje obliczone na podstawie estymowanego zużycia oraz współczynnika emisyjności sieci pozyskanego z KOBIZE.</p>
	Ciepło sieciowe	Biura	<p>Brak danych rzeczywistych – estymacja na podstawie benchmarków rocznego zużycia ciepła na m<sup>2</sup>kw powierzchni (pozyskanych z Ustawowego Audytu Energetycznego za rok 2020) oraz powierzchni użytkowanych lokali (ogrzewanych ciepłem sieciowym). Obliczenia uwzględniają lokalizacje opuszczone w ciągu roku 2021, lecz tylko w takim wymiarze dniowym, w jakim były one użytkowane przez bank.</p> <p>Emisje obliczone na podstawie estymowanego zużycia oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2021.</p>
ZAKRES 3	Podróże biznesowe	Najem aut	Emisje obliczone na podstawie danych o przebytych dystansie najmowanymi autami, dostarczonych przez Santander oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2021.
		Transport autobusami	<p>Brak danych rzeczywistych – założono dystans 100 km na każdy wykupiony przejazd autobusem.</p> <p>Emisje obliczono jako iloczyn estymowanej długości trasy i ilości wykupionych przejazdów, oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2021.</p>
		Transport kolejowy	Emisje obliczone na podstawie danych o przebytych dystansie koleją, dostarczonych przez Santander oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2021.
		Transport lotniczy	Emisje obliczone na podstawie danych o przebytych dystansie drogą krajową (z podziałem na loty krajowe, europejskie oraz międzynarodowe), dostarczonych przez Santander, oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2021.



## Tabela z odniesieniami do rekomendacji TCFD

Rekomendowane ujawnienia	Miejsce w raporcie
<b>Ujawnij zasady zarządzania organizacją dotyczące ryzyka i szans związanych z klimatem.</b>	Ład korporacyjny
a. Opisz nadzór zarządu nad zagrożeniami i możliwościami związanymi z klimatem.	Ład korporacyjny
b. Opisz rolę kierownictwa w ocenie ryzyka i szans związanych z klimatem zarządzaniu nimi.	Ład korporacyjny
<b>Ujawnij rzeczywisty i potencjalny wpływ ryzyk i szans związanych z klimatem na działalność, strategię i planowanie finansowe organizacji, jeśli takie informacje są istotne.</b>	Strategia
a. Opisz ryzyka i szanse związane z klimatem, które organizacja zidentyfikowała w perspektywie krótko-, średnio – i długoterminowej	Ryzyka fizyczne, Ryzyka transformacyjne, Szanse klimatyczne
b. Opisz wpływ ryzyk i szans związanych z klimatem na działalność, strategię i planowanie finansowe organizacji.	Nasze ambicje klimatyczne, W kierunku neutralnego klimatycznie banku, Analiza scenariuszowa, Ryzyka i szanse klimatyczne, Wyniki analizy wpływu ryzyk na bank
c. Opisz odporność strategii organizacji, biorąc pod uwagę różne scenariusze związane z klimatem, w tym scenariusz 2°C lub niższy.	Analiza scenariuszowa, Ryzyka i szanse klimatyczne
<b>Ujawnij, w jaki sposób organizacja identyfikuje, ocenia i zarządza ryzykiem związanym z klimatem.</b>	Zarządzanie ryzykiem
a. Opisz procesy organizacji w zakresie identyfikacji i oceny ryzyka związanego z klimatem.	Analiza ryzyk w podziale na sektory
b. Opisz procesy organizacji dotyczące zarządzania ryzykiem związanym z klimatem.	Polityki i procedury zarządzania ryzykiem
c. Opisz, w jaki sposób procesy identyfikacji, oceny i zarządzania ryzykiem związanym z klimatem są zintegrowane z ogólnym zarządzaniem ryzykiem w organizacji.	Polityki i procedury zarządzania ryzykiem
<b>Ujawnij miary i cele stosowane do oceny i zarządzania odpowiednimi ryzykami i możliwościami związanymi z klimatem, jeżeli takie informacje są istotne.</b>	Metryki i cele
a. Ujawnij wskaźniki stosowane przez organizację do oceny ryzyka i szans związanych z klimatem zgodnie ze strategią i procesem zarządzania ryzykiem.	Metryki i cele
b. Należy ujawnić zakres emisji gazów cieplarnianych oraz związane z tym ryzyko.	Metryki i cele
c. Opisz cele stosowane przez organizację do zarządzania ryzykiem i szansami związanymi z klimatem oraz wynikami w stosunku do celów.	Metryki i cele

# Relacje z interesariuszami – Social



# Podjęcie do zarządzania

## Relacje z pracownikami

Nasza strategia HR koncentruje się na:



budowaniu kultury organizacyjnej zorientowanej na pracownika,



zadbaniu o dobrostan (*well-being*) pracownicy,



poprawie doświadczeń pracownika poprzez modelowanie kultury organizacyjnej,



digitalizacji procesów i zapewnieniu elastycznego środowiska pracy.

## Relacje z klientami

Realizujemy strategiczny kierunek „Obsesja na punkcie klienta”, co oznacza, że każda inicjatywa i decyzja podejmowana w związku z realizacją celów Banku uwzględnia jakość i siłę relacji z klientem.

Doświadczenie klienta jest kluczowym czynnikiem sukcesu i główną przewagą konkurencyjną, zwłaszcza w sektorze bankowym, gdzie regulacje i technologia powodują wysoką porównywalność usług. Wraz z głębokimi zmianami na rynku wynikającymi z innowacji okresu pandemii i rozwiązań fintech, klienci porównują doświadczenia z różnych branż, a ich oczekiwania stale rosną.

### Nasza odpowiedź:

- prostota, brak wysiłku i samoobsługa to cechy naszych usług i produktów;
- budowanie dobrej relacji z indywidualnym doradcą dla klientów biznesowych;
- wdrażanie innowacyjnych rozwiązań.

## Relacje ze społecznościami

W relacjach ze społecznościami Bank wspiera realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ:



Bank angażuje się w długofalowe projekty społeczne, które odpowiadają na potrzeby lokalnych społeczności oraz wywołują pozytywne zmiany w społeczeństwie.

# Relacje z pracownikami



## Wstęp

[ESG: S – Społeczeństwo]

### Kierunek naszej strategii biznesowej na lata 2021–2023: Troska o pracownika

**Cel strategiczny: Zaangażowani pracownicy**

#### Nasze ambicje:



Będziemy kontynuować rozwój kultury organizacyjnej opartej na wartościach „Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie”



Zwiększymy zaangażowanie naszych pracowników i utrzymamy tytuł czołowego pracodawcy



Pozyskamy i utrzymamy najlepszych pracowników



Będziemy kontynuować rozwój kluczowych kompetencji (w tym kompetencji przywódczych)

Pracownicy są najcenniejszym kapitałem. Dlatego miejscu pracy poświęciliśmy cały obszar naszej strategii biznesowej. Aby realizować nasze ambicje, wdrażamy działania ujęte w strategii HR, w której skupiamy się aktualnie na:

- aktywnym kształtowaniu kultury organizacyjnej zorientowanej na pracownika,
- poprawie doświadczeń pracownika,
- zadbaniu o dobrostan (well-being) pracowniczy,
- digitalizacji procesów i zapewnieniu elastycznego środowiska pracy.

Utrzymaliśmy tytuł Top Employers Polska i Europa 2021. To tytuł przyznawany firmom tworzącym najlepsze warunki pracy, dbającym o rozwój talentów i doskonalącym procesy rekrutacji.



# Struktura zatrudnienia

[GRI: 2-7, 2-30]

[GPW: S-P4]

Liczba osób zatrudnionych na umowę o pracę w Banku – 9 801, z czego 69% to kobiety, 31% to mężczyźni



39,9 lat

Średni wiek pracowników



93,7%

Odsetek pracowników pracujących na pełen etat



89%

Odsetek pracowników z umową na czas



11,5

Średnia lat przepracowanych przez pracowników Banku<sup>1</sup>



21%

Wskaźnik rotacji pracowników<sup>2</sup>



6<sup>3</sup>

Liczba organizacji związkowych

<sup>1</sup> Średni staż w Santander Bank Polska na 31.12.2021.

<sup>2</sup> Rotacja liczona jako liczba rozwiązanych umów w 2021 r./średnia liczba osób zatrudnionych w Santander Bank Polska S.A. na koniec miesiący w 2021 r. Wskaźnik rotacji uwzględnia proces zwolnień grupowych.

<sup>3</sup> W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska nie funkcjonuje Układ Zbiorowy Pracy.

W 2021 r. zatrudnienie Santander Bank Polska S.A. spadło o 8,2%. Wynika to z cyfrowej transformacji modelu biznesowego Banku – optymalizacji sieci oddziałów, rozwoju zdalnych kanałów dystrybucji oraz wdrażania rozwiązań zwiększających sprawność operacyjną organizacji. Naszym celem jest maksymalna koncentracja sił i zasobów na relacjach z klientami, rozwijaniu biznesu oraz budowaniu kompetencji zgodnie z pożądanym w organizacji profilem.

W ramach uchwalonej przez Zarząd Santander Bank Polska S.A. procedury zwolnień grupowych, w 2021 r. procesem zwolnień objęto 719 osób. Przygotowaliśmy dla nich kompleksowy program wsparcia (reStart). Jego najważniejszym elementem są działania z zakresu aktywizacji zawodowej i rozwoju kompetencji.



wsparcie grupowe, indywidualne oraz samokształcenie oparte na przygotowanych materiałach edukacyjnych;



szereg szkoleń, w tym w zakresie analizy własnych predyspozycji, rozwoju posiadanych kwalifikacji i umiejętności oraz budowy kompetencji niezbędnych przy poszukiwaniu pracy;



wsparcie psychologiczne oraz spotkania z ekspertami w tym obszarze.



Więcej danych obrazujących strukturę zatrudnienia w Santander Bank Polska S.A. znajduje się w rozdziale *Wyniki obszaru społecznego* (str. 126).

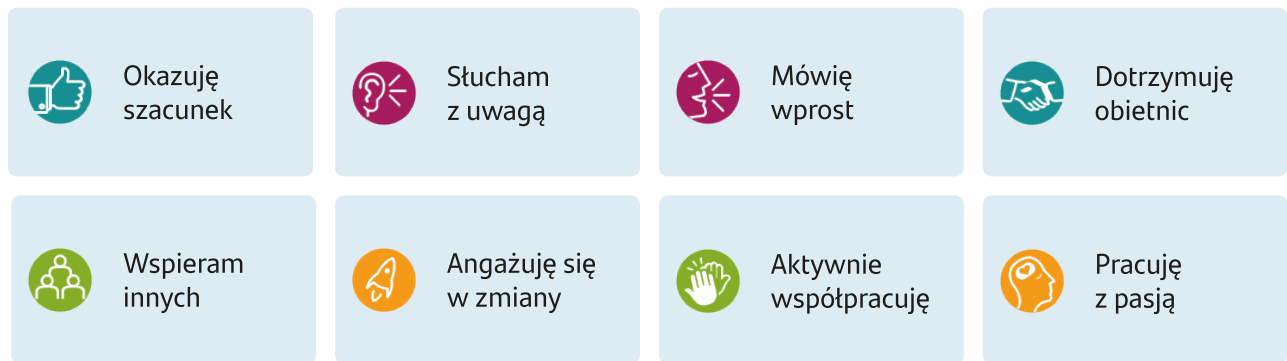
# Kultura organizacyjna

## Fundamenty kultury organizacyjnej

Kultura organizacyjna Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska opiera się na:

- zasadach opisanych w Generalnym Kodeksie Postępowania, który wyznacza standardy działania i kształtuje pożądane postawy w wielu wymiarach funkcjonowania organizacji;

- Polityce zrównoważonego rozwoju, która podkreśla kluczową rolę pracowników w budowaniu sukcesu Banku.
- trzech wartościach „Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie”;
- 8 pożądanych zachowaniach korporacyjnych, które stanowią też kryterium okresowej oceny pracowniczej;



Ważną częścią naszej kultury organizacyjnej jest również kultura ryzyka – **risk pro**, która kładzie nacisk na odpowiedzialność każdego pracownika za zarządzanie ryzykiem. W ramach kształtowania kultury ryzyka:

- edukujemy pracowników Banku i prowadzimy działania uświadamiające występowanie ryzyka w codziennej pracy,
- przypominamy o kanałach zgłaszania niepokojących sytuacji,
- rozwijamy elementy systemu motywacyjnego, który ma skłaniać pracowników do przestrzegania wartości kultury ryzyka,
- wyróżniamy najlepszych pracowników w konkursie Bohaterzy Ryzyka.

Istotną rolę w kształtowaniu pożądanej kultury organizacyjnej mają liderzy zarządzający zespołami. Oczekujemy od nich działania zgodnego ze zobowiązaniami przywódczymi, które podsumowuje grafika obok:



## Kształtowanie pozytywnego doświadczenia pracowników

Jednym z priorytetów Santander Bank Polska S.A. w obszarze pracowniczym są działania kształtujące pozytywne doświadczenia pracowników. Zależy nam na tym, aby pracownicy odczuwali satysfakcję w pracy i realizowali swoje ambicje.

W 2021 r. zidentyfikowaliśmy kluczowe obszary doświadczeń pracowników, które wymagają dalszego doskonalenia, i przystąpiliśmy do realizacji nowych inicjatyw z zakresu:

- rozwijania kultury uznania w pracy i zwiększania wśród pracowników poczucia, że ich wkład jest doceniany,
- budowania i rekomendowania marki Santander poprzez aktywne korzystanie z produktów i usług Banku.

Uruchomiliśmy kampanię budującą markę pracodawcy pod hasłem „Jesteś jak...”. Naszym celem było pokazanie możliwości rozwoju, jakie oferuje Bank, i typu specjalistów, których szczególnie poszukujemy (m.in. do obszaru IT, ryzyka, analizy danych i sieci sprzedaży). W kampanii przedstawiliśmy pracowników jako superbohaterów, doceniając ich codzienną, sumienną pracę i wyzwania, z jakimi mierzą się każdego dnia.

## Różnorodność w miejscu pracy

[GRI: 405-1, 406-1]

[ESG: S – Społeczeństwo]

Dostrzegamy ogromną wartość, jaka wynika z różnorodności. Dokładamy dlatego najwyższych starań, aby naszymi działaniami wspierać różne wymiary różnorodności naszej organizacji. Poszanowanie indywidualności, propagowanie równego traktowania i przeciwdziałanie dyskryminacji to trzy bardzo ważne elementy naszej kultury organizacyjnej, obecne w licznych politykach i procedurach wewnętrznych Banku, w tym między innymi w:



„Polityce szacunek i godność”,



„Polityce praw człowieka”,



„Polityce zrównoważonego rozwoju”,



„Polityce kultury organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska”.



Więcej informacji o wyżej wymienionych politykach znajduje się w *Raporcie Odpowiedzialnego Biznesu 2019* w rozdziale *Pracownicy* ([esg.santander.pl/2019/pracownicy/roznorodnosc-i-prawa-czlowieka/zarzadzanie-roznorodnoscia](https://esg.santander.pl/2019/pracownicy/roznorodnosc-i-prawa-czlowieka/zarzadzanie-roznorodnoscia)).

Santander Bank Polska S.A. jest sygnatariuszem Karty Różnorodności – międzynarodowej inicjatywy wspieranej przez Komisję Europejską.



Efekty naszych działań zostały docenione w 2021 r. Otrzymaliśmy wyróżnienie Diversity in Check przyznawane pracodawcom najbardziej zaawansowanym w zarządzaniu różnorodnością i inkluzywnością w Polsce.



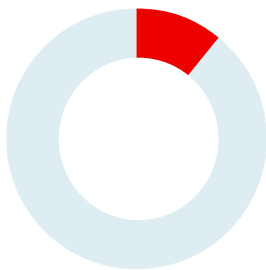
Istotnym zagadnieniem w obszarze zapewnienia różnorodności organizacji są nasze działania skierowane do organów nadzorujących i zarządzających. Obowiązujące „**Polityka Różnorodności w składzie Zarządu Santander Bank Polska S.A.**” oraz „**Polityka oceny odpowiedniości członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.**” propagują zróżnicowanie członków organów pod względem cech i kompetencji. Ujęte w nich zapisy nawiązują wprost do naszego dążenia do osiągnięcia równowagi płci w składzie Zarządu i Rady Nadzorczej oraz zwiększenia różnorodności ze względu na wiek, wykształcenie, doświadczenie i pochodzenie geograficzne. Zgodnie z wymienionymi politykami postawiliśmy sobie konkretne cele.

	Cel na 2025	Stan na koniec 2021
Udział kobiet w strukturach Zarządu	Co najmniej 30%	11,11%
Udział kobiet w strukturach Rady Nadzorczej	40-60%	40%

[GRI: 405-1]

### Skład Zarządu Banku wg kategorii wiekowej i różnorodności

Skład Zarządu Banku wg płci



● **11,1%** Kobiety  
● **88,89%** Mężczyźni

Skład Zarządu Banku wg kategorii wiekowej



● **55,56%** 30–50 lat  
● **44,44%** >50 lat

Dane w formie tabelarycznej

Kategoria wiekowa	2021	
	Kobiety	Mężczyźni
Poniżej 30 lat	0,00%	0,00%
30-50 lat	0,00%	55,56%
Powyżej 50 lat	11,11%	33,33%
łącznie	11,11%	88,89%
Obcokrajowcy	0,00%	22,22%

### Skład Rady Nadzorczej Banku wg kategorii wiekowej i różnorodności

Skład Rady Nadzorczej Banku wg płci



● **40%** Kobiety  
● **60%** Mężczyźni

Skład Rady Nadzorczej Banku wg kategorii wiekowej



● **20%** 30–50 lat  
● **80%** >50 lat

Dane w formie tabelarycznej

Kategoria wiekowa	2021	
	Kobiety	Mężczyźni
Poniżej 30 lat	0,00%	0,00%
30-50 lat	20,00%	0,00%
Powyżej 50 lat	20,00%	60,00%
łącznie	40,00%	60,00%
Obcokrajowcy	10,00%	50,00%



Więcej danych obrazujących strukturę zatrudnienia w Santander Bank Polska S.A. znajduje się w rozdziale *Wyniki obszaru społecznego* (str. 98).



## #ThePlaceToBeYourself

Różnorodność Santander Bank Polska S.A. ma wiele wymiarów. Zależy nam na tym, aby każdy pracownik czuł się u nas sobą i spotykał się na co dzień z szacunkiem, życzliwością i przychylnością. W związku z tym Grupa Santander uruchomiła kampanię #ThePlaceToBeYourself. Wpisują się w nią podejmowane przez nas lokalnie działania, takie jak:

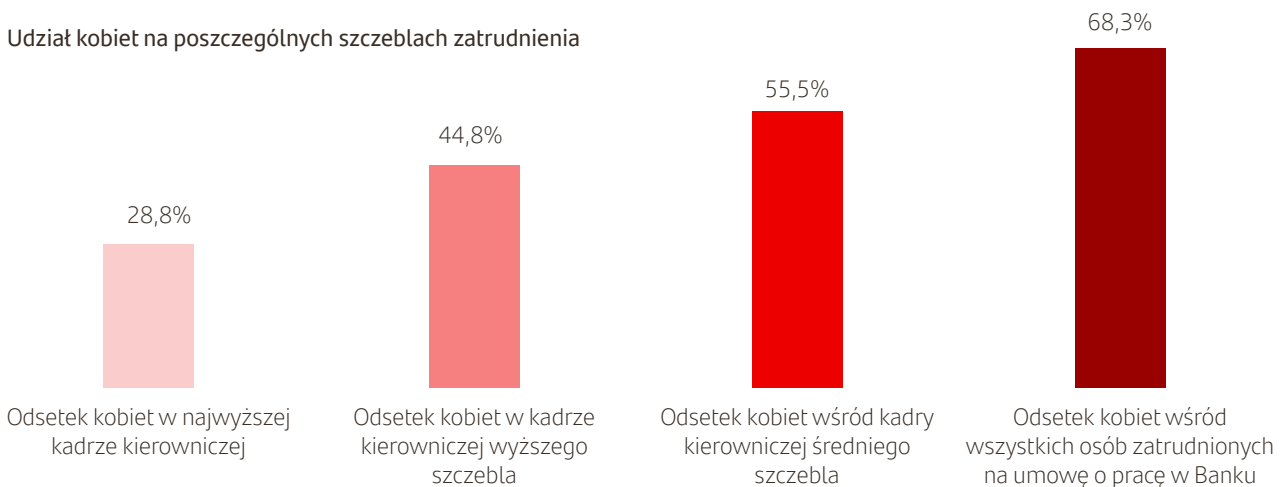
- grupy pracownicze, np.: „Santander Rodzice”, „Ekologia”, czy „Embrace” – przeznaczona dla osób LGBT+ oraz ich sojuszników;

- obchody Miesiąca Różnorodności, w ramach których zorganizowaliśmy szereg webinarów, warsztatów, debat czy spotkań inspiracyjnych, pokazując siłę i potencjał, jakie do organizacji wnoszą różnorodność i inkluzywność (włączanie);
- cykl warsztatów „Precedencja na różnorodność” oraz seria spotkań zatytułowanych „Porozmawiajmy o różnorodności”, poprowadzonych przez naszych liderów (wzięto w nich udział 500 osób);
- obchody Międzynarodowego Dnia Przeciwdziałania Transfobii, Bifobii i Homofobii.

## Działania wspierające kobiety

Zróżnicowanie ze względu na płeć stanowi ważny wymiar różnorodności Santander Bank Polska S.A. Zachęcamy kobiety do podejmowania wyzwań i obejmowania funkcji 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.

### Udział kobiet na poszczególnych szczeblach zatrudnienia



### Dane w formie tabelarycznej

	2021	2020
Odsetek kobiet w najwyższej kadrze kierowniczej	28,8%	22,0%
Odsetek kobiet w kadrze kierowniczej wyższego szczebla	44,8%	50,0%
Odsetek kobiet wśród kadry kierowniczej średniego szczebla	55,5%	57,2%
Odsetek kobiet wśród wszystkich osób zatrudnionych na umowę o pracę w Banku	68,3%	

## W 2021 r.

- uruchomiliśmy cykl podcastów „Santander Women”. Ich tematyka dotyczy m.in.: różnorodności i inkluzywności w dużych organizacjach oraz przywództwa kobiet. Podcasty zostały odsłuchane ponad 2 000 razy;



Podcasty „Santander Women” dostępne są w serwisie [Spotify](#) i [Youtube](#).

- zainicjowaliśmy projekt „IT kobiecym okiem”, która ma zachęcać kobiety do przebranżowienia się w kierunku zawodów TECH;

- nawiązaliśmy współpracę z Fundacją „Share the Care”, która wspiera nas w procesie wdrażania dyrektywy unijnej dotyczącej wydłużania urlopów dla ojców;
- współpracujemy z UNGC Network Poland przy filarze „Standardy Etyki w Biznesie”, gdzie jednym z priorytetów jest wyrównywanie szans między mężczyznami a kobietami w biznesie.



Za nasze działania na rzecz kobiet otrzymaliśmy Certyfikat „Równa Firma” 2021 przyznany przez magazyn „Forbes Women” w ramach wspierania równości i różnorodności w biznesie. Po więcej informacji zapraszamy do rozdziału *Nagrody i wyróżnienia* (str. 16).

## Działania wspierające pracowników z niepełnosprawnościami

Kontynuujemy działania na rzecz budowania inkluzywnego i różnorodnego środowiska pracy w aspekcie niepełnosprawności.

W Santander Bank Polska S.A. tworzymy różnosprawne zespoły:

- Różnosprawni Santander,
- Światowy Dzień Osób z Niepełnosprawnością.

### Nasze działania:

- W ramach Projektu Różnosprawni zorganizowaliśmy cykliczne akcje edukacyjne na temat niepełnosprawności skierowane do pracowników i menedżerów np.: „Wstuchaj się w Świat Głuchych”, „Zobaczyć znaczy... Spójrz na świat z perspektywy niewidzących”, „Nie migaj się – migaj

z nami – warsztat z podstaw języka migowego”. Celem tych inicjatyw było podnoszenie świadomości w zakresie praw i potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz przełamywanie barier.

- Od 2020 r. pracownicy z niepełnosprawnością mogą ubiegać się o dodatek finansowy do wykorzystania na cele prozdrowotne.
- Angażujemy się w działania nastawione na budowanie wizerunku pracodawcy otwartego na zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami takie jak takie jak: panele dyskusyjne, podcasty w udziałem przedstawicieli środowisk wspierających osoby z niepełnosprawnością we wchodzeniu na rynek pracy, a także partnerowanie w wydarzeniach na uczelniach (udział w „Nocnym Listowaniu” na Politechnice Wrocławskiej).

## Przeciwdziałanie dyskryminacji

[GRI: 406-1]

Deklarujemy zero tolerancji dla jakiegokolwiek formy dyskryminacji. W ramach kształtowania kultury etycznej oraz przeciwdziałania takim zjawiskom jak mobbing, dyskryminacja i molestowanie udostępniłmy naszym pracownikom szkolenie e-learningowe. Przypomina ono o zasadach obowiązujących w organizacji oraz sposobach poszukiwania wsparcia w przypadku naruszeń. Szkolenie zostało wdrożone jako obowiązkowe w 2018 r. i jest systematycznie realizowane przez nowozatrudnionych pracowników.

Dodatkowo z okazji miesiąca różnorodności zorganizowaliśmy dla pracowników webinar „Jak zapobiegać dyskryminacji – czy ja, on, ona dyskryminuje?”.

### W 2021 r. nie stwierdziliśmy przypadków dyskryminacji w Santander Bank Polska S.A.



93%

Poziom realizacji szkolenia dot. przeciwdziałania zachowaniom niezgodnym z naszą kulturą etyczną na koniec 2021 r.

# Wynagrodzenia i benefity

[GRI: 202-1, 401-2, 202-1]

[GPW: S-P2]



[GRI: 202-1, 401-2]

## Polityka wynagrodzeń

„Polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska” to dokument, który definiuje wszystkie obowiązujące zasady dotyczące wynagradzania pracowników. Celem przyjętego przez nas podejścia jest pozyskanie i utrzymanie najlepiej wykwalifikowanych osób w strukturach Banku. Dlatego oferujemy im konkurencyjny rynkowo pakiet świadczeń całkowitych, na który składają się:

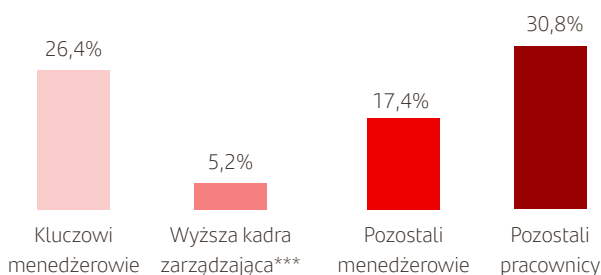
- wynagrodzenie zasadnicze,
- schematy premiowe,
- atrakcyjne świadczenia dodatkowe.

W perspektywie długoterminowej celem naszej polityki wynagrodzeń jest zapewnienie zrównoważonego rozwoju całej Grupy Kapitałowej z uwzględnieniem interesów kluczowych grup interesariuszy.



Więcej informacji o polityce wynagrodzeń Santander Bank Polska S.A., w tym w szczególności w odniesieniu do członków Zarządu i Rady Nadzorczej, znajduje się na stronach 161–166 Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2021 r. ([www. https://tiny.pl/wqsln](https://tiny.pl/wqsln)).

## Wskaźnik Gender Pay Gap\*\*



\*\* Wskaźnik GPG mierzy różnicę w wynagrodzeniach niezależnie od charakteru pracy, w organizacji, firmie (ujęcie pionowe).

\*\*\* Bez Zarządu Banku, dla którego Bank publikuje dedykowany raport o wynagrodzeniach.

[GRI: 202-1]; [GPW: S-P2]

## Równość wynagrodzeń

Równe traktowanie kobiet i mężczyzn jest naszym priorytetem. Dotyczy to również sfery wynagrodzeń. Monitorujemy różnice w wynagradzaniu pracowników ze względu na płeć z wykorzystaniem wskaźników **EPG (Equal Pay Gap) / GPG (Gender Pay Gap)** i sukcesywnie dążymy do ich całkowitego wyeliminowania.

Wskaźnik Equal Pay Gap\* wyniósł w Banku 2,4%, co oznacza, że przeciętnie na tych samych stanowiskach kobiety zarabiały mniej niż mężczyźni o 2,4%. Wskaźnik ten poprawił się o 0,16 punktów procentowych w stosunku do roku poprzedniego. Naszym celem jest wyeliminowanie luki płacowej do 2025 r.

\* Wskaźnik EPG porównuje wynagrodzenia kobiet i mężczyzn, którzy pracują na tym samym stanowisku, na tym samym poziomie, w tej samej roli. Ma to na celu ujęcie „równej płacy za równą pracę”.

### Aby całkowicie wyeliminować lukę płacową, będziemy:

- uwzględniać informację dotyczącą wskaźnika EPG w comiesięcznych HR Dashboardach przekazywanych menedżerom wraz z wykazem stanowisk, na których występują różnice w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn oraz informacją o poziomie EPG per stanowisko w danej strukturze (o ile takie różnice występują);
- podejmować decyzje kadrowe z uwzględnieniem ich wpływu na EPG.

### Dane w formie tabelarycznej

Grupy Pracowników	GPG
Kluczowi menedżerowie	26,4%
Wyższa kadra zarządzająca***	5,2%
Pozostali menedżerowie	17,4%
Pozostali pracownicy	30,8%

Wskaźnik Gender Pay Gap wynika w dużej mierze z uwarunkowań społecznych i gospodarczych, które kształtowały się przez dziesięciolecia. W naszym przypadku wpływa na niego struktura organizacyjna Banku, w której zdecydowana większość pracowników w placówkach to kobiety, podczas gdy na stanowiskach związanych z technologiami informatycznymi większość pracowników to mężczyźni. Zmiana wartości wskaźnika GPG będzie miała charakter ewolucyjny. Aby wspierać jego przemianę będziemy:

- sukcesywnie zwiększać udział kobiet w grupie wyższej kadry zarządzającej,
- oferować kobietom dedykowane programy rozwojowe,
- zachowywać równowagę w kontekście płci w procesach rekrutacyjnych i rozwojowych,
- uwzględniać odpowiednią reprezentację kobiet w planach sukcesji,
- edukować pracowników w kontekście równego traktowania i inkluzywności.

## Benefity

Oferta benefitów dostępna dla wszystkich pracowników Santander Bank Polska S.A. obejmuje następujące pozycje:

### Zdrowie

- kompleksowa prywatna opieka medyczna dla pracowników i członków rodzin,
- Karta Multisport,
- 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”.

### Bezpieczeństwo i wsparcie

- dodatek finansowy na cele prozdrowotne dla pracowników z niepełnosprawnością,
- grupowe ubezpieczenia na życie dla pracowników,

- pomoc finansowa np. w postaci pożyczki na cele mieszkaniowe i wsparcia finansowego w trudnej sytuacji życiowej,
- wsparcie dla emerytów i rencistów w postaci np. dopłaty do wczasów.

### Kultura, podróże i zakupy

- program zniżek na produkty partnerów biznesowych,
- szeroki wachlarz usług i świadczeń w systemie kafeteryjnym.

Ważnym elementem naszego programu świadczeń dla pracowników jest system kafeteryjny. W zależności od wysokości dochodów pracownika przypadających na członka rodziny przyznawane są z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych punkty, które można wymienić na: wypoczynek krajowy i zagraniczny, dopłaty do opieki nad dzieckiem w żłobku, przedszkolu czy klubie dziecięcym, dofinansowanie wyprawki szkolnej, wydarzenia sportowe i kulturalne, dostęp do wirtualnej kultury, zakupy w księgarniach, sklepach sportowych czy jedzenie na wynos.

# Szkolenia i rozwój

[GRI: 402-1, 401-2]

[ESG: 5-Społeczeństwo]

[PRB: 5 Zarządzanie i cele]



## Pracownicy Santander Bank Polska S.A. odbyli:



328 658

godzin szkoleniowych



74,6%

to szkolenia kobiet



25,6%

to szkolenia mężczyzn

Pozyskiwanie, utrzymanie i rozwój talentów to jeden z naszych najważniejszych celów. Zależy nam na tym, aby pracować z najlepszymi, bo to od naszych pracowników zależy sukces naszej firmy. Nieustannie udoskonalamy istniejące rozwiązania i wdrażamy nowe, aby Santander Bank Polska S.A. był atrakcyjnym i pożądanym miejscem pracy.

Posiadamy zintegrowaną strategię zarządzania talentami, która ma na celu rozwój pracowników na każdym etapie ich kariery w organizacji. Nasze podejście jest zgodne z filozofią rozwoju 70-20-10, zakładającą naukę poprzez własne doświadczenie (70%), naukę przy wsparciu innych osób (20%) oraz szkolenia (10%).

## Działania rozwojowe Santander Bank Polska S.A.

### Projekty rozwojowe związane z pracą własną

- wdrożenie systemu DOJO;
- dostęp do platform szkoleniowych (m.in. Udemy, EduWeb, eTutor, Inspiro);
- wykorzystanie badań rozwojowych, przede wszystkim DISC, Gallup, Harrison;
- Eliksir Rozwoju: zbiór inspiracji w formie webinarów, prelekcji zewnętrznych i wewnętrznych ekspertów, panele dyskusyjne, mailing;
- Planeta Rozwoju: wewnętrzny portal poświęcony inicjatywom rozwojowym.

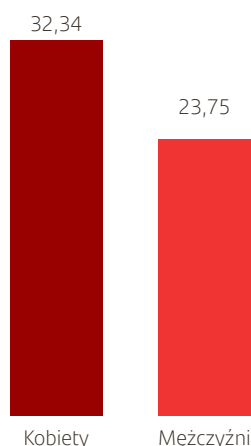
### Projekty wzmacniające kulturę dzielenia się wiedzą

- YOUniversity: wewnętrzny program tutoringowy. Społeczność obejmuje około 150 tutorów;
- mentoring;
- program MOST: staże wewnętrzne, w których pracownicy mają możliwość uczestniczenia; w projektach realizowanych w innych jednostkach Banku;
- Mundo: staże wewnętrzne, w których pracownicy mają możliwość uczestniczenia w projektach realizowanych w innych jednostkach całej Grupy Santander.

### Szkolenia i warsztaty

- Doradca Przyszłości: szkolenie wzmacniające kompetencje związane z cyfrową obsługą klientów;
- Akademia Service Design;
- Trzymaj Rozwój: program rozwojowy dla osób z najwyższą oceną za poprzedni rok;
- Young Leaders: program realizowany w całej Grupie Santander w zakresie rozwoju kompetencji liderek wybranej grupy talentów;
- Futuro: program dla wszystkich menedżerów w Banku mający na celu rozwój kompetencji przywódczych;
- szkolenia związane z rozwojem społecznych kompetencji przyszłości;
- szkolenia rozwijające umiejętności potrzebne do realizacji kierunków Strategicznych Banku.

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika w podziale według płci i stanowisk w 2021 r.



#### Dane w formie tabelarycznej

	2021
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika	29,62
w tym kobiety	32,34
w tym mężczyźni	23,75
w tym kierownictwo wyższego szczebla	14,57
w tym kierownictwo niższego szczebla	17,63
w tym pozostali pracownicy	30,37



+1,08h

o tyle wzrosła średnia liczba godzin szkoleniowych w Santander Bank Polska S.A. w stosunku do roku poprzedniego.

## Rozwój przywództwa

Ważną rolę w procesie rozwoju pracowników mają ich menedżerowie. Dlatego zależy nam na tym, aby wspierać ich w rozwoju kompetencji przywódczych. W 2021 r. rozwój przywództwa był oparty na podejściu human-to-human leadership. Zgodnie z nim lider odgrywa ważną rolę w budowaniu doświadczeń pracownika, dzięki:

- angażowaniu go w proces zmian,
- budowaniu relacji opartych na zaufaniu i wzajemnym zrozumieniu.

W minionym roku kładliśmy nacisk na rozwój otwartej i efektywnej komunikacji. Promowaliśmy kulturę feedbacku i doceniania oraz działania rozwojowe wspierające dialog z pracownikami.

Mówiliśmy dużo o zaufaniu jako podstawie zdrowych i dobrze funkcjonujących zespołów. Ważny był dla nas ponadto rozwój kompetencji najwyższej kadry menedżerskiej potrzebnych do zarządzania zespołem w obliczu pracy zdalnej i hybrydowej.

## Bezpieczeństwo i higiena pracy

{GRI: 403-2, 403-6}

[ESG: S-Spoteczeństwo]

[GPW: S-S1]

Dokładamy najwyższych starań, aby zapewnić naszym pracownikom bezpieczne i komfortowe miejsce pracy. W naszych strukturach działają Społeczni Inspektorowie Pracy oraz Komisja BHP, wszystkie niezbędne informacje dostępne są w intranecie, a pracownicy przechodzą

regularne szkolenia. Ponadto w 2021 r. przeprowadziliśmy audyty BHP w 260 placówkach Bankowości Oddziałowej, w wyniku których opracowaliśmy zalecenia na rzecz poprawy bezpieczeństwa i zwiększenia komfortu pracy.

## Pandemia COVID-19

Nasze działania w 2021 r. skupiały się głównie na zapewnieniu bezpieczeństwa i zdrowia pracowników w aspekcie zagrożenia pandemią COVID-19. W tym celu:

- monitorowaliśmy bieżącą sytuację epidemiologiczną w organizacji oraz poza nią, reagowaliśmy na zmiany przepisów i dostosowywaliśmy działania do wymogów prawnych;
- koordynowaliśmy działania związane ze zgłaszanymi kwarantannami, izolacjami i innymi przypadkami dot. COVID-19;
- organizowaliśmy spotkania zespołu zarządzania sytuacją kryzysową w jednostkach, w których u pracownika wykonującego pracę w biurze potwierdzono zakażenie COVID-19;
- umożliwiliśmy pracownikom narażonym na kontakt z wirusem wykonanie testów diagnostycznych (3702 wykonanych testów 2021 roku);
- wprowadziliśmy możliwość konsultacji z psychologiem;
- wynegocjowaliśmy rabat na testy COVID-19 dla pracowników i ich rodzin oraz zapewniliśmy możliwość uzyskania zaświadczenia w języku angielskim;
- zorganizowaliśmy akcję szczepień pracowników i ich rodzin przeciw COVID-19.

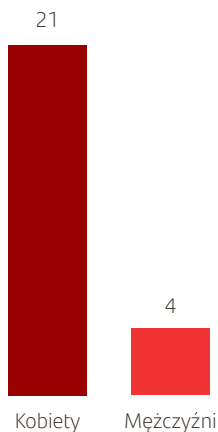
## Zdrowie i well-being

W obszarze Wellbeing & Mental Health, który opiera się na 4 filarach (zdrowie fizyczne, zdrowie psychiczne, udane relacje, edukacja finansowa), prowadziliśmy cykliczne wydarzenia, a każdy miesiąc dedykowany był innemu zagadnieniu. Dodatkowo w trosce o zdrowie naszych pracowników i ich rodzin:

- wprowadziliśmy możliwość objęcia opieką medyczną dzieci niezależnie od wieku (do tej pory można było zgłosić dzieci do 25 r.ż.);
- zorganizowaliśmy badania mammograficzne w wybranych lokalizacjach;
- przeprowadziliśmy akcję szczepień na grypę i kleszczowe zapalenie mózgu;
- organizowaliśmy ćwiczenia online z fizjoterapeutami i trenerami personalnymi.

## BHP w liczbach w 2021 r.

Wypadki (incydenty) przy pracy w 2021 r. podział na płeć



Dane w formie tabelarycznej

<b>Liczba wypadków śmiertelnych</b>	
pracownicy ogółem	0
<b>Liczba wypadków powodujących utratę czasu pracy – pracownicy ogółem</b>	
kobiety	21
mężczyźni	4
<b>Liczba dni straconych (utrata czasu pracy) spowodowanych wypadkami w pracy</b>	
kobiety	804
mężczyźni	41



Więcej danych liczbowych dotyczących BHP w rozdziale Wyniki obszaru społecznego (str. 107).

# Relacje z klientami

## Produkty i usługi

[GRI: 2-6]

### Najważniejsze działania w 2021 r. mające wpływ na naszych klientów

Kontynuowaliśmy strategiczny projekt **przyśpieszonej digitalizacji bankowości detalicznej**, który ma na celu dostarczenie klientom rozwiązań cyfrowych „end-to-end”. W ramach projektu do oferty włączamy **kolejne innowacyjne produkty**, zmieniając procesy oraz sposób organizacji pracy i współpracy.

Dokładaliśmy starań, aby nasze **procesy i produkty były jak najbardziej przyjazne** i intuicyjne, zarówno dla klientów, jak i pracowników.

Wprowadzaliśmy zmiany, które pozwalały nam jak najlepiej **dostosować się do nowych warunków rynkowych oraz oczekiwań klientów**.

Oferta Banku jest nowoczesna, kompleksowa i zaspokaja różnorodne potrzeby klientów w zakresie: rachunków bankowych, produktów kredytowych, oszczędnościowo-inwestycyjnych, rozliczeniowych, ubezpieczeniowych i kartowych.

## Standard tworzenia i rozwoju produktów i usług

W 2021 r. opracowaliśmy i wdrożyliśmy w części Banku wystandaryzowany, klientocentryczny proces rozwoju produktów i usług – Kompas.

Jest to nasz proces oparty na organizacji pracy w modelu Agile, który pomaga realizować cele biznesowe poprzez koncentrację na potrzebach klientów oraz empiryczną weryfikację hipotez z klientami. Kompas jest praktycznym

### Santander Bank Polska S.A. to 5 432 tys. klientów, do których należą:



Klienci indywidualni



Małe i średnie firmy



Korporacje



Duże przedsiębiorstwa



Instytucje sektora publicznego



Szczegóły dotyczące produktów, kanałów kontaktu i celów w obsłudze poszczególnych segmentów naszych klientów opisaaliśmy w Raporcie ESG za 2020 rok w podrozdziale *Klienci i usługi* rozdziału *Klienci* w sekcjach dedykowanych klientom indywidualnym i MŚP, klientom biznesowym oraz Santander Leasing. Raport znajduje się pod linkiem: [www.esg.santander.pl/2020/raport-2020](http://www.esg.santander.pl/2020/raport-2020).

zastosowaniem narzędzi i metod projektowo-badawczych z uwzględnieniem potrzeb złożonego i ściśle uregulowanego środowiska biznesowego dużego banku, którym jesteśmy.

W codziennej pracy Kompas pomaga odpowiadać na pytanie, czy produkty i usługi, które planujemy wdrożyć, odpowiadają na potrzeby klientów, zapewniając im dobre doświadczenia, pozwalając nam jednocześnie zrealizować założone cele biznesowe.



# Klientocentryczność

[GRI: Wskaźnik własny (Główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta), 3-3,

Wskaźnik własny (Działania realizowane w celu zapewnienia cyberbezpieczeństwa), 3-3, 418-1, 3-3]

[PRB: 3 Klienci, 3 Klienci]

[GPW: G-S1]

Klientocentryczna orientacja jest naszym kompasem – silną stroną, której realizacja polega na podejmowaniu decyzji i projektowaniu procesów, usług i oferty z uwzględnieniem perspektywy klienta.

Jednym z kierunków strategicznych w ramach naszej Strategii na lata 2021–2023 jest „Obsesja na punkcie klienta”, co oznacza, że każda inicjatywa i decyzja podejmowana

w związku z realizacją celów Banku uwzględnia jakość i siłę relacji z klientem.

Prostota, brak wysiłku przy korzystaniu z bankowości, samoobsługa to podstawowe cechy naszych usług. Dla segmentów klientów biznesowych kluczowym wyróżnikiem jest dobra relacja z indywidualnym doradcą.

## Jakość obsługi

[GRI: Wskaźnik własny (Główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta)]

### Standardy obsługi

W 2021 r. doskonaliliśmy wypracowane w 2020 r. nowe standardy obsługi klienta. Z uwagi na utrzymującą się pandemię COVID-19 wdrożyliśmy standardy zdalnej obsługi klientów w poszczególnych grupach, przygotowaliśmy zasady współpracy pomiędzy naszymi segmentami obsługi klientów i uruchomiliśmy program Santa Fan digitalizacji.

### Szczególnie ważne stały się zobowiązania przyjęte w ramach naszego credo dobrej obsługi klienta:



Pomagamy klientom realizować ich sprawy „tu i teraz” (we wszystkich segmentach obsługi).



Zachęcamy ich do rozszerzania współpracy z Bankiem, także w innych segmentach.



Wspieramy ich w obsłudze zdalnej i omnikanalowej.



Doceniamy się nawzajem i współpracujemy dla dobra klientów.

Łącznie przeszkoliliśmy 10 tys. osób ze standardów obsługi (40 tys. godzin szkoleniowych), w tym cały front-line. Aż 7 na 8 naszych punktów kontaktu z klientem objętych jest nowym standardem empatycznej obsługi.

Nasze priorytety w budowaniu najwyższej jakości obsługi:

- Systematyczna i ciągła realizacja strategii klientocentrycznej.
- Stały monitoring satysfakcji klientów z naszych usług.
- Badania jakości świadczonych przez nas usług prowadzimy w różnych momentach współpracy z klientem i dla wielu punktów styków klienta z Bankiem, w tym oddziały, bankowości elektronicznej i mobilnej oraz infolinii.
- Podążanie za sugestiami i oczekiwaniami klientów w budowaniu oferty – skalowanie projektowania usług z uwzględnieniem głosu klienta.

W ramach działań zmierzających do podwyższenia satysfakcji klientów z oferowanych produktów i usług realizowaliśmy następujące priorytety strategiczne:

### Segment Klientów Indywidualnych

- dostarczanie klientom najlepszych doświadczeń poprzez orientację klientocentryczną w procesie generowania rozwiązań; mierzenie efektów przy pomocy badań NPS;
- upraszczanie i cyfryzacja produktów i procesów;
- aktywizacja i wzrost biznesu, zwłaszcza w kanałach cyfrowych;
- współpraca z One Europe w zakresie projektów Grupy Santander.

### Segment Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MŚP)

- wzrost satysfakcji klientów firmowych z poziomu oferowanych produktów i usług;
- rozwój procesów zdalnych oraz bankowości elektronicznej dla firm;
- omnikanałowość oraz upraszczanie procesu kredytowego dla firm.

### Segment Private Banking

- umocnienie pozycji Santander Private Banking jako bankowości pierwszego wyboru w Polsce;
- udostępnienie rzetelnej zdywersyfikowanej oferty inwestycyjnej;
- profesjonalne świadczenie usług, dbałość o najwyższą jakość i wykorzystywanie synergii Grupy Santander i wewnętrznego potencjału Banku.

## Najważniejsze osiągnięcia i wyniki w 2021 r.:

- Zrealizowaliśmy szereg inicjatyw mających na celu doskonalenie dostarczania produktów i usług spełniających oczekiwania klientów. Były to między innymi: skalowanie kompetencji Service Design w kluczowych zespołach w Banku oraz formalizacja procesu planowania działań w Banku oparte w oparciu o głos.
- Uzyskaliśmy wyższy wskaźnik NPS lojalności klientów indywidualnych i wejście do trójki najlepszych banków w tej kategorii. Poprawa wskaźnika NPS dla klientów MŚP dała nam 2. miejsce w tej kategorii.
- Wdrożyliśmy nowe funkcjonalności przyspieszające digitalizację klientów oraz upraszczające produkty i procesy.
- Rozwijaliśmy procesy zdalne oraz bankowości elektronicznej dla firm.

- Uprościliśmy proces kredytowy dla doradców i klientów firmowych.
- Kontynuowaliśmy prace związane z uproszczeniem języka – zweryfikowaliśmy dokumenty wewnętrzne oraz te kierowane do klientów.
- Wdrożyliśmy i obsługiwaliśmy wnioski o subwencję z Tarczy Finansowej PFR 2.0.

Uprościliśmy: **23** regulaminy, **74** szablony komunikatów mailowych, **200** wariantów odpowiedzi na reklamacje, umowę do Konta Jakie Chcę i dokumenty dotyczące spłaty kredytu. Wprowadziliśmy prostsze wersje **52** procedur, a **44** inne wycofaliśmy. Na bieżąco weryfikujemy efektywność wprowadzanych zmian.

## Kluczowe działania planowane na 2022 r.:

- W centrum uwagi w dalszym ciągu pozostanie upraszczanie oraz rozwój rozwiązań i procesów cyfrowych, umożliwiających klientom sprawne „bankowanie” w trybie zdalnym z zachowaniem wysokiego poziomu pozytywnych doświadczeń, zarówno klientów, jak i pracowników.
- Zamierzamy nadal rozbudowywać rozwiązania związane z codzienną bankowością transakcyjną oraz ofertą kredytową i ubezpieczeniową, tak aby były dostępne w każdym miejscu i o każdej porze.
- Będziemy upraszczać procesy, produkty i infrastrukturę systemową, ograniczać dokumenty papierowe na rzecz komunikacji elektronicznej oraz optymalizować strukturę organizacyjną.
- Priorytetowo traktujemy zagadnienia związane ze zmianami klimatycznymi oraz działalnością społeczną. Inicjatywy realizowane dotychczas w tym obszarze będą kontynuowane, ze szczególnym uwzględnieniem „Zielonej oferty” oraz rozszerzaniem zakresu finansowania zielonych inwestycji.

## Reklamacje

W zarządzaniu procesem reklamacyjnym naszymi priorytetami są:

- **dostępność** – składanie reklamacji umożliwiamy w oddziałach, telefonicznie, w usługach bankowości elektronicznej oraz korespondencyjnie. Odpowiedzi na reklamacje przekazywane są w dogodnej dla klienta formie: listem, SMS-em lub w bankowości internetowej i mobilnej;
- **szybkość obsługi** – w procesach reklamacyjnych wykorzystujemy robotyzację, która pozwala na znaczne przyspieszenie powtarzalnych czynności i skrócenie czasu na rozpatrzenie reklamacji;

- **przystępność i klarowność języka** – odpowiedzi piszemy w jasny sposób, unikając bankowego żargonu i skomplikowanego języka oraz kompleksowo prezentując sprawę;
- **standardy** – obsługa reklamacji w naszym Banku spełnia wymogi regulacyjne, ponadto systematycznie sprawdzamy jakość i szybkość obsługi tych procesów oraz poziom zadowolenia klienta (potwierdzony badaniami). Wszystkie wnioski i wyniki analiz oraz badań są wdrażane w organizacji i służą doskonaleniu całego procesu reklamacji. Klienci mogą także korzystać z pomocy Rzecznika Klienta, który pełni rolę jednostki odwoławczej od decyzji podjętych w kwestii reklamacji.



81%

naszych odpowiedzi przekazaliśmy w formie elektronicznej.



98%

spraw rozpatrywanych w procesie uproszczonym rozwiązyaliśmy w ciągu jednego dnia roboczego.



60%

spraw rozpatrzyliśmy w ciągu trzech dni roboczych.



24%

spraw zostało rozpatrzonych „od ręki” przez pracowników Banku przyjmujących reklamację na podstawie posiadanych uprawnień. Klient od razu po złożeniu reklamacji otrzymał decyzję.

## Cyberbezpieczeństwo

[GRI: 3-3, Wskaźnik własny (Działania realizowane w celu zapewnienia cyberbezpieczeństwa)];

[PRB: 3 Klienci],

[GPW: G-S1]

### Nasze podejście

Niezbędnymi elementami w efektywnym zarządzaniu ryzykiem związanym z cyberbezpieczeństwem i technologią są **współpraca wewnątrz organizacji w wielu obszarach, oparta na najlepszych standardach i dobrych praktykach, oraz stały monitoring.**

W naszym Banku **nieustannie przeglądamy i aktualizujemy regulacje oraz procesy** dotyczące cyberbezpieczeństwa, aby dostosować je do zmieniających się realiów i wyzwań.

Dzięki takiemu podejściu możliwe jest ciągłe **wzmacnianie bezpieczeństwa** naszych systemów transakcyjnych, narzędzi wykorzystywanych przez klientów w codziennym bankowaniu, danych klientów, jak również infrastruktury i technologii stosowanej w organizacji.

### Działania podjęte w 2021 r.

- Kontynuowaliśmy promowanie darmowej usługi CyberRescue dla klientów, która oferuje m.in. alerty o cyberzagrożeniach oraz wsparcie ekspertów. Celem tych działań jest dotarcie do jak największej liczby osób, które aktywnie korzystają z bankowości internetowej i mobilnej.
- Jak w latach poprzednich publikowaliśmy ostrzeżenia o bieżących cyberzagrożeniach, m.in. w komunikatach w bankowości internetowej oraz na głównej stronie internetowej Banku.
- Podejmowaliśmy działania podnoszące kompetencje pracowników obszaru zapewnienia cyberbezpieczeństwa.
- W ramach Związku Banków Polskich współpracowaliśmy z CERT, co miało bezpośrednie przełożenie na wzmacnianie bezpieczeństwa całego sektora finansowego.

### Promujemy bezpieczeństwo i cyberbezpieczeństwo

W 2021 r., jak w latach ubiegłych, prowadziliśmy inicjatywy budujące #CyberŚwiadomość wśród klientów i pracowników. Działania edukacyjne będziemy kontynuować w 2022 r.

- Kampania skierowana do klientów w social mediach oparta na „**CyberPrzystoWiach**” została nagrodzona w konkursie „Złote Spinacze”.
- Zasięg: użytkowników w mediach społecznościowych.
- Kolejną edycję kampanii **cyberedukacyjnej „Nie wierz w bajki dla dorosłych”** rozszerzyliśmy na kanały umożliwiające dotarcie do Klientów w mniejszym stopniu korzystających z Internetu. Zasięg:
  - **6 mln** użytkowników social media,
  - **800 tys.** użytkowników YouTube,
  - **5,7 mln** użytkowników radia.
  - kampania była prezentowana na wyświetlaczach TV w Sieci Oddziałów oraz na budynku Centrali Banku w Warszawie.
- Telewizyjna kampania „Konta Jakże Chęć” potączona **z promocją pakietu bezpieczeństwa „CyberRescue”,**

który oferuje wsparcie również dla Klientów w mniejszym stopniu korzystających z Internetu. Zasięg: blisko 9 mln osób.

- Kampanie SMS-owe skierowane do klientów **MŚP promujące bezpieczne zachowania w sieci oraz ostrzegające o aktualnych zagrożeniach.**
- Zasięg: kampanię skierowaliśmy do 260 tys. klientów.
- Kampanie komunikacyjne skierowane do klientów bankowości elektronicznej promujące bezpieczne zachowania w sieci, pakiet bezpieczeństwa „CyberRescue”.
- Kontynuowaliśmy współpracę w ramach programu „Bakcyl”, którego celem jest rozwój wiedzy o finansach i bezpieczeństwie wśród młodzieży.
- Na swoich stronach internetowych **rozwickaliśmy sekcję „Bezpieczne bankowanie”,** gdzie pojawiają się materiały cyberedukacyjne oraz aktualne ostrzeżenia o zagrożeniach. Na głównej stronie Banku wykorzystywana jest tzw. „wstążka” do szybkiego i widocznego informowania klientów o prowadzonych właśnie działaniach przez cyberprzestępców.

### Plany na 2022 r.

Zarządzanie ryzykiem cyberbezpieczeństwa i technologii to obszar stale mierzący się z wyzwaniami oraz zmianami generowanymi przez cele organizacji, ale również wydarzenia zewnętrzne. Dlatego w 2022 r. planujemy:

- dalsze podnoszenie dojrzałości narzędzi, systemów, regulacji mających bezpośredni wpływ na cyberbezpieczeństwo i technologie;
- skupienie się na rozwiązaniach sprzyjających automatyzacji procesów i ich innowacyjności;
- dalszy rozwój kompetencji pracowników obszaru cyberbezpieczeństwa i technologii;
- kontynuację inicjatyw budujących #CyberŚwiadomość wśród Klientów i pracowników Banku;
- współpracę z sektorem finansowym oraz innymi podmiotami zajmującymi się cyberbezpieczeństwem, w celu wymiany informacji, najlepszych praktyk i rozwiązań.

## Bezpieczeństwo informacji

[GRI: 3-3, 418-1]

[PRB: 3 Klienci]

W Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, który posiada certyfikat zgodności z normą ISO/IEC 27001:2013. System obejmuje nadzór nad bezpieczeństwem informacji w środowisku biznesowym Grupy Santander Bank Polska S.A. oraz ocenę konkretnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa informacji i systemów informatycznych.



30\*

Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności i utraty danych klientów

\* Nie dysponujemy statystykami rozdziałającymi liczbę naruszeń prywatności i utraty danych klientów.

## Walka z przestępczością finansową

[GRI: 3-3]

### Zagrożenia

Zdefiniowaliśmy kluczowe zagrożenia, do których należą: utrata lub kradzież poufnych danych, przerwanie kluczowych usług, ataki na aktywa klientów, nieuczciwe transakcje, co jest następstwem dynamicznego rozwoju nowoczesnych technologii informacyjnych i gospodarki cyfrowej, a także globalizacji.

Jednym z kluczowych czynników ryzyka zarówno w sektorze bankowym, jak i finansowym jest ryzyko przestępstw cybernetycznych. Dotyczy to zarówno zachowań ludzkich, jak i aspektów technologicznych.

Obserwujemy postępujący trend profesjonalizacji cyberataków i specjalizacji dziedziny cyberprzestępców. Na popularności zyskują w szczególności ataki

wykorzystujące nowe technologie oferowane przez przestępców w modelu usługowym.

W okresie pandemii znacząco wzrosła także waga cyberbezpieczeństwa w związku z masowym przejściem pracowników na zdalny tryb pracy (obsługujący niemal wszystkie procesy) oraz dynamicznie rosnące wykorzystanie kanałów zdalnych przez klientów w procesach sprzedażowych i posprzedażowych. Na bieżąco monitorowaliśmy i podejmowaliśmy czynności ograniczające ryzyka w aspektach dotyczących zarówno klientów, jak i pracowników. Między innymi aktywnie ostrzegaliśmy o pojawiających się zagrożeniach wynikających z prób wykorzystania pandemii przez przestępców. Wzmocnionym nadzorem objęliśmy obszary narażone na ryzyko fraudów.

## Nasze działania – walka z przestępczością finansową

### Regulacje

Nasze podejście do walki z przestępczością finansową i kluczowe działania w tym zakresie zawarliśmy w „**Strategii Cyberbezpieczeństwa i Przeciwdziałania Przestępstwom Finansowym Grupy Santander Bank Polska 2019-2021**”. Działania mitygujące przedstawiśmy w Planie Transformacji Cyberbezpieczeństwa.

W Banku przyjęliśmy definicję ryzyka operacyjnego w brzmieniu ustalonym przez Komitet Bazylejski ds. Nadzoru Bankowego, zgodnie z którą ryzyko operacyjne to możliwość straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów, a także ze zdarzeń zewnętrznych, czyli również w wyniku działań przestępczych. Grupa Santander Bank Polska S.A. posiada zintegrowaną strukturę zarządzania ryzykiem, dzięki której wszystkie ryzyka mające istotny wpływ na jej działalność są identyfikowane, mierzone, monitorowane i kontrolowane. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym w naszym Banku oraz Grupie Kapitałowej angażuje pracowników wszystkich szczebli w całej organizacji i obejmuje szereg powiązanych elementów.

Wraz z jednostkami Grupy Kapitałowej opracowaliśmy i realizujemy „Strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym”. Celem zarządzania ryzykiem operacyjnym jest minimalizacja

prawdopodobieństwa wystąpienia i/lub ograniczenie skutków niespodziewanych niekorzystnych zdarzeń, w tym związanych z działaniami przestępczymi.

### Narzędzia i działania

Nasz Bank inwestuje w rozwój technologii, które służą procesom ochrony przed cyberatakami i przeciwdziałania innym rodzajom przestępczości finansowej. Rozwijane w obszarze Business Intelligence modele i algorytmy uczenia maszynowego pomagają nam zrozumieć jak poprawić procesy i usługi, aby spotkały się z uznaniem klientów, ale też wspierają nas w zabezpieczeniu klientów i Bank przed cyberprzestępczością.

W 2021 r. organizowaliśmy działania prewencyjne, w tym akcje świadomościowe kierowane do klientów i pracowników, jak np. kampanie edukacyjne w mediach społecznościowych, zwiększające czujność obu grup w zakresie zagrożeń cyfrowych i budujące kulturę cyberbezpieczeństwa.

Ze względu na charakter zagadnienia większość informacji dotyczących szczegółów prowadzenia przez nas działań w zakresie prewencji, monitorowania i walki z przestępczością finansową jest niejawną.

### Nasze prognozy

W 2022 r. nie zmniejszy się ryzyko związane z ransomware (programy typu ransomware należą do tzw. złośliwego oprogramowania), atakami rozproszonej odmowy usług (DDoS), czy wykorzystywaniem inżynierii społecznej. Przewidujemy, że wciąż rosnącym zagrożeniem będą ataki na łańcuchy dostaw, cyberszpiegostwo oraz ataki angażujące sztuczną inteligencję i maszynowe uczenie.

Sytuacja geopolityczna sprawia, że szczególną uwagę zwracamy na ryzyko celowanych ataków realizowanych przez wysoce zorganizowane, zdyscyplinowane i zaawansowane grupy, sponsorowane i koordynowane przez reżimowe rządy.

## Inkluzywna bankowość

[GRI: 3-3, Wskaźnik własny (Liczba punktów dostępu banku w Polsce, w tym oddziałów w podziale na placówki prowadzone bezpośrednio przez bank oraz placówki partnerskie), Suplement sektorowy – FS 14, Wskaźnik własny (Liczba oddziałów banku z certyfikatem Obsługa Bez Barier)]  
[ESG: S – Społeczeństwo]  
[PRB: 3 Klienci]



[GRI: 3-3, Wskaźnik własny (Liczba punktów dostępu banku w Polsce, w tym oddziałów w podziale na placówki prowadzone bezpośrednio przez bank oraz placówki partnerskie)]

Dostosowujemy naszą ofertę, obsługę i komunikację do wszystkich klientów, bez wykluczeń, i systematycznie zwiększamy swoją dostępność dzięki najnowszym technologiom oraz odpowiednim warunkom w tradycyjnych placówkach bankowych.

## Dostępność

Jesteśmy dostępni dla naszych klientów w tradycyjnych placówkach, kanałach cyfrowych i zapewniamy sieć urządzeń samoobsługowych.



Zajmujemy **drugą pozycję** wśród banków polskich pod względem liczby **wpłatomatów** i **trzecią** pod względem liczby **bankomatów**.



\*Liczba klientów z podpisaną umową o dostęp do usług bankowości elektronicznej, w ramach której możliwe jest korzystanie z dostępnych produktów i usług.

\*\*Liczba aktywnych klientów bankowości mobilnej, którzy przynajmniej raz w ostatnim miesiącu danego okresu sprawozdawczego logowali się do aplikacji mobilnej lub jej lekkiej wersji bądź też sprawdzili saldo bez logowania.

\*\*\*Linia dotyczy wyłącznie Klientów korzystających z serwisu iBiznes24, tj. platformy elektronicznej dla klienta biznesowego (bez Klientów z dostępem do Moja Firma plus i Mini Firma)

## Inkluzywność

[GRI: Suplement sektorowy – FS 14]

[PRB: 3 Klienci]

[ESG: S – Społeczność]

Inkluzywną bankowość traktujemy jako zobowiązanie do realnej troski i spełniania potrzeb różnych grup klientów.

### Działania podjęte w 2021 r. w celu zapewnienia dostępu do usług finansowych osobom z grup defaworyzowanych

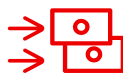
Kontynuowaliśmy realizowany od 12 lat przez Santander Bank Polska S.A. Program „Obsługa bez barier”, którego celem jest zapewnienie dostępu do usług i produktów Banku klientom z indywidualnymi potrzebami (osobom z niepełnosprawnościami, seniorom). Systematycznie zwiększamy swoją dostępność, wykorzystując zaawansowane technologicznie metody oraz dbając o zapewnienie odpowiednich warunków w tradycyjnych placówkach bankowych. Wprowadzone udogodnienia:



we wszystkich oddziałach Banku oraz placówkach partnerskich obowiązują **standardy „Obsługi bez barier”**, które sprzyjają obsłudze klientów z różnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami. Na klientów w oddziałach czekają stanowiska z pierwszeństwem obsługi. Placówki są wyposażone w mini lupy oraz ramki, które ułatwiają podpis osobom niewidomym i słabowidzącym. W każdej lokalizacji jest możliwość połączenia się online z migającym doradcą, z którym osoby niesłyszące mogą porozmawiać w polskim języku migowym (PJM). Połączenie z doradcą obsługującym się PJM jest możliwe nie tylko w placówkach Banku, ale także przez aplikację Santander mobile, usługi Santander Internet oraz stronę internetową Banku;



systematycznie **audytowaliśmy nasze oddziały pod kątem architektonicznej dostępności** dla klientów z niepełnosprawnościami;



**nasze bankomaty posiadają funkcje ułatwiające korzystanie z nich przez osoby z różnymi potrzebami.**

Jest to m.in: udźwiękowienie (tzw. mówiące bankomaty), możliwość przetączenia ekranu w tryb wysokiego kontrastu lub jego wygaszenia oraz oznaczenia w alfabecie Braille'a. Obecnie 95% z blisko 1 500 naszych bankomatów ma co najmniej jedno udogodnienie (stan na 20 maja 2022 r.);



na dzień 22 marca 2022 r. w 37 oddziałach naszego Banku znajdują się **przenośne pętle indukcyjne**, tj. urządzenia, które ułatwiają prowadzenie rozmowy klientom niedosłyszącym, korzystającym z aparatów słuchowych. W Banku obowiązują procedury składania oświadczeń woli w przypadku klientów niemogących czytać i/lub pisać;



**rozwijaliśmy i audytowaliśmy bankowość internetową i mobilną pod kątem dostępności dla klientów z niepełnosprawnościami.** Umożliwiliśmy logowanie do aplikacji bankowości mobilnej za pomocą **Face ID i Touch ID**, a w Multikanalowym Centrum Komunikacji, w kanale telefon możliwa jest **identyfikacja przez biometrię głosową**;



nasze kolejne oddziały wyposażyliśmy w: ścieżki dotykowe, mapę tyflograficzną (plan oddziału z naniesionymi wypukłościami odzwierciedlającymi obiekty z otoczenia i opisami w alfabecie Braille'a wraz z dzwonkiem przywołującym pracowników oddziału) oraz system nawigacyjno-informacyjny TOTUPOINT. **Rozwiązania wspomagają orientację przestrzenną i zwiększają poziom bezpieczeństwa osób z niepełnosprawnościami;**



w lipcu 2021 r. wdrożyliśmy do oferty **karty z blind notch**, czyli wycięciem z boku karty, które ułatwia jej użytkowanie m.in. osobom z niepełnosprawnością wzroku, np. w bankomatach lub podczas płatności.



Na naszej stronie internetowej pod adresem [santander.pl/ws-obsługa-bez-barier](https://santander.pl/ws-obsługa-bez-barier) znajduje się bogata w informacje zakładka dedykowana „Obsłudze bez barier”.

## Nasza komunikacja skierowana do klientów ze szczególnymi potrzebami

- Zapewniamy możliwość wnioskowania o tzw. dostępne dokumenty (m.in. niespersonalizowane wzorce umowne, regulaminy) – zdalnie lub w oddziałach. Wypełniamy w ten sposób wymogi Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z 19 lipca 2019 r.
- Przez cały 2021 rok prowadziliśmy systematyczne kampanie komunikacyjne i edukacyjne skierowane do pracowników oraz klientów Banku, organizując m.in. szkolenia, spotkania i webinary z udziałem ekspertów oraz kampanie w social mediach.
- Nasze przekazy reklamowe dostosowane są do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku i słuchu. Filmy zamieszczone na stronie programu „Obsługa bez barier” oraz na kanale YouTube Banku dostępne są z napisami, audiodeskrypcją (narrator) oraz tłumaczem polskiego języka migowego.

[GRI: Wskaźnik własny (Liczba oddziałów banku z certyfikatem Obsługa Bez Barier)]

### Obsługa bez barier – wyniki naszych działań (stan na 31.12.2021 r.)

Wskaźnik	2021
Liczba placówek z certyfikatem „Oddział bez barier”	157
Liczba oddziałów wyposażonych w przenośne pętle indukcyjne:	37
Liczba pracowników oddziałów Banku przeszkolonych z zasad obsługi klientów z różnymi potrzebami (szkolenia stacjonarne i e-learningowe):	4 037 zaliczeń szkoleń e-learningowych, ok. 250 osób biorących udział w szkoleniach zdalnych
Liczba audytów dostępności zrealizowanych we współpracy z Fundacją TUS, zgodnie z metodologią niepełnosprawnik.pl	14



# Transparentność i dialog z klientem

[GRI: 2-27, 417-2, 417-3, 419-1, 3-3, Wskaźnik własny (Wyniki pomiaru satysfakcji klienta)]

## Zgodność z regulacjami

[GRI: 2-27]

### Priorytety w tym zakresie w 2021 r.

Podobnie jak w 2020 roku skupiliśmy się na zapewnieniu zgodności z wymogami regulacyjnymi w ramach procesu transformacji cyfrowej usług bankowych, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii cyberbezpieczeństwa, które zostały opisane w rozdziale *Relacje z klientami* (str. 96).

Kontynuowaliśmy prace nad rozwojem standardów i wypracowaniem najlepszych praktyk obsługi klientów wrażliwych, z uwzględnieniem osób powyżej 60. roku życia.

### Zgłoszone nadużycia i nieprawidłowości

W 2021 r. na kanały zgłaszania naruszeń i nieprawidłowości działające w Banku zgłoszono ogółem 205 spraw.

Każde zarejestrowane zgłoszenie było szczegółowo przeanalizowane, rozpatrzone i wyjaśnione. Część z tych zgłoszeń potwierdziła się i wobec pracowników winnych zaniedbań zostały wyciągnięte odpowiednie konsekwencje służbowe adekwatne do stwierdzonych uchybień. Wśród zarejestrowanych zgłoszeń nie zidentyfikowano zdarzenia istotnego, które mogłoby mieć wpływ na ryzyko utraty reputacji przez Bank.

### Zgodność z regulacjami w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży i marketingu

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

W 2021 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.

0 – 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).

## Badania satysfakcji klientów

[GRI: 3-3, Wskaźnik własny (Wyniki pomiaru satysfakcji klienta)]

Badania satysfakcji i lojalności klientów prowadzimy w trybie ciągłym w trzech perspektywach:

- po zakupie produktu lub interakcji z Bankiem;
- relacyjne, prowadzone na całej bazie naszych klientów;
- benchmarkowe, pokazujące, jak wypadamy na tle konkurencji.

Kontynuujemy realizację badań pogłębiających punkt widzenia klienta oraz jego oczekiwania do wdrażanych produktów i usług.

### Lojalność klientów – NPS

Lojalność klienta i jego skłonność do rekomendowania marki mierzy wskaźnik NPS (Net Promoter Score), który jest jednym z głównych wskaźników monitorowanych w naszym Banku. NPS jest również elementem systemów motywacyjnych dla wszystkich pracowników.

Na koniec 2021 r. poziom lojalności klientów indywidualnych wg wskaźnika NPS wyniósł 47%, co oznacza wzrost o 3 punkty procentowe w stosunku do 2020 r.



50,9%

Poziom satysfakcji klienta indywidualnego z obsługi na infolinii wg wskaźnika SAT- NET\*



1 747

Liczba klientów indywidualnych, którzy wzięli udział w badaniu wg SAT-NET



44,2%

Poziom satysfakcji klienta MŚP z obsługi na infolinii wg wskaźnika SAT-NET



1 659

Liczba klientów MŚP, którzy wzięli udział w badaniu wg SAT-NET

\* W 2021 r. nastąpiła zmiana sposobu liczenia wskaźnika satysfakcji w stosunku do sposobu liczenia w 2020 r. Wskaźnik satysfakcji za 2021 r. liczony jest jako różnica między udziałem klientów oceniających poziom ogólnej satysfakcji na 9 i 10 (10 maksymalna wartość), a udziałem klientów oceniających poziom ogólnej satysfakcji w skali 0-6 (gdzie 0 to minimalna możliwa wartość).

Prowadzimy regularny, comiesięczny monitoring aktualnych wyników NPS dla wszystkich segmentów na poziomie Zarządu oraz dodatkowo szczegółowy przegląd wyników dla segmentu klienta indywidualnego.

# Nowe technologie i innowacyjność

[GRI: 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))

[PRB: 3 Klienci]

[GRI: Wskaźnik własny (Informacje o kluczowych produktach, w tym nowych produktach wprowadzonych w raportowanym okresie)]

## Wyzwania informatyczne związane z kontynuacją zdalnego lub hybrydowego modelu pracy oraz zwiększona eksploatacja zdalnych kanałów dystrybucji przyspieszyły procesy transformacji cyfrowej, automatyzacji i robotyzacji instytucji bankowych.

W Santander Bank Polska wierzymy, że innowacje biorą się z obsesji na punkcie klienta. Każdego dnia ulepszamy i digitalizujemy swoje procesy, tak aby zapewniać jeszcze wyższą jakość usług i produktów.

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

[PRB: 3 Klienci]

## Innowacje wprowadzone w 2021 r. dla klientów indywidualnych

Docelowo nasi klienci będą mieć cały bank w kieszeni – dostępny w każdym miejscu i o każdej porze. Otrzymywać będą oferty trafiające w punkt, tj. pomocne, oczekiwane i na czas. Dążyliśmy do zwiększenia samoobsługi oraz cyfrowej sprzedaży.

## Wybrane nowe rozwiązania i usprawnienia w naszych procesach i produktach

- Biometryczne potwierdzanie płatności w mobilnej autoryzacji.
- Pionowe eko-karty z blind notch w ramach One Card for One Europe.
- Bezdotykowe płatności BLIK, czyli funkcjonalność umożliwiającą płacenie zbliżeniowo w terminalach płatniczych (bez generowania i wpisywania kodu), powszechnie obsługiwana przez terminale realizujące płatności BLIK lub Mastercard w kraju i za granicą.
- Zdalne płatności za autostrady – Autopay, czyli automatyczne pobieranie opłat za przejazdy autostradami z rachunku bieżącego klienta w oparciu o dane rejestracyjne pojazdu wprowadzone do aplikacji mobilnej. Na dzień 31 grudnia 2021 r. z usługi Autopay korzystało około 31 tys. użytkowników.

- Nowe uproszczone procesy składania wniosków o gotówkowy kredyt konsolidacyjny w naszej aplikacji i w bankowości internetowej.
- *Co-browsing*, czyli współdzielenie ekranu (interaktywne wsparcie online dla klientów).
- Usługa *Moje cele* – nowoczesny sposób na łatwe oszczędzanie w aplikacji i Santander internet.
- Nowa usługa dodatkowa – zdalne konsultacje medyczne „Telemedi.co”.

## Innowacje i inicjatywy dla klientów segmentu MŚP wprowadzone w 2021 r.

- Nowe usługi w Mini Firma internet – eWadia, eZdrowie i eLeasing.
- Udostępniliśmy klientom możliwość wzięcia kredytu firmowego w aplikacji mobilnej.
- Umożliwiliśmy aktualizację danych dla wszystkich form organizacyjno-prawnych przez pocztę w bankowości internetowej Mini Firma.
- Nowy sposób weryfikacji tożsamości w procesie otwierania konta firmowego – konto na zdjęcie.
- Santander Leasing umożliwia podpisanie umowy zdalnie podczas e-spotkania: podpisem tradycyjnym (własnoręcznie) lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym (KPE). E-spotkanie odbywa się za pośrednictwem aplikacji Hangouts Meet i jest nagrywane za zgodą klienta. Dodatkowo spółka umożliwiła zawarcie umowy przy wykorzystaniu KPE w portalu klienta eBOK24. Dzięki temu klient może podpisać umowę w każdym miejscu, nie tracąc czasu na dojazd, redukując przy tym zużycie papieru oraz emisję CO<sub>2</sub>.
- Santander Leasing udostępnił klientom możliwość zawierania umów leasingu lub pożyczki z zabezpieczeniem spłaty w postaci gwarancji BGK.
- Wprowadziliśmy do oferty kredyt ze stałym oprocentowaniem dla firm.

## Inne projekty zaawansowane technologicznie

- Od grudnia 2021 r. oferujemy swoim wybranym klientom **usługę Call Steering (CS) – IVR głosowy**, czyli technologię pozwalającą rozpoznawać i interpretować mowę ludzką. Dzwoniący do nas wybrani klienci nie muszą już korzystać z klawiatury telefonu, by połączyć się z doradcą. Lektor pyta klienta, o czym chciałby porozmawiać – i na podstawie jego odpowiedzi wykrywa intencje klienta i łączy z odpowiednim doradcą, zmniejszając potrzebę „przetęczenia” z pomocą agenta. Analizy pokazały nam, że skuteczność rozpoznania intencji klienta wynosi aż 90%. Wśród klientów korzystających z usługi przeprowadziliśmy ankietę. Klienci postrzegają rozwiązanie jako innowacyjne, bo pozwala zaoszczędzić czas i zapewnia wygodę. **Zwrócono uwagę, że rozwiązanie CS jest przyjazne dla osób z niepełnosprawnościami oraz dla osób starszych.**
- Wdrożyliśmy **platformę GTS (One Trade)** do kompleksowej obsługi płatności międzynarodowych. Jest to pierwsza tego typu bankowa platforma w Polsce – **rodzaj międzynarodowej bankowości elektronicznej, która dostarcza klientom firmowym prosty i wydajny sposób zarządzania produktami finansowania handlu zagranicznego**. Świat ten, dostępny do tej pory dla wąskiej grupy największych korporacji, ma być otwarty, łatwy i zrozumiały dla małych i średnich firm wraz z bogactwem produktów i usług oferowanych firmom przez grupę Santander na całym świecie. Jest to pierwsza tego typu bankowa platforma w Polsce. Jej główne zalety to:
  - integracja – globalny przegląd wszystkich rachunków bieżących w każdej walucie, informacje z różnych krajów łatwo dostępne w jednym miejscu,
  - dostęp do informacji – monitorowanie wszystkich transakcji międzynarodowych z pełną przejrzystością,
  - łatwość zarządzania – umożliwia konsolidację konta i kontrolę płatności międzynarodowych oraz przepływów pieniężnych.
- Kontynuowaliśmy Program Akceleracji AccelUp realizowany wspólnie z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości. Jest on oparty na intensywnej współpracy dojrzałych start-upów oferujących rozwiązania gotowe do wdrożenia, których innowacyjne rozwiązania produktowe czy usługowe mogą znaleźć zastosowanie w zidentyfikowanych potrzebach naszego Banku.
- Start-upy otrzymują wsparcie w wysokości do 200 tys. złotych i 100 godzin doradczych w celu dostosowania rozwiązania do potrzeb Banku i ich walidację w warunkach zbliżonych do rzeczywistych. Celem Programu jest komercyjne wdrożenie technologii wybranych start-upów, które z sukcesem przejdą pilotaże, a następnie ich skalowanie w ramach Grupy Santander. W roku 2021 dzięki współpracy w ramach AccelUP (III runda) z firmą Loyalty Tool wdrożyliśmy zewnętrzną platformę lojalnościową z zebranymi dla naszych klientów ofertami partnerów, np. Booking.com, Uber Eats, Orange, Allegro, eObuwie.pl. Wykorzystaliśmy najprostszy i najbezpieczniejszy do wdrożenia mechanizm kodów rabatowych, niewymagający wymiany danych klientów z operatorem bankujzrabatami.pl. W 2022 r. będziemy kontynuować działania w ramach AccelUp i wdrażać kolejne rozwiązania wypracowane w ramach projektu.

# Wsparcie klientów w trudnych sytuacjach

Okazujemy zrozumienie i staramy się wspierać klientów, u których pojawiają się kłopoty z terminową spłatą zobowiązań. W takich okolicznościach priorytetem Banku jest rozpoznanie przyczyn tej sytuacji i wspólne znalezienie najlepszych możliwych rozwiązań dla przywrócenia terminowej spłaty kredytu.

Monitorujemy zaległości od wczesnego etapu przeterminowania i podejmujemy działania wspierające klientów.

## Wczesny etap przeterminowań zobowiązań klientów indywidualnych i sektora MŚP

Rozwiązania dostępne w serwisie Santander Internet do samodzielnej obsługi przez klienta:	Kontakt telefoniczny z doradcą, którego rolą jest:	W naszych placówkach klienci mogą wnioskować o:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• złożenie deklaracji spłaty przeterminowania w terminie 7 dni</li> <li>• zamówienie rozmowy z doradcą w dogodnych dla klienta godzinach i ustalenie nowego terminu spłaty</li> <li>• restrukturyzacja, czyli układanie spłat na nowo, a w tym:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• karencje w spłacie kapitału kredytu;</li> <li>• czasowe obniżenie rat kredytu;</li> <li>• wydłużenie okresu kredytowania;</li> <li>• ustalenie nowego harmonogramu spłaty obejmującego przeterminowaną i nieprzeterminowaną część kredytu.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozpoznanie problemów i potrzeb klienta;</li> <li>• wspólny wybór i realizacja najbardziej adekwatnego rozwiązania w danej sytuacji;</li> <li>• systematyczna, oparta na partnerskich zasadach komunikacja z klientami;</li> <li>• uzgodnienie zasad spłaty zadłużenia przeterminowanego lub wypracowanie długoterminowego rozwiązania, które pozwoli klientowi na komfort terminowej spłaty.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenie wszystkich zobowiązań w jeden kredyt;</li> <li>• dobrowolną sprzedaż nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie spłaty kredytu (w przypadku uzyskania niższej kwoty od wysokości zobowiązania uzgadniamy dogodne warunki spłaty pozostałej części zobowiązania).</li> </ul>

## Wyniki oceny obsługi doradców

Regularnie badamy, czy nasi doradcy prowadzą rozmowy oparte na partnerskich zasadach komunikacji i spełniają oczekiwania klientów w trudnych sytuacjach. Ankiety przeprowadzamy bezpośrednio po odbytej rozmowie (wskaźnik SAT-NET). Klienci oceniają m.in. przyjazność, uprzejmość oraz zaangażowanie doradcy w skali od 1 (najmniej zadowolony) do 7 (najbardziej zadowolony).

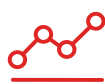
W minionym roku zaprosiliśmy do udziału w ankiecie 82,8 tys. klientów. Wskaźnik uzyskanych odpowiedzi wyniósł 29,8%, a poziom satysfakcji klienta SAT-NET osiągnął 86%.

### Najważniejsze liczby:



82,8 tys.

klientów



29,8%

Wskaźnik uzyskanych odpowiedzi



86%

poziom satysfakcji klienta SAT-NET



Informacje dla klientów naszego Banku znajdujących się w trudnej sytuacji umieszczamy i aktualizujemy na naszej stronie internetowej ([www.santander.pl/koronawirus-aktualne-informacje-banku](http://www.santander.pl/koronawirus-aktualne-informacje-banku)).

## Wsparcie kredytobiorców

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

Dla klientów hipotecznych z kredytami w CHF wdrożyliśmy i utrzymujemy pakiet pomocowy tzw. 6-pak ZBP. Stosujemy wszystkie elementy pakietu, w skład którego wchodzi m.in. przewalutowanie na PLN po kursie średnim NBP, obniżony do 2% spread walutowy, uwzględnianie ujemnego Liboru CHF. Dodatkowo dla tych klientów mamy również udogodnienia restrukturyzacyjne, obniżenie raty oraz zmianę zabezpieczenia kredytu.

# Wsparcie klientów w czasie pandemii COVID-19

W 2021 r. jako społeczeństwo byliśmy bardziej świadomi i lepiej przystosowani do funkcjonowania w warunkach zagrożenia i ograniczeń, co pozwoliło nam efektywniej radzić sobie z przeciwnościami wynikającymi z pandemii COVID-19.

Nasi klienci przyzwyczaili się do korzystania z nowoczesnych rozwiązań technologicznych wspierających procesy operacyjne. Konieczna była kontynuacja działań wspierających.

## Ulgi w spłacie kredytów

Od początku pandemii Bank intensywnie wspierał klientów w zakresie udzielania ulg w spłacie kredytów. Naszym klientom umożliwiamy w usługach bankowości elektronicznej samodzielnie obsłużyć w zakresie obniżenia spłacanych rat poprzez:

- wydłużenie okresu kredytowania o 12 miesięcy w kredytach gotówkowych i MŚP,
- obniżenie o 50% wysokości raty kapitałowej na 12 miesięcy w kredytach hipotecznych i MŚP,
- ulgi z tytułu Tarczy 4.0 – zawieszenie umowy do 3 miesięcy dla klientów detalicznych.

## Ułatwienia

W usługach bankowości elektronicznej umożliwiliśmy klientom:

- zmianę dnia płatności raty,
- zmianę rachunku do spłaty kredytu.

Utworzyliśmy dla klientów dedykowaną stronę internetową z aktualizowanymi na bieżąco informacjami, jakiego wsparcia możemy udzielić klientom: [www.santander.pl/koronawirus-aktualne-informacje-banku](http://www.santander.pl/koronawirus-aktualne-informacje-banku).

## Obsługa programów pomocowych

W 2021 r. kontynuowaliśmy działania w ramach rządowych programów antykryzysowych oferujących wsparcie dla klientów dotkniętych trudnościami finansowymi spowodowanymi przez pandemię. Wdrożyliśmy i obsługiwaliśmy wnioski o subwencję z Tarczy Finansowej PFR 2.0. (wniosek dostępny był w bankowości internetowej dla użytkowników Mini Firma, Moja Firma plus oraz iBiznes24). W pierwszej połowie roku kontynuowaliśmy również obsługę programów pomocowych organizowanych przez BGK.

## Działania sektorowe w odpowiedzi na pandemię

Współtworzyliśmy i przyjęliśmy drugie moratorium wypracowane przez sektor bankowy pod patronatem Związku Banków Polskich, określające jednolite zasady oferowania narzędzi pomocowych dla klientów dotkniętych skutkami pandemii COVID-19.

# Relacje ze społeczeństwem

## Wstęp

[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, Wskaźnik własny (łączna kwota przeznaczona na działania zaangażowania społecznego)];

[ESG: S – Społeczeństwo]



Od kilkudziesięciu lat angażujemy się społecznie, zdając sobie sprawę ze skali naszego wpływu i naszych możliwości. Jako jeden z największych banków operujących w Polsce chcemy dzielić się naszym kapitałem z najbliższym otoczeniem, adresując ważne wyzwania społeczne. Jest to nasza odpowiedzialność oraz sposób na tworzenie lepszej rzeczywistości dla nas samych i przyszłych pokoleń.

### Główne obszary naszego zaangażowania społecznego:



edukacja – wsparcie szkolnictwa wyższego, upowszechnianie wiedzy finansowej oraz dotyczącej cyberbezpieczeństwa;



wspieranie przedsiębiorczości;



rozwój społeczeństwa obywatelskiego;



mecenat kultury.

## Edukacja

### Santander Universidades



Edukacja jest podstawowym filarem naszego zaangażowania społecznego, a flagowym programem w tym obszarze jest Santander Universidades.

### To szeroko zakrojona inicjatywa, której głównym celem jest wsparcie:



**edukacji** – chcemy wyrównywać szanse młodych ludzi na dostęp do dobrej jakości wykształcenia;



**przedsiębiorczości** – chcemy wspierać ludzi w przekuwaniu pomysłów na udane biznesy;



**młodych ludzi wchodzących na rynek pracy** – chcemy pomagać w zdobywaniu kompetencji poszukiwanych przez pracodawców.

## Santander Universidades w liczbach

### Polska



10 lat

w Polsce



59

Liczba uczelni



1,5 mln zł

Budżet przeznaczony na działania w 2021 r.



6 422

Liczba stypendiów w 2021 r.



42 047

Liczba użytkowników platformy stypendialnej Santander Scholarship, w tym 30 528 w 2021 r.

### Świat



25 lat

na świecie



>1 tys.

uczelni w 15 krajach



2,1 mld euro

Budżet przeznaczony na działania od początku trwania programu



630 tys.

Liczba stypendiów od początku trwania programu

#### Placówki relacyjne na uczelniach

Posiadamy 12 placówek relacyjnych na polskich uczelniach. Dzięki nim tworzymy płaszczyznę do współpracy świata biznesu ze światem akademickim, a w efekcie wptywamy na poprawę jakości kształcenia poprzez ukierunkowanie jej na potrzeby obecnego rynku pracy. W ramach naszych placówek relacyjnych oferujemy strefę relaksu, udostępniamy salki spotkań, wspieramy w organizacji eventów, a także uczymy nowych technologii.

#### Jesteśmy obecni w 7 polskich miastach:



#### Platforma stypendialna Santander Scholarships

Najważniejszym elementem programu Santander Universidades jest platforma stypendialna, która daje dostęp osobom powyżej 18. roku życia do projektów edukacyjnych finansowanych przez Grupę Santander. Dzięki niej osoby zainteresowane zdobywaniem nowych kompetencji mogą korzystać z programów edukacyjnych oferowanych przez organizacje nie tylko polskie, lecz również hiszpańskie, niemieckie, angielskie, a nawet brazylijskie. **Tylko w 2021 r. przyznaliśmy w Polsce 6 422 stypendia.**

 6 422

stypendia przyznane w Polsce w samym 2021 r.



Na stronie [santander-grants.com](https://santander-grants.com) znajdują się wszystkie aktualnie prowadzone rekrutacje na finansowane przez nas programy stypendialne.

## Przykładowe (wybrane) projekty realizowane w 2021 r. w ramach Santander Universidades

- Akademia Santander Universidades**, czyli cykl webinarów dla studentów, absolwentów i wszystkich zainteresowanych bankowością w szerokim tego słowa znaczeniu. Dzięki współpracy Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie z Santander Universidades uczestnicy mieli okazję wysłuchać prelekcji poruszających m.in. tematy finansowe, ekonomiczne, związane z przywództwem, sztuczną inteligencją, robotyzacją i audytem.
- Stypendium Językowe Santander | Angielski i IELTS z British Council**, czyli bezpłatny kurs języka angielskiego online dla 500 osób, który oferował możliwość podszlifowania angielskiego i zdania testu IELTS. O udział w projekcie ubiegało się niemal 10 tys. osób.

*Ta formuła, która została określona mianem Akademii Santander Universidades zdaje się świetnie wpisywać w formułę działania uniwersytetów ekonomicznych. Widzimy przyrost wiedzy tych osób i czujemy satysfakcję, że w relacji, w rozmowie, w dialogu z ludźmi, którzy na co dzień zajmują się bankowością, ci ludzie szalenie szybko się uczą, szalenie szybko budują nowe kompetencje.*

**dr hab. Stanisław Mazur**  
Rektor Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie

Więcej informacji o Santander Universidades można znaleźć:

- [na stronie www programu \(www.santander.pl/santander-universidades\)](http://www.santander.pl/santander-universidades),
- [w broszurze podsumowującej 10 lat programu w Polsce \(www.santander.pl/\\_files/1509657\)](http://www.santander.pl/_files/1509657).



## Cyberbezpieczeństwo

### Projekt edukacyjny „Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni”

To projekt koordynowany przez Warszawski Instytut Bankowości, którego jesteśmy partnerem od 2017 r. Celem jest przekazywanie podstawowej wiedzy nt. szeroko rozumianego bezpieczeństwa w sieci oraz rozwijanie praktycznych umiejętności związanych z wykorzystaniem nowych technologii.



Szczegóły projektu „Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni” znajdują się na stronie [cyber.wib.edu.pl](http://cyber.wib.edu.pl).

### W 2021 r. dotarliśmy do 122 340 osób, organizując wspólnie z naszymi partnerami:



>1000

lekcji dla **91 061** uczniów szkół podstawowych i ponadpodstawowych z całej Polski



>150

wykładów dla **12 060** studentów z całej Polski



127

szkoleń, w których wzięto udział **15 283** studentów I roku



>1000

osób **65+** uczestniczyło w wykładach



936

osób ukończyło kurs e-learningowy



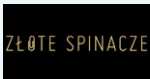
>2000

uczestników V Kongresu Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości



## Działania edukacyjne dot. cyberbezpieczeństwa

Na początku lutego 2021 r. uruchomiliśmy na kanałach social media Santander Bank Polska S.A. kampanię „Cyberprzystowia”. Jej celem było propagowanie bezpieczeństwa w sieci przy wykorzystaniu hasel bazujących na najpopularniejszych polskich przysłowiach. Wszystko po to, by zwrócić uwagę użytkowników Internetu na podstawowe zasady zapewniające bezpieczeństwo zarówno danych osobowych, jak i bankowych w przestrzeni wirtualnej.



Za kampanię „Cyberprzystowia” otrzymaliśmy nagrodę **Srebrny Spinacz** w kategorii „Finanse”.

W ramach kampanii „**Bajki dla dorosłych**” wyprodukowaliśmy z kolei serię bajek – filmów, które pokazują jak dobrze przygotowana „bajkowa” historia może uśpić naszą czujność w Internecie i doprowadzić do poważnych konsekwencji. Nasze bajki powstały we współpracy z trójką popularnych polskich pisarzy: Janiną Bąk, Wojciechem Chmielarem i Jakubem Szamatką.



Więcej informacji na temat kampanii „Bajki dla dorosłych” znaleźć można na stronie [www.santander.pl/bajki](http://www.santander.pl/bajki).

## Projekt edukacyjny „Jak Jeździsz”



Akcję „Jak Jeździsz” realizujemy już od 2015 r. Jej celem jest promocja odpowiedzialnego i kulturalnego zachowania na drodze. Nasze działania realizujemy głównie w mediach

spotecznościowych, publikując ciekawe, merytoryczne przekazy związane m.in. z użytkowaniem samochodu i bezpieczną jazdą oraz aktualne informacje drogowe. Wyróżnikiem akcji jest konsekwentne angażowanie użytkowników do wspólnego tworzenia największej społeczności kierowców skupionych wokół bezpieczeństwa i kultury na drogach w Polsce.

### W 2021 r.:

- nasze treści zostały wyświetlone **na Facebooku 12 mln razy, a na Instagramie 1 mln razy;**
- na Facebooku użytkownicy zamieścili **12 000 komentarzy**, a na Instagramie zgromadziliśmy **55 000 aktywnych osób;**
- udało się zachęcić do interakcji rekordową liczbę użytkowników, którzy aktywnie uczestniczyli w dyskusjach, często sami je inicjując;
- na naszej **stronie WWW** odnotowaliśmy **13 000 wyświetleń.**



Więcej informacji na temat projektu „Jak jeździsz” znaleźć można na stronie [jakjezdzisz.pl](http://jakjezdzisz.pl).

## Digital Festival 2021

W ramach naszego zaangażowania w edukację technologiczną byliśmy partnerem 3. edycji Digital Festival, największej tego typu inicjatywy w Polsce, która w 2021 roku odbywała się pod hasłem „Digital to nie rewolucja. To ewolucja!” Celem wydarzenia jest przybliżanie Polakom cyfrowych technologii, coraz silniej obecnych w naszej codzienności.

Ważnym elementem festiwalu jest platforma „Akademia SkillUp” z darmowymi szkoleniami, które pomagają rozwijać cyfrowe kompetencje. Eksperti Santander Bank Polska zaangażowali się w stworzenie kilku **szkoleń, z których skorzystało 1 845 osób** (wg stanu na 31.12.2021 r.).

Bank był też partnerem merytorycznym jednej z festiwalowych publikacji „Nowoczesny Senior – przewodnik po cyfrowym świecie”. Współtworzyliśmy w nim rozdział o bankowości mobilnej, w którym seniorzy mogli przekonać się, że bankowanie online jest łatwe i bezpieczne, oraz dowiedzieć się, jak nie paść ofiarą internetowych oszustów. „Nowoczesny Senior” został pobrany jako PDF ze strony [www.Festiwalu](http://www.Festiwalu) 1167 razy (wg stanu na 31.12.2021 r.).



Więcej informacji o festiwalu i dostępnych szkoleniach znaleźć można na stronie [Akademii SkillUp](http://Akademii SkillUp) ([digitalfestival.pl/akademia-skillup](http://digitalfestival.pl/akademia-skillup)).

Raporty i przewodniki opracowane w ramach festiwalu dostępne są na [stronie Festiwalu](http://stronie Festiwalu) ([digitalpoland.org/publikacje](http://digitalpoland.org/publikacje)).

## „Siłownia Pamięci”

W 2021 r. wsparliśmy projekt Fundacji Stocznia „Siłownia Pamięci”, dofinansowując wydruk poradnika pt. „Trening umysłu dla seniorów. Scenariusze do pracy w parach senior – opiekun”. To 300 stron gotowych scenariuszy zajęć, ćwiczeń oraz kart pracy do prowadzenia treningów funkcji poznawczych z osobami starszymi, również cierpiącymi na zespoły otępienne lub łagodne zaburzenia poznawcze spowodowane wiekiem, depresją, zaburzeniami lękowymi lub somatycznymi.

W książce znalazł się również materiał edukacyjny przygotowany przez bankowych ekspertów nt. bankowości internetowej i mobilnej dla seniorów wraz z ćwiczeniami stymulującymi funkcje językowe oraz pamięć. Poradnik trafił do 3280 beneficjentów.



Więcej o projekcie: [www.silowniapamieci.pl](http://www.silowniapamieci.pl).

## Wspieranie przedsiębiorczości

### Finansiaki

Finansiaki to autorski projekt Santander Bank Polska wspierający edukację finansową dzieci i młodzieży. Jego głównym celem jest zwiększenie wiedzy na temat finansów wśród dzieci i młodzieży, a także kompetencji rodziców i nauczycieli w kwestii nauczania podstaw wiedzy o przedsiębiorczości.



# 18 818

Całkowita liczba  
odstosowań portalu



# 258

Liczba odbiorców zajęć dotyczących  
finansów prowadzonych  
przez pracowników Banku



# 412

Liczba pobrań  
książki ze strony  
finansiaki.pl



# 3 926

Liczba wysłanych książek  
w formie pdf do rodziców  
otwierających konto

Osią projektu jest strona internetowa, na której dostępne są materiały do nauki zarządzania pieniędzmi. Opublikowaliśmy na niej ponadto dostępny za darmo poradnik dla rodziców „Finansiaki. To My!” autorstwa dziennikarza Pawła Oksanowicza oraz psycholog ekonomicznej dr Agaty Trzczińskiej. Na facebookowym profilu projektu prowadzimy bieżącą komunikację, która ma pomóc rodzicom i nauczycielom w atrakcyjnym przybliżeniu dzieciom skomplikowanego świata finansów. Dodatkowo w 2021 r. współpracowaliśmy z influencerami i blogerami parentingowymi, aby zwiększyć skalę naszego dotarcia.



Ważnym uzupełnieniem portalu jest zaangażowanie naszych pracowników w prowadzenie zajęć dotyczących edukacji finansowej w ramach wolontariatu pracowniczego. Korzystając z opracowanych przez ekspertów scenariuszy, przybliżają oni dzieciom w szkołach i przedszkolach świat finansów.

Dodatkowo w 2021 r. nawiązaliśmy współpracę z Dziennikiem Gazetą Prawną z okazji Dnia Dziecka – specjalna sonda z udziałem dzieci w wieku 9-15 lat nt. „Pieniądze to frajda, ale i... duża odpowiedzialność” (pytania: Skąd się biorą pieniądze, Czym jest rodzinny budżet, kieszonkowe, oszczędzanie). Przeprowadzone zostało także badanie opinii społecznej w sierpniu 2021 r. na nasze zlecenie na grupie 1000 osób (ojcowie i matki dzieci w wieku 3 – 7 lat, 7-14 lat, 14 – 17 lat). Badanie zrealizowane metodą CAWI na panelu Opinie.pl (własność IQS) – eksploracja tematów, na które rozmawiają rodzice z dziećmi dotyczących pieniędzy i finansów w ogóle.

Po więcej informacji o wynikach przeprowadzonych przez nas badań opinii zapraszamy na naszą stronę [www \(media.santander.pl\)](http://www(media.santander.pl):

- [Czasem brak nam słów by mówić o pieniądzach.](#)
- [Wyплаты miesięczne lub tygodniówki to najczęstsze formy kieszonkowego w Polsce.](#)
- [81% Polaków motywuje swoje dzieci do oszczędzania pieniędzy.](#)



Więcej informacji o projekcie „Finansiaki.” znaleźć można na stronie [finansiaki.pl](http://finansiaki.pl) lub na profilu na Facebooku: [facebook.com/FinansiakiToMy/](https://facebook.com/FinansiakiToMy/).

# Wolontariat pracowniczy

[GRI: Wskaźnik własny (Skala wolontariatu pracowniczego), Wskaźnik własny (Liczba beneficjentów działań wolontariatu pracowniczego / rok)]

[ESG: S- Społeczeństwo]



Wolontariat pracowniczy rozwijamy w Santander Bank Polska S.A. już od 2010 roku. Realizujemy go na trzech płaszczyznach: wolontariat czasu, kompetencyjny i edukacja ekonomiczna. Jesteśmy dumni z tego, jak bardzo program wolontariatu pracowniczego wrył się w naszą kulturę organizacyjną przez te wszystkie lata.

## Wolontariat pracowniczy w liczbach w 2021 r.



126

Liczba zrealizowanych projektów wolontariatu pracowniczego



22 145

Liczba zrealizowanych projektów wolontariatu pracowniczego



1 891\*

Liczba pracowników wolontariuszy

\*Dane na koniec grudnia 2021. Liczba wolontariuszy zmniejszyła się z uwagi na rotację i proces zwolnień.



94 606,58 zł

Kwota przeznaczona przez Fundację Santander na wolontariat pracowniczy



Po więcej informacji o naszym programie wolontariatu pracowniczego i przykładach akcji zrealizowanych w 2021 r. zapraszamy do raportu rocznego Fundacji ([www.fundacja.santander.pl/sprawozdania/#2021](http://www.fundacja.santander.pl/sprawozdania/#2021)).

# Fundacja Santander

[GRI: Wskaźnik własny (Łączna kwota przeznaczona na działania zaangażowania społecznego), Wskaźnik własny (Liczba beneficjentów projektów i inicjatyw społecznych z obszaru edukacji inicjowanych i/lub wspieranych w danym roku przez banku i /lub Fundację banku)]

## Santander Fundacja

Fundacja Santander powstała w 1997 r. jako organizacja działająca przy Banku Zachodnim S.A. W ciągu 25 lat naszej działalności staliśmy się autorem, inicjatorem i wykonawcą większości programów zaangażowania społecznego Banku.

W ramach działań Fundacja:

- dba o ekologię, rozwój lokalnych społeczności, wspiera dzieci i młodzież, a także zwiększa wiedzę na temat bezpiecznego bankowania dzięki programom grantowym;

- inwestuje w edukację dzieci i młodzieży, dba o rozwój ich pasji i talentów dzięki programowi stypendialnemu;
- wspiera środowiska akademickie z całej Polski w ramach programu Santander Universidades;
- promuje i wspiera ideę wolontariatu, rozwijając wolontariat pracowniczy w Banku;
- doposaża szkoły, domy dziecka i inne placówki w komputery, a także dofinansowuje projekty edukacyjne, charytatywne i kulturalne.

## Fundacja Santander w liczbach w 2021 r.

Liczba organizacji, które otrzymały wsparcie w ramach programów grantowych: **102**

Kwota przeznaczona na wszystkie programy grantowe: **600 000 zł**

Liczba beneficjentów programów grantowych: **544 872**



Więcej informacji o działaniach realizowanych przez Fundację Santander Bank Polska znaleźć można na stronie Fundacji: [fundacja.santander.pl](http://fundacja.santander.pl).

## Tu mieszkam, tu zmieniam EKO



Więcej informacji o programie grantowym „Tu mieszkam, tu zmieniam EKO” znaleźć można na stronie Fundacji ([www.fundacja.santander.pl/tu-mieszkam-tu-zmieniam](http://www.fundacja.santander.pl/tu-mieszkam-tu-zmieniam)).



**300 000 zł**

Łączna kwota przekazanych środków



**3000, 5000 lub 8000 zł**

Wysokość pojedynczego grantu



**58**

Liczba organizacji, które otrzymały wsparcie



**538 577**

Łączna liczba beneficjentów

## Pozostałe programy grantowe



### Bank Dziecięcych Uśmiechów

#### Założenia

W ramach Banku Dziecięcych Uśmiechów dofinansowano projekty, które miały na celu pomoc dzieciom i młodzieży potrzebującym wsparcia psychologicznego ze względu m.in. na efekty pandemii COVID-19

#### Efekty

- Liczba wniosków, które wpłynęły do programu: 161
- Liczba wspartych organizacji: 15
- Liczba beneficjentów: 422
- Budżet programu: 150 000 zł



### Bank Młodych Mistrzów Sportu\*

#### Założenia

Program promuje aktywne spędzanie czasu wolnego. W ramach edycji z 2021 r. udzieliliśmy wsparcia przedsięwzięciom sportowym z udziałem osób w wieku od 5 do 26 lat takim jak: drużynowe zawody sportowe, olimpiady, paraolimpiady, treningi oraz inne działania, które promują sport i zasadę fair play.

#### Efekty

- Liczba wniosków, które wpłynęły do programu: 585
- Liczba wspartych organizacji: 29
- Liczba beneficjentów: 5 674
- Budżet programu: 150 000 zł

\* Rozstrzygnięcie konkursu nastąpiło w 2022 r.



### Haki na cyberataki\*

#### Założenia

Zainaugurowaliśmy I edycję programu „Haki na Cyberataki”, który ma na celu wyłonienie najciekawszych projektów z zakresu edukacji finansowej konsumentów dotyczących:

- ochrony przed przestępstwami finansowymi typu wyłudzenia i fraudy,
- bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej,
- bezpiecznego zarządzania finansami w sieci.

#### Efekty

- Liczba wspartych organizacji: 15
- Wysokość pojedynczego grantu: 50 000 lub 100 000 zł
- Budżet programu: 1 200 000 zł

\* Rozstrzygnięcie konkursu nastąpiło w 2022 r.

## Mecenat kultury

### Santander Orchestra



Santander Orchestra to autorski projekt Santander Bank Polska wspierający rozwój karier najzdolniejszych młodych muzyków. Edycja 2021 zaowocowała współpracą z Warner Music Poland przy projekcie „Szymon Komasa – Piosenki z Kabaretu Starszych Panów. Laboratorium”. Autorami nowych aranżacji kultowych piosenek duetu Jerzy Wasowski – Jeremi Przybora byli m.in.: Aleksander Dębicz, Krzysztof Herdzin, Paweł Mykietyń, Hania Rani, Bartek Wąsik. Oprócz Szymona Komasy piosenki zaśpiewali: Joanna Kulig, Hanna Banaszak, Mary Komasa, Vito Bambino i Błażej Król, a towarzyszyły im Santander Orchestra pod dyrekcją Krzysztofa Herdzina i Radostawa Labahua.

Dodatkowo w czasie nagrań 40 młodych muzyków wzięło udział w dwóch warsztatach edukacyjnych o zarządzaniu budżetem osobistym i biohackingu.

**Santander Orchestra nawiązała również współpracę z Anną Hnatowicz, uczestniczką edycji 2021 programu „The Voice of Poland”. Efektem było nagranie utworu świątecznego „Jingle Bells”.**

Teledyski utworów nagranych w 2021 r.:

- [Szymon Komasa & Vito Bambino, Santander Orchestra – \*Jeżeli kochać, to nie indywidualnie\*](#)
- [Szymon Komasa & Joanna Kulig, Aleksander Dębicz – \*Piosenka jest dobra na wszystko\*](#)
- [Santander Orchestra & Anna Hnatowicz – \*Jingle Bells\*](#)

# Działania podjęte w odpowiedzi na skutki konfliktu zbrojnego w Ukrainie

## Wspieramy naszych pracowników

W tym trudnym czasie czujemy solidarność z naszymi pracownikami pochodzącymi z Ukrainy. Okazujemy ją poprzez pomoc finansową, psychologiczną oraz inne pozamaterialne formy wsparcia.

Nasze koleżanki i koledzy pochodzący z Ukrainy otrzymali w momencie wybuchu wojny doraźny dodatek finansowy.

Wypłacaliśmy go niezależnie od formy współpracy z Bankiem – zarówno pracownikom zatrudnionym w Banku, zleceniobiorcom, jak i dostawcom świadczącym usługi na rzecz naszego Banku.

### Ułatwienia i wsparcie dla pracowników pochodzących z Ukrainy



pracownikom Banku oraz zleceniobiorcom umożliwiliśmy otrzymanie zaliczek na poczet wynagrodzeń na trzy miesiące do przodu, tj. za marzec, kwiecień i maj 2022;



umożliwiliśmy organizację pracy przewidującą zwolnienie z obowiązku świadczenia pracy w wymiarze 5 dni z zachowaniem prawa do wynagrodzenia;



nasi rekruterzy i doradcy kariery udzielają wsparcia w poszukiwaniu pracy dla rodzin naszych pracowników pochodzących z Ukrainy. W celu kontaktu chętni mogą kontaktować się poprzez dedykowany adres e-mail: [pomocdlaukrainy@santader.pl](mailto:pomocdlaukrainy@santader.pl);



pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę mogą skorzystać ze środków z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS).

### Wsparcie psychologiczne całego zespołu

Jesteśmy świadomi jak silne emocje wywołuje w nas wszystkich konflikt zbrojny w Ukrainie, dlatego zatroszczyliśmy się o naszych pracowników oferując dostęp do webinarów na temat radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych oraz możliwość skorzystania z bezpłatnego wsparcia psychologicznego.

#### Tematy webinarów:

„Różne oblicza lęku – od niepewności do zrozumienia”;

„Jak zadbać o dzieci w obliczu kryzysu – wspierająca komunikacja w rodzinie”;

„Techniki komunikacji z klientem w obliczu kryzysu – co robić, gdy pojawia się złość, lęk lub załamanie emocjami”.

#### Pomagamy pomagać

Każdy pracownik Banku angażujący się w pomoc związaną z obecną sytuacją ma możliwość skorzystania z dodatkowych 8 godzin płatnej nieobecności związanej z wolontariatem.

W naszym intranecie stworzyliśmy miejsce do zamieszczania ogłoszeń – proszenia o pomoc lub oferowania wsparcia. To przestrzeń, gdzie pracownicy mogą przekazywać sobie przedmioty czy oferować swoje usługi.

## Wspieramy naszych klientów

### Zwolnienia z opłat i uproszczenia procedur

Naszych ukraińskich klientów zwolniliśmy z opłat za:

nowo otwarte Konto Jakie Chcę z kartą dopasowaną  
okresie od 1.03.2022 r. do 30.09.2022 r.;

już otwarte konta osobiste w złotych i w walucie;

już wydane i nowo wydane karty debetowe.

### Działania dla MŚP

Zwalniamy z wybranych opłat:

- naszych obecnych klientów firmowych, którzy mają siedzibę firmy zarejestrowaną w Ukrainie lub są obywatelami Ukrainy;
- klientów, którzy otworzą u nas Konto Firmowe Godne Polecenia od 1 marca 2022 roku i mają siedzibę firmy zarejestrowaną w Ukrainie lub są obywatelami Ukrainy.

Zwolnienie obejmuje:

- prowadzenie konta firmowego w złotych;
- prowadzenie konta firmowego w walucie;
- firmowe karty debetowe (z wyłączeniem kart charge) – wydane do kont w złotych i walucie oraz nowe karty firmowe wydane od 1 marca 2022 roku. Dotyczy to:
  - opłaty miesięcznej za kartę,
  - opłaty za wyciąg,
  - opłaty za zapytanie o saldo w naszych bankomatach,
  - opłaty za wznowienie karty.

Zmiany wprowadziliśmy na okres od 1 marca do 30 września 2022 roku.

### Inne ułatwienia:

- wprowadziliśmy uproszczoną procedurę otwarcia konta dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski po 23 lutego 2022 r.;
- od 7 marca 2022 r. obywatele Ukrainy mogą złożyć wnioski o zawieszenie spłaty kredytu;
- wszystkim naszym klientom powyżej 26 roku życia zwracaliśmy opłatę miesięczną za marzec i kwiecień za Pakiet bankomatowy ułatwiający wypłacanie gotówki

Do 30 września 2022r. nie pobieramy opłaty za przelew wychodzący lub przychodzący do/z banków na Ukrainie (kod SWIFT UA) – dotyczy klientów indywidualnych oraz klientów firmowych. Dotyczy przelewów w trybach:

- zwykłym;
- pilnym;
- ekspresowym;

w każdej walucie i z każdą opcją kosztową. Ułatwiamy w ten sposób przekazywanie wsparcia finansowego.

### Pomoc udzielana przez naszych partnerów

Wszyscy nasi klienci mogą korzystać z oferty **Telemedi.co**. Nasz partner oferuje konsultacje lekarskie w języku ukraińskim oraz rosyjskim. Od ręki dostępni są lekarze specjaliści – pediatrzy i interniści.

Usługa **CyberRescue** – zapewni bezpieczeństwo naszych danych w internecie.

Obie usługi klienci mogą włączyć w Santander internet, w zakładce Oferty partnerów.

## Akcje społeczne – wspieramy organizacje i inicjatywy

### Podwójna Moc Pomagania

Grupa Santander Bank Polska wraz z Fundacją Santander już po raz trzeci uruchomiły akcję charytatywną Podwójna Moc Pomagania – tym razem na rzecz pomocy Ukrainie. Podwajaliśmy wpłaty, przeznaczając na to 1,5 mln zł. W zbiórce charytatywnej wzięło udział ponad 26,5 tys. osób. Wraz z naszymi klientami i pracownikami zebraliśmy ponad 4 mln 250 tys. zł.



#### 2,75 mln zł ze zbiórki

– to kwota, którą wpłaciliście na konto naszej Fundacji



#### 1,5 mln zł od Grupy Santander w Polsce

– to kwota, którą przekazaliśmy na podwojenia Waszych wpłat

Pieniądze ze zbiórki zostały przekazane organizacjom koordynującym pomoc dla osób dotkniętych wojną w Ukrainie – PAH, Unicef oraz PCK. Darowiznę otrzymało także miasto Przemyśl.

W promocję zbiórki zaangażował się również Marcin Dorociński, który w specjalnym spocie zachęcał do dołączenia do akcji Podwójna Moc Pomagania.



### Santander Bank Polska i Uniwersytet Szczeciński uruchomiły bezpłatny, otwarty kurs języka polskiego dla osób z Ukrainy

Wspólnie ze szczecińską uczelnią przygotowaliśmy kurs nauki języka polskiego, by ułatwić osobom przybywającym z Ukrainy start na polskim rynku pracy i na uczelniach. Zajęcia na poziomie podstawowym były prowadzone w systemie on-line przez lektorkę z Uniwersytetu Szczecińskiego.

Każdy zainteresowany może skorzystać z materiałów kursu obejmującego 60 godzin lekcyjnych w dogodnym dla siebie momencie, bo nagrania z lekcji umieściliśmy na stronie [www.santander.pl/kurs-polskiego](http://www.santander.pl/kurs-polskiego).



### Santander Bank Polska wsparł Agencję ONZ ds. Uchodźców w szybkim i bezpiecznym dostarczeniu gotówki uchodźcom z Ukrainy

Podjęliśmy współpracę z Agencją ONZ ds. Uchodźców (UNHCR) zapewniając narzędzie do szybkiego i bezpiecznego przekazania gotówki uchodźcom docierającym do Polski z Ukrainy.

Program UNHCR Cash Assistance wykorzystuje innowacyjną technologię dostarczaną przez Santander Bank Polska opartą o system czeków BLIK, czyli unikalnego dziewięciocyfrowego kodu, który można wykorzystać do wypłaty gotówki z bankomatów bez konieczności posiadania karty płatniczej, konta bankowego czy aplikacji bankowej na smartfonie. Usługa nie wymaga produkcji żadnych plastikowych kart. Uchodźcy, którzy zarejestrowali się w punkcie recepcyjnym UNHCR, otrzymali bezpieczne hasło, a następnie kod SMS, dzięki któremu mogą wypłacać pieniądze z większości bankomatów w Polsce, m.in. obsługiwanych przez Santander Bank Polska, PKO BP, Millennium, BNP Paribas, mBank, ING, SGB, Euronet i Planet Cash.



### Kilometry dla Ukrainy

Wsparliśmy działania naszych pracowników, którzy zbierali kilometry w czasie wycieczek rowerowych, biegania, spaceru czy treningu. Każdy pokonany kilometr zwiększał pulę środków, którą Fundacja Santander przekazała do domów dziecka, w których przebywają dzieci z Ukrainy

Za pierwsze wspólne pokonane 7000 km, dystans Warszawa-Londyn-Madryt-Lizbona – które nazwaliśmy przejściem przez Europę – Fundacja Santander przekazała 50 000 zł. Za każde kolejne przejście 7000 km zapłaciliśmy 20 000 zł, aż do kwoty 100 000 zł.

Zebrane środki zostały przekazane:

– Miastu Białystok – dla Centrum Obsługi Placówek Opiekuńczo – Wychowawczych w Białymstoku. Dofinansują prace remontowe czterech pokoi i bawialni przeznaczonych dla osieroconych dzieci z Ukrainy, podopiecznych Ośrodka.

Przekazana kwota 120 248,99 zł. (w tym ze zbiórki 70 248,99 zł.)

– Dolnośląskiej Fundacji na Rzecz Pieczy Zastępczej „Przystanek Rodzina”. Pieniądze zostaną przeznaczone na zakupu wyposażenia do ośrodka w Starym Wołowie 12, w którym przebywają dzieci z ukraińskiej pieczy zastępczej.

Przekazana kwota: 120 248,99 zł. (w tym ze zbiórki 70 248,99 zł.)

– Stowarzyszeniu SOS Wioski Dziecięce w Polsce. Wsparcie zostanie przeznaczone dla Programu SOS Wioski Dziecięce w Kraśniku, w którym przebywają m.in. dzieci z Ukrainy.

Przekazana kwota: 120 248,99 zł. (w tym ze zbiórki 70 248,99 zł.)





### Pierniki od Ukrainy i dla Ukrainy – Kiermasz

W ramach podziękowania za zaangażowanie w pomoc grupie dzieci z Ukrainy, które w dniu wybuchu wojny były na wycieczce w Polsce i nie mogły wrócić do domu, nasze koleżanki otrzymały własnoręcznie wykonane, artystycznie pierniki, wprost z Odessy, od mamy opiekuna wycieczki. Postanowiły je przeznaczyć na charytatywny kiermasz aby zebrać dodatkowe środki. Kiermasz odbył się 11 kwietnia w Centrum Relacyjnym w Warszawie. Cała zebrana suma przeznaczona została na zakupy dla dzieciaków i ich opiekunów, którzy teraz są w Polsce.



### Wspomagamy Fundusz Wsparcia dla Kobiet i Dziewczynek z Ukrainy „Cześć Dziewczyny!”

Ogłosiliśmy zbiórkę finansową na rzecz wsparcia kobiet i dziewczynek z Ukrainy. Od 15 czerwca do 15 lipca 2022 r. wszystkie środki, które wpłyną na nasz przeznaczony do tego celu rachunek prześlemy fundacji Dominiki Kulczyk – Kulczyk Foundation na specjalny Fundusz Wsparcia dla Kobiet i Dziewczynek z Ukrainy „Cześć Dziewczyny!”.

## Wsparcie Grupy Banco Santander

### Korytarz humanitarny WAW-MAD

Grupa Santander wycarterowała samolot, który zabrał do Hiszpanii 180 uchodźców z Ukrainy. Inicjatywę zrealizowaliśmy we współpracy z hiszpańskim ministerstwem ds. integracji, bezpieczeństwa społecznego i migracji. Akcja została przeprowadzona dzięki ogromnemu zaangażowaniu pracowników naszego Banku, wykorzystaniu lokalnej infrastruktury i wsparciu kolegów z hiszpańskich jednostek naszej Grupy.

Nasz Bank podjął działania wspierające w ustalaniu tożsamości osób zgłaszających się z wnioskiem o azyl do ambasady Hiszpanii w Polsce, w relokacji uchodźców, przewożeniu ich z Nadarżyna na lotnisko w Warszawie i zapewnieniu im zakwaterowania w Madrycie.

### Razem z bankami Grupy Santander w Europie

Przekazaliśmy ponad 4,5 mln zł! Wsparliśmy Międzynarodowy Komitet Czerwonego Krzyża i Agencję ONZ ds. uchodźców – UNHCR. W ramach tego wsparcia m.in. przekazaliśmy 500 tys. zł dla Polskiego Czerwonego Krzyża (PCK).

# Nasze wyniki



# Wyniki obszaru środowiskowego

Poniżej prezentujemy podsumowanie kalkulacji wysokości emisji CO<sub>2</sub> w działalności „własnej” (zakres 1) i bezpośrednio zależnej od operacji Santander Bank S.A. (zakres 2), jak również podróże biznesowe (zakres 3). Metodyka i zakres kalkulacji zamieszczone zostały w załączniku metodycznym znajdującym się na końcu [raportu TCFD](#) (str. 76), będącego integralną częścią niniejszego raportu.

Kategoria Emisji	Emisje 2021 r. (w tonach CO <sub>2</sub> e)	
	Location-based	Market-based
Zakres 1 (scope 1)	5 957,1	5 957,1
Zakres 2 (scope 2)	29 175,5	15 513,0
Zakres 3 (scope 3)	94,7	94,7*
łącznie zakres 1+2	35 132,6	21 470,2

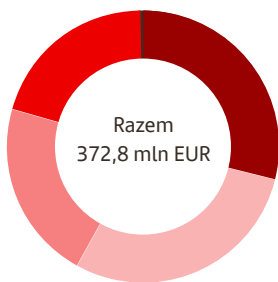
\*Korzystano wyłącznie z danych location based DEFRA.

Używamy kilku wskaźników do pomiaru naszego oddziaływania na klimat, w tym m.in. kilogramów emisji dwutlenku węgla w przeliczeniu na litry zużytej benzyny we flocie, emisji powstałych na skutek zużycia energii elektrycznej w naszych biurach oraz zużycia ciepła sieciowego.

Szczegółowe podsumowanie naszych emisji wraz z opisaniem uwzględnionych przez nas źródeł tych emisji, zużycia źródła wyrażonego w adekwatnej jednostce miary, typu danych, wskaźnika emisyjności wraz ze źródłem, na którym oparto kalkulację, znajduje się w [raporcie TCFD](#) (str. 73).

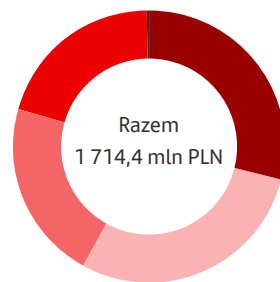
## Zielone finansowanie w 2021 r.

W mln EUR



- **107,8** Zielone budownictwo
- **109,5** Energia odnawialna
- **79,1** Czysta mobilność
- **76,2** Agro
- **0,2** Gospodarka obiegu zamkniętego

W mln PLN

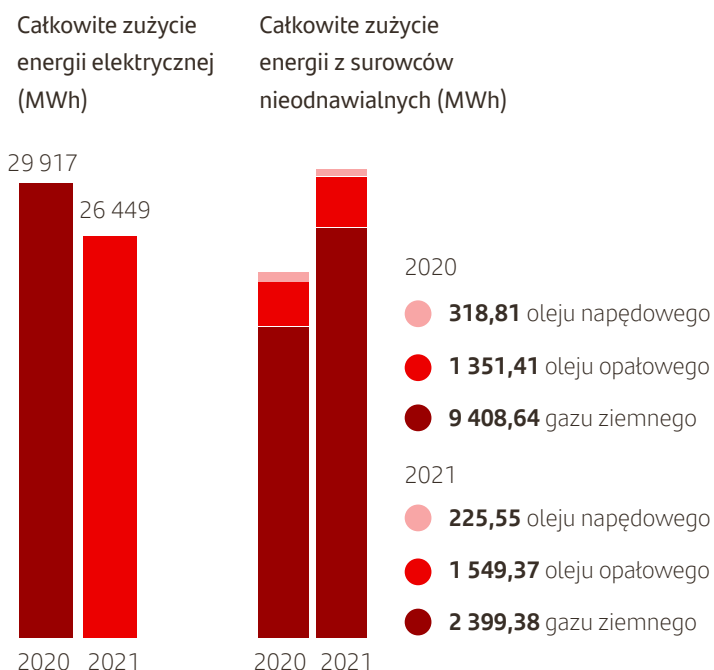


- **495,7** Zielone budownictwo
- **503,7** Energia odnawialna
- **363,6** Czysta mobilność
- **350,5** Agro
- **0,9** Gospodarka obiegu zamkniętego

Dane w formie tabelarycznej

Obszar	w mln EUR	w mln PLN
Zielone budownictwo	107,8	495,7
Energia odnawialna	109,5	503,7
Czysta mobilność	79,1	363,6
Agro	76,2	350,5
Gospodarka obiegu zamkniętego	0,2	0,9
<b>Razem</b>	<b>372,8</b>	<b>1 714,4</b>

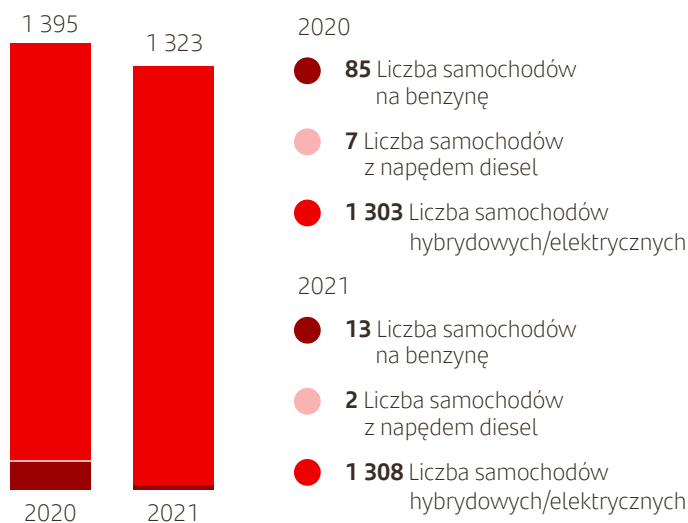
## Zużycie energii elektrycznej w 2020 i 2021 r.



## Dane w formie tabelarycznej

Zużycie energii [MWh]	2020	2021
Całkowite zużycie energii elektrycznej	29 917,00	26 449,00
W tym całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych	11 078,86	14 174,30
W tym z:		
gazu ziemnego	9 408,64	12 399,38
oleju opałowego	1 351,41	1 549,37
oleju napędowego	318,81	225,55
Odsetek zielonej energii zakupionej przez Bank	100%	100%

## Flota Banku

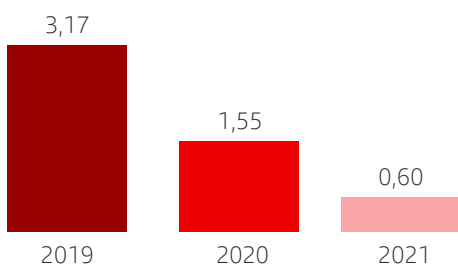


## Dane w formie tabelarycznej

	2020	2021
Liczba samochodów na benzynę	85	13
Liczba samochodów z napędem diesel	7	2
Liczba samochodów hybrydowych/elektrycznych	1 303	1 308

## Podróże służbowe

Liczba delegacji w przeliczeniu na jednego pracownika



## Dane w formie tabelarycznej

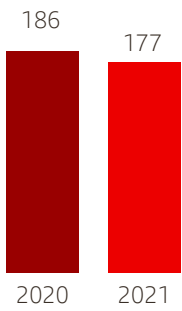
Wskaźnik	2019	2020	2021
Liczba delegacji w przeliczeniu na jednego pracownika	3,17	1,55	0,60

### Redukcje zużycia oleju napędowego i benzyny związane z podróżami służbowymi flotą Banku w 2021 r.

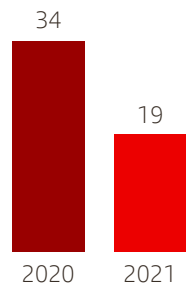
<b>Zużycie oleju napędowego (w l)</b>	<b>8 563,52</b>
Redukcja zużycia oleju napędowego w stosunku do 2020 r.	-23 317,93
Zużycie benzyny (w l)	1 446 502
Redukcja zużycia benzyny w stosunku do 2020 r.	-53 431,48
Średnie zużycie paliwa w przeliczeniu na jednego pracownika:	127,94

### Zużycie papieru

Bankowość oddziałowa [tony]



Budynki CWB [tony]

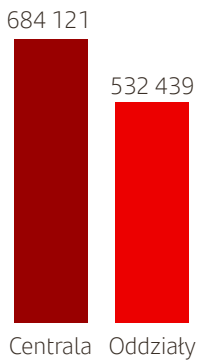


Dane w formie tabelarycznej

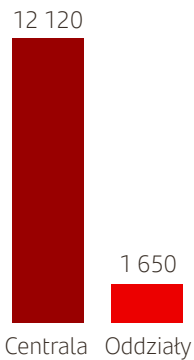
Zużycie papieru	2020	2021
Bankowość oddziałowa [tony]	186	177
Budynki CWB [tony]	34	19

### Odpady papierowe i pozostałe odpady, w tym nośniki elektroniczne danych (utylicacja)

Papier [kg]



Magnetyczne nośniki danych [kg]

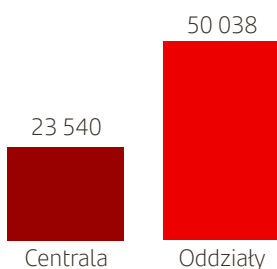


Dane w formie tabelarycznej

Rodzaj odpadu	Centrala	Oddziały	Razem
Papier [kg]	684 121	532 439	1 216 560
Magnetyczne nośniki danych [kg]	12 120	1 650	13 770

### Zużycie wody

Dostawy wody z sieci miejskiej (m³)



Dane w formie tabelarycznej

Łączna objętość wody pobranej wg źródła (w m³)	Centrala	Oddziały
Dostawy wody z sieci miejskiej	23 540,00	50 038,00
Inne źródła wody	-	-
Suma	23 540,00	50 038,00

# Wyniki obszaru społecznego

[GRI: 2-7, 2-8, 405-1, 401-1, 404-3, 405-2, 202-1, 2-21, 403-9, 403-5]

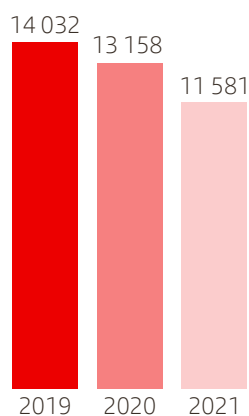
[GPW: S-P3]

## Struktura zatrudnienia

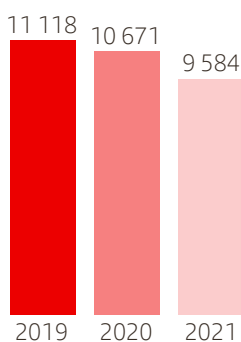
[GRI: 2-7]

### 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.



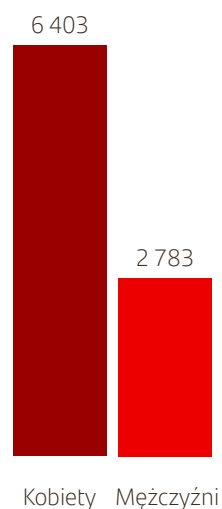
Dane w formie tabelarycznej

	Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska	Zatrudnienie w Santander Bank Polska S.A.
2021	11 581	9 584
2020	13 158	10 671
2019	14 032	11 118

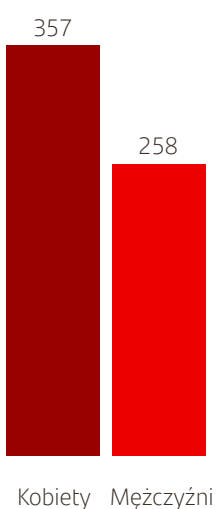
Liczba osób zatrudnionych w Santander Bank Polska S.A. / w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska na umowę o pracę, niezależnie od wymiaru etatu i statusu zatrudnienia podana odpowiednio na dzień 31 grudnia 2019, 2020 oraz 2021 r.

### Liczba pracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na wymiar etatu i płeć w 2021 r.

Pełny etat



Niepełny etat

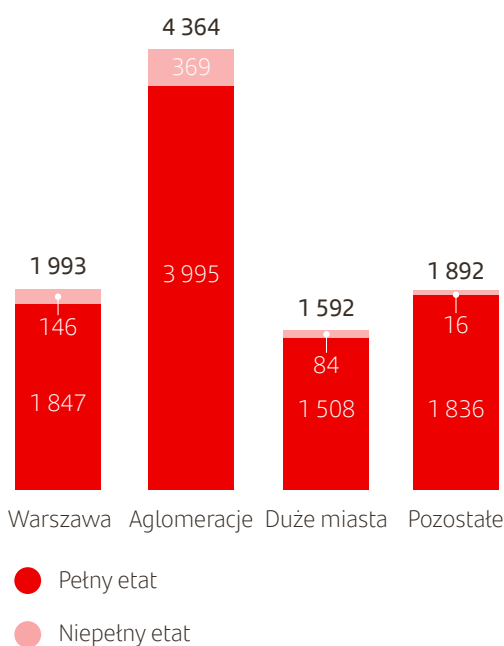


Dane w formie tabelarycznej

<b>Pełny etat</b>	<b>9 186</b>
Kobiety	6 403
Mężczyźni	2 783
<b>Niepełny etat</b>	<b>615</b>
Kobiety	357
Mężczyźni	258

\*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 2021 r.

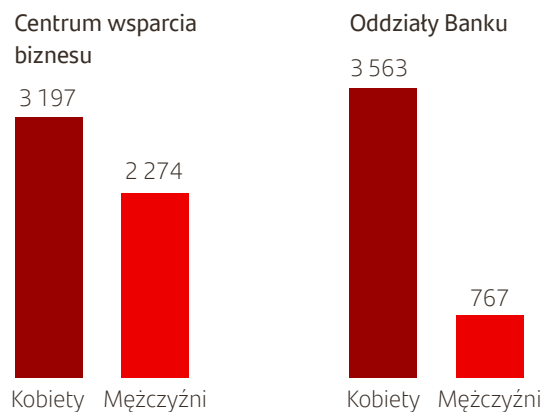


#### Dane w formie tabelarycznej

		Kobiety	Mężczyźni	Suma
Warszawa	Pełny etat	1 094	753	1 847
	Niepełny etat	79	67	146
Agglomeracje	Pełny etat	2 507	1 488	3 995
	Niepełny etat	208	161	369
Duże miasta	Pełny etat	1 204	304	1 508
	Niepełny etat	58	26	84
Pozostałe	Pełny etat	1 598	238	1 836
	Niepełny etat	12	4	16

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

### Liczba pracowników i współpracowników (w przeliczeniu na osoby) w podziale na miejsce pracy w 2021 r.

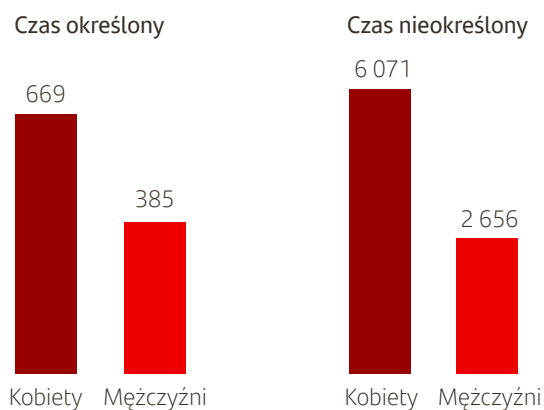


#### Dane w formie tabelarycznej

	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Centrum wsparcia biznesu	3 197	2 274	5 471
Oddziały Banku	3 563	767	4 330

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

### Liczba pracowników i współpracowników w podziale na czas zatrudnienia w 2021 r.



#### Dane w formie tabelarycznej

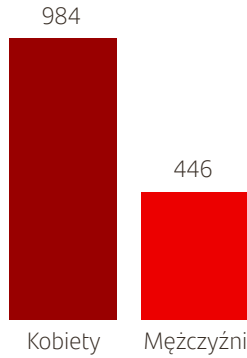
<b>Czas określony (łącznie)</b>	<b>1 074</b>
Kobiety	689
Mężczyźni	385
<b>Czas nieokreślony (łącznie)</b>	<b>8 727</b>
Kobiety	6 071
Mężczyźni	2 656

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

[GRI: 2-8]

**Liczba pracowników i współpracowników zatrudnionych na podstawie umów innych niż umowy o pracę (w przeliczeniu na osoby) w 2021 r.**

Zatrudnieni na podstawie umowy zlecenia



Dane w formie tabelarycznej

<b>Zatrudnieni na podstawie umowy zlecenia</b>	<b>1 430</b>
Kobiety	984
Mężczyźni	446
<b>Zatrudnieni na podstawie umowy o dzieło</b>	<b>0</b>
Kobiety	0
Mężczyźni	0

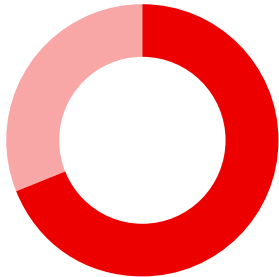
\* Dane dotyczą liczby osób zatrudnionych w Banku, bez względu na status zatrudnienia.

## Różnorodność

[GRI: 405-1]

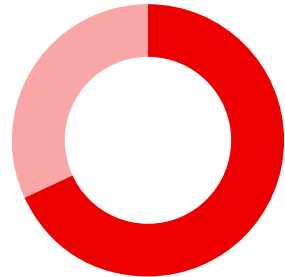
**Liczba pracowników i współpracowników zatrudnionych na podstawie umów innych niż umowy o pracę (w przeliczeniu na osoby) w 2021 r.**

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



● **6 258** Kobiety  
● **2 808** Mężczyźni

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



● **6 546** Kobiety  
● **3 038** Mężczyźni

Dane w formie tabelarycznej

<b>Łączna liczba pracowników w przeliczeniu na etaty</b>	<b>9 066</b>
Kobiety	6 258
Mężczyźni	2 808
<b>Łączna liczba pracowników w przeliczeniu na osoby</b>	<b>9 584</b>
Kobiety	6 546
Mężczyźni	3 038

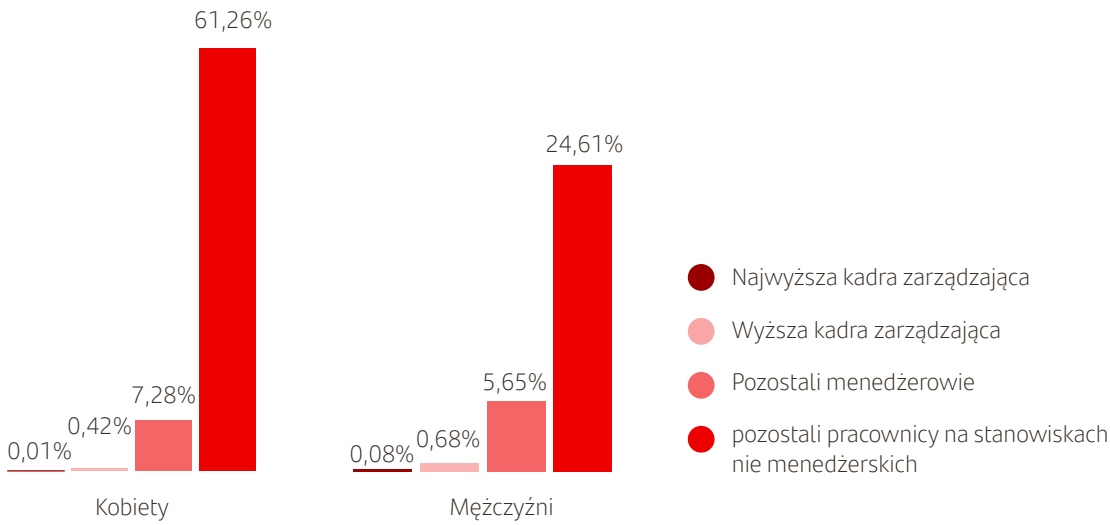
\* Dane dotyczą liczby etatów w Santander Bank Polska S.A. o statusie „czynny”.

**Liczba i odsetek pracowników Banku w każdej z kategorii w 2021 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników w organizacji.**

	Liczba pracowników	Kobiety (%)	Mężczyźni (%)	Odsetek w każdej kategorii łącznie (%)
<30 lat	1 469	10,34%	4,65%	14,99%
30-50 lat	6 654	46,42%	21,47%	67,89%
>50 lat	1 678	12,21%	4,91%	17,12%



### Pracownicy Banku według struktury zatrudnienia (odsetek pracowników w każdej z kategorii w 2021 r. w stosunku do łącznej liczby pracowników)



#### Dane w formie tabelarycznej

	Kobiety	Mężczyźni	Łączny odsetek z każdej kategorii (%)
Najwyższa kadra zarządzająca	0,01%	0,08%	0,09%
Wyższa kadra zarządzająca	0,42%	0,68%	1,10%
Pozostali menedżerowie	7,28%	5,65%	12,94%
Pozostali pracownicy na stanowiskach nie menedżerskich	61,26%	24,61%	85,87%

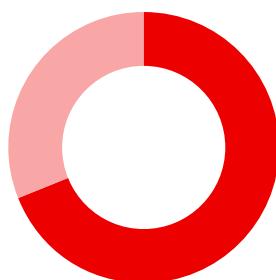
### Rotacja pracowników

[GRI: 401-1]

[GPW: S-P3]

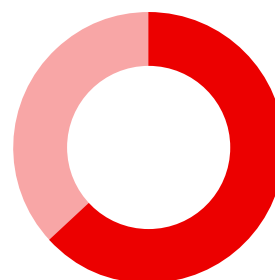
#### Pracownicy nowo zatrudnieni na podstawie umowy o pracę w 2021 r. w podziale na płeć i wiek

Liczba pracowników na koniec 2021



**6 760** Kobiety  
**3 041** Mężczyźni

Liczba nowo zatrudnionych pracowników



**727** Kobiety  
**423** Mężczyźni

## Dane w formie tabelarycznej

<b>Liczba pracowników na koniec 2021</b>	<b>9 801</b>
W tym kobiet	6 760
W tym mężczyzn	3 041
<b>Łączna liczba pracowników nowo zatrudnionych w ciągu 2021 roku ( liczba osób przyjętych do pracy, zatrudnienia na umowę o pracę) w podziale na płeć*</b>	
Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników	1 150
W tym kobiet	727
W tym mężczyzn	423
<b>Udział nowo zatrudnionych pracowników w podziale na płeć w łącznej liczbie pracowników**:</b>	
W tym kobiet	7,42%
W tym mężczyzn	4,32%
<b>Udział nowo zatrudnionych pracowników w podziale na płeć w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników</b>	
W tym kobiet***	63,22%
W tym mężczyzn****	36,78%
<b>Łączna liczba pracowników nowo zatrudnionych w ciągu 2021 roku (liczba osób przyjętych do pracy, zatrudnienia na umowę o pracę) w podziale na kategorie wiekowe:</b>	
W tym pracownicy poniżej 30 lat	585
W tym pracownicy w wieku 30-50 lat	538
W tym pracownicy powyżej 50 lat	27
<b>Udział nowo zatrudnionych pracowników w podziale na kategorie wiekowe w łącznej liczbie pracowników**:</b>	
W tym pracownicy poniżej 30 lat	5,97%
W tym pracownicy w wieku 30-50 lat	5,49%
W tym pracownicy powyżej 50 lat	0,28%
<b>Udział nowo zatrudnionych pracowników w podziale na kategorie wiekowe w łącznej liczbie nowo zatrudnionych pracowników:</b>	
W tym pracownicy poniżej 30 lat	50,87%
W tym pracownicy w wieku 30-50 lat	46,78%
W tym pracownicy powyżej 50 lat	2,35%

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

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

\*\* W odniesieniu do liczby 9 801 – 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 31.12.2021 r.

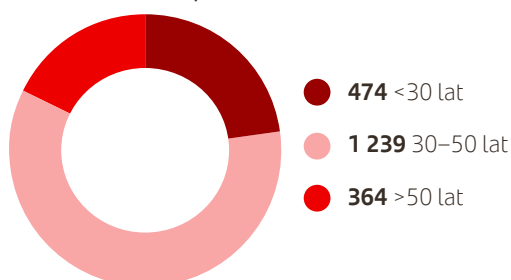
\*\*\*\* Stosunek nowozatrudnionych mężczyzn w raportowanym okresie do liczby wszystkich mężczyzn zatrudnionych w banku na umowie o pracę na dzień 31.12.2021 r.

### Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników na podstawie umowy o pracę (w przeliczeniu na osoby) w 2021 r. w podziale na wymiar czasu pracy i lokalizację

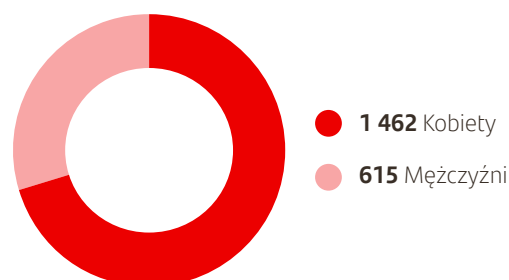
<b>Pełny etat</b>	<b>1 030</b>
Warszawa	218
Aglomeracje	414
Duże miasta	192
Pozostałe	206
<b>Niepełny etat</b>	<b>120</b>
Warszawa	20
Aglomeracje	86
Duże miasta	14
Pozostałe	0

### Łączna liczba odejść z pracy (w przeliczeniu na osoby) w podziale na płeć i wiek w 2021 r.

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



Łączna liczba odejść pracowników podziale na płeć



Dane w formie tabelarycznej

<b>Łączna liczba odejść z pracy*:</b>	<b>2 077</b>
W tym kobiet:	1 462
W tym mężczyzn:	615
<b>Udział odejść pracowników w łącznej liczbie pracowników** w podziale na płeć:</b>	
W tym kobiet:	14,92%
W tym mężczyzn:	6,27%
<b>Udział odejść pracowników w podziale na płeć w łącznej liczbie odejść pracowników:</b>	
W tym kobiet***:	70,39%
W tym mężczyzn****:	29,61%
<b>Łączna liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę, którzy odeszli z pracy (liczba osób) w podziale na kategorie wiekowe:</b>	
Liczba pracowników poniżej 30 lat	474
Liczba pracowników w wieku 30-50 lat	1 239
Liczba pracowników powyżej 50 lat	364
<b>Udział odejść pracowników w podziale na kategorie wiekowe w łącznej liczbie odejść pracowników:</b>	
Poniżej 30 lat	22,82%
W wieku 30-50 lat	59,65%
Powyżej 50 lat	17,53%

\* Dane dotyczą liczby osób, bez względu na status zatrudnienia. Łączna liczba odejść z 2021 roku. Jeśli jedna osoba odeszła dwukrotnie, jest wykazywana raz.

\*\* W odniesieniu do liczby 9 801 – liczba pracowników bez względu na status zatrudnienia.

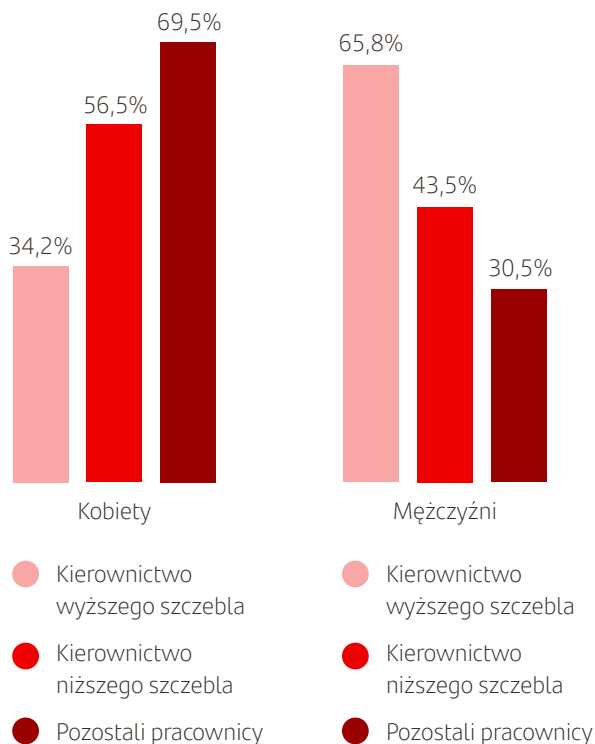
\*\*\* Stosunek odejść kobiet w raportowanym okresie do liczby wszystkich kobiet zatrudnionych w Banku na umowie o pracę na dzień 31.12.2021 r.

\*\*\*\* Stosunek odejść mężczyzn w raportowanym okresie do liczby wszystkich mężczyzn zatrudnionych w Banku na umowie o pracę na dzień 31.12.2021 r.

## Ocena jakości pracy

[GRI: 404-3]

Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądowi rozwoju kariery zawodowej według płci i kategorii zatrudnienia w 2021 r



Dane w formie tabelarycznej

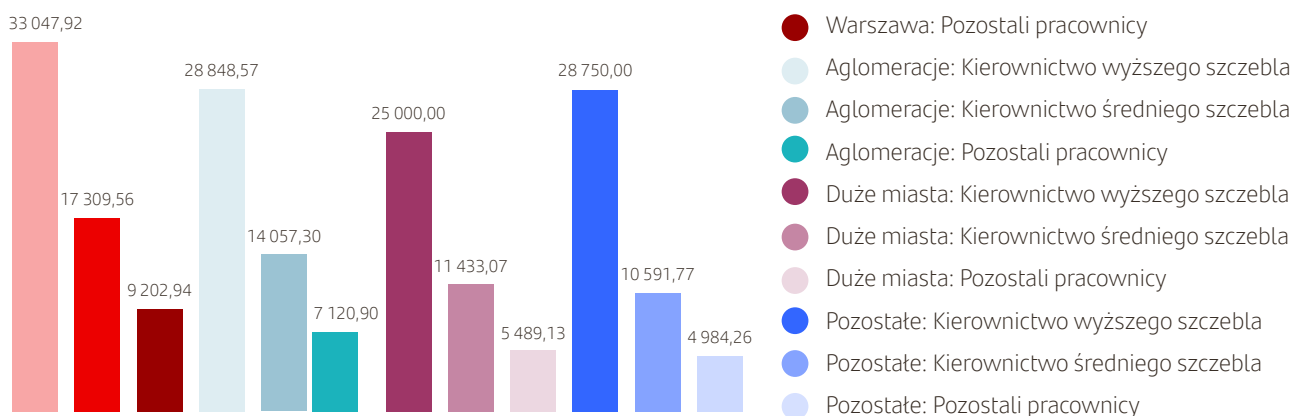
Kategoria zatrudnienia	Kobiety	Mężczyźni
Kierownictwo wyższego szczebla	34,20%	65,80%
Kierownictwo niższego szczebla	56,50%	43,50%
Pozostali pracownicy	69,50%	30,50%

## Wynagrodzenie

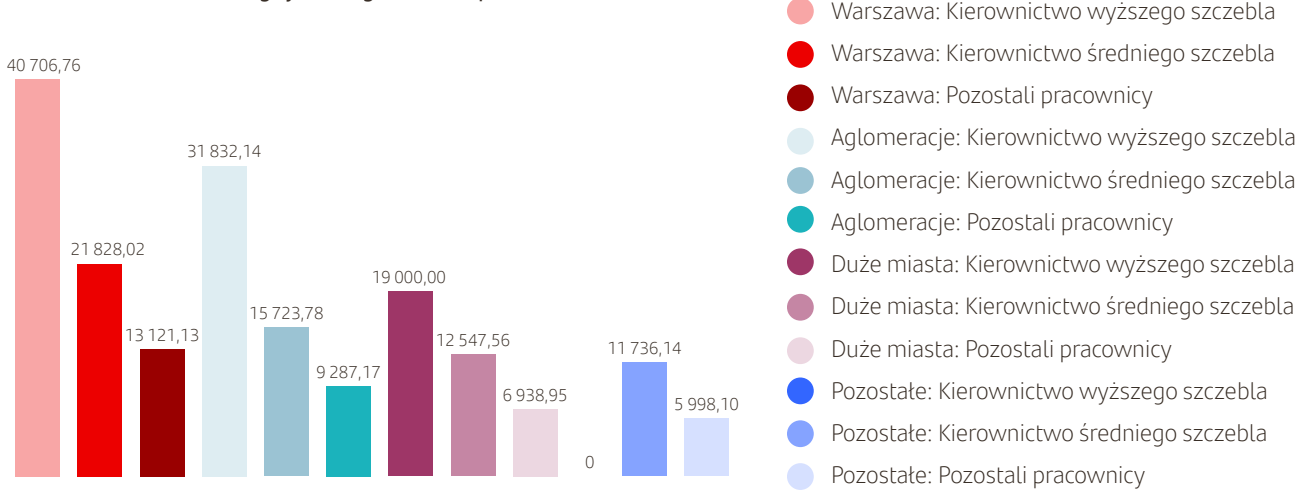
[GRI: 405-2]

Średnie wynagrodzenie kobiet i mężczyzn w 2021 r. w podziale na kategorie zatrudnienia oraz według rynków, gdzie Bank prowadzi działalność (zł)

Średnie wynagrodzenie kobiet w 2021 r. w podziale na kategorie zatrudnienia oraz według rynków, gdzie Bank prowadzi działalność



### Średnie wynagrodzenie kobiet w 2021 r. w podziale na kategorie zatrudnienia oraz według rynków, gdzie Bank prowadzi działalność



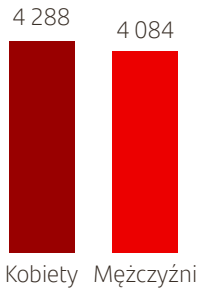
#### Dane w formie tabelarycznej

Rynek	Kategoria zatrudnienia	Średnie wynagrodzenie podstawowe kobiet	Średnie wynagrodzenie podstawowe mężczyzn	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do podstawowego wynagrodzenia mężczyzn
Warszawa	Kierownictwo wyższego szczebla	33 047,92 zł	40 706,76 zł	81%
	Kierownictwo średniego szczebla	17 309,56 zł	21 828,02 zł	79%
	Pozostali pracownicy	9 202,94 zł	13 121,13 zł	70%
Aglomeracje	Kierownictwo wyższego szczebla	28 848,57 zł	31 832,14 zł	91%
	Kierownictwo średniego szczebla	14 057,30 zł	15 723,78 zł	89%
	Pozostali pracownicy	7 120,90 zł	9 287,17 zł	77%
Duże miasta	Kierownictwo wyższego szczebla	25 000,00 zł	19 000,00 zł	132%
	Kierownictwo średniego szczebla	11 433,07 zł	12 547,56 zł	91%
	Pozostali pracownicy	5 489,13 zł	6 938,95 zł	79%
Pozostałe	Kierownictwo wyższego szczebla	28 750,00 zł	-	-
	Kierownictwo średniego szczebla	10 591,77 zł	11 736,14 zł	90%
	Pozostali pracownicy	4 984,26 zł	5 998,10 zł	83%

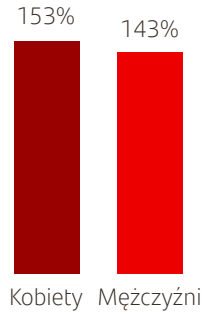
[GRI: 202-1]

### Wysokość wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w stosunku do płacy minimalnej krajowej w 2021 r.

Średnie miesięczne wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla



% płacy minimalnej



Dane w formie tabelarycznej

	Kobiety	Mężczyźni
Średnie miesięczne wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla	4 288	4 084
% płacy minimalnej	153%	146%

[GRI: 2-21]

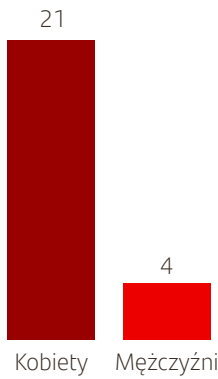
### Wskaźnik rocznego wynagrodzenia

	2021
Stosunek rocznego całkowitego wynagrodzenia dla najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany rocznego całkowitego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyłączeniem najwyższej opłacanej osoby)	32,60
Stosunek procentowego wzrostu całkowitego rocznego wynagrodzenia dla najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany procentowego wzrostu całkowitego rocznego wynagrodzenia dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem osoby o najwyższym wynagrodzeniu)	0,83

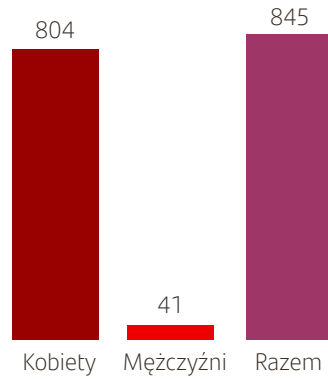
## BHP

[GRI: 403-9]

Wypadki (incydenty) przy pracy  
w 2021 r. podziale na płeć



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

Dane w formie tabelarycznej

	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba wypadków (incydentów) przy pracy	21	4
W tym liczba wypadków śmiertelnych	0	0
W tym liczba wypadków ciężkich (incydentów)	0	0
W tym liczba wypadków lekkich (incydentów)	21	4
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach:	25	
Wskaźnik częstotliwości wypadków ogółem (IR, liczony jako całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie x 1000)	2,55	
Wskaźnik częstotliwości wypadków	3,11	1,31
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)	845	
	804	41
Wskaźnik ciężkości wypadków (liczony jako liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków)	33,8	
	38,3	10,2
Wskaźnik absencji (AR, liczony jako całkowita liczba dni nieobecności w pracy/liczba przepracowanych dni w roku * 200000)	9,88	
	8,83	1,05

[GRI: 403-5]

**Liczba pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach z zakresu BHP w 2021 roku**

Liczba osób, które wzięły udział w szkoleniach wstępnych z zakresu BHP	667
Liczba osób, które wzięły udział w szkoleniach okresowych z zakresu BHP	539

# Wyniki obszaru governance

[GRI: 201-1, 205-2, 308-1, 414-1]

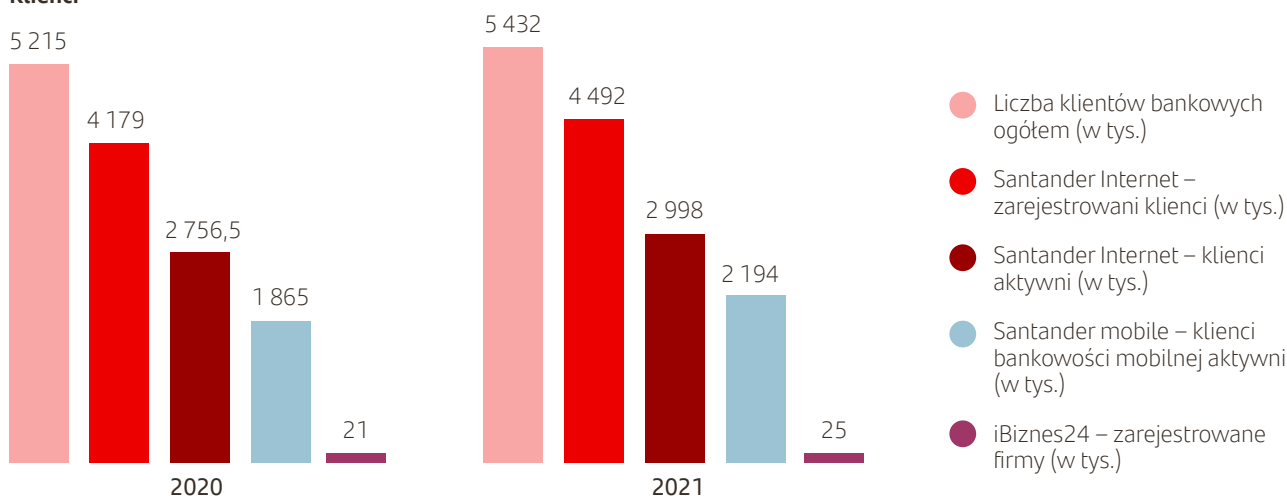
[ESG: G – Ład korporacyjny]

[GRI: 201-1]

[ESG: G - G – Ład korporacyjny]

## Wyniki finansowe i główne wskaźniki efektywności

### Klienci

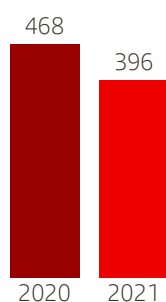


Dane w formie tabelarycznej

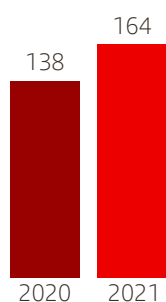
	2021	2020	2019	2018	2017
Liczba klientów bankowych ogółem (w tys.)	5 432	5 215	5 049,5	4 884	4 412
Santander Internet – zarejestrowani klienci (w tys.)	4 492	4 179	4 424	4 019	3 388
Santander Internet – klienci aktywni (w tys.)	2 998	2 756,5	2 510	2 345	2 056
Santander mobile – klienci bankowości mobilnej aktywni (w tys.)	2 194	1 865	1 577	1 338	1 094
iBiznes24 – zarejestrowane firmy (w tys.)	25	21	18	17	15

### Placówki

#### Oddziały\*



#### Placówki Partnerskie



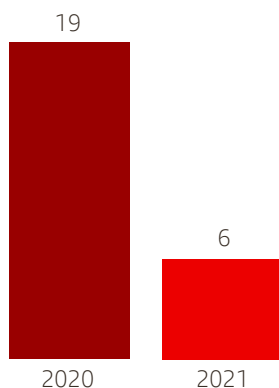
Dane w formie tabelarycznej

	2021	2020	2019	2018	2017
Oddziały*	396	468	515	612	576
Placówki Partnerskie	164	138	134	123	109



## Centra Bankowości

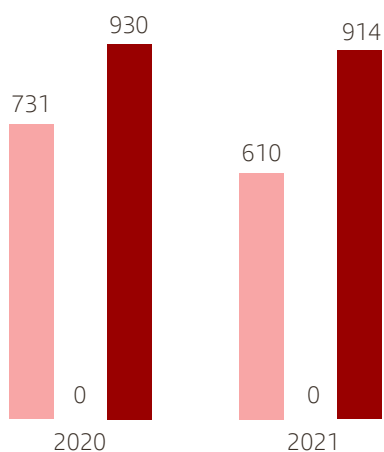
Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej



Dane w formie tabelarycznej

	2021	2020	2019	2018	2017
Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	6	19	19	12	12

## Bankomaty i wpłatomaty



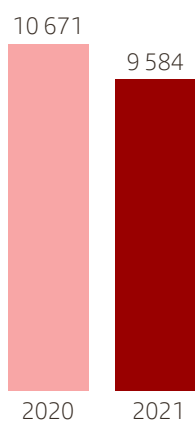
Dane w formie tabelarycznej

	2021	2020	2019	2018	2017
Bankomaty	610	731	774	858	948
Wpłatomaty	0	0	3	4	13
Urządzenia dualne	914	930	923	900	771

- Bankomaty
- Wpłatomaty
- Urządzenia dualne

## Pracownicy

Liczba pracowników (stan na 31.12.2021)

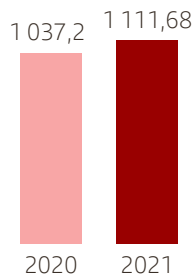


Dane w formie tabelarycznej

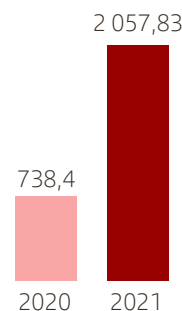
	2021	2020	2019	2018	2017
Liczba pracowników (stan na 31.12.2021)	9584	10 671	10 867	12 641	11 489

## Wyniki finansowe

Zysk przypadający akcjonariuszom Banku (w mln zł)



Zysk za okres (w mln zł)

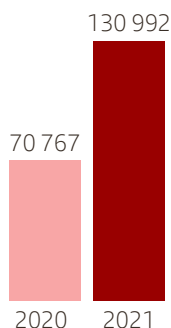


### Dane w formie tabelarycznej

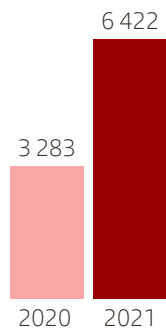
	2021	2020	2019	2018	2017
Zysk przypadający akcjonariuszom Banku (w mln zł)	1 111,68	1 037,2	2 138,3	2 365	2 213,1
Zysk za okres (w mln zł)	2 057,83	738,4	2 113,5	2 167	1 916,2
Aktywa ogółem (w mln zł)	218 184,87	203 140,5	181 471,5	183 038,6	132 863,3
Zobowiązania razem (w mln zł)	194 357,52	177 717,7	157 293,9	159 178,2	112 024,4
Kapitały razem (w mln zł)	23 827,35	25 422,8	24 177,6	23 860,4	20 838,8
ROE	4,1%	3,3%	10,1%	11,4%	11,0%
Kredyty/Depozyty	71,5%	73,9%	81,8%	84,2%	88,6%
Współczynnik kapitałowy	20,99%	23,90%	19,58%	14,04%	18,95%

## Wyniki realizacji celów Odpowiedzialnej Bankowości

Liczba osób wzmocnionych finansowo od 1.01.2019 (tys.)



Stypendia, staże i praktyki zawodowe (liczba)



### Dane w formie tabelarycznej

Cel	2021	2020
Pozycja w Top 10 pracodawców (miejsce w rankingu)	Certyfikat Top Employer	Certyfikat Top Employer
Kobiety na stanowiskach kierowniczych (%)	34,7%	35%
Wyrównywanie płac mierzone EPG (%)	2,4%	2,4%
Liczba osób wzmocnionych finansowo od 1.01.2019 (tys.)	130 992	70 767
Udostępnione zielone finansowanie (w mln EUR)*	214	144
Energia elektryczna ze źródeł odnawialnych (%) **	82%	85%
Eliminacja jednorazowych tworzyw sztucznych (% realizacji)	100%	100%
Stypendia, staże i praktyki zawodowe (liczba)	6 422	3 283
Liczba beneficjentów działań (tys.)	305 652	363 464

\* Bez Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej.

\*\* Zmiana prezentacji wskaźnika vs poprzednie Raporty ESG. Obecnie we wskaźniku uwzględniliśmy również energię, której Bank nie kupuje bezpośrednio od dostawcy (np. oddziały)

[GRI: 205-2]

## Wyniki polityk dotyczących zagadnień etycznych

Procent pracowników, którzy wzięli udział w szkoleniach e-learningowych obejmujących zagadnienia etyki i zapewnienia zgodności	97,43%
Procent pracowników, którzy zapoznali się z polityką i procedurami antykorupcyjnymi:	
Grupa Kapitałowa	100%
Bank	100%
Członkowie Zarządu Banku	100%
Przedstawiciele Kierownictwa wyższego szczebla Banku	100%
Przedstawiciele Kierownictwa średniego szczebla Banku	100%
Pozostali pracownicy Banku	100%
Procent pracowników, którzy przeszli szkolenia antykorupcyjne w 2021 r.:	
Grupa Kapitałowa	97,21%
Bank	97,40%
Członkowie Zarządu Banku	100%
Przedstawiciele Kierownictwa wyższego szczebla Banku	91,30%
Przedstawiciele Kierownictwa średniego szczebla Banku	96,76%
Pozostali pracownicy Banku	97,49%

[GRI: 308-1, 414-1]

## Kluczowe wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk procesu zakupowego

Liczba dostawców z obrotami przekraczającymi rocznie 50 tys. zł	1 178
W tym liczba dostawców podlegających kwalifikacji	991
Liczba zrealizowanych procesów zakupowych	144
Procent, jaki stanowią dostawcy – firmy polskie lub zagraniczne z siedzibą lub oddziałem zarejestrowanym w Polsce	92%
Liczba oferentów, którzy zostali poddani weryfikacji pod kątem CSR	749
Liczba oferentów, którzy zostali poddani weryfikacji pod kątem kwestii/wymagań środowiskowych	749

# O raporcie



# Opis procesu raportowania

[GRI: 2-2, 2-3, 2-4, 2-14, 3-1, 3-2]

Raport ESG 2021 Santander Bank Polska S.A. jest już dziewiątym raportem prezentującym wpływ naszej organizacji na kwestie środowiskowe, społeczne i ekonomiczne oraz opisującym nasze praktyki zarządcze. Raport dotyczy okresu od 01.01.2021 do 31.12.2021 r., chyba, że w treści raportu zaznaczono inaczej. Raporty publikujemy w cyklu rocznym.

Poprzedni Raport za 2020 r. zaprezentowaliśmy 28 lipca 2021 r.

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.

Integralną częścią Raportu ESG 2021 jest Santander Bank Polska S.A. – raport klimatyczny opracowany z wykorzystaniem rekomendacji TCFD. Metodologia raportu oraz jego zakres i odniesienia do poszczególnych rekomendacji TCFD zostały w nim szczegółowo opisane.

Na potrzeby raportu TCFD oraz dla zwiększenia odporności klimatycznej Santander Bank Polska S.A. przeprowadziliśmy analizę, która pozwoliła nam na szczegółowe zidentyfikowanie ryzyk i szans klimatycznych oparte na dwóch scenariuszach klimatycznych, obejmujących trzy ramy czasowe: krótki (2025), średni (2030) i długi termin (2050).

Analiza objęła cały łańcuch wartości i wszystkie rynki, w których działa Santander Bank Polska S.A.

## Ponadto raport odnosi się 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



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.

## Określenie istotnych tematów raportowania

W 2022 r. zweryfikowaliśmy matrycę istotności ESG Banku dokonując wstępnej oceny istotności aspektów ESG. Proces przeprowadziliśmy według pilotażowej nowej metodologii opracowanej przez Grupę Santander na szczeblu globalnym. W kolejnych latach Santander Bank Polska S.A. planuje realizację procesu z wykorzystaniem wszystkich jego założeń.

Analiza istotności aspektów ESG składała się z trzech kroków:

- Opracowanie listy istotnych aspektów ESG na podstawie analizy: istotnych aspektów ESG zidentyfikowanych przez Santander Bank S.A. oraz Grupę Santander w 2020 r., wewnętrznych dokumentów Santander Bank S.A., kwestii zrównoważonego rozwoju istotnych dla branży oraz aspektów ESG uznanych za kluczowe przez bezpośrednią konkurencję Santander Bank S.A. W ten sposób powstała lista 21 kluczowych aspektów ESG, które poddano priorytetyzacji.
- Ocena istotnych aspektów ESG. Każdy aspekt został oceniony w skali 1-5 pod kątem: a) wpływu na Santander Bank Polska S.A. oraz b) wpływu Santander Bank

Polska S.A poprzez to zagadnienie na otoczenie.

Do oceny wpływu na Santander Bank Polska S.A. zostały zaproszone 4 grupy interesariuszy (eksperti zewnątrzni – w formie wywiadów, klienci, pracownicy i przedstawiciele trzeciego sektora – w formie badania online). Wpływ Santander został z kolei oceniony metodą warsztatową przez pracowników odpowiedzialnych za zarządzanie obszarem ESG w organizacji, z uwzględnieniem opinii ekspertów zewnętrznych.

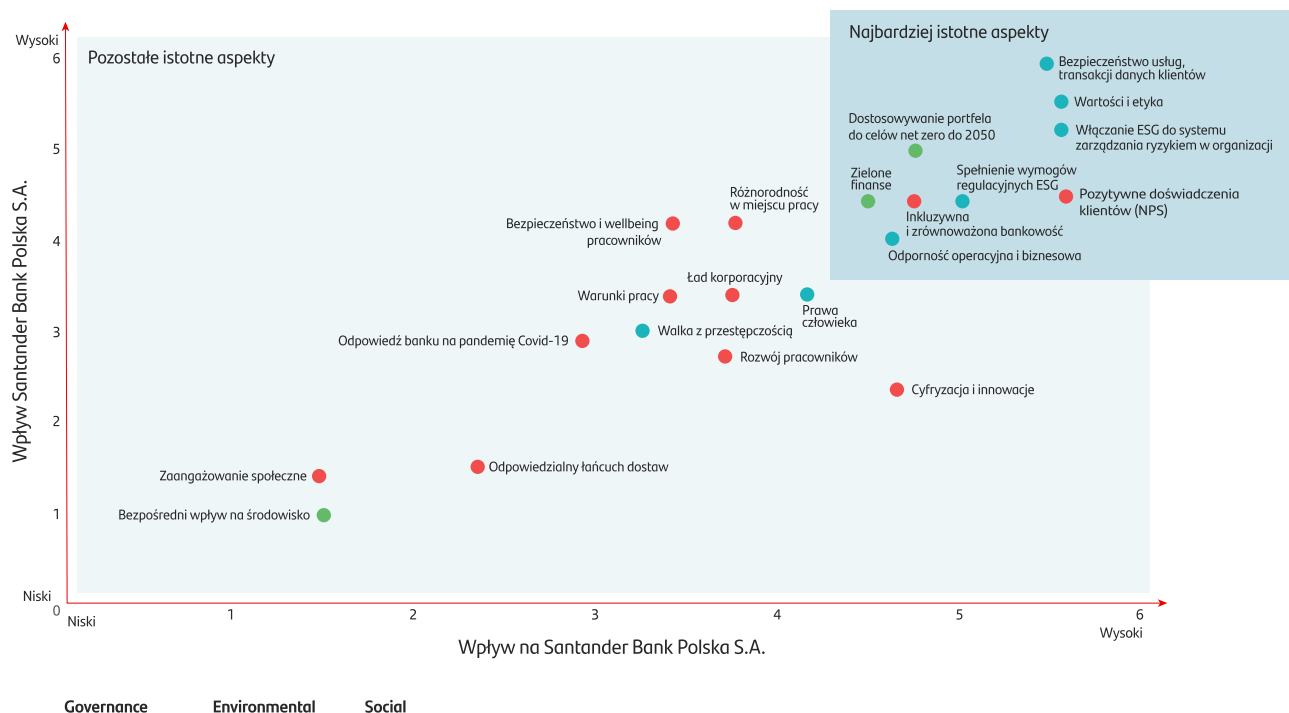
- Następnie średnim ocenom przyznanym przez każdą z badanych grup przyznano wagi, przy czym największą wagę otrzymały opinie ekspertów zewnętrznych. W efekcie opracowano matrycę istotnych aspektów ESG, które mają znaczący wpływ społeczny, środowiskowy i gospodarczy, jak również wpływają na wyniki Santander Bank Polska S.A. Finalną decyzję dotyczącą istotności zidentyfikowanych tematów podjął Prezes Zarządu Banku.

Finalną decyzję dotyczącą istotności zidentyfikowanych tematów podjął Prezes Zarządu Banku.

## Matryca istotności ESG 2021 Santander Bank Polska S.A.

### Matryca Istotności Aspektów ESG

#### Wyniki procesu oceny



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 zaszyły znaczące zmiany dotyczące zastosowanych metod pomiarów w stosunku do raportu poprzedniego.

Zmianie uległy istotne tematy raportowania – zestawienie istotnych tematów raportowania za 2020 r. i 2021 r. przedstawia tabela.

Temat	Istotny temat 2021	Istotny temat 2020	Wpływ na bank	Wpływ na otoczenie
Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów	TAK	TAK	TAK	TAK
Wartości i etyka	TAK	NIE	TAK	TAK
Włączanie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji	TAK	TAK	TAK	TAK
Pozytywne doświadczenia klientów (NPS)	TAK	TAK	TAK	TAK
Dostosowywanie portfela do celów net zero do 2050	TAK	NIE	TAK	TAK
Spełnienie wymogów regulacyjnych ESG	TAK	NIE	TAK	TAK
Inkluzywna i zrównoważona bankowość	TAK	NIE	TAK	TAK
Zielone finanse	TAK	TAK	TAK	TAK
Odporność organizacyjna i biznesowa	TAK	NIE	TAK	TAK

Pozostałe istotne aspekty:

- Różnorodność w miejscu pracy
- Bezpieczeństwo i wellbeing pracowników
- Prawa człowieka
- Ład korporacyjny
- Cyfryzacja i innowacje
- Warunki pracy
- Walka z przestępczością
- Rozwój pracowników
- Odpowiedź banku na pandemię Covid-19
- Odpowiedzialny łańcuch dostaw
- Zaangażowanie społeczne
- Bezpośredni wpływ na środowisko

# Tabele z zestawieniem wskaźników raportowania

Oświadczenie o stosowaniu

Santander Bank Polska sporządził raport zgodnie ze standardem GRI Standards za okres od 1.01.2021 r. do 31.12.2021 r.

Wykorzystany standard GRI 1

GRI 1: Foundation 2021

Obowiązujący standard sektorowy GRI

Nie opublikowano dotychczas zaktualizowanego standardu sektorowego dla branży finansowej, dlatego w raporcie odnosimy się do wybranych wskaźników GRI G4 Financial Services Sector Disclosures.

## Lista wskaźników ujętych w raporcie

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs) <sup>1</sup>	PRB <sup>2</sup>	ESG <sup>3</sup>	KE/TCFD <sup>4</sup>
<b>I. UJAWNIENIA PROFILOWE [General Disclosures 2021]</b>							
<b>1. Organizacja i jej praktyki sprawozdawcze</b>							
GRI 2-1	GRI 2. General Disclosures 2021	Dane organizacyjne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profil działalności</li> <li>Kontakt</li> </ul>				
GRI 2-2	GRI 2. General Disclosures 2021	Podmioty objęte raportowaniem zrównoważonego rozwoju w organizacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>O raporcie/Opis procesu raportowania</li> </ul>				
GRI 2-3	GRI 2. General Disclosures 2021	Okres sprawozdawczy, częstotliwość raportowania i dane kontaktowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>O raporcie/Opis procesu raportowania</li> </ul>				
GRI 2-4	GRI 2. General Disclosures 2021	Zmiany w raportowanych informacjach	<ul style="list-style-type: none"> <li>O raporcie/Opis procesu raportowania</li> </ul>				
GRI 2-5	GRI 2. General Disclosures 2021	Zewnętrzne poświadczenie	<ul style="list-style-type: none"> <li>O raporcie/Potwierdzenie audytu</li> </ul>				
<b>2. Działalność i pracownicy</b>							
GRI 2-6	GRI 2. General Disclosures 2021	Działalność, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profil działalności</li> <li>Zrównoważony łańcuch dostaw</li> </ul>				
GRI 2-7	GRI 2. General Disclosures 2021	Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Struktura zatrudnienia</li> </ul>				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba punktów dostępu banku w Polsce, w tym oddziałów w podziale na placówki prowadzone bezpośrednio przez bank oraz placówki partnerskie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inkluzywna bankowość</li> </ul>				
GRI 2-8	GRI 2. General Disclosures 2021	Osoby świadczące pracę na rzecz organizacji, które nie są jej pracownikami	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyniki obszaru społecznego</li> </ul>				



**Lista wskaźników ujętych w raporcie**

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs) <sup>1</sup>	PRB <sup>2</sup>	ESG <sup>3</sup>	KE/TCFD <sup>4</sup>
<b>I. UJAWNIENIA PROFILOWE [General Disclosures 2021]</b>							
<b>3. Ład korporacyjny</b>							
GRI 2-9	GRI 2. General Disclosures 2021	Skład i struktura najwyższego organu zarządzającego	<ul style="list-style-type: none"> <li>Struktura zarządcza</li> </ul>				
GRI 2-10	GRI 2. General Disclosures 2021	Powoływanie i wybór najwyższego organu zarządczego	<ul style="list-style-type: none"> <li>Struktura zarządcza</li> <li>Struktura zarządcza/powoływanie zarządu</li> </ul>				
GRI 2-11	GRI 2. General Disclosures 2021	Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego	<ul style="list-style-type: none"> <li>Struktura zarządcza</li> </ul>				
GRI 2-12	GRI 2. General Disclosures 2021	Rola najwyższego organu zarządczego w nadzorowaniu zarządzania wpływami	<ul style="list-style-type: none"> <li>Struktura zarządcza</li> <li>Ład korporacyjny/Proces ustalania wynagrodzenia dla zarządzających</li> <li>Ryzyko</li> <li>Ryzyko/Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem ESG</li> </ul>				
GRI 2-13	GRI 2. General Disclosures 2021	Przekazanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływami	<ul style="list-style-type: none"> <li>Struktura zarządcza</li> <li>Struktura zarządcza/Komitety</li> <li>Ryzyko/ Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem ESG</li> </ul>				
GRI 2-14	GRI 2. General Disclosures 2021	Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju	<ul style="list-style-type: none"> <li>O raporcie/Opis procesu raportowania</li> </ul>				
GRI 2-15	GRI 2. General Disclosures 2021	Konflikt interesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etyka</li> <li>Przeciwdziałanie korupcji/ Konflikt interesów</li> </ul>				
GRI 2-16	GRI 2. General Disclosures 2021	Informowanie o istotnych kwestiach	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etyka/Zgłaszanie nieprawidłowości</li> </ul>				
GRI 2-17	GRI 2. General Disclosures 2021	Wiedza zbiorowa najwyższego organu zarządczego	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odpowiedzialna bankowość – zarządzanie kwestiami ESG/ Zaangażowanie Zarządu</li> </ul>				
GRI 2-18	GRI 2. General Disclosures 2021	Ocena wyników działalności najwyższego organu zarządczego	<ul style="list-style-type: none"> <li>Struktura zarządcza/ Powoływanie zarządu</li> <li>Ład korporacyjny/ Proces ustalania wynagrodzenia dla zarządzających</li> </ul>				
GRI 2-19	GRI 2. General Disclosures 2021	Polityka wynagrodzeń	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ład korporacyjny/Polityka wynagrodzeń</li> </ul>				

**Lista wskaźników ujętych w raporcie**

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs) <sup>1</sup>	PRB <sup>2</sup>	ESG <sup>3</sup>	KE/TCFD <sup>4</sup>
<b>I. UJAWNIENIA PROFILOWE [General Disclosures 2021]</b>							
<b>3. Ład korporacyjny</b>							
GRI 2-20	GRI 2. General Disclosures 2021	Proces ustalania wynagrodzenia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ład korporacyjny/ Proces ustalania wynagrodzenia dla zarządzających</li> </ul>				
RI 2-21	GRI 2. General Disclosures 2021	Wskaźnik rocznego wynagrodzenia całkowitego	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyniki obszaru spotecznego</li> </ul>				
<b>4. Strategia, polityka i praktyki</b>							
GRI 2-22	GRI 2. General Disclosures 2021	Oświadczenie o strategii zrównoważonego rozwoju	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Banku/Wywiad z Michałem Gajewskim, CEO Santander Bank Polska</li> </ul>				
GRI 2-23	GRI 2. General Disclosures 2021	Zobowiązania ujęte w politykach	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ład korporacyjny</li> <li>Strategia biznesowa</li> <li>Odpowiedzialna bankowość – zarządzanie kwestiami ESG</li> </ul>	13,17	PRB 1,3	ESG środowisko ESG społeczeństwo ESG ład korporacyjny	
GRI 2-24	GRI 2. General Disclosures 2021	Realizowanie zobowiązań ujętych w politykach	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strategia biznesowa</li> <li>Odpowiedzialna bankowość – zarządzanie kwestiami ESG</li> </ul>				
GRI 2-25	GRI 2. General Disclosures 2021	Procesy naprawcze dotyczące negatywnych oddziaływań	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ryzyko/Zarządzanie ryzykiem ESG w ramach systemu zarządzania ryzykiem</li> </ul>				
GRI 2-26	GRI 2. General Disclosures 2021	Mechanizmy zasięgnięcia porad i zgłaszania obaw	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etyka</li> </ul>				
GRI 2-27	GRI 2. General Disclosures 2021	Zgodność z przepisami prawa i regulacjami	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparentność i dialog z klientem/Zgodność z regulacjami</li> </ul>				
GRI 2-28	GRI 2. General Disclosures 2021	Stowarzyszenia członkowskie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partnerstwa</li> </ul>	12, 13, 17	PRB 4	ESG środowisko ESG społeczeństwo ESG ład korporacyjny	

**Lista wskaźników ujętych w raporcie**

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs) <sup>1</sup>	PRB <sup>2</sup>	ESG <sup>3</sup>	KE/TCFD <sup>4</sup>
<b>I. UJAWNIEŃ PROFIOŁOWE [General Disclosures 2021]</b>							
<b>5. Angażowanie interesariuszy</b>							
GRI 2-29	GRI 2. General Disclosures 2021	Podjęcie do angażowania interesariuszy	• Interesariusze Banku i relacje z otoczeniem		PRB 4	ESG ład korporacyjny	
GRI 2-30	GRI 2. General Disclosures 2021	Układy zbiorowe pracy	• Struktura zatrudnienia				
<b>II. TEMATY ISTOTNE</b>							
GRI 3-1	GRI 3. Material topics 2021	Proces określania tematów istotnych	• O raporcie/Opis procesu raportowania				
GRI 3-2	GRI 3. Material topics 2021	Lista tematów istotnych	• O raporcie/Opis procesu raportowania				
<b>1. Temat raportowania: Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów</b>							
RI 3-3	GRI 3. General Disclosures 2021	Zarządzanie tematami istotnymi (określonymi jako istotne na matrycy istotności tematów)	• Klientocentryczność/ Cyberbezpieczeństwo		PRB 3		
GRI 418-1	GRI 418. Prywatność klientów 2016	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	• Klientocentryczność/ Bezpieczeństwo informacji				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Działania realizowane w celu zapewnienia cyberbezpieczeństwa	• Klientocentryczność/ Cyberbezpieczeństwo		PRB 3		
<b>2. Temat raportowania: Wartości i etyka</b>							
GRI 3-3	GRI 3. General Disclosures 2021	Zarządzanie tematami istotnymi (określonymi jako istotne na matrycy istotności tematów)	• Etyka • Przeciwdziałanie korupcji	SDG 8		ESG ład korporacyjny	
GRI 205-2	GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	Komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym (wskaźnik raportowany częściowo)	• Etyka/Wyniki polityk dotyczących zagadnień etycznych				
GRI 205-3	GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	• Przeciwdziałanie korupcji				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Lista kluczowych działań i inicjatyw realizowanych w danym roku w banku na rzecz zwiększenia wiedzy pracowników o etyce i kulturze organizacyjnej banku	• Etyka/Edukacja pracowników dotycząca kwestii etycznych	SDG 8	PRB 5	ESG ład korporacyjny	

**Lista wskaźników ujętych w raporcie**

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs) <sup>1</sup>	PRB <sup>2</sup>	ESG <sup>3</sup>	KE/TCFD <sup>4</sup>
<b>II. TEMATY ISTOTNE</b>							
<b>2. Temat raportowania: Wartości i etyka</b>							
GRI 415-1	GRI 415. Zaangażowanie społeczne 2016	Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze	0 zł				
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparentność i dialog z klientem/ Zgodność z regulacjami w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży i marketingu</li> </ul>				
GRI 417-3	GRI 417. Marketing i oznakowanie 2016	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnym kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparentność i dialog z klientem/ Zgodność z regulacjami w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży i marketingu</li> </ul>				
GRI 419-1	GRI 419. Zgodność z prawem 2016	Kwota istotnych kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparentność i dialog z klientem/ Zgodność z regulacjami w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży i marketingu</li> </ul>				
<b>3. Temat raportowania: Włączenie ESG do systemu zarządzania ryzykiem w organizacji</b>							
GRI 3-3	GRI 3. General Disclosures 2021	Zarządzanie tematami istotnymi (określonymi jako istotne na matrycy istotności tematów)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ryzyko/Zarządzanie ryzykiem ESG w ramach systemu zarządzania ryzykiem</li> </ul>				
Wskaźnik własny	Opis polityk, procedur i wyników badania ekspozycji na ryzyka klimatyczne		<ul style="list-style-type: none"> <li>Zarządzanie ryzykiem (Raport TCFD)</li> </ul>				
<b>4. Temat raportowania: Spełnienie wymogów regulacyjnych ESG</b>							
GRI 3-3	GRI 3. General Disclosures 2021	Zarządzanie tematami istotnymi (określonymi jako istotne na matrycy istotności tematów)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ład korporacyjny (Raport TCFD)</li> </ul>				
Wskaźnik własny	Opis podejścia Banku do implementowania wymogów regulacji dotyczących obszarów ESG do swojej strategii biznesowej		<ul style="list-style-type: none"> <li>Strategia (Raport TCFD)</li> </ul>				
<b>5. Temat raportowania: Odporność operacyjna i biznesowa</b>							
GRI 3-3	GRI 3. General Disclosures 2021	Zarządzanie tematami istotnymi (określonymi jako istotne na matrycy istotności tematów)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Model biznesowy i model tworzenia wartości</li> </ul>				
GRI 201-1	GRI 201. Wyniki ekonomiczne	Bezpośrednia wartość wytworzona i podzielona	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyniki obszaru governance</li> </ul>			ESG ład korporacyjny	
GRI 203-2	GRI 203. Pośredni wpływ ekonomiczny	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interesariusze Banku i relacje z otoczeniem</li> </ul>				

**Lista wskaźników ujętych w raporcie**

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs) <sup>1</sup>	PRB <sup>2</sup>	ESG <sup>3</sup>	KE/TCFD <sup>4</sup>
<b>II. TEMATY ISTOTNE</b>							
<b>6. Temat raportowania: Pozytywne doświadczenia klientów (NPS)</b>							
GRI 3-3	GRI 3. General Disclosures 2021	Zarządzanie tematami istotnymi (określonymi jako istotne na matrycy istotności tematów)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparentność i dialog z klientem/Badania satysfakcji klientów</li> </ul>				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Główne działania na rzecz zwiększenia satysfakcji klienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klientocentryczność/Jakość obsługi</li> </ul>				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Wyniki pomiaru satysfakcji klienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparentność i dialog z klientem/Badania satysfakcji klientów</li> </ul>				
<b>7. Temat raportowania: Inkluzyjna i zrównoważona bankowość</b>							
GRI 3-3	GRI 3. General Disclosures 2021	Zarządzanie tematami istotnymi (określonymi jako istotne na matrycy istotności tematów)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inkluzyjna bankowość</li> </ul>	ESG 4, 8, 10, 11	PRB 1	ESG społeczne	
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Informacje o kluczowych produktach, w tym nowych produktach wprowadzonych w raportowanym okresie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nowe technologie i innowacyjność</li> </ul>		PRB 3		
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Produkty i inicjatywy dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nowe technologie i innowacyjność/Innowacje i inicjatywy dla klientów segmentu MŚP wprowadzone w 2021 r.</li> </ul>		PRB 3		
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba oddziałów banku z certyfikatem Obsługa Bez Barier	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inkluzyjna bankowość/Tabela Obsługa bez barier – wyniki naszych działań</li> </ul>	SDG 8, 10			
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundacja Santander</li> </ul>	SDG 4, 8, 11		ESG społeczne	
FS 14	Suplement sektorowy	Działania podjęte w celu zapewnienia dostępu do usług finansowych osobom z grup defaworyzowanych	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inkluzyjna bankowość/Inkluzyjność</li> </ul>	SDG 8, 10	PRB 3		

## Lista wskaźników ujętych w raporcie

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs) <sup>1</sup>	PRB <sup>2</sup>	ESG <sup>3</sup>	KE/TCFD <sup>4</sup>
<b>II. TEMATY ISTOTNE</b>							
<b>8. Temat raportowania: Dostosowywanie portfela do celów strategii Net Zero do 2050</b>							
GRI 3-3	GRI 3. General Disclosures 2021	Zarządzanie tematami istotnymi (określonymi jako istotne na matrycy istotności tematów)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podejście do zarządzania wpływem na środowisko i ochroną klimatu/ Globalna Strategia Net Zero</li> <li>• Proekologiczne produkty i usługi</li> <li>• Zielone finanse/Zielone finansowanie</li> </ul>	SDG 13, 17	PRB 2	ESG środowisko ESG ład korporacyjny	
GRI 305-3	GRI 305. Emisje 2016	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wpływ działalności operacyjnej na środowisko</li> </ul>			ESG środowisko	KE/TCFD
<b>9. Temat raportowania: Zielone finanse</b>							
GRI 3-3	GRI 3. General Disclosures 2021	Zarządzanie tematami istotnymi (określonymi jako istotne na matrycy istotności tematów)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielony Bank – Environment/Podejście do zarządzania wpływem na środowisko i ochroną klimatu</li> <li>• Zielone finansowanie</li> </ul>	SDG 3, 8, 12, 13	PRB 1, 2	ESG środowisko	KE/TCFD
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Główne prośrodowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proekologiczne produkty i usługi</li> <li>• Zielone finansowanie</li> </ul>	SDG 3, 8, 12, 13	PRB 2, 3	ESG środowisko	KE/TCFD
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podejście do zarządzania wpływem na środowisko i ochroną klimatu</li> </ul>	SDG 8, 13		ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD	Nie dotyczy	Zależność przedsiębiorstwa od kapitału naturalnego	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wpływ działalności operacyjnej na środowisko</li> </ul>	SDG 8, 13		ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD	Nie dotyczy	Możliwości związane z zasobooszczędnością, oszczędnościami kosztów, zastosowaniem niskoemisyjnych źródeł energii, rozwojem nowych produktów i usług, dostępem do nowych rynków oraz budowaniem odporności w całym łańcuchu wartości	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielony Bank – Environment/ Strategia / Szanse klimatyczne</li> </ul>	SDG 8, 13	PRB 2	ESG środowisko	KE/TCFD

**Lista wskaźników ujętych w raporcie**

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs) <sup>1</sup>	PRB <sup>2</sup>	ESG <sup>3</sup>	KE/TCFD <sup>4</sup>
<b>II. TEMATY ISTOTNE</b>							
<b>9. Temat raportowania: Zielone finanse</b>							
KE/TCFD	Nie dotyczy	Polityka przedsiębiorstwa związana z klimatem, w tym z tagodzeniem zmiany klimatu lub politykę przystosowywania się do niej	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podejście do zarządzania wpływem na środowisko i ochroną klimatu</li> </ul>	SDG 3, 8, 12, 13	PRB 1, 2	ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD	Nie dotyczy	Docelowe wartości związane z klimatem, w tym docelowe wartości emisji gazów cieplarnianych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wpływ działalności operacyjnej na środowisko</li> <li>• Strategia (Raport TCFD)</li> </ul>		PRB 2	ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD	Nie dotyczy	Docelowe wartości związane z energią w ramach polityki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategia / W kierunku neutralnego klimatycznie banku (Raport TCFD)</li> </ul>			ESG środowisko	KE/TCFD
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podejście do zarządzania wpływem na środowisko i ochroną klimatu/ Ryzyko środowiskowe i klimatyczne w Santander Bank Polska</li> <li>• Ład korporacyjny</li> </ul>	SDG 3, 8, 12, 13	PRB 1,2	ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD	Nie dotyczy	Procesy stosowane w celu ustalania i oceny ryzyk związanych z klimatem, główne rodzaje ryzyka, oraz sposób zarządzania tym ryzykiem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategia / Analiza scenariuszowa (Raport TCFD)</li> </ul>	SDG 8, 13	PRB 1, 2	ESG środowisko	KE/TCFD
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zrównoważony łańcuch dostaw</li> </ul>	SDG 8, 13		ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD	Nie dotyczy	Uwzględnianie oceny ryzyka i możliwości związanych z klimatem w stosownych strategiach inwestycyjnych, kredytowych i ubezpieczeniowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategia / Wyniki analizy wpływu ryzyk na bank (Raport TCFD)</li> <li>• Zarządzanie ryzykiem (Raport TCFD)</li> </ul>	SDG 8, 13		ESG środowisko	KE/TCFD
KE/TCFD	Nie dotyczy	Główne prośrodowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proekologiczne produkty i usługi</li> <li>• Zielone finansowanie</li> </ul>	SDG 8, 13		ESG środowisko	KE/TCFD

**Lista wskaźników ujętych w raporcie**

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs) <sup>1</sup>	PRB <sup>2</sup>	ESG <sup>3</sup>	KE/TCFD <sup>4</sup>
<b>Bezpośredni wpływ na środowisko</b>							
GRI 301-1	GRI 301. Surowce 2016	Surowce według wagi i objętości	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wpływ działalności operacyjnej na środowisko</li> </ul>			ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 302-1	GRI 302. Energia 2016	Zużycie energii w organizacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wpływ działalności operacyjnej na środowisko</li> </ul>			ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 305-1	GRI 305. Emisje 2016	Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wpływ działalności operacyjnej na środowisko</li> </ul>			ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 305-2	GRI 305. Emisje 2016	Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wpływ działalności operacyjnej na środowisko</li> </ul>			ESG środowisko	KE/TCFD
<b>Cyfryzacja i innowacje</b>							
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba klientów korzystających z bankowości mobilnej i internetowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>Model biznesowy i model tworzenia wartości</li> </ul>				
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba interakcji w kanałach zdalnych	<ul style="list-style-type: none"> <li>Model biznesowy i model tworzenia wartości</li> </ul>				
<b>Warunki pracy</b>							
GRI 401-1	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyniki obszaru społecznego/Rotacja pracowników</li> </ul>	SDG 5, 8			
GRI 202-1	GRI 202. Wyniki ekonomiczne 2016	Wysokość wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w stosunku do płacy minimalnej	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wynagrodzenia i benefity</li> </ul>	SDG 5, 8			
GRI 401-2	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wynagrodzenia i benefity</li> </ul>	SDG 5, 8			
<b>Bezpieczeństwo i wellbeing pracowników</b>							
GRI 403-2	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie incydentów	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bezpieczeństwo i higiena pracy</li> </ul>				
GRI 403-6	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Promocja zdrowia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bezpieczeństwo i higiena pracy</li> </ul>				
GRI 403-9	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Rodzaj i wskaźnik urazów związanych z pracą	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyniki obszaru społecznego/BHP/ Tabela Wypadki (incydenty) przy pracy w 2021 r. podziale na płeć</li> </ul>				



**Lista wskaźników ujętych w raporcie**

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs) <sup>1</sup>	PRB <sup>2</sup>	ESG <sup>3</sup>	KE/TCFD <sup>4</sup>
<b>Rozwój pracowników</b>							
GRI 404-1	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Liczba dni szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia	• Szkolenia i rozwój	SDG 5, 8		ESG społeczne	
GRI 404-2	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego	• Szkolenia i rozwój	DG 5, 8	PRB 5	ESG społeczne	
GRI 404-3	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądów rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	• Wyniki obszaru społecznego/Tabela Ocena jakości pracy	SDG 5, 8		ESG społeczne	
<b>Różnorodność w miejscu pracy</b>							
RI 405-1	GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	Różnorodność ciał nadzorczych i pracowników (Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności).	• Różnorodność w miejscu pracy/Tabela Skład Zarządu Banku wg kategorii wiekowej i różnorodności	SDG 5, 8		ESG ład korporacyjny	
GRI 405-2	GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	• Wyniki obszaru społecznego/Tabela Wynagrodzenia	SDG 5, 8			
GRI 406-1	GRI 406. Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	Ciągłota liczba przypadków dyskryminacji	• Różnorodność w miejscu pracy/Przeciwdziałanie dyskryminacji	SDG 5, 8		ESG społeczne	
GRI 308-1	GRI 308. Ocena środowiskowa dostawców 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów środowiskowych	• Zrównoważony łańcuch dostaw • Zrównoważony łańcuch dostaw/ Kluczowe wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk procesu zakupowego	SDG 5		ESG społeczne ESG środowisko	KE/TCFD
GRI 414-1	GRI 414. Ocena społeczna dostawców 2016	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie wg kryteriów społecznych	• Zrównoważony łańcuch dostaw • Zrównoważony łańcuch dostaw/ Kluczowe wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk procesu zakupowego	SDG 5, 8		ESG społeczne	

### Lista wskaźników ujętych w raporcie

Numer wskaźnika	Tytuł standardu GRI	Nazwa wskaźnika	Miejsce w Raporcie	(SDGs) <sup>1</sup>	PRB <sup>2</sup>	ESG <sup>3</sup>	KE/TCFD <sup>4</sup>
<b>Zaangażowanie społeczne</b>							
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Skala wolontariatu pracowniczego	• Wolontariat pracowniczy	SDG 11		ESG społeczne	
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Liczba beneficjentów działań wolontariatu pracowniczego / rok	• Wolontariat pracowniczy	SDG 11		ESG społeczne	
Wskaźnik własny	Nie dotyczy	Łączna kwota przeznaczona na działania zaangażowania społecznego	• Fundacja Santander	SDG 11		ESG społeczne	

<sup>[1]</sup> Odniesienie do Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ 2015-2030

<sup>[2]</sup> Odniesienie do UNEP Finance Principles for Responsible Banking

<sup>[3]</sup> Odniesienie do czynników ESG (E-environment S – social G – governance)

<sup>[4]</sup> 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)

### Indeks wskaźników wg „Wytycznych do raportowania ESG. Przewodnik dla spółek notowanych na GPW”

Kod wskaźnika	Nazwa	Miejsce w raporcie
E-P1	Emisje gazów cieplarniach	Wpływ działalności operacyjnej na środowisko
E-P2	Zużycie energii	Wpływ działalności operacyjnej na środowisko
E-P3	Ryzyko i korzyści związane z klimatem	Zielony Bank – Environment Podejście do zarządzania wpływem na środowisko i ochroną klimatu
E-S3	Zużycie wody	Wpływ działalności operacyjnej na środowisko
E-S5	Wpływ na bioróżnorodność	Działalność Santander Bank Polska S.A. w nieznacznym stopniu wpływa na bioróżnorodność. Nasza Strategia Odpowiedzialnej Bankowości – Responsible Banking wskazuje jako priorytetowe inne zagadnienia wpływu środowiskowego.
E-S6	Zanieczyszczenia i odpady	Wpływ działalności operacyjnej na środowisko
S-P1	Różnorodność w organach nadzorczych	Struktura zarządcza
S-P2	Wskaźnik równości wynagrodzeń	Wynagrodzenia i benefity/Równość wynagrodzeń
S-P3	Rotacja zatrudnienia	Wyniki obszaru społecznego/Rotacja pracowników
S-P4	Wolność zrzeszania się i negocjacji zbiorowych	Struktura zatrudnienia
S-S1	Bezpieczeństwo i higiena pracy	Bezpieczeństwo i higiena pracy
S-P5	Polityka praw człowieka	Polityka praw człowieka
S-P6	Procedury należytej staranności dot. praw człowieka	Polityka praw człowieka
G-P1	Struktura organów zarządczych	Struktura zarządcza
G-P2	Kodeks etyki	Etyka
G-P3	Polityka antykorupcyjna	Przeciwdziałanie korupcji
G-P4	Mechanizm zgłaszania naruszeń	Etyka/Zgłaszanie nieprawidłowości
G-S1	Polityka ochrony danych	Klientocentryczność/Cyberbezpieczeństwo

# Potwierdzenie audytu

[GRI: 2-5]

## Raport z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność

Dla Zarządu Santander Bank Polska S.A.

### Zakres usługi

Zostaliśmy zaangażowani przez Zarząd Santander Bank Polska S.A. („Bank”) do wykonania niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność, której przedmiotem była ocena zgodności wybranych przez Bank oraz wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszego Raportu wskaźników (dalej: „wskaźniki podlegające weryfikacji”) przedstawionych w Raporcie ESG Santander Bank Polska S.A. za okres od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r. (dalej: „Raport ESG”) z wytycznymi GRI Standards opracowanymi przez Global Reporting Initiative (dalej: „wytyczne GRI Standards”), wytycznymi Komisji

Europejskiej dotyczącymi sprawozdań w zakresie informacji niefinansowych: Supplement dotyczący zgłaszania informacji związanych z klientem (dalej: „wytyczne KE”) oraz Rekomendacjami Task Force on Climate-related Financial Disclosures (2017) (dalej: „wytyczne TCFD”) w celu realizacji polityki Banku do zewnętrznego poświadczania zgodności wybranych części Raportu ESG z wytycznymi GRI Standards, wytycznymi KE oraz wytycznymi TCFD zgodnie z wytyczną GRI Standards nr 102-56.

### Odpowiedzialność Zarządu

Zarząd Banku jest odpowiedzialny za przygotowanie i rzetelne zaprezentowanie wskaźników podlegających weryfikacji przedstawionych w Raporcie ESG zgodnie z wytycznymi GRI Standards, Wytycznymi KE i wytycznymi TCFD. Odpowiedzialność ta

obejmuje również zaprojektowanie, wdrożenie i utrzymanie systemu kontroli wewnętrznej umożliwiającego przygotowanie i zaprezentowanie wskaźników podlegających weryfikacji, wolnych od istotnych zniekształceń spowodowanych oszustwem lub błędem.

### Odpowiedzialność Biegłego Rewidenta

Naszym zadaniem było przeprowadzenie usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność oraz przedstawienie wniosku z wykonanej pracy.

Usługę przeprowadziliśmy zgodnie z postanowieniami Międzynarodowego Standardu Usług Atestacyjnych 3000 Usługi atestacyjne inne niż badanie lub przegląd historycznych informacji finansowych wydanych przez Radę Międzynarodowych

KPMG Advisory spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. z o.o.

ul. Infanteria 44, 00-189 Warszawa, tel. +48 22 528 11 11, fax +48 22 528 10 09, Email kpmg@kpmg.pl, Internet www.kpmg.pl

© 2022 KPMG Advisory Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. z o.o. jest spółką spółką kontrolowaną i członkiem sieci KPMG składającej się z niezależnych spółek członkowskich, niezależnych od KPMG International Cooperative („KPMG International”), podmiotem prawa angielskiego. Wszelkie prawa zastrzeżone.

1

2

Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych (IAASB) oraz, w zakresie weryfikacji ujawnień dotyczących emisji gazów cieplarnianych, z postanowieniami Międzynarodowego Standardu Usług Atestacyjnych 3410 Usługi atestacyjne dotyczące sprawozdań na temat gazów cieplarnianych wydanych przez Radę Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych (IAASB). Standardy te nakładają na nas obowiązek zaplanowania i wykonania procedur w taki sposób, aby uzyskać ograniczoną pewność, że wskaźniki podlegające weryfikacji, zawarte w Raporcie ESG, zostały przedstawione, we wszystkich istotnych aspektach, zgodnie z wytycznymi GRI Standards, Wytycznymi KE i wytycznymi TCFD.

Jako firma stosujemy Zasady wewnętrznej kontroli jakości w podmiocie uprawnionym do badania sprawozdań finansowych w

### Przeprowadzone procedury

Wybór procedur zależy od naszego osądu oraz zrozumienia zagadnienia będącego przedmiotem usługi, w tym naszej oceny ryzyka wystąpienia istotnego zniekształcenia wskaźników podlegających weryfikacji. Przeprowadzając ocenę tego ryzyka, bierzemy pod uwagę kontrolę wewnętrzną związaną z przygotowaniem Raportu ESG i przedstawieniem wskaźników podlegających weryfikacji, w celu zaplanowania stosownych procedur, nie zaś w celu wyrażenia opinii na temat skuteczności jej działania.

Przeprowadzone przez nas procedury obejmowały również ocenę czy zagadnienie będące przedmiotem usługi jest odpowiednio sformułowane i przyjęte kryteria stosowne do danych okoliczności.

Zakres procedur wykonywanych podczas usługi dającej ograniczoną pewność jest bardziej ograniczony niż w przypadku usługi dającej racjonalną pewność. W związku z powyższym, poziom zapewnienia uzyskany przy usłudze dającej ograniczoną pewność jest niższy niż poziom zapewnienia, jaki byłby uzyskany, gdyby przeprowadzono usługę dającą racjonalną pewność.

Przeprowadzone procedury dotyczyły wskaźników podlegających weryfikacji przedstawionych w Raporcie ESG i nie

brzmieniu Międzynarodowego Standardu Kontroli Jakości 1 IAASB, który wymaga od nas wdrożenia i utrzymywania kompleksowego systemu kontroli jakości z udokumentowaną polityką i procedurami dotyczącymi zgodności z zasadami etyki, standardami zawodowymi oraz mającymi zastosowanie regulacjami i przepisami prawa.

Spełniamy wymogi dotyczące niezależności i etyki wynikające z Kodeksu Etyki Zawodowych Księgowych wydanego przez Radę Międzynarodowych Standardów Etycznych dla Księgowych, który jest oparty na podstawowych zasadach dotyczących uczciwości, obiektywizmu, zawodowych kompetencji i należytej staranności, zachowania tajemnicy informacji oraz profesjonalnego postępowania.

obejmowały pozostałych informacji przedstawionych w Raporcie ESG. Nasze procedury obejmowały w szczególności:

- Uzyskanie, w drodze wywiadów, zrozumienia systemu kontroli wewnętrznej umożliwiającego przygotowanie Raportu ESG i przedstawienie w nim wskaźników podlegających weryfikacji,
- Uzyskanie, w drodze wywiadów, zrozumienia metod gromadzenia danych źródłowych oraz zastosowanych założeń dotyczących przygotowania wskaźników podlegających weryfikacji,
- Sprawdzenie kompletności informacji oraz ocena adekwatności zawartości wskaźników podlegających weryfikacji z wytycznymi GRI Standards, Wytycznymi KE i wytycznymi TCFD,
- Porównanie informacji zawartych we wskaźnikach podlegających weryfikacji z wewnętrzną dokumentacją Banku,
- Uzgodnienie wskaźników GRI 102-1, 102-3, 102-5, 102-7, 102-18 oraz 102-45 do zatwierdzonych przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy sprawozdań finansowych lub sprawozdań z działalności Banku za rok finansowy kończący się 31 grudnia 2021 oraz za rok finansowy kończący się 31

2

3

grudnia 2020 roku, i/lub do zapisów księgowych Banku,

- Uzgodnienie wskaźników GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-8, 102-9, 102-10, 102-11, 102-12, 102-13, 102-14, 102-16, 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 205-3, 103-1, 103-2, 405-1 oraz 419-1 do dokumentów, raportów lub innych źródeł informacji przedstawionych przez Bank,
- Uzgodnienie do danych źródłowych przedstawionych przez Bank oraz sprawdzenie matematycznej poprawności

### Wniosek

Podstawę sformułowania naszego wniosku stanowią kwestie opisane w niniejszym Raporcie, dlatego nasz wniosek powinien być czytany z uwzględnieniem tych kwestii.

Uważamy, że uzyskanie przez nas dowody są wystarczające i odpowiednie, aby stanowić podstawę dla naszego wniosku.

wyliczenia wskaźników o charakterze ilościowym (tj.: GRI 102-8, 401-1, 404-1, 404-3, 405-1 oraz 405-2),

- Uzgodnienie do danych źródłowych przedstawionych przez Bank wskaźników ilościowych związanych z klimatem, w tym wartości emisji gazów cieplarnianych oraz wartości związanych z energią,
- Uzgodnienie do danych źródłowych przedstawionych przez Bank wskaźników ilościowych dla głównych rodzajów ryzyka związanego z klimatem w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej.

Na podstawie przeprowadzonych procedur nie stwierdziliśmy niczego, co pozwalałoby sądzić, że wskaźniki podlegające weryfikacji przedstawione w Raporcie ESG nie zostały przedstawione, we wszystkich istotnych aspektach, zgodnie z wytycznymi GRI Standards, wytycznymi KE oraz wytycznymi TCFD.

*KPMG Advisory Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. z o.o.*

**KPMG Advisory spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. z o.o.**

Warszawa, 27 lipca 2022 r.

3

### Załącznik nr 1 - Lista wskaźników podlegających weryfikacji

Lp.	Wskaźnik GRI 2016	Wskaźnik GRI 2021	Nazwa wskaźnika
1	102-1	2-1	Nazwa organizacji
2	102-2	2-6	Obszary działalności, marki, produkty i usługi
3	102-3	2-1	Lokalizacja siedziby głównej organizacji
4	102-4	2-1	Kraje, w których organizacja prowadzi działalność
5	102-5	2-1	Forma własności i struktura prawna organizacji
6	102-6	2-6	Obsługiwane rynki
7	102-7	2-6	Sektory, w których organizacja jest aktywna
8	102-8	2-7	Informacje dotyczące pracowników i osób zatrudnionych w organizacji
9	102-9	2-6	Opis łańcucha dostawy
10	102-10	2-6	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące organizacji lub łańcucha dostawy
11	102-11	2-23	Opis podejścia w zakresie zasady ostrożności
12	102-12	N/A	Zewnętrzne inicjatywy
13	102-13	2-28	Członkostwo w organizacjach
14	102-14	2-22	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla
15	102-16	2-23	Wartości organizacji, zasady, kodeks i normy zachowań i etyki
16	102-18	2-9	Struktura nadzorcza organizacji
17	102-40	2-29	Lista grup interesariuszy
18	102-41	2-30	Umowy zbiorowe
19	102-42	2-29	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy
20	102-43	2-29	Podejście do angażowania interesariuszy
21	102-44	N/A	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy
22	102-45	2-2	Jednostek gospodarczych ujmowane w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym
23	102-46	3-1	Proces definiowania treści raportu
24	102-47	3-2	Materiałne aspekty zidentyfikowane w toku procesu definiowania raportu
25	102-48	2-4	Korekty informacji publikowanych w poprzednich raportach
26	102-49	3-2	Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu

4

5

Lp.	Wskaźnik GRI 2016	Wskaźnik GRI 2021	Nazwa wskaźnika
27	102-50	2-3	Okres raportowania
28	102-51	N/A	Data publikacji ostatniego raportu
29	102-52	2-3	Cykl raportowania
30	102-53	2-3	Osoba kontaktowa w zakresie pytań dotyczących raportu
31	102-55	N/A	Indeks GRI
32	102-56	2-5	Zewnętrzna weryfikacja raportu
33	103-1	3-3	Objaśnienie istotności materialnych aspektów zidentyfikowanych w toku procesu definiowania raportu
34	103-2	3-3	Opis koncepcji zarządzania organizacją i jego komponentów (m.in. mechanizm zarządzania skargami)
35	205-3	N/A	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie
36	401-1	N/A	Nowozatrudnieni pracownicy oraz rotacja pracowników
37	404-1	N/A	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika
38	404-3	N/A	Odssetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej
39	405-1	N/A	Różnorodność ciał nadzorczych i pracowników
40	405-2	N/A	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet
41	406-1	N/A	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji i działania naprawcze podjęte w tej kwestii
42	419-1	N/A	Brak zgodności z prawem i regulacjami w sferze społecznej i ekonomicznej

Lp.	Wskaźnik	Ujawnienia informacji dotyczące modelu biznesowego
1	KE/TCFD	Wpływ kwestii klimatycznych i ryzyk z nimi związanych na model biznesowy, strategię i plany finansowe przedsiębiorstwa. Wpływ modelu biznesowego na klimat
2	KE/TCFD	Zależność przedsiębiorstwa od kapitału naturalnego
3	KE/TCFD	Uwzględnianie oceny ryzyka i możliwości związanych z klimatem w stosownych strategiach inwestycyjnych, kredytowych i ubezpieczeniowych
4	KE/TCFD	Możliwości związane z zasobooszczędnością, oszczędnościami kosztów, zastosowaniem niskoemisyjnych źródeł energii, rozwojem nowych produktów i usług, dostępem do nowych rynków oraz budowaniem odporności w całym łańcuchu wartości
5	KE/TCFD	Główne prośrodowiskowe produkty i usługi oferowane klientom, w tym oferta wpływająca na rozwiązania z zakresu przeciwdziałania zmianom klimatu
<b>Ujawnienia informacji dotyczące polityki i procesów należytej staranności</b>		
6	KE/TCFD	Polityka przedsiębiorstwa związana z klimatem, w tym z łagodzeniem zmiany klimatu lub polityka przystosowywania się do niej

5

7	KE/TCFD	Nadzór zarządu nad ryzykiem i możliwościami związanymi z klimatem Rola kierownictwa w ocenie ryzyka i możliwości związanych z klimatem oraz zarządzaniu nimi
8	KE/TCFD	Docelowe wartości związane z klimatem, w tym docelowe wartości emisji gazów cieplarnianych
9	KE/TCFD	Docelowe wartości związane z energią w ramach polityki
<b>Ujawnienia informacji dotyczące głównych rodzajów ryzyka i zarządzania nimi</b>		
10	KE/TCFD	Procesy stosowane w celu ustalania i oceny ryzyk związanych z klimatem, główne rodzaje ryzyka, oraz sposób zarządzania tym ryzykiem
11	KE/TCFD	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 – wskaźniki zawarte w wytycznych KE oraz wytycznych TCFD

6

# 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**

Multikanałowe 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: 2-1]

**Jeżeli masz pytania lub sugestie dotyczące raportu,  
zapraszamy do kontaktu.**

## Katarzyna Teter

Menedżer Zespołu zrównoważonego rozwoju i ESG

e-mail: [katarzyna.teter@santander.pl](mailto:katarzyna.teter@santander.pl)

tel.: (22) 534 16 77

## Joanna Maras

Starszy specjalista ds. zrównoważonego rozwoju i ESG

e-mail: [joanna.maras@santander.pl](mailto:joanna.maras@santander.pl)

tel.: (22) 586 81 39

## Michał Wróblewski

Starszy specjalista ds. komunikacji

i zrównoważonego rozwoju

e-mail: [michal.wroblewski@santander.pl](mailto:michal.wroblewski@santander.pl)

tel.: 510 003 674

## Adres siedziby rejestrowej

Santander Bank Polska

al. Jana Pawła II 17

00-854 Warszawa

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

