



## **Grupa Kapitałowa Nest Bank S.A.**

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej  
za rok zakończony dnia 31 grudnia 2020 roku



## Spis Treści

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | Wstęp .....   | 3  |
| 2.    | Najważniejsze zdarzenia mające wpływ na działalność Grupy w 2020 roku   | 3  |
| 3.    | Strategia działalności Grupy .....  | 4  |
| 4.    | Rozwój biznesu w 2020 roku .....  | 5  |
| 4.1.  | Rozwój segmentu mikroprzedsiębiorstw w Banku.....   | 6  |
| 4.2.  | Rozwój segmentu Consumer Finance .....  | 7  |
| 4.3.  | Rozwój bazy klientów depozytowych.....  | 7  |
| 4.4.  | Rozwój oferty produktów inwestycyjnych .....  | 8  |
| 4.5.  | Rozwój działalności faktoringowej .....   | 9  |
| 4.6.  | Działania marketingowe, rozwój marki Nest Bank .....  | 9  |
| 5.    | Organizacja Grupy.....  | 11 |
| 5.1.  | Struktura Grupy .....   | 11 |
| 5.2.  | Organizacja Banku .....   | 11 |
| 5.3.  | Struktura zatrudniania w Grupie .....   | 14 |
| 6.    | Zarządzanie ryzykiem .....  | 15 |
| 7.    | Rozwój działalności operacyjnej i funkcji wsparcia .....  | 19 |
| 8.    | Podsumowanie wyników finansowych Grupy w 2020 roku .....  | 23 |
| 9.    | Adekwatność kapitałowa Grupy .....  | 25 |
| 10.   | Wpływ czynników zewnętrznych na rozwój Grupy – Pandemia COVID-19  | 26 |
| 11.   | Oświadczenie na temat informacji niefinansowych .....   | 26 |
| 11.1. | Podstawy prawne .....   | 26 |
| 11.2. | Opis modelu biznesowego Grupy .....   | 26 |
| 11.3. | Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością Grupy .....   | 27 |
| 11.4. | Wartości i kultura organizacyjna.....   | 27 |
| 11.5. | Relacje Banku z otoczeniem.....   | 28 |
| 11.6. | Działania banku na rzecz zrównoważonego rozwoju .....   | 29 |
| 11.7. | Opis polityk stosowanych przez Bank w odniesieniu do zagadnień społecznych, pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji, a także opis rezultatów stosowania tych polityk..... | 38 |
| 11.8. | Opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Banku mogących wywierać niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne, środowiskowe, pracownicze, poszanowania praw człowieka i przeciwdziałania korupcji..                           | 46 |

## 1. Wstęp

Niniejsze sprawozdanie Grupy Kapitałowej Nest Bank Spółka Akcyjna ("Grupa Nest Bank S.A.", „Grupa”) obejmuje informacje dotyczące działalności Grupy w 2020 roku oraz zdarzeń mających istotny wpływ na tę działalność, które nastąpiły po zakończeniu 2020 roku. Sprawozdanie powinno być czytane łącznie ze skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym Grupy Nest Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2020 roku. W skład Grupy Nest Bank S.A. wchodzi Nest Bank S.A. będący podmiotem dominującym oraz Faktorii Sp. z o.o., będąca spółką zależną Banku (razem zwanych Grupa). Udział Grupy w podmiocie zależnym wynosił odpowiednio 90,5% i 95% na 31 grudnia 2020 roku i 31 grudnia 2019 roku.

## 2. Najważniejsze zdarzenia mające wpływ na działalność Grupy w 2020 roku

Pomimo ograniczeń związanych z pandemią COVID-19, w 2020 roku Grupa kontynuowała realizację głównych założeń strategii nakreślonej w 2019 roku. W ramach zrewidowanej strategii Grupa dokonała ukierunkowania na segment mikroprzedsiębiorstw jako strategiczny obszar działalności kredytowej Grupy. Nowe strategiczne ukierunkowanie wiązało się również z optymalizacją bazy kosztowej Banku oraz wykorzystywanych kanałów dystrybucji. Strategia Grupy została wpisana również w Plan Naprawy Nest Banku S.A., który został zaakceptowany decyzją KNF z dnia 30 listopada 2020 r. oraz jest formalnie realizowany w ramach wdrożenia działania naprawczego w zakresie rentowności. Najważniejsze elementy strategii zostały opisane w dalszej części niniejszego sprawozdania.

Do najważniejszych wydarzeń mających wpływ na działalność Grupy w 2020 roku należały:

- wybuch pandemii COVID-19 i opublikowane w dniu 13 marca 2020 roku Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego, które wymusiło szereg działań po stronie Banku w zakresie przeciwdziałania negatywnym skutkom pandemii,
- dalszy dynamiczny wzrost liczby rachunków klientów oraz aktywności klientów depozytowych, który pozwolił na wzrost bazy depozytowej Banku przy równoczesnej optymalizacji kosztu finansowania,
- usprawnienie systemu zarządzania ryzykiem oraz systemów informacji zarządczej, a także dalsza optymalizacja strategii cenowej,
- optymalizacja sieci dystrybucji Banku, mająca wpływ na zmianę liczby placówek własnych i partnerskich Banku,
- wprowadzenie nowych produktów w strategicznym segmencie działalności Grupy, w tym dalszy rozwój oferty produktów inwestycyjnych,
- istotny przyrost portfela spółki Faktoria Sp. z o.o. – zależnej od Banku spółki dedykowanej do oferowania usług faktoringowych,

- zaprzestanie sprzedaży kredytów z segmentu detalicznego, w związku z oceną, iż nie generuje on wystarczającej marży na pokrycie ryzyka, jak również uwzględniając oczekiwane skutki wyroku TSUE z dnia 11 września 2019 roku.
- aktywny udział w projekcie ARKA czyli tak zwanej tarczy finansowej Polskiego Funduszu Rozwoju dla przedsiębiorstw w Polsce, w ramach którego klienci Banku dotknięci pandemią COVID-19 za pomocą bankowości elektronicznej mogą składać wnioski o subwencje w ramach programu ARKA, których to wypłaty dokonywane są na rachunki w Banku i mogą nawet w 75% być bezzwrotne,
- aktywne udzielenie wsparcia dla klientów Banku obsługujących zobowiązania kredytowe, w ramach tzw. moratorium spłat rat kredytowych lub inaczej „wakacji kredytowych”,
- rozszerzenie oferty gwarancji dla przedsiębiorców i dostosowanie warunków ich udzielania do planów pomocowych BGK.

### **3. Strategia działalności Grupy**

#### **Podstawowe założenia strategii Grupy**

Grupa zamierza w najbliższych latach nadal koncentrować swoją działalność na segmencie mikroprzedsiębiorstw oraz kontynuować wygaszanie portfela korporacyjnego jak również dalej ograniczać zaangażowanie w portfel kredytowy consumer finance. Strategiczne ukierunkowanie Grupy na segment mikroprzedsiębiorstw będzie oznaczać koncentrację na produktach kredytowych oferowanych klientom z niższym profilem ryzyka, zabezpieczonych gwarancjami, przy odpowiednim wsparciu sprawnymi procesami operacyjnymi, szybkim procesem decyzyjnym i nowoczesnymi rozwiązaniami informatycznymi.

Jednocześnie Grupa będzie kontynuowała strategię budowy tańszego finansowania detalicznego. W tym celu Bank aktywnie pozyskuje klientów na produkt - konta osobiste oraz rozwija bankowość relacyjną dla masowego klienta detalicznego, który stanowi główne źródło finansowania. Grupa będzie kontynuowała rozwój oferty produktowej oraz bankowości internetowej i mobilnej dla tych klientów.

W ramach realizowanych działań Bank wdraża i planuje również dalszą optymalizację kosztów działalności operacyjnej, w szczególności poprzez stopniowe zmniejszenie wielkości własnej stacjonarnej sieci sprzedaży i jednocześnie położenie większego nacisku na zdalne kanały dystrybucji. Elementem wspierającym zwiększenie efektywności kosztowej oraz budowę przewagi konkurencyjnej Banku jest dalsza digitalizacja procesów obsługi klienta oraz sprzedaży produktów, poprzez zwiększanie dostępności oferty Banku w kanałach zdalnych oraz w bankowości elektronicznej i mobilnej w ramach samoobsługi, bez konieczności korzystania z tradycyjnych kanałów sprzedaży.

Kontynuacja realizowanej strategii ma umożliwić dalsze ograniczenie ryzyka kredytowego, zwiększenie stabilności bazy depozytowej, dekoncentrację ekspozycji oraz obniżenie kosztów finansowania.

Działalność skarbowa Banku nadal koncentruje się na księdze bankowej i polega w szczególności na lokowaniu płynności Banku, zabezpieczaniu ryzyka rynkowego, pozyskiwaniu depozytów korporacyjnych oraz rozwoju oferty sprzedażowej dla segmentów mikroprzedsiębiorstw i klientów detalicznych.

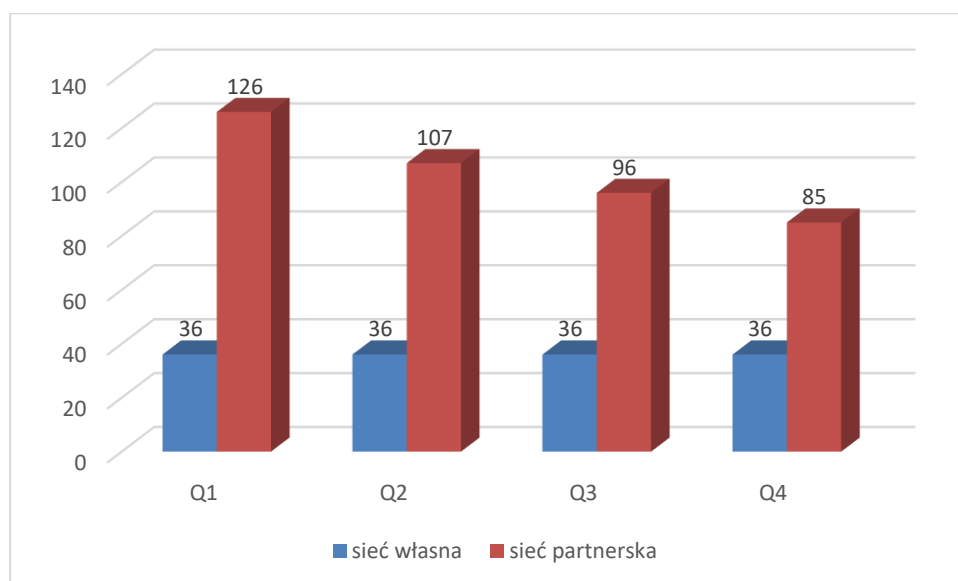
#### 4. Rozwój biznesu w 2020 roku

##### Kanały dystrybucji

Grupa obsługuje klientów z wykorzystaniem zarówno kanałów tradycyjnych, jak i nowoczesnych rozwiązań cyfrowych. Klienci Grupy są obsługiwani przez placówki terenowe (własne) oraz partnerskie, pośredników oraz kanały cyfrowe i zdalne (centrum kontaktowe, Internet i kanały mobilne).

Prowadzone w 2020 roku projekty były ukierunkowane na optymalizację sieci dystrybucji Banku i umożliwiły zakończenie roku z liczbą 36 placówek terenowych oraz 85 placówek franczyzowych, zlokalizowanych na terenie całej Polski. Na dzień 31 grudnia 2020 roku Bank współpracował również z 17 dużymi integratorami na szczeblu centralnym oraz około 776 pośredników na szczeblu lokalnym.

##### Wykres nr 1. Liczba placówek w 2020 roku



W pierwszym kwartale 2020 roku zamknięto 13 najmniej efektywnych oddziałów Banku. Według stanu na 31 grudnia 2020 roku sprzedaż w sieci własnej generowana była przez około 176 doradców klienta (doradców kredytowych) pracujących w placówkach własnych, obsługujących zarówno klientów z segmentu mikroprzedsiębiorstw jak i klientów detalicznych. Kontynuowano sprzedaż produktów inwestycyjnych i ubezpieczeniowych, realizowaną przez wyspecjalizowanych w tych produktach doradców. Ich liczba osiągnęła poziom 33 (Menedżerowie ds. Finansów Osobistych) na koniec 2020 roku.

Spółka zależna Faktoria w roku 2020 obsługiwała klientów z wykorzystaniem zarówno kanałów tradycyjnych, jak i nowoczesnych rozwiązań cyfrowych. Klienci Spółki byli obsługiwani przez doradców

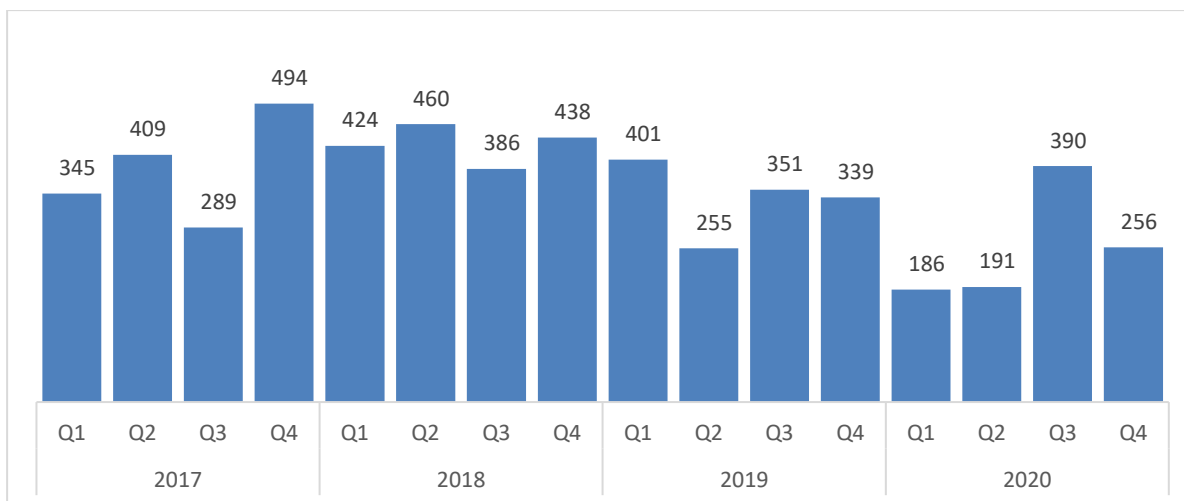
rozlokowanych w 3 regionach na terenie całej Polski. Dodatkowo sprzedaż była prowadzona w kanale pośredników, jak również przez kanały zdalne (własne Contact Center, Internet i kanały mobilne).

Elektroniczne kanały komunikacji pozwalały Grupie przede wszystkim kontynuować strategię pozyskiwania nowych klientów oraz budowy tańszego finansowania detalicznego. W trakcie 2020 roku Grupa konsekwentnie rozwijała oraz automatyzowała online'owe procesy sprzedaży rachunków dla konsumentów oraz mikro przedsiębiorstw oraz procesy otwierania depozytów w bankowości internetowej i mobilnej.

#### **4.1. Rozwój segmentu mikroprzedsiębiorstw w Banku**

Rok 2020 dla Banku był kontynuacją zmian jakie miały miejsce w roku poprzedzającym. Kontynuacja zmian kierowana była chęcią obniżenia ryzyka kredytowego oraz zwiększenia rentowności Grupy. W tym celu Bank skupił się na swoim wyspecjalizowanym segmencie, którym są klienci biznesowi, głównie mikro przedsiębiorcy prowadzący indywidualne działalności gospodarcze, jak również profesjonalści wpisujący się w ten segment. Niestety rok 2020 wyróżniał się szczególnym poziomem niepewności związanym z pandemią COVID-19. Niepewność ta była wszechobecna i dotknęła zarówno Bank jak również jego klientów, obarczając przedsiębiorstwa niewykorzystaniem potencjału. Walka z panującym wirusem zmusiła światowe gospodarki, w tym także Polskę, do zamknięcia lub ograniczenia działalności w wielu branżach, co bezpośrednio rzutowało na działalność, sytuację ekonomiczną oraz potrzeby klientów Banku. Od drugiego kwartału 2020 roku, kiedy to pandemia była najbardziej widoczna w Polsce, Bank podjął współpracę z Polskim Funduszem Rozwoju (PFR) wprowadzając dla klientów możliwość złożenia wniosku o subwencję w ramach tzw. Tarczy Finansowej za pośrednictwem Banku. Ze współpracy skorzystało aż 2,3 tys. klientów otrzymując wsparcie na blisko 152 mln zł. W 2020 roku Bank kontynuował swoją bliską współpracę z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) umożliwiając udzielanie kredytów na preferencyjnych warunkach. W ramach walki z minimalizacją niepożądanych efektów pandemii BGK podwyższyło poziom zabezpieczenia gwarancji de minimis oraz zrezygnowało z prowizji nakładanej na kredytobiorcę, co pozytywnie wpłynęło na klientów obsługiwanych przez Nest Bank. Korzystając ze współpracy z BGK Bank podjął specjalną akcją wspierającą klientów kredytowych pod nazwą Program Wsparcia Przedsiębiorczości. Program rozpoczął się pod koniec pierwszego półrocza 2020 roku i był kierowany do klientów prowadzących indywidualne działalności oraz profesjonalistów z segmentu mikro. Klienci kwalifikujący się do programu otrzymali indywidualne preferencyjne warunki kredytowania, z których mogli skorzystać po złożeniu wniosku o kredyt gotówkowy. Blisko 1,8 tys. klientów skorzystało z Programu oferowanego przez Nest Bank. Pomoc pozwoliła zabezpieczyć ich stabilność finansową, nie tylko na czas trwania pandemii, ale także w dłuższym okresie.

#### **Wykres nr 2. Sprzedaż produktów kredytowych w segmencie mikroprzedsiębiorstw w latach 2017-2020 [mln zł]**



#### 4.2. Rozwój segmentu Consumer Finance

W 2020 Zarząd Nest Banku podjął decyzję o wycofaniu ofert kredytowych kierowanych do klientów indywidualnych po znacznym ograniczeniu sprzedaży w 2019 roku. W związku z decyzją Zarządu, od 1 kwietnia 2020 roku Bank całkowicie wycofał ze swojej oferty następujące produkty, usługi i promocje:

- 1) Nest Gotówka i Nest Konsolidacja;
- 2) Nest Kredyt na zakup trwałych dóbr konsumpcyjnych;
- 3) Nest Gotówka Na Klik;
- 4) Nest Kredyt Odnawialny
- 5) Kredyt na zakup towarów i usług;
- 6) Promocja „Fotelik”;
- 7) Promocja „Nest Kredyt w koncie na dobry początek”;
- 8) Pakiety Usług „Nest Pakiety dla Zaradnych” dla Nest Kredytów Gotówkowych i Konsolidacyjnych;
- 9) Promocja „Konto z Kredytem”.

Obecnie Bank kontynuuje obsługę klientów kredytowych w segmencie detalicznym skupiając uwagę przede wszystkim na działaniach związanych z obsługą posprzedażową klientów.

#### 4.3. Rozwój bazy klientów depozytowych

W roku 2020 Grupa odnotowała dalsze sukcesy w zakresie rozwoju bazy obsługiwanych rachunków płatniczych dla klientów indywidualnych oraz firmowych pozyskując 40 tys. nowych klientów z rachunkami płatniczymi. Warte podkreślenia jest, że blisko 60% nowych rachunków zostało otwartych w kanale internetowym. Na pozyskanie nowych rachunków wpływ miały: (i) atrakcyjna oferta Banku w

zakresie darmowego konta osobistego jak i firmowego, (ii) atrakcyjne oprocentowanie produktów oszczędnościowych dla nowych klientów, (iii) proste i szybkie procesy otwarcia rachunku poprzez Internet (w tym również dla przedsiębiorców). W 2020 roku bardzo dynamicznie przyrastało saldo na rachunkach bieżących. Na koniec 2020 roku saldo na rachunkach bieżących wyniosło 2,3 mld zł i zwiększyło się w ciągu roku o ponad 70%. Dynamiczny przyrost sald na rachunkach bieżących wpłynął znacząco na zmniejszenie się kosztów finansowania Banku.

Na koniec 2020 roku Bank obsługiwał 433 tys. klientów, z czego 357 tys. to klienci detaliczni (298 tys. z nich posiadało w Banku rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy) a 76 tys. to przedsiębiorcy, spośród których 27 tys. to klienci kredytowi, a 49 tys. to klienci transakcyjni.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów Bank w 2020 roku kontynuował rozwój oferty rachunkowo-depozytowej, wprowadzając m.in. płatności BLIK czy „Portal do Obsługi Faktur” umożliwiający przedsiębiorcom wystawianie faktur i prowadzenie księgowości. Bank kontynuował również specjalne programy rabatowe dla klientów indywidualnych w ramach programu VISA oferty oraz przeprowadził akcje specjalne z VISA dla przedsiębiorców dotyczących możliwości otwarcia sklepu internetowego oraz wysyłek kurierskich. Dzięki prowadzonym działaniom Bank cały czas zwiększa liczbę klientów z główną relacją. W 2020 roku liczba mikro przedsiębiorstw opłacających ZUS/US z rachunku rozliczeniowego w Banku zwiększyła się blisko o 40%. Atrakcyjność oferty Banku została również doceniona przez media, dzięki czemu rachunki i lokaty Banku wielokrotnie w 2020 roku znajdowały się na najwyższych miejscach branżowych portali.

#### **4.4. Rozwój oferty produktów inwestycyjnych**

W 2020 roku Grupa aktywnie rozwijała ofertę produktów inwestycyjnych i oszczędnościowych, zarówno produktów ubezpieczeniowych jak i produktów objętych MIFID w dystrybucji Banku.

W 1 kwartale 2020 roku Bank rozpoczął dystrybucję nowego ubezpieczenia inwestycyjnego z wpłatą jednorazową przygotowanego we współpracy z Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group.

Bank kontynuuje strategię dystrybucji funduszy inwestycyjnych otwartych (FIO) / specjalistyczne fundusze inwestycyjne otwarte (SFIO), zarządzanych przez Ipopema TFI oraz Skarbiec TFI. Łącznie oferta obejmuje 32 FIO/SFIO obu TFI a także produkt „Skarbiec Pakiet Emerytalny” (połączenie IKE/IKZE/PSO bazujące na FIO/SFIO Skarbiec TFI). W ubiegłym roku ofertę rozszerzono o plany systematycznego oszczędzania bazujące na funduszach inwestycyjnych Ipopema TFI oraz Skarbiec TFI, natomiast w 2020 roku wprowadzono warianty tych produktów umożliwiające jednorazowe opłacenie pełnej kwoty planu.

Łączna sprzedaż w 2020 roku produktów inwestycyjnych objętych MIFID/MIFD II wyniosła 155,9 mln zł zaś produktów ubezpieczeniowych 19,5 mln zł. Z produktów objętych MIFID/MIFD II skorzystało w tym czasie 1 432 klientów zaś z rozwiązań ubezpieczeniowych 195 klientów.

W zakresie ochronnych produktów ubezpieczeniowych, w 2020 roku Bank rozwijał współpracę z towarzystwami ubezpieczeń. Poza oferowaniem ochronnych produktów ubezpieczeniowych



stanowiących zabezpieczenie produktów kredytowych, w 2020 roku Bank wprowadził do oferty niżej wymienione ochronne produkty ubezpieczeniowe:

- Comfort Life we współpracy z Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group,
- Nest na wypadek, Nest na zdrowie, Nest dla dziecka jako współtwórca produktów ubezpieczeniowych we współpracy z MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A.

#### **4.5. Rozwój działalności faktoringowej**

Rok 2020 był drugim pełnym rokiem działalności spółki zależnej. Wprowadzony w Polsce i Europie wiosną 2020 roku *lockdown* zahamował sprzedaż w wielu gałęziach gospodarki. Dodatkowo małe i średnie przedsiębiorstwa będące klientem docelowym Faktorii często korzystały z udostępnionych przez rząd form pomocy wspierających ich płynność. Te dwie przyczyny spowodowały, że klienci docelowi Faktorii albo nie mieli sprzedaży, więc nie wystawiali faktur do wykupu, albo nie potrzebowali gotówki, gdyż otrzymali pomoc rządową w związku z kryzysem.

W efekcie w roku 2020 po osiągnięciu w pierwszym kwartale zakładanych wzrostów (wzrost portfela brutto do poziomu 102 mln zł na koniec pierwszego kwartału, tj. o 15 mln zł w porównaniu do grudnia 2019), portfel faktoringowy spółki spadł i utrzymywał się mniej więcej na poziomie 100 mln zł aż do końca trzeciego kwartału (103 mln zł na 30 września 2020 roku). Przyrost portfela faktoringowego brutto w całym roku 2020 wyniósł 23,6 mln zł i stanowił 22% pierwotnie zakładanego przyrostu na ten rok.

Jednocześnie rok 2020 przyniósł wzrost kosztów ryzyka, związanych m.in. z: procesem kalibracji procesu kredytowego, dostosowaniem metodologii szacowania odpisów, niedostatecznym dostosowaniem systemów oraz zasobów w procesie monitoringu i windykacji. Dodatkowo w tym okresie dodatkowe problemy spowodowało nałożenie się negatywnych efektów pandemii co wpłynęło na większe trudności finansowe dotyczące przedsiębiorców. Wzrost kosztów ryzyka był najbardziej dotkliwy w pierwszej połowie roku. W drugiej połowie 2020 roku wystąpiła poprawa na kluczowych poziomach składających się na koszt ryzyka w tym spadł przyrost kredytów niepracujących i zwiększyła się wartość odzysków.

#### **4.6. Działania marketingowe, rozwój marki Nest Bank**

W 2020 roku działania marketingowe Grupy koncentrowały się na segmencie mikroprzedsiębiorstw i miały na celu wzmocnienie wizerunku Nest Banku jako nowoczesnego Banku z innowacyjnymi rozwiązaniami cyfrowymi specjalizującego się w obsłudze tego segmentu.

##### **Akwizycja klientów online**

W 2020 Grupa kontynuowała obecność w mediach online. Skuteczna kampania zasięgowa w połączeniu z działaniami o charakterze efektywnościowym (ang. performance marketing) skutkowały ponad

dwukrotnym wzrostem liczby pozyskiwanych kontaktów na kredyty dla firm w stosunku do 2019 roku. Bank zwiększył również o 36% liczbę kont firmowych zakładanych w kanałach zdalnych.

W dobie pandemii Bank zdecydował się sięgnąć po innowacyjne sposoby kontaktu z klientami jakim są webinary. Bank we współpracy z partnerami merytorycznymi zorganizował 2 tego typu wydarzenia. Jedno z nich poświęcone było prowadzeniu działań reklamowych online, drugie zakładaniu sklepu internetowego. Wydarzenia były promowane w mediach społecznościowych przez partnerów franczyzowych Banku oraz partnerów merytorycznych.

## **Działania PR**

W 2020 roku działania z zakresu Public Relations koncentrowały się na promowaniu cyfrowych rozwiązań Nest Banku oraz utrwalaniu wizerunku nowoczesnego banku dla mikrofirm i klientów indywidualnych. Bank dystrybuował do mediów 26 komunikatów prasowych, w tym 16 w temacie rozwiązań cyfrowych i elektronicznych kanałów obsługi. W 2020 roku w mediach ukazało się łącznie 8365 publikacji na temat Nest Banku.

*Indeks Bezpieczeństwa Finansowego* jest kampanią edukacyjno-informacyjną, którą bank zrealizował już po raz trzeci. Tegoroczna edycja koncentrowała się na zagadnieniach związanych z prowadzeniem biznesu w dobie pandemii COVID-19. Celem kampanii było utrwalanie wizerunku Nest Banku jako *opiekuna mikrofirm*, który rozumie ich potrzeby i wspiera je w codziennej działalności oraz promowanie cyfrowych rozwiązań Banku. Bank aktywnie komunikował także swój udział w Tarczy Finansowej PFR oraz innych inicjatywach związanych z ochroną firm i konsumentów przed negatywnymi skutkami gospodarczymi COVID-19.

## **Wyróżnienia i nagrody**

W 2020 roku Bank zajął pierwsze miejsce wśród polskich banków w rankingu The World's Best Banks 2020<sup>1</sup> opracowanym przez prestiżowy magazyn Forbes. To jeden z największych na świecie rankingów oceniających banki pod względem jakości relacji z klientami. Nest Bank został wyróżniony już po raz drugi z rzędu (w 2019 zajął 2 miejsce). W rankingu brano pod uwagę opinie klientów banków, które dotyczyły głównie oferty, zaufania do marki, jakości obsługi oraz rozwiązań digitalowych.

W 2020 roku Nest Bank po raz trzeci został także Liderem rankingów Bankier.pl w kategoriach konto firmowe i konto osobiste. Bank zdeklasował rywali wygrywając wszystkie miesięczne rankingi kont. Natomiast w konkursie Złoty Bankier Bank otrzymał wyróżnienie w kategorii Bezpieczny Bank – najlepsze praktyki.

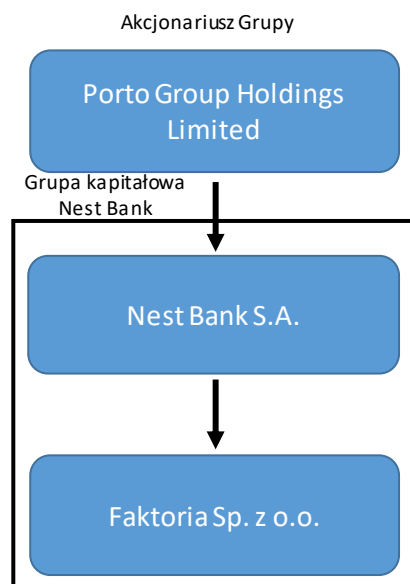
---

<sup>1</sup> Źródło: <https://www.forbes.com/worlds-best-banks/#610e7f9f1295>

## 5. Organizacja Grupy

### 5.1. Struktura Grupy

Grupę Kapitałową Nest Bank S.A. tworzą: Nest Bank S.A., jako spółka dominująca oraz Faktoria Sp. z o.o., spółka zależna, w której na dzień 31 grudnia 2020 roku Bank posiadał 90,05% udziałów.



### 5.2. Organizacja Banku

Pod względem organizacyjnym Bank składa się z sześciu pionów, w skład których wchodzi departamenty podległe poszczególnym Członkom Zarządu oraz oddziały.

W 2020 roku działalność bankowa sieci sprzedaży koncentrowała się na dalszą optymalizację sieci placówek partnerskich oraz oddziałów własnych/placówek terenowych. Na dzień 31 grudnia 2020 roku Bank posiadał czynnych 36 placówek terenowych, 85 placówki partnerskie oraz współpracował z 17 dużymi integratorami na szczeblu centralnym.

Na dzień podpisania niniejszego sprawozdania w skład Zarządu Banku wchodziły następujące osoby:

Marek Kulczycki, Prezes Zarządu, nadzoruje Pion Prezesa Zarządu.

Piotr Kowynia, Pierwszy Wiceprezes Zarządu, odpowiada za Pion Ryzyka.

Jamal Ismayilov, Członek Zarządu, odpowiada za Pion Inicjatyw Strategicznych.

Agnieszka Porębska-Kość, Członek Zarządu, odpowiada za Pion Rozwoju Produktów i Sprzedaży.

Karolina Mitraszewska, Członek Zarządu, odpowiada za Pion Operacji, Logistyki, Transformacji i IT.

Janusz Mieloszyk, Członek Zarządu, odpowiada za Pion Finansowy

W trakcie 2020 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Zarządu:

- 1) uchwałą Rady Nadzorczej nr 4/2020 z dnia 12 lutego 2020 r. powołano Panią Karolinę Mitraszewską na stanowisko Członka Zarządu odpowiedzialnego za Pion Operacji, Logistyki, Transformacji i IT ze skutkiem na dzień 12 lutego 2020 r.
- 2) uchwałą Rady Nadzorczej nr 28/2020 z dnia 22 maja 2020 r. dokonano zmiany w zakresie dotychczasowego stanowiska i funkcji sprawowanej przez Pana Jamala Ismayilov w ramach Zarządu w ten sposób, że dotychczasowe stanowisko Pierwszego Wiceprezesa Zarządu Banku zmieniono na stanowisko Członka Zarządu nadzorującego Pion Inicjatyw Strategicznych, ze skutkiem na dzień 22 maja 2020 r.
- 3) uchwałą Rady Nadzorczej nr 29/2020 z dnia 22 maja 2020 r. powołano Pana Janusza Mieloszyka na stanowisko Członka Zarządu odpowiedzialnego za Pion Finansowy ze skutkiem na dzień 22 maja 2020 r.
- 4) uchwałą Rady Nadzorczej nr 30/2020 z dnia 22 maja 2020 r. powierzono Panu Piotrowi Kowyni, nadzorującemu Pion Zarządzania Ryzykiem Istotnym w Działalności Banku (CRO), funkcję Pierwszego Wiceprezesa Zarządu ze skutkiem na dzień 22 maja 2020 r.

Na dzień podpisania niniejszego sprawozdania w skład Rady Nadzorczej Banku wchodziły następujące osoby

Jacek Kseń, Przewodniczący Rady Nadzorczej

Piotr Henryk Stępiak, Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

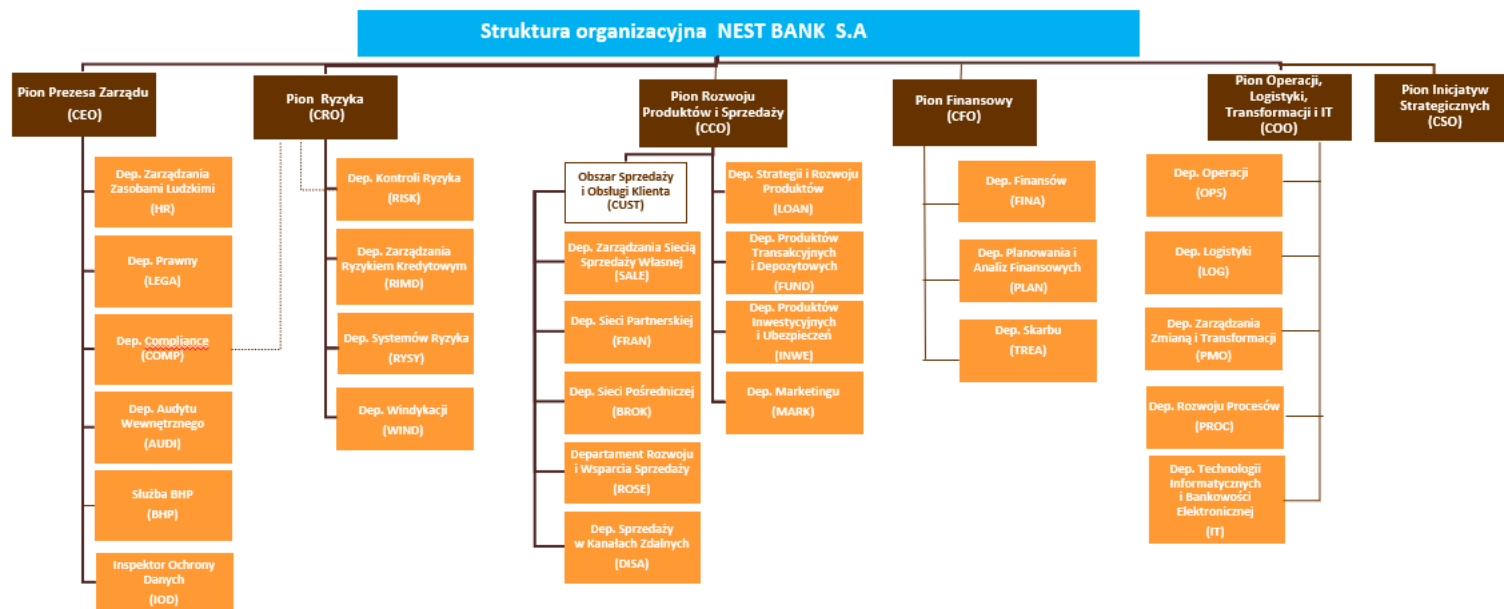
Benjamin James Hollowood, Członek Rady Nadzorczej

Tod Alan Kersten, Członek Rady Nadzorczej

Błażej Kochański, Członek Rady Nadzorczej

W trakcie 2020 roku nie nastąpiły żadne zmiany w składzie Rady Nadzorczej Banku.

**Schemat nr 1. Struktura organizacyjna Nest Bank S.A. na dzień podpisania niniejszego sprawozdania**



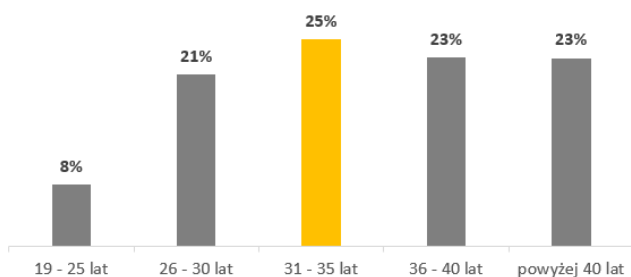
### 5.3. Struktura zatrudnienia w Grupie

Na koniec 2020 roku Grupa Nest Bank zatrudniała w przeliczeniu na pełne etaty 1 051 osoby, z czego 58% stanowiły kobiety. Struktura wiekowa pracowników w Grupie Nest Banku= wykazuje największe zatrudnienie pracowników w przedziale wiekowym 31 – 35 lat.

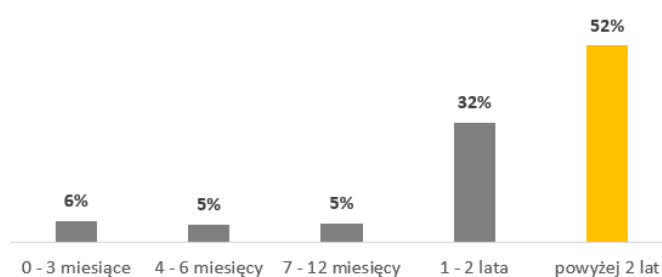
Największą grupę pracowników stanowiły osoby ze stażem powyżej 2 lat.

Spośród pracowników Grupy zatrudnionych na koniec 2020 roku 42% związanych było z funkcjami bezpośrednio sprzedażowymi, a 38% z bezpośrednim wsparciem sprzedaży. Pozostali pracownicy zatrudnieni byli w funkcjach związanych ze wsparciem organizacji i operacjami.

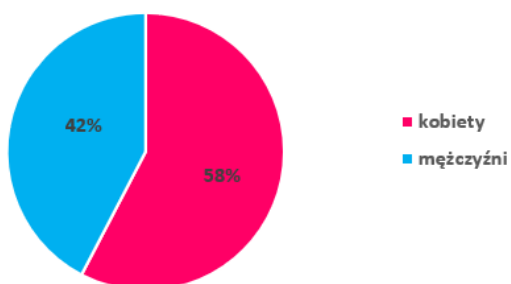
Wykres nr 5. Struktura zatrudnienia wg wieku



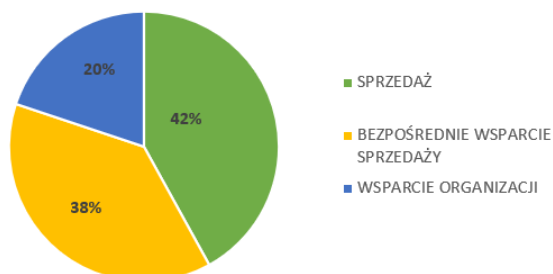
Wykres nr 6. Struktura zatrudnienia wg stażu pracy



Wykres nr 7. Struktura zatrudnienia wg płci



Wykres nr 8. Struktura zatrudnienia w głównych obszarach Banku



## 6. Zarządzanie ryzykiem

Celem systemu zarządzania ryzykiem w Grupie Nest Bank S.A. jest zapewnienie zestawu praktycznych zasad, procesów i narzędzi umożliwiających ostrożne i stabilne zarządzanie Grupą.

Jako istotne, Grupa zidentyfikowała następujące ryzyka:

- kredytowe,
- płynności,
- rynkowe,
- operacyjne,
- braku zgodności i reputacji,
- makroekonomiczne,
- strategiczne,
- modeli.

Ryzyko kredytowe oznacza możliwość poniesienia straty w wyniku niewykonania przez dłużnika zobowiązania dotyczącego kapitału, odsetek lub innych należności. Ryzyko kredytowe przejawia się również w postaci spadku wartości aktywów i udzielonych zobowiązań warunkowych, będącego następstwem pogorszenia oceny jakości kredytowej dłużnika. Ryzyko kredytowe obejmuje następujące podkategorie ryzyka: ryzyko bazowe (niewypłacalności dłużnika), ryzyko kontrahenta (przedzoliczeniowe), ryzyko koncentracji (koncentracja wspólnych czynników ryzyka) oraz ryzyko rezydualne (nieskuteczności zabezpieczeń). Celem zarządzania ryzykiem kredytowym jest ograniczenie strat wynikających z materializacji ryzyka kredytowego, w tym wystąpienia zagrożenia utratą wartości, przy zachowaniu oczekiwanego poziomu dochodowości i spełnieniu założeń planów biznesowych Grupy.

**Tabela nr 1. Jakość portfela kredytowego Grupy na 31 grudnia 2020 roku<sup>2</sup>:**

|  | Portfel kredytowy Grupy  |                       |                         | w tym: Etap 3            |                     |                         |
|--|--------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | Wartość bilansowa brutto | Odpis                 | Wartość bilansowa netto | Wartość bilansowa brutto | Odpis               | Wartość bilansowa netto |
| <b><u>Kredyty i pożyczki udzielone</u></b> |                          |                       |                         |                          |                     |                         |
| - podmiotom gospodarczym                   | 4 176 293 594            | -824 464 797          | 3 351 828 797           | 735 412 782              | -611 334 949        | 124 077 833             |
| - klientom indywidualnym                   | 1 761 570 392            | -557 110 860          | 1 204 459 532           | 440 240 880              | -372 531 818        | 67 709 062              |
| <b>Razem</b>                               | <b>5 937 863 986</b>     | <b>-1 381 575 657</b> | <b>4 556 288 329</b>    | <b>1 175 653 662</b>     | <b>-983 866 767</b> | <b>191 786 895</b>      |

W 2020 roku Grupa dokonała sprzedaży portfeli NPL o łącznej wartości bilansowej brutto 566 mln zł.

Wartość odpisów tworzonych w 2020 roku jest niższa niż w 2019 roku ze względu na zmianę segmentu, w którym Bank prowadzi działalność, w tym rezygnację z segmentu kredytów konsumenckich,

<sup>2</sup> Portfel kredytowy obejmuje kredyty wyceniane według zamortyzowanego kosztu oraz wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy

intensywne prace nad poprawą jakości portfela kredytowego, wdrożenie nowych narzędzi scoringowych, zwiększenie udziału kredytów zabezpieczonych poręczeniami oraz zintensyfikowanie procesów windykacyjnych.

Działalność faktoringowa koncentruje się na wzroście obrotu faktoringowego i wynikającym stąd wzroście portfela faktoringowego przy zagwarantowaniu jego wysokiej jakości, dobrej rentowności oraz satysfakcji klienta. Zarządzanie ryzykiem portfela faktoringowego odbywa się z wykorzystaniem następujących narzędzi:

- W ramach zarządzania ryzykiem Faktoria, obok klasyfikacji ekspozycji kredytowych w oparciu o przepisy MSSF-9 stosuje i rozwija wewnętrzne systemy klasyfikacji kredytowej.
- Wierzytelności skupowane w ramach faktoringu bez regresu są ubezpieczane w jednym z towarzystw ubezpieczeniowych.
- Spółka posiada bardzo rozwinięte wewnętrzne systemy i algorytmy kontroli jakości należności oraz własny zespół windykacji miękkiej i twardej
- Kontrola ryzyka kredytowego jest prowadzona systematycznie i w sposób ciągły, dający rękojmię wysokiej skuteczności.

Ryzyko płynności jest to zagrożenie utraty zdolności do finansowania aktywów (ryzyko refinansowania) i terminowego wykonywania zobowiązań w toku normalnej działalności lub w innych warunkach, które można przewidzieć, powodujące konieczność poniesienia nieakceptowalnych strat. Nadrzędnym celem zarządzania ryzykiem płynności jest zapewnienie możliwości realizowania zobowiązań na bazie bieżącej, zdolności do utrzymywania płynności w krótkim, średnim i długim okresie zarówno w normalnych warunkach, jak i w przypadku wystąpienia zdarzeń kryzysowych.

| <b>Miary Płynności</b> |  | <b>2020</b>  | <b>2019</b> |
|------------------------|--|--------------|-------------|
| <b>M4</b>              | <b>Współczynnik pokrycia aktywów niepłynnych i aktywów o ograniczonej płynności funduszami własnymi i środkami obcymi stabilnymi</b> | <b>1,32</b>  | <b>1,12</b> |
| <b>LCR</b>             | <b>Wskaźnik pokrycia wpływów netto</b>   | <b>1290%</b> | <b>322%</b> |

Ryzyko rynkowe jest to ryzyko utraty wartości aktywów, wzrostu poziomu zobowiązań lub zmiany wyniku finansowego w rezultacie wrażliwości na zmienność parametrów rynkowych (kursów walutowych, stóp procentowych, cen aktywów i kontraktów). Ryzyko rynkowe dotyczy pozycji bilansowych, jak i pozabilansowych. Ryzyko rynkowe obejmuje następujące podkategorie ryzyka: ryzyko stopy procentowej (IR), w tym ryzyko stopy procentowej w księdze handlowej i księdze bankowej, ryzyko walutowe (FX), ryzyko cen dłużnych papierów wartościowych, ryzyko kapitałowych papierów wartościowych, ryzyko cen towarów oraz ryzyko korekty wyceny kredytowej. Celem zarządzania ryzykiem rynkowym jest ograniczenie ewentualnych strat wynikających ze zmian stawek rynkowych do akceptowalnego poziomu poprzez kształtowanie odpowiedniej struktury pozycji bilansowych i pozabilansowych.



Ryzyko operacyjne to możliwość wystąpienia straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności procesów wewnętrznych, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych. Ryzyko operacyjne obejmuje w szczególności: ryzyko technologiczne i techniczne, ryzyko outsourcingu, ryzyko nadużyć, ryzyko prania brudnych pieniędzy, ryzyko kadrowe i bezpieczeństwa, ryzyko prawne oraz ryzyko transakcyjne i ryzyko bezpieczeństwa danych osobowych. Podstawowym celem zarządzania ryzykiem operacyjnym jest optymalizacja efektywności operacyjnej Banku poprzez minimalizowanie strat operacyjnych oraz zwiększenie adekwatności i szybkości reakcji Banku na zdarzenia wewnętrzne i zewnętrzne, zarówno w odniesieniu do zdarzeń, które mają miejsce w Banku, jak i jego spółkach zależnych.

Ryzyko braku zgodności to ryzyko zaistnienia negatywnych skutków, w tym sankcji prawnych bądź regulaminowych, materialnych strat finansowych lub utraty dobrej reputacji, na jakie narażony jest Bank w wyniku nieprzestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa, regulacji nadzorczych, przepisów wewnętrznych, czy przyjętych przez siebie standardów i kodeksów postępowania mających zastosowanie w jego działalności. Celem zarządzania ryzykiem jest zapewnienie zgodności Banku z obowiązującymi regulacjami oraz przyjętymi standardami funkcjonowania.

Ryzyko reputacji to bieżące lub przyszłe ryzyko dla wyniku finansowego, funduszy własnych lub płynności, powstałe na skutek naruszenia wizerunku Banku. Celem zarządzania ryzykiem reputacji jest ograniczenie negatywnego wpływu zdarzeń wizerunkowych na wynik finansowy, fundusze własne lub poziom płynności Banku poprzez prowadzenie działań zapobiegawczych i osłonowych.

Ryzyko makroekonomiczne to ryzyko wynikające z nieuwzględnienia przez wewnętrzne modele ryzyka wpływu cyklu gospodarczego, wskutek czego następuje uzależnienie wielkości wymogów kapitałowych/kapitału wewnętrznego od fazy cyklu gospodarczego. Celem zarządzania tym ryzykiem jest ograniczenie ewentualnych strat wynikających z niepełnego ujęcia w wewnętrznych modelach aktualnej fazy cyklu koniunkturalnego.

Ryzyko strategiczne związane jest z podejmowaniem niekorzystnych lub błędnych decyzji strategicznych, brakiem lub wadliwą realizacją przyjętej strategii oraz ze zmianami w otoczeniu zewnętrznym i niewłaściwą reakcją na te zmiany. Celem zarządzania tym ryzykiem jest zapewnienie poprawności podejmowanych decyzji oraz właściwym ich wdrożeniu.

Ryzyko modeli to ryzyko potencjalnej straty, jaką może ponieść Bank, w wyniku decyzji, które mogły zasadniczo opierać się na danych uzyskanych przy zastosowaniu modeli wewnętrznych, z powodu błędów w opracowaniu, wdrażaniu lub stosowaniu takich modeli. Celem zarządzania tym ryzykiem jest zapewnienie właściwego funkcjonowania modeli w Banku.

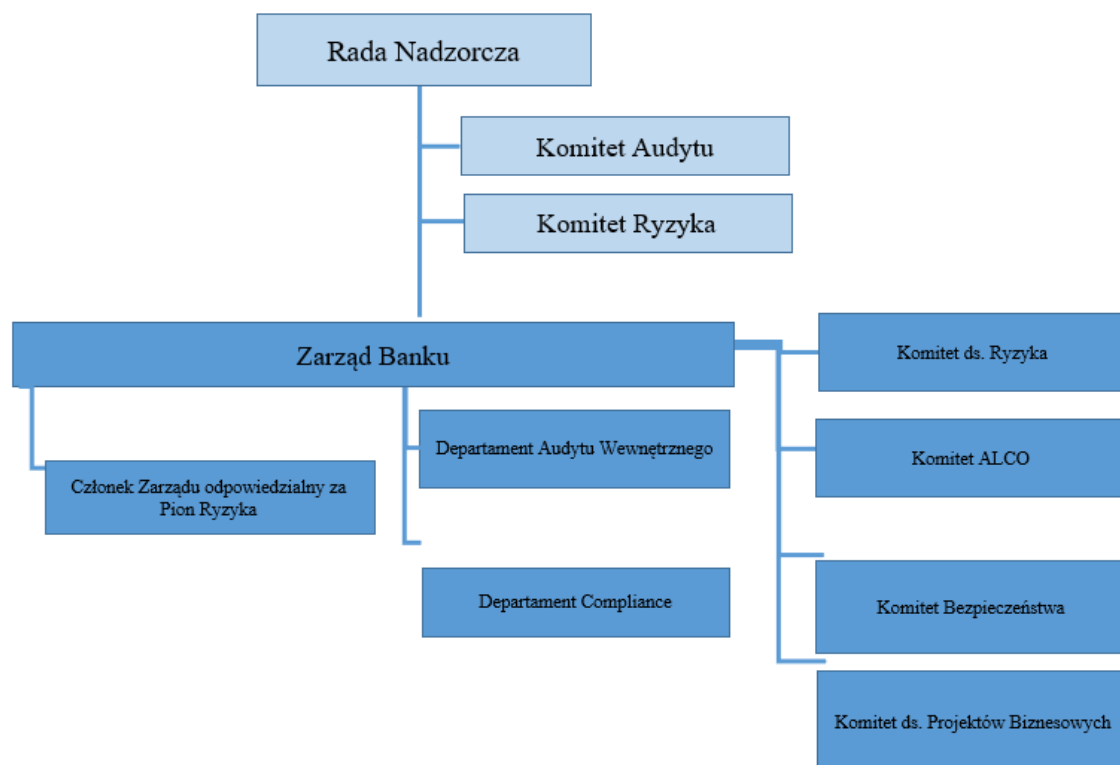
Grupa przestrzega następujących ogólnych zasad zarządzania ryzykiem:

- system zarządzania ryzykiem oparty jest o pisemne zasady ujęte w „Strategii zarządzania ryzykiem” oraz szczegółowych regulaminach zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka;
- zakres odpowiedzialności poszczególnych jednostek organizacyjnych w zakresie zarządzania ryzykiem jest ściśle określony, przy czym zapewnione jest oddzielenie funkcji pomiaru, kontrolowania i raportowania ryzyka od sprzedaży oraz działalności operacyjnej;

- zarządzanie ryzykiem jest częścią procesu całościowego zarządzania Bankiem;
- poziom tolerancji na ryzyko określany jest w odniesieniu do kapitału ekonomicznego oraz poprzez strategiczne limity ryzyka i jest zatwierdzany przez Radę Nadzorczą;
- Bank koncentruje się w swojej działalności na obszarach, w których posiada doświadczenie umożliwiające rzetelną ocenę ryzyka, natomiast wprowadzenie nowych produktów jest poprzedzone oceną ryzyka z nimi związanego.

Proces zarządzania ryzykiem odbywa się w ramach zdefiniowanych zakresów odpowiedzialności, zgodnie z przepisami wewnętrznymi oraz z wykorzystaniem odpowiedniej infrastruktury informatycznej. W celu zapewnienia aktualności proces ten jest przedmiotem cyklicznych przeglądów oraz weryfikacji przez audyt wewnętrzny.

### Schemat nr 2. Struktura organizacyjna w zakresie obszaru zarządzania ryzykiem w Banku



W procesie zarządzania ryzykiem w Banku uczestniczą:

- Rada Nadzorcza wraz z dedykowanymi komitetami,
- Zarząd Banku wraz z dedykowanymi komitetami,
- jednostki organizacyjne w ramach struktury Banku.

W ramach sprawowania nadzoru przez Radę Nadzorczą nad procesem zarządzania ryzykiem, powołane zostały następujące Komitety Rady:

- Komitet Ryzyka,
- Komitet Audytu.

Zarządzanie ryzykiem wpisane jest w schemat organizacyjny Banku w szczególności poprzez wskazanie Członka Zarządu odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem oraz podległego mu Pionu Ryzyka. Poszczególne jednostki organizacyjne Banku mają przypisane określone role w zakresie monitorowania, pomiaru i raportowania ryzyka. W ramach struktury Banku powołane są następujące komitety: Komitetu ds. Ryzyka, Komitetu ALCO, Komitetu ds. Bezpieczeństwa, Komitetu ds. Projektów Biznesowych.

Dodatkową linią obrony w procesie zarządzania ryzykiem w Banku są niezależnie funkcjonujące: Departament Zgodności oraz Departament Audytu Wewnętrznego.

Podział obowiązków zapewnia rozdzielenie funkcji sprzedażowych od funkcji podejmowania decyzji kredytowych. Bank wdrożył również rozdział kompetencji w zakresie podejmowania decyzji kredytowych od funkcji ustalania zasad wydawania decyzji kredytowych oraz od funkcji monitorowania i kontroli ryzyka kredytowego. Powyższa dywersyfikacja zadań pozwala w efektywny sposób zarządzać ryzykiem kredytowym oraz w trybie ciągłym monitorować proces kredytowy. Zapewnia to prawidłowe działanie poszczególnych elementów zarządzania ryzykiem oraz szybkie diagnozowanie i naprawianie ewentualnych nieprawidłowości.

W 2020 roku Bank kontynuował usprawnianie i doskonalenie systemu zarządzania ryzykiem kredytowym. w obszarze produktów dla mikroprzedsiębiorstw, wdrożone zostały udoskonalone karty scoringowe, natomiast z końcem pierwszego kwartału Bank zaprzestał udzielania nowych kredytów w segmencie detalicznym. Na bieżąco wdrażane były zmiany w polityce kredytowej uwzględniające bieżące obserwacje kształtowania się szkodowości portfela, które miały na celu poprawę jakości zarządzania ryzykiem.

Dalszemu rozwojowi podlegał także system monitorowania portfelowego ryzyka kredytowego dla mikroprzedsiębiorstw i klientów detalicznych. Zautomatyzowanie i rozszerzenie informacji zarządczej umożliwia kompleksowe monitorowanie poziomu ryzyka kredytowego zarówno z punktu widzenia portfelowego jak i jakości nowo udzielanych kredytów.

## **7. Rozwój działalności operacyjnej i funkcji wsparcia**

### Architektura systemów IT

W 2020 roku w ramach optymalizacji i rozwoju architektury systemów IT wyłączono z użytkowania system SAS (obsługiwane wcześniej funkcjonalności w systemie SAS są obsługiwane w hurtowni danych Banku) oraz wdrożono narzędzie wspierające przetwarzanie, integrację oraz analizę biznesową danych - Microsoft PowerBI. .

W ramach robotyzacji procesów (tzw. RPA) wdrożono 50 robotów optymalizujących procesy biznesowe głównie z Obszaru Operacji i Windykacji, w tym 18 z nich bezpośrednio realizowało zadania w obszarach związanych z COVID19 (wakacje kredytowe i Tarcza PFR).

#### Strategiczne projekty IT

W 2020 roku w obszarze tzw. projektów biznesowych wdrożono: zmiany zapewniające m.in płatności BLIK w Bankowości Internetowej i Mobilnej (BIM) oraz zmiany funkcjonalne umożliwiające skalowanie tego systemu adekwatnie do rosnącej liczby klientów on-line, optymalizację wysyłek mail/SMS w ramach CRM, interaktywną analizę biznesową za pomocą wizualizacji danych, cyfryzację procesu składania wniosków i wydania decyzji kredytowej dla kredytu dla mikro przedsiębiorców, czy też odnośnie składania wniosków w ramach programu Tarcza finansowa PFR.

Dodatkowo realizowane były prace projektowe związane z obsługą kart płatniczych (m.in.: migracja do nowego dostawcy - First Data Polska S.A.).

Bank zgodnie ze strategią digitalizacji i prognozą intensywnego rozwoju kluczowych systemów informatycznych, podjął decyzję o przejęciu rozwoju i utrzymania całej platformy Bankowości Internetowej i Mobilnej do wewnętrznego zespołu. Zespół zajmujących się platformą BIM został jednocześnie poszerzony zarówno jeśli chodzi o skład, jak i zakres kompetencji realizowanych zadań.

W 2020 roku realizowano również projekty wdrażające europejskie i krajowe wymagania regulacyjne (np. zmiany w sprawozdawczości do NBP wynikające z rozporządzenia wykonawczego Komisji UE tzw. EBA DPM 2.9, zmiany wynikające z nowelizacji ustawy Ordynacja podatkowa np. odnośnie obsługi pism wymienianych w zakresie STIR).

#### Monitoring systemów IT oraz zapewnienie poziomów wsparcia usług (SLA)

W 2020 roku zrealizowano kolejne usprawnienia monitoringu systemów IT:

- wdrożono system Dynatrace do zaawansowanego monitorowania głównego systemu sprzedażowego banku, zastępując tym samym rozwiązanie poprzedniej generacji – Appmon Dynatrace;
- zoptymalizowano monitoring instancji systemu Ferryt, wykorzystywanej przez Backoffice do obsługi procesów posprzedażowych;
- rozbudowano monitoring aplikacyjny (Zabbix/Grafana) o nowe czujki dla procesów systemu BIM.
- uruchomiono monitoring tzw. 'terminu ważności' certyfikatów cyfrowych wystawianych przez Bank dla wewnętrznych usług, na których realizowane jest szyfrowanie komunikacji (strony www, interfejsy wymiany informacji).

Wczesne wykrywanie zakłóceń oraz usterek kluczowych procesów i systemów IT umożliwiło skuteczne zarządzanie środowiskiem IT oraz szybką obsługę awarii, dzięki czemu utrzymano w 2020 roku średnią dostępność krytycznych systemów IT powyżej oczekiwanej wartości 99,5%.

#### Infrastruktura sieciowa i telekomunikacyjna

W 2020 roku w związku z zaistniałą sytuacją zagrożenia epidemicznego COVID-19, wykonano liczne prace optymalizacyjne w obszarze mechanizmów zdalnego dostępu systemów IT tak, aby zapewnić

bezprzerwową realizację krytycznych i kluczowych procesów biznesowych w warunkach masowej pracy zdalnej pracowników infolinii banku oraz częściowo dla pracowników oddziałów (m.in. podwojono prędkość głównego łącza internetowego, udostępniono dodatkowe łącza internetowe o prędkości 100Mbps). Ponadto:

- wdrożono mechanizm umożliwiający sprawną dystrybucję poprawek i aplikacji dla komputerów łączących się ze środowiskiem IT poprzez VPN, zapewniający kontrolę użycia pasma sieciowego;
- dostosowano mechanizmy szyfrujące stacji roboczych do potrzeb pracy zdalnej;
- uruchomiono rozszerzony monitoring wydajności systemów szyfrujących, zapewniający ciągły nadzór nad wydajnością zdalnych tuneli VPN;
- zaktualizowano systemy operacyjne stacji roboczych;
- zaktualizowano oprogramowanie antywirusowe do najnowszej wersji oraz oprogramowanie przeglądarek internetowych;
- wdrożono narzędzie usprawniające zarządzanie licencjami (Software Asset Management);
- zakończono aktualizację platformy wirtualizacyjnej VMWare.

Powyższe działania pozytywnie wpływają na utrzymanie wysokiego poziomu skalowalności środowiska IT (odpowiednia dostępność, wydajność i pojemność systemów).

#### Bezpieczeństwo teleinformatyczne

W 2020 roku zakończono wdrożenie nowej platformy SIEM w ramach SOC oraz uruchomiono operacyjnie procesy wykorzystujące usługi Collective Threat.

W ramach optymalizacji procesów zarządzania dostępem do systemów IT zakończono w systemie IDM:

- modyfikację procesu obsługi wniosków dotyczących nadawania uprawnień do zasobów informatycznych;
- wdrożenie nowych funkcjonalności w obszarze raportowania oraz zoptymalizowano proces cyklicznego przeglądu uprawnień.

Dodatkowo w ramach nowych inicjatyw w obszarze cyberbezpieczeństwa przeprowadzono analizy:

- pod kątem potencjalnego wdrożenia narzędzi wykorzystujących sztuczną inteligencję w obszarze detekcji nieznanych zagrożeń w infrastrukturze Banku;
- wdrożenia mechanizmów identyfikacji podatności w zasobach środowiska teleinformatycznego Banku.

#### Operacje i logistyka

W obszarze Operacji rok 2020 upłynął pod znakiem wdrożeń narzędzi pomocowych dla klientów Banku w związku z pandemią COVID-19. Wdrożenia nowych procesów obejmowały m.in. możliwość ubiegania się klientom o subwencje Polskiego Funduszu Rozwoju w ramach programu ARKA, „wakacje kredytowe” oferowane przez Bank, oraz ustawowe moratorium kredytowe.

Jednocześnie Departament Operacji wspierał wdrożenia nowych procesów digitalowych w obszarze sprzedaży kredytów oraz wdrożenia usługi BLIK. W związku z wystąpieniem pandemii reaktywowany został proces otwierania rachunków za pomocą weryfikacji klienta na platformie video.

Realizowana była również agenda optymalizacji i robotyzacji procesów. W efekcie zredukowano do najniższych, notowanych historycznie poziomów kolejki procesowe, a tym samym czas oczekiwania klienta na realizację zapytań i dyspozycji.

Pod kątem procesów reklamacyjnych, Bank zredukował liczbę wpływających reklamacji, w skutek działań podejmowanych u źródła ich powstawania oraz współpracy z jednostkami biznesowymi i produktowymi.

W obszarze outsourcingu Bank podjął działania mające zapewnić zgodność z nowymi wytycznymi EBA w sprawie outsourcingu.

W obszarze Logistyki w 2020 roku kontynuowano proces restrukturyzacji sieci oddziałów własnych mający na celu zwiększenie efektywności sieci oddziałów własnych, w tym ograniczenie kosztów działania oraz rozwój zdalnych kanałów dystrybucji. Dodatkowo rok 2020 był rokiem weryfikacji oraz modernizacji procesów związanych z m.in. obsługą wysyłek korespondencji masowej, obsługi i procesowania korespondencji przychodzącej. Działania skupiały się na poprawie efektywności kosztowej procesów poprzez procesy negocjacyjne z zewnętrznymi dostawcami, zmniejszenie czasochłonności procesów poprzez częściową robotyzację, zniwelowanie wysyłanych wolumenów.

Kolejnym bardzo ważnym aspektem w 2020 roku było zapewnienie bezpiecznych warunków pracy dla wszystkich pracowników zarówno w Centralach Banku jak i w sieci oddziałów własnych w związku z pojawieniem się pandemii COVID-19. Podjęte działania miały na celu m.in. bieżącą dostępność środków do dezynfekcji, maseczek, rękawiczek oraz prowadzone procesy ozonowania przestrzeni w przypadku pojawienia się podejrzenia zakażenia.

W związku z dostosowaniem struktury zatrudnienia oraz wzrostem efektywności w 2020 roku został obniżony również znacząco poziom zatrudnienia w Departamencie Operacji ok. 20%.

#### System Informacji Zarządczej

W 2020 roku Bank skupił się na doskonaleniu procesów w obszarze SIZ. W szczególności:

- dalszy rozwój performance managementu w Banku,
- usprawnianie procesu i narzędzi w obszarze budżetowania i planowania finansowego, w szczególności modeli wykorzystywanych do planowania finansowego.
- uwzględnienie zmian regulacyjnych w obszarze budżetowania i planowania finansowego,
- w zakresie zarządzania ofertą cenową kontynuowano doskonalenie procesu zarządzania ceną w zależności od profilu ryzyka oraz kosztów obsługi,
- dalsze usprawnienie procesu zarządzania i kontroli kosztów,
- aktualizację oraz rozszerzenie procesu raportowania wewnętrznego związane ze zmianą strategii Banku,
- proces regularnego miesięcznego sporządzania prognozy finansowej,

- prace związane z rozbudową narzędzi raportowych,
- bieżący monitoring efektów działań restrukturyzacyjnych.

Ponadto, ze względu na przedłużający się stan epidemii COVID19, poza standardowymi raportami zostały wdrożone dedykowane raporty monitorujące:

- wartość wpływów z subwencji w ramach projektu ARKA z tytułu wsparcia z PFR o jaką ubiegali się klienci za pośrednictwem Banku,
- wykorzystanie wakacji kredytowych w ramach moratorium spłat kredytów zarówno w ramach Tarcz ustawowych jak również pozaustawowe wakacje kredytowe oferowane przez Bank.

## HR

Najważniejsze zrealizowane zmiany i projekty w dziedzinie HR w 2020 roku to:

- rozwój i realizacja projektów budujących zaangażowanie i satysfakcję pracowników: Program Nest Rodzina oraz Program Fitnest;
- rozbudowa i realizacja programu rozwojowego Nest Uniwersytet;
- realizacja działań na rzecz różnorodności w miejscu pracy;
- realizacja badań w zakresie satysfakcji pracowników oraz poczucia bezpieczeństwa;
- realizacja cyklicznego przeglądu wynagrodzeń w Banku;
- realizacja projektu polegającego na zmianie organizacji pracy wszystkich pracowników banku (zmiana trybu pracy ze stacjonarnego na zdalny lub hybrydowy) w celu zapewnienia bezpieczeństwa pracowników i wysokiej efektywności realizowanych w Banku procesów w trakcie pandemii COVID-19;
- powołanie komitetu ds. bezpieczeństwa i organizacji pracy w trakcie pandemii COVID-19.

## **8. Podsumowanie wyników finansowych Grupy w 2020 roku**

Grupa Nest Bank S.A. zamknęła rok finansowy 2020 stratą netto w wysokości 142,3 mln zł. Wynik ten jest lepszy od wyniku za rok 2019 o 65,2 mln zł. Analizując osiągniętą przez Grupę stratę należy zwrócić uwagę na lepszy wynik niż w 2019 roku, który został osiągnięty mimo podwyższonej niepewności w jakiej działa Grupa spowodowanej przez pandemię COVID-19. Niższe koszty ryzyka to efekt wprowadzonych zmian mających na celu poprawę jakości portfela kredytowego poprzez zmiany w politykach kredytowych ukierunkowane na pozyskiwanie klientów o niższym profilu ryzyka kredytowego oraz wycofanie się z finansowania segmentu kredytów konsumenckich, charakteryzujących się największą szkodowością.

W 2020 roku wynik z tytułu odsetek wyniósł +449,7 mln zł (w porównaniu z +611,1 mln zł w 2019 roku) a wynik z tytułu opłat i prowizji +38,2 mln zł (w porównaniu z +51,1 mln w 2019 roku). Tak duży spadek wyniku odsetkowego jest przede wszystkim efektem obniżki stóp procentowych, która miała miejsce na początku roku 2020. Wynik z tytułu instrumentów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez

wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany w 2020 roku wyniósł +8,1 mln zł i był o 3,5 mln wyższy niż wynik na analogicznej pozycji w 2019 roku. Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy w 2020 roku wyniósł +0,8 mln zł co oznacza spadek na tej pozycji o 0,3 mln zł.

Koszty wynagrodzeń oraz pozostałe koszty działalności wraz z amortyzacją wyniosły w 2020 roku -267,5 mln zł (w 2019 roku -300,9 mln zł). Wynik z tytułu ryzyka w 2020 roku wyniósł -392,2 mln zł w stosunku do -568,0 mln zł w 2019 roku. Kwotę tą stanowi wynik z tytułu odpisów na oczekiwane straty kredytowe (-376,8 mln zł w 2020 r. do -575,1 mln zł w 2019 roku) oraz wynik na sprzedaży portfeli kredytowych i innych należności (+15,4 mln zł w 2020 roku, +7,1 mln zł w 2019 roku).

**Tabela nr 2. Zmiana podstawowych kategorii rachunku zysków i strat Grupy r/r**

| [tys. zł]   | 2020            | 2019            | r/r           | r/r [%]     |
|---|-----------------|-----------------|---------------|-------------|
| Wynik odsetkowy   | 449 663         | 611 128         | -161 465      | -26%        |
| Wynik prowizyjny  | 38 180          | 51 096          | -12 916       | -25%        |
| Wynik z tytułu instrumentów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany      | 8 091           | 4 634           | 3 457         | 75%         |
| Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy | 798             | 1 084           | -286          | -26%        |
| Koszt ryzyka  | -392 203        | -567 985        | 175 782       | -31%        |
| Ogólne koszty administracyjne   | -230 667        | -263 381        | 32 714        | -12%        |
| Amortyzacja   | -36 836         | -37 517         | 681           | -2%         |
| Pozostałe przychody i koszty  | -1 315          | -47 682         | 46 367        | -97%        |
| <b>Wynik brutto</b>   | <b>-164 288</b> | <b>-248 623</b> | <b>84 335</b> | <b>-34%</b> |
| Podatek   | 21 952          | 41 073          | -19 121       | -47%        |
| <b>Wynik netto</b>  | <b>-142 337</b> | <b>-207 550</b> | <b>65 213</b> | <b>-31%</b> |

Koszty operacyjne Grupy spadły w 2020 roku w stosunku do roku poprzedzającego o 32,7 mln zł i wyniosły 230,7 mln zł. Największy spadek został odnotowany na kosztach pracowniczych (-24,5 mln zł w porównaniu do 2019 roku), co jest efektem restrukturyzacji przeprowadzanej w Banku w trakcie 2019 roku oraz na początku 2020 roku obejmującej m.in. zmniejszenie zatrudnienia. Znaczący spadek został odnotowany również w ramach pozostałych kosztów rzeczowych (spadek o 14,1 mln zł) oraz kosztów czynszu i mediów (spadek o 2,1 mln zł). Spadek ogólnych kosztów administracyjnych został częściowo zniwelowany wzrostem kosztów składek i wpłat na Bankowy Fundusz Gwarancyjny (wzrost o 5,2 mln) jak również wzrostem kosztów eksploatacji systemów informatycznych (wzrost 2,9 mln zł).

Saldo pozycji pozostałe przychody i koszty operacyjne było wyższe o 46,4 mln zł w porównaniu do roku 2019 i wyniosło -1,3 mln zł. Strata w tej linii rachunku zysków i strat w 2019 roku była przede wszystkim wynikiem ujęcia rezerwy na zwroty prowizji od przedpłaconych przez wyrokiem TSUE kredytów konsumpcyjnych.

Wskaźnik Koszty / Przychody (Cost Income Ratio, CIR) za 2020 rok wyniósł 128% (z uwzględnieniem kosztów ryzyka). Wskaźnik wyliczony jako wartość procentowa kosztów działalności Grupy (koszty



administracyjne i amortyzacja) względem sumy wyniku odsetkowego, prowizyjnego i operacji finansowych przed kosztami ryzyka za 2020 rok wyniósł 60,9%. Projekcje finansowe Grupy zakładają, iż poprawa efektywności operacyjnej przyczyni się do zwiększenia efektywności kosztowej, a co za tym idzie wpłynie na poprawę wskaźnika CIR.

W związku z odnotowaną przez Grupę w 2020 roku stratą, rentowność aktywów (RoA) za 2020 rok była ujemna i wyniosła -2,0%.

Suma bilansowa na koniec roku 2020 wyniosła 6 772,3 mln zł w stosunku do 7 386,4 mln zł na koniec roku 2019. Zmiana była skutkiem przede wszystkim spadkiem wartości portfela kredytowego na skutek zaprzestania przez Grupę udzielania kredytów konsumenckich jak również ograniczenia akcji kredytowej w segmencie mikroprzedsiębiorców. Największymi pozycjami aktywów były kasa i operacje z Bankiem Centralnym (776,9 mln zł), należności międzybankowe (321,8 mln zł), papiery wartościowe (663,3 mln zł) oraz kredyty i pożyczki (4 564,7 mln zł). Wartość majątku trwałego wyniosła 114,7 mln zł.

Aktywa były finansowane przede wszystkim z kapitałów własnych o łącznej wartości 559,1 mln zł oraz depozytów klientów (bieżących i terminowych) wynoszących 6 070,4 mln zł.

Stan zobowiązań pozabilansowych z tytułu udzielonych otwartych linii kredytowych oraz gwarancji na koniec 2020 roku wyniósł 53,9 mln zł, w stosunku do 62,3 mln zł na koniec 2019.

Przedstawione w niniejszej części sprawozdania wartości w zakresie rachunku wyników a także sprawozdania z sytuacji finansowej zgodne są z odpowiednimi pozycjami sprawozdania finansowego Grupy za rok finansowy zakończony 31 grudnia 2020 roku.

## 9. Adekwatność kapitałowa Grupy

Współczynnik wypłacalności Grupy na koniec 2020 roku wyniósł 13,13%, a całkowita ekspozycja na ryzyko 4 028,0 mln zł. Strukturę całkowitego wymogu kapitałowego przedstawia poniższa tabela :

**Tabela nr 3. Wysokość wymogów kapitałowych na koniec 2020 roku**

| <b>Wymóg kapitałowy z tytułu:</b>                      | <b>Wartość w tys. zł</b> |
|--|--------------------------|
| Ryzyka kredytowego oraz ryzyka kredytowego kontrahenta | 258 047                  |
| Ryzyka związanego z korektą wyceny kredytowej (CVA)    | 2                        |
| Ryzyka rynkowego                                       | -                        |
| Ryzyka operacyjnego                                    | 64 189                   |
| <b>Wymogi kapitałowe razem</b>                         | <b>322 238</b>           |

Kapitał regulacyjny (wymogi kapitałowe) Banku obliczany jest w ściśle określony sposób dla wymienionych w przepisach rodzajów ryzyka, zgodnie z zasadami określonymi w Rozporządzeniu CRR (*Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012, z późniejszymi zmianami*). W procesie wyznaczania adekwatności kapitałowej każda z klas ekspozycji klasyfikowana jest zgodnie z Artykułem 112 Rozporządzenia CRR do poszczególnych klas

ekspozycji. W strukturze ekspozycji kredytowych Grupy dominują ekspozycje zaklasyfikowane do kategorii ekspozycji detalicznych.

**Tabela nr 4. Wymogi w zakresie funduszy własnych na 31 grudnia 2020 roku**

|  | <b>Wartość w tys.<br/>zł</b> |
|--|------------------------------|
| Kapitał podstawowy Tier I  | <b>529 027</b>               |
| Kapitał dodatkowy Tier I   | -                            |
| Kapitał Tier 1 (kapitał Tier 1 = podstawowy Tier I + dodatkowy Tier I)               | <b>529 027</b>               |
| Kapitał Tier II  | -                            |
| <b>Łączny kapitał (łączny kapitał = kapitał Tier I + kapitał Tier II)</b>            | <b>529 027</b>               |
| <b>Aktywa ważone ryzykiem razem</b>  | 4 027 983                    |
| <b>Współczynniki kapitałowe</b>  |                              |
| Kapitał podstawowy Tier I (wyrażony jako odsetek łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko) | <b>13,13%</b>                |
| Kapitał Tier I (wyrażony jako odsetek łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko)            | <b>13,13%</b>                |
| <b>Łączny kapitał (wyrażony jako odsetek łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko)</b>     | <b>13,13%</b>                |

## **10. Wpływ czynników zewnętrznych na rozwój Grupy – Pandemia COVID-19**

W dniu 13 marca 2020 roku opublikowano Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego w związku z pandemią COVID-19. Stan epidemii wprowadzony na terytorium Polski od 20 marca 2020 roku istotnie wpływa na otoczenie makroekonomiczne, w jakim działa Bank. Nadal powszechnie oczekiwaną jest materializacja ryzyka silnego spowolnienie gospodarczego w skali zarówno Polski jak i światowej, a także wzrost premii za ryzyko. W związku z zaistniałą sytuacją Bank na bieżąco monitoruje sytuację finansową uwzględniając wpływ czynników o charakterze zewnętrznym. Ryzyko związane z COVID-19 może mieć istotny wpływ na sytuację finansową Banku, przy czym skala tego wpływu będzie uzależniona w szczególności od przełożenia ryzyka COVID-19 na kondycję finansową klientów i kontrahentów Banku, koszty prowadzenia działalności oraz decyzje administracyjne i zmiany w obowiązujących przepisach.

## **11. Oświadczenie na temat informacji niefinansowych**

### **11.1. Podstawy prawne**

Podstawą prawną niniejszego oświadczenia jest Ustawa o Rachunkowości, w szczególności artykuł 49b oraz artykuł 55. Poza niniejszym oświadczeniem stanowiącym wyodrębnioną część Sprawozdania Zarządu z działalności Grupa nie publikuje odrębnego sprawozdania na temat informacji niefinansowych.

### **11.2. Opis modelu biznesowego Grupy**

Nest Bank S.A. jest bankiem uniwersalnym skoncentrowanym na mikroprzedsiębiorcach w zakresie oferty kredytowej oraz mikroprzedsiębiorcach i klientach indywidualnych w zakresie oferty rachunków

oszczędnościowych i depozytowych. Właścicielem Banku jest **Porto Group Holdings Limited**, której podmiotem dominującym jest **AnaCap Financial Partners III, L.P.** (dalej: „AnaCap”).

Najważniejsze elementy modelu biznesowego Banku zostały określone w Planie Naprawy formalnie zatwierdzonym decyzją KNF z dnia 30 listopada 2020 roku. Zgodnie z zatwierdzonym Planem Naprawy, głównymi celami Banku są: odbudowa rentowności i wzmocnienie pozycji kapitałowej.

Model biznesowy Banku oparty jest na segmentacji klientów wyodrębniającej mikroprzedsiębiorstwa oraz klientów detalicznych (w zakresie produktów oszczędnościowych i transakcyjnych w ramach linii Funding). W 2020 roku Zarząd Banku podjął decyzję o wycofaniu z oferty produktów kredytowych dla klientów detalicznych.

Strategiczne cele Banku obejmują m.in.:

- dalszy rozwój segmentu detalicznego w zakresie produktów oszczędnościowych i transakcyjnych w modelu dystrybucji omnichannel, z wyłączeniem produktów kredytowych,
- dalszy rozwój i poszerzanie strategicznego segmentu mikro adresujący zidentyfikowane potrzeby klientów,
- dalsze zwiększenie relacyjności klientów Banku i zrównoważone zwiększanie roli cross-sellingu,
- istotną poprawę efektywności operacyjnej Banku poprzez stałe usprawnianie procesów sprzedażowych i operacyjnych,
- optymalizację kosztu ryzyka kredytowego poprzez lepszą analizę zdolności kredytowej klientów na podstawie pogłębionych relacji z klientami i efektywnego wykorzystania danych oraz modelowania ryzyka kredytowego.

Bank oferuje innowacyjne oraz konkurencyjne na rynku polskim produkty i usługi, wysoki poziom obsługi klientów oraz dostępność produktów poprzez sieć placówek terenowych i partnerskich profesjonalne centrum obsługi telefonicznej oraz dynamicznie rozwijaną sprzedaż on-line.

Spółka zależna Faktoria Sp. z o.o. prowadzi sprzedaż usług faktoringowych skierowanych do segmentu SME oraz mikroprzedsiębiorstw, które sprzedają swoje wyroby i usługi z odroczonymi terminami płatności.

### 11.3. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością Grupy

|   | 2020     | 2019     |
|---|----------|----------|
| <b>Wynik netto za okres (w tys. zł)</b> | -142 337 | -207 550 |
| <b>RoE (netto)</b>                      | -22,67%  | -25,94%  |
| <b>Kredyty / Depozyty</b>               | 75,20%   | 83,12%   |
| <b>Współczynnik wypłacalności</b>       | 13,13%   | 15,86%   |

### 11.4. Wartości i kultura organizacyjna

Kultura organizacyjna Banku opiera się na pięciu kluczowych wartościach: **zaradność, optymizm, współpraca, nieszablonowość, zaangażowanie.**

Bank wierzy, że szacunek, zaufanie, zgodność celów oraz poczucie odpowiedzialności za grupę to kluczowe warunki skutecznej **współpracy**. Liczne sukcesy oraz dynamiczny rozwój organizacji to zasługa pracowników Banku, którzy dzięki swej **zaradności** potrafią odnaleźć się w każdej sytuacji i w każdej znajdują rozwiązanie.

**Optyizm**, pozytywne patrzeć na świat, dostrzeganie zalet a nie wad to postawy, które budują przyjazną atmosferę pracy w Nest Banku. Dzięki nieustannemu poszukiwaniu świeżych inspiracji i dążeniu do lepszych rozwiązań pracownicy banku wychodzą poza schematy podkreślając w ten sposób swoją **nieszablonowość**.

Recepta na sukces to wkładać serce w to co się robi, dlatego **zaangażowanie** stanowi jedną z kluczowych wartości pracowników Banku.

Zarząd Banku wierzy, że tylko postępując w zgodzie z wartościami Banku, może powstać zgrany i efektywny zespół, który z sukcesem osiągać będzie wyznaczone cele biznesowe.

Bank buduje kulturę organizacyjną opartą na wartościach m.in. doceniając pracowników, którzy wykorzystują wartości przy wykonywaniu swoich codziennych zadań. Przykładem może być realizowany co kwartał konkurs "Warto działać w zgodzie z wartościami". Każdy pracownik ma możliwość nominowania do konkursu swojego współpracownika, który w jego ocenie prezentuje postawę zgodną z wartościami banku. Raz na kwartał dwóch spośród nominowanych pracowników otrzymuje przewidzianą w konkursie nagrodę.

#### **11.5. Relacje Banku z otoczeniem**

Działania prowadzone przez Nest Bank S.A. są kierowane do różnych grup interesariuszy. W szczególności do klientów, pracowników, akcjonariuszy, regulatorów, sieci franczyzowej Nest Bank S.A., dostawców i kontrahentów oraz opinii publicznej, w tym do mediów. Bank komunikuje się z tymi grupami w sposób transparentny. Przejrzysta i skuteczna komunikacja z otoczeniem jest jednym z priorytetów Banku.

##### **Klienci**

Bank dba o wysokie standardy obsługi i komunikacji z klientami. Stosuje specjalne zasady dotyczące formułowania pism i informacji dla klientów. Dbą o to, aby materiały informacyjne i marketingowe były proste, przejrzyste i zrozumiałe. Na bieżąco realizuje działania mające na celu upraszczanie języka i sposobu komunikowania z klientami i tym samym podniesienia standardów obsługi klienta. W 2020 roku w Banku opracowany został wewnętrzny Podręcznik prostego pisania, który wyznacza standardy formułowania komunikatów do klientów. Ponadto bank jest członkiem grupy roboczej ds. prostej komunikacji pomiędzy bankami a ich klientami działającej w ramach Związku Banków Polskich.

##### **Pracownicy**

Bank ceni sobie zdanie pracowników. Wiele kwestii dotyczących organizacji pracy konsultuje z nimi poprzez wewnętrzne ankiety. Raz w roku realizowane jest badanie satysfakcji z pracy Nest Puls, w którym pracownicy mają możliwość wyrażenia swojej opinii na temat pracy w Banku. Pracownicy są na bieżąco

zapraszani do udziału w różnego rodzaju badaniach i projektach, poprzez które mają bezpośredni wpływ na kształtowanie warunków pracy w Banku. Interesy pracowników reprezentuje Rada Pracowników oraz działająca w Banku organizacja związkowa.

### **Regulatorzy**

Nest Bank prowadzi stały monitoring legislacyjny w celu terminowego wdrażania nowych i zmienianych przepisów prawa oraz rekomendacji nadzorczych. W ramach Systemu Kontroli Wewnętrznej między innymi weryfikuje zgodność regulacji wewnętrznych z prawem. Bank stara się utrzymać wysoki poziom współpracy z organami nadzoru i w razie konieczności również z organami ścigania, w szczególności udostępnia wymagane informacje, udziela wyjaśnień, odpowiedzi w granicach określonych przez przepisy prawa, a także terminowo realizuje zalecenia pionspekcyjne, jeśli takowe zostały skierowane. Bank dąży do zapewnienia transparentności współpracy z poszczególnymi organami nadzorczymi.

### **Media i opinia publiczna**

Bank komunikuje się z mediami na bieżąco i transparentnie. Odpowiada na każde zapytanie medialne. Posiada wewnętrzne Biuro prasowe, które prowadzi bieżącą komunikację z mediami – wysyła informacje prasowe, odpowiada na pytania dziennikarzy oraz organizuje spotkania i wywiady z przedstawicielami Zarządu.

### **Organizacje pozarządowe**

Nest Bank S.A. jest członkiem dużych organizacji branżowych takich jak Związek Banków Polskich, Konfederacja Lewiatan czy Polska Organizacja Francyzodawców. Relacje z organizacjami pozarządowymi są dla nas bardzo ważne. Dlatego utrzymujemy stały kontakt z ich przedstawicielami, angażujemy się we wspólne inicjatywy i partnerstwa.

### **Dostawcy**

Dostawcy dóbr i usług rozpoczynający współpracę z Bankiem wybierani są w ramach postępowań przetargowych, które jasno określają wszystkie zasady oraz kryteria przeprowadzania tego procesu. Dzięki zasadom opisanym w oficjalnej wewnętrznej procedurze każdy z procesów prowadzony jest w sposób przejrzysty, zapewniający wszystkim dostawcom taki sam dostęp do informacji i materiałów dotyczących danego postępowania.

## **11.6. Działania banku na rzecz zrównoważonego rozwoju**

Bezpieczeństwo finansowe klientów to dla Nest Bank S.A. priorytet. Bank dokłada wszelkich starań aby jego oferta kredytowa przyczyniła się do rozwoju działalności oraz wzrostu wartości firm klientów. Jednakże jako instytucja zaufania publicznego, bank czuje się odpowiedzialny nie tylko za swoich klientów, ale również za budowanie wartości dla społeczeństwa i środowiska. Zawsze stara się, aby podejmowane przez niego działania miały pozytywny wpływ na otoczenie.

### **Koniec z ubóstwem**

### Akcja „Zostań Świętym Mikołajem”

W 2020 roku Bank po raz piąty zrealizował świąteczną akcję „Zostań Świętym Mikołajem”. W ramach współpracy z Fundacją Dobrych Inicjatyw pracownicy banku otrzymali listy z życzeniami od dzieci z placówek opiekuńczo-wychowawczych zaadresowane do Świętego Mikołaja. W 2020 roku pracownicy banku spełnili marzenia 30 dzieci. Łącznie, od początku istnienia akcji pracownicy spełnili świąteczne życzenia 314 dzieci.

### Paczka dla seniora

W ramach współpracy z Fundacją Dobrych Inicjatyw w 2020 roku pracownicy Nest Banku S.A. wzięli udział w akcji #PaczkaDlaSeniora. Do Fundacji trafiło aż 7 kartonów wypełnionych żywnością suchą, środkami ochronnymi, kosmetykami, środkami czystości i książkami, które trafiły dla najuboższych seniorów, którzy nie mogą liczyć na wsparcie najbliższych. Pomoc dotarła w sumie do 300 seniorów.

### Helpdesk for Kids

W ramach współpracy z fundacją Happy Kids bank zdecydował o przekazaniu laptopów oraz środków finansowych na potrzeby nauki zdalnej i wsparcie podopiecznych fundacji w trudnym czasie pandemii COVID – 19.

## **Dobre zdrowie i jakość życia**

### Dodatkowa opieka zdrowotna dla pracowników

Pracownicy objęci są szerokim pakietem prywatnej opieki medycznej finansowanym przez Bank.

### Dodatkowe ubezpieczenie na życie

Pracownicy mogą skorzystać z finansowanego przez Bank dodatkowego ubezpieczenia na życie.

### Program FitNest

Jest to autorski program wellness dla pracowników, mający na celu zaszczepienie w pracownikach potrzeby zdrowego trybu życia, odżywiania oraz uprawiania sportu. W ramach programu pracownicy zapraszani są do różnego rodzaju aktywności, mają okazję zapoznać się z przydatną wiedzą z zakresu zdrowego trybu życia oraz uczestniczyć w akcjach tematycznych o charakterze prozdrowotnym. Program realizowany jest od 2016 roku. Działania realizowane w ramach projektu koncentrują się na pięciu obszarach: sport, odżywianie, regeneracja, profilaktyka oraz „fun at work” czyli szeregu czynników, które wpływają na nasze dobre samopoczucie w pracy. Dotychczas inicjatywy realizowane w ramach Programu FitNest koncentrowały się wokół badań profilaktycznych, masaży dla pracowników oraz innych akcji stacjonarnych, których celem było promowanie zdrowego stylu życia. W 2020 roku z powodu COVID-19 konieczna była zmiana formuły projektu. W marcu 97% pracowników centrali podjęło pracę zdalną. Dlatego program skupił się na działaniach online m.in. na webinarach ze specjalistami (np. fizjoterapeutą, okulistą, wirusologiem), artykułach edukacyjnych dotyczących dobrego samopoczucia oraz licznych konkursach. Programem objęci są wszyscy pracownicy Banku.

### Dofinansowanie programu sportowo-rekreacyjnego

Bank dofinansowuje pracownikom zakup karty sportowej, która uprawnia do korzystania z szerokiej oferty najpopularniejszych obiektów sportowych.

### Program Nest Rodzina

Celem programu jest wspieranie pracowników w łączeniu życia prywatnego i zawodowego. W ramach programu w 2020 roku na firmowym intranecie uruchomiona została strona poświęcona rodzicom z wieloma inspiracjami dla rodzin oraz sekcją z artykułami, webinariami i podcastami o tym, jak wspierać bliskich podczas pandemii. W 2020 roku bank po raz kolejny obchodził Międzynarodowy Dzień Rodziny - pracownicy skończyli z tej okazji pracę 2 godz. wcześniej, aby móc celebrować ten dzień ze swoimi rodzinami. Stałym elementem programu Nest Rodzina są konkursy dla dzieci pracowników z nagrodami. Bank jest obecny również w tak ważnym momencie życia pracowników, jakim są narodziny dziecka. Wyprawki dla dzieci zapakowane w spersonalizowane eko pudełka wraz z listem gratulacyjnym, otrzymują świeżo upieczeni Nest Rodzice. W 2020 roku wyprawki otrzymało 54 rodziców, a od początku istnienia programu: 229. Z okazji Dnia Dziecka w 2020 roku bank przekazał dodatkowe punkty na platformie kafeterijnej każdemu rodzicowi pracującemu w organizacji. Punkty można wymienić na dowolne produkty lub usługi dostępne na platformie.

### Kafeteria benefitów

Pracodawca zapewnia świadczenie uzależnione od stażu pracy, polegające na wyborze usług, produktów, bonów oraz pakietów abonamentowych na internetowej platformie.

### Zdrowie w dobie COVID-19

W związku z pandemią COVID-19, w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników w marcu 2020 roku 97% pracowników centrali banku zmieniło tryb pracy ze stacjonarnego na zdalny. W ciągu kilku dni większość procesów realizowanych w Banku została przeniesiona do trybu pracy zdalnej. Obsługa klientów, sprawy pracownicze oraz rekrutacje były i w dużej mierze wciąż są realizowane zdalnie. Aby zapewnić klientom pełen dostęp do usług bankowych placówki terenowe rozpoczęły pracę w modelu hybrydowym, natomiast większość pracowników centrali Banku pracowała w pełni zdalnie. Aby zwiększyć bezpieczeństwo pracowników oraz klientów powołany został specjalny zespół ds. COVID-19, którego zadaniem jest monitorowanie sytuacji epidemiologicznej w Polsce oraz podejmowanie decyzji w zakresie bieżącej organizacji pracy w Banku. Wprowadzony został również skuteczny system monitorowania oraz raportowania obecności pracowników w centrali Banku w celu podniesienia bezpieczeństwa w biurze. Pracownicy świadczący pracę w biurze lub w placówce terenowej mogą wykonać na koszt banku test na COVID-19, natomiast osoby przebywające na kwarantannie mają możliwość korzystania z wybranych usług concierge finansowanych przez Bank.

## **Dobra jakość edukacji**

### Projekt edukacyjny „Bakcyl”

Jako bezpieczna instytucja finansowa działająca na rynku polskim, Nest Bank jako ważne traktuje budowanie świadomości w zakresie zarządzania finansami wśród Polaków. Działania edukacyjne Banku skierowane są do młodszego pokolenia, które dzięki lekcjom prowadzonym przez wolontariuszy w szkołach, otrzymuje istotną wiedzę w zakresie zarządzania własnym budżetem, inwestowania posiadanych środków oraz ryzyk związanych z nierozsądnym rozporządzaniem środkami finansowymi. Lekcje prowadzone w szkołach przez pracowników realizowane są pod szyldem projektu „BAKCYL” którego patronem jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

#### Program Nest Uniwersytet

To program wewnętrznego dzielenia się wiedzą, w ramach którego pracownicy mają możliwość prowadzenia szkoleń dla innych pracowników Banku. Każdy pracownik banku może zostać trenerem i podzielić się z innymi swoimi zainteresowaniami, doświadczeniami i wiedzą. Zapisy na szkolenia mają charakter otwarty, a udział w nich pozwala pracownikom na zdobywanie wiedzy i rozwój umiejętności. Z programu korzystają nie tylko uczestnicy szkoleń, ale także pracownicy, którzy decydują się zostać trenerami i dzięki temu rozwijają swoje umiejętności trenerskie i związane z wystąpieniami publicznymi. W 2020 roku bank rozwinął program poprzez wprowadzenie zasad dotyczących przyznawania nagród najbardziej zaangażowanym trenerom wewnętrznym. Program przeznaczony jest dla wszystkich pracowników Banku.

### **Równość płci**

#### Program Lady in Nest

Lady in Nest to program skierowany do kobiet zajmujących stanowiska kierownicze w Banku. Celem projektu jest stworzenie przestrzeni dla kobiet – menedżerek, która pozwoli na swobodną, regularną wymianę pomysłów, doświadczeń oraz rozwój cech przywódczych, a w konsekwencji – przyczyni się do ich rozwoju osobistego i zawodowego. Lady in Nest to oddolna inicjatywa. Tworzą ją od pierwszej chwili uczestnicy programu - kobiety na stanowiskach kierowniczych. W zakładce na wewnętrznym intranecie jest dostępna strona projektu z inspirującymi filmami i artykułami, które mają na celu wspierać, wzmacniać i rozwijać kobiety pracujące w organizacji.

### **Czysta i dostępna energia**

#### Zakup czystej energii

Nest Bank S.A. podpisał umowę z dostawcą energii elektrycznej, która zakłada, że w 2021 r. dostawca energii będzie kupował do swoich oddziałów w Polsce 100% energii elektrycznej pochodzącej ze źródeł odnawialnych - elektrowni wodnych i wiatrowych. Nest Bank S.A. uzyskał certyfikat zakupu energii „ECO Premium”. Źródło energii gwarantuje certyfikat wydany przez Polskie Towarzystwo Certyfikacji Energii Elektrycznej (PTCE). Zakup „zielonej energii” przez Bank przyczyni się do zmniejszenia emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu i drobin (PM). W ten sposób firma realizuje strategię bankowości wspierającej ochronę klimatu i rozwój odnawialnych źródeł energii na świecie.



## **Wzrost gospodarczy i godna praca**

### Finansowanie rozwoju polskiej gospodarki

Nest Bank S.A. od 2013 roku aktywnie uczestniczy w programie gwarancji *de minimis* realizowanym przez Bank Gospodarstwa Krajowego. Program ma na celu zwiększenie dostępu do finansowania dla firm z sektora MŚP oraz zapewnienie rozwiązań kredytowych dla przedsiębiorców z krótką historią kredytową lub nieposiadających wystarczającego majątku na zabezpieczenie kredytu. W 2020 roku Bank skupił działania na aktywnym wspieraniu klientów oferując narzędzia pomocowe mające na celu zapobieganie, przeciwdziałanie i zwalczanie skutków pandemii wywołanej przez koronawirusa SARS-CoV-2 (m.in. w ramach tzw. moratorium spłat rat kredytowych odzwierciedlającego wytyczne Związku Banków Polskich oraz Tarczy Finansowej PFR 1.0 oraz Tarczy Finansowej PFR 2.0.).

Bank posiada w swojej ofercie Kredyt na Rozwój przeznaczony szczególnie dla firm z sektora MSP. Kredyt zabezpieczony jest gwarancjami Banku Gospodarstwa Krajowego w ramach programu COMSE. COSME jest programem ramowym Komisji Europejskiej, który ma na celu wspieranie konkurencyjności małych i średnich przedsiębiorstw.

### Uczciwe wynagrodzenie za pracę

We wrześniu 2020 roku Nest Bank S.A. we współpracy z konsultantami z firmy zewnętrznej przeprowadził projekt przeglądu wszystkich wynagrodzeń w Banku w rozbiciu na porównanie wynagrodzenia każdego pracownika do rynku. W trakcie projektu odbywały się spotkania konsultanta zewnętrznego z Zarządem Banku, HR oraz z Dyrektorami Departamentów. Spotkania miały na celu przeprowadzenie procesu mapowania stanowisk oraz dokonanie weryfikacji i aktualizacji wartościowania stanowisk pracy (tzw. „job grading”), zgodnie z metodologią punktowo-profilową. Powstała mapa umożliwia odnoszenie stanowisk w organizacji do ich odpowiedników rynkowych oraz analizę wewnętrzną i zewnętrzną spójności wynagrodzeń w organizacji.

### Stabilne zatrudnienie

Podstawową formą zatrudnienia w Nest Bank S.A. jest umowa o pracę. Taka forma współpracy gwarantuje bezpieczeństwo i stabilności zatrudnienia. Zarówno Bank jak i pracownicy zobowiązani są do przestrzegania Kodeksu pracy, który reguluje prawa i obowiązki stron w ramach stosunku pracy. Dzięki przejrzystej umowie o pracę oraz regulacjom wewnętrznym Banku dotyczącym warunków pracy, pracownicy mają zapewnione godne i stabilne warunki pracy.

## **Innowacyjność, przemysł, infrastruktura**

### Bankowość online

Nest Bank S.A. w swojej strategii biznesowej koncentruje się na rozwoju cyfrowych kanałów sprzedaży i obsługi klienta. W 2020 roku Bank wprowadził szereg rozwiązań, które umożliwiają klientom korzystanie z usług bankowych bez wychodzenia z domu. Możliwe jest założenie rachunku firmowego poprzez

rozmowę wideo z konsultantem, wprowadzone zostały płatności BLIK. Aplikacja mobilna banku została także udostępniona w Huawei GalleryApp.

W 2020 roku Bank niemal całkowicie zautomatyzował proces kredytowy i wprowadził wniosek kredytowy online dla firm. Dzięki integracji wniosku z zewnętrznymi bazami (m.in. BIK czy CEIDG) większość danych niezbędnych do wypełnienia wniosku uzupełnia się automatycznie. System Banku odczytuje i przetwarza je również automatycznie. Dzięki temu cały proces wnioskowania wraz z wydaniem decyzji trwa ok. 10-15 minut.

#### Innowacyjność i automatyzacja

Bank inwestuje także w automatyzację i robotyzację procesów. W krótkim czasie przeszedł drogę od robotów wspierających pracę ludzką do robotów, które stały się integralną częścią procesów. W 2020 roku wdrożonych zostało 50 robotów optymalizujących procesy biznesowe z obszaru Operacji i Windykacji. 18 z nich bezpośrednio realizowało zadania w obszarach wakacji kredytowych oraz Tarczy Finansowej PFR.

#### Biznes w sieci

W czerwcu 2020 roku Bank zorganizował dwa bezpłatne webinary online, w których udział mogli wziąć zarówno obecni, jak i nowi klienci Nest Bank S.A. Podczas webinarów uczestnicy dowiedzieli się jak skutecznie przenieść biznes do sieci oraz jak pozyskiwać klientów i sprzedawać online w dobie COVID-19.

### **Mniej nierówności**

#### Różnorodność w miejscu pracy

W ramach promowania polityki różnorodności w 2020 roku Bank rozpoczął realizację cyklicznych webinarów dla wszystkich pracowników dotyczących tematyki różnorodności. Szkolenia prowadzone są przez zewnętrznych ekspertów ze Stowarzyszenia Interwencji Prawnej i obejmują zagadnienia związane z niesprawiedliwością społeczną, wykluczeniem społecznym, uprzedzeniami i mikroagresją, koncentrując się na promowaniu różnorodności i tworzeniu przyjaznego, zróżnicowanego i pełnego szacunku miejsca pracy, w którym przedstawiciele wszystkich narodowości, grup etnicznych i religii czują się komfortowo.

W 2020 roku w szkoleniach wzięło udział łącznie 239 pracowników, czyli 25% zatrudnionych.

Celem Banku jest dotarcie do wszystkich pracowników, dlatego oprócz udostępnionych na intranecie materiałów, z których może skorzystać każdy pracownik planowane są kolejne edycje szkolenia.

#### Szkolenie z przeciwdziałania zjawisku mobbingu

Szkolenie z przeciwdziałania zjawisku mobbingu to obowiązkowe szkolenie dla każdego pracownika. Szkolenie pozwala zidentyfikować nieodpowiednie formy kontaktu oraz uczy działań, jakie należy podjąć, aby uchronić siebie i innych przed niewłaściwym zachowaniem. Na dzień 31 grudnia 2020 roku 99% pracowników ukończyło szkolenie.

## **Odpowiedzialna konsumpcja i produkcja**

### Produkty oszczędnościowe i inwestycyjne

Bank angażuje się w promowanie zrównoważonej konsumpcji poprzez oferowanie produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych. Bank zachęca do oszczędzania, oferując miesięczne plany składowe zarówno dla klientów, jak i pracowników. W ofercie Banku znajduje się cała gama produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych zachęcających do oszczędzania, a tym samym promujących zrównoważoną konsumpcję. Bank oferuje 3 rodzaje rachunków oszczędnościowych (standardowe, celowe i długoterminowe rodzinne rachunki oszczędnościowe). Ponadto bank oferuje zarówno ubezpieczenia inwestycyjne, jak i oszczędnościowe, otwarte fundusze inwestycyjne (UCITS), plany systematycznego oszczędzania - w tym: indywidualne konto zabezpieczenia emerytalnego (IKZE), indywidualne konto emerytalne (IKE) oraz plan systematycznego oszczędzania (PSO).

## **Działania w dziedzinie klimatu**

### Branże wykluczone

Ochrona środowiska naturalnego jest dla Banku bardzo ważna. Dlatego Nest Bank S.A. nie oferuje żadnych produktów oraz nie nawiązuje współpracy z kontrahentami z branż, których działalność może pośrednio lub bezpośrednio zagrażać zdrowiu i życiu oraz powodować negatywne skutki dla środowiska naturalnego. Należą do nich m.in. produkcja skór zwierząt futerkowych i wyrobów futrzarskich, łowiectwo i pozyskiwanie zwierząt łownych, górnictwo rud uranu i toru, destylowanie, rektyfikowanie i mieszanie alkoholi, uprawa tytoniu, produkcja wyrobów tytoniowych, produkcja gazów technicznych, produkcja materiałów wybuchowych, wytwarzanie paliw jądrowych, produkcja broni i amunicji.

### Redukcja przestrzeni biurowych

Pandemia COVID-19 mocno wpłynęła na organizację pracy w Nest Bank S.A. Zmianie uległ między innymi tryb pracy. Obecnie większość pracowników realizuje swoje zadania w trybie hybrydowym lub zdalnym. Nie ulega wątpliwości, że praca zdalna, pozytywnie oceniana przez pracowników, będzie dominującym trybem pracy również po zakończeniu pandemii. W związku z powyższym bank zdecydował się na redukcję przestrzeni biurowej w centralach Banku w Warszawie i Gdańsku. Działanie to będzie skutkowało m.in. zmniejszeniem zużycia energii elektrycznej oraz w sposób pośredni przyczyni się do redukcji emisji CO2 na skutek zmniejszenia liczby podróży do i z pracy.

### Redukcja zużycia plastiku

Pomieszczenia socjalne Banku tj. kuchnie oraz wyspy kawowe wyposażone są w sztućce oraz zastawę wielokrotnego użytku. Zamiast kupować wodę pitną w plastikowych butelkach bank korzysta z biurowych dystrybutorów filtrujących wodę. To rozwiązanie pozwala cieszyć się czystą wodą bez przyczyniania się do zanieczyszczenia środowiska plastikiem.

### Redukcja zużycia papieru i tuszu

Liczba drukarek jest systematycznie zmniejszana w zależności od potrzeb biznesowych. Dodatkowo bank wdrożył procesy wewnętrzne, takie jak elektroniczny obieg dokumentacji oraz monitorowanie wydruków osobistych. Bank ograniczył zużycie drukarek i akcesoriów o ~ 30% względem roku ubiegłego.

W 2020 roku wprowadzona została możliwość wnioskowania o konto firmowe przez rozmowę wideo z konsultantem i wnioskowania o kredyt dla firm przez formularz internetowy. Klienci mogą przekazywać niezbędne dokumenty drogą elektroniczną.

W 2020 roku Nest Bank S.A. zweryfikował wszystkie procesy związane z wysyłkami przesyłek do klientów, aby zmniejszyć ilość komunikacji papierowej. W efekcie tego działania duża część dokumentacji papierowej została zastąpiona dokumentacją elektroniczną, a korespondencja z klientem zmieniła formę na elektroniczną lub telefoniczną.

W 2020 roku Bank podjął decyzję o wprowadzeniu podpisu elektronicznego do obiegu wszelkich dokumentów w organizacji, np. zleceń płatniczych, rozliczeń pracowniczych, rozliczeń delegacji oraz podpisu kwalifikowanego używanego przez Zarząd do podpisywania wszelkich dokumentów, np. umów z kontrahentami.

#### Oszczędzanie wody

W celu znacznego ograniczenia zużycia wody w toaletach i pomieszczeniach socjalnych w placówkach terenowych Banku oraz w centralach instalowane są napowietrzacze. Aeratory (nakładki montowane na końcu wylewki kranu) optycznie zwiększają strumień wody poprzez znaczne jej napowietrzenie, a co za tym idzie zmniejszają jej zużycie. Większość kranów posiada czujnik ruchu, który powoduje odcięcie wody w kranie, gdy osoba przestaje z niego korzystać.

#### Oszczędzanie energii

W trakcie aranżowania przestrzeni biurowej centrali banku wzięto pod uwagę zużycie energii przez wszystkie urządzenia zainstalowane w pomieszczeniach socjalnych. Zastosowano urządzenia o klasie efektywności energetycznej od A+ do A++.

W trosce o środowisko i zużycie energii w miejscach najczęściej wykorzystywanych przez pracowników w budynkach centrali zastosowany został system oświetlenia z czujnikami ruchu, które włączają światło tylko w przypadku wykrycia obecności osób w danym pomieszczeniu. Tego typu rozwiązanie znalazło zastosowanie w toaletach, jadalniach i szatniach. Ponadto, w budynkach centrali wszystkie zastosowane lampy sufitowe są typu LED, co ma istotny wpływ na zmniejszenie zużycia energii elektrycznej.

System klimatyzacji w warszawskiej centrali posiada tryby pozwalające efektywnie gospodarować i zmniejszać zużycie energii. System posiada czujniki, które przełączają go do minimalnego wykorzystania w przypadku wykrycia otwartego okna w danym obszarze.

W celu podniesienia świadomości ekologicznej pracowników i ich realnego wpływu na zużycie energii w centralach umieszczone zostały plakaty zachęcające do ekologicznych postaw, w tym np. do wyłączenia światła po zakończeniu pracy.

#### Segregacja odpadów oraz recykling

Wszystkie kuchnie w centralach zostały wyposażone w kosze do segregacji z oznaczeniem poszczególnych rodzajów odpadów.

Bank posiada aktywną umowę z zewnętrznym dostawcą na dostawę pojemników do utylizacji dokumentacji papierowej.

Tonery i wkłady atramentowe podlegają recyklingowi na podstawie umów zawartych przez bank z dostawcami zewnętrznymi.

Bank dokonuje okresowych przeglądów sprzętu IT. Wszystkie zużyte urządzenia i ich elementy są przekazywane do firmy zewnętrznej, która poddaje je recyklingowi.

#### Ograniczenie podróży służbowych

Dzięki decyzji Zarządu w sprawie pracy zdalnej znacznie zmniejszyła się liczba wyjazdów służbowych. Spotkania biznesowe organizowane są w przeważającej części z wykorzystaniem aplikacji służących do zdalnej komunikacji. Dzięki temu liczba podróży służbowych została zredukowana do minimum, co przekłada się na ograniczenie emisji CO<sub>2</sub> z tego tytułu.

### **Pokój, sprawiedliwość i silne instytucje**

#### Sprawiedliwość i działanie w zgodzie z prawem

Bank współpracuje z organami ścigania i nadzorem dbając o terminową obsługę zapytań z organów państwowych. W Banku zgodnie zobowiązującymi przepisami został powołany niezależny Compliance Officer, którego zadania związane są między innymi z monitorowaniem prawidłowości zapewnienia zgodności przez jednostki organizacyjne działania zgodnie z wymogami regulacyjnymi. Kierowany przez niego Departament Compliance jako jednostka drugiej linii obrony pełni rolę doradczą i konsultacyjną przy wdrażaniu produktów i procesów, jak również podczas przygotowywania oferty dla klientów. W Banku powołany jest również niezależny Inspektor Ochrony Danych, a także dla zapewnienia obiektywności przy rozpatrywaniu wniosków klientów także Rzecznik Klientów.

#### Rozstrzyganie sporów

W kwestii rozstrzygania sporów z kontrahentami oraz klientami Bank w pierwszej kolejności analizuje możliwość polubownego ich rozwiązania, co niewątpliwie korzystnie wpływa na poczucie sprawiedliwego rozstrzygnięcia dla obu stron sporu. Kierowanie spraw na ścieżkę postępowania sądowego jest działaniem ostatecznym. Bank korzysta z usług mediatorów celem polubownego rozstrzygnięcia sporu, uczestniczy w pozasądowym trybie rozwiązywania sporów z klientami z udziałem Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich oraz Rzecznika Finansowego. Bank z pozytywnym skutkiem występował również przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego.

#### Branże wykluczone

Bank nie oferuje żadnych produktów oraz nie nawiązuje współpracy z kontrahentami z branż, których działalność może zagrażać pokojowi na świecie np. działalność związana z produkcją i handlem bronią i amunicją.

### Partnerstwo w działaniu

Realizacja działań na rzecz zrównoważonego rozwoju to efekt konsultacji i współpracy z różnymi grupami naszych interesariuszy. Partnerstwo z pozarządowymi organizacjami branżowymi takimi jak: Związek Banków Polskich, Konfederacja Lewiatan oraz Polska Organizacja Fraczyzobiorców pozwala nam na wymianę wiedzy i doświadczeń biznesowych.

Współpraca z organizacjami pożytku publicznego takimi jak: Warszawski Instytut Bankowości, Fundacja Happy Kids oraz Fundacja Dobrych Inicjatyw daje nam przestrzeń do realizacji funkcji społecznej.

Bank prowadzi otwarty dialog ze swoimi fraczyzobiorcami i aktywnie angażuje się w działania na rzecz fraczyzy. Cyklicznie organizujemy Rady Partnerów, których celem jest wymiana doświadczeń pomiędzy bankiem a fraczyzobiorcami. Zbieramy opinie i uwagi naszych partnerów oraz na bieżąco na nie odpowiadamy.

Partnerem Banku we wszystkich działaniach podejmowanych w zakresie zrównoważonego rozwoju są pracownicy oraz ich przedstawiciele tj. Rada Pracowników. Konsultacje z pracownikami odbywają się zwykle w formie badań ankietowych lub w ramach grup projektowych.

Zmiany w regulacjach wewnętrznych w zakresie wymaganym prawem pracy konsultowane są z Radą Pracowników Nest Bank S.A. oraz z działającą w Banku organizacją związkową.

### **11.7. Opis polityk stosowanych przez Bank w odniesieniu do zagadnień społecznych, pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji, a także opis rezultatów stosowania tych polityk**

#### **Polityki Banku stosowane w odniesieniu do zagadnień społecznych**

Nest Bank to marka stworzona z myślą o całej rodzinie. Oferuje bezpieczne, stabilne i przejrzyste produkty finansowe zarówno dla klientów indywidualnych, jak i mikroprzedsiębiorstw. Bank chce być dla swoich klientów realnym wsparciem w codziennym życiu. Dlatego też, działania Banku dotyczą przede wszystkim lokalnej społeczności. Zgodnie z filozofią banku bliskiego ludziom Bank stara się podnosić jakość edukacji oraz jakość życia osób w jego otoczeniu. Skupia się na edukacji finansowej dzieci oraz na walce z ubóstwem.

#### Edukacja

Jako partner Warszawskiego Instytutu Bankowości w projekcie Bankowcy dla Edukacji Finansowej Młodzieży BAKCYL Bank angażuje się w podnoszenie poziomu wiedzy młodego pokolenia z zakresu praktycznych finansów. Pracownicy w roli wolontariuszy uczą dzieci w wybranych przez siebie szkołach podstaw finansów i przedsiębiorczości. Wolontariusze realizują swoją misję społeczną w ramach czasu pracy.

#### Walka z ubóstwem

W okresie bożonarodzeniowym Bank co roku organizuje akcję „Zostań Świętym Mikołajem”, w ramach której chętni pracownicy przygotowują paczki świąteczne dla dzieci z placówek opiekuńczo-

wychowawczych. W 2020 roku Bank objął akcją również seniorów. W realizacji akcji Bank co roku wspierany jest przez wybraną organizację pożytku publicznego. Tym razem była to Fundacja Dobrych Inicjatyw.

Bank wspiera również działania różnych organizacji pożytku publicznego w zakresie edukacji oraz walki z ubóstwem za pomocą darowizn rzeczowych lub finansowych. W ramach *Instrukcji w sprawie zasad dokonywania zakupu towarów i usług oraz obiegu i kontroli dokumentów księgowych dotyczących gospodarki własnej Nest Banku S.A.* określone zostały zasady dokonywania darowizn w Banku.

### Wartości rodzinne

Wartości rodzinne to nieodłączny element kultury organizacyjnej Nest Bank S.A. Poprzez projekt Nest Rodzina oraz szereg akcji realizowanych w ramach projektu Bank zwraca uwagę na różne istotne role społeczne jakie każdy człowiek realizuje na co dzień. Życie w ciągłym pośpiechu i chęć pogodzenia wszystkich obowiązków nie sprzyja budowaniu rodzinnych więzi i zacieśnianiu relacji. Przestajemy znać nasze pochodzenie, cenić wielopokoleniowość domów i różnorodność naszych rodzin. Dlatego też, od czterech lat Bank bierze udział w akcji realizowanej przez Instytut Humanites: "Dwie godziny dla rodziny". Akcja Dwie Godziny dla Rodziny jest kampanią społeczną na rzecz głębokich relacji rodzinnych, aby być razem, a nie „obok siebie”. Dla zaakcentowania znaczenia rodziny, co roku 15 maja w Międzynarodowym Dniu Rodzin wszyscy pracownicy banku kończą pracę dwie godziny wcześniej, aby w tym dniu mogli spędzić więcej czasu ze swoimi najbliższymi.

### **Polityki dotyczące zagadnień pracowniczych**

Celem polityki Banku dot. zagadnień pracowniczych jest zapewnienie pracownikom dobrych warunków pracy, z gwarancją poszanowania ich praw i godności, a także zapewnienie bezpiecznych warunków pracy i godnej płacy. Bezpieczeństwo, godne i sprawiedliwe traktowanie pracowników oraz komfort ich pracy, są dla Banku priorytetem. Dlatego dba on o zgodność swoich działań z prawem pracy oraz przepisami BHP, edukuje pracowników w zakresie różnorodności oraz przeciwdziałania mobbingowi, zapewnia możliwość rozwoju zawodowego oraz realizuje działania o charakterze wellness mające na celu podniesienie komfortu i zadowolenia pracowników.

### Prawa i obowiązki

Nest Banku zatrudnia 968 pracowników (dane na dzień 31 grudnia 2020 roku). Skuteczne i efektywne zarządzanie zasobami ludzkimi wymaga wdrożenia i stosowania wielu wewnętrznych regulacji. Najważniejszą z nich jest *Regulamin Pracy w Nest Bank S.A.* W dokumencie znaleźć można wszystkie prawa i obowiązki pracodawcy i pracowników. Każdy nowozatrudniony pracownik jest zobligowany do zapoznania się z regulaminem.

### Wynagrodzenie i świadczenia

Kolejnymi dokumentami dotyczącymi warunków pracy są *Regulamin Wynagradzania Nest Bank S.A.* oraz *Polityka wynagrodzeń pracowników, w tym osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku.* Dokumenty szczegółowo określają zasady wynagradzania i przyznawania innych

świadczeń pracowniczych. W Banku funkcjonują widełki płacowe opracowane dla wszystkich stanowisk w oparciu o stopnie zaszerogowania (job grading) i konkurencyjność rynkową wynagrodzeń dla danej rodziny stanowisk.

Zasady przyznawania pracownikom dodatkowych świadczeń pozapłacowych tj. kafeteria benefitów, prywatna opieka medyczna, dodatkowe ubezpieczenie, karta sportowa, samochód służbowy etc. określa natomiast *Polityka Benefitów w Nest Bank S.A.*

### Różnorodność i etyka

Ważnym elementem kultury organizacyjnej Banku jest promowanie różnorodności, równości, tolerancji i wzajemnego szacunku. W Nest Bank S.A. obowiązuje bezwzględny zakaz dyskryminacji oraz zachowań mogących naruszać czyjąś wolność lub godność. Dokumentem, który gwarantuje równość pracowników w szczególności bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także bez względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy jest wspomniany już wcześniej *Regulamin Pracy w Nest Bank S.A.* Z Regulaminu jasno wynika, iż obowiązkiem pracodawcy jest przeciwdziałanie dyskryminacji w zatrudnieniu. Każdy nowozatrudniony pracownik zobowiązany jest do zapoznania się z regulaminem oraz potwierdzenia tego na piśmie. Jednocześnie w Banku funkcjonuje *Instrukcja w sprawie zasad nawiązywania, dokonywania zmian oraz rozwiązywania stosunków pracy z pracownikami*, która w przejrzysty sposób określa ścieżkę procesowania zatrudnienia pracownika, zmian warunków pracy i płacy w trakcie zatrudnienia oraz rozwiązania stosunku pracy. *Instrukcja w sprawie prowadzenia procesu rekrutacji do pracy w Nest Bank S.A.* gwarantuje z kolei sprawiedliwe i transparentne zasady dotyczące organizacji i przebiegu procesu rekrutacji do banku.

Stanowisko i działania Banku w zakresie różnorodności oraz poszanowania praw pracowniczych zostały szczegółowo przedstawione w *Polityce Różnorodności Nest Bank S.A.*, *Kodeksie Etyki* stanowiącym załącznik do *Polityki Zgodności Nest Bank S.A.* oraz w *Regulaminie Przeciwdziałania Zjawisku Mobbingu Nest Bank S.A.*, który stanowi załącznik do *Regulaminu Pracy Nest Bank S.A.*

Każdy nowozatrudniony pracownik zobowiązany jest do udziału w szkoleniu z przeciwdziałania zjawisku mobbingu.

*Regulamin Przeciwdziałania Zjawisku Mobbingu w Nest Bank S.A.* reguluje również zasady funkcjonowania Komisji Antymobbingowej, której zadaniem jest zapoznanie się ze zgłoszeniami dot. podejrzenia mobbingu lub innej formy naruszenia dóbr lub godność pracownika, wysłuchanie wyjaśnień stron, przeprowadzenie postępowania dowodowego, podjęcie decyzji co do zasadności rozpatrywanej skargi i o dalszym postępowaniu.

Innym organem stojącym na straży równości w zatrudnieniu jest Rada Pracowników Nest Bank S.A. Każdy pracownik ma możliwość zgłoszenia jej wszelkich przejawów dyskryminacji lub naruszeń w zakresie zasad równego traktowania w zatrudnieniu. Rada Pracowników może reprezentować pracownika w ewentualnych sporach lub pełnić rolę mediatora. Zasady funkcjonowania Rady Pracowników reguluje *Regulamin Rady Pracowników Nest Bank S.A.*



Od dnia 30 grudnia 2020 roku w Banku funkcjonuje również organizacja związkowa, która uczestniczy w procesach z zakresu HR w ramach swoich uprawnień wynikających z przepisów prawa, m.in. w sprawach pracowniczych, przy ustalaniu zasad wynagradzania i warunków pracy.

W Banku działa również anonimowa skrzynka mailowa, na którą pracownicy mogą przysyłać wszelkie zgłoszenia dotyczące naruszeń w zakresie: prawa bankowego, bezpieczeństwa, prawa pracy, praw człowieka etc.

#### Bezpieczeństwo i zdrowie pracowników

Bank jest odpowiedzialny za ochronę zdrowia i życia pracowników, poprzez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy. Nadrzędnym celem w tym zakresie jest dbałość o to by pracownicy czuli się bezpiecznie i komfortowo w miejscu pracy. Bank podejmuje szereg działań, które mają na celu tworzenie i monitorowanie bezpiecznych warunków środowiska pracy. Bank zleca regularne badania lekarskie pod kątem zagrożeń na zajmowanych stanowiskach pracy i zdolności do wykonywania pracy. Szkoli pracowników z aktualnych przepisów prawa i wewnętrznych regulaminów dotyczących bezpieczeństwa. Zatrudnia na pełen etat Specjalistę ds. bezpieczeństwa i higieny pracy, którego głównym zadaniem jest zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom oraz dbanie o przestrzeganie przez wszystkich pracowników zasad bezpieczeństwa i higieny pracy. Wszystkie kwestie związane z bezpieczeństwem pracy znajdują się z *Regulaminie Bezpieczeństwa i Higieny Pracy Nest Bank S.A.*

Od początku pandemii w 2020 r. w Nest Bank S.A. działa specjalny komitet, który monitoruje sytuację epidemiologiczną oraz podejmuje stosowne działania dotyczące pracy placówek oraz centrali. Komitet odbywa regularne spotkania, weryfikuje zgłaszane podejrzenia zakażeń wśród pracowników oraz wprowadza środki zapobiegawcze w placówkach i centrali.

W trosce o zdrowie i dobre samopoczucie pracowników realizowany jest autorski program wellness, który opiera się na czterech filarach zdrowia: sport, odżywianie, regeneracja, profilaktyka. Uzupełnieniem programu są działania na rzecz dobrego samopoczucia w pracy.

#### Szkolenia i rozwój

Rozwój pracowników jest dla Banku bardzo ważny. Bank podejmuje różnorodne działania i inicjatywy, aby zapewnić pracownikom możliwości rozwoju zawodowego, poszerzania wiedzy i zdobywania nowych kompetencji. Pracownicy Banku regularnie uczestniczą w szkoleniach dopasowanych do swoich potrzeb. Bank kładzie nacisk na równy i sprawiedliwy dostęp do oferty szkoleniowej. Zasady uczestnictwa w szkoleniach i podnoszenia kwalifikacji przez pracowników centrali Banku określa *Procedura w sprawie zasad podnoszenia kwalifikacji zawodowych dla pracowników Centrali Nest Bank S.A.*

Bank posiada także oddzielną komórkę dedykowaną do realizacji polityki szkoleniowej dla pracowników Sieci Sprzedaży Własnej. Zasady prowadzenia szkoleń dla pracowników kanałów sprzedaży określa procedura *Program Adaptacyjny dla Pracowników Sieci Sprzedaży Własnej.*

Bank posiada również własną wewnętrzną platformę Strefa Rozwoju, na której udostępnione zostały pracownikom szkolenia e-learningowe.

Uzupełnieniem oferty szkoleniowej jest opracowany w 2018 roku program Nest Uniwersytet, czyli szkolenia wewnętrzne prowadzone przez pracowników Banku dla swoich współpracowników. W 2020 roku program został rozbudowany poprzez wdrożenie formuły konkursowej dla pracowników, którzy zdecydują się podzielić swoją wiedzą wewnątrz organizacji jako trenerzy. W szkoleniach organizowanych w ramach Nest Uniwersytetu może wziąć każdy pracownik banku, zarówno jako uczestnik szkolenia, jak i trener. Sprawiedliwe i jednolite zasady uczestnictwa w programie jako trener określa *Regulamin Konkursu Nest Uniwersytet*.

### Ścieżki karier

Budowanie ścieżek karier w organizacji to jeden z kluczowych czynników decydujących o jej przyszłości. Bank głęboko wierzy, że aby odnosić sukcesy rynkowe, trzeba zapewnić pracownikom możliwość rozwoju i samorealizacji. Tylko w ten sposób organizacja może w pełni wykorzystać potencjał swoich pracowników. Jednym ze sposobów, aby tak się stało, jest zbudowanie systemu awansu zawodowego. Jego trzon stanowią ścieżki karier.

Zasady budowania ścieżek karier dla pracowników Centrali Banku określa *Instrukcja w sprawie zasad powoływania komórek organizacyjnych, tworzenia stanowisk oraz ścieżek karier w Centrali Banku*.

### Ocena pracownicza

Dbając o rozwój pracowników Bank prowadzi coroczny proces oceny pracowniczej. Zasady przeprowadzania procesu określa *Regulamin przeprowadzania oceny rocznej pracowników Nest Banku S.A.* Celem procesu jest obiektywna ocena postaw i kompetencji pracowników. Ocena dokonywana jest przez pryzmat wartości Banku. Ocenie podlega również sposób wykonywania powierzonych zadań oraz w przypadku menedżerów, kompetencje związane z zarządzaniem zespołem. Każdy pracownik oceniany jest na podstawie wystandaryzowanego arkusza oceny. Podczas procesu oceny bank bierze pod uwagę rozwój i indywidualne potrzeby swoich pracowników. Podczas rozmowy z przełożonym ustalany jest indywidualny plan rozwoju zawodowego dla każdego pracownika.

### Zasady współpracy z nieletnimi i z kobietami w ciąży

Jednym z kluczowych elementów polityki zatrudniania Banku jest poszanowanie praw człowieka oraz budowanie środowiska pracy wolnego od wszelkich form wykorzystywania.

Nest Bank S.A. stanowczo sprzeciwia się pracy przymusowej oraz wykorzystywaniu dzieci do pracy.

Bank nie przewiduje zatrudniania pracowników młodocianych. W przypadku podjęcia decyzji o zatrudnieniu pracownika młodocianego w *Regulaminie Pracy Nest Bank S.A.* zostały określone warunki tej współpracy. Zapisy dotyczą wykazu prac wzbronionych pracownikom młodocianym.

Bank szczególną troską otacza również kobiety w ciąży oraz karmiące piersią. W *Regulaminie Pracy Nest Bank S.A.* jasno określony został zakres prac zabronionych kobietom w ciąży oraz karmiącym ze względu na uciążliwość tych pracy, niebezpieczny charakter lub szkodliwość dla zdrowia.

## **Polityki dotyczące środowiska naturalnego**

Nest Bank S.A. zdaje sobie sprawę, że ochrona środowiska stanowi jeden z kluczowych elementów zrównoważonego rozwoju. Ma również świadomość, że jego działania mają wpływ na środowisko. Dlatego w Banku podjęty został szereg działań mających na celu zwiększenie świadomości ekologicznej pracowników, a także minimalizację negatywnego wpływu banku na środowisko poprzez wdrożenie inicjatyw ekologicznych w zakresie działalności operacyjnej banku i współpracy ze stronami trzecimi. Polityka Banku dotycząca środowiska naturalnego została szczegółowo spisana w dokumencie wewnętrznym: *Polityka Ochrony Środowiska w Nest Bank S.A.*

#### Wyłączenia dotyczące finansowania

Bank wyraża swój sprzeciw wobec działaniom mogącym mieć negatywny wpływ na środowisko naturalne poprzez nieoferowanie produktów, które mogłyby być wykorzystane na finansowanie m.in.:

- handlu dzikimi zwierzętami i produktami pochodzącymi od dzikich zwierząt (wymienionymi w Konwencji CITES);
- produkcji lub obrotu materiałami radioaktywnymi;
- produkcji lub handlu drewnem pochodzącym z lasów nieprzeznaczonych do wycinki;
- produkcji i handlu substancjami powodującymi zmniejszenie zawartości ozonu w atmosferze, których wytwarzanie lub obrót jest nielegalny
- rybołówstwie morskim przy użyciu sieci rybackich o długości przekraczającej 2,5 km
- działalności polegającej na produkcji, magazynowaniu, transportowaniu, obrocie lub użyciu na skalę przemysłową znacznych ilości niebezpiecznych materiałów chemicznych
- produkcji i obrotu produktami zawierającymi pestycydy/herbicydy, których wytwarzanie lub obrót jest nielegalny

Pełna lista wyłączeń, w tym branż nieobsługiwanych przez bank została określona w *Polityce Ochrony Środowiska w Nest Bank S.A.*

#### Zakupy

W listopadzie 2020 roku wprowadzone zostały zmiany w procedurze wyboru dostawców polegające na ustanowieniu jednego stałego kryterium oceny dostawców jakim jest stosunek dostawcy do kwestii środowiskowych oraz poszanowania praw człowieka. Obecnie trwają prace nad wdrożeniem kodeksu postępowania dostawców, który będzie regulował wszystkie oczekiwania Banku wobec przyszłych dostawców.

#### Monitorowanie i neutralizowanie negatywnego wpływu na środowisko naturalne

W 2020 roku bank rozpoczął monitorowanie zużycia energii elektrycznej pod kątem wpływu na środowisko naturalne. Bank deklaruje rozpoczęcie w 2021 roku monitorowania innych wskaźników ekologicznych tj. zużycie wody oraz waga odpadów, w lokalizacjach banku, w których będzie to możliwe.

#### **Zużycie energii elektrycznej w centralach banku**

| kWh                                    | Dane za okres*             | 2020    |
|--|----------------------------|---------|
| Centrala Warszawa (w tym klimatyzacja) | styczeń – grudzień 2020    | 214 639 |
| Centrala Gdańsk (bez klimatyzacji)     | styczeń – listopad 2020    | 110 290 |
| Centrala Gdańsk (klimatyzacja)         | styczeń – październik 2020 | 54 738  |

\*Brak możliwości zaraportowania pełnych danych za cały 2020 rok, ze względu na różne okresy rozliczeniowe dostawców energii elektrycznej.

Bank stara się minimalizować swój negatywny wpływ na środowisko naturalne poprzez wybór, tam gdzie to możliwe, rozwiązań ekologicznych, przyjaznych środowisku.

Jednym z takich działań jest podpisanie przez Bank umowy z dostawcą energii elektrycznej pochodzącej z odnawialnych źródeł energii. ECO energia będzie zasilala od 2021 roku wszystkie placówki terenowe Nest Bank S.A.

Ponadto, większość odpadów generowanych przez Bank podlega recyklingowi.

Bank stara się również uświadamiać pracowników w kwestiach środowiskowych oraz zachęcać ich do podejmowania działań na rzecz środowiska poprzez akcje komunikacyjne, w tym akcje plakatowe w centralach.

### **Polityki dotyczące poszanowania praw człowieka**

Bank sprzeciwia się łamaniu praw człowieka oraz wszelkim działaniom szkodliwym lub zagrażającym jego zdrowiu, życiu i wolności.

#### Wyłączenia dotyczące finansowania

Bank wyraża swój sprzeciw wobec łamania praw człowieka poprzez nieoferowanie produktów, które mogłyby być wykorzystane na finansowanie m.in.:

- działalności, w ramach której będzie wykorzystana praca przymusowa lub praca wykonywana przez dzieci w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego w Polsce prawa,
- produkcji i handlu bronią i amunicją,
- działalności polegającej na produkcji i wyłącznej sprzedaży wyrobów tytoniowych lub napojów alkoholowych.
- kasyn i gier hazardowych;
- produkcji lub obrotu materiałami radioaktywnymi;
- produkcji i obrotu produktami farmaceutycznymi, których wytwarzanie lub obrót jest nielegalny zgodnie z przepisami obowiązującego w Polsce prawa lub zgodnie z przepisami prawa międzynarodowego, międzynarodowych umów lub konwencji;

- produkcji i obrotu produktami, których wytwarzanie lub obrót jest nielegalny zgodnie z przepisami obowiązującego w Polsce prawa lub zgodnie z przepisami prawa międzynarodowego, międzynarodowych umów lub konwencji;
- działalności naruszającej w jakikolwiek sposób prawo własności ziemi ludności autochtonicznej bez w pełni udokumentowanej zgody tej ludności.

Pełna lista wyłączeń, w tym branż nieobsługiwanych przez bank została określona w *Polityce Ochrony Środowiska w Nest Bank S.A.*

#### Różnorodność i etyka

Jednym z kluczowych elementów polityki banku w zakresie poszanowania praw człowieka jest budowanie środowiska pracy wolnego od dyskryminacji, agresji i wszelkich form przemocy fizycznej lub psychicznej. W Banku funkcjonuje szereg regulacji, które określają zasady postępowania w tym obszarze. Są to: *Kodeks Etyki* stanowiący załącznik do *Polityki Zgodności w Nest Bank S.A.*, *Regulamin Pracy Nest Bank S.A.*, w tym *Regulamin Przeciwdziałania Zjawisku Mobbingu*, który stanowi załącznik do *Regulaminu Pracy Nest Bank S.A.* oraz *Polityka Różnorodności Nest Bank S.A.* Obecnie trwają prace nad wdrożeniem kodeksu postępowania, który będzie regulował wszystkie zasady dotyczące postępowania i zasady etyczne w Nest Bank S.A.

W przypadku podejrzenia łamania praw człowieka pracownicy mają możliwość dokonania anonimowego zgłoszenia poprzez specjalną skrzynkę mailową. Innym sposobem uzyskania wsparcia jest zwrócenie się o pomoc bezpośrednio do Komisji Antymobbingowej, Rady Pracowników lub działającej w banku organizacji związkowej.

#### Zakupy

W listopadzie 2020 roku wprowadzone zostały zmiany w procedurze wyboru dostawców polegające na ustanowieniu jednego stałego kryterium oceny dostawców jakim jest stosunek dostawcy do kwestii środowiskowych oraz poszanowania praw człowieka. Obecnie trwają prace nad wdrożeniem kodeksu postępowania dostawców, który będzie regulował wszystkie oczekiwania Banku wobec przyszłych dostawców.

### **Polityki Banku stosowane w odniesieniu do zagadnień przeciwdziałania korupcji**

Etyka w biznesie ma dla Nest Bank S.A. ogromne znaczenie. Etyka jest dla Banku podstawą budowy wiarygodności jako instytucji finansowej wobec interesariuszy. Bank stosuje Kodeks etyczny (stanowiący część Polityki Zgodności), który określa pożądane, etyczne postawy pracowników, zasady postępowania w biznesie, zarządzania informacjami poufnymi oraz określa politykę banku w zakresie przeciwdziałania przekupstwu i korupcji. Każdy pracownik zobowiązany jest do ukończenia obowiązkowego szkolenia z Polityki Zgodności i Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy oraz Finansowaniu Terroryzmu. W Banku funkcjonują systemy zgłaszania nieprawidłowości, w tym anonimowego zgłaszania wątpliwości i naruszeń w zakresie etyki. Obecnie trwają prace nad wdrożeniem kodeksu postępowania, który będzie regulował wszystkie zasady dotyczące postępowania i zasady etyczne w Nest Bank S.A.

Bezwzględnie zakazane są wszelkie próby łapownictwa, korupcji. Zgodnie z przyjętą *Polityką Zgodności w Nest Bank S.A.*, pracownikom Banku nie wolno wręczać lub przyjmować żadnych korzyści materialnych, które mogłyby mieć negatywny wpływ na relacje biznesowe z klientami lub kontrahentami, przyczyniać się do powstania konfliktu interesów, bądź zaszkodzić reputacji banku. Nie wolno wręczać ani przyjmować żadnych prezentów w formie gotówki. Prezent nie może być postrzegany przez obdarowanego jako korzyść mogąca wpłynąć na podejmowane przez niego decyzje biznesowe. Przestrzeganie obowiązującej polityki zgodności jest jednym z nadrzędnych priorytetów ładu korporacyjnego obowiązującego w banku.

Pracownicy Banku od osób trzecich mogą przyjmować prezenty w zakresie zgodnym z powszechnie panującymi zwyczajami, jeśli stanowią one wyraz uprzejmości lub kurtuazji. Pracownikom nie wolno bezpośrednio ani pośrednio oferować, wręczać, przyjmować ani żądać łapówek (lub podobnych korzyści) bez względu na ich wysokość, rodzaj i charakter. Nie wolno przyjmować prezentów o wartości przekraczającej 600 zł na jednego wręczającego i na jedną osobę powiązaną z Bankiem. W Banku prowadzony jest rejestr prezentów wręczanych oraz rejestr prezentów otrzymanych.

#### **11.8. Opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Banku mogących wywierać niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne, środowiskowe, pracownicze, poszanowania praw człowieka i przeciwdziałania korupcji**

W banku funkcjonuje system zarządzania ryzykiem, którego ramy wyznaczają standardy obowiązujące w sektorze bankowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach i rekomendacjach nadzorczych. Wyodrębnione jednostki Banku odpowiadają za identyfikację, pomiar, monitorowanie i ograniczanie ryzyka. Poziom akceptowalnego ryzyka jest zatwierdzany przez Zarząd i zaakceptowany przez Radę Nadzorczą Banku.

**Pełny opis ryzyk istotnych oraz systemu zarządzania tymi ryzykami znajduje się w Rozdziale 6 niniejszego sprawozdania.**

Z punktu widzenia negatywnego wpływu ryzyk na zagadnienia społeczne, środowiskowe, pracownicze, poszanowania praw człowieka i przeciwdziałania korupcji, szczególne znaczenie mają ryzyko operacyjne i ryzyko braku zgodności. Potencjalny wpływ tych ryzyk na powyższe zagadnienia został przedstawiony w poniższej tabeli.

Tabela nr 5. Możliwy wpływ poszczególnych ryzyk na zagadnienia

| Ryzyko                 | Opis ryzyka  | Zarządzanie ryzykiem   |
|------------------------|--|--|
| Ryzyko operacyjne      | <p>ryzyko definiowane jako straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi, systemów lub zdarzeń zewnętrznych; nie obejmuje ryzyka reputacji i ryzyka strategicznego, które związane są z ryzykiem biznesowym, ale obejmuje kwestie związane z ryzykiem technologicznym i technicznym, ryzykiem outsourcingu, ryzykiem nadużyć, ryzykiem prania brudnych pieniędzy, ryzykiem bezpieczeństwa, ryzykiem prawnym, ryzykiem kadrowym oraz ryzykiem transakcyjnym.</p> | <p>Proces zarządzania ryzykiem operacyjnym został określony w ramach „Strategii zarządzania ryzykiem” (zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą), regulacji wewnętrznej „Zarządzanie ryzykiem operacyjnym” (zatwierdzonym przez Zarząd Banku) oraz w procedurach szczegółowych dla wyodrębnionych podobszarów ryzyka operacyjnego.</p> <p>Nadrzędną rolę w procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym pełni kierownictwo Banku - Rada Nadzorcza Banku (nadzoruje proces zarządzania ryzykiem operacyjnym) oraz Zarząd Banku (ustala proces zarządzania ryzykiem operacyjnym).</p> <p>W strukturze organizacyjnej Banku funkcjonuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komitet ds. Ryzyka (monitoruje ogólny poziom ryzyka w Banku i koordynuje działania związane z zarządzaniem ryzykiem),</li> <li>• Komitet Bezpieczeństwa (monitoruje bieżące kwestie operacyjne Banku; dokonuje oceny poziomu ryzyka operacyjnego i skali zagrożeń w sytuacjach kryzysowych; formułuje wnioski i rekomendacje dla Zarządu; podejmuje działania ograniczające skutki zrealizowanego ryzyka operacyjnego).</li> <li>• Departament Compliance realizuje funkcje związane z zarządzaniem ryzykiem operacyjnym w ramach II linii obrony, w tym również dotyczące obszarów takich jak detekcja i prewencja nadużyć zewnętrznych i wewnętrznych, zarządzanie jakością danych oraz zapewnieniem ciągłości działania (BCP), natomiast Departament Kontroli Ryzyka realizuje funkcje związane z raportowaniem ryzyka operacyjnego.</li> </ul> |
| Ryzyko braku zgodności | <p>ryzyko zaistnienia negatywnych skutków, w tym sankcji prawnych bądź regulaminowych, materialnych strat finansowych lub utraty dobrej reputacji, na jakie narażony jest Bank w wyniku nie przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa, regulacji nadzorczych, przepisów wewnętrznych czy przyjętych przez siebie standardów i kodeksów</p>   | <p>Funkcja zgodności stanowi jeden z elementów systemu zarządzania ryzykiem w Banku. Dodatkowo funkcja zgodności sprawuje nadzór nad systemem kontroli wewnętrznej.</p> <p>Nadzór nad zarządzaniem ryzykiem braku zgodności w Banku sprawuje Rada Nadzorcza.</p> <p>Zarząd Banku odpowiada za adekwatność i skuteczność zarządzania w Banku ryzykiem braku zgodności, w tym za adekwatność i skuteczność procedur anonimowego zgłaszania naruszeń.</p>   |

postępowania mających zastosowanie w jego działalności.

Zarząd Banku odpowiada za opracowanie polityki zgodności, zapewnienie jej przestrzegania i składanie sprawozdań Radzie Nadzorczej w sprawie zarządzania w Banku ryzykiem braku zgodności.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w stosowaniu polityki zgodności, Zarząd Banku podejmuje środki naprawcze lub dyscyplinujące.

Departament Compliance jest powołany do stałego, skutecznego i efektywnego zarządzania ryzykiem braku zgodności.

Departament Compliance jest jednostką niezależną, podległą Prezesowi Zarządu.

W Banku przyjęty jest hybrydowy model zarządzania ryzykiem braku zgodności. Oznacza to, że Departament Compliance odpowiada za systemowy proces zarządzania ryzykiem braku zgodności (w tym m.in. za monitorowanie jednostek biznesowych w zakresie ryzyka braku zgodności), natomiast jednostki biznesowe wykonują poszczególne zadania w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności w swoich obszarach, w tym w szczególności mają za zadanie działanie zgodne z przepisami prawa, regulacjami nadzorczymi, przepisami wewnętrznymi i przyjętymi standardami.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności składa się z pięciu etapów:

- Identyfikacja ryzyka braku zgodności,
- Ocena /analiza zidentyfikowanego ryzyka braku zgodności,
- Określenie działań minimalizujących ryzyko braku zgodności / środków kontrolnych,
- Monitorowanie zidentyfikowanego ryzyka braku zgodności i zarządzanie nim,
- Raportowanie zarządzania ryzykiem braku zgodności, w szczególności środków naprawczych podjętych w przypadku ewentualnych nieprawidłowości.

W Banku funkcjonuje system zarządzania ryzykiem oraz system kontroli wewnętrznej zorganizowany na trzech, niezależnych poziomach gdzie:

- na pierwszą linię obrony składa się zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej Banku,
- na drugą linię obrony składa się co najmniej zarządzanie ryzykiem przez pracowników na specjalnie powoływanych do tego stanowiskach lub w komórkach organizacyjnych, niezależnie od zarządzania ryzykiem na pierwszej linii obrony oraz działalność Departamentu ds. Polityki Zgodności,
- na trzecią linię obrony składa się działalność Departamentu Audytu Wewnętrznego.



Na wszystkich trzech liniach obrony, w ramach systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, pracownicy Banku, w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych, odpowiednio stosują mechanizmy kontrolne, mechanizmy kontroli ryzyka lub niezależnie monitorują w postaci weryfikacji i testowania prawidłowość przebiegu procesów i ustanowionych mechanizmów kontrolnych.

Podpisy Członków Zarządu.

|            |                         |                             |                                 |
|------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| 28.04.2021 | Marek Kulczycki         | Prezes Zarządu              |                                 |
| 28.04.2021 | Piotr Kowynia           | Pierwszy Wiceprezes Zarządu |                                 |
| 28.04.2021 | Jamal Ismayilov         | Członek Zarządu             | <i>Podpisane elektronicznie</i> |
| 28.04.2021 | Karolina Mitraszewska   | Członek Zarządu             |                                 |
| 28.04.2021 | Agnieszka Porębska-Kość | Członek Zarządu             |                                 |
| 28.04.2021 | Janusz Mieloszyk        | Członek Zarządu             |                                 |