



# Nest Bank S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku za rok zakończony dnia 31 grudnia 2021 roku

**Nest Bank SA** z siedzibą w Warszawie ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Kapitał zakładowy opłacony w całości 319 357 000,00 zł.

**NIP** 5261021021  
**KRS** 000030330  
**REGON** 010928125  
[www.nestbank.pl](http://www.nestbank.pl)

**Spis Treści**

1. Wstęp .....	3
2. Najważniejsze zdarzenia mające wpływ na działalność Banku w 2021 roku ...	3
3. Strategia działalności Banku.....	4
4. Rozwój biznesu w 2021 roku .....	4
4.1. Kanały dystrybucji .....	4
4.2. Rozwój segmentu mikroprzedsiębiorstw w Banku .....	5
4.3. Segment Consumer Finance .....	6
4.4. Rozwój bazy klientów depozytowych .....	7
4.5. Rozwój oferty produktów inwestycyjnych.....	7
4.6. Działania marketingowe, rozwój marki Nest Bank .....	8
5. Organizacja Banku .....	9
5.1. Organizacja Banku .....	9
5.2. Struktura zatrudniania w Banku .....	14
6. Zarządzanie ryzykiem .....	14
7. Rozwój działalności operacyjnej i funkcji wsparcia .....	19
8. Podsumowanie wyników finansowych Banku w 2021 roku.....	22
9. Adekwatność kapitałowa Banku .....	24
10. Wpływ czynników zewnętrznych na rozwój Banku .....	25
11. Oświadczenie na temat informacji niefinansowych.....	26
11.1. Podstawy prawne .....	26
11.2. Opis modelu biznesowego Banku.....	26
11.3. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością Banku .....	28
11.4. Wartości i kultura organizacyjna .....	28
11.5. Relacje Banku z otoczeniem.....	28
11.6. Działania Banku na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju	30
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 .....	39
11.8. Opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Banku mogących wywierać niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne, środowiskowe, pracownicze, poszanowania praw człowieka i przeciwdziałania korupcji .....	47

## 1. Wstęp

Niniejsze sprawozdanie Zarządu Banku Nest Bank Spółka Akcyjna ("Nest Bank S.A.", „Bank”) obejmuje informacje dotyczące działalności Banku w 2021 roku oraz zdarzeń mających istotny wpływ na tę działalność, które nastąpiły po zakończeniu 2021 roku. Sprawozdanie powinno być czytane łącznie z jednostkowym sprawozdaniem finansowym Nest Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2021 roku.

## 2. Najważniejsze zdarzenia mające wpływ na działalność Banku w 2021 roku

Pomimo ograniczeń związanych z pandemią COVID-19, w 2021 roku Bank kontynuował realizację głównych założeń strategii nakreślonej w latach 2019-2020. W ramach zrewidowanej strategii Bank dokonał ukierunkowania na segment mikroprzedsiębiorstw jako strategiczny obszar działalności kredytowej Banku. Nowe strategiczne ukierunkowanie wiązało się również z optymalizacją bazy kosztowej Banku oraz wykorzystywanych kanałów dystrybucji. Strategia Banku została wpisana również w zaktualizowany Plan Naprawy Nest Bank S.A. zaakceptowany decyzją Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”) z dnia 17 grudnia 2021 roku oraz jest formalnie realizowana 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 Banku w 2021 roku należały:

- utrzymanie się stanu pandemii COVID-19, która wybuchła w 2020 roku,
- pozytywne efekty programów osłonowych, przede wszystkim tarcz oferowanych przez instytucje państwowe,
- zakończenie oferowania powszechnych wakacji kredytowych przez sektor finansowy i powrót większości klientów do normalnych spłat kredytów,
- kontynuacja planów pomocowych BGK w formie gwarancji dla przedsiębiorców, umożliwiających rozwój oferty Banku w zakresie finansowania przedsiębiorców,
- zwiększenie bufora płynności oraz rosnący poziom oszczędności w sektorze bankowym,
- dalszy dynamiczny wzrost liczby rachunków klientów oraz aktywności klientów depozytowych, który pozwolił na wzrost bazy depozytowej Banku przy równoczesnej optymalizacji kosztu finansowania,
- obniżony popyt na produkty kredytowe skutkujący obniżonym wolumenem nowych kredytów,
- dalsze usprawnienie systemu zarządzania ryzykiem oraz systemów informacji zarządczej, a także dalsza optymalizacja strategii cenowej,
- kontynuowanie optymalizacji sieci dystrybucji Banku, mające wpływ na zmianę liczby placówek własnych i partnerskich Banku,
- dalszy przyrost portfela spółki Faktoria Sp. z o.o. – zależnej od Banku spółki dedykowanej do oferowania usług faktoringowych.

- dynamiczny wzrost inflacji i rozpoczęcie przez NBP w 4 kwartale 2021 cyklu podwyżek stóp procentowych, wspierających zacieśnienie polityki monetarnej.

### 3. Strategia działalności Banku

Bank zamierza w najbliższych latach umacniać swoją pozycję rozwijając ofertę produktową dla klientów w segmencie mikroprzedsiębiorstw i małych przedsiębiorstw oraz kontynuować wygaszanie portfela kredytowego consumer finance. Strategiczne ukierunkowanie Banku na segment mikroprzedsiębiorstw oznacza 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 Bank będzie kontynuował 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. Bank będzie kontynuował 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. 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 w zakresie wymiany walutowej dla segmentów mikroprzedsiębiorstw i klientów detalicznych.

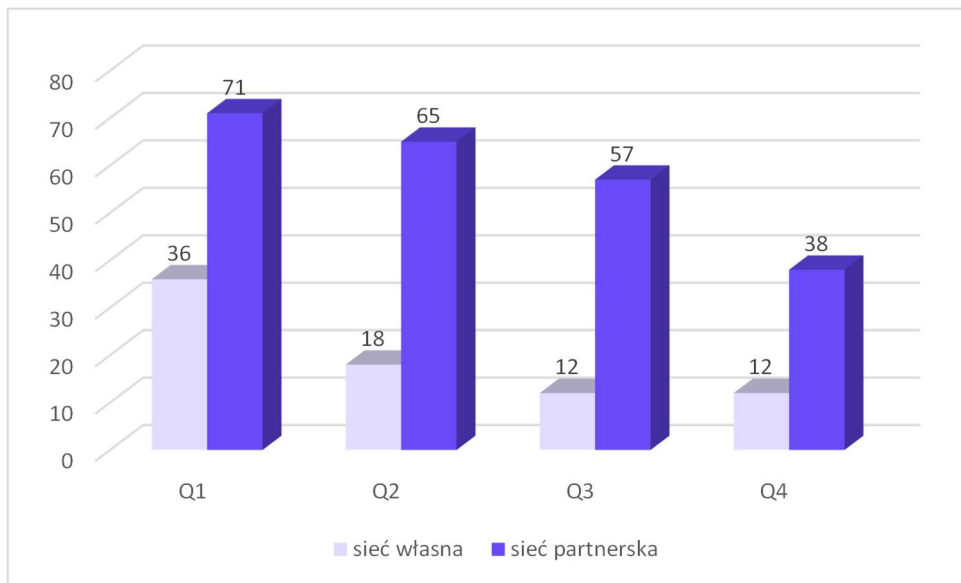
### 4. Rozwój biznesu w 2021 roku

#### 4.1. Kanały dystrybucji

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

Prowadzone w 2021 roku projekty były ukierunkowane na optymalizację sieci dystrybucji Banku i umożliwiły zakończenie roku z liczbą 12 placówek terenowych oraz 38 placówek franczyzowych, zlokalizowanych na terenie całej Polski. Na dzień 31 grudnia 2021 roku Bank współpracował również z 6 dużymi integratorami na szczeblu centralnym oraz około 674 pośrednikami na szczeblu lokalnym.

Wykres nr 1. Liczba placówek w 2021 roku



W pierwszym kwartale 2021 roku zamknięto 18 najmniej efektywnych placówek terenowych Banku, w trzecim kwartale zamknięto 6 kolejnych placówek terenowych Banku. Zmniejszanie zasięgu sieci naziemnej było również podyktowane strategią rozwoju w kanałach digital i rosnącym udziałem klientów pozyskiwanych zdalnie tj. telefonicznie i przez Internet. Według stanu na 31 grudnia 2021 roku sprzedaż w sieci własnej generowana była przez około 110 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 22 (Menedżerowie ds. Finansów Osobistych) na koniec 2021 roku.

Elektroniczne kanały komunikacji pozwalały Bankowi przede wszystkim kontynuować strategię pozyskiwania nowych klientów oraz budowy tańszego finansowania detalicznego. W trakcie 2021 roku Bank konsekwentnie rozwijał oraz automatyzował online'owe procesy sprzedaży rachunków dla konsumentów oraz mikroprzedsiębiorstw oraz procesy otwierania depozytów w bankowości internetowej i mobilnej. Wdrożono również możliwość zdalnego składania większości dyspozycji posprzedażowych poprzez bankowość internetową i mobilną.

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

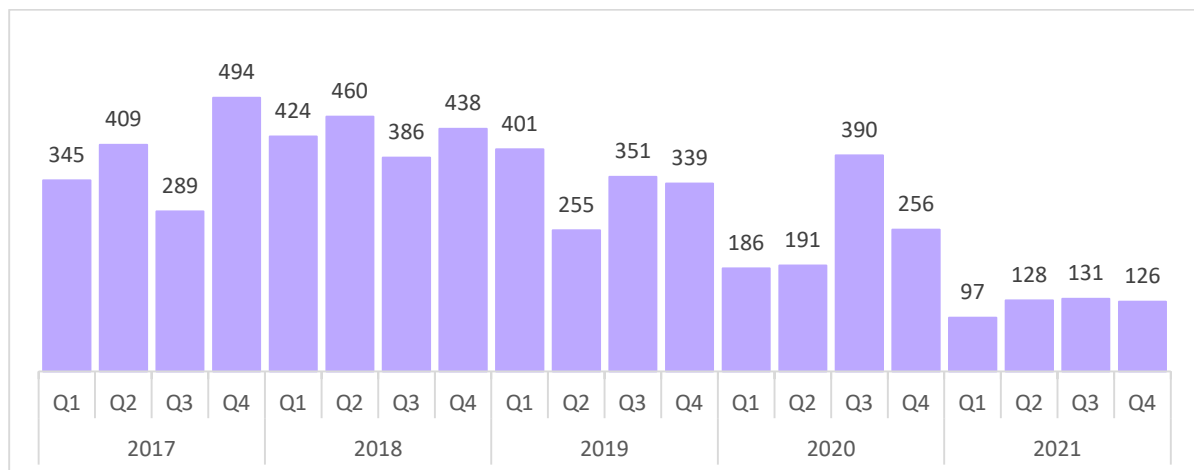
Rok 2021 dla Banku był kontynuacją zmian jakie miały miejsce w roku poprzedzającym. Kontynuacja zmian kierowana była chęcią obniżenia ryzyka kredytowego oraz zwiększenia rentowności Banku. W tym celu Bank skupił się na swoim wyspecjalizowanym segmencie, którym są klienci biznesowi, głównie mikroprzedsiębiorcy prowadzący indywidualne działalności gospodarcze, jak również profesjonaliści wpisujący się w ten segment.

Rok 2021 wyróżnił się walką z pandemią COVID-19 oraz wynikającą z niej niepewnością. 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. Bank w swojej strategii na 2021 skupił uwagę na większej integracji obecnych klientów oraz zaczął dynamicznie rozwijać nowy kanał dystrybucji

Digital. Spowodowało to poprawienie jakościowe portfela kredytowego MICRO oraz ograniczyło nową sprzedaż, co jest zauważalne w wynikach przedstawionych na wykresie nr 2. Wspierając przedsiębiorców, którzy najbardziej odczuli skutki pandemii Bank kontynuował współpracę z Polskim Funduszem Rozwoju (PFR). Ze współpracy w ramach tzw. Tarczy Finansowej skorzystało w Nest Banku w 2021 roku blisko 500 klientów otrzymując wsparcie na ponad 34 mln zł. Bank wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów prowadzących indywidualne działalności oraz profesjonalistów z segmentu mikro z sukcesem wprowadził w pierwszym kwartale 2021 nową ofertę cenową z której skorzystało już ponad 1,7 tys. klientów.

W 2021 roku Bank kontynuował swoją bliską współpracę z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) umożliwiając udzielanie kredytów na preferencyjnych warunkach z zabezpieczeniem PLD de minimis. W celu minimalizacji niepożądanych efektów pandemii BGK utrzymał podwyższone poziomy zabezpieczenia gwarancji de minimis oraz zrezygnował z prowizji nakładanej na kredytobiorcę, co pozytywnie wpłynęło na klientów obsługiwanych przez Nest Bank. Korzystając ze współpracy z BGK Bank kontynuuje akcję wspierającą klientów kredytowych pod nazwą Program Wsparcia Przedsiębiorczości. Program rozpoczęty w 2020 roku był kontynuowany w 2021 i 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 firmowy. Blisko 4,3 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 -2021 [mln zł]



### 4.3. Segment 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 2021 roku, po stronie kredytów dla segmentu detalicznego, działania były skupione jedynie na zarządzaniu bieżącym portfelem udzielonych w przeszłości kredytów. Bank nie prowadzi sprzedaży nowych kredytów w tym segmencie.

#### **4.4. Rozwój bazy klientów depozytowych**

W roku 2021 Bank odnotował dalsze sukcesy w zakresie rozwoju bazy obsługiwanych rachunków płatniczych dla klientów indywidualnych oraz firmowych pozyskując 20 tys. nowych klientów z rachunkami płatniczymi. Warto podkreślić jest, że ponad 2/3 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 2021 roku w dalszym ciągu dynamicznie przyrastało saldo na rachunkach bieżących. Na koniec 2021 roku saldo na rachunkach bieżących wyniosło 2,8 mld zł i zwiększyło się w ciągu roku o ponad 500 mln zł, a udział rachunków bieżących w bazie depozytowej zwiększył się z 38% do 50%. Dynamiczny przyrost sald na rachunkach bieżących wpłynął znacząco na zmniejszenie się kosztów finansowania Banku.

Na koniec 2021 roku Bank obsługiwał 411 tys. klientów, z czego 328 tys. to klienci detaliczni (289 tys. z nich posiadało w Banku rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy), a 82 tys. to przedsiębiorcy, spośród których 24 tys. to klienci kredytowi, a 58 tys. to klienci transakcyjni.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów Bank w 2021 roku kontynuował rozwój oferty rachunkowo-depozytowej, wprowadzając np. jako pierwszy Bank na świecie pilotaż nowej usługi płatności kartą w Internecie VISA Mobile. W 2021 roku Bank przeniósł obsługę kart płatniczych do nowego dostawcy co pozwoliło m.in. ograniczyć koszty kartowe, przyspieszyć wdrażanie nowych rozwiązań kartowych oraz zmienić wizerunek kart płatniczych. W ciągu 2021 roku Bank aktywnie reagował na zmieniające się otoczenie rynkowe i konkurencyjne dostosowując Tabelę Opłat i Prowizji oraz aktywnie zarządzając stawkami depozytowymi. Atrakcyjność oferty Banku została również doceniona przez media, dzięki czemu rachunki i lokaty Banku wielokrotnie w 2021 roku znajdowały się na najwyższych miejscach branżowych portali.

#### **4.5. Rozwój oferty produktów inwestycyjnych**

W 2021 roku Bank rozwijał ofertę produktów inwestycyjnych i oszczędnościowych, zarówno produktów ubezpieczeniowych jak i produktów objętych MIFID w dystrybucji Banku.

Bank kontynuuje strategię dystrybucji funduszy inwestycyjnych otwartych (FIO) / specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych (SFIO), zarządzanych przez Ipopema TFI oraz Skarbiec TFI. Łącznie oferta obejmuje 27 FIO/SFIO obu TFI a także produkt „Skarbiec Pakiet Emerytalny” (połączenie IKE/IKZE/PSO bazujące na FIO/SFIO Skarbiec TFI). Ponadto klienci mają możliwość inwestowania środków w planach systematycznego oszczędzania bazujących na funduszach inwestycyjnych Ipopema TFI oraz portfelach modelowych zarządzanych przez Skarbiec TFI.

W ofercie Banku dostępne jest także ubezpieczenie inwestycyjne z wpłatą jednorazową przygotowane we współpracy z Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group. Parametry ubezpieczenia zostały w 2021 roku Dostosowane do wymogów wynikających z decyzji Komisji Nadzoru Finansowego ws. interwencji produktowej na rynku ubezpieczeń w zakresie ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

Łączna sprzedaż w 2021 roku produktów inwestycyjnych objętych MIFID/MIFD II wyniosła 101,6 mln zł zaś produktów ubezpieczeniowych 30,0 mln zł. Z produktów objętych MIFID/MIFD II skorzystało w tym czasie 1 932 klientów zaś z rozwiązań ubezpieczeniowych 362 klientów.

W zakresie ochronnych produktów ubezpieczeniowych, w 2021 roku Bank kontynuował współpracę z Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie Cardif Polska S.A. oraz MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A. Poza oferowaniem ochronnych produktów ubezpieczeniowych stanowiących zabezpieczenie produktów kredytowych, w 2021 roku Bank oferował ochronne produkty ubezpieczeniowe Nest na wypadek i Nest na zdrowie jako współtwórca produktów ubezpieczeniowych, z których na koniec roku korzystało 692 klientów.

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

W 2021 roku Nest Bank w dalszym ciągu koncentrował się na wzmocnieniu wizerunku nowoczesnego banku dla mikro i małych przedsiębiorstw oraz promowaniu cyfrowych kanałów sprzedaży i rozwiązań dostępnych online.

##### **Zmiana identyfikacji wizualnej**

W 2021 roku bank podjął decyzję o zmianie identyfikacji wizualnej. O swojej decyzji powiadomił klientów i opinię publiczną w grudniu 2021 roku. Bank zaprezentował nowy logotyp oraz projekt strony internetowej, a także przedstawił harmonogram planowanych zmian. Nowa identyfikacja wizualna Nest Banku będzie podkreślać realizowaną od dwóch lat strategię i specjalizację w usługach dla mikro oraz małych firm. Hasłem marki będzie "Siła przedsiębiorców", a zmiany wizualne są odpowiedzią na postęp cyfrowy, jaki dokonuje się w firmach. Marka będzie nowoczesna i dynamiczna, tak by wyróżnić się na tle innych banków, ale też fintechów. Pierwsze zmiany zostały zaplanowane na przełom I i II kwartału 2022 roku.

##### **Akwizycja klientów online**

W 2021 roku Nest Bank znacząco rozwinął swoją działalność marketingową w kanale internetowym. Bank uruchomił swój oficjalny profil na portalu Facebook.com oraz rozpoczął aktywną komunikację z klientami za jego pośrednictwem. W czerwcu 2021 roku Nest Bank wprowadził możliwość zdalnej weryfikacji tożsamości klienta firmowego i podpisania umowy kredytowej online. Tym samym zakończył kluczową fazę digitalizacji swoich kredytów i udostępnił pierwszy wniosek kredytowy pozwalający na uzyskanie kredytu firmowego w całości przez Internet. Po uruchomieniu wniosku Bank skierował na niego płatne źródła ruchu i rozpoczął promocję w Internecie. W maju 2021 roku Bank uruchomił działania performance marketingu skierowane na wniosek. Dzięki przeprowadzonej kampanii ruch na wniosku zwiększył się ponad 30- krotnie w okresie od grudnia 2020 do grudnia 2021 roku.

##### **Działania PR**

W 2021 roku działania z zakresu Public Relations koncentrowały się na utrwalaniu wizerunku nowoczesnego banku dla mikrofirm i klientów indywidualnych. Bank dystrybuował do mediów 20 komunikatów prasowych. W 2021 roku w mediach ukazało się łącznie 3938 publikacji na temat Nest Banku. Ponadto w 2021 roku Bank aktywnie komunikował się z rynkiem i mediami także za pośrednictwem portalu społecznościowego LinkedIn.

W ramach działań PR bank zaangażował się w ogólnopolski program edukacyjno – rozwojowy dla kobiet pt. *TOP Women w e-biznesie*. Program dedykowany jest kobietom z całej Polski, które planują rozpocząć działalność w obszarze szeroko rozumianego e-commerce. Bank został jednym z głównych partnerów programu, a jeden z członków zarządu Banku został członkiem kapituły programu. Program był szeroko komunikowany zarówno w mediach, jak i w social mediach.



W 2021 roku Bank przyłączył się do grupy roboczej ds. prostego języka działającej w ramach Związku Banków Polskich i włączył się w prace nad dobrymi praktykami prostej komunikacji bankowej oraz promowaniem prostego języka w sektorze bankowym. Bank podpisał także deklarację banków w sprawie standardu prostego języka.

### **Wyróżnienia i nagrody**

W 2021 roku Nest Bank otrzymał nagrodę za najbardziej innowacyjną cyfrową transformację (Most Innovative Digital Transformation Bank 2021) w rankingu Global Banking & Finance Awards. Komisja konkursowa doceniła Bank za całokształt działalności, w tym za usprawnianie bankowości elektronicznej i procesów online oraz wprowadzanie nowych e-produktów, które ułatwiają zdalne korzystanie z finansów. Organizatorem Global Banking & Finance Awards jest magazyn The European.

W 2021 roku Nest Bank po raz czwarty został także Liderem rankingów Bankier.pl w kategoriach konto firmowe i konto osobiste. Bank zdeklasował rywali wygrywając wszystkie miesięczne rankingi kont.

W 2021 roku bank zrealizował wiele ważnych projektów związanych z społeczną odpowiedzialnością biznesu oraz zrównoważonym rozwojem m.in. przygotowano kompletną Politykę Praw Człowieka, Kodeks Postępowania, Kodeks Postępowania Dostawców, zaktualizowano także dokumenty związane z odpowiedzialnością środowiskową. Ponadto w 2021 roku Bank dołączył do organizacji United Nations Global Compact. Dzięki tym działaniom Bank uzyskał wysoki wynik w badaniu EcoVadis (71/100) i został odznaczony Złotym Medalem EcoVadis. EcoVadis jest agencją ratingową oceniającą działania i praktyki firm w zakresie ich społecznej odpowiedzialności biznesu. Klienci są oceniani od 0 do 100 punktów przyznawanych w ramach czterech zagadnień: środowisko naturalne, działania społeczne, etyka oraz łańcuch dostaw.

## **5. Organizacja Banku**

### **5.1. Organizacja Banku**

Na dzień 31 grudnia 2021 roku pod względem organizacyjnym Bank składał się z pięciu pionów, w skład których wchodziły departamenty podległe poszczególnym Członkom Zarządu oraz placówki terenowe.

W 2021 roku bankowa sieć sprzedaży uległa dalszej transformacji i dopasowaniu wielkości sieci oddziałów własnych/placówek terenowych oraz placówek partnerskich do strategii sprzedaży usług Banku. Na dzień 31 grudnia 2021 roku Bank posiadał czynnych 12 placówek terenowych, 38 placówki partnerskie oraz współpracował z 6 dużymi integratorami na szczeblu centralnym.

Na dzień 31 grudnia 2021 roku w skład Zarządu Banku wchodziły następujące osoby:

- Piotr Kowynia, Prezes Zarządu,
- Janusz Mieloszyk, Członek Zarządu odpowiedzialny za Pion Finansowy,
- Karolina Mitraszewska, Członek Zarządu, odpowiedzialny za Pion Operacji, Logistyki, Transformacji i IT.

Na dzień 31 grudnia 2021 roku w skład Rady Nadzorczej Banku wchodziły następujące osoby:

- Jacek Kseń, Przewodniczący Rady Nadzorczej,

- Jamal Ismayilov, Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej,
- Tod Alan Kersten, Członek Rady Nadzorczej,
- Błażej Kochański, Członek Rady Nadzorczej,
- Marcin Szewczykowski, Członek Rady Nadzorczej,
- Marek Kulczycki, Członek Rady Nadzorczej.

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

- 1) Piotr Kowynia, Prezes Zarządu, nadzoruje Pion Prezesa Zarządu (CEO),
- 2) Janusz Mieloszyk, Pierwszy Wiceprezes Zarządu, nadzoruje Pion Finansowy (CFO),
- 3) Karolina Mitraszewska, Wiceprezes Zarządu, nadzoruje Pion Operacji, Logistyki, Transformacji i IT (COO),
- 4) Marek Szcześniak, Wiceprezes Zarządu, nadzoruje Pion Dystrybucji i Rozwoju Biznesu (CCO).

W trakcie 2021 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Zarządu:

- 1) W dniu 28 kwietnia 2021 roku Pan Jamal Ismayilov złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Zarządu z końcem dnia 30 kwietnia 2021 roku.
- 2) Uchwałą Rady Nadzorczej nr 32/2021 z dnia 29 kwietnia 2021 roku powierzono Panu Piotrowi Kowyni funkcję Prezesa Zarządu (CEO) pod warunkiem zawieszającym (uzyskania zgody KNF oraz wygaśnięcia mandatu Pana Marka Kulczyckiego do sprawowania funkcji Prezesa Zarządu).
- 3) W dniu 24 sierpnia 2021 roku Pani Agnieszka Porębska-Kość złożyła rezygnację ze sprawowania funkcji Członka Zarządu ze skutkiem na koniec dnia 24 sierpnia 2021 roku.
- 4) W dniu 22 listopada 2021 roku Bank odebrał zgodę KNF na powołanie Piotra Kowyni na stanowisko Prezesa Zarządu Banku.
- 5) W dniu 23 listopada 2021 roku Pan Marek Kulczycki złożył rezygnację ze sprawowania funkcji Prezesa Zarządu oraz członkostwa w Zarządzie ze skutkiem na koniec dnia 23 listopada 2021 roku.
- 6) W związku z decyzją KNF oraz rezygnacją Marka Kulczyckiego Piotr Kowynia objął w dniu 24 listopada 2021 roku stanowisko Prezesa Zarządu Banku.
- 7) W dniu 19 listopada 2021 roku Rada Nadzorcza powołała pana Aleksandra Goska w skład Zarządu Banku i powierzyła mu pełnienie nadzoru nad Pionem CRO pod warunkiem otrzymania od KNF zgody na objęcie przez pana Aleksandra Goska stanowiska członka Zarządu pełniącego nadzór nad ryzykiem istotnym.
- 8) W dniu 20 grudnia 2021 r. Pan Aleksander Gosk – złożył oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej z Bankiem z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Bank nie złożył wniosku do KNF o wyrażenie zgody na objęcie przez pana Aleksandra Goska stanowiska członka Zarządu pełniącego nadzór nad ryzykiem istotnym.

W roku 2022 (według stanu na dzień podpisania niniejszego sprawozdania) miały miejsce następujące zmiany w składzie Zarządu:

- 1) Uchwałą Rady Nadzorczej nr 6/2022 z dnia 1 lutego 2022 roku powołano Pana Marka Szcześniaka do Zarządu Banku, powierzono mu nadzór nad Pionem Dystrybucji i Rozwoju Biznesu (CCO) oraz powierzono mu funkcję Wiceprezesa Zarządu.
- 2) Uchwałą Rady Nadzorczej nr 7/2022 z dnia 1 lutego 2022 roku powierzono Panu Januszowi Mieloszykowi funkcję Pierwszego Wiceprezesa Zarządu.
- 3) Uchwałą Rady Nadzorczej nr 8/2022 z dnia 1 lutego 2022 roku powierzono Pani Karolinie Mitraszewskiej funkcję Wiceprezesa Zarządu.

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

- 1) Pan Jacek Kseń – Przewodniczący Rady Nadzorczej,
- 2) Pan Jamal Ismayilov – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej,
- 3) Pan Marcin Szewczykowski – Członek Rady Nadzorczej,
- 4) Pan Tod Alan Kersten – Członek Rady Nadzorczej,
- 5) Pan Błażej Kochański – Członek Rady Nadzorczej,
- 6) Pan Marek Kulczycki – Członek Rady Nadzorczej.

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

Komitet ds. Audytu Rady Nadzorczej:

- a) Pan Jacek Kseń – Przewodniczący Komitetu,
- b) Pan Błażej Kochański – Członek Komitetu,
- c) Pan Marcin Szewczykowski – Członek Komitetu.

Komitet ds. Ryzyka Rady Nadzorczej:

- a) Pan Błażej Kochański – Przewodniczący Komitetu,
- b) Pan Marcin Szewczykowski – Członek Komitetu,
- c) Pan Jamal Ismayilov – Członek Komitetu,
- d) Pan Marek Kulczycki – Członek Komitetu.

Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej (RemCo):

- a) Pan Jamal Ismayilov – Przewodniczący Komitetu,
- b) Pan Błażej Kochański – Członek Komitetu,
- c) Pan Jacek Kseń – Członek Komitetu.

W trakcie 2021 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Rady Nadzorczej Banku:

- 1) W dniu 15 kwietnia 2021 roku Pan Piotr Stępnik złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej, skutkującą na dzień, w którym odbędzie się najbliższe Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Nest Banku S.A. kończące rok obrotowy 2020.
- 2) W dniu 28 kwietnia 2021 roku Pan Ben Hollowood złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej, skutkującą na koniec dnia 5 maja 2021 roku.
- 3) W dniu 5 maja Uchwałą nr 5 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Nest Bank S.A. z dnia 5 maja 2021 roku, Pan Jamal Ismayilov został powołany do Rady Nadzorczej.
- 4) W dniu 26 maja 2021 roku uchwałą Rady Nadzorczej nr 42/2021 powołano Pana Jamala Ismayilova w skład Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej Nest Bank S.A. oraz powierzono mu funkcję Przewodniczącego Komitetu.
- 5) W dniu 26 maja 2021 roku uchwałą Rady Nadzorczej nr 43/2021 powołano Pana Jamala Ismayilova w skład Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej Nest Bank S.A. jako Członka Komitetu.
- 6) W dniu 18 czerwca 2021 r. wygasł mandat Pana Piotra Stępnika w Radzie Nadzorczej Banku w związku ze złożoną przez niego wcześniej rezygnacją ze skutkiem na dzień odbycia Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy Banku kończącego rok obrotowy 2020.

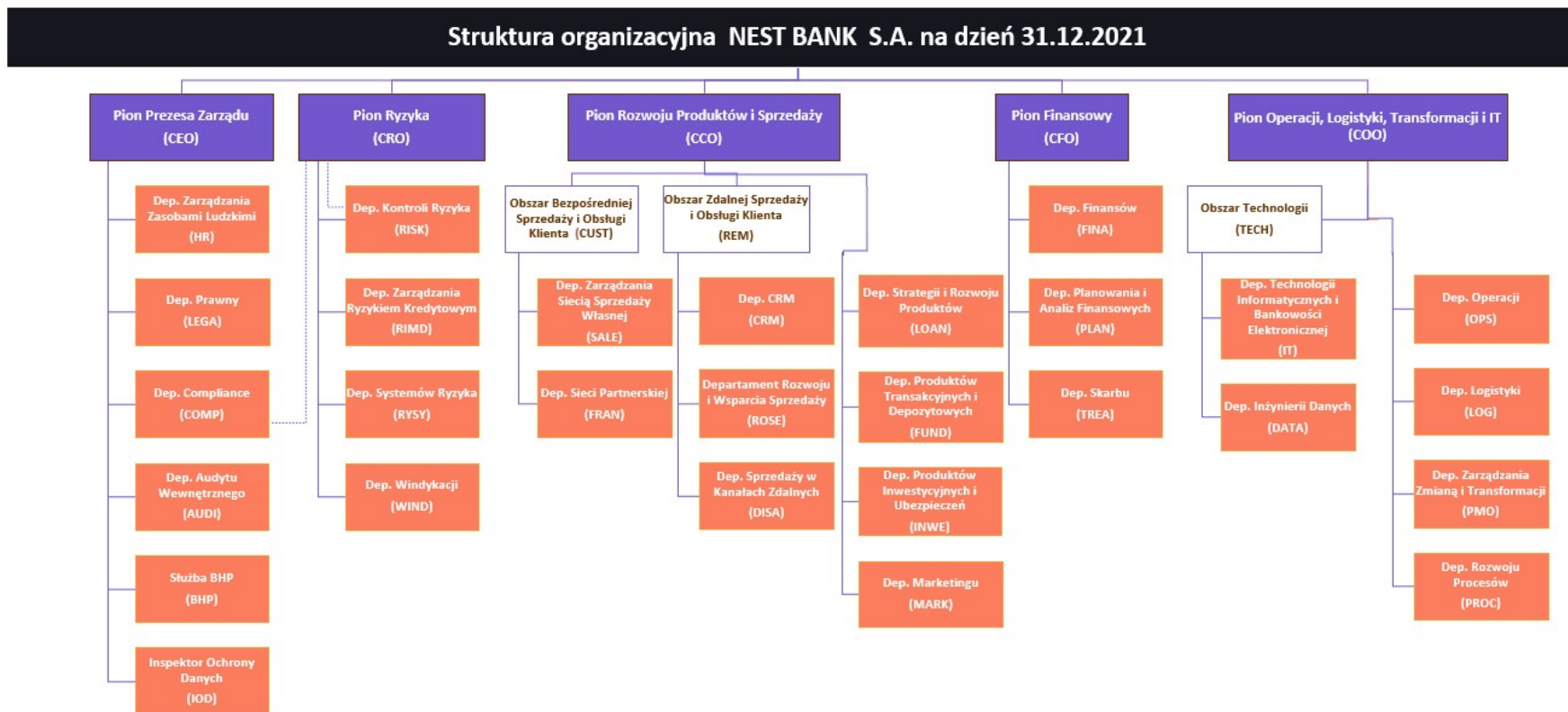
Wspomniane Walne Zgromadzenie zatwierdzające sprawozdanie finansowe Banku za 2020 r. odbyło się dnia 18 czerwca 2020 roku.

- 7) W dniu 18 czerwca 2021 roku Uchwałą nr 22 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Nest Bank S.A. z dnia 18 czerwca 2021 roku, Pan Marcin Szewczykowski został powołany do Rady Nadzorczej.
- 8) W dniu 21 czerwca 2021 roku Uchwałą Rady Nadzorczej nr 45/2021 powołano Pana Marcina Szewczykowskiego do Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej Nest Bank S.A. jako Członka Komitetu.
- 9) W dniu 21 czerwca 2021 roku Uchwałą Rady Nadzorczej nr 46/2021 powołano Pana Marcina Szewczykowskiego do Komitetu ds. Audytu Rady Nadzorczej Nest Bank S.A. jako Członka Komitetu.
- 10) W dniu 21 czerwca 2021 roku Uchwałą Rady Nadzorczej nr 47/2021 powierzono Panu Jackowi Kseniowi funkcję Przewodniczącego Komitetu ds. Audytu Rady Nadzorczej Nest Bank S.A.
- 11) W dniu 24 czerwca 2021 roku Uchwałą Rady Nadzorczej nr 48/2021 powołano Pana Jamala Ismayilova na stanowisko Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej.
- 12) Z dniem 22 grudnia 2021 roku, uchwałą nr 5 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Nest Bank S.A., do Rady Nadzorczej został powołany Pan Marek Kulczycki.

W roku 2022 (według stanu na dzień podpisania niniejszego sprawozdania) miały miejsce następujące zmiany w składzie Radzie Nadzorczej Nest Bank S.A.:

- 1) W dniu 24 lutego 2022 roku Uchwałą Rady Nadzorczej nr 14/2022 powołano Pana Marka Kulczyckiego do Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej Nest Bank S.A. jako Członka Komitetu.

Schemat nr 1. Struktura organizacyjna Nest Bank S.A.



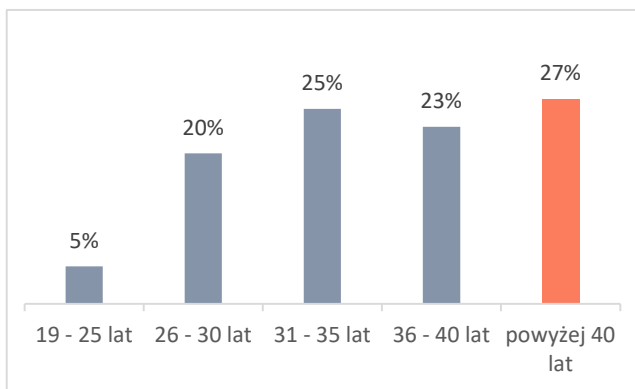
## 5.2. Struktura zatrudniania w Banku

Na koniec 2021 roku Bank zatrudniał w przeliczeniu na pełne etaty 829 osób, z czego 56% stanowiły kobiety. Struktura wiekowa pracowników w Banku wykazuje największe zatrudnienie pracowników w wieku powyżej 36 lat (50% pracowników).

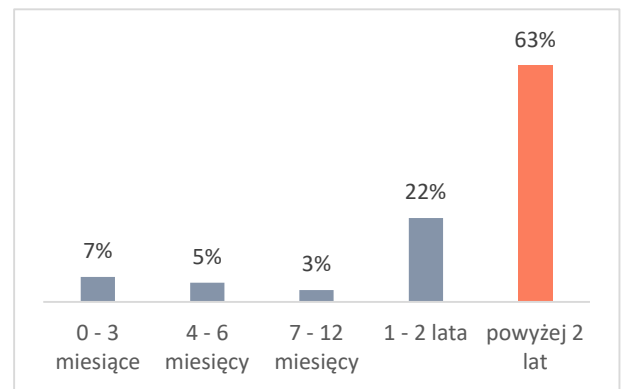
Największą grupę pracowników stanowiły osoby ze stażem powyżej 2 lat.

Spośród pracowników Banku zatrudnionych na koniec 2021 roku 32% związanych było z funkcjami bezpośrednio sprzedażowymi, a 43% z bezpośrednim wsparciem sprzedaży. Pozostali pracownicy zatrudnieni byli w funkcjach związanych ze wsparciem organizacji i operacjami.

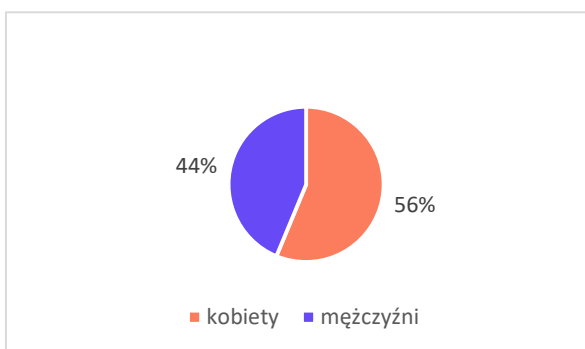
Wykres nr 3. Struktura zatrudnienia wg wieku



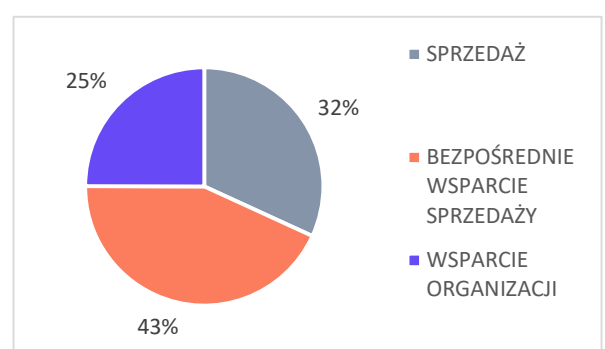
Wykres nr 4. Struktura zatrudnienia wg stażu pracy



Wykres nr 5. Struktura zatrudnienia wg płci



Wykres nr 6. Struktura zatrudnienia w głównych obszarach Banku



## 6. Zarządzanie ryzykiem

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

Jako istotne, Bank zidentyfikował 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 (przedroczyczeniowe), 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 Banku na 31 grudnia 2021 roku<sup>1</sup>:

[tys. zł]	Portfel kredytowy Banku			w tym: Etap 3		
	Wartość bilansowa brutto	Odpis	Wartość bilansowa netto	Wartość bilansowa brutto	Odpis	Wartość bilansowa netto
<u>Kredyty i pożyczki udzielone</u>						
- podmiotom gospodarczym	3 616 116	-673 863	2 942 253	611 450	-496 893	114 557
- klientom indywidualnym	1 235 288	-383 563	851 725	356 342	-296 368	59 974
<b>Razem</b>	<b>4 851 404</b>	<b>-1 057 426</b>	<b>3 793 978</b>	<b>967 792</b>	<b>-793 261</b>	<b>174 531</b>

W 2021 roku Bank dokonał sprzedaży portfeli NPL o łącznej wartości bilansowej brutto 676 mln zł.

Wartość odpisów tworzonych w 2021 roku jest niższa niż w 2020 roku ze względu na poprawę jakości portfela kredytowego wynikającą ze zmiany strategii w zakresie ryzyka kredytowego wdrożoną w 2019 roku, zmianę segmentu, w którym Bank prowadzi działalność - rezygnację z segmentu kredytów konsumenckich, wdrożenie nowych narzędzi scoringowych, zwiększenie udziału kredytów zabezpieczonych poręczeniami oraz zintensyfikowanie procesów windykacyjnych.

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

<sup>1</sup> Portfel kredytowy obejmuje kredyty wyceniane według zamortyzowanego kosztu oraz wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy

możliwości realizowania zobowiązań na bazie dziennej, zdolności do utrzymywania płynności w krótkim, średnim i długim okresie zarówno w normalnych warunkach, jak i w przypadku wystąpienia zdarzeń kryzysowych.

Tabela nr 2. Miary płynności

Miary Płynności		2021	2020
NSFR	Wskaźnik stabilnego finansowania	165%	145%
LCR	Wskaźnik pokrycia wypływów netto	1566%	1290%

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.

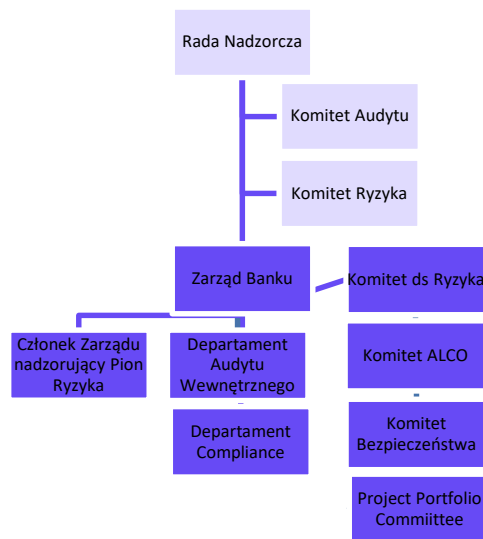
Ryzyko modeli to ryzyko potencjalnej straty, jaką może ponieść Bank, w wyniku decyzji, które mogły zasadniczo opierać się na danych uzyskanych przy zastosowaniu modeli wewnętrznych, z powodu błędów w opracowaniu, wdrażaniu lub stosowaniu takich modeli. Celem zarządzania tym ryzykiem jest zapewnienie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

Bank 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 2021 roku Bank kontynuował usprawnianie i doskonalenie systemu zarządzania ryzykiem kredytowym. W obszarze produktów dla mikroprzedsiębiorstw, wdrożone zostały udoskonalone karty scoringowe a ponad 95% nowego wolumenu stanowiły kredyty z gwarancjami PLD. 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 umożliwi kompleksowe monitorowanie poziomu ryzyka kredytowego zarówno z punktu widzenia portfelowego jak i jakości nowo udzielanych kredytów.

## 7. Rozwój działalności operacyjnej i funkcji wsparcia

### Strategiczne projekty IT

W 2021 roku Nest Bank opracował i wdrożył wraz z firmą VISA innowacyjną usługę płatniczą - VISA MOBILE. Jest to pionierskie wdrożenie na polskim rynku umożliwiające bezpieczne płatności w Internecie (docelowo również poprzez terminale płatnicze VISA). Wdrożona usługa typu Click to Pay zapewnia następującą funkcjonalność: transakcja płatności wymaga jedynie znajomości swojego numeru telefonu komórkowego oraz posiadania aplikacji mobilnej, na której dochodzi do bezpiecznej autoryzacji. Rozwiązanie jest na etapie upowszechniania wśród partnerów VISA na polskim rynku, a jego oficjalna premiera jest przewidziana na pierwszą połowę 2022 roku.

W obszarze usług płatniczych Nest Bank zrealizował również projekt migracji obsługi kart płatniczych do nowego dostawcy, tj. do First Data Polska S.A. Obecnie Bank jest w stanie elastycznie reagować na potrzeby klientów w zakresie kart płatniczych oraz szybciej wdrażać zmiany w zakresie ich wydawania, a także bieżącej obsługi.

W 2021 roku Nest Bank aktywnie uczestniczył w projektach realizowanych w ramach wsparcia przedsiębiorców organizowanego przez Polski Fundusz Rozwoju. Bank rozpoczął dystrybucję środków pomocowych w ramach Programu Rządowego Tarczy 2.0 skierowanego do mikro, małych i średnich firm oraz przeprowadził szereg modyfikacji systemowych procesu obsługi Programu Rządowego Tarcza 1.0. Realizacja założeń programów pomocowych była istotną wartością dostarczaną klientom Nest Banku.

Bank także przygotował aktualizację obsługi technologicznej oraz operacyjnej Programu Rodzina 500+ po zmianie operatora programu pomocowego na Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Bank zgodnie ze strategią digitalizacji i prognozą intensywnego rozwoju kluczowych systemów informatycznych, konsekwentnie rozwijał systemy umożliwiające w pełni cyfrową obsługę produktów kredytowych.

W 2021 roku w Banku został uruchomiony w pełni zdalny wniosek kredytowy dla firm. Proces przebiegający cyfrowo umożliwia wydanie decyzji kredytowej w pełni automatycznie. System angażuje serwisy oparte o standard PSD2, co umożliwia pobieranie danych historii rachunku i potwierdzenie tożsamości klienta (poprzez serwis AIS). Finał obsługi wniosku następuje po

zalogowaniu się na konto i po podpisaniu umowy kredytowej. Całość obsługi zamyka się w czasie 10 minut.

W 2021 roku Bank również przeprowadził migrację aplikacyjnych oraz bazodanowych serwerów głównego systemu sprzedażowego Banku (Ferryt) do najnowszych wersji systemów Microsoft Windows oraz oprogramowania silnika bazy danych Microsoft SQL Server. Dzięki temu projektowi w znaczący sposób poprawiono stabilność funkcjonowania systemu.

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

W 2021 roku zrealizowano kolejne usprawnienia monitoringu systemów IT:

- zaktualizowano i rozbudowano zewnętrzny system monitoringu w zakresie sprawdzania jakości funkcjonowania usług Banku. Dzięki zastosowanym mechanizmom kontroli, umiejscowionym poza infrastrukturą Banku zapewniona została możliwość wczesnego wykrywania zakłóceń funkcjonowania m.in. usług Bankowości Internetowej i Mobilnej z perspektywy klientów Banku;
- ulepszono metodę monitorowania środowisk testowych, przy użyciu systemu monitoringu APM Dynatrace, zapewniającą wczesne wykrywanie nieprawidłowości w pracy systemów już na etapie testów nowych funkcjonalności;
- opracowano i wdrożono (przy użyciu narzędzia Apache JMeter) nowe metody monitorowania i testowania systemu Bankowości Internetowej i Mobilnej dzięki, którym znacząco poprawiono parametry wydajnościowe systemu.

Wczesne wykrywanie zakłóceń oraz usterek kluczowych procesów i systemów IT umożliwiło skuteczne zarządzanie środowiskiem IT oraz szybką obsługę awarii, dzięki czemu utrzymano w 2021 roku średnią dostępność krytycznych systemów IT powyżej oczekiwanej wartości 99,5%.

### **Infrastruktura sieciowa i telekomunikacyjna**

W 2021 roku zrealizowano istotne prace optymalizacyjne w obszarze kolokacji Data Center. Zredukowano o połowę wykorzystywaną przestrzeń w jednym z ośrodków przetwarzania i zoptymalizowano tym samym zarówno ponoszone przez Bank koszty kolokacji, jak i koszty zużytej energii potrzebnej do utrzymania warunków środowiskowych w serwerowni. W trakcie prac dokonano reorganizacji i uporządkowania struktury urządzeń, co pozwoli w przyszłości lepiej alokować urządzenia infrastruktury informatycznej oraz szybciej diagnozować i usuwać awarie sprzętowe.

W celu zapewnienia bezprzerwowej realizacji krytycznych i kluczowych procesów biznesowych w warunkach masowej pracy zdalnej pracowników Banku uruchomiono zabezpieczenie anti-DDoS na dodatkowym, zapasowym łączu internetowym. Obecnie wszystkie łącza internetowe objęte są pełną ochroną anti-DDoS, która uruchamiana jest w przypadku wykrycia ataków (podejrzany lub nadmiarowy ruch związany z atakami jest odfiltrowywany).

### **Bezpieczeństwo teleinformatyczne**

W 2021 roku zakończono wdrożenie narzędzia do monitoringu kont uprzywilejowanych oraz nagrywania sesji administracyjnych. Dzięki temu podniesiony został poziom bezpieczeństwa przetwarzanych danych w wyznaczonych systemach informatycznych służących do obsługi operacyjnej oraz biznesowej produktów Banku. W zakresie zwiększania możliwości detekcji i jakości obsługi zagrożeń oraz incydentów bezpieczeństwa teleinformatycznego, Bank rozpoczął wdrożenie platformy do:

- pasywnego i aktywnego skanowania podatności oraz wykrywania niezgodności konfiguracji ze standardami bezpieczeństwa w infrastrukturze IT,
- automatycznej ochrony przed zagrożeniami klasy XDR.

W obszarze ochrony systemów bankowości elektronicznej i serwisów internetowych dokonano podniesienia wersji oprogramowania narzędzia WAF (Web Application Firewall) zmniejszając ekspozycje na zagrożenia sieciowe. Dodatkowo rozpoczęto działania projektowe w obszarze systemów cyberbezpieczeństwa związane z migracją narzędzi SIEM oraz DLP na wydajniejsze platformy.

W 2021 roku w związku z wymogiem organizacji SWIFT w zakresie spełniania standardów zdefiniowanych w "Customer Security Controls Framework v2021 & Customer Security Programme" - Bank został poddany niezależnemu audytowi i uzyskał pozytywny wynik tej kontroli.

### **Operacje i logistyka**

W zakresie operacji rok 2021 koncentrował się na inicjatywach poprawiających doświadczenia klienta w obszarze obsługi posprzedażowej oraz na automatyzacji i robotyzacji.

W ramach obszaru robotyzacji procesów wdrożono 47 robotów optymalizujących procesy biznesowe głównie z Obszaru Operacji i Logistyki. Łączna liczba robotów pracujących w 2021 roku wyniosła 106 szt.

W celu zapewnienia jak najsprawniejszej obsługi Bank realizował zapytania i dyspozycje klientowskie ze średnim poziomem SLA 80%, osiągając pod koniec roku 90%. Jednocześnie znacząco zostały ograniczone potrzeby związane z nadgodzinami do 26 tys. PLN rocznego kosztu dla Departamentu Operacji.

Bank zrealizował liczne zmiany w zakresie obsługi gotówkowej, zmniejszając liczbę placówek. Tym samym w celu ułatwienia dostępu do gotówki we współpracy z firmą Euronet został podniesiony limit jednorazowej wypłaty do 4 tys. PLN.

Bank w 2021 w zakresie umów outsourcingowych wdrożył komplet zmian wynikających z regulacji EBA w tym obszarze. Zmiany dotyczył zarówno polityk i regulacji wewnętrznych jak i aneksów z kluczowymi dostawcami.

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

W związku z dostosowaniem struktury zatrudnienia oraz wzrostem efektywności w 2021 roku zatrudnienie w Departamencie Operacji zostało obniżone o ok. 8%.

W obszarze Logistyki w 2021 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 w 2021 roku kontynuowano proces optymalizacji powierzchni Centrali Banku w Warszawie oraz w Gdańsku w celu dostosowania wielkości powierzchni do aktualnych potrzeb związanych z przyjętym w Banku trybem pracy hybrydowej rozumianej jako łączenie przez pracowników pracy zdalnej z pracą stacjonarną w biurach z przewagą pracy wykonywanej zdalnie. Działania te pozwoliły na znaczące obniżenie kosztów najmu oraz utrzymania powierzchni biurowych.

Kolejnym bardzo ważnym aspektem w 2021 roku była kontynuacja zapewnienia bezpiecznych warunków pracy dla wszystkich pracowników zarówno w Centralach Banku jak i w sieci

oddziałów własnych w związku z trwającą pandemią 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.

### **System Informacji Zarządczej**

W 2021 roku Bank skupił się na dalszym doskonaleniu procesów w obszarze SIZ. W szczególności:

- dalszy rozwój performance managementu w Banku, w celu wsparcia realizacji celów strategicznych na poziomie Banku, usprawnianie procesu i narzędzi w obszarze budżetowania i planowania finansowego, w szczególności narzędzi 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.

### **HR**

Najważniejsze zrealizowane zmiany i projekty w dziedzinie HR w 2021 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;
- opracowanie i wdrożenie Kodeksu Postępowania Nest Bank S.A.;
- opracowanie i wdrożenie Polityki Praw Człowieka Nest Bank S.A.;
- opracowanie i wdrożenie Regulaminu przyznania nagród za wykorzystanie urlopu wypoczynkowego dla Pracowników Nest Bank S.A.

## **8. Podsumowanie wyników finansowych Banku w 2021 roku**

Nest Bank S.A. zamknął rok finansowy 2021 zyskiem netto w wysokości 4,0 mln zł w porównaniu do straty za rok finansowy 2020 w wysokości 135,7 mln zł. Wynik ten jest lepszy od wyniku za rok ubiegły o 139,7 mln zł. Analizując osiągnięty przez Bank zysk należy zwrócić uwagę, iż został on osiągnięty pomimo utrzymywania się niskich stóp procentowych przez większość 2021 roku

oraz malejący portfel kredytowy Banku, które to negatywnie wpłynęły na przychód odsetkowy Banku. Duży wpływ na poprawę wyników Grupy miały niższe koszty odsetkowe oraz niższe koszty ryzyka. Obniżenie kosztów finansowych jest skutkiem nie tylko niższych stóp, ale również zmianą struktury środków zgromadzonych na rachunkach płatniczych i lokatach, m.in. przenoszenia środków z lokat terminowych na konta oszczędnościowe. 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 2021 roku wynik z tytułu odsetek wyniósł +348,3 mln zł (w porównaniu z +429,0 mln zł w 2020 roku), a wynik z tytułu opłat i prowizji +37,3 mln zł (w porównaniu z +37,4 mln w 2020 roku). Tak duży spadek wyniku odsetkowego jest przede wszystkim efektem obniżki stóp procentowych, która miała miejsce na początku roku 2020 i utrzymywała się do 4 kwartału 2021 roku oraz spadkiem wartości portfela kredytowego. Wynik z tytułu instrumentów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany w 2021 roku wyniósł +7,4 mln zł i był o 0,6 mln niższy niż wynik na analogicznej pozycji w 2020 roku. Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy w 2021 roku wyniósł +10,7 mln zł, co oznacza wzrost na tej pozycji o 9,9 mln zł. Wzrost ten jest efektem zrealizowania zysku ze sprzedaży papierów wartościowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody.

Koszty wynagrodzeń oraz pozostałe koszty działalności wraz z amortyzacją wyniosły w 2021 roku -226,1 mln zł (w 2020 roku -250,2 mln zł). Wynik z tytułu ryzyka w 2021 roku wyniósł -176,8 mln zł w stosunku do -384,9 mln zł w 2020 roku. Kwotę tą stanowi wynik z tytułu odpisów na oczekiwane straty kredytowe (-192,3 mln zł w 2021 r. do -400,2 mln zł w 2020 roku) oraz wynik na sprzedaży portfeli kredytowych i innych należności.

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

[tys. zł]	2021	2020	r/r	r/r [%]
Wynik odsetkowy	348 264	428 980	-80 716	-19%
Wynik prowizyjny	37 253	37 442	-189	-1%
Wynik z tytułu instrumentów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany	7 426	7 989	-563	-7%
Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy	10 709	798	9 911	1242%
Koszt ryzyka	-176 841	-384 869	208 028	-54%
Ogólne koszty administracyjne	-194 651	-214 771	20 120	-9%
Amortyzacja	-31 492	-35 475	3 983	-11%
Pozostałe przychody i koszty	8 303	1 522	6 781	446%
Wynik brutto	8 971	-158 385	167 356	-106%
Podatek	-4 947	22 705	-27 652	-122%
Wynik netto	4 024	-135 680	139 704	-103%

Koszty administracyjne Banku spadły w 2021 roku w stosunku do roku poprzedzającego o 20,1 mln zł i wyniosły -194,7 mln zł. Znaczący spadek został odnotowany w ramach pozostałych kosztów rzeczowych (spadek o 10,7 mln zł) jako efekt mniejszych kosztów marketingu i

kosztów sądowych i egzekucyjnych, jak również kosztów składek i wpłat na BFG (spadek 5,4 mln zł). Koszty pracownicze na koniec 2021 roku wyniosły -109,5 mln zł i spadły o 2,8 mln zł w stosunku do 2020 roku.

Saldo pozycji pozostałe przychody i koszty operacyjne było wyższe o 6,8 mln zł w porównaniu do roku 2020 i wyniosło +8,3 mln zł. Lepszy wynik w tej linii to przede wszystkim rezultat niższych pozostałych kosztów operacyjnych, a w szczególności będący efektem ujęcia w 2020 roku Bank rezerwy na zwroty prowizji od przedpłaconych przez wyrokiem TSUE kredytów konsumpcyjnych.

Wskaźnik Koszty / Przychody (Cost Income Ratio, CIR) za 2021 rok wyniósł 98,0% (z uwzględnieniem kosztów ryzyka). Wskaźnik wyliczony jako wartość procentowa kosztów działalności Banku (bez kosztów ryzyka) względem sumy wyniku odsetkowego, prowizyjnego i operacji finansowych przed kosztami ryzyka za 2021 rok wyniósł 58,1%. Projekcje finansowe Banku zakładają, iż poprawa efektywności operacyjnej przyczyni się do zwiększenia efektywności kosztowej, a co za tym idzie wpłynie na poprawę wskaźnika CIR.

W związku z odnotowaniem zysku przez Bank w 2021 rentowność aktywów (RoA) za 2021 rok była dodatnia i wyniosła +0,06%.

Suma bilansowa na koniec roku 2021 wyniosła 6 407,3 mln zł w stosunku do 6 784,9 mln zł na koniec roku 2020. Zmiana była skutkiem przede wszystkim spadkiem wartości portfela kredytowego na skutek zaprzestania przez Bank udzielania kredytów konsumenckich jak również ograniczenia akcji kredytowej w segmencie mikroprzedsiębiorców. Największymi pozycjami aktywów były kasa i operacje z Bankiem Centralnym (208,1 mln zł), należności międzybankowe (319,0 mln zł), papiery wartościowe (1 656,4 mln zł) oraz kredyty i pożyczki (3 799,1 mln zł). Wartość majątku trwałego wyniosła 86,2 mln zł.

Aktywa były finansowane przede wszystkim z kapitałów własnych o łącznej wartości 576,7 mln zł oraz depozytów klientów (bieżących i terminowych) wynoszących 5 703,6 mln zł.

Stan zobowiązań pozabilansowych z tytułu udzielonych otwartych linii kredytowych oraz gwarancji na koniec 2021 roku wyniósł 85,1 mln zł, w stosunku do 90,8 mln zł na koniec 2020.

Przedstawione w niniejszej części sprawozdania wartości w zakresie rachunku wyników a także sprawozdania z sytuacji finansowej zgodne są z odpowiednimi pozycjami sprawozdania finansowego Banku za rok finansowy zakończony 31 grudnia 2021 roku.

## 9. Adekwatność kapitałowa Banku

Współczynnik wypłacalności Banku na koniec 2021 roku wyniósł 12,29%, a całkowita ekspozycja na ryzyko 3 926,4mln zł. Strukturę całkowitego wymogu kapitałowego przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 4. Wysokość wymogów kapitałowych na koniec 2021 roku

Wymóg kapitałowy z tytułu:	Wartość w tys. zł
Ryzyka kredytowego oraz ryzyka kredytowego kontrahenta	243 818
Ryzyka związanego z korektą wyceny kredytowej (CVA)	11
Ryzyka rynkowego	-
Ryzyka operacyjnego	70 279
<b>Wymogi kapitałowe razem</b>	<b>314 108</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 Banku dominują ekspozycje zaklasyfikowane do kategorii ekspozycji detalicznych.

Tabela nr 5. Wymogi w zakresie funduszy własnych na 31 grudnia 2021 roku

	Wartość w tys. zł
Kapitał podstawowy Tier I	482 410
Kapitał dodatkowy Tier I	-
Kapitał Tier 1 (kapitał Tier 1 = podstawowy Tier I + dodatkowy Tier I)	482 410
Kapitał Tier II	-
<b>Łączny kapitał (łączny kapitał = kapitał Tier I + kapitał Tier II)</b>	<b>482 410</b>
<b>Aktywa ważone ryzykiem razem</b>	<b>3 926 360</b>
<b>Współczynniki kapitałowe</b>	
Kapitał podstawowy Tier I (wyrażony jako odsetek łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko)	12,29%
Kapitał Tier I (wyrażony jako odsetek łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko)	12,29%
<b>Łączny kapitał (wyrażony jako odsetek łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko)</b>	<b>12,29%</b>

Zysk za 2021 rok do czasu podjęcia przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy decyzji o zatwierdzeniu wyniku finansowego nie jest uwzględniany w funduszach własnych. Do czasu zatwierdzenia wyniku finansowego za 2021 rok Bank ujmuje w wyliczeniu ekspozycji na ryzyko wartość ekspozycji składnika aktywów z uwzględnieniem korekt z tytułu szczególnego ryzyka kredytowego uwzględnionych w funduszach własnych.

Tabela nr 6. Współczynnik wypłacalności Banku po zatwierdzeniu wyniku finansowego za 2021

	31 grudnia 2021
<b>Współczynnik wypłacalności Banku po zatwierdzeniu wyniku finansowego za 2021</b>	<b>13,80%</b>
Fundusze własne Banku	487 390 532
Suma wymogów kapitałowych	282 482 138

## 10. Wpływ czynników zewnętrznych na rozwój Banku

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 istotnie wpływa na otoczenie makroekonomiczne, w jakim działa Bank. Nadal powszechnie oczekiwana jest materializacja ryzyka silnego spowolnienia 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.

Jednocześnie w 2021 roku widoczny jest pozytywny wpływ programów osłonowych, przede wszystkim tarcz oferowanych przez instytucje państwowe. Większość klientów wróciła do normalnych spłat kredytów po zakończeniu oferowania powszechnych wakacji kredytowych

przez sektor finansowy. Równocześnie duża część klientów Banku wciąż korzysta z planów pomocowych BGK w postaci otrzymanej gwarancji dla przedsiębiorców.

Przyspieszenie tempa inflacji w Polsce w drugiej połowie roku, przełożyło się na zainicjowanie cyklu podwyżek stóp procentowych. W czwartym kwartale 2021 roku NBP dokonało trzech podwyżek stóp procentowych. Na koniec roku stopa referencyjna wyniosła 1,75%. Zgodnie z oczekiwaniami rynku również w 2022 roku do czasu zatwierdzenia niniejszego sprawozdania kontynuowane są podwyżki stóp procentowych.

W związku z atakiem zbrojnym Rosji na Ukrainę w lutym 2022 r. oraz nałożonymi sankcjami na Rosję i Białoruś, obserwowane jest istotne pogorszenie otoczenia makroekonomicznego, w tym wzrost niepewności na rynkach i obniżki cen akcji, osłabienie polskiej waluty, wzrost cen surowców energetycznych, energii oraz żywności, większy niż dotychczas prognozowano wzrost inflacji i podwyżek stóp procentowych. Jednocześnie dalszy przebieg konfliktu i jego wpływ na światowe gospodarki oraz klientów Banku jest na ten moment niemożliwy do precyzyjnego przewidzenia.

Bank uważnie obserwuje wydarzenia zarówno w Polsce jak i poza granicami kraju. Regularnie odbywają się dedykowane dodatkowe posiedzenia Komitetów ALCO oraz Bezpieczeństwa związane z zapewnieniem podwyższonego poziomu bezpieczeństwa informatycznego, fizycznego oraz płynnościowego. Bank uczestniczy też w dedykowanych pracach sektorowych, oraz w bezpośredniej komunikacji z nadzorem finansowym. Bank natychmiastowo reaguje na wszelkie symptomy podwyższonego ryzyka lub potencjalnego ryzyka. Na dzień publikacji niniejszego sprawozdania, Bank nie obserwuje zdarzeń, które w bezpośredni, istotny sposób wpływają na zakłócenie działalności Banku.

Na dzień 31 grudnia 2021 roku Bank nie posiadał kontrahentów w zakresie aktywów jak i zobowiązań z rynków rosyjskich i białoruskich oraz kontrahentów objętych sankcjami. Bank posiada niewielką grupę klientów depozytowych będących przebywającymi w Polsce obywatelami Ukrainy.

W ocenie Zarządu na dzień publikacji niniejszego sprawozdania nie ma istotnego wpływu na prezentowane w sprawozdaniu finansowym wartości aktywów, zobowiązań i kapitałów oraz wyniku finansowego za rok zakończony 31 grudnia 2021. Jednocześnie wpływ konfliktu zbrojnego na wartości aktywów, zobowiązań i kapitałów oraz wyniku finansowego w kolejnych okresach jest niemożliwy do przewidzenia.

## 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 Banku nie publikuje odrębnego sprawozdania na temat informacji niefinansowych.

### 11.2. Opis modelu biznesowego Banku

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 oraz w zaktualizowanym Planie Naprawy zaakceptowanym decyzją z dnia 17 grudnia 2021 roku. Zgodnie z zatwierdzonym Planem Naprawy, głównymi celami Banku pozostają odbudowa rentowności i wzmocnienie pozycji kapitałowej.

Model biznesowy Banku oparty jest na dwóch kluczowych segmentach klientów: mikroprzedsiębiorstw oraz klientów detalicznych (w zakresie produktów oszczędnościowych i transakcyjnych w ramach linii biznesowej Funding). W 2020 roku Zarząd Banku podjął decyzję o wycofaniu z oferty produktów kredytowych dla klientów detalicznych. Jednocześnie istniejący portfel już udzielonych kredytów jest nadal obsługiwany przez Bank.

Strategiczne cele Banku obejmują m.in.:

- stworzenie modelu biznesowego zapewniającego osiągnięcie trwałej rentowności Banku,
- zapewnienia konkurencyjnego cenowo finansowania dla pozostałych linii biznesowych poprzez dalszy rozwój segmentu detalicznego w zakresie produktów oszczędnościowych i transakcyjnych w modelu opartym głównie na procesach on-line,
- systematyczny rozwój i poszerzanie strategicznego segmentu mikro adresując na bieżąco identyfikowane potrzeby klientów,
- zwiększenie relacyjności klientów Banku i zrównoważone zwiększanie roli cross-sellingu,
- dalszą digitalizację 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,
- 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 odroczoneymi terminami płatności.

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

Tabela nr 7. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności na 31 grudnia 2021 roku

	2021	2020
Wynik netto za okres (w tys. zł)	4 024	-135 680
RoE (netto)	0,70%	-23,40%
Kredyty / Depozyty	66,61%	75,24%
Współczynnik wypłacalności*	12,29%	13,34%
Współczynnik wypłacalności po zatwierdzeniu wyniku finansowego za 2021*	13,80%	13,34%

\*Zysk za 2021 rok do czasu podjęcia przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy decyzji o zatwierdzeniu wyniku finansowego nie jest uwzględniany w funduszach własnych. Do czasu zatwierdzenia wyniku finansowego za 2021 rok Bank ujmuje w wyczeniu ekspozycji na ryzyko wartość ekspozycji składnika aktywów z uwzględnieniem korekt z tytułu szczególnie ryzyka kredytowego uwzględnionych w funduszach własnych

### 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.

**Optymizm**, pozytywne patrzenie 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 są kierowane do różnych grup interesariuszy. Interesariuszami Nest Banku są wszystkie grupy społeczne, na które Bank wpływa poprzez swoją działalność oraz te które wpływają na funkcjonowanie Banku.

Nest Bank wyłonił swoich interesariuszy na podstawie analizy działalności operacyjnej i biznesowej oraz rozmów z pracownikami.

Nest Bank podzielił swoich interesariuszy na dwie grupy: interesariusze kluczowi (klienci, pracownicy, dostawcy, partnerzy biznesowi (w tym partnerzy franczyzowi), regulatorzy i nadzór rynku finansowego, rada nadzorcza, inwestorzy i akcjonariusze, środowisko naturalne)

oraz pozostali interesariusze (konkurencja, audytorzy, media i opinia publiczna, organizacje pozarządowe i organizacje branżowe, analitycy finansowi i CSR).

### **Kluczowi interesariusze Nest 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 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. W ramach współpracy przy projekcie Bank podpisał *Deklarację banków w sprawie standardu prostego języka*. Projekt ma na celu uproszczenie komunikacji pomiędzy bankiem a klientem, głównie poprzez używanie łatwego i zrozumiałego języka.

#### **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 i nadzór rynku finansowego**

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.

#### **Rada nadzorcza, inwestorzy i akcjonariusze**

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku. Bank pozostaje w stałym kontakcie zarówno z Radą Nadzorczą, jak i z inwestorami.

#### **Środowisko naturalne**

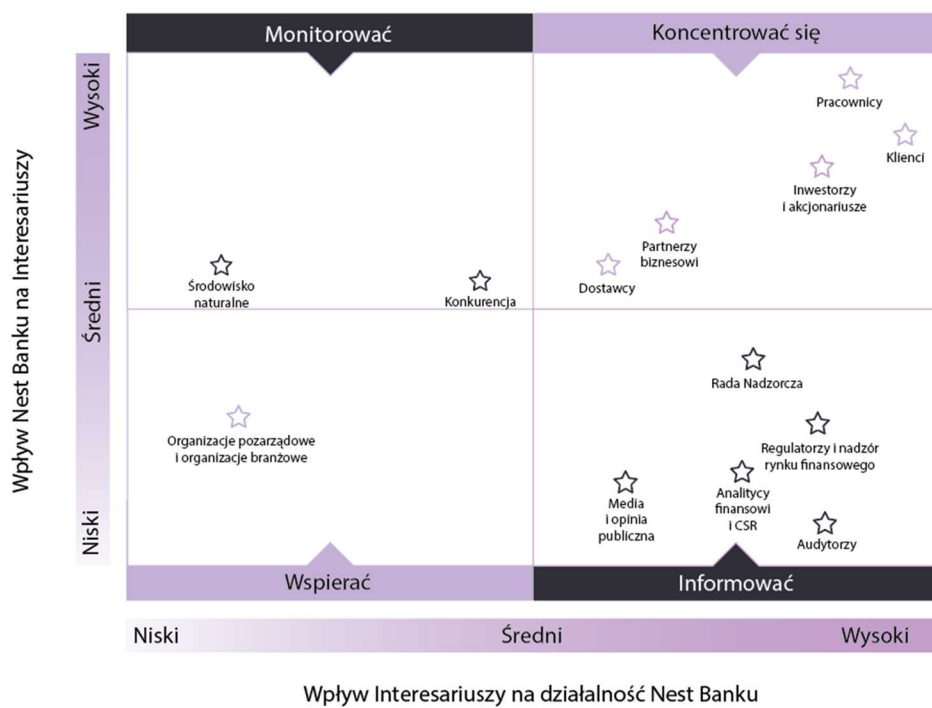
Bank na bieżąco optymalizuje swoje procesy w celu zmniejszenia zużycia zasobów naturalnych oraz tworzyw sztucznych. Procesy operacyjne, w tym decyzje zakupowe Banku realizowane są z uwzględnieniem wpływu Banku na środowisko naturalne. Bank poza racjonalnym zarządzaniem zasobami edukuje pracowników w zakresie odpowiedzialności środowiskowej.

#### **Dostawcy i partnerzy (w tym partnerzy franczyzowi)**

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. Dodatkowo w 2021 roku wprowadzony został Kodeks Postępowania Dostawców Nest Bank S.A., który jednocześnie opisuje ww. zasady oraz kryteria wyboru dostawców, ale również określa oczekiwane wobec dostawców postawy, którymi powinni się odznaczać podczas prowadzenia swojej działalności i współpracy z Bankiem.

Schemat nr 3. Mapa interesariuszy Nest Bank S.A.



## 11.6. Działania Banku na rzecz realizacji Celów 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.

Od października 2021 roku Bank jest sygnatariuszem United Nations Global Compact (UNGC) - wiodącej inicjatywy na rzecz rozwoju, implementacji oraz rozpowszechniania odpowiedzialnej i zrównoważonej polityki korporacyjnej. W ramach współpracy Bank zobowiązał się do podejmowania działań wspierających realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju.

### Koniec z ubóstwem | Zero głodu

#### Akcja „Zostań Świętym Mikołajem”

W 2021 roku Bank po raz szósty zrealizował świąteczną akcję „Zostań Świętym Mikołajem”. W ramach współpracy z Fundacją Dobrych Inicjatyw pracownicy Banku otrzymali listy z życzeniami od dzieci i młodzieży z placówek opiekuńczo-wychowawczych zaadresowane do

Świętego Mikołaja. W 2021 roku pracownicy Banku spełnili marzenia 65 dzieci. Łącznie, od początku istnienia akcji pracownicy spełnili świąteczne życzenia 379 dzieci.

#### Świąteczne wsparcie dla fundacji "Pomorze dzieciom"

Z okazji Świąt Bożego Narodzenia Bank postanowił zrezygnować z zakupu okazjonalnych prezentów dla kontrahentów i przekazać wsparcie finansowe fundacji i hospicjum "Pomorze dzieciom".

#### Paczka dla seniora

W ramach współpracy z Fundacją Dobrych Inicjatyw w 2021 roku pracownicy Nest Banku S.A. wzięli udział w akcji #PaczkaDlaSeniora. Do Fundacji trafiło kilka 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 350 seniorów.

#### Bikes for Kids

W ramach współpracy z Fundacją Happy Kids w maju 2021 roku pracownicy Banku wzięli udział w wyzwaniu rowerowym "Bikes for Kids". Bank wystawił dwie reprezentujące go 5-osobowe drużyny, w skład których wchodziłi pracownicy. Celem akcji było zebranie środków finansowych na zakup sprzętu sportowego dla dzieci z rodzinnych domów dziecka. Bank przekazał na ten cel kwotę równą liczbie kilometrów przejechanych rowerami w trakcie trwania akcji przez reprezentujących go w wyzwaniu pracowników. Każdy mógł dodatkowo wesprzeć akcję zasilając skarbonkę Fundacji na stronie [www.siepomaga.pl](http://www.siepomaga.pl). Akcja była relacjonowana przez Bank zarówno w komunikacji wewnętrznej, jak i w mediach społecznościowych.

### **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 okazje 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. Do 2019 roku włącznie 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. Od tej pory konsekwentnie i w 2021 roku program skupia się na działaniach online m.in. na webinarach ze specjalistami (np. fizjoterapeutą, okulistą, wirusologiem, kosmetologiem), artykułach edukacyjnych dotyczących dobrego samopoczucia oraz 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 z uwagi na pandemię COVID-19 został rozszerzony o ofertę on-line m.in. konsultacje z trenerami, ułożenie planu żywieniowego, treningi i joga.

### Program Nest Rodzina

Celem programu jest wspieranie pracowników w łączeniu życia prywatnego i zawodowego. W ramach programu na firmowym intranecie działa strona poświęcona rodzicom z wieloma inspiracjami dla rodzin oraz sekcją z artykułami, webinariami i podcastami o tym, jak wspierać bliskich podczas pandemii. W 2021 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 2021 roku wyprawki otrzymało 59 rodziców, a od początku istnienia programu: 288. Z okazji Dnia Dziecka w 2021 roku Bank przekazał dodatkowe punkty na platformie kafeteryjnej każdemu rodzicowi pracującemu w organizacji. Punkty można wymienić na dowolne produkty lub usługi dostępne na platformie.

### Kafeteria benefitów

Pracownicy mają dostęp do internetowej platformy kafeteryjnej. Bank zasila konta pracowników na ww. platformie punktami, które mogą zostać wymienione na produkty i usługi oferowane w ramach kafeterii benefitów. Liczba przyznawanych pracownikom co miesiąc punktów jest uzależniona od stażu pracy w Banku. Punkty przyznawane są również za udział w wielu wewnętrznych projektach, inicjatywach i konkursach. Bez względu na liczbę posiadanych punktów, każdy pracownik może korzystać ze zniżek na produkty i usługi dostępne na platformie.

### Zdrowie w dobie COVID-19

W związku z pandemią COVID-19, w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników Bank w 2021 roku kontynuował obraną w 2020 roku politykę dotyczącą organizacji i trybu pracy. Większość pracowników Banku realizowała swoje obowiązki zdalnie lub w modelu hybrydowym. Obsługa klientów, sprawy pracownicze oraz rekrutacje były w dużej mierze realizowane zdalnie. Aby zapewnić klientom pełen dostęp do usług bankowych placówki terenowe kontynuowały pracę w modelu hybrydowym, natomiast większość pracowników centrali banku pracowała w pełni zdalnie.

Aby zwiększyć bezpieczeństwo pracowników oraz klientów swoje działanie kontynuował zespół ds. COVID-19, którego zadanie polegało na monitorowaniu sytuacji epidemiologicznej w Polsce, podejmowaniu decyzji w zakresie bieżącej organizacji pracy w Banku oraz reagowaniu na podejrzenia zarażenia COVID-19 wśród pracowników. Zastosowany został również skuteczny system monitorowania oraz raportowania obecności pracowników w centrali Banku w celu podniesienia bezpieczeństwa w biurze. Dodatkowo ocena ryzyka zawodowego wykonywana na grupach stanowisk występujących w Banku tj. grupie administracyjno-biurowej oraz kierowniczej została zaktualizowana o czynnik biologicznym jak jest SARS-COV-2.



## **Dobra jakość edukacji**

### Projekt edukacyjny „Bakcył”

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, oraz te związane z wystąpieniami publicznymi. Program przeznaczony jest dla wszystkich pracowników Banku. W 2021 roku odbyło się 9 szkoleń, w roli trenera sprawdziło się 4 pracowników Banku. We wszystkich szkoleniach w ramach programu wzięło udział łącznie 708 uczestników.

## **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.

### Równość płci pod kątem warunków zatrudnienia

Funkcjonujące w Banku *Polityka wynagrodzeń pracowników w Nest Bank S.A* oraz *Polityka zmiennych składników wynagrodzeń osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku w Nest Bank S.A.* są neutralne pod względem płci tzn. oparte są na zasadzie równości wynagrodzeń dla osób, które są nimi objęte, za tę samą pracę lub pracę o tej samej wartości.

Jednocześnie *Regulamin Pracy w Nest Bank S.A.* jest dokumentem, który gwarantuje równość pracowników m.in. bez względu na płeć. W Banku funkcjonuje również *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.

#### TOP Women w e-biznesie

Bank zaangażował się w ogólnopolski program edukacyjno – rozwojowy dla kobiet. Program *TOP Women w e-biznesie* dedykowany jest kobietom z całej Polski i ma na celu aktywizację zawodową kobiet w zakresie działalności e-commerce. Bank wsparł program finansowo i udzielał wsparcia eksperckiego w zakresie produktów bankowych.

#### **Czysta i dostępna energia**

##### Zakup czystej energii

Nest Bank S.A. kontynuuje współpracę na dostawę energii do lokalizacji, w których posiada bezpośrednio umowy na dostawy 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 małych i średnich przedsiębiorstw oraz zapewnienie rozwiązań kredytowych dla przedsiębiorców nieposiadających wystarczającego majątku na zabezpieczenie kredytu. W 2021 roku Bank kontynuował działania polegające na aktywnym wspieraniu klientów oferując, w terminach zgodnych z ich obowiązywaniem, narzędzia pomocowe mające na celu zapobieganie, przeciwdziałanie i zwalczanie skutków pandemii wywołanej przez wirusa SARS-CoV-2 (m.in. w ramach tzw. moratorium spłat rat kredytowych odzwierciedlającego wytyczne Związku Banków Polskich oraz Tarczy Finansowej PFR 2.0.).

##### Uczciwe wynagrodzenie za pracę

W Banku funkcjonuje opracowana we współpracy z konsultantami z firmy zewnętrznej mapa stanowisk, w której do poszczególnych stanowisk zostały przypisane odpowiednie rodziny i podrodziny stanowisk (tzw. kody stanowisk przypisane do odpowiednich stanowisk pracy). Jednocześnie stanowiska pracy są wartościowane (tzw. „job grading”) zgodnie z metodologią punktowo-profilową, najpowszechniej wykorzystywaną na świecie do wyceny stanowisk pracy. Wykorzystywana mapa umożliwi 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 2021 roku Nest Bank wprowadził szereg usprawnień w bankowości internetowej i mobilnej takich jak możliwość wyświetlenia zajęcia egzekucyjnego czy złożenia wniosków i dyspozycji dotyczących zmiany parametrów kredytu, sposobu dostarczenia wyciągów czy nadania pełnomocnictwa do konta firmowego. W trosce o bezpieczeństwo płatności kartą w Internecie bank wdrożył także 3D Secure 2.0.

W 2021 roku Bank przeprowadził pilotaż innowacyjnej usługi płatniczej Visa Mobile. Jest to nowe rozwiązanie przygotowane przez organizację płatniczą Visa. Bank udostępnił ją pilotażowo wybranym klientom, jako pierwszy na świecie. Rozwiązanie zostało zaprojektowane z myślą o wyeliminowaniu takich przeszkód, jak ręczne wprowadzanie danych z karty czy konieczność podania pełnego hasła do logowania. Aby zapłacić wystarczy wpisać swój numer telefonu podczas płatności na stronie sklepu czy w aplikacji i zatwierdzić płatność na smartfonie.

Nest Bank wprowadził w czerwcu 2021 roku możliwość zdalnej weryfikacji tożsamości klienta firmowego i podpisania umowy kredytowej online. Tym samym zakończył kluczową fazę digitalizacji swoich kredytów i udostępnił pierwszy wniosek pozwalający na uzyskanie kredytu firmowego w całości przez Internet. Cyfrowy wniosek kredytowy Nest Banku powstał w oparciu o możliwości, jakie daje otwarta bankowość, wprowadzona unijną dyrektywą PSD2. Wniosek korzysta z usługi AIS (Account Information Service) udostępnionej przez Blue Media S.A i umożliwia przedsiębiorcy potwierdzenie swojej sytuacji finansowej oraz tożsamości poprzez zalogowanie się na konto w innym banku. Dzięki temu rozwiązaniu firma może uzyskać kredyt przez Internet – bez kontaktu telefonicznego czy spotkania z doradcą.

### Innowacyjność i automatyzacja

Bank inwestuje także w automatyzację i robotyzację procesów. Rok 2021 był kolejnym rokiem stabilnego rozwoju w tym obszarze. W tym roku wdrożonych zostało 47 robotów optymalizujących procesy biznesowe z obszaru Operacji i Logistyki. Osiem z nich bezpośrednio realizowało zadania w obszarze Tarczy Finansowej PFR.

## **Mniej nierówności**

### Różnorodność w miejscu pracy

W ramach promowania polityki różnorodności w 2020 i 2021 roku Bank realizował cykliczne webinary dla wszystkich pracowników dotyczące tematyki różnorodności. Szkolenia prowadzone były przez zewnętrznych ekspertów ze Stowarzyszenia Interwencji Prawnej i obejmowały 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 webinarze wzięło udział łącznie 369 pracowników, czyli prawie 40% zatrudnionych.

Celem Banku jest dotarcie do wszystkich pracowników, dlatego oprócz przeprowadzonych z ekspertami webinarów, udostępnionych na intranecie dodatkowych materiałów w tej tematyce, z których może skorzystać każdy pracownik, wprowadzono dodatkowo obowiązkowe szkolenie e-learningowe: "Różnorodność w miejscu pracy". Na dzień 31 grudnia 2021 roku 89% pracowników ukończyło obowiązkowe szkolenie.

### Szkolenie z przeciwdziałania zjawisku mobbingu i dyskryminacji

Szkolenie z przeciwdziałania zjawisku mobbingu i dyskryminacji 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 2021 roku 99% pracowników ukończyło szkolenie.

### Prawa Człowieka

Od listopada 2021 roku w Banku funkcjonuje *Polityka Praw Człowieka*, która powstała w oparciu o Powszechną Deklarację Praw Człowieka ogłoszoną przez Zgromadzenie Ogólne Organizacji Narodów Zjednoczonych, wewnętrzne regulacje Banku, 10 Zasad Global Compact oraz Kodeks Postępowania Nest Bank S.A. Polityka zawiera zobowiązanie Banku do przeciwstawiania się wszelkiej dyskryminacji w sferze zatrudnienia poprzez poszanowanie różnorodność i równe traktowanie.

### Ranking "Cashless dla równości"

Nest Bank zajął 5. miejsce w rankingu "Cashless dla równości". Jest to ranking instytucji dbających o równość zawodową i społeczną osób LGBT+. Ranking powstał na podstawie danych uzyskanych wiosną 2021 roku od firm działających w Polsce oraz organizacji finansowych i okołofinansowych.

## **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 centrali 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 kontynuuje 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 CO<sub>2</sub> 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 zanieczyszczania 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 ~ 60% względem roku ubiegłego.

Klienci Banku mają możliwość otwarcia rachunku indywidualnego oraz firmowego za pośrednictwem wideo z konsultantem i wnioskowania o kredyt dla firm przez formularz internetowy. Klienci mogą przekazywać niezbędne dokumenty drogą elektroniczną.

W 2021 roku Nest Bank S.A. kontynuował bieżące monitorowanie procesów związanych z wysyłkami przesyłek do klientów, aby zmniejszać ilość korespondencji papierowej. W efekcie tego działania duża część dokumentacji papierowej została zastąpiona dokumentacją elektroniczną, a korespondencja z klientem zmieniła formę na elektroniczną lub telefoniczną.

Bank stosuje podpis elektroniczny do obiegu dokumentów w organizacji, np. zleceń płatniczych, rozliczeń pracowniczych, rozliczeń delegacji oraz podpis kwalifikowany używany przez Zarząd do podpisywania 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 central 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 oraz zostało wdrożone obowiązkowe szkolenie z kwestii środowiskowych, które obejmuje swoim zakresem m.in. kwestię oszczędzania energii.

#### 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 Rzecznik Klientów.

#### Rozstrzygnięcie sporów

W kwestii rozstrzygnięcia 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.

### Partnerstwa na rzecz celów

W 2021 roku Nest Bank został sygnatariuszem organizacji United Nations Global Compact. UNGC to wiodąca inicjatywa na rzecz rozwoju, implementacji oraz rozpowszechniania odpowiedzialnej i zrównoważonej polityki korporacyjnej. W ramach współpracy bank zobowiązał się do podejmowania działań wspierających realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju.

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 Franczyzobiorców 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 franczyzobiorcami i aktywnie angażuje się w działania na rzecz franczyzy. Cyklicznie organizujemy Rady Partnerów, których celem jest wymiana doświadczeń pomiędzy bankiem a franczyzobiorcami. 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 bliskim 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 2021 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. Przystajemy znać nasze pochodzenie, cenić wielopokoleniowość domów i różnorodność naszych rodzin. Dlatego też, od pięciu 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 dotyczącej 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 i dyskryminacji, zapewnia możliwość rozwoju zawodowego oraz realizuje działania o charakterze wellness mające na celu podniesienie komfortu i zadowolenia pracowników.

#### Prawa i obowiązki

Nest Banku zatrudnia 829 pracowników (dane na dzień 31 grudnia 2021 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 znajdują się 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 Nest Bank S.A.*. 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, w tym kafeterii benefitów, prywatnej opieki medycznej, dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej, programu sportowo-rekreacyjnego, samochodu służbowego 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 poszanowanie praw człowieka, w tym m.in. 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.*, *Polityka Praw Człowieka oraz Kodeks Postępowania Nest Bank S.A.*. Z wyżej wymienionych dokumentów wynika, iż obowiązkiem pracodawcy jest przeciwdziałanie dyskryminacji w zatrudnieniu. Każdy nowozatrudniony pracownik zobowiązany jest do zapoznania się z *Regulaminem Pracy Nest Bank S.A.* 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 Bankowej* stanowiącym załącznik do *Polityki Zgodności Nest Bank S.A.* oraz w *Regulaminie Przeciwdziałania Zjawisku Mobbingu i Dyskryminacji 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 i dyskryminacji.

*Regulamin Przeciwdziałania Zjawisku Mobbingu i Dyskryminacji Nest Bank S.A.* reguluje również zasady funkcjonowania Komisji Antymobbingowej i Antydyskryminacyjnej, której zadaniem jest zapoznanie się ze zgłoszeniami dotyczącymi podejrzenia mobbingu, dyskryminacji 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.*

W Banku funkcjonuje 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 występujących na zajmowanych stanowiskach pracy i zdolności do wykonywania pracy. Szkoli pracowników z aktualnych przepisów prawa i wewnętrznych regulaminów dotyczących bezpieczeństwa. Zatrudnia na pełen etat Głównego Specjalistę ds. bezpieczeństwa i higieny pracy, którego podstawowym 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.*

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 COVID-19 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, poszerzenia 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 dotycząca procesu wdrożenia nowych pracowników kanałów dystrybucji.*

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 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*. Zasady tworzenia ścieżek karier dla pracowników placówek terenowych zostały opisane w *Regulaminie kształtowania rozwoju zawodowego* w Departamencie Zarządzania Siecią Sprzedaży Własnej "Ścieżki Karier" stanowiącym załącznik do *Regulaminu Organizacyjnego Departamentu Zarządzania Siecią Sprzedaży Własnej*.

### 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 zwiększanie 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 2021 rok wprowadzony został *Kodeks Postępowania Dostawców Nest Bank* określający oczekiwania Banku wobec swoich przyszłych dostawców m.in. w zakresie:

- przestrzegania praw człowieka, bezpieczeństwa i standardów pracy,
- etyki w biznesie,
- odpowiedzialności wobec środowiska.

Dodatkowo Bank poza stawianiem oczekiwań wobec swoich dostawców wprowadził w 2021 roku *Politykę Zrównoważonych Zakupów* określającą zbiór podstawowych założeń i wytycznych dotyczących organizacji procesu zakupowego w Nest Bank S.A. Główne cele zawarte w *Polityce Zrównoważonych Zakupów* to m.in.:

- realizacja Polityki Zakupowej z uwzględnieniem 10 Zasad Global Compact,
- zarządzanie zakupami w sposób zrównoważony i odpowiedzialny.

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

W 2021 roku Bank kontynuował monitorowanie zużycia energii elektrycznej pod kątem wpływu na środowisko naturalne. Dodatkowo w 2021 roku Bank rozpoczął monitorowanie zużycia wody w centralach oraz placówkach terenowych, w których rozliczenie następuje na podstawie zużycia.

Tabela nr 8. Zużycie energii elektrycznej w Centralach Banku

Lokalizacja	2021 [kWh]	2020 [kWh]
Centrala Warszawa (w tym klimatyzacja)	161 984	214 639
Centrala Gdańsk (bez klimatyzacji)	60 342*	119 372
Centrala Gdańsk (klimatyzacja)	63 331	58 431

\*Brak możliwości zaraportowania pełnych danych za cały 2021 rok, ze względu na różne okresy rozliczeniowe dostawców energii elektrycznej

Tabela nr 9. Zużycie wody w lokalizacjach Banku

Lokalizacja	2021 [m <sup>3</sup> ]
Centrala Warszawa	495
Centrala Gdańsk	150
Placówki Terenowe*	194

\* Dotyczy lokalizacji, w których Bank rozliczany jest według zużycia

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 kontynuowanie przez Bank umowy z dostawcą energii elektrycznej pochodzącej z odnawialnych źródeł energii. ECO energia zasila wszystkie placówki terenowe Nest Bank S.A., w których Bank posiada bezpośrednie umowy na dostawy energii elektrycznej.

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 oraz obowiązkowe szkolenia dla pracowników z kwestii środowiskowych.

### Polityki dotyczące poszanowania praw człowieka

Bank kategorycznie sprzeciwia się łamaniu praw człowieka oraz wszelkim działaniom szkodliwym lub zagrażającym jego zdrowiu, życiu i wolności. Bank prowadzi swoją działalność w sposób odpowiedzialny, uczciwy, przejrzysty z poszanowaniem praw człowieka. Bank traktuje wszystkich ludzi z szacunkiem i należytą im godnością oczekując tego samego od swoich pracowników, osób współpracujących, dostawców, partnerów biznesowych oraz klientów. Wprowadzenie w 2021 roku *Polityki Praw Człowieka Nest Bank S.A.* jest kontynuacją działań zmierzających do usystematyzowania zasad i standardów etycznych którymi kierują się Bank.

W *Polityce Praw Człowieka* Bank zadeklarował przestrzeganie 10 zasad Global Compact:

1. Przestrzegać i wspierać ochronę międzynarodowo uznanych Praw Człowieka.
2. Eliminować wszystkie przypadki łamania Praw Człowieka przez firmę.
3. Popierać wolność zrzeszania się i w praktyce uznawać prawo do zbiorowych negocjacji.
4. Wspierać eliminację wszystkich form niewolnictwa i pracy przymusowej.
5. Przyczynić się do faktycznego zniesienia pracy dzieci.

6. Przeciwdziałać się dyskryminacji w sferze zatrudnienia.
7. Wspierać zapobiegawcze podejście do problemów środowiska naturalnego.
8. Podejmować inicjatywy propagujące większą odpowiedzialność środowiskową.
9. Wspierać rozwój i upowszechnianie technologii przyjaznych środowisku.
10. Przeciwdziałać korupcji we wszystkich jej formach, w tym łapówkarstwu i wymuszeniom.

#### 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: *Polityka Praw Człowieka Nest Bank S.A.*, *Kodeks Postępowania Nest Bank S.A.*, *Kodeks Etyki Bankowej* stanowiący załącznik do *Polityki Zgodności w Nest Bank S.A.*, *Regulamin Pracy Nest Bank S.A.*, w tym *Regulamin Przeciwdziałania Zjawisku Mobbingu i Dyskryminacji Nest Bank S.A.*, który stanowi załącznik do *Regulaminu Pracy Nest Bank S.A.* oraz *Polityka Różnorodności Nest Bank S.A.* W przypadku podejrzenia i/lub pewności łamania praw człowieka pracownicy zobowiązani są zgłosić ten fakt swoim przełożonym bądź bezpośrednio do Departamentu Compliance. Podejrzenie naruszenia bądź naruszenie należy zgłosić wysyłając maila na dedykowany adres email. W przypadku chęci zachowania anonimowości zgłoszenia należy skorzystać z formularza dostępnego w intranecie w zakładce „Whistleblowing”. Proces szczegółowo opisano w *Instrukcji Przyjmowania*,

*Weryfikacji i Analizy Anonimowych Zgłoszeń w Ramach Systemu Whistleblowing.* Innym sposobem uzyskania wsparcia jest zwrócenie się o pomoc bezpośrednio do Komisji Antymobbingowej i Antydyskryminacyjnej, Rady Pracowników lub działającej w banku organizacji związkowej.

Bank chroni każdego pracownika, który uczciwie i w dobrej wierze zgłosi swoje wątpliwości dotyczące podejrzenia łamania praw człowieka. Osoba zgłaszająca naruszenie w dobrej wierze objęta jest szczególną ochroną i nie może się spotkać z negatywnymi konsekwencjami. Ktokolwiek podejmuje się działań odwetowych wobec osoby, która zgłosiła naruszenie, zniechęca lub uniemożliwia jej szukanie pomocy podlega sankcjom dyscyplinarnym.

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

Etyka w biznesie ma dla Nest Bank S.A. kluczowe 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 zakresu „Polityki Zgodności” oraz „Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy oraz Finansowaniu Terroryzmu”. W Banku funkcjonują systemy zgłaszania nieprawidłowości, w tym anonimowego zgłaszania potencjalnych naruszeń prawa, obowiązujących procedur i standardów etycznych. Został wdrożony Kodeks Postępowania Nest Banku, który jest podsumowaniem kluczowych zasad i standardów etycznych stosowanych przez Bank i jego pracowników.

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, przyczynić 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 10. Możliwy wpływ poszczególnych ryzyk na zagadnienia

Ryzyko	Opis ryzyka	Zarządzanie ryzykiem
<b>Ryzyko operacyjne</b>	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>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>
<b>Ryzyko braku zgodności</b>	ryzyko zaistnienia negatywnych skutków, w tym sankcji prawnych bądź regulaminowych, materialnych	Funkcja zgodności stanowi jeden z elementów systemu zarządzania ryzykiem w Banku. Dodatkowo funkcja zgodności sprawuje nadzór nad systemem kontroli wewnętrznej.

<p>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 postępowania mających zastosowanie w jego działalności.</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> <p>Zarząd Banku odpowiada za opracowanie polityki zgodności, zapewnienie jej przestrzegania i składanie sprawozdań Radzie Nadzorczej w sprawie zarządzania w Banku ryzykiem braku zgodności.</p> <p>W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w stosowaniu polityki zgodności, Zarząd Banku podejmuje środki naprawcze lub dyscyplinujące.</p> <p>Departament Compliance jest powołany do stałego, skutecznego i efektywnego zarządzania ryzykiem braku zgodności.</p> <p>Departament Compliance jest jednostką niezależną, podległą Prezesowi Zarządu.</p> <p>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.</p> <p>Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności składa się z pięciu etapów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identyfikacja ryzyka braku zgodności,</li> <li>• Ocena /analiza zidentyfikowanego ryzyka braku zgodności,</li> <li>• Określenie działań minimalizujących ryzyko braku zgodności / środków kontrolnych,</li> <li>• Monitorowanie zidentyfikowanego ryzyka braku zgodności i zarządzanie nim,</li> <li>• Raportowanie zarządzania ryzykiem braku zgodności, w szczególności środków naprawczych podjętych w przypadku ewentualnych nieprawidłowości.</li> </ul>
---	--

		<p>W Banku funkcjonuje system zarządzania ryzykiem oraz system kontroli wewnętrznej zorganizowany na trzech, niezależnych poziomach gdzie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• na pierwszą linię obrony składa się zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej Banku,</li><li>• 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,</li><li>• na trzecią linię obrony składa się działalność Departamentu Audytu Wewnętrznego.</li></ul> <p>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.</p>
--	--	---

## Podpisy Członków Zarządu

31 marca 2022 r.	Piotr Kowynia	Prezes Zarządu	
31 marca 2022 r.	Janusz Mieloszyk	Pierwszy Wiceprezes Zarządu	
31 marca 2022 r.	Karolina Mitraszewska	Wiceprezes Zarządu	
31 marca 2022 r.	Marek Szcześniak	Wiceprezes Zarządu	