



**STRATEGIA
BANKU BNP PARIBAS
NA LATA 2022-2025**

marzec 2022



BNP PARIBAS



Jesteśmy razem w kluczowym momencie historii

Niepewność w działalności biznesowej stała się naszą nową normalnością

- Kierunki strategiczne zawarte w nowej strategii GOeyond bazują na solidnych fundamentach oraz zrównoważonym i zdywersyfikowanym modelu biznesowym banku. Wyznaczone kierunki rozwoju są aktualne pomimo niestabilności otoczenia z jakim obecnie mamy do czynienia
- Długoterminowe założenia finansowe zostały sporządzone przed wybuchem wojny w Ukrainie, w związku z tym nie uwzględniają jej wpływu
- Zmienne otoczenie może mieć wpływ na wyniki finansowe osiągnięte przez bank w przyszłości, jednakże naszą ambicją jest osiągnięcie założonych celów do 2025 r.
- W zależności od rozwoju sytuacji wojennej, bank może dokonać modyfikacji założeń finansowych. W przypadku zajścia takich okoliczności bank poinformuje o tym inwestorów i pozostałych interesariuszy

Ograniczona ekspozycja na ryzyko związane z rosyjską inwazją na Ukrainę

- Bank dokonał przeglądu swojego portfela kredytowego
- BNP Paribas Bank Polska posiada znikomą bezpośrednią oraz ograniczoną pośrednią ekspozycję (finansowanie firm z ekspozycją na rynek rosyjski, białoruski i ukraiński)
- Bank stale monitoruje sytuację i na bieżąco będzie podejmował odpowiednie działania



Pomoc dla obywateli Ukrainy

- Znacząco zaangażowaliśmy się w pomoc obywatelom Ukrainy – zarówno finansowo, jak i logistycznie, m.in. poprzez działania Fundacji BNP Paribas
- Wspieramy pracowników i kontraktorów naszego banku pochodzących z Ukrainy oraz ich rodziny
- Z uwagi na fakt, że nasz główny udziałowiec posiada również spółkę w Ukrainie, analogiczną pomoc świadczymy również dla pracowników Ukrsibbanku oraz ich bliskich
- Ułatwiamy Klientom z Ukrainy otwieranie konta i zwalniamy z wybranych opłat

GObeyond

Kwestionujemy status quo
Wychodzimy poza utarte schematy,
by zmieniać się na lepsze



Chcemy być bankiem, który dynamicznie się rozwija, efektywnym, z zaangażowanymi pracownikami i zadowolonymi Klientami. Będącym liderem w obszarze zrównoważonego rozwoju

PREZES ZARZĄDU
**Przemek
Gdański**



HR
**Daria
Gostkowska**



NOWE TECHNOLOGIE
I CYBERBEZPIECZEŃSTWO
**Magdalena
Nowicka**



BANKOWOŚĆ
KORPORACYJNA I MŚP
**Agnieszka
Wolska**



FINANSE
**Jean-Charles
Aranda**



BANKOWOŚĆ CIB
**André
Boulanger**



BANKOWOŚĆ
DETALICZNA I BIZNESOWA
**Przemysław
Furlepa**



RYZYO
**Wojciech
Kembłowski**



OPERACJE
I WSPARCIE BIZNESU
**Kazimierz
Łabno**



TRANSFORMACJA
**Denis
Peccoud**



BANKOWOŚĆ
PERSONAL FINANCE
**Volodymyr
Radin**



ZRÓWNOWAŻONY
ROZWÓJ
**Jarosław
Rot**



Nasza misja

Wprowadzamy pozytywną bankowość w życie naszych Klientów, odpowiadając na ich potrzeby finansowe i ułatwiając im realizację celów. W sposób prosty, przemyślany i bezpieczny. Z troską o społeczeństwo i środowisko.

Nasze działania do 2025 r.

Będziemy kontynuować dynamiczną transformację banku. Naszym Klientom zaoferujemy atrakcyjne produkty z wykorzystaniem nowoczesnych i wygodnych kanałów, w transparentny i przewidywalny sposób, zachowując najwyższe standardy etyczne.

Naszym celem jest dalsze pozyskiwanie lojalnych Klientów oraz budowanie z nimi długoterminowych relacji, co przeloży się na wzrost udziału w rynku.

Jako lider chcemy wyznaczać kierunki dalszej transformacji środowiskowej, społecznej i dotyczącej ładu korporacyjnego (ESG).

Nadal będziemy udoskonalać ścieżki Klienta i procesy wewnętrzne, transformować systemy IT i zwiększać wykorzystanie potencjału danych. Przeloży się to na poprawę satysfakcji Klientów oraz wzrost efektywności operacyjnej banku.

Zwiększymy wykorzystanie globalnych kompetencji Grupy BNP Paribas. Będziemy efektywnie zarządzać kapitałem i płynnością, jednocześnie poszukując nowych źródeł przychodów.

Zachowamy najwyższe standardy bezpieczeństwa i pełną zgodność z przepisami.

Będzie to możliwe dzięki naszym zaangażowanym pracownikom, mającym możliwość rozwoju w zwinnym i różnorodnym środowisku pracy.



NASZE OTOCZENIE



KIM JESTEŚMY



STRATEGIA GOBEYOND



INICJATYWY STRATEGICZNE

Nasza codzienność jest coraz bardziej cyfrowa



Rozwój e-commerce

W 2020 r. sprzedaż e-commerce stanowiła 14% wartości sprzedaży detalicznej. Szacowane tempo wzrostu tej branży to nawet 12% rocznie do 2026 r.²



Używaj, nie kupuj

59%¹ Polaków korzysta z subskrypcji internetowych. Długoterminowy wynajem pojazdów staje się coraz bardziej popularny



Zaawansowana analityka danych – masowa personalizacja

Algorytmizacja treści i usług. Użytkownicy otrzymują propozycje produktów i usług dopasowanych do swoich potrzeb

W JAKI SPOSOB BANKI MOGĄ ZARĘKOWAĆ?

Zapewniając dostęp do produktów i usług gospodarki współdzielonej i kontekstowo oferując usługi w e-commerce

Wygoda, prostota i personalizacja kluczem do sukcesu



Cyberbezpieczeństwo

74%³ Polaków oczekuje zapewnienia bezpieczeństwa usług finansowych przez banki. Niska świadomość zagrożeń po stronie Klienta



Omnikanalowo. W smartfonie, komputerze, jak i razem z doradcą

Dostęp online towarzyszy nam w codziennym życiu. Płynnie przechodzimy między różnymi kanałami kontaktu i obsługi

Edukując i zapewniając narzędzia do bezpiecznego bankowania
Projektując wygodne ścieżki Klienta w oparciu o ekosystemy produktów bankowych i pozabankowych



Nowe sposoby pracy

W czasie pandemii blisko 25%⁴ pracowników pracowało z domu



Zawody przyszłości

OECD szacuje, że 51% miejsc pracy w Polsce jest zagrożonych automatyzacją w perspektywie najbliższych 15-20 lat

Wspierając zmiany odpowiednimi szkoleniami i otwartością na potrzeby pracowników
Tworząc szanse na przekwalifikowanie
Tworząc przyjazne, otwarte i różnorodne środowisko pracy oparte na wartościach ważnych dla nowych generacji



Bogatsze, ale starzejące się społeczeństwo

Dynamiczny wzrost wynagrodzeń i zmniejszanie nierówności w dochodach
W minionych 30 latach mediana wieku statystycznego mieszkańca Polski wzrosła z 32,3 lat do 40,9 lat⁵
Przewiduje się, że odsetek osób w wieku 65 lat i więcej przekroczy 25% do 2040 r.⁵, w porównaniu do 12% w 2000 r.

Zachęcając do indywidualnego oszczędzania na emeryturę
Wprowadzając Innowacyjne produkty oszczędnościowe chroniące przed inflacją
Dostosowując rolę oddziałów: prosty język komunikacji i dostępność dla wszystkich grup Klientów
Edukując w zakresie wykorzystania cyfrowych rozwiązań

1. PMR, 2021; 2. PWC, Perspektywy rozwoju rynku e-commerce w Polsce 2021-2026; 3. ZBP, Postawy Polaków wobec cyberbezpieczeństwa, 2021; 4. Główny Urząd Statystyczny; 5. World Bank & Macrobond

Świat potrzebuje neutralności klimatycznej, której osiągnięcie będzie wymagało rewolucyjnej transformacji gospodarczej

UE zmierza do osiągnięcia neutralności klimatycznej i ograniczenia swojego negatywnego wpływu na środowisko



Wzrost gospodarczy bez wzrostu zużycia zasobów



Pierwszy kontynent neutralny dla klimatu



Zmniejszanie nierówności (zgodnie z SDG¹)

Nowe regulacje i rekomendacje UE:

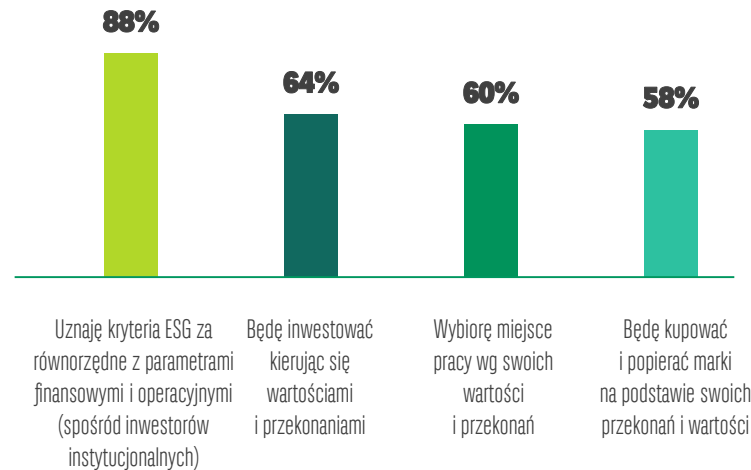
- Przepisy prawa, które sprawią, że inwestycje szkodliwe dla środowiska staną się nieopłacalne finansowo
- Wywieranie nacisku na wykluczenie niektórych gałęzi przemysłu
- Finansowanie zielonych i innowacyjnych sektorów gospodarki
- Nowe produkty i usługi bankowe wspierające zmianę

Transformacja uwzględniająca kryteria ESG:

- Środowisko naturalne
- Społeczeństwo
- Ład korporacyjny

Rosnąca świadomość i rola zrównoważonego rozwoju w codziennych wyborach Polaków

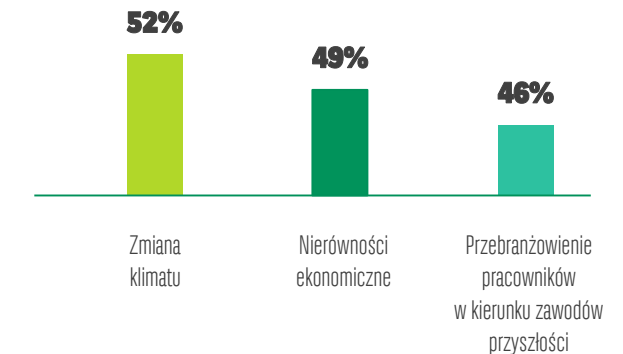
MODEL BIZNESOWY POD PRESJĄ KLIENTÓW I INTERESARIUSZY²



W jaki sposób banki mogą zareagować?

547 mld EUR do redystrybucji w ramach 7-letniego budżetu UE na inwestycje proklimatyczne. Europejskie potrzeby inwestycyjne, które pozwolą osiągnąć cele klimatyczne do 2030 r. szacowane są na 260 mld EUR. Banki i sektor prywatny mają do odegrania istotną rolę w finansowaniu tych zmian.

FIRMY ZA MAŁO ZAJMUJĄ SIĘ PROBLEMAMI SPOŁECZNYMI²



1. Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ; 2. Edelman Trust Barometer 2022

Założenia makroekonomiczne i prognozy obarczone są bezprecedensową niepewnością

Wskaźnik kredyty/depozyty stabilny na poziomie ok. **80%** w scenariuszu dolnym. Wzrost w kierunku ok. **90%** w scenariuszu górnym

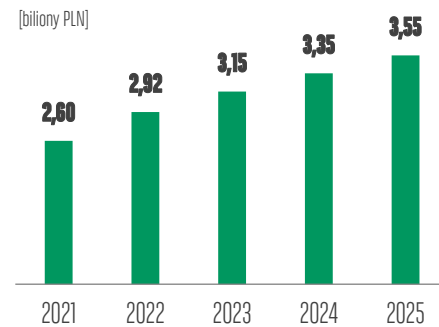
! Próby trafnego prognozowania wskaźników ekonomicznych są znacznie utrudnione z powodu bezprecedensowej niepewności polityczno-gospodarczej

Nominalny PKB wzrósł w 2021 r. o około 12% r/r za sprawą zarówno silnego realnego wzrostu, jak i wysokiej inflacji. Wzrost realnego PKB prawdopodobnie ulegnie spowolnieniu w latach 2022-23 z powodu wyższych stóp procentowych, ale w latach 2024-25 ponownie nabierze tempa.

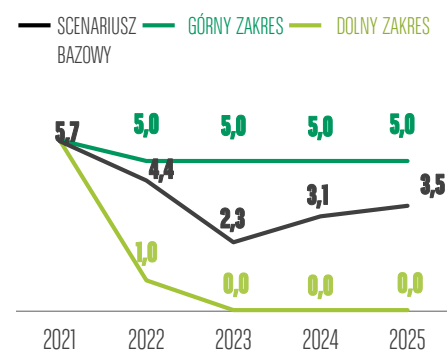
Wolumeny kredytowe będą rosnąć średniorocznie w tempie powyżej 5% w latach 2022-25, a wskaźnik kredyty/depozyty zwiększy się do 84% z 80% w 2021 r.

NBP będzie kontynuował cykl podwyżek stóp procentowych w 2022 r., ale zakładamy iż złagodzi swoją politykę od 2024 r. wraz ze spowolnieniem inflacji.

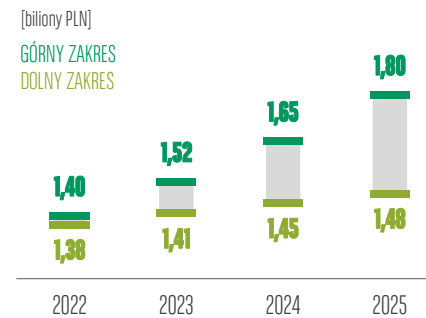
SCENARIUSZ BAZOWY¹: NOMINALNY PKB



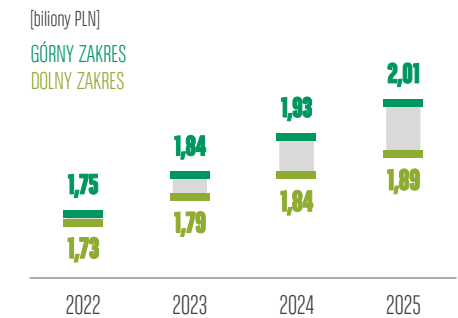
WZROST PKB [% r/r]



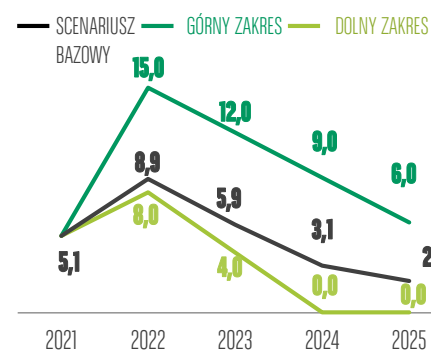
KREDYTY SEKTORA BANKOWEGO - SCENARIUSZE



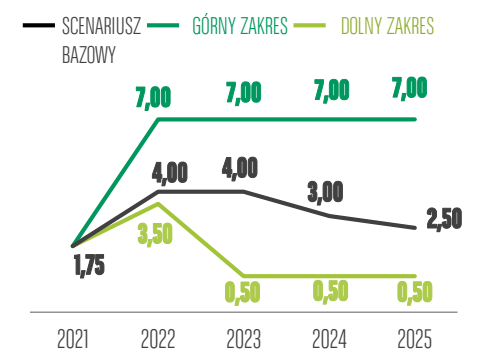
DEPOZYTY SEKTORA BANKOWEGO - SCENARIUSZE



INFLACJA CPI [% r/r]



STOPA REFERENCYJNA [% na koniec roku]



1. Scenariusz bazowy estymowany przed 24 lutego 2022 r., czyli inwazją Rosji na Ukrainę

Kanały oddziaływania wojny w Ukrainie na sytuację gospodarczą w Polsce

Uwaga: Wstępna analiza przygotowana wewnętrznie przez Departament Analiz Ekonomicznych i Sektorowych. Wskazuje obszary, które będą pod wpływem wojny oraz ich ogólny wpływ na zmiany w gospodarce. Analiza nie powinna być traktowana jako oficjalna prognoza banku

W obecnej chwili niemożliwe jest pełne oszacowanie ekonomicznego i finansowego wpływu wojny w Ukrainie na polską gospodarkę. Rozwój wydarzeń będzie w dużej mierze zależał od tego, jak długo potrwa wojna i jakie będzie polityczne rozwiązanie konfliktu. Można jednak określić kanały oddziaływania wojny w Ukrainie na sytuację gospodarczą w Polsce.

Chociaż precyzyjne szacunki ich wpływu są w tej chwili trudne do wykonania, kierunek, w którym wpłyną one zarówno na poziom wzrostu gospodarczego, jak i na inflację, może zostać określony.

Gospodarczy wpływ wojny w Ukrainie nie pozostanie także bez znaczenia dla polityki pieniężnej, choć kierunek, w którym sytuacja w Ukrainie będzie oddziaływać na politykę stóp procentowych, jest niejednoznaczny. Część czynników zwiększać będzie potrzebę zacieśnienia monetarnego, a część wskazywać raczej na przestrzeń do luzowania polityki pieniężnej.

To samo dotyczy kursu złotego, choć w krótkim terminie widać raczej ryzyko utrzymania się podwyższonej presji deprecjacyjnej. Sposób kształtowania się kursu PLN będzie jednak w dużym stopniu zależał od reakcji polityki pieniężnej.

WPLYW KRÓTKOTERMINOWY	WZROST PKB	INFLACJA CPI	OTOCZENIE GOSPODARCZE	STOPY PROCENTOWE ¹	KURS PLN ²
Wzrost cen surowców	↓	↑	Stagflacja	↑↓	Stabszy
Zakłócenia w globalnych łańcuchach dostaw	↓	↑	Stagflacja	↑↓	Stabszy
Powrót obywateli Ukrainy do kraju, aby walczyć	↓	↑	Stagflacja	↑↓	Stabszy
Wzrost premii za ryzyko i odpływ kapitału = słabszy kurs PLN	↓	↑	Awersja do ryzyka	↑	Stabszy
Napływ uchodźców	↑	↑	Ekspansja	↑	↔
Spadek wymiany handlowej z Rosją, Ukrainą i Białorusią	↓	↓	Spowolnienie	↓	Stabszy
Wyższa niepewność	↓	↓	Spowolnienie	↓	Stabszy

Sektor bankowy: Gospodarstwa domowe: wzrost popytu na gotówkę i waluty obce, spadek popytu na kredyty; Przedsiębiorstwa: wzrost popytu na finansowanie zapasów (surowce) - kredyt obrotowy, mniejsze przychody walutowe i wzrost kosztów importu - wyższy popyt na kredyt FX, spadek popytu na kredyt inwestycyjny

WPLYW ŚREDNIO- I DŁUGOTERMINOWY	WZROST PKB	INFLACJA CPI	OTOCZENIE GOSPODARCZE	STOPY PROCENTOWE ¹	KURS PLN ²
Zaburzenia w dostawach surowców energetycznych (?)	↓	↑	Stagflacja	↑↓	Stabszy
Luźniejsza polityka fiskalna	↑	↑	Ekspansja	↑	Mocniejszy (?)
Wyższy deficyt handlowy (droższe surowce, wyższy import uzbrojenia)	↓	↑	Deficyty bliźniacze	↑	Stabszy (?)
Efekty drugiej rundy - spowolnienie gospodarcze w UE	↓	↓	Spowolnienie	↓	Stabszy
Kompromis z UE w sprawie praworządności - szybsze uruchomienie KPO (?)	↑	↓	Zdrowy wzrost	↔	Mocniejszy
Napływ uchodźców	↑	↓	Zdrowy wzrost	↔	Mocniejszy (?)

Sektor bankowy: Gospodarstwa domowe: spadek popytu na kredyty polskich obywateli, wzrost popytu obywateli ukraińskich; Przedsiębiorstwa: wzrost popytu na kredyt inwestycyjny - większa podaż pracy budżetem dla firm, aby zwiększyć wydatki kapitałowe; popyt na kredyt obrotowy solidny - choć jego siła będzie mocno zależała od skali spowolnienia w UE, w tym zwłaszcza w przemyśle

1. Znaki zapytania wskazują przypadki, w których kierunek wpływu na stopy procentowe nie jest oczywisty

2. Faktyczny wpływ na kurs PLN jest w dużej mierze zależny od funkcji reakcji banku centralnego. Znaki zapytania wskazują przypadki, w których decyzje RPP są kluczowe dla określenia w jakim kierunku zmieni się kurs złotego

Wyzwania i szanse stojące przed sektorem bankowym mają istotne implikacje strategiczne

Zmieniający się świat jako jedyny pewnik

Zmiana stóp procentowych, rosnące koszty, rezerwy i wymogi kapitałowe. Gospodarka z częstymi wstrząsami o różnym podłożu (pandemia, inflacja, czynniki polityczne itp.), które coraz częściej wiążą się z bezpośrednią interwencją rządów (tarcze kryzysowe, inflacyjne itp.). Banki w znacznie większym niż dotychczas stopniu muszą przystosowywać się do zmian w otoczeniu

Kredyty mieszkaniowe w walutach obcych

Kosztowne rozwiązanie kwestii kredytów mieszkaniowych w CHF. Różne rozważane warianty oznaczają znaczące koszty dla sektora bankowego. Nawet bardziej konserwatywne scenariusze zakładają, że łączne straty osiągną wielokrotność rocznych zysków całego sektora



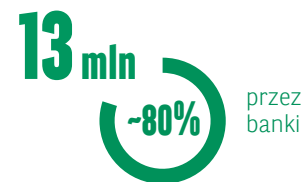
Szukanie nowych źródeł dochodów

Beyond banking

Weryfikacja tożsamości (np. Profil Zaufany) i otwarta bankowość ograniczają ryzyka nieuprawnionego wykorzystania danych Klientów

Bezpieczeństwo i częstotliwość interakcji Klienta z bankiem otwierają możliwości świadczenia dodatkowych usług pozabankowych

Liczba profili zaufanych¹



Zielone zmiany

Banki odegrają kluczową rolę w zrównoważonej transformacji jako dostawcy usług finansowych, doradcy Klienta, integratorzy i promotorzy zrównoważonych rozwiązań

Model subskrypcyjny

Coraz bardziej popularny w streamingu, gamingu czy e-commerce, jako potencjalne źródło dodatkowych przychodów



Zwiększanie efektywności

Sprzedaż i usługi cyfrowe

Rosnąca liczba produktów i usług dostępnych online. Możliwe coraz lepsze doświadczenia Klientów m.in. dzięki wsparciu konsultantów online i wykorzystaniu sztucznej inteligencji

Chmura obliczeniowa

Wykorzystanie chmury obliczeniowej pozwoli w pełni wykorzystać możliwości zaawansowanej analityki i automatyzacji

Oddziały

Konieczność redefinicji roli oddziałów w poszukiwaniu równowagi między potrzebami Klientów a rachunkiem ekonomicznym

1. Rządowe publikacje prasowe



NASZE OTOCZENIE



KIM JESTEŚMY



STRATEGIA GOBEYOND



INICJATYWY STRATEGICZNE

Grupa BNP Paribas jest wiodącym bankiem w Europie i na świecie

200 lat
w bankowości

65 krajów
na świecie

~190 000
pracowników



BNP PARIBAS

9,5 mld EUR
zysku netto

46,2 mld EUR
przychodów

2 634,4 mld EUR
aktywów

122,5 mld EUR
kapitału własnego

Dane za 2021 r.

Grupa BNP Paribas w Polsce jest częścią silnej grupy finansowej o międzynarodowym zasięgu

SPÓŁKI ZALEŻNE BANKU



PODMIOTY GRUPY BNP PARIBAS W POLSCE



Grupa BNP Paribas
zatrudnia w Polsce

~11 000
osób

W ciągu ostatnich czterech lat znacząco poprawiliśmy wyniki finansowe i kluczowe parametry biznesowe

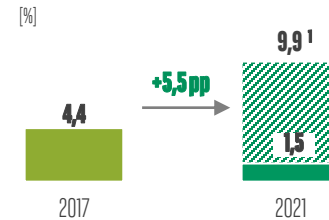


Osiągnęliśmy odpowiednią skalę działania, by skutecznie kontynuować dalszy wzrost organiczny.

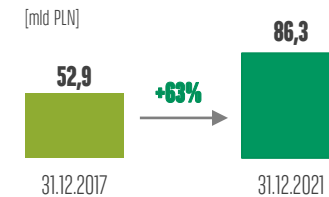
Podjęte przez nas działania przyniosły znaczące rezultaty w filarach zdefiniowanych w strategii Fast Forward na lata 2018-21. Nasz wzrost opierał się na solidnej pozycji kapitałowej oraz czerpał z rosnącej bazy Klientów.

Na realizację pozostałych filarów strategicznych wpłynęły gruntowna transformacja banku, wdrożenie nowoczesnych rozwiązań cyfrowych ekosystemów dla Klientów indywidualnych i przedsiębiorstw oraz stała poprawa efektywności operacyjnej.

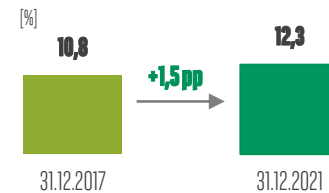
ZWROT Z KAPITAŁU (ROE)



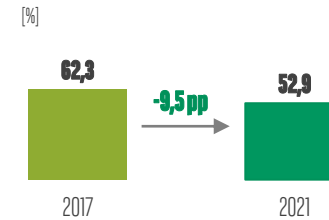
KREDYTY NETTO



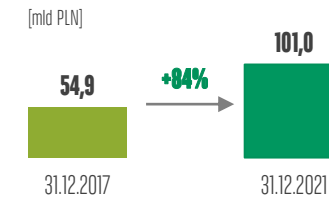
TIER 1



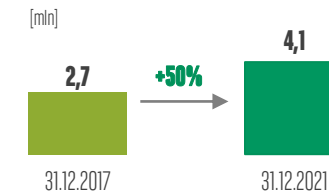
KOSZTY / DOCHODY



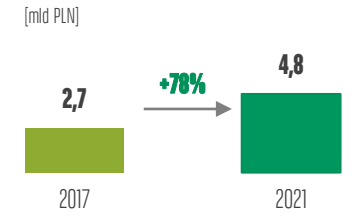
DEPOZYTY KLIENTÓW



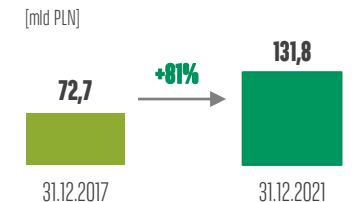
LICZBA KLIENTÓW



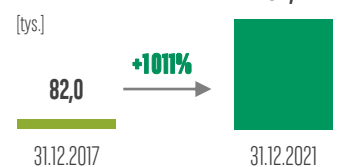
WYNIK Z DZIAŁALNOŚCI BANKOWEJ (NBI)



AKTYWA



LICZBA UŻYTKOWNIKÓW BANKOWOŚCI MOBILNEJ



1. ROE z wyłączeniem rezerw na ryzyko prawne kredytów CHF

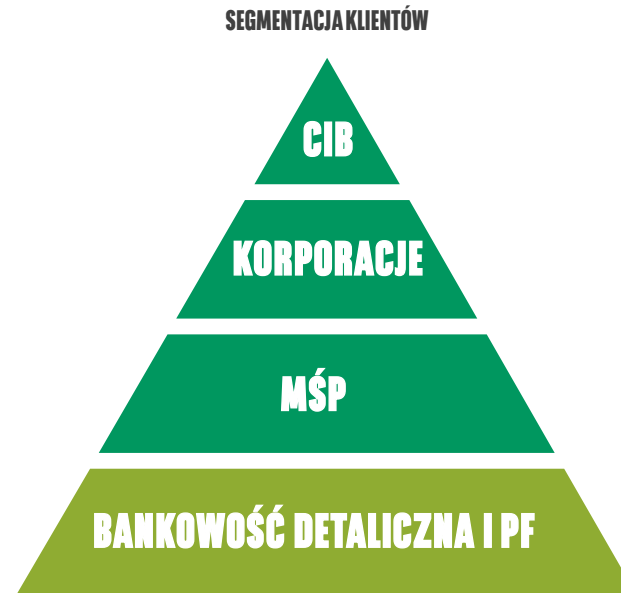
Nasz model biznesowy jest dobrze zdywersyfikowany



Duża baza Klientów bankowości detalicznej i PF z potencjałem do pogłębiania relacji. Konsekwentnie rosnąca jakość i rentowność nowych Klientów. Wysoko oceniane usługi Wealth Management.

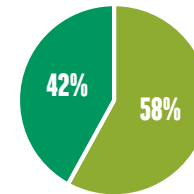
Szeroka gama produktów i usług dla Klientów instytucjonalnych. Zdywersyfikowana baza Klientów generująca wysoką wydajność aktywów i kapitału.

Zdrowa i zrównoważona struktura bilansu oraz źródła przychodów.

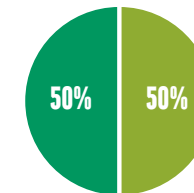


Uniwersalna i kompletna oferta z unikalnymi kompetencjami w obsłudze Klientów międzynarodowych, Food & Agro oraz Wealth Management

UDZIAŁ W KREDYTACH

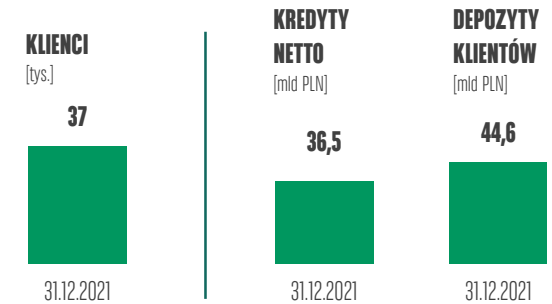


UDZIAŁ W NBI BANKU



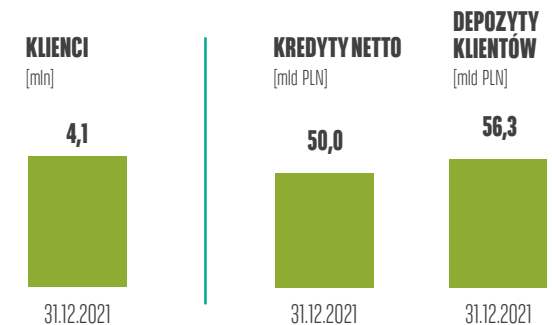
BANKOWOŚĆ INSTYTUCJONALNA

Korporacje, MŚP, CIB, inne



BANKOWOŚĆ DETALICZNA I PF

Klienci indywidualni, firmy mikro, Personal Finance, Wealth Management



Działamy zgodnie z Celami Zrównoważonego Rozwoju ONZ



Cele biznesowe realizujemy w zgodzie z naszymi zobowiązaniami środowiskowymi i społecznymi



WYODRĘBNIONA STRUKTURA ZARZĄDZA

Obszar Zrównoważonego Rozwoju z CSO (Chief Sustainability Officer) na czele powołany w celu wzmocnienia strategicznej roli banku w budowaniu zrównoważonej gospodarki



ZRÓWNOWAŻONE FINANSOWANIE

6,6 mld zł: łączna wartość kredytów udzielonych przez bank na projekty wspierające zrównoważony rozwój, z czego 3,9 miliarda złotych w 2021 r.

Zaprzestanie (2017) finansowania kopalni węgla oraz elektrowni węglowych

Ograniczenie (2017), a następnie zaprzestanie (2020) finansowania chowu i hodowli zwierząt futerkowych



OGRANICZENIE WŁASNEGO WPŁYWU

Od 2021 r. 100% energii elektrycznej zużywanej przez bank pochodzi ze źródeł odnawialnych
Emisja CO₂ pod stałą kontrolą i z celem obniżenia jej o 55% do 2025 r. (vs. 2019)

Od 2018 r. redukcja wykorzystania dokumentów papierowych w całym banku (współpraca z Autenti)



PROMOWANIE RÓŻNORODNOŚCI I DOSTĘPNOŚCI

Bank przystępny, inkluzywny, dbający o różnorodność i przyjazny osobom z grup mniejszościowych (77 oddziałów z certyfikatem „Obiekt bez barier”, certyfikat OK SENIOR® w oddziałach)

Oddolne społeczności pracownicze (m.in.: BNP Paribas Pride; Kobiety Zmieniające BNP Paribas; Tato, masz to jak w banku)



DOCENIENIE NA RYNKU

Nr 1 w klasyfikacji generalnej wg Rankingu Odpowiedzialnych Firm w latach 2021, 2020, 2019

NASZ WKŁAD W CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



Szlachetna Paczka



Projekty społeczne, granty, Agronomist



BEnEFIT, Dobrze, Dobre kilometry



Klasa, Bakcyl, Misja Edukacja



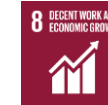
Kobiety zmieniające BNP Paribas, Fundacja Share the care



„Woda – tak, plastik – nie” – edukacja ekologiczna



Finansowanie odnawialnych źródeł energii (OZE)



Finansowanie rozwoju polskiej gospodarki



Wspieranie strategicznych inwestycji Klientów



Ułatwianie dostępu Klientom z niepełnosprawnościami



Finansowanie termomodernizacji



Wspieranie zrównoważonego rozwoju w branży rolno-spożywczej



Bank Zielonych Zmian, Eko-flota Odejście od węgla



Polityki CSR, Agrokonferencja, Zmniejszenie stosowania azotu



Pasieki, Sadzenie drzew, Likwidacja obiegu dokumentów papierowych



Uwzględnianie norm etycznych w podejmowanych inicjatywach finansowych. Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

CLIMATE LEADERSHIP, MALE CHAMPIONS OF CHANGE

CLUBS BEYOND BANKING, KARTA RÓŻNORODNOŚCI ODPOWIEDZIALNEGO PRACEJAWCY I FORUM ODPOWIEDZIALNEGO BIZNESU

European Investment Bank, Rolnictwo Zrównoważone

Dostępność Plus, LEONARDO

FORUM DARCZYWCÓW, Global Compact Network Poland

Rozpoczęliśmy transformację naszej kultury korporacyjnej



Od 2021 r. promujemy wśród pracowników banku wartości, które pozwolą nam dynamicznie odpowiadać na zmieniające się warunki rynkowe

Działanie w zgodzie z tymi wartościami przyczyni się do skutecznej realizacji naszych ambicji strategicznych



TRANSPARENTNOŚĆ

ODWAGA

PROSTOTA

WSPÓŁPRACA

EMPOWERMENT

DOSTARCZAMY TO,
NA CO SIĘ UMÓWILIŚMY.
ZAWSZE MÓWIMY JAK JEST

KWESTIONUJEMY
STATUS QUO.
DAŻYMY DO CELU

WIERZYM,
ŻE IM PROŚCIEJ, TYM LEPIEJ

WIEMY, ŻE RAZEM
ZNACZY LEPIEJ

DZIELIMY SIĘ SPRAWCZOŚCIĄ
W DZIAŁANIU.
MAMY MOC

Mamy świadomość naszych mocnych stron i obszarów do dalszego rozwoju



CAŁY BANK

- Silna, zaangażowana w rozwój w Polsce Grupa BNP Paribas z ugruntowaną pozycją międzynarodową
- Odpowiednia skala działalności biznesowej, w tym pozycja lidera w sektorze Agro
- Zrównoważony rozwój w DNA banku
- Odpowiedzialne zarządzanie ryzykiem, ekspozycja CHF na poziomie niższym niż u większości konkurentów

NASZE MOCNE STRONY



BANKOWOŚĆ DETALICZNA I PF

- Dwa źródła akwizycji Klientów (Bankowość Detaliczna oraz PF)
- Dobrze rozwinięte umiejętności sprzedażowe doceniane przez ekspertów
- Lider w segmencie Wealth Management
- Doświadczenie we współpracy z partnerami – czołowymi cyfrowymi platformami zakupowymi



BANKOWOŚĆ KORPORACYJNA, SME I CIB

- Kompleksowa oferta, partner spółek działających na rynkach międzynarodowych
- Zintegrowany model obsługi Klientów korporacyjnych i CIB
- Mocna pozycja w MŚP
- Nowa bankowość mobilna i internetowa



IT I OPERACJE

- Nowoczesny ekosystem GO gotowy do pracy w chmurze (we wszystkich segmentach Klientów)

OBSZARY DO ROZWOJU

- Dalsza poprawa satysfakcji Klientów (NPS)
- Kontynuacja wdrażania kultury organizacyjnej zwiększającej zaangażowanie, tożsamość i dumę pracowników (eNPS)
- Dalsza poprawa efektywności, optymalizacja procesów i skali wykorzystania danych
- Zwiększenie liczby Klientów korzystających z kanałów cyfrowych
- Internalizacja kluczowych kompetencji

- Zwiększenie liczby Klientów posiadających konto osobiste
- Dalszy wzrost spontanicznej świadomości marki
- Zwiększenie sprzedaży w kanałach cyfrowych

- Zwiększenie ekspozycji kredytowej wobec dużych polskich Klientów korporacyjnych
- Zwiększenie sprzedaży krzyżowej (cross-sell)
- Food & Agro: zwiększenie udziału w rynku przetwórców żywności

- Gruntowne zmiany technologii wykorzystywanej w banku
- Osiągnięcie szybkiej i efektywnej kosztowo skalowalności będącej podstawą nowoczesnego cyfrowego banku



NASZE OTOCZENIE



KIM JESTEŚMY



STRATEGIA GOBEYOND



INICJATYWY STRATEGICZNE

Nasze filary i kluczowe cele finansowe




#POSITIVE

Odpowiedzialny i zaufany partner finansowy wspierający pozytywny i zrównoważony rozwój Klientów, biznesu i społeczeństwa. Przewodnik dla Klientów w świecie cyfrowej i zrównoważonej transformacji

#UP

Oferta wysokiej jakości produktów i usług bankowych oraz pozabankowych kluczem do wzrostu bazy Klientów w omnikanalowym świecie. Kreowanie doskonałego doświadczenia Klienta poprzez projektowanie dla niego spersonalizowanych ścieżek

#STRONGER

Globalna siła Grupy BNP Paribas oraz dynamiczny rozwój technologiczny w połączeniu z optymalizacją procesów E2E podstawą organicznego wzrostu oraz wysokiej satysfakcji Klienta

#TOGETHER

People first: stawiamy na ludzi. Zaangażowany i zadowolony pracownik gwarantuje wysoki poziom satysfakcji Klienta. Agile@Scale i nowa kultura organizacyjna fundamentem dla różnorodnego i inkluzywnego środowiska pracy, bazującego na zaufaniu, odwadze i kreatywności

CELE FINANSOWE NA ROK 2025

Niepewność otoczenia, w którym działamy, stała się nową normalnością

Zwrot z kapitału (ROE)
~12%

Cele finansowe w niniejszym materiale odpowiadają ambicjom banku założonym w warunkach i otoczeniu przed wybuchem konfliktu zbrojnego w Ukrainie

Koszty / dochody
max. 48%

Udział zrównoważonego finansowania¹
10%

1. Zrównoważone kredyty i pożyczki / łączne kredyty i pożyczki (portfel wyceniany według zamortyzowanego kosztu)

Jak rozumiemy „beyond”

POSITIVE UP

Dostarczamy wygodne i odpowiadające potrzebom Klientów produkty i rozwiązania, które przewyższają oczekiwania Klientów i standardy rynkowe, będąc jednocześnie liderem zrównoważonej transformacji

GO**beyond**

Kwestionujemy status quo
Wychodzimy poza utarte schematy,
by zmieniać się na lepsze

STRONGER TOGETHER

Dynamicznie wprowadzamy zmiany na skalę wykraczającą poza rozwój inkrementalny, tworząc solidne podstawy skutecznej i efektywnej działalności. Umożliwiamy naszym pracownikom wykorzystanie ich potencjału, poprzez stworzenie przyjaznego i różnorodnego środowiska pracy wspierającego ich rozwój

HR AGILE

#TOGETHER

Po pierwsze ludzie!
Zaangażowani pracownicy
to zadowoleni Klienci.

Organizacja oparta na
wartościach wspierających
jej misję i strategię.

Kultura odwagi, sprawczości
i różnorodności, jako główne
składniki wspierające
kreatywność i efektywność.

Odwaga i odpowiedzialność

- Kultura otwartości i informacji zwrotnej. Nauka w praktyce jako myśl przewodnia programów rozwojowych
- Rozwój pracowników przez udział w strategicznych projektach banku
- Uważne wsłuchiwanie się w głos pracowników i proaktywne rozwiązywanie wyzwań

beyond

- Organizacja tworząca przestrzeń do brania odpowiedzialności: testowania, popełniania błędów, wyciągania wniosków oraz doskonalenia się

Różnorodna i inkluzywna kultura organizacyjna

- Budowanie przewagi konkurencyjnej dzięki tworzeniu różnorodnych zespołów otwartych na współpracę, dialog i wymianę pomysłów
- Dążenie do równości płci na wszystkich szczeblach organizacji

beyond

- Patrzenie na pracowników przez pryzmat wiedzy, doświadczenia, kompetencji i zaangażowania

Great place to grow: dobrze być z nami

- Bank jako społeczność pracowników działająca w oparciu o wspólne wartości
- Liderzy i liderki siłą napędową zmiany kultury
- Kafeteria benefitów dopasowana do potrzeb pracowników

beyond

- Jednodniowe wdrożenie nowego pracownika jako standard w całej organizacji
- Troska o zdrowie psychiczne i fizyczne pracowników. Wspieranie ich pasji

Nowe modele pracy

- Praca w modelu hybrydowym
- Zarządzanie zespołem rozproszonym
- Szeroka i spersonalizowana oferta szkoleń rozwojowych
- Cyfryzacja narzędzi HR

beyond

- Środowisko pracy wspierające rozwój kompetencji przyszłości

CELE NA ROK 2025

Udział kobiet
w Zarządzie banku
[vs. 2021]

22% » 30%

Zmniejszenie luki płacowej
[vs. 2021]

7,3% » <4,0%

Między kobietami
a mężczyznami

eNPS
[vs. 2021]

-9 » 20

Wskaźnik Net Promoter
Score pracowników

#TOGETHER

Agile@Scale kluczowym elementem nowego modelu pracy. Wysoki poziom samodzielności i decyzyjności pracowników.

Wdrożenie Agile@Scale, aby reagować na trendy i pozytywnie wpływać na rynek.

Pozytywny wpływ na rynek



FASTER

Naszym celem jest szybsze dostarczanie na rynek produktów i usług od pomysłu do wdrożenia



BETTER

Będziemy dostarczać innowacyjne, wysokiej jakości produkty i usługi, odpowiadające potrzebom Klientów i zgodne z misją naszego banku



HAPPIER

Będziemy angażować pracowników, dbając o rozwój ich talentów, motywację i dumę z bycia częścią BNP Paribas

Samodzielność i decyzyjność pracowników

- Struktura oparta na 14 Tribe'ach
- Samodzielni i decyzyjni liderzy Tribe'ów, z przydzielonym budżetem i jasno wyznaczonymi celami, raportujący bezpośrednio do członków Zarządu
- Koncentracja na różnorodności kompetencyjnej członków zespołu

beyond

- Agile@Scale w obszarach biznesowych, IT, wsparcia i kontrolingu
- Jednocześnie promowanie zwinnego sposobu działania w całej organizacji

CELE NA ROK 2025

Osoby pracujące w ramach Agile@Scale

>1300

Time-to-market

2x SZYBCIEJ

#STRONGER

Efektywne zarządzanie kapitałem:

Pozycja kapitałowa na bezpiecznym, a jednocześnie optymalnym poziomie. Zakładamy rozpoczęcie wypłaty dywidendy.

Optymalny poziom płynności:
Zdrowa struktura płynnościowa ze zdywersyfikowanymi źródłami finansowania. Efektywne i zintegrowane zarządzanie płynnością.

Efektywne zarządzanie kapitałem i płynnością

- Spełnienie minimalnych wymogów kapitałowych wraz z dodatkowymi buforami, wymogów płynnościowych oraz MREL, określanych przez organy regulacyjne (KNF, BFG, SRB), jako założenie podstawowe
- Zachowanie kapitału na poziomie pozwalającym na dalszy wzrost i rozwój, przy założeniu wypłaty dywidendy w wysokości 50% rocznego zysku netto, pod warunkiem uzyskania zgody regulatora
- Budowa zrównoważonego i atrakcyjnego modelu kreowania wartości dla akcjonariuszy, by umożliwić wzrost udziału akcji w wolnym obrocie (do 25% +1 akcja do końca 2023 r.)
- Zdywersyfikowane źródła finansowania, z dominującą pozycją depozytów od Klientów indywidualnych i korporacyjnych, uzupełnianych przez innowacyjne i zielone finansowanie hurtowe

beyond

- Przełożenie informacji o kapitałochłonności i rentowności poszczególnych produktów na podejmowane decyzje biznesowe oraz dalsze optymalizacje procesów

ASPIRACJA NA ROK 2025

Wskaźnik wypłaty dywidendy

50%

KAPITAŁ
PEYNNOSĆ IT PROCESY DANE

#STRONGER

Gruntowna zmiana technologii wykorzystywanych w banku w celu umożliwienia skalowania biznesu – IT@Scale.

Szybka i efektywna kosztowo skalowalność podstawą nowoczesnego cyfrowego banku, umożliwiającą wyjście poza ramy tradycyjnych usług bankowych.

IT jako strategiczny partner biznesu w pełni wykorzystujący potencjał technologiczny do tworzenia innowacyjnych, cyfrowych produktów i usług.

Platform@Scale

beyond

- Głęboka transformacja ekosystemu core banking'u w celu udoskonalenia doświadczeń Klienta oraz umożliwienia intensywnego rozwoju otwartej bankowości
- Budowa środowiska hybrid-multicloud dla zapewnienia skalowalności i dostępu do najnowszych usług i technologii. Migracja znaczącej części aplikacji do chmury, w szczególności platform Digital & Data
- Podniesienie dojrzałości kluczowych procesów IT. Koncentracja na automatyzacji, w tym procesie tworzenia oprogramowania, w celu znaczącego skrócenia time-to-market
- Redukcja długu technologicznego po zrealizowanych fuzjach. Przebudowa aplikacji do architektury modularnej opartej o interfejsy API i mikroserwisy
- Większa skalowalność i moc obliczeniowa platformy danych. Zastosowanie najnowszych usług chmurowych do zaawansowanej analizy i modelowania danych
- Dalsza ewolucja hybrydowego środowiska pracy. Wdrożenie nowoczesnych narzędzi podnoszących efektywność i komfort hybrydowej oraz w pełni cyfrowej pracy

Secure Tomorrow

- Wzmocnienie cyberbezpieczeństwa BNP Paribas

Partnership@Scale

beyond

- Ścisła współpraca z partnerami i startupami promująca innowacyjność oraz poszukiwanie nowych źródeł dochodów
- API Marketplace - platforma ułatwiająca tworzenie i oferowanie innowacyjnych produktów i usług pozabankowych

Talent@Scale

- Budowa kultury pracy kładącej większy nacisk na dzielenie się wiedzą, innowacyjność, automatyzację i sprawczość
- Wzmocnienie atrakcyjności marki BNP Paribas wśród pracowników sektora IT
- Internalizacja kluczowych kompetencji IT wraz z optymalizacją modelu zarządzania dostawcami

Agile@Scale

- Poprawa dojrzałości procesu wdrożenia oprogramowania poprzez zastosowanie automatyzacji oraz innowacyjnych standardów i narzędzi
- Wprowadzenie nowego modelu pracy opartego na skalowanym Agile

CELE NA ROK 2025

Inwestycje w IT@Scale do 2025 r.

500 mln zł

Inwestycje w rozwiązania technologiczne dla Klientów i biznesu do 2025 r.

1,0 mld zł

Łączne inwestycje w technologię do 2025 r.

1,5 mld zł

KAPITAŁ
PEYNNOSĆ IT PROCESY DANE

#STRONGER

Efektywne, zautomatyzowane procesy oraz nowy model operacyjny wspierające poprawę satysfakcji Klienta i pracownika.

Budowa modelu zarządzania procesami w duchu „agile & lean”, z silną rolą i odpowiedzialnością właściciela procesu E2E w celu poprawy doświadczeń naszych Klientów i efektywności kosztowej.

Nowy model operacyjny skoncentrowany na jakości

- Ujednolicony front-end dla Operacji, ściśle skorelowany i zintegrowany z systemami biznesowymi (oddziały, call center) wspierający szybszą, bardziej efektywną i wyższej jakości obsługę Klientów. Wdrożenie narzędzia Enterprise Workload Management (EWM) kluczowym komponentem nowego podejścia
- Skalowalność rozwiązań i procesów poprzez rozwój zróżnicowanych umiejętności pracowników („MultiSkilling”). Transfer wiedzy pomiędzy obszarami sprzedaży, produktu, operacji oraz IT
- Dalszy rozwój robotyzacji, sztucznej inteligencji oraz chatbot’ów w całej organizacji

Optymalizacja kluczowych procesów - poprawa efektywności kosztowej i satysfakcji Klienta oraz pracownika

- Przebudowa i opomiarowanie procesów E2E, z wykorzystaniem narzędzi eksploracji procesów (process mining), zrobotyzowanej automatyzacji procesów (RPA) i sztucznej inteligencji (SI)
- Wdrożenie nowego modelu zarządzania procesami w oparciu o kulturę Lean i osadzonego w ramach Agile@Scale celem szybkiego dostarczania wysokiej jakości produktów i usług

beyond

- Wprowadzanie zmian szybciej niż rynek, aby dostarczać wysokiej jakości usługi zgodne z oczekiwaniami Klientów
- Ograniczenie wpływu na środowisko – automatyzacja i eliminacja papieru jako jedno z podstawowych oczekiwań dla każdego procesu

CELE NA ROK 2025

Optymalizacja wszystkich kluczowych procesów end-to-end

38 PROCESÓW ŁĄCZNIE
[9 w trakcie]

Wzrost efektywności Operacji [vs. 2021]

>10% ROCZNIE

#STRONGER

Zbudowanie solidnych podstaw - zarządzanie danymi i kultura wykorzystywania danych w celu zapewnienia zgodności z normami etycznymi i prawnymi. Nowoczesne centrum danych i analiz wspierające rozwój biznesu, wyższą jakość obsługi i efektywność operacyjną.

Bank wykorzystujący potencjał danych - transformacja centrum danych, wykorzystanie technologii chmurowych i SI w procesach decyzyjnych

- Wykorzystywanie informacji na temat Klientów, danych w czasie rzeczywistym i CRM w celu zwiększania sprzedaży krzyżowej, dosprzedaży i bardziej efektywnej retencji Klientów
- Wdrożenie nowoczesnej hybrydowej architektury dla repozytorium danych w oparciu o big data i elementy relacyjnych baz danych, zbudowanej w technologiach gotowych do pracy w chmurze
- AI LAB - scentralizowane środowisko stworzone w celu uproszczenia tworzenia i operacjonalizacji modeli SI
- Stworzenie solidnych fundamentów zarządzania danymi, w tym wdrożenie monitoringu jakości danych i inteligentnego czyszczenia danych
- Uproszczenie architektury danych - jedna hurtownia danych, jeden system finansowy

beyond

- Wykorzystanie danych i SI do usprawniania i automatyzacji procesów
- Nowoczesne centrum danych z zaawansowanymi narzędziami do ich analizy zbudowane na solidnych fundamentach zarządzania operacjami i danymi
- Wdrożenie etycznych i prawnych standardów dla SI i analityki danych Klientów

CEL NA ROK 2025

Liczba przypadków użycia wykorzystujących sztuczną inteligencję lub zaawansowaną analitykę danych

>200

KLIENTY
INDYWIDUALNI

FIRMY
MIKRO

FOOD
& AGRO

BANKOWOŚĆ
KORPORACYJNA
/ MSP / CIB

#UP

Najwyższa satysfakcja
głównym motorem
pozyskiwania Klientów
i wzrostu ich
zaangażowania w relacje
z bankiem dzięki
innowacyjnym usługom
i spersonalizowanej
komunikacji opartej
o zaawansowany CRM,
technologię i analitykę
danych.

Kontynuacja digitalizacji
procesów, z jednoczesnym
wygodnym dostępem
do ekspertów banku,
w ramach rozwoju nowego
omnikanałowego modelu
obsługi Klientów.

Doskonałość w obsłudze Klientów

- Autonomiczne i samoorganizujące się zespoły obsługi Klienta
- Doskonała jakość usług i empatia pracowników jako główny czynnik wpływający na zadowolenie Klientów

beyond

- Opinie Klientów i pracowników jako składnik DNA organizacji Agile@Scale. Prosta i transparentna oferta tworzona na podstawie informacji zwrotnych od Klientów
- Ciągłe doskonalenie procesów z wykorzystaniem najlepszych dostępnych technologii (SI, RTM, analizy mowy, itp.)
- Zaangażowanie we wspieranie społeczności lokalnych w kwestiach społecznych i środowiskowych

Ultrapersonalizacja usług dla Klientów Premium i Wealth Management

- Unikalne połączenie najwyższej jakości doradztwa ekspertów z zaawansowanym robo-doradztwem w wygodnych dla Klientów zdalnych procesach
- Pomoc w dopasowaniu preferencji inwestycyjnych Klientów do kryteriów ESG

beyond

- Zarządzanie majątkiem dla pokoleń. Wzmocnienie relacji ze spadkobiercami; ekskluzywne oferty dostosowane do cyklu życia Klientów

Transformacja w kierunku w pełni omnikanałowego modelu sprzedaży i obsługi

- Najwyższej klasy jakość i wygoda obsługi zdalnej w bankowości internetowej i mobilnej. Wysoko oceniana aplikacja GOMobile głównym kanałem kontaktu z Klientem
- Dalsza optymalizacja liczby placówek

beyond

- Wdrażanie omnikanałowych ścieżek obsługi Klienta: ujednoczenie systemów front-end, cyfrowa samoobsługa z asystą doradcy na życzenie Klienta, spersonalizowane propozycje najlepiej dopasowanej usługi (SI, RTM)
- Ponad 90% procesów dostępnych w kanałach cyfrowych bez konieczności papierowej dokumentacji oraz bezgotówkowe oddziały w pełni zaadoptowane pod kątem potrzeb Klientów

CELE NA ROK 2025

NPS

TOP 3

Bankowość detaliczna
i Personal Finance

90%

Kluczowych procesów
dla Klienta
indywidualnego
dostępnych w kanałach
zdalnych

KLIENCI
INDYWIDUALNIFIRMY
MIKROFOOD
& AGROBANKOWOŚĆ
KORPORACYJNA
/ MSP / CIB

#UP

Koncentracja na Kliencie jako źródle inspiracji w rozwoju produktów i usług w pełni dopasowanych do ich potrzeb.

Wpływ na edukację Klientów i wspieranie ich udziału w zielonej transformacji dzięki unikalnemu doradztwu w zakresie ekonomii zrównoważonego rozwoju oraz szerokiemu zestawowi dedykowanych usług finansowych.

Akwizycja i budowanie bazy wartościowych Klientów

- Kontekstowe finansowanie potrzeb Klientów w sklepach internetowych, platformach zakupowych oraz we współpracy z wiodącymi sieciami handlowymi i importerami samochodów, z wykorzystaniem rozwiązań otwartej bankowości
- Spersonalizowane oferty dostępne na klik dla Klientów zainteresowanych finansowaniem
- Przyjazna i transparentna platforma zarządzania środkami finansowymi naszych Klientów ze wsparciem robo-doradcy i asystą ekspertów
- Czołowy bank zaspokajający potrzeby mieszkaniowe Klientów. Unikalna ekspertyza w finansowaniu energooszczędnych nieruchomości

beyond

- Zaufany partner dla Klientów szukających rozwiązań ekologicznych lub powiązanych z mobilnością, domem, podróżami
- Oferta bankowości codziennej powiązana z celami zrównoważonego rozwoju

Konkurencyjna, spersonalizowana oraz innowacyjna oferta zapewniająca zrównoważony wzrost

- Platformizacja usług wychodzących poza standardowe produkty bankowe wspierana przez oferty spółek z Grupy BNP Paribas.
- Zaawansowana analityka danych jako dalszy rozwój działań w obszarze CRM w celu personalizacji doświadczenia Klientów w omnikanalowej obsłudze

beyond

- Rozwój ofert kredytowych i inwestycyjnych w obszarach: OZE, efektywności energetycznej, mobilności, gospodarek obiegu zamkniętego i współdzielenia, z unikalną ekspertyzą doradczą. Powiązanie ofert z Celami Zrównoważonego Rozwoju ONZ
- Nowe nieoczywiste partnerstwa – innowacyjne rozwiązania bankowe i pozabankowe. Podejście „test & learn”

CELE NA ROK 2025

Liczba aktywnych Klientów

4,5 mln

[+0,5 mln vs. 2021]

Klienci indywidualni i firmy mikro

Sprzedaż przez kanały cyfrowe

>50%

Klienci indywidualni

Udziały rynkowe w nowej sprzedaży

7%

Rachunki ROR, kredyty gotówkowe, kredyty hipoteczne

KLIENCI
INDYWIDUALNIFIRMY
MIKROFOOD
& AGROBANKOWOŚĆ
KORPORACYJNA
/ MSP / CIB

#UP

Bank jako zaufany partner oferujący dostęp 24/7 do najbardziej pożądaných usług - platformizacja usług bankowych i pozabankowych.

Wsparcie ze strony banku na każdym etapie cyklu życia przedsiębiorcy.

Akwizycja i budowanie bazy wartościowych Klientów

- Wygodne rozpoczynanie i organizowanie własnej działalności gospodarczej przy aktywnej asyście banku
- Rozwój opartych na obustronnych korzyściach działań z wewnętrznymi (BNP Paribas Leasing, Factoring, Arval) oraz zewnętrznymi partnerami
- Wygodny zdalny dostęp za pośrednictwem platformy do spersonalizowanych usług, w tym elastyczne opcje walutowe, usługi dla e-commerce, terminale płatnicze i pozabankowe usługi VAS
- Kompleksowa, dostępna zdalnie oferta finansowania. Aktywne doradztwo w zakresie zarządzania płynnością i kosztami finansowania Klienta poprzez optymalny dobór oferty kredytu, wynajmu, leasingu i faktoringu

beyond

- Zaufany partner dla Klientów indywidualnych rozpoczynających lub rozwijających własną działalność gospodarczą
- Platformizacja usług pozabankowych (VAS) – szerokie wykorzystanie API

Innowacyjne usługi umożliwiające zrównoważony rozwój

- Zapewnienie możliwości cyfrowej samoobsługi i wysokiej jakości doświadczeń na poziomie oferowanym Klientów indywidualnym
- Oferta kredytowa i inwestycyjna wspierająca Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ
- Specjalistyczne wsparcie Klientów w transformacji ich działalności gospodarczej w kierunku zgodnym z celami ESG
- Zaawansowana analiza danych Klientów wspierająca identyfikację ich potrzeb i przygotowywanie adekwatnych rozwiązań

beyond

- Limity kredytowe wystawiane dzięki wykorzystaniu zaawansowanej analizy danych, w tym modeli opartych o SI, dane transakcyjne i zewnętrzne

CELE NA ROK 2025

Liczba aktywnych firm mikro

340 tys.

[+75 tys. vs. 2021]

Liczba firm mikro aktywnych w kanałach cyfrowych

230 tys.

[+75 tys. vs. 2021]

KLIENCI
INDYWIDUALNIFIRMY
MIKROFOOD
& AGROBANKOWOŚĆ
KORPORACYJNA
/ MSP / CIB

#UP

Utrzymanie wiodącej pozycji w segmencie Agro. Zwiększenie udziałów wśród przetwórców żywności z silną koncentracją na wsparciu transformacji w kierunku zrównoważonej działalności.

Rozwój oferty i usług w oparciu o unikalną wiedzę, doświadczenie i branżowe know-how. Cyfryzacja relacji z Klientami Agro.

Lider w segmencie Agro, zwiększenie udziałów wśród przetwórców żywności

- Utrzymanie pozycji nr 1 wśród rolników. Skupienie się na producentach rolnych, którzy rozwijają swój biznes zgodnie ze zrównoważoną transformacją sektora rolno-spożywczego
- Wzmocnienie pozycji w segmencie przetwórców żywności, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorstw koncentrujących się na zrównoważonym rozwoju
- Budowanie relacji z Klientami – edukowanie obecnych i przyszłych Klientów, budowanie społeczności liderów zmian oraz oferowanie innowacyjnych rozwiązań
- Rozwój oferty i usług w oparciu o branżowy know-how i silny zespół ekspertów
- Budowanie relacji z Klientami Agro w kanałach cyfrowych

beyond

- Pomoc w uzyskaniu unijnych, rządowych i niepublicznych subwencji
- Kompleksowe rozwiązania dla rolników i przetwórców w celu zwiększenia ekologicznej produkcji żywności i bardziej zrównoważonego przetwórstwa
- Rozwój portalu Agronomist – unikalnego miejsca w Internecie wspierającego budowę społeczności rolników

CELE NA ROK 2025

Utrzymanie pozycji lidera w segmencie rolników

>25%

Udział w rynku kredytów

Wzrost liczby aktywnych przetwórców żywności [vs. 2021]

+30%

KLIENCI
INDYWIDUALNIFIRMY
MIKROFOOD
& AGROBANKOWOŚĆ
KORPORACYJNA
/ MSP / CIB

#UP

Wzmacnianie pozycji lidera w segmencie Klientów międzynarodowych i zwiększanie skali współpracy z dużymi korporacjami dzięki sile i potencjałowi Grupy BNP Paribas.

Obsługa Klientów z segmentu polskich korporacji i MŚP z wykorzystaniem zdalnych i cyfrowych rozwiązań, przy zapewnieniu międzynarodowego wsparcia zgodnego z potrzebami Klientów.

Szeroka paleta produktów i usług dostępna dla Klientów.

Doskonałość operacyjna budująca pozytywne doświadczenia Klientów.

Niekwestionowany lider w segmencie Klientów międzynarodowych i rozwój relacji z dużymi korporacjami

- Bank pierwszego wyboru dla dużych korporacji z rozwiązaniami „szytymi na miarę” i doskonałym modelem obsługi
- Stworzenie platformy produktów bankowości inwestycyjnej (M&A, Project Finance, Leverage Finance, DCM, Acquisition Finance, rozwiązania hedgingowe) pozwalającej na dostarczanie rozwiązań dopasowanych do potrzeb Klientów

beyond

- Numer 1 dla Klientów międzynarodowych dzięki wykorzystaniu pozycji Grupy BNP Paribas jako lidera w Europie z szeroką obecnością na świecie oraz globalnymi rozwiązaniami, produktami i wiedzą ekspercką

Doskonałość w obsłudze naszych Klientów

- Dostarczenie Klientom scentralizowanej i dedykowanej obsługi posprzedażowej z najwyższym poziomem wskaźnika First Contact Resolution oraz preferowanym przez Klientów językiem, czasem i kanałem kontaktu

beyond

- Wykorzystanie zaawansowanej analityki danych do identyfikowania i antycypowania potrzeb Klientów oraz ich skutecznego adresowania

Transformacja w kierunku doskonałych cyfrowych doświadczeń Klienta wspieranych ekspercką wiedzą doradców

- GOonline Biznes jako centralny hub rozwiązań cyfrowych oferowanych przez bank, spółki zależne i naszych partnerów biznesowych
- Rozbudowa możliwości integracji z systemami Klientów dla zapewnienia wygodnego korzystania z aplikacji
- Wsparcie ekspansji międzynarodowej naszych Klientów na podstawie doświadczeń z 65 krajów
- Uczciwa bankowość dla Klientów z procesem Know Your Customer wpisany w nasze zasady działania

beyond

- Indywidualne podejście i jak najlepsze doświadczenia cyfrowe dla Klientów segmentu MŚP i polskich korporacji zintegrowane z globalnymi ekosystemami budowania wartości
- Wiodący partner finansowy dla sektora Agro oraz wzmocnienie pozycji rynkowej wśród przetwórców żywności

CELE NA ROK 2025

Wzrost liczby aktywnych Klientów [vs. 2021]

>18%

Bankowość korporacyjna i MŚP

Wzrost liczby aktywnych Klientów międzynarodowych [vs. 2021]

>22%

NPS

TOP3

KLIENCI
INDYWIDUALNIFIRMY
MIKROFOOD
& AGROBANKOWOŚĆ
KORPORACYJNA
/ MŚP / CIB

#UP

Wzmacnianie pozycji lidera w segmencie Klientów międzynarodowych i zwiększanie skali współpracy z dużymi korporacjami dzięki sile i potencjałowi Grupy BNP Paribas.

Obsługa Klientów z segmentu polskich korporacji i MŚP z wykorzystaniem zdalnych i cyfrowych rozwiązań, przy zapewnieniu międzynarodowego wsparcia zgodnego z potrzebami Klientów.

Szeroka paleta produktów i usług dostępna dla Klientów.

Doskonałość operacyjna budująca pozytywne doświadczenia Klientów.

Pozytywna bankowość

beyond

- Aktywna rola banku w zakresie finansowania i doradztwa dla Klientów odnośnie zrównoważonego rozwoju i transformacji. Wsparcie rozwoju Klientów w kierunku zielonej transformacji z wykorzystaniem wiedzy i doświadczeń Grupy BNP Paribas w tym obszarze, w tym m.in. Polityk CSR i funkcjonujących już programów

Optymalizacja procesu kredytowego zgodnie z oczekiwaniami Klientów

- Usprawnienie i skrócenie procesu kredytowego
- Poprawa procesu monitoringu portfela kredytowego
- Przyspieszenie tempa akwizycji Klientów kredytowych i sprzedaży dodatkowych produktów finansowych
- Implementacja polityki cenowej uwzględniającej czynniki ryzyka i klastrowanie Klientów oraz wprowadzenie narzędzia IT wspierającego proces ustalania cen

Transformacja obszaru sprzedaży i modelu pracy doradców wspierająca Klienta w rozwoju biznesu

- Najwyższa jakość obsługi i efektywne procesy jako kluczowa wartość dodana dla Klientów korporacyjnych i MŚP
- Transformacja obszaru sprzedaży - rewizja spektrum działań i optymalizacja modelu działania doradców
- Doskonałe zrozumienie modelu biznesowego, potrzeb i wartości naszych Klientów odzwierciedlone w codziennej pracy doradców

beyond

- Spójne oferty produktowe dla firm działających w ramach globalnych łańcuchów wartości

CELE NA ROK 2025

Liczba Klientów aktywnych w kanałach cyfrowych

37 tys.

[+7 tys. vs. 2021]

Bankowość korporacyjna i MŚP

Wzrost wolumenów kredytowych

+6% ŚREDNIOROCZNIE

Bankowość korporacyjna i MŚP 2025-2021

#POSITIVE

#Zrównoważone Finanse
#Pozytywna Bankowość

Wsparcie Klientów
w zrównoważonej
transformacji poprzez
zapewnienie szerokiej
oferty dedykowanych
rozwiązań.

Wdrażanie najwyższych
standardów zarządzania
ryzykiem ESG.

Pomiar i ograniczanie
śladu węglowego naszego
portfela.

Lider zrównoważonych finansów. Rozwój oferty zrównoważonych produktów i usług odpowiadającej na potrzeby Klientów wszystkich linii biznesowych

- Produkty z pozytywnym wpływem środowiskowym (zielone produkty): finansowanie odnawialnych źródeł energii, efektywności energetycznej, elektromobilności; zielone kredyty i obligacje (Green Loans and Bonds)
- Produkty z pozytywnym wpływem społecznym: produkty inwestycyjne i kredytowe dla Klientów indywidualnych i biznesowych, produkty SRI (Socially Responsible Investment); finansowanie celów społecznych (Social Loans and Bonds)
- Produkty połączone z oceną i wynikami w zakresie ESG: m.in. zrównoważone kredyty i obligacje (Sustainability Linked Loans and Bonds)
- Wspieranie innowacyjności - oferta dla scaleup'ów
- Najwyższe standardy zarządzania ryzykiem ESG i konsekwentne mitygowanie ryzyka ESG w działalności Klientów banku
- Mierzenie i redukcja śladu węglowego naszego portfela (zakres 3)
- Inicjowanie działań na rzecz zrównoważonego rozwoju w Polsce i w Grupie BNP Paribas - partnerstwa na rzecz zrównoważonego rozwoju i klimatu z szerokim gronem interesariuszy (m.in. sektor finansowy, administracja publiczna, NGOs)
- Wzmacnianie świadomości i kultury ESG oraz zrównoważonych finansów

beyond

- Stworzenie centrum kompetencyjnego aktywnie wspierającego Klientów w zrównoważonej transformacji
- Wyodrębniona struktura organizacyjna, wspierająca wdrażanie zrównoważonych inicjatyw

CELE NA ROK 2025

Udział zrównoważonego finansowania¹ [vs. 2021]

4,5% » 10%

Roczne emisje zielonych i zrównoważonych obligacji Klientów banku w 2025 r. [vs. 2021]

0 » 500 mln zł

Udział zrównoważonych aktywów w zarządzaniu [vs. 2021]

5% » 30%

1. Zrównoważone kredyty i pożyczki / łączne kredyty i pożyczki (portfel wyceniany według zamortyzowanego kosztu)

#POSITIVE

#Zrównoważone Finanse
#Pozytywna Bankowość

Inkluzywny, etyczny,
transparentny i przyjazny
bank.

Marka kojarzona
z konsekwentnym
zaangażowaniem
w kwestie społeczne
i środowiskowe.

Bank jako agent
pozytywnych zmian
społecznych i dobry
sąsiad.

Ograniczanie
negatywnego wpływu
działalności operacyjnej.

Odpowiedzialność, dostępność, transparentność i silne fundamenty etyczne w relacji z Klientami

- Kodeks Postępowania Grupy BNP Paribas jako podstawa podejmowanych działań
- Działanie zgodnie z Deklaracją Odpowiedzialnej Sprzedaży i aktywne przeciwdziałanie praktykom missellingowym
- Tworzenie prostej i zrozumiałej komunikacji (100% komunikacji wychodzącej do Klientów tworzonej zgodnie z zasadami prostego języka)
- Stałe wzmacnianie dostępności produktów i usług (m.in. oddziały, kanały zdalne)

beyond

- Wspieranie Klientów w cyfrowej transformacji
- Równy dostęp do bankowości dla wszystkich

Efektywność w zużyciu zasobów i neutralna klimatycznie działalność operacyjna

- Zmniejszenie emisji własnej gazów cieplarnianych i zużycia zasobów (redukcja zużycia papieru o 80%)
- Odpowiedzialne i zrównoważone praktyki zakupowe

beyond

- Bycie wzorem w obszarze odpowiedzialności za środowisko dla naszych Klientów, pracowników i partnerów

Marka BNP Paribas trwale związana z dbałością o środowisko i sprawy ważne dla społeczeństwa

- Ugruntowana pozycja lidera w zakresie ESG
- Edukacja i podejmowanie działań wspierających realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ, wewnątrz i na zewnątrz organizacji
- Inicjowanie sektorowej współpracy w zakresie zrównoważonego rozwoju

beyond

- Aktywne zaangażowanie w debatę publiczną w obszarze wyzwań środowiskowych i społecznych

Bank zaangażowany w życie lokalnych społeczności

- Dalszy rozwój wolontariatu pracowniczego i zaangażowania społecznego pracowników
- Zmniejszanie nierówności społecznych. Wspieranie różnorodności. Edukacja finansowa
- Rozwój programów stypendialnych Fundacji BNP Paribas
- Partnerstwa z organizacjami pozarządowymi i eksperckimi na rzecz zmniejszania nierówności społecznych oraz zwiększania pozytywnego wpływu

beyond

- Lokalni Ambasadorzy Banku w każdym oddziale - unikalny program na rzecz lokalnych społeczności

CELE NA ROK 2025

Zaangażowanie
społeczne pracowników

4 godziny

Średnia roczna
na pracownika

Oddziały
z certyfikatem „Obiekt
bez barier”
[vs. 2021]

18% » 50%

Redukcja emisji CO₂
z działalności operacyjnej
[vs. 2019]

55%

Strategię GOeyond tworzyliśmy wspólnie #Together



Strategia została wypracowana wewnątrz i lokalnie tak, by w pełni uwzględniać specyfikę naszego banku i uwarunkowania rynkowe



W szeroko zakrojony oddolny proces zaangażowano wszystkich kluczowych interesariuszy. W pracach wzięło udział ponad 200 osób – zarówno z banku, jak i spółek zależnych



Kierunki działania są ważne, jednak równie ważny jest sposób, w jaki je wyznaczamy. Wierzymy, że realizacja strategii będzie dużo bardziej skuteczna, ponieważ została ona stworzona przez pracowników banku



Strategia GOeyond jest spójna ze strategią Grupy BNP Paribas na lata 2022-2025



**STRATEGIA
GRUPY BNP PARIBAS
ogłoszona w lutym 2022 r.**

AMBICJE



GROWTH - WZROST

Dalszy wzrost **zyskowego biznesu w oparciu** o wiodącą pozycję Grupy BNP Paribas w Europie



TECHNOLOGY - TECHNOLOGIA

Technologia wspierająca doświadczenia Klienta i pracownika oraz **efektywność operacyjną**



SUSTAINABILITY – ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ

Koncentracja działalności biznesowej Grupy BNP Paribas na wspieraniu finansowania **zrównoważonego rozwoju**



NASZE OTOCZENIE



KIM JESTEŚMY



STRATEGIA GOBEYOND



INICJATYWY STRATEGICZNE

Zdefiniowaliśmy listę inicjatyw strategicznych. Wszystkie są już w trakcie realizacji. Widoczne są pierwsze efekty



WDROŻENIE STRATEGII

18 inicjatyw adresujących wszystkie kluczowe obszary działania banku

- Wyodrębniona struktura ze sponsorami i liderami oraz zdefiniowanym zakresem odpowiedzialności
- Zdefiniowane kamienie milowe i oczekiwane rezultaty
- Sprecyzowane mierniki sukcesu z celami wyznaczonymi na każdy rok

Wiele z nich już w fazie realizacji. Widoczne pierwsze efekty

- Agile@Scale uruchomiony od stycznia 2022 r.
- Nowy model pracy hybrydowej funkcjonujący od sierpnia 2021 r.
- Rozpoczęta transformacja kultury korporacyjnej: zdefiniowano i zakomunikowano nowe wartości
- Wyodrębniona struktura organizacyjna wspierająca zrównoważony rozwój, na czele z CSO (Chief Sustainability Officer)

TOGETHER
STRONGER
UP
POSITIVE

1. People first: stawiamy na ludzi
2. Agile@Scale
3. Great place to grow: dobrze być z nami

4. Doskonałość procesowa
5. IT@Scale
6. Bank wykorzystujący w pełni potencjał danych dzięki zaawansowanym narzędziom analitycznym i wysokiej jakości danych

7. BNP Paribas - mój główny bank
8. Rozwój sprzedaży w modelu cyfrowym i omnikanałowym
9. Wygodna platforma dla przedsiębiorców wykorzystująca rozwiązania API
10. Nowy model dystrybucji - fundament omnikanałowej obsługi Klienta
11. Nowe podejście do Klienta wykorzystujące siłę i potencjał Grupy
12. Nowy model obsługi Klienta
13. Agronomist - nowatorski sposób budowy relacji i dzielenia się wiedzą
14. Wdrożenie Strategii 5N - znajomość Klienta podstawą budowania z nim dochodowych relacji i zwiększania jego satysfakcji

15. Lider zrównoważonych finansów
16. Odpowiedzialny, inkluzywny bank
17. Bank zaangażowany w życie lokalnych społeczności
18. Bank Zielonych Zmian

BANKOWOŚĆ
DETALICZNA
I PF
BANKOWOŚĆ
KORPORACYJNA
I MSP / CIB
FOOD
& AGRO

SZCZEGÓŁY INICJATYW W DALSZEJ CZĘŚCI DOKUMENTU

Podsumowanie strategii GOeyond 2022-25



#POSITIVE

#UP

#STRONGER

#TOGETHER

CELE NA ROK 2025

Aktywni Klienci indywidualni i firmy mikro

4,5 mln
[+0,5 mln vs. 2021 r.]

Wzrost liczby aktywnych Klientów korporacyjnych i MŚP

>18%
[vs. 2021 r.]

Kluczowe procesy dla Klienta indywidualnego dostępne w kanałach zdalnych

90%

Wzrost liczby aktywnych Klientów międzynarodowych

>22%
[vs. 2021 r.]

Niepewność otoczenia, w którym działamy, stała się nową normalnością

Cele finansowe w niniejszym materiale odpowiadają ambicjom banku założonym w warunkach i otoczeniu przed wybuchem konfliktu zbrojnego w Ukrainie

NPS pozycja na rynku

Top 3

eNPS (Net Promoter Score pracowników)

20

Łączne inwestycje w technologię

1,5 mld zł
[do 2025 r.]

Wskaźnik wypłaty dywidendy

50%
[aspiracja na 2025 r.]

Zwrot z kapitału (ROE)

~12%

Koszty / dochody

max. 48%

Udział zrównoważonego finansowania¹

10%

1. Zrównoważone kredyty i pożyczki / łączne kredyty i pożyczki (portfel wyceniany według zamortyzowanego kosztu)

SZCZEGÓŁY INICJATYW STRATEGICZNYCH

CZEGO DOTYCZY INICJATYWA

CO JUŻ ZOSTAŁO ZROBIONE

WPŁYW

1 **People first: stawiamy na ludzi**

Zaangażowanie pracowników fundamentem satysfakcji Klientów. Dbanie o pracowników przekłada się na wzrost jakości, a to wspiera rozwój biznesu i jego wyniki. Słuchanie głosu pracowników. Troska o ich zaangażowanie i dbałość o poczucie sprawczości w oparciu o nową kulturę korporacyjną i wartości

Trwająca zmiana kultury korporacyjnej. Regularne ankiety wśród pracowników i prace komitetów doskonalenia doświadczeń Klienta. Priorytety i wyzwania omawiane na kwartalnych spotkaniach z przedstawicielami sieci sprzedaży

**ZAANGAŻOWANIE
PRACOWNIKÓW**

2 **Agile@Scale**

2x krótszy czas od pomysłu do wdrożenia na rynek i efektywność kosztowa. Tworzenie innowacyjnych i wysokiej jakości produktów. Angażowanie pracowników i promowanie talentów

Nowa struktura organizacyjna wdrożona 1 stycznia 2022 r.: zorganizowana wokół 14 Tribe'ów i obejmująca wszystkie obszary biznesowe i wsparcia. Rekrutacja na wszystkie stanowiska Agile@Scale zakończona. Przeprowadzony proces QAP (Quarterly Agile Planning) na 1. kwartał 2022 r. Rozpoczęcie etapu ciągłego doskonalenia.

**TIME-TO-MARKET
ZAANGAŻOWANIE
PRACOWNIKÓW**

3 **Great place to grow: dobrze być z nami**

Lepsze doświadczenia pracowników (zintegrowane narzędzia do samoobsługi). Stworzenie nowego modelu pracy. Automatyzacja i cyfryzacja procesów HR („back office“)

Nowy model pracy hybrydowej zdefiniowany i wdrożony w sierpniu 2021 r. Dokumenty wewnętrzne podpisywane podpisem elektronicznym Autenti. Wdrożenie nowego narzędzia do samoobsługi procesów kadrowych

**ZAANGAŻOWANIE
PRACOWNIKÓW
EFEKTYWNOŚĆ**

TOGETHER

CZEGO DOTYCZY INICJATYWA

CO JUŻ ZOSTAŁO ZROBIONE

WPŁYW

4 **Doskonałość procesowa**

Optymalizacja, automatyzacja i cyfryzacja wszystkich kluczowych procesów, wzmacniając w ten sposób jakość obsługi Klienta i efektywność kosztową. Rozwijanie proces mining wspierającego właścicieli procesów w zarządzaniu procesami. Krzewienie kultury Lean i nieustannego doskonalenia procesów poprzez stworzenie dedykowanego programu szkoleń i społeczności Lean

Rozpoczęcie prac optymalizujących 9 kluczowych procesów. Wdrożono ponad 120 robotów usprawniających procesy. Rozszerzono do ponad 500 liczbę obsługiwanych zapytań przez chatbota wspierającego pracowników banku w szybkiej obsłudze Klienta zarówno zew. i wew. Wdrożono proces mining w kredytach hipotecznych i w segmencie mikroprzedsiębiorstw. Stworzono Akademię Lean, przeszkolono ponad 160 pracowników

SATYSFAKCJA KLIENTA
EFEKTYWNOŚĆ
ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW

5 **IT@Scale**

Transformacja ekosystemu core banking'u w celu udoskonalenia doświadczeń Klienta oraz umożliwienia intensywnego rozwoju otwartej bankowości. Przebudowa aplikacji do architektury modularnej i redukcja długu technologicznego. Budowa środowiska hybrid-multicloud i zastosowanie najnowszych usług chmurowych do zaawansowanej analizy i modelowania danych. Podniesienie dojrzałości kluczowych procesów IT. Wdrożenie nowoczesnych narzędzi podnoszących efektywność i komfort hybrydowej oraz w pełni cyfrowej pracy

Uzgodnienie strategii IT ze strategicznymi celami biznesowymi. Wybór firmy wspierającej analizy dotyczące wymiany systemu głównego. Stworzenie ogólnego planu operacjonalizacji (inicjatywy, zadania, budżet)

PRODUKTYWNE ŚRODOWISKO
TIME-TO-MARKET

6 **Bank wykorzystujący w pełni potencjał danych dzięki zaawansowanym narzędziom analitycznym i wysokiej jakości danych**

Zbudowanie solidnych podstaw zarządzania danymi z nowoczesną architekturą platformy danych opartych na big data i technologiach chmurowych. Dalszy rozwój funkcjonalności CRM mający na celu rozwijanie relacji z Klientami, personalizacja w czasie rzeczywistym komunikacji opartej na omnikanalowym ekosystemie wykorzystującym SI

Wdrożenie podejścia zarządzania danymi oraz większości elementów architektury. Rozpoczęcie procesu oczyszczania danych. Wdrożenie pierwszej fazy nowego omnikanalowego środowiska komunikacyjnego CRM. Przeprowadzenie ponad 100 kampanii w czasie rzeczywistym uruchomionych przez zachowania Klientów

PRODUKTYWNE ŚRODOWISKO
WZROST BIZNESU

STRONGER

CZEGO DOTYCZY INICJATYWA

CO JUŻ ZOSTAŁO ZROBIONE

WPŁYW

7 BNP Paribas - mój główny bank

Bardziej atrakcyjne produkty, wdrożenie środowiska omnikanalowego i zmiany w podejściu do budowania trwałych relacji. Optymalizacja cyfrowego UX, większa personalizacja doświadczeń Klientów i synchronizacja wykorzystania źródeł danych. Zwiększenie świadomości marki BNP Paribas wśród Klientów

Konto dla młodych w wieku 0-18 „Samodzielniak” jako część pakietu oferty rodzinnej. Wprowadzenie nowych mobilnych metod płatności

SATYSFAKCJA KLIENTA
WZROST BIZNESU

8 Rozwój sprzedaży w modelu cyfrowym i omnikanalowym

Sprzedaż wszystkich kredytów konsumenckich oraz hipotek w kanałach cyfrowych lub w modelu omnikanalowym. Powszechne wykorzystanie ofert „pre-approved” oraz rozwiązań otwartej bankowości. Wzrost sprzedaży do bazy Klientów w oparciu o analitykę danych, SI i personalizację. Rozszerzenie oferty produktowej dostępnej w kanałach cyfrowych

Stworzenie infrastruktury i rozwinięcie niezbędnych kompetencji (zespoły open banking i data science). Ulepszenie CRM i jakości danych. Widoczna poprawa satysfakcji Klientów w kanałach zdalnych. Wykorzystanie otwartej bankowości w procesach. Zdobycie know-how w finansowaniu Klientów e-commerce

WZROST BIZNESU
SATYSFAKCJA KLIENTA

9 Wygodna platforma dla przedsiębiorców wykorzystująca rozwiązania API

Bank jako nowoczesna platforma wykorzystująca API do oferowania produktów i usług zewnętrznym partnerów. Wspierająca tworzenie zrównoważonych i bezpiecznych innowacji dopasowanych do Klientów. Umożliwiająca zaoferowanie usług kontekstowych w wybranych punktach styku Klienta poza ekosystemem bankowym

Odejście od bezosobowych relacji typu „wielu do jednego”. Wykorzystanie danych do lepszego zrozumienia Klientów

WZROST BIZNESU
SATYSFAKCJA KLIENTA

10 Nowy model dystrybucji – fundament omnikanalowej obsługi Klienta

Transformacja modelu dystrybucji – kluczowy element budowy omnikanalowego modelu obsługi Klienta. Integracja systemów front-end z jednym widokiem Klienta. Zarządzanie relacjami wspierane przez spersonalizowaną komunikację opartą na CRM. Nowa organizacja autonomicznych, samoorganizujących się zespołów obsługi Klienta

Ujednolicenie systemów front-end dla oddziałów i call center. Widok Klienta 3600. Komunikacja CRM w czasie rzeczywistym we wszystkich kanałach. Pilotażowe wdrożenie samoorganizujących się zespołów obsługi Klienta w jednym z regionów

WZROST BIZNESU
SATYSFAKCJA KLIENTA

CZEGO DOTYCZY INICJATYWA

CO JUŻ ZOSTAŁO ZROBIONE

WPŁYW

UP - BANKOWOŚĆ KORPORACYJNA I MSP / CIB

11 Nowe podejście do Klienta wykorzystujące siłę i potencjał Grupy

Lider w sektorze Klientów międzynarodowych i w rozwijaniu współpracy z największymi polskimi korporacjami. Unikalne podejście oparte na mocnej pozycji Grupy BNP Paribas, szczególnie w kwestii relacji globalnych i platformy produktowej

Wprowadzono i dostosowano zakres i strukturę zespołów sprzedaży i wsparcia dla kluczowych Klientów, w tym dopracowano rozwiązania w obszarze obsługi Klienta

**WZROST BIZNESU
SATYSFAKCJA KLIENTA**

12 Nowy model obsługi Klienta

Transformacja obszaru sprzedaży poprzez udostępnianie Klientom najszerszej oferty rozwiązań samoobsługi oraz zapewnienie scentralizowanej i dedykowanej obsługi posprzedażowej

Wdrożenie platformy bankowości elektronicznej, zbudowanej na nowoczesnej otwartej architekturze, zorientowanej na Klientów i zapewnienie wyższej jakości usług

**WZROST BIZNESU
SATYSFAKCJA KLIENTA**

13 Agronomist – nowatorski sposób budowy relacji i dzielenia się wiedzą

Stworzenie portalu dla rolników i przedsiębiorców z branży Food & Agro (F&A) pragnących rozwijać się zgodnie z trendami rynkowymi. Dostarczanie wiedzy i narzędzi wspierających zarówno transformację w stronę zrównoważonego rolnictwa, jak i transformację cyfrową. Zawartość portalu obejmuje cały łańcuch wartości F&A ze specjalnym uwzględnieniem lokalnych społeczności

Portal założony w 2019 r., ponad 110 tys. unikalnych użytkowników i 727 tys. odłon w 2021 r.; współpraca z licznymi partnerami zewnętrznymi. Na portalu wdrożono narzędzia takie jak: kalkulator dawek azotu i emisji gazów cieplarnianych, satelitarny monitoring pól, system zarządzania gospodarstwem, wyszukiwarka bankowych produktów F&A

**WZROST BIZNESU
SATYSFAKCJA KLIENTA**

UP - FOOD & AGRO

14 Wdrożenie Strategii 5N – znajomość Klienta podstawą budowania z nim dochodowych relacji i zwiększania jego satysfakcji

Dalsza, oparta na branżowym know-how ekspansja w obszarze łańcucha wartości produkcji żywności. Dopasowany model obsługi dla obecnych i przyszłych kluczowych Klientów z branży F&A. Usprawnienia w procesie kredytowym

Zaktualizowana lista obecnych i potencjalnych Klientów Strategicznych, wdrożone pierwsze zmiany organizacyjne

**WZROST BIZNESU
SATYSFAKCJA KLIENTA**

CZEGO DOTYCZY INICJATYWA

CO JUŻ ZOSTAŁO ZROBIONE

WPŁYW

15 Lider zrównoważonych finansów

Szeroka oferta nowych zrównoważonych produktów z pozytywnym wpływem środowiskowym i społecznym. Aktywne wsparcie Klientów w transformacji w stronę zrównoważonej gospodarki. W pełni zintegrowane podejście do oceny ryzyka ESG

Silna społeczność na rzecz zrównoważonego rozwoju (Sustainability Council i Sustainability Officerowie) oraz Obszar Zrównoważonego Rozwoju, kierowane przez Dyrektora Wykonawczego (CSO). Stale rozwijana oferta zrównoważonych produktów. Monitoring ESG sektorów wrażliwych

**ZRÓWNOWAŻONY
WZROST BIZNESU**

16 Odpowiedzialny, inkluzywny bank

Równy dostęp do usług bankowych dla każdego. Prosta i precyzyjna komunikacja z Klientami oraz zapewnienie przewidywalności działań

Sygnatariusz „Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży”. 77 oddziałów z certyfikatem „Obiekt bez barier”. W toku projekt „Prosty Język” upraszczający komunikację

SATYSFAKCJA KLIENTA

17 Bank zaangażowany w życie lokalnych społeczności

Bank agentem pozytywnych zmian społecznych i dobrym sąsiadem, świadomym lokalnych potrzeb. Silny wpływ społeczny dzięki realizacji misji Fundacji BNP Paribas. Pracownicy banku zaangażowani społecznie poprzez program wolontariatu pracowniczego

24 767 godzin w 2021 r. poświęconych przez pracowników na realizację inicjatyw społecznych. To łącznie 100 000 godzin od 2011 r. 100 Lokalnych Ambasadorów Banku zaangażowanych w lokalne aktywności. 2 610 wolontariuszy banku zaangażowanych w akcję „Szlachetna Paczka” w 2021 r.

**POZYTYWNY WPŁYW
NA OTOCZENIE**

18 Bank Zielonych Zmian

Zmniejszenie wpływu działalności operacyjnej na środowisko naturalne ze szczególnym uwzględnieniem emisji CO₂. Zastąpienie wszystkich samochodów służbowych pojazdami elektrycznymi lub hybrydowymi do 2025 r. Przyjazne środowisku rozwiązania w naszych biurach i oddziałach

100% zużywanej energii pochodzi ze źródeł odnawialnych. 2 miliony stron papieru zaoszczędzone w ciągu 3 lat. Kampanie edukacyjne dla pracowników, Klientów i partnerów. Deklaracja CSR dla dostawców

**OGRANICZANIE
WPŁYWU NA ŚRODOWISKO**

POSITIVE

Ważna informacja:

- Niniejsza prezentacja („Prezentacja”) nie może być publikowana ani rozpowszechniana w państwach, w których taka publikacja lub rozpowszechnianie mogłyby stanowić naruszenie właściwych przepisów prawa lub regulacji.
- Niniejsza Prezentacja została przygotowana przez BNP Paribas Bank Polska S.A. („Bank”) i nie stanowi oferty, ani zaproszenia do złożenia oferty nabycia lub objęcia papierów wartościowych wyemitowanych przez Bank lub jakiegokolwiek porady lub rekomendacji w odniesieniu do tych papierów wartościowych. Żadna część niniejszej Prezentacji, ani fakt jej dystrybucji, nie mogą stanowić podstawy zawarcia jakiegokolwiek umowy, zaciągnięcia jakiegokolwiek zobowiązania ani nie mogą stanowić podstawy podjęcia decyzji w przedmiocie inwestowania w papiery wartościowe Banku, i nie można się na nie powoływać w związku z jakąkolwiek umową, zobowiązaniem lub decyzją inwestycyjną.
- Niniejsza Prezentacja zawiera stwierdzenia dotyczące przyszłości, które opierają się na obecnej wiedzy i przewidywaniach Zarządu Banku i obarczone są szeregiem znanych oraz nieznanymi ryzyk, niepewności oraz innych czynników, które mogą spowodować, że faktyczne wyniki, poziom działalności bądź osiągnięcia Banku mogą istotnie odbiegać od przyszłych wyników, poziomu działalności bądź osiągnięć wyrażanych lub sugerowanych w niniejszej Prezentacji. Ryzykiem, które na obecnym etapie jest zidentyfikowane przez Zarząd, lecz nie uwzględnione, są skutki wojny prowadzonej przez Rosję przeciwko Ukrainie ale także skutki sankcji wprowadzonych przeciwko Rosji, Białorusi oraz wobec podmiotów i osób z tych krajów, a także skutki decyzji dotyczących zakończenia prowadzenia działalności w Rosji przez szereg podmiotów oraz potencjalnej nacjonalizacji przez Rosję majątków tam pozostawionych. Skala zdarzeń / zjawisk dotyczących wojny, jej bezprecedensowość na przestrzeni ostatnich 80 lat, uniemożliwia obecnie przewidzenie skutków ekonomicznych oraz społecznych, zarówno w wymiarze globalnym, jak i lokalnym. Bank pragnie podkreślić, iż nie jest zobowiązany do aktualizowania lub publicznego ogłaszania jakichkolwiek zmian i modyfikacji w odniesieniu do jakichkolwiek twierdzeń dotyczących przyszłości zawartych w Prezentacji, Bank nie może jednak wykluczyć, że aktualizacja będzie konieczna i zostanie przygotowana.
- Niniejsza Prezentacja nie stanowi prognozy ani szacunku wyników. W związku z tym ewentualne zmiany strategii Banku lub zmiana zamiarów Banku wywołana nieprzewidywanymi okolicznościami mającymi wpływ na strategię lub zamiary Banku, nie będą podlegały publikacji w trybie przewidzianym dla informowania o zmianach prognozy lub szacunku wyników. Ani Bank, ani jakikolwiek z jego przedstawicieli, podmiotów zależnych bądź dominujących nie będzie ponosił odpowiedzialności za jakąkolwiek szkodę wynikającą z jakiegokolwiek użycia niniejszej Prezentacji, jej części lub jakichkolwiek informacji w niej zawartych lub na innej podstawie pozostającej w związku z Prezentacją.
- Niektóre informacje zawarte w niniejszej Prezentacji zostały zaczerpnięte z publicznie dostępnych źródeł, które Bank uważa za wiarygodne, niemniej Bank nie składa żadnych zapewnień co do ich precyzyjności lub kompletności. Informacje zawarte w niniejszej Prezentacji powinny być czytane z zastrzeżeniem oraz łącznie ze wszystkimi innymi publicznie dostępnymi informacjami, w tym, tam gdzie znajduje to zastosowanie, ze wszystkimi szerszymi materiałami informacyjnymi opublikowanymi przez Bank. Informacje zawarte w niniejszej Prezentacji nie podlegają niezależnej weryfikacji, oraz w każdej sytuacji mogą podlegać zmianom lub modyfikacjom.
- Prezentacja zawiera informacje oraz wskaźniki finansowe, które nie były przedmiotem audytu, przeglądu lub innej oceny zewnętrznego audytora.

