

NA RZECZ KLIENTÓW I SPOŁECZEŃSTWA

RAPORT ODPOWIEDZIALNEGO BIZNESU 2022
CREDIT AGRICOLE BANK POLSKA S.A.

#WECARE



SPIS TREŚCI

Bank pozytywnego wpływu	3
Zaangażowanie banku podczas wojny w Ukrainie	4

Ład organizacyjny

Akcjonariusz – międzynarodowa Grupa Crédit Agricole	6
Spółki Grupy Crédit Agricole w Polsce	6
Podstawowe informacje o banku Credit Agricole	6
Struktura zarządzania	8
Strategia banku	9
Strategiczne podejście do zrównoważonego rozwoju i ESG	10
Interesariusze banku	15
Zasady etyczne	17
Członkostwo w organizacjach	17

Uczciwe praktyki operacyjne

Relacje z dostawcami	19
Etyka w relacjach z partnerami biznesowymi	20
Przeciwdziałanie korupcji	20
Zgodność z prawem	20

Zagadnienia konsumenckie

Bank uniwersalny zorientowany na klienta	22
Oferta banku	22
Obsługa i doświadczenie klientów	23
Obsługa klientów z różnorodnymi potrzebami	24
Komunikacja marketingowa	25
Obsługa reklamacji	26
Ochrona danych osobowych i bezpieczeństwo informacji	27

Praktyki z zakresu pracy

Pracownicy banku	29
Rozwój pracowników	29
Polityka wynagrodzeń	30
Ocena kompetencji pracowników	30
Korzyści socjalne dla pracowników	31
Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników	32
Dbłość o well-being pracowników	33

Prawa człowieka

Różnorodność	35
Zróżnicowanie pracowników	36
Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji	36

Środowisko

Strategiczne podejście do ochrony środowiska naturalnego	38
Rozwijanie zielonej bankowości	39
Ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko	41

Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

Wsparcie dla społeczeństwa	44
----------------------------	----

O raporcie

Proces tworzenia raportu	46
Priorytetowe aspekty raportowania	46
Zastosowanie normy ISO 26000 w raporcie	46
Wsparcie Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ	46

Tabela GRI	48
Dane kontaktowe	50

Bank pozytywnego wpływu

roku 2022 w Credit Agricole, najważniejszych wyzwaniach w sektorze bankowym oraz roli banków w transformacji w gospodarkę niskoemisyjną mówią Piotr Kwiatkowski, prezes Zarządu, oraz Bernard Muselet, Senior Country Officer i wiceprezes Zarządu Credit Agricole Bank Polska S.A.

Jaki był 2022 r. dla banku Credit Agricole?

Piotr Kwiatkowski: To był kolejny trudny, ale także udany rok. Gospodarka zaczęła wychodzić z pandemii i już mieliśmy nadzieję, że na nowo się rozkręci, ale niespodziewanie wybuchła wojna w Ukrainie i znów musieliśmy przestawić się na działanie w nieprzewidywalnych okolicznościach.

W wyniku rosyjskiej agresji miliony obywateli i obywateli Ukrainy musiały uciekać z terenów objętych wojną. Nie mieliśmy żadnych wątpliwości, że trzeba im pomóc. Z naszej inicjatywy spółki Grupy Crédit Agricole w Polsce przekazały darowiznę dla Stowarzyszenia Polska Misja Medyczna na zakup sprzętu medycznego i leków dla ukraińskich szpitali. Nasi pracownicy gościli uchodźców w swoich domach i organizowali konwoje humanitarne z darami do Ukrainy. Z myślą o naszych kolegach i koleżankach z banku Credit Agricole Ukraina uruchomiliśmy specjalny wewnętrzny fundusz pomocowy, a nasi ludzie organizowali dla nich transport z granicy, zakwaterowanie i najbardziej potrzebną pomoc. Grupie ponad 100 pracowników Credit Agricole Ukraina udostępniłmy przestrzeń biurową w naszej centrali we Wrocławiu i niezbędny sprzęt, aby mimo toczącej się wojny mogli zdalnie wykonywać swoją pracę.

Wprowadziliśmy także udogodnienia dla klientów z Ukrainy: uprościliśmy dla nich procedury zakładania rachunków bankowych, a część materiałów informacyjnych i umów przetłumaczyliśmy na język ukraiński. Ponadto zrezygnowaliśmy z pobierania opłat za przelewy pieniężne wysyłane na Ukrainę.

Jak rozwijał się biznes w tych nietypowych okolicznościach?

Bernard Muselet: Jesteśmy bardzo zadowoleni z wyników. Akcja kredytowa nam rośnie, dynamicznie zwiększamy też liczbę obsługiwanych klientów. W roku 2022 pozyskaliśmy ponad 100 tys. nowych aktywnych kont. Zanotowaliśmy też przyrost sumy bilansowej. Te sukcesy to potwierdzenie słuszności drogi, jaką obraliśmy w 2019 r., i pierwsze efekty programu przyspieszonej transformacji, który realizujemy w ramach naszej strategii biznesowej.

Klienci na pewno zauważyli, że udostępniłmy nową aplikację mobilną CA24 Mobile – pełną korzyści. Aplikacja jest bardzo nowatorska i oferuje unikatowe doświadczenie klienta. Ma niespotykany na polskim rynku interfejs użytkownika, wyjątkowe elementy nawigacji, a jej największym wyróżnikiem jest Klub Korzyści. Dzięki niemu klienci mogą korzystać ze specjalnych ofert topowych polskich i światowych marek w blisko 10 tys. miejsc. Propozycje te są dobierane i dopasowywane indywidualnie do każdego klienta.

Innym ważnym wydarzeniem było powołanie Komitetu ESG oraz utworzenie niezależnego Zespołu ds. Corporate Sustainability. Te decyzje podkreślają strategiczne podejście do zrównoważonego rozwoju i ESG w Credit Agricole. Nadal rozwijaliśmy zieloną bankowość. Do naszej oferty dodaliśmy pięć kolejnych produktów ubezpieczeniowych z elementem inwestycyjnym, wspierających firmy odpowiedzialne społecznie i środowiskowo, a także wdrożyliśmy Zielony Kredyt dla klientów z segmentów MŚP i klientów agrobiznesowych. To oferta na preferencyjnych warunkach dla przedsiębiorców zainteresowanych sfinansowaniem inwestycji prośrodowiskowych. Utrzymaliśmy również ofertę kredytu hipotecznego na energooszczędne nieruchomości Zielony DOM oraz kredyty na wymianę nieefektywnych źródeł ciepła lub termomodernizację w ramach programu „Czyste Powietrze”. Ponadto w 2022 r. udzieliłmy pierwszego finansowania powiązanego ze zrównoważonym rozwojem.

P.K.: Tradycyjnie angażowaliśmy się też w akcje prośrodowiskowe. Trzeci rok z rzędu kontynuowaliśmy kampanię #mniejplastiku, której tematem jest nadmiar plastikowych odpadów w środowisku. Wraz z ekologiem Dominikiem Dobrowolskim zorganizowaliśmy dwie akcje: Wiślaną Odyseję oraz Akcję Czysta Odra, w których wzięło udział łącznie około 20 tys. wolontariuszy.

Uważam, że jak na okres dużych turbulencji potrafiłmy pokazać, że jesteśmy organizacją dynamiczną i zaangażowaną społecznie, czego dowodzą nasze osiągnięcia. Myślę, że jesteśmy na bardzo dobrej pozycji wyjściowej do zwiększenia dochodowości i skali działalności banku w kolejnych latach.

Czy obecna sytuacja kryzysowa to tylko epizod, czy też punkt zwrotny, który zmienia strategię banku?

P.K.: Nie mam wątpliwości, że wstrząs związany z wysokim poziomem inflacji i podwyżkami cen energii jest przejściowy. Oczywiście, jeśli założymy deeskalację działań wojennych w Ukrainie w średnim terminie. Zgodnie z naszymi prognozami ekonomicznymi w 2023 r. inflacja zacznie maleć.

Nie spodziewamy się recesji. Nic nie wskazuje także na gwałtowny wzrost bezrobocia.

Założenie o przejściowym wpływie wspomnianych wstrząsów legło u podstaw naszej nowej strategii na lata 2023–2025, która jest kontynuacją poprzedniej strategii z 2019 r. Chociaż inaczej są rozłożone pewne akcenty, to zasadniczy kierunek organicznego wzrostu pozostaje niezmienny. Oczywiście, trzeba też podkreślić, że strategia banku w Polsce jest pochodną strategii całej Grupy Crédit Agricole na świecie.

Wychodzimy z założenia, że prawdziwymi wyzwaniami, z którymi obecnie musimy się mierzyć, są: zmiany klimatyczne, nowe trendy konsumenckie, rozwój nowych technologii. Do tego typu zjawisk musimy dostosowywać swoje plany i działania, aby rozwijać biznes i zwiększać swoją pozycję na rynku. Dlatego naszą nową strategię oparliśmy na trzech filarach: Customer, Human-centric i Social Project, które nawzajem się zająwiają i uzupełniają. Bez troski o klientów biznes nie będzie mógł się rozwijać, ale jeśli nie zadbamy o atrakcyjne warunki pracy dla naszych ludzi albo zapomnimy o ochronie środowiska, to również nie pójdziemy naprzód.

Dlatego przykładamy ogromną wagę do realizowania programów rozwojowych w obszarze technologii i ułatwiania klientom dostępu do naszych usług, rozwijamy talenty pracowników, a także mocno działamy na rzecz rozwoju gospodarki niskoemisyjnej. Wspieramy w tym naszych klientów, ale też zmniejszamy ślad węglowy własnej działalności i ten generowany przez inwestycje, które finansujemy.

Czy takie prośrodowiskowe zaangażowanie będzie miało wpływ na zmianę polityki kredytowej banku?

B.M.: Tak. Chcemy być coraz bardziej uważni w finansowaniu przedsiębiorstw czy sektorów gospodarki, które są związane z dużym ryzykiem ESG. Już dzisiaj nie finansujemy firm, które zajmują się wydobywaniem węgla. Selektywnie finansujemy firmy współpracujące z tym sektorem. Do 2030 r. planujemy w ogóle wycofać się z finansowania branż zależnych od węgla. Naszym celem jest finansowanie przyjaznych środowisku projektów naszych klientów. Aby im to ułatwić, proponujemy lepsze warunki w porównaniu ze standardową ofertą.

Wkrótce ocenę ryzyka kredytowego rozszerzymy o ocenę ryzyka ESG. Ten czynnik będzie wpływał na naszą decyzję o finansowaniu. Pandemia pokazała, że firmy, które w swojej strategii uwzględniają czynniki ESG, lepiej sobie radzą i są bardziej odporne na zmiany. Zarządzanie ryzykiem ESG, a przede wszystkim ryzykiem klimatycznym jest konieczne, aby firmy



Piotr Kwiatkowski
prezes Zarządu



Bernard Muselet
Senior Country Officer
i wiceprezes Zarządu

mogły się adaptować do tych zmian i być przygotowane na to, co może się zadziać u ich klientów.

Dlaczego takie podejście jest ważne dla banku?

B.M.: Banki w 80 proc. finansują gospodarkę, dlatego odgrywają kluczową rolę w jej transformacji. Wszystkie regulacje dotyczące ESG mają zachęcić banki do preferencyjnego traktowania firm przyjaznych środowisku oraz przygotowywania specjalnych produktów bankowych, które wesprą klientów w przedstawieniu ich działalności na zielone tory. Jako bank jesteśmy więc taką forpocztą zmian. I dotyczy to nie tylko środowiska, ale też kwestii społecznych i kultury organizacyjnej.

P.K.: W ESG najbardziej liczy się wpływ, a my jako bank mamy wpływ na środowisko poprzez nasze finansowanie. Zielony bank to taki, który ma duży procent ekspozycji na zielone finansowanie, uwzględnia w swojej strategii biznesowej kwestie środowiskowe i ma szeroką ofertę zielonych produktów na preferencyjnych warunkach. I my właśnie takim bankiem chcemy być.

B.M.: Nasz *raison d'être* (czyli po polsku – sens istnienia) wskazuje, że w Credit Agricole codziennie działamy na rzecz naszych klientów i społeczeństwa. W tym kontekście można to rozumieć jako świadomość wpływu, jaki nasza działalność ma na otoczenie. Czujemy się odpowiedzialni za to, aby ten wpływ był pozytywny. ▀

Wywiad przeprowadził Przemysław Przybylski, dyrektor Biura Komunikacji Korporacyjnej, rzecznik prasowy Credit Agricole.

GRI 2-22

Piotr Kwiatkowski
prezes Zarządu

Bernard Muselet
Senior Country Officer
i wiceprezes Zarządu

Zaangażowanie banku podczas wojny w Ukrainie

Rosja zaatakowała Ukrainę 24 lutego 2022 r. W efekcie wielu obywateli Ukrainy zdecydowało się opuścić kraj. W Credit Agricole czujemy się odpowiedzialni za nasze otoczenie. Podjęliśmy więc wiele działań, które miały na celu wesprzeć Ukraińców w adaptacji do nowych warunków i pomóc im w trudnym czasie. Nasze wsparcie kierowaliśmy do klientów z Ukrainy, pracowników naszego banku oraz Credit Agricole Ukraina, a także do obywateli Ukrainy, którzy zdecydowali się pozostać w kraju.

W Credit Agricole już dzień po wybuchu wojny wprowadziliśmy nową ofertę dla klientów z Ukrainy. Funkcjonuje ona nadal. Składają się na nią bezpłatne wypłaty z bankomatów w Polsce oraz brak opłat za konto i za kartę do konta. Dodatkowo ułatwiliśmy klientom proces otwierania konta (wystarczy jeden dokument). Zdawaliśmy sobie sprawę, że klienci z Ukrainy mają lub mogą mieć trudności w spłacie zobowiązań w związku z aktualną sytuacją, dlatego wprowadziliśmy dla nich uproszczony proces restrukturyzacji zadłużenia. Klientom niesłyszącym ułatwiliśmy kontakt z tłumaczem ukraińskiego języka migowego we wszystkich placówkach bankowych. Ponadto wsparliśmy start-up pozytywnego wpływu Migam.org w udostępnieniu bezpłatnego zdalnego dostępu do tłumaczy ukraińskiego języka migowego obywatelom Ukrainy, którzy potrzebowali kontaktu z polskimi władzami i instytucjami.

Aby pomóc ukraińskim dzieciom i pracownikom Credit Agricole Ukraina, Grupa Crédit Agricole (Grupa CA) uruchomiła fundusz solidarnościowy w wysokości 10 mln euro. Wszyscy pracownicy Grupy mogli zasilać go swoimi darowiznami. Dla pracowników z Credit Agricole Ukraina i ich bliskich jako cała Grupa CA w Polsce zorganizowaliśmy też transporty z granicy do trzech miast: Warszawy, Wrocławia i Krakowa, wynajęliśmy mieszkania oraz zapewniiliśmy wsparcie formalne, finansowe oraz niezbędną pomoc medyczną i psychologiczną.

Nie zapomnieliśmy przy tym o naszych pracownikach. Każdemu, który stał lub stoi przed wyzwaniem ratowania swoich najbliższych, zagwarantowaliśmy szybko udzielony płatny urlop, finansowe świadczenie socjalne oraz ciągłość zatrudnienia, jeśli sprowadza bliskich z Ukrainy do Polski. Pomoc uchodźcom w znalezieniu schronienia umożliwiała platforma UA SOS. Łączyła ona osoby szukające noclegu z osobami, które je oferowały. Dla naszych pracowników wprowadziliśmy też pięć dodatkowych, pełnopłatnych dni na wolontariat. Pracownicy mogą je wykorzystać jednorazowo lub w podziale na

pojedyncze dni, niezależnie od rodzaju umowy, na podstawie której pracują. Dodatkowo osobom z Ukrainy zapewniamy wsparcie psychologów oraz przydatne poradniki i webinary na temat sposobów komunikowania się oraz radzenia sobie z lękiem.

Poza tym, że wsparliśmy naszych kolegów i koleżanki z Credit Agricole Ukraina oraz naszych pracowników, nawiązaliśmy współpracę ze Stowarzyszeniem Polska Misja Medyczna i za jej pośrednictwem jako Grupa CA w Polsce przekazaliśmy 600 tys. zł na pomoc medyczną w Ukrainie. ■

W Credit Agricole już dzień po wybuchu wojny wprowadziliśmy nową ofertę dla klientów z Ukrainy. Składają się na nią bezpłatne wypłaty z bankomatów w Polsce oraz brak opłat za konto i za kartę do konta.

ŁAD ORGANIZACYJNY

Nasz bank aktywnie wspiera realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ. Więcej o nich na s. 46. Nasze działania dotyczą 14 kluczowych obszarów:

KONIEC
Z UBÓSTWEM

DOBRE ZDROWIE
I JAKOŚĆ ŻYCIA

DOBRA JAKOŚĆ
EDUKACJI

RÓWNOŚĆ PŁCI

CZYSTA WODA
I WARUNKI SANITARNE

CZYSTA I DOSTĘPNA
ENERGIA

WZROST
GOSPODARCZY
I GODNA PRACA

INNOWACYJNOŚĆ,
PRZEMYSŁ,
INFRASTRUKTURA

MNIEJ
NIERÓWNOŚCI

ZRÓWNOWAŻONE
MIASTA
I SPOŁECZNOŚCI



POKÓJ,
SPRAWIEDLIWOŚĆ
I SILNE INSTYTUCJE

ŻYCIE NA LĄDZIE

DZIAŁANIA
W DZIEDZINIE
KLIMATU

ODPOWIEDZIALNA
KONSUMPCJA
I PRODUKCJA

AKCJONARIUSZ

międzynarodowa

Grupa Crédit Agricole

Od 2001 r. Credit Agricole Bank Polska jest częścią Grupy Crédit Agricole. Nasz francuski akcjonariusz ma ponad 128-letnią historię. Obecnie Grupa znajduje się wśród 10 największych banków na świecie pod względem wartości aktywów. Jest także największym bankiem detalicznym w Europie oraz liderem ubezpieczeń we Francji. Grupa Crédit Agricole jest obecna w 47 krajach świata i zaspokaja potrzeby finansowe 53 mln klientów.

Grupa Crédit Agricole realizuje unikalny model uniwersalnej bankowości detalicznej zorientowanej na klienta. Opiera się on na współpracy pomiędzy bankami detalicznymi i wzajemnie się uzupełniającymi, wyspecjalizowanymi liniami biznesowymi. Dzięki temu Grupa może zaoferować swoim klientom zależnie od ich potrzeb szeroki wybór produktów oraz usług bankowych i pozabankowych we wszystkich kanałach dystrybucji. Są to: ubezpieczenia, nieruchomości, płatności, zarządzanie aktywami, leasing i faktoring, Consumer Finance oraz bankowość korporacyjna i inwestycyjna. ■

Spółki Grupy

Crédit Agricole w Polsce

Grupa Crédit Agricole jest obecna na polskim rynku od 2001 r. Jej klientami są zarówno osoby indywidualne, jak i mikro-, małe i średnie przedsiębiorstwa (MŚP), duże korporacje lokalne i międzynarodowe oraz firmy z sektora agrobiznesu i rolnicy indywidualni. Kompleksową ofertę Grupa zawdzięcza synergii wszystkich spółek.

Do spółek Grupy w Polsce należą: Credit Agricole Bank Polska, Credit Agricole Ubezpieczenia (CA Ubezpieczenia), Europejski Fundusz Leasingowy (EFL) i jego spółki zależne oraz Amundi Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (Amundi Polska TFI).

16 stycznia 2023 r. EFL i spółki zależne zmieniają swoją identyfikację wizualną. To kolejny krok w budowaniu silnej marki Credit Agricole na polskim rynku oraz podkreślenie synergii między spółkami Grupy CA. ■

Podstawowe informacje o banku Credit Agricole

Credit Agricole Bank Polska S.A. (Credit Agricole) to bank uniwersalny, który od ponad 22 lat funkcjonuje na polskim rynku. Działamy w obszarze bankowości detalicznej, małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), agrobiznesu oraz bankowości korporacyjnej.

W naszym banku można korzystać z usług bankowości codziennej (konta, karty, lokaty itp.) i niemal wszystkich rodzajów kredytów. Do dyspozycji klientów są specjaliści od leasingu, faktoringu, bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej. Działamy na różnych polach biznesowych, a naszymi klientami są: osoby indywidualne, małe i średnie przedsiębiorstwa, duże korporacje, a także rolnicy i firmy z sektora agrobiznesu.

Nie ograniczamy się tylko do usług finansowych. Proponujemy też wybór ubezpieczeń: komunikacyjnych, majątkowych i życiowych. Mamy doświadczenie na rynku kredytów konsumenckich (Consumer Finance).

Nasze kredyty ratalne są dostępne w ponad 12 tys. punktów sprzedaży partnerów w całej Polsce, a nasze karty dają prawo do

Działamy w obszarze bankowości detalicznej, MŚP, agrobiznesu oraz bankowości korporacyjnej.

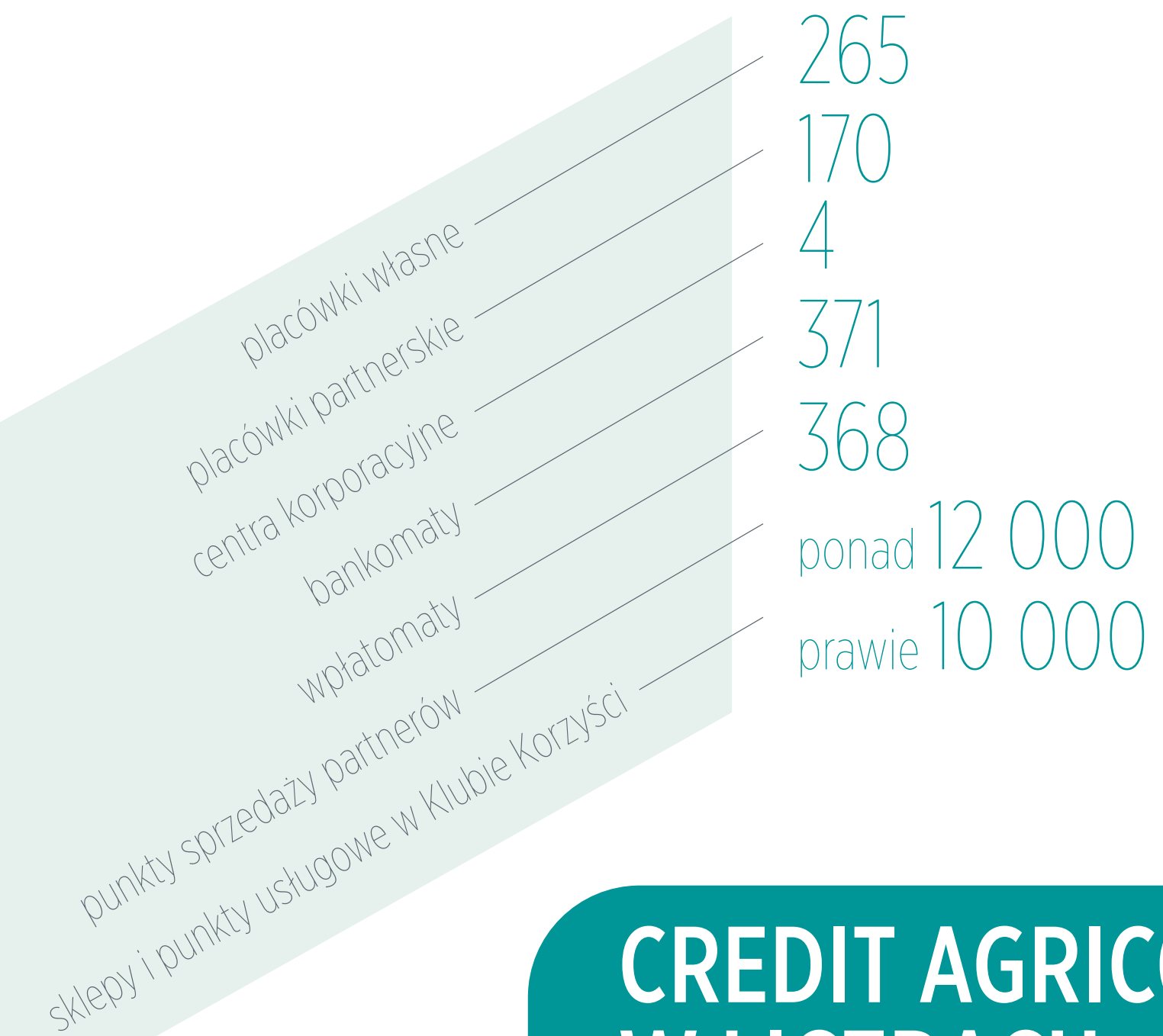
zniżek w blisko 10 tys. sklepów i punktów usługowych w największym w Polsce Klubie Korzyści.

Jesteśmy nowoczesnym bankiem skupionym na człowieku „100% ludzkim, 100% cyfrowym”. Łączymy empatię odpowiedzialnych pracowników i inteligentne technologie. Zgodnie z tym hasłem inwestujemy w nowoczesne technologie i ułatwiamy zdalny dostęp do naszych usług. Jednocześnie dbamy o naszych pracowników i jakość obsługi w bezpośrednim kontakcie.

Nasze usługi i produkty są łatwo dostępne: można z nich korzystać poprzez CA24 eBank lub CA24 Mobile. Mamy także rozbudowaną sieć 435 placówek własnych i partnerskich, w tym około 60 placówek bezgotówkowych, 4 centra korporacyjne (w Warszawie, Krakowie z filią w Katowicach, Gdańsku i we Wrocławiu z filią w Poznaniu) oraz zlokalizowane w Warszawie centrum, które obsługuje korporacje międzynarodowe. Działamy w Polsce. Nasza centrala mieści się we Wrocławiu, przy ul. Legnickiej 48.

GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-6





GRI 2-1

CREDIT AGRICOLE W LICZBACH



Struktura zarządzania

W Credit Agricole działają Zarząd oraz Rada Nadzorcza. Rozumiemy je tutaj jako organy zarządzające.

Zarząd

Zarząd jest organem kolegialnym. Reprezentuje on bank, kieruje jego działalnością oraz administruje jego majątkiem. Prowadzi też sprawy niezastrzeżone dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej. Skład Zarządu na 31 grudnia 2022 r. przedstawiał się następująco:

- Piotr Kwiatkowski – prezes Zarządu;
- Bernard Muselet – I wiceprezes Zarządu;
- Beata Janczur – wiceprezes Zarządu;
- Jędrzej Marciniak – wiceprezes Zarządu;
- Bartłomiej Posnow – wiceprezes Zarządu;
- Damian Ragan – wiceprezes Zarządu;
- Philippe Enjalbal – wiceprezes Zarządu.

Członków Zarządu powołuje Rada Nadzorcza. Ich kadencja wynosi pięć lat. Rada Nadzorcza ustala liczbę członków Zarządu i zatwierdza wewnętrzny podział kompetencji w Zarządzie. Obecnie obowiązują następujące zasady:

- prezesowi Zarządu podlega obszar audytu wewnętrznego;
- wyodrębnione jest stanowisko członka Zarządu, który nadzoruje zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności banku;
- nie można łączyć funkcji prezesa Zarządu oraz członka Zarządu, który nadzoruje zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności banku;
- prezes Zarządu nie może nadzorować obszaru działalności banku, która stwarza ryzyko istotne w działalności banku;
- członek Zarządu, który nadzoruje zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności banku, nie może nadzorować obszaru działalności banku stwarzającego ryzyko, którym zarządzanie nadzoruje;
- określa się odpowiedzialność za ryzyko braku zgodności działalności banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi oraz za obszar rachunkowości i sprawozdawczości finansowej, w tym kontroli finansowej.

Zgody na powołanie prezesa i członka Zarządu, który nadzoruje zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności banku, oraz na powierzenie tych funkcji członkom Zarządu udziela Komisja Nadzoru Finansowego (KNF).

Komitety działające przy Zarządzie

Komitety są stałymi lub doraźnymi organami kolegialnymi, które mają kompetencje opiniodawcze lub stanowiące. W banku nie wyodrębniliśmy jednego komitetu odpowiedzialnego za podejmowanie decyzji, które mają wpływ na gospodarkę, środowisko i społeczeństwo. W banku od 2022 r. funkcjonuje natomiast grupa projektowa (Komitet ESG), której zasady funkcjonowania opisaliśmy w Polityce zrównoważonego rozwoju i ESG. Dokument ten wejdzie w życie w 2023 r.

Przy Zarządzie banku funkcjonuje 11 komitetów: Zarządzania Aktywami i Pasywami; Walidacji Modeli; Nowych Produktów; Kryzysowy; Compliance; Rozwoju; Kredytów Trudnych; Kredytowy; Ryzyka, Bezpieczeństwa i Kontroli Wewnętrznej; Portfela i Projektów; Obsługi Klienta.

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza nadzoruje działalność banku we wszystkich dziedzinach jego funkcjonowania. Działa na podstawie Kodeksu spółek handlowych, Prawa bankowego, innych ustaw, Statutu banku oraz swojego regulaminu.

Członków Rady Nadzorczej powołuje Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy. Ich kadencja trwa pięć lat. W skład Rady Nadzorczej banku wchodzi troje członków niezależnych. Skład Rady Nadzorczej banku na 31 grudnia przedstawiał się następująco:

- Michel Le Masson – przewodniczący Rady Nadzorczej;
- Olivier Guilhamon – wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej;

Zarząd jest organem kolegialnym. Reprezentuje on bank, kieruje jego działalnością oraz administruje jego majątkiem.

- Elżbieta Jarzeńska-Martin – członkini Rady Nadzorczej;
- Jarosław Myjak – członek Rady Nadzorczej (członek niezależny);
- Liliana Anam – członkini Rady Nadzorczej (członkini niezależna);
- Serge Magdeleine – członek Rady Nadzorczej;
- Barbara Misterska-Dragan – członkini Rady Nadzorczej (członkini niezależna);
- Véronique Faujour – członkini Rady Nadzorczej;
- Olivier Desportes – członek Rady Nadzorczej.

Rada Nadzorcza może powoływać komitety i oddelegowywać swoich członków, aby pełnili w nich czynności nadzorcze.

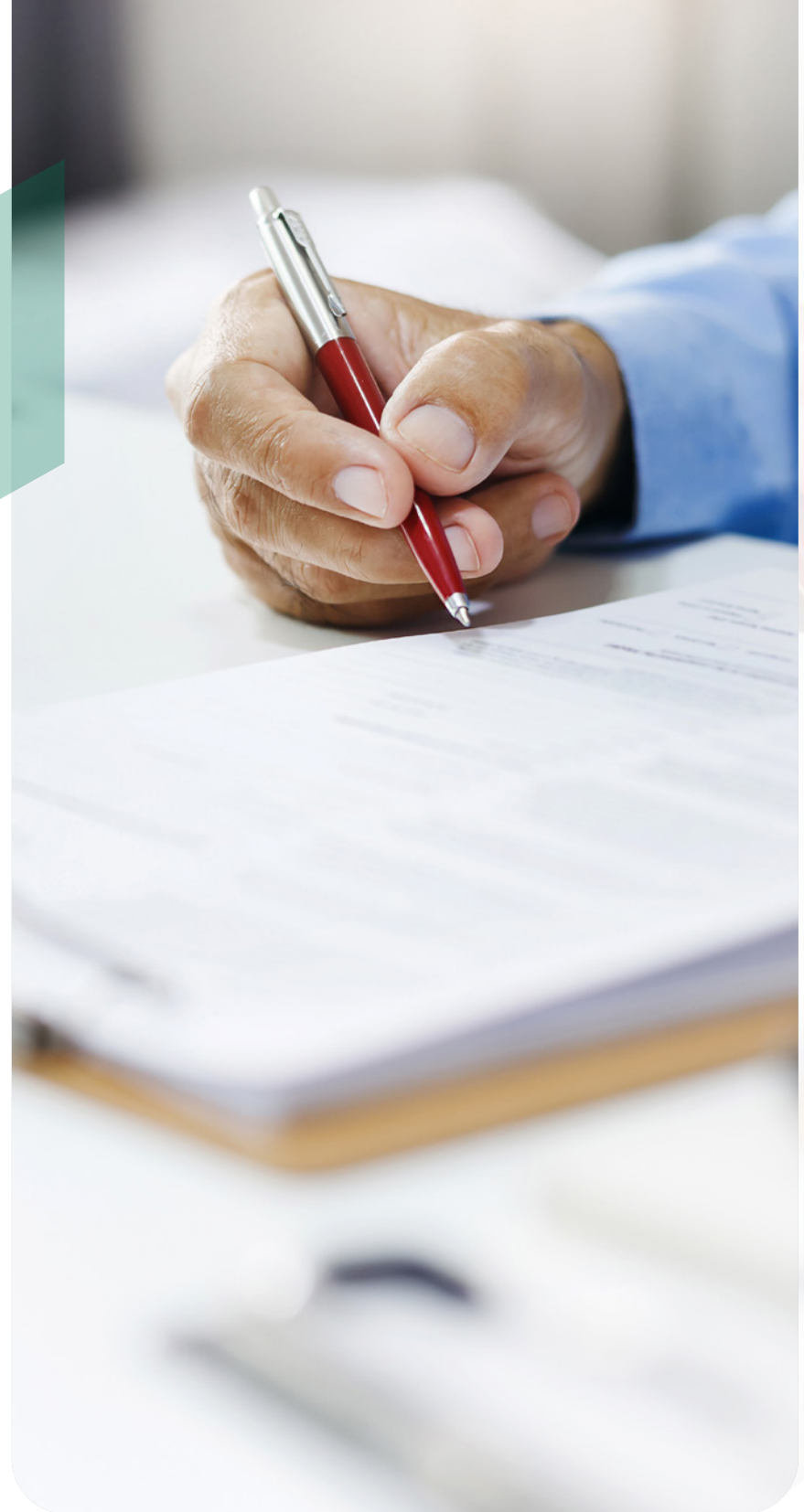
Komitety przy Radzie Nadzorczej

Przy Radzie Nadzorczej funkcjonują komitety: Audytu, ds. Nominacji i Wynagrodzeń oraz ds. Ryzyka. ▀

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-15, GRI 2-18

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Statut Credit Agricole
- Regulamin Zarządu Credit Agricole
- Wewnętrzny podział kompetencji w Zarządzie Credit Agricole
- Regulamin Rady Nadzorczej Credit Agricole



Strategia banku



W listopadzie 2022 r. ogłosiliśmy nową strategię banku na lata 2023–2025. Wyznacza ona kierunki rozwoju naszego banku. Jej kluczowe założenia są spójne ze strategią Grupy Crédit Agricole.

Sens istnienia i cel strategiczny

Fundamentem wszystkich działań w Credit Agricole jest sens istnienia (raison d'être), który brzmi: „Codziennie działamy na rzecz naszych klientów oraz społeczeństwa”. Jednocześnie nieustannie realizujemy długoterminową strategię transformacji w bank uniwersalny, bliski klientowi. Nasz cel strategiczny brzmi: Rozwijamy rentowny bank uniwersalny, który odpowiada na potrzeby finansowe wszystkich grup klientów. Stawiamy na dynamiczny wzrost liczby klientów aktywnych, dzięki najwyższej jakości relacji międzyludzkich i cyfrowych. Utrzymujemy pozycję lidera w Consumer Finance.

Nasze aspiracje, które chcemy zrealizować do 2025 r., to:

- dynamiczny wzrost liczby aktywnych klientów – dzięki najwyższej jakości relacji międzyludzkich i cyfrowych;
- utrzymanie pozycji lidera w obszarze Consumer Finance – dzięki naszej wiedzy i doświadczeniu;
- wyższe i bardziej zdywersyfikowane przychody – dzięki rozwojowi wszystkich linii biznesowych, ze szczególnym uwzględnieniem MŚP;
- istotna rola w zielonej transformacji – dzięki jasno sprecyzowanej ambicji i zrównoważonemu modelowi biznesowemu.

GRI 2-23

Filary strategii

W latach 2023–2025 będziemy kontynuować realizację celu strategicznego w ramach trzech filarów strategii. Są to: Customer Project, Human-centric Project oraz Social Project. To, do czego dążymy, opisujemy szczegółowo poniżej.

Filar Customer Project

NAJLEPSI W RELACJACH Z KLIENTAMI, W PEŁNI DIGITAL

Przyspieszamy digitalizację

- TOP3 wśród aplikacji mobilnych dla klienta indywidualnego
- TOP3 wśród elektronicznych kanałów obsługi dla MŚP
- Wzrost satysfakcji klienta korporacyjnego z obsługi za pośrednictwem kanałów elektronicznych
- Dostępność wszystkich produktów i usług (w tym akwizycji) za pośrednictwem kanałów elektronicznych
- Wzrost akwizycji klientów przez internet dzięki różnorodnej ofercie produktowej (oprócz konta i gotówki)

Tworzymy najlepsze doświadczenie klienta

- Wzrost uproduktowania i hit ratio poprzez rozwój narzędzi CRM
- Rozwój jednej silnej marki
- Osiągnięcie pozycji nr 1 w relacjach z klientami w wymiarze personalnym i w kanałach digital
- Dostarczanie wyróżniających doświadczeń klientom używając Customer Journey Mapping
- Eksploracja innowacji na rzecz klienta wewnętrznego i zewnętrznego

Dostosowujemy kanały dystrybucji do wymagań przyszłości

- Rozwój omnikanałowych oraz pomiędzy firmowych procesów poprzez transformację kanałów
- Transformacja modelu dystrybucji EFL/bank
- Zwiększenie znaczenia długiego kanału sprzedaży

Zapewniamy pełną ofertę produktów i usług

- Wzrost bazy klientów indywidualnych
- Wzrost liczby klientów pozyskanych przez długi kanał sprzedaży
- Zbudowanie wartości dodanej dla segmentu affluent
- Uzupełnienie oferty dla klientów detalicznych o brakujące produkty
- Kompletna oferta dla MŚP i klientów agrobiznesowych
- Uzupełnienie oferty dla klientów korporacyjnych
- Zbudowanie przewagi konkurencyjnej poprzez rozwój oferty VASów

Działamy bardziej efektywnie, mamy nowoczesne, stabilne IT oraz ryzyko pod kontrolą

- Przyspieszyć rytm dostarczania zmian (time to market) poprzez skalowanie zarządzania zwinnego w organizacji
- Poprawa stabilności i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego dla klientów, partnerów, pracowników
- Otwarta i elastyczna architektura IT
- Optymalizacja i cyfryzacja procesów nieklienckich – ograniczenie zużycia papieru
- Wzrost portfela kredytowego przy utrzymaniu ryzyka pod kontrolą
- Monetyzacja danych jako przyspieszenie dla biznesu

Filar Human-centric Project

MOCNI LUDŹMI, SKUTECZNI W DZIAŁANIU

Przygotowujemy pracowników na nadchodzące wyzwania

- Zapewnienie możliwości rozwoju i wzmacnianie mobilności wewnętrznej
- Rozwój umiejętności pracowników pod kątem wymagań przyszłości
- Transformacja przywództwa skoncentrowana na mocnych stronach i odpowiedzialności pracowników

Stawiamy na samodzielność i odpowiedzialność zespołów

- Szerokie zastosowanie metod zwinnych oraz nowych metod pracy w celu zwiększenia efektywności zespołów
- Wzmocnienie autonomii zespołów na rzecz przyspieszenia procesów decyzyjnych

Wspólnie tworzymy inspirujące środowisko pracy

- Rozwój efektywnego i elastycznego środowiska pracy hybrydowej wspieranego przez technologię
- Zapewnienie wyjątkowego doświadczenia pracownika w oparciu o indywidualne podejście do różnorodnych potrzeb
- Optymalizacja finansowego i pozafinansowego modelu wynagradzania

Filar Social Project

EKOLOGICZNIE I SPOŁECZNIE ZAANGAŻOWANI NA CO DZIEŃ

Działamy na rzecz klimatu i przejścia na gospodarkę niskoemisyjną

- Zmniejszenie śladu węglowego własnej działalności i portfela klientów
- Zaoferowanie naszym klientom wsparcia w ESG
- Uwzględnienie kryteriów ESG w naszym podejściu do finansowania klientów korporacyjnych, MŚP i agrobiznesowych

Wzmacniamy spójność społeczną i przeciwdziałamy wykluczeniu

- Oferowanie produktów i usług dla klientów z różnorodnymi potrzebami
- Integracja młodych ludzi poprzez zatrudnienie, szkolenia i dostęp do finansowania
- Edukowanie klientów z zarządzania finansami i zapobieganie nadmiernemu zadłużaniu się klientów

GRI 2-23

Realizacja strategii biznesowej i wyniki finansowe

Rok 2022 cechowała ogromna niepewność wynikająca z trudnych do przewidzenia skutków wielu – występujących w krótkich odstępach czasu – kryzysów. Pandemia COVID-19 przestała być najważniejszym zagrożeniem, a wybuch wojny w Ukrainie wpłynął na sytuację polityczną, gospodarczą i humanitarną na świecie. Dodatkowo konsekwencje zmian klimatu wpływają coraz mocniej na życie ludzi. Dlatego zweryfikowaliśmy naszą strategię pod kątem tych czynników i zdecydowaliśmy się nie zmieniać głównego celu strategicznego i jednocześnie rozszerzyć zakres strategii do 2025 r.

Do strategicznych sukcesów w 2022 r. zaliczamy zmiany zarówno o charakterze finansowym, jak i operacyjnym, w tym m.in. znaczące powiększenie bazy aktywnych klientów z aktywnym kontem oraz satysfakcjonujące wyniki sprzedaży kredytów gotówkowych i ratałnych. Wzmocniliśmy też współpracę między polskimi spółkami Grupy, dzięki czemu wprowadzamy bardziej kompleksowe i zharmonizowane produkty dla wspólnych klientów. W tym roku na wyniki banku wpłynęły wybuch wojny w Ukrainie, kolejna fala pandemii COVID-19 i wynikające z tego zahamowanie wzrostu gospodarczego, wprowadzone zmiany regulacyjne (wakacje kredytowe), rosnące stopy procentowe i inflacja, podniesienie wartości rezerwy na wypadek potencjalnych roszczeń klientów, którzy mają walutowe kredyty hipoteczne, oraz dalsza niepewność związana ze skalą problemu walutowych kredytów hipotecznych. Negatywne oddziaływanie tych zdarzeń było widoczne szczególnie w zakresie przychodów i kosztu ryzyka kredytów hipotecznych. Pozytywnie na przychody z kart kredytowych oraz kredytów gotówkowych i ratałnych wpłynęło środowisko wzrastających rynkowych stóp procentowych. Jednak rosnąca inflacja i tym samym wzrost kosztów działania częściowo zniwelowały ten pozytywny wpływ na wynik finansowy banku.

Rok 2023 będzie kluczowy dla banku pod względem przychodów, ponieważ zobaczymy efekty naszej pracy w ramach programu przyspieszonej transformacji z lat 2021–2022. ■

WYNIKI FINANSOWE ZA ROK 2022

	mln zł
Przychody	1 520,0
Koszty operacyjne¹	– 1 138,8
Płatności na rzecz inwestorów	nie wypłacaliśmy dywidendy
Płatności na rzecz państwa (CIT, BFG, podatek bankowy, KNF, VAT, FWK)	– 122,0
Zysk netto	42,2

¹ wraz z podatkiem od niektórych instytucji finansowych.

GRI 201-1

W 2015 r. wszystkie państwa członkowskie ONZ przyjęły rezolucję „Przekształcamy nasz świat: Agenda na rzecz zrównoważonego rozwoju 2030”, która zawiera 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju (więcej o tym na s. 46). Cele te obejmują trzy obszary: środowisko, społeczeństwo i gospodarkę, które na poziomie spółki przekładają się na czynniki środowiskowe, społeczne i zarządcze, czyli ESG. Poprzez nasze strategiczne działania w filarze Social Project w Credit Agricole przyczyniamy się zwłaszcza do realizacji poniższych Celów Zrównoważonego Rozwoju:

KONIEC Z UBÓSTWEM



DOBRA JAKOŚĆ EDUKACJI



CZYSTA I DOSTĘPNA ENERGIA



WZROST GOSPODARCZY I GODNA PRACA

INNOWACYJNOŚĆ, PRZEMYSŁ,
INFRASTRUKTURA

MNIEJ NIERÓWNOŚCI

ODPOWIEDZIALNA
KONSUMPCJA I PRODUKCJA

DZIAŁANIA W DZIEDZINIE KLIMATU



ŻYCIE NA LĄDZIE



PARTNERSTWA NA RZECZ CELÓW



Strategiczne podejście do zrównoważonego rozwoju i ESG

W naszych działaniach, które dotyczą zrównoważonego rozwoju kierujemy się definicją Paolo Taticchiego i Melissy Demartini. Według niej zrównoważony rozwój to integralne podejście do biznesu, które ma na celu wzmocnienie przewagi konkurencyjnej i rentowności poprzez trwałe tworzenie wspólnej wartości w wyniku ścisłej współpracy ze wszystkimi interesariuszami oraz integrację czynników ESG w procesie podejmowania decyzji.

Postrzegamy zrównoważony rozwój i ESG jako integralną część wszystkich obszarów naszej działalności i odpowiedzialne prowadzenie biznesu, tak by uwzględnić oczekiwania, wpływ i potrzeby wszystkich interesariuszy w całym łańcuchu naszych wartości. Traktujemy je też jako sposób myślenia, etyczne i odpowiedzialne wypracowywanie zysku oraz codzienną praktykę działania każdego pracownika.

Zrównoważony rozwój i ESG są elementem naszej strategii biznesowej w filarze Social Project (s. 9), którą aktualizujemy co kilka lat. Strategię tę wypracowują Zespół ds. Corporate Sustainability i członkowie TEM (ang. Top Executive Managers) oraz akceptują Zarząd i Rada Nadzorcza. Strategię opracowujemy z uwzględnieniem strategii Grupy Crédit Agricole, wyników najbardziej aktualnego badania istotności zagadnień i ryzyk ESG banku oraz wyników dialogu z interesariuszami. Każdorazowo nasze cele strategii zrównoważonego rozwoju i ESG zestawiamy też z odpowiadającymi im Celami Zrównoważonego Rozwoju. Naszą aktualną strategię opisaliśmy na s. 9. Do kluczowych KPI na 2025 r. należą:

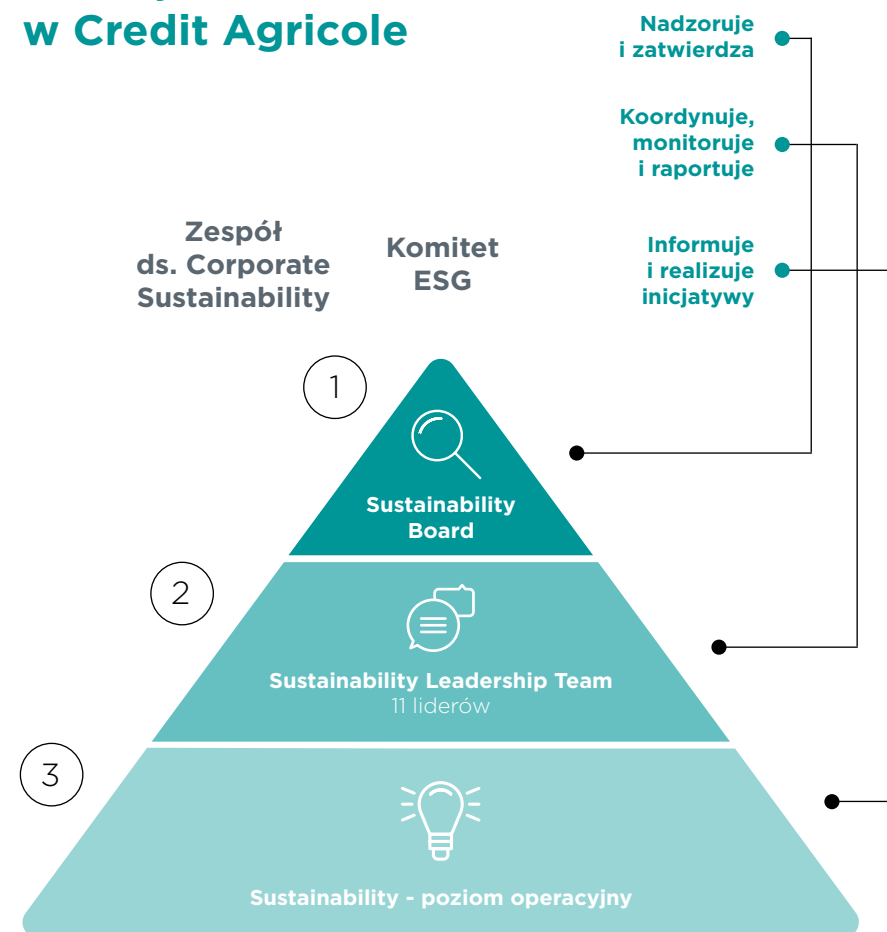
- ślad węglowy działalności (bezpośredni): 1528 tCO₂e (-84 proc. w porównaniu do 2019 r.);
- ślad węglowy portfela klientów (pośredni): kalkulacja i wyznaczenie celów redukcyjnych;
- saldo zielonego finansowania: 2 mld zł.

Odpowiedzią na bardziej strategiczne podejście do zrównoważonego rozwoju i ESG w banku jest wypracowany w 2022 r. nowy, bardziej scentralizowany system zarządzania tym obszarem. Obejmuje on Zespół ds. Corporate Sustainability, który raportuje bezpośrednio do wiceprezesa Zarządu banku odpowiadającego m.in. za zrównoważony rozwój i ESG, oraz interdyscyplinarną grupę projektową (Komitet ESG). Nowy system ma się przyczynić do efektywniejszego zarządzania, koordynacji i raportowania zrównoważonego rozwoju i ESG w banku.

Komitet ESG składa się z trzech grup: Sustainability Board, Sustainability Leadership Team oraz zespołu operacyjnego.

Zespół ds. Corporate Sustainability funkcjonuje od 1 kwietnia 2022 r. Jego zadania to m.in. koordynować wszystkie działania w obszarze ESG, które prowadzi bank, w tym prace Komitetu ESG, tworzyć we współpracy z innymi jednostkami banku strategię i politykę ESG oraz zapewnić synchronizację ze strategią banku, w tym koordynować strategię i dbać o realizację KPI, na

Zarządzanie zrównoważonym rozwojem i ESG w Credit Agricole



Program FReD



Realizację strategii w filarze Social Project wspiera program FReD stworzony w Grupie Crédit Agricole. Stymuluje on działania związane ze zrównoważonym rozwojem i ESG we wszystkich obszarach banku. Pozwala je monitorować i mierzyć postępy w ich wdrażaniu. FReD obejmuje 6 projektów (2 projekty FIDES, 2 projekty RESPECT i 2 projekty DEMETER). Wśród nich są projekty krótkoterminowe (realizowane podczas jednego roku), średnioterminowe (realizowane podczas dwóch lat) oraz długoterminowe (realizowane podczas przynajmniej trzech lat). Są to:

- FIDES – projekty compliance dotyczące poprawy i przejrzystości działań wobec klientów, ich celem jest wzmocnienie zaufania klientów;
- RESPECT – projekty skierowane do obecnych i przyszłych pracowników, ich celem jest przynieść korzyści społeczeństwu;
- DEMETER – działania związane ze środowiskiem naturalnym, ich celem jest ochrona środowiska.

Postępy w realizacji projektów FReD odzwierciedla wskaźnik – indeks FReD. Wycicha się go jako średnią arytmetyczną, która jest ilorazem sumy punktów z realizacji każdego z sześciu projektów FReD. Indeks ten liczymy pod koniec każdego roku realizacji projektów. Raz do roku zewnętrzny audytor sprawdza poziom realizacji poszczególnych projektów. Część wynagrodzenia kadry zarządzającej Grupy Crédit Agricole zależy od wyników programu FReD. ▀

GRI 3-3

▀ Dokończenie ze s. 8

bieżąc monitorować postępy, raportować i komunikować realizację strategii.

W 2022 r. dołączyliśmy do kilku programów partnerskich związanych ze zrównoważonym rozwojem i ESG. Należą do nich program Climate Positive Fundacji Global Compact Network Poland, Climate Leadership UN Environment (UNEP/GRID) oraz Program Partnerstwa Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Poza tym kontynuowaliśmy współpracę z Francusko-Polską Izbą Gospodarczą CCIFP m.in. w ramach komitetów Klimat i CSR oraz ze Związkiem Banków Polskich m.in. w ramach Komitetu ds. Zrównoważonego Finansowania. Dodatkowo Jędrzej Marciniak, wiceprezes Zarządu banku, dołączył do programu Chapter Zero Poland – The Directors' Climate Forum. W 2022 r. podpisaliśmy też dwie deklaracje związane ze zrównoważonym rozwojem i ESG: Oświadczenie Forum Odpowiedzialnego Biznesu w sprawie wojny w Ukrainie oraz deklarację dotyczącą edukacji klimatycznej, stworzoną z inicjatywy UN Global Compact Network Poland.

W 2022 r. zrealizowaliśmy wiele inicjatyw edukacyjnych związanych ze zrównoważonym rozwojem i ESG. Członkowie Zarządu mieli okazję wziąć udział w szkoleniu wprowadzającym do ESG, a dla pracowników wyższej kadry menadżerskiej zorganizowaliśmy wykład Marcina Popkiewicza, eksperta od zmian klimatu, o klimacie oraz warsztaty Mozaika Klimatyczna. Poza tym pracownicy mogli uczestniczyć w webinarach o ESG, zrównoważonych finansach i o Taksonomii, w wykładzie o trendach w ESG i śladzie cyfrowym lub skorzystać z banku bezpłatnej wiedzy o ESG. Zaczęliśmy także wydawać regularne newslettery informacyjne poświęcone tematyce ESG. Z kolei dla naszych klientów MŚP, agrobiznesowych, partnerów handlowych i dostawców zorganizowaliśmy webinary „Zielona rewolucja w biznesie. Czym jest ESG i jakie stawia wyzwania przed Twoją firmą?”, które poprowadzili eksperci z Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Jednocześnie wzięliśmy udział w wielu wydarzeniach eksperckich dotyczących zrównoważonego rozwoju i ESG. Należały do nich m.in. panele „Zarządzanie ryzykiem. Czy firmy są gotowe na nową rzeczywistość klimatyczną”, „Przyszłość celów zrównoważonego rozwoju” oraz panele „Edukacja dla zrównoważonego rozwoju”, „Zmiany klimatu a inflacja” i „Przyszłość mobilności”. Te ostatnie były wydarzeniami z cyklu Green Koźmiński Talks, zainicjowanego przez organizację studencką Green Koźmiński działającą przy Akademii Leona Koźmińskiego. Objęliśmy je swoim patronatem. ▀

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-16, GRI 2-17,
GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-28



Istotne zagadnienia i ryzyka ESG

W 2022 r. przeprowadziliśmy w Credit Agricole badanie istotności (ang. materiality assessment), aby dokładnie określić, które zagadnienia i ryzyka ESG są dla nas najistotniejsze z uwagi na prowadzoną działalność i perspektywę interesariuszy. Ponieważ je rozpoznaliśmy, wiemy, na których działaniach powinniśmy się skoncentrować zarówno na poziomie strategicznym, jak i operacyjnym oraz które musimy uwzględnić, gdy podejmujemy decyzje.

Badanie istotności przeprowadziliśmy zgodnie z zasadą podwójnej istotności, którą wprowadzają najnowsze standardy raportowania niefinansowego GRI oraz nowa dyrektywa Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), która dotyczy raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju. Zasada ta obejmuje z jednej strony wpływ otoczenia na rozwój banku i wyniki finansowe, a z drugiej wpływ banku na środowisko i interesariuszy. Jest więc podstawą planowania działań związanych ze zrównoważonym rozwojem i ESG.

KLUCZOWE ISTOTNE ZAGADNIENIA ESG

- Przeciwdziałanie zmianie klimatu (w tym: emisje gazów cieplarnianych, efektywność energetyczna, mix paliw i energii)
- Adaptacja do zmiany klimatu
- Prawa konsumentów i użytkowników końcowych
- Warunki pracy, równość szans i inne prawa pracownicze
- Bioróżnorodność i ekosystemy

ISTOTNE RYZYKA I SZANSE ESG

- Emisje gazów cieplarnianych
- Warunki pracy
- Równość szans
- Inne prawa pracownicze
- Prawa pracownicze w całym łańcuchu wartości
- Prawa konsumentów i użytkowników końcowych
- Struktura i funkcjonowanie
- System zarządzania ryzykiem
- Etyka biznesu
- Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu
- Zachowania antykonkurencyjne
- Zaangażowanie polityczne i lobbying
- Praktyki w zakresie płatności

GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 3-3

Łańcuch wartości

Łańcuch wartości produktów bankowych jest często definiowany jako łańcuch, który obejmuje pełen cykl życia produktu – od samej koncepcji produktu lub usługi aż do wycofania z rynku. Łańcuch ten wskazuje jednocześnie jak bank tworzy wartość w swoich produktach i usługach. Jest to istotne zwłaszcza z perspektywy postępowania zgodnie z koncepcją zrównoważonego rozwoju.

Łańcuch wartości Credit Agricole rozumiemy jako zbiór powiązanych ze sobą czynności biznesowych na każdym etapie życia produktu, które pozwalają tworzyć wartości dla wszystkich interesariuszy. Zapewnia on sukces komercyjny i jednocześnie przyczynia się do wzrostu dobrobytu społecznego i poprawy stanu środowiska.

Podczas badania istotności zagadnień i ryzyk ESG przeanalizowaliśmy wpływ banku na społeczeństwo i środowisko na pięciu etapach łańcucha wartości. Do każdego z tych etapów przypisaliśmy najistotniejsze zagadnienia:

- wcześniejsze etapy upstream – emisje gazów cieplarnianych;
- bezpośredni dostawcy, podwykonawcy i usługodawcy – emisje gazów cieplarnianych;
- działalność operacyjna banku – emisje gazów cieplarnianych, prawa konsumentów, użytkowników końcowych, przestrzeń, etyka biznesu;
- klienci, konsumenci, użytkownicy końcowi – emisje gazów cieplarnianych, prawa konsumentów, użytkowników końcowych, bioróżnorodność i ekosystemy, zanieczyszczenie powietrza, wody i gruntu, przestrzeń, etyka biznesu;
- dalsze etapy downstream aż do końca cyklu życia produktu lub usługi – emisje gazów cieplarnianych.

Naszym celem jest wdrażanie zasady należytej staranności w całym łańcuchu wartości w zakresie praw człowieka i odpowiedzialności środowiskowej. Więcej o naszym podejściu do klientów i konsumentów piszemy na s. 22, natomiast o łańcuchu dostaw – na s. 19. ■

GRI 2-6, GRI 2-24, GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 3-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu Credit Agricole



Zarządzanie ryzykiem ESG w łańcuchu wartości

Wymóg, by uwzględnić ryzyko ESG w systemie zarządzania ryzykiem w banku, wynika z wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA), które dotyczą udzielania i monitorowania kredytów. Ryzyko ESG ma wpływ na główne rodzaje ryzyka banku (ryzyko kredytowe, ryzyko rynkowe itp.), czyli takie, które wynikają z ekspozycji wobec klientów.

Proces identyfikacji ryzyka ESG jest częścią analizy ryzyka finansowania dla przedsiębiorstw, m.in. w oparciu o tzw. heat mapy, które opisują kwestie ryzyka klimatycznego dla najważniejszych sektorów w portfelu klientów korporacyjnych. Heat mapy określają poziom ryzyka fizycznego i transformacyjnego w perspektywie średnio- (2025, 2030) i długoterminowej (2050) w podziale na dwa scenariusze wzrostu globalnej temperatury. Heat mapy dla banku wypracowaliśmy na przełomie roku. W pełni wdrożymy je w 2023 r., a następnie będziemy je cyklicznie aktualizować.

Organizacja zarządzania ryzykiem ESG

Ryzyko ESG to ryzyko przekrojowe. Wpływa ono na klasyczne kategorie ryzyka szacowane w ramach standardowych procesów w systemie zarządzania ryzykiem, który podlega kontroli Rady Nadzorczej. Stosujemy podejście podwójnej istotności: badamy wpływ czynników ESG na działalność i wyniki banku oraz analizujemy wpływ działalności banku na środowisko i społeczeństwo. Ryzyko ESG ujęliśmy w Strategii ryzyka na 2023 r.

Integracja zagadnień ESG w finansowaniu przedsiębiorstw

Chcemy odgrywać istotną rolę w dążeniu do gospodarki niskoemisyjnej, głównie poprzez finansowanie czystych źródeł energii i projektów prośrodowiskowych. Preferujemy finansowanie projektów, które pozytywnie wpływają na środowisko (m.in. produkcja energii z odnawialnych źródeł energii, np. technologia fotowoltaiczna). Systematycznie włączamy też ryzyko klimatyczne do strategii finansowania i inwestycji banku. Więcej informacji na temat zielonego finansowania na s. 39.

Wpływ zmian klimatycznych na sytuację finansową i ekonomiczną dłużnika oraz wpływ dłużnika na te zmiany jest częścią analizy ryzyka finansowania klienta.

Integracja zagadnień ESG w finansowaniu zabezpieczonym nieruchomościami

Nieruchomości, które zabezpieczają kredyty banku, weryfikujemy w kontekście zmian środowiskowych, np. powodzi, szkód górniczych itp. Ryzyko ESG rozpoznajemy i ograniczamy również poprzez ubezpieczenie od ryzyka m.in. powodzi, pożaru, kradzieży i dewastacji.

W kontekście społecznych zagadnień ESG analizujemy ryzyko nadmiernego zadłużenia gospodarstw domowych, np. poprzez ustalenie progów zadłużenia klientów oraz minimów egzystencjalnych i społecznych.

W Credit Agricole stosujemy najlepsze praktyki w windykacji, aby wspierać klientów w trudnych sytuacjach i zapobiegać ich nadmiernemu zadłużaniu się. Zapewniamy m.in. dostępność doradcy również poprzez kanały zdalne, jasno, rzetelnie i wyczerpująco informujemy o zadłużeniu, oferujemy restrukturyzację, umożliwiamy samoobsługę (z poszanowaniem prywatności), mamy elastyczne podejście, które uwzględnia sytuację klienta.

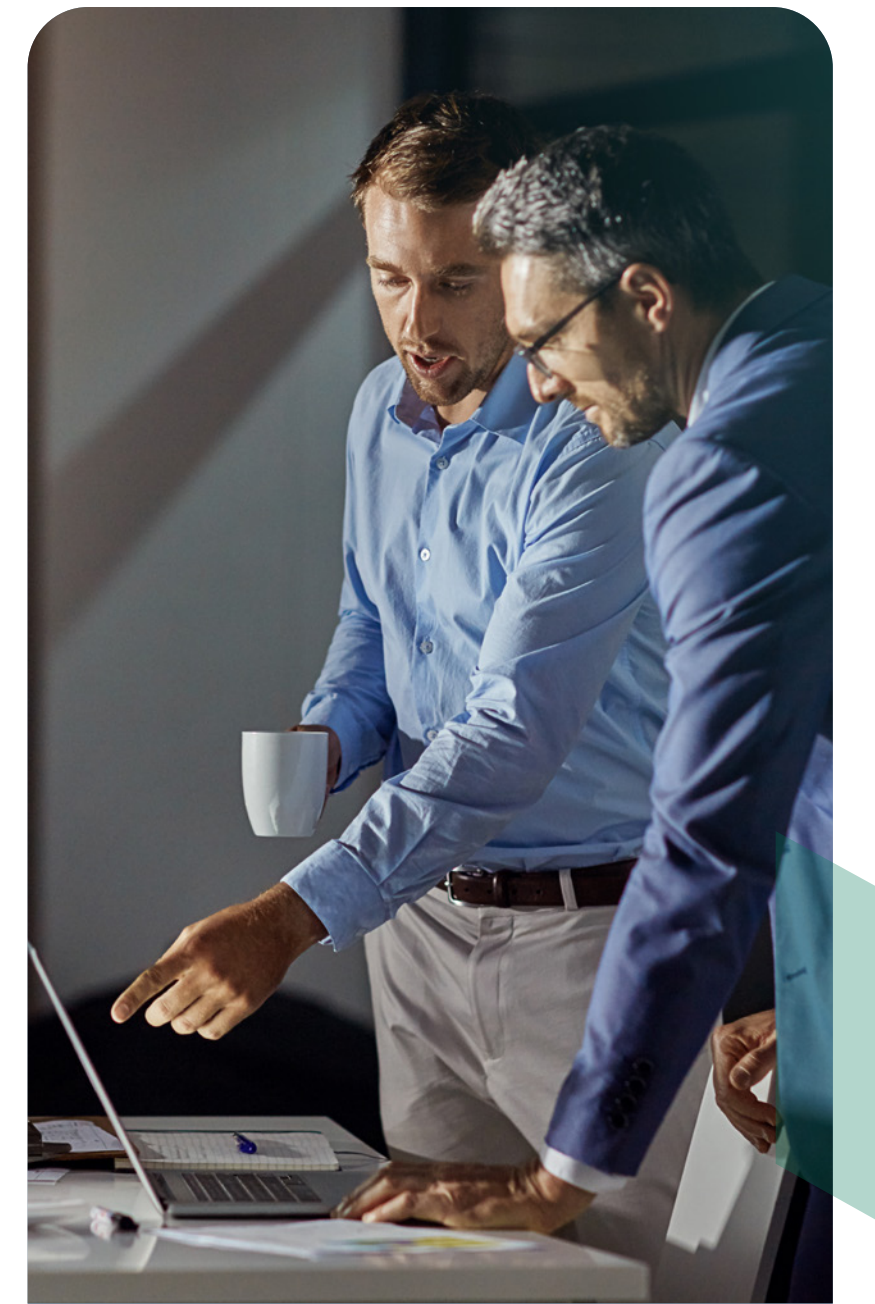
Wpływ ryzyka środowiskowego na dodatkowy kapitał banku w ramach ICAAP

W procesie ICAAP (ang. Internal Capital Adequacy Assessment Process, proces wewnętrznej oceny adekwatności kapitałowej) szacujemy wymóg kapitałowy na ryzyko klimatyczne dla portfeli przedsiębiorstw w oparciu o ocenę ryzyka klimatycznego w poszczególnych sektorach gospodarki. Wrażliwość sektora określiliśmy na podstawie wyników testów warunków skrajnych Europejskiego Banku Centralnego. ■

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-16, GRI 2-24, GRI 3-3, GRI 201-2

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Strategia ryzyka w Credit Agricole



Zarządzanie ryzykiem klimatycznym

Przedstawiamy sposób zarządzania ryzykiem klimatycznym w Credit Agricole, żeby pokazać, jak rozumiemy potencjalny finansowy wpływ ryzyka klimatycznego na działalność banku. Podejście banku do ryzyka klimatycznego opisujemy wg ka-

tegorii z wytycznych TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures). Należą do nich: ład zarządczy, główne elementy strategii, zarządzanie ryzykiem oraz powiązane metryki i cele. Opisujemy je w poniższej tabeli.

PODEJŚCIE CREDIT AGRICOLE DO RYZYKA KLIMATYCZNEGO WG KATEGORII Z WYTTCZNYCH TCFD			
ŁAD ZARZĄDCZY	STRATEGIA	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	MIARY I CELE
Zarządzanie ryzykami i szansami klimatycznymi ujmujemy w standardowych ramach zarządzania ryzykiem, które podlegają kontroli Rady Nadzorczej. System kontroli wewnętrznej jest zgodny z Rekomendacją H KNF w podziale na trzy linie obrony. Pierwszą linię stanowi biznes, który przeprowadza kontrole w ramach bieżącej działalności. Druga linia obrony to Pion Zarządzania Ryzykiem i Stałej Kontroli, odpowiedzialny za niezależny monitoring, kontrolę, raportowanie ryzyka kredytowego, finansowego i operacyjnego, oraz Departament Compliance, który zarządza ryzykiem braku zgodności. Za trzecią linię obrony odpowiada Departament Audytu Wewnętrznego. Jednostki Pionu Ryzyka Kredytowego wydają niezależne opinie na temat potencjalnych ekspozycji kredytowych banku. Za zrównoważony rozwój i ESG, w tym też strategię klimatyczną, odpowiada wiceprezes Zarządu, do którego raportuje Zespół ds. Corporate Sustainability, odpowiedzialny za kwestie klimatyczne.	Zidentyfikowane ryzyka i szanse dla scenariuszy <2°C i 4°: • ceny CO₂; • polityki i prawo; • zmiany preferencji konsumentów; • powodzie i ekstremalne opady; • ekstremalne upały; • susze. W Strategii ryzyka na 2023 r. uwzględniliśmy ryzyko ESG, w tym ryzyko klimatyczne, a w filarze Social Project strategii banku (s. 15) wpisaliśmy cel związany bezpośrednio z klimatem: zmniejszenie śladu węglowego własnej działalności i portfela klientów. W ramach strategii planujemy też m.in. opracowanie metodologii testów warunków skrajnych dla ryzyka klimatycznego.	Ryzyko klimatyczne traktujemy jako element ryzyka ESG, które ma charakter przekrojowy. Wpływa ono na klasyczne kategorie ryzyka, szacowane w ramach standardowych procesów w systemie zarządzania ryzykiem. Stosujemy podejście oparte na perspektywie podwójnej istotności: bierzemy pod uwagę wpływ zmian klimatu na działalność i wyniki banku oraz wpływ działalności banku na klimat. W analizach uwzględniamy zmiany w otoczeniu (m.in. ryzyko fizyczne, np. powodzie), które mogą mieć istotny wpływ na sytuację ekonomiczną klienta. Uwzględniamy też podejście klienta do kwestii społecznych i zarządczych. Ryzyko klimatyczne rozpoznajemy i ograniczamy również poprzez ubezpieczenie – przyjmujemy polisy od ryzyka m.in. powodzi czy pożaru.	Naszym celem jest holistycznie zarządzać ryzykiem. Zgodnie z tym założeniem ryzyko klimatyczne jest częścią ogólnego systemu zarządzania ryzykiem w banku. Do oceny ryzyka klimatycznego wypracowaliśmy heat mapy, które pokazują w pięciostopniowej skali narażenie na ryzyko fizyczne i ryzyko transformacyjne. Skala ryzyka przedstawia się następująco: • bardzo niskie ryzyko • niskie ryzyko • średnie ryzyko • wysokie ryzyko • bardzo wysokie ryzyko. Ryzyko oceniamy dla poszczególnych sektorów w dwóch scenariuszach w perspektywie średnio- i długoterminowej. Planujemy szacować ślad węglowy portfela kredytowego klientów korporacyjnych (zakres 3).



Scenariusze klimatyczne

Analizę scenariuszy klimatycznych włączyliśmy do planowania strategicznego i zarządzania ryzykiem w banku, zgodnie z zaleceniami TCFD. Umożliwiła nam ona przede wszystkim identyfikację oraz ocenę ryzyk i szans związanych z klimatem. Pozwoliła też określić możliwości zwiększenia strategicznej i biznesowej odporności banku na prawdopodobne ryzyka i szanse związane z klimatem. Dodatkowo będziemy z niej korzystać, aby oceniać potencjalną odporność planów strategicznych na te scenariusze. Analiza ta jest również elementem ujawnień niefinansowych, co zwiększa wiarygodność banku i odpowiada na oczekiwania interesariuszy.

<2°C

Scenariusz agresywnej redukcji emisji

Realizacja Porozumienia Paryskiego poprzez globalną współpracę rządów, społeczeństwa i przemysłu w celu radykalnej dekarbonizacji

Dominują ryzyka transformacyjne i szanse rynkowe np.:

- globalnie skoordynowane działania na rzecz ograniczenia emisji do zera netto do 2050 r., które mają na celu realizację Porozumienia Paryskiego i osiągnięcie znacznej dekarbonizacji
- przyspieszone przejście na energię odnawialną (OZE) lub elektryfikację; agresywne regulacje ograniczające wydobycie i stosowanie paliw kopalnych w większości sektorów i we wszystkich gospodarkach
- średni wzrost PKB per capita w krajach o wysokim dochodzie
- realizacja celów Unii Europejskiej (UE) dotyczących redukcji emisji w roku 2030, 2050
- Polska przyjmuje i osiąga cel neutralności klimatycznej, ew. osiąga go z niewielkim opóźnieniem
- znaczący wzrost kosztów emisji i cen energii
- znaczący wzrost świadomości środowiskowej konsumentów, większy popyt na produkty niskoemisyjne
- szybszy niż dotychczas wzrost efektywności technologii OZE

Pod uwagę wzięliśmy dwa scenariusze: <2°C oraz ~4°C i zastosowaliśmy do nich trzy ramy czasowe: krótkoterminowe (2025), średnioterminowe (2030) i długoterminowe (2050). Analizą objęliśmy cały łańcuch wartości i wszystkich rynków, na których działa bank. Następnie oceniliśmy ryzyka i szanse pod kątem wpływu na sytuację finansową banku i zdolność do realizacji celów strategicznych. Jednocześnie uwzględniliśmy obecną odporność banku na zmiany klimatu w ocenie ryzyka rezydualnego. Każdy scenariusz jest oparty na zestawie scenariuszy referencyjnych, które dostarczają danych potrzebnych do analizy.

Analiza ryzyk i szans klimatycznych pozwoli nam także wypracować standardy współpracy z klientami. Naszym celem jest zmniejszyć ekspozycję banku na ryzyko oraz przygotować proces oceny zgodności planów transformacji klientów ze strategią dekarbonizacji portfela banku.

Dodatkowo analiza ryzyk i szans klimatycznych pomoże w pozyskiwaniu danych na temat ekspozycji, które dotyczą klientów, z uwzględnieniem dobrych praktyk Europejskiego Banku Centralnego (EBC) w kwestii np. zarządzania ryzykiem klimatycznym poprzez wycenę zabezpieczeń i zarządzanie nimi. ▀

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-24, GRI 3-3, GRI 201-2

4°C

Scenariusz emisji przy braku zmian w dotychczasowych politykach rządów

Utrzymanie poziomu bazowego – zmiany w emisjach bez zmian w politykach

Dominują ryzyka fizyczne (determinujące następnie ryzyka rynkowe) np.:

- polityki zmniejszania emisji ograniczone do obecnych polityk
- dalsze wykorzystywanie paliw kopalnych i działalność energochłonna
- wysoki wzrost PKB per capita w skali globalnej
- bardziej widoczne skutki zmian klimatycznych, znaczne inwestycje w środki adaptacyjne w celu ochrony aktywów, infrastruktury, społeczności
- niezrealizowanie celów UE dotyczących redukcji emisji w roku 2030, 2050
- Polska nie realizuje celu neutralności klimatycznej, istotnie od niego odbiega
- umiarkowany wzrost kosztów emisji
- znaczący wzrost świadomości środowiskowej konsumentów, większy popyt na produkty niskoemisyjne
- wolniejszy niż dotychczas wzrost efektywności technologii OZE



Interesariusze banku

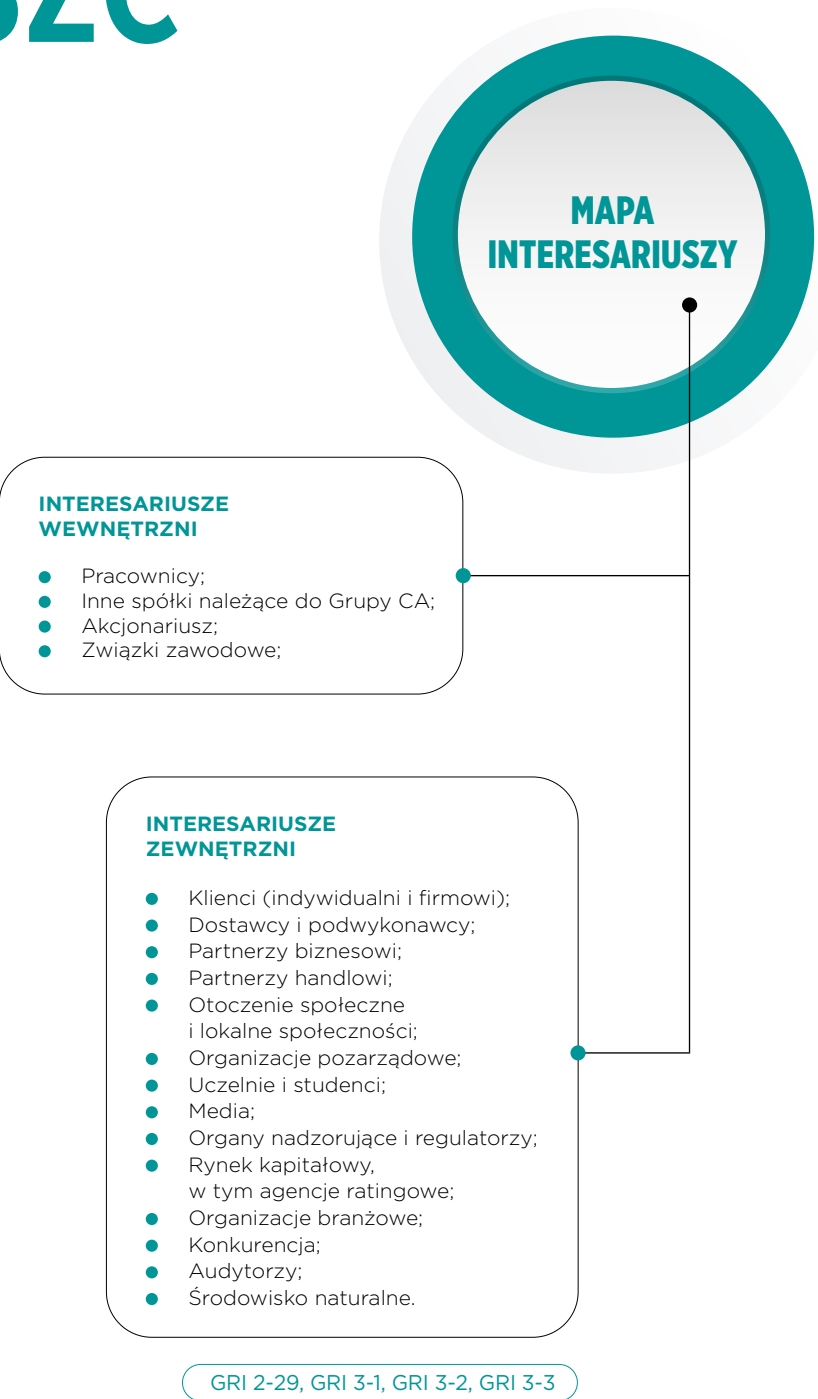
W Credit Agricole dużą wagę przykładamy do budowania relacji wewnątrz organizacji i z jej otoczeniem. W procesie komunikacji niezwykle istotna jest właściwa identyfikacja grup tych interesariuszy, na których wpływamy, oraz tych, którzy oddziałują na nas. Najnowszą mapę interesariuszy oraz identyfikację kluczowych grup opracowaliśmy w 2022 r. podczas badania istotności zagadnień i ryzyk ESG w banku (s. 11). Szczegółowa mapa jest w tabeli obok.

Interesariusze naszego banku dzielą się na wewnętrznych i zewnętrznych. Mają oni bezpośredni lub pośredni wpływ na bank, lub są pod wpływem jego działalności. Do istotnych grup interesariuszy banku należą: akcjonariusze, audytorzy, dostawcy i podwykonawcy, klienci (indywidualni i firmowi), media, organy nadzorujące i regulatorzy, otoczenie społeczne i lokalne społeczności, partnerzy biznesowi, partnerzy handlowi, pracownicy, rynek kapitałowy, w tym agencje ratingowe oraz środowisko naturalne. Do kluczowych interesariuszy zaliczamy klientów, pracowników oraz środowisko naturalne.

Istotność interesariuszy określiliśmy na podstawie oceny siły wpływu w wymiarze dwukierunkowym. Sprawdzaliśmy siłę wpływu banku na interesariusza oraz siłę wpływu interesariusza na bank. Siłę wpływu określiliśmy w sześciostopniowej skali: brak wpływu, minimalny, słabszy niż przeciętny, ponadprzeciętny, mocny oraz bardzo mocny.

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu Credit Agricole



Wyzwania wobec interesariuszy

Zweryfikowaliśmy oczekiwania interesariuszy w odniesieniu do strategii banku i określiliśmy główne obszary naszego oddziaływania na zrównoważony rozwój ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. W kwestii realizacji postulatów skoncentrowaliśmy się na kluczowych interesariuszach. Odpowiedzieliśmy sobie przy tym na cztery pytania:

- Jak wpływamy na danego interesariusza?
- Jakie wyzwania stoją przed nami?
- Jakie mogą być nasze korzyści?
- Jakie działania podejmujemy i możemy podejmować?

Wnioski wykorzystujemy w inicjatywach, które realizujemy w ramach naszej strategii w filarze Social Project.



KLIENCI	
Jak wpływamy na danego interesariusza? zapewniamy bezpieczeństwo środków powierzonych nam przez klientów, budujemy zindywidualizowane długoterminowe relacje, analizujemy potrzeby, odpowiednio działamy	Jakie wyzwania stoją przed nami? zapewnić wysokiej jakości obsługę i zindywidualizowane podejście, gdy rośnie liczba klientów, zapewnić poprawność działania procesów w banku oraz wprowadzić usprawnienia, których potrzebują klienci
Jakie mogą być nasze korzyści? zyskamy przewagę konkurencyjną, jaką ma bank uważny, który słucha klientów i oferuje im produkty, których potrzebują	Jakie działania podejmujemy i możemy podejmować? zmieniamy standardy sprzedaży, usprawniamy procesy, ułatwiamy dostęp do usług w placówkach i poprzez kanały zdalne
PRACOWNICY	
Jak wpływamy na danego interesariusza? wzmacniamy zaangażowanie pracowników, zapewniamy stabilność zatrudnienia i uczciwe wynagradzanie, umożliwiamy utrzymanie równowagi pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym	Jakie wyzwania stoją przed nami? zwiększyć zaangażowanie pracowników i ich identyfikację z firmą i jej strategicznymi celami
Jakie mogą być nasze korzyści? zwiększymy efektywność pracy i polepszymy wyniki biznesowe, będziemy mieć reputację dobrego pracodawcy	Jakie działania podejmujemy i możemy podejmować? realizujemy programy promujące równowagę między życiem prywatnym i zawodowym (work-life balance), poprawiamy komunikację między pracownikami
ŚRODOWISKO NATURALNE	
Jak wpływamy na danego interesariusza? w sposób zrównoważony wykorzystujemy energię elektryczną i materiały biurowe, odpowiedzialnie gospodarujemy odpadami	Jakie wyzwania stoją przed nami? wdrożyć politykę środowiskową oraz kompleksowe narzędzie do raportowania i monitorowania danych środowiskowych
Jakie mogą być nasze korzyści? zoptymalizujemy procesy w banku i zaoszczędzimy energię, paliwa, wodę itd., zmniejszymy opłaty za zanieczyszczanie środowiska	Jakie działania podejmujemy i możemy podejmować? realizujemy projekty, których celem jest poprawa jakości powietrza, monitorujemy zużycie zasobów i wprowadzamy działania redukcyjne, edukujemy z ochrony środowiska klientów i pracowników

Dialog z interesariuszami

Od lat prowadzimy aktywny dialog z interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Celem tego dialogu jest poznanie oczekiwań i rekomendacji dotyczących działań banku. Wyniki bierzemy pod uwagę przy tworzeniu strategii, aktualizacji mapy inicjatyw banku oraz kwestii, które raportujemy. Ostatni dialog przeprowadziliśmy w 2022 r. Był on elementem badania istotności zagadnień i ryzyk ESG w banku. Przeprowadziliśmy wówczas wywiady z przedstawicielami 14 grup interesariuszy banku.

Regularnie badamy też zaangażowanie i opinie pracowników. Wszyscy nasi pracownicy biorą udział w corocznym badaniu Wskaźnika Odpowiedzialności Społecznej (IMR) oraz w kwartalnych badaniach pulsacyjnych. Badanie IMR to nowa forma wcześniejszego Wskaźnika Zaangażowania i Rekomendacji Pracowników (ERI). Odzwierciedla on to, co ważne w naszej kulturze organizacyjnej. W ankiecie nadal odpowiadaliśmy na pytania o zaangażowanie, jak i nowe aspekty: styl pracy zespołu i relacje z menadżerem oraz wpływ na klientów, społeczeństwo i środowisko naturalne. Wyniki i komentarze z badań pozwalają tworzyć rozwiązania oparte na aktualnych i rzeczywistych potrzebach zespołów, a także sprawdzać skuteczność dotychczasowych działań. W tegorocznym badaniu wzięło udział 91 proc. pracowników (o 3 p.p. więcej niż w poprzednim roku). Nasz Wskaźnik Odpowiedzialności Społecznej wynosi 84 proc. – o 2 p.p. więcej niż średnia rynku europejskiego.

W naszym banku nie funkcjonują układy zbiorowe. ■

GRI 2-29, GRI 2-30, GRI 3-3

Nagroda Zarządu dla najlepszych pracowników



Od ponad 20 lat Zarząd Credit Agricole wręcza nagrody AS pracownikom, którzy w największym stopniu przyczynili się do realizacji celów biznesowych oraz prezentują ważne dla banku wartości i postawy. Przyznanie nagrody jest docenieniem pracy poszczególnych osób i zespołów oraz wyróżnieniem postaw biznesowych, które przynoszą realne zmiany w banku. Otrzymują ją pracownicy zarówno sieci sprzedaży, jak i centrali. W 2022 r. wręczenie nagród odbyło się stacjonarnie w formie uroczystej Gali AS-ów, na którą zaproszeni zostali wszyscy laureaci. ■

Komunikacja z kluczowymi interesariuszami

W Credit Agricole przykładamy dużą wagę do komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, zwłaszcza z interesariuszami: klientami i pracownikami. Skuteczna i efektywna komunikacja przekłada się na sprawność działania naszego banku i jest podstawowym warunkiem utrzymania dobrych relacji z interesariuszami.

Komunikacja z klientami

Bardzo dbamy o komunikację z otoczeniem społecznym. Z naszymi klientami spotykamy się najczęściej w placówkach. Cenimy kontakt osobisty, ale wykorzystujemy też wszystkie kanały kontaktu bezpośredniego (e-mail, SMS-y), komunikację w naszych serwisach CA24: eBank i aplikacji (wiadomości, czat, powiadomienia push). Aktywnie prowadzimy dialog z naszymi klientami i z całym otoczeniem na platformie Profil Firmy w Google i w mediach społecznościowych: Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube oraz na blogu CAsfera.pl. Na bieżąco publikujemy też informacje na naszej stronie www.

Komunikacja z pracownikami

Komunikacja wewnętrzna wspiera realizację celów biznesowych. Zależy nam, by pracownicy byli zorientowani biznesowo, skupieni na priorytetach i efektywni, a jednocześnie mieli poczucie dumy i wspólnoty. Dlatego informujemy ich o założeniach strategicznych, planach, działaniach czy wynikach, jak i podkreślamy rolę poszczególnych jednostek w osiąganiu celów. Mówimy też o sukcesach, nagrodach i wspólnych przedsięwzięciach. Nasza codzienna komunikacja jest multikanałowa. Dbamy o to, by jak najlepiej wyeksponować dany temat, nadać mu atrakcyjną formę językową i graficzną, a dzięki temu przyciągnąć uwagę odbiorców. Dzięki otwartej i systematycznej komunikacji pracownicy rozumieją strategię firmy, wiedzą, w jaki sposób ich praca przyczynia się do jej realizacji oraz jakie są wyniki firmy. Poziom doinformowania pracowników jest z roku na rok coraz wyższy. Potwierdzają to wyniki regularnie prowadzonych badań wewnętrznych. ■

GRI 2-29, GRI 3-3



Zasady etyczne

W Credit Agricole przywiązujemy dużą wagę do przestrzegania zasad etycznych. W naszym banku obowiązują kodeksy etyczne, które stanowią podstawę naszego systemu norm i zasad etycznego postępowania. Wypełniamy przy tym wymogi Zasad Ładu Korporacyjnego oraz Ładu wewnętrznego KNF.

Kodeks etyki obowiązuje wszystkich pracowników banku. Udostępniamy Kodeks oraz Kartę etyki na naszej stronie www, oraz w intranecie. Każdy nowy pracownik zapoznaje się z Kodeksem etyki podczas szkoleń wstępnych i podpisuje związane z tym oświadczenie, które archiwizujemy wraz z jego dokumentami personalnymi. Ponadto pracownicy muszą zapoznać się z Kodeksem etyki za każdym razem, gdy wprowadzimy w nim zmiany. Zarząd banku przeprowadza okresową weryfikację i ocenę przestrzegania zasad etyki.

W banku obowiązuje też Kodeks postępowania, opracowany i przyjęty przez całą Grupę Crédit Agricole. Określa on nasze wartości oraz zasady działania w praktycznym ujęciu, tak aby były użyteczne w codziennej pracy. Jest rodzajem przewodnika: wyjaśnia pracownikom obowiązki związane z funkcją, którą pełnią, obowiązujące zasady oraz standardy etycznego postępowania, które dotyczą m.in. relacji z klientami i dostawcami, kwestii społecznych i środowiskowych, przeciwdziałania korupcji, ochrony reputacji banku i Grupy.

Zarówno Kodeks etyki, jak i Kodeks postępowania są dostępne w języku polskim i angielskim.

Bank wzmacnia wśród pracowników świadomość z zakresu etyki, m.in. poprzez obowiązkowe szkolenia. Dodatkowo corocznie uczestniczy w teście etycznym, który przygotowuje Grupa Crédit Agricole. Na podstawie wyników quizu Grupa oblicza wskaźnik świadomości etycznej swoich pracowników, który jest elementem raportu niefinansowego Grupy. ■

GRI 2-6, GRI 2-26

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Kodeks etyki Credit Agricole
- Karta etyki Grupy Crédit Agricole
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole
- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych
- Polityka Ładu wewnętrznego w Credit Agricole



Etyka w relacjach z pracownikami

Wszyscy pracownicy Credit Agricole muszą zapoznać się z zasadami określonymi w kodeksach i przestrzegać ich w codziennej pracy. Dbamy o to, aby obowiązujące wartości i zasady propagować swoją postawą.

Zasady postępowania określiliśmy w dokumentach wewnętrznych, takich jak: Kodeks etyki, Karta etyki Grupy CA, Kodeks postępowania Grupy CA, Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych.

Na bieżąco monitorujemy i raportujemy przestrzeganie zasad etycznych. Każdy pracownik może zgłaszać zaobserwowane przypadki naruszeń Kodeksu etyki oraz Kodeksu postępowania przełożonemu lub bezpośrednio dyrektorowi Departamentu Compliance.

W banku funkcjonuje także procedura anonimowego zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących w banku procedur i standardów etycznych (whistleblowing). Z procedury i narzędzi do anonimowego zgłaszania naruszeń mogą korzystać pracownicy i partnerzy.

Każdy pracownik może też skonsultować z Departamentem Compliance wątpliwości związane ze stosowaniem Kodeksu etyki. ■

GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 3-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka zakupowa Credit Agricole
- Polityka outsourcingu w Credit Agricole
- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych
- Kodeks etyki Credit Agricole
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole
- Regulamin przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w Credit Agricole



Procedury due diligence

W Credit Agricole mamy zdefiniowane zasady współpracy z klientami i partnerami, które usprawniają funkcjonowanie naszego banku przy jednoczesnym pełnym zabezpieczeniu interesów wewnętrznych i zewnętrznych interesariuszy. Naszym celem jest doskonalić wszelkie procesy, zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne. Tworzenie transparentnych procedur i postępowanie zgodnie z wypracowanymi standardami z uwzględnieniem zasad odpowiedzialnego zarządzania biznesem pozwala nam budować relacje z klientami, dostawcami, pracownikami oraz pozostałymi interesariuszami. Proces oceny due diligence dotyczący klienta oraz partnera określiliśmy w regulacjach wewnętrznych, do których należą poza kodeksami etycznymi m.in. Polityka zakupowa Credit Agricole, Polityka outsourcingu w Credit Agricole oraz procedury w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, na podstawie których weryfikujemy i oceniamy klienta i partnera. ■

GRI 2-12, GRI 2-16, GRI 2-23, GRI 2-24

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka zakupowa Credit Agricole
- Polityka outsourcingu w Credit Agricole
- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych
- Kodeks etyki Credit Agricole
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole
- Polityka zgodności w Credit Agricole



Członkostwo w organizacjach

Credit Agricole należy do wielu organizacji branżowych oraz funkcjonujących poza branżą finansową. Od wielu lat aktywnie uczestniczymy m.in. w pracach Związku Banków Polskich (ZBP).

ZBP podejmuje i wspiera działania na rzecz rozwoju polskiej gospodarki w Unii Europejskiej oraz współpracy międzynarodowej. Pełni też funkcje konsultacyjno-doradcze w procesach legislacyjnych związanych z działalnością bankową. Bierzymy pod uwagę wypracowane w ZBP rekomendacje oraz uczestniczymy w wielu grupach roboczych, które koncentrują się na kwestiach szczególnie ważnych dla klientów banku. Są to m.in. nowe regulacje na rynku finansowym, ochrona danych osobowych, PSD2, biometria, przedterminowa spłata kredytu, klauzule modyfikacyjne, frank szwajcarski, COVID-19, program „Czyste Powietrze”, dyrektywa PAD, ujemne oprocentowanie, bancassurance, prosty język oraz zrównoważone finansowanie. ■

GRI 2-28

UCZCIWE PRAKTYKI OPERACYJNE

Cele Zrównoważonego Rozwoju, których realizację wspieramy przez inicjatywy opisane w tym rozdziale, to:



POKÓJ,
SPRAWIEDLIWOŚĆ
I SILNE INSTYTUCJE



ODPOWIEDZIALNA
KONSUMPCJA
I PRODUKCJA



DOBRA JAKOŚĆ
EDUKACJI



INNOWACYJNOŚĆ,
PRZEMYSŁ,
INFRASTRUKTURA



Relacje z dostawcami

W Credit Agricole ważne są dla nas partnerskie i transparentne relacje z naszymi dostawcami. Zależy nam również na tym, aby nasi dostawcy byli odpowiedzialni i uwzględniali w swojej działalności kwestie społeczne i środowiskowe. Dlatego przyjęliśmy i na co dzień stosujemy jednolite oraz spójne reguły działania opisane w Polityce zakupowej i procedurze zakupowej.

Zarządzanie łańcuchem dostaw

Łańcuch dostaw jest elementem całego łańcucha wartości banku, o czym więcej piszemy na s. 12. Skuteczne i odpowiedzialne zarządzanie łańcuchem dostaw jest istotne dla każdej firmy, zwłaszcza działającej w branży finansowej. Łańcuch dostaw w Credit Agricole obejmuje dostawców usług i produktów oraz ich odbiorców. W naszym banku stosujemy narzędzia, które pomagają zarządzać łańcuchem dostaw. Działamy według następujących zasad:

- potrzeby zakupowe zaspokajamy na bazie umów ramowych, którymi zarządzają jednostki organizacyjne naszego banku odpowiedzialne merytorycznie za daną kategorię;
- gdy nie ma umowy lub gdy jest ona bliska wygaśnięcia, dana jednostka organizacyjna zleca jednostce zakupowej przeprowadzenie procesu zakupowego; w jego wyniku podpisujemy umowę z dostawcą lub składamy jednorazowe zamówienie;
- umową zarządza odpowiednia merytorycznie jednostka;
- współpracę z największymi dostawcami okresowo oceniamy w oparciu o obowiązujące zasady;
- proces zakupowy dokumentujemy, archiwizujemy i poddajemy audytowi;
- w banku działa platforma zakupowa do obsługi procesów zakupowych i komunikacji z dostawcami; jest to zautomatyzowana aplikacja, która optymalizuje i przyspiesza naszą interakcję z dostawcami.

W 2022 r. nie odnotowaliśmy znaczących zmian w łańcuchu dostaw. Nie zidentyfikowaliśmy też żadnych dostawców mających rzeczywisty lub potencjalny negatywny wpływ na praktyki zatrudniania w łańcuchu dostaw.

GRI 2-6, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-29

Łańcuch dostaw jest elementem całego łańcucha wartości banku.

Proces zakupowy

W 2022 r., tak jak w ubiegłych latach, elementem wszystkich procesów zakupowych w banku była ankieta CSR, którą oferenci mieli obowiązek wypełnić. Odpowiadali oni na pytania z obszarów: organizacja, miejsce pracy, rynek i klienci, społeczeństwo i środowisko. W ramach obszaru środowiskowego każdorazowo pytaliśmy ich o to, czy w trakcie ostatniego roku finansowego pracowali nad ograniczeniem zużycia surowców i materiałów. Wszystkich potencjalnych dostawców oceniamy więc pod kątem spełnienia kryteriów środowiskowych oraz kryteriów dotyczących praktyk zatrudniania, praw człowieka i oddziaływania na społeczeństwo. Wyniki ankiety mają wpływ na końcowy efekt przetargów.

W ubiegłym roku, prowadząc procesy zakupowe, zwracaliśmy szczególną uwagę na kwestie dotyczące ochrony środowiska, co przełożyło się na wybór dostawców np. przy okazji przetargu na zakup energii elektrycznej (zakup zielonej energii).

GRI 2-24, GRI 3-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka zakupowa Credit Agricole
- Procedura Zakupy w Credit Agricole



Etyka w relacjach z partnerami biznesowymi

W Credit Agricole dążymy do tego, aby współpraca z partnerami biznesowymi opierała się na wspólnym systemie wartości oraz takich samych zasadach prowadzenia społecznie odpowiedzialnego i etycznego biznesu.

Od 2017 r. obowiązuje u nas Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych, który włączamy do istniejących i nowo zawieranych umów z partnerami handlowymi i dostawcami. Kodeks jest również dostępny w polskiej i angielskiej wersji językowej na naszej stronie www. Oczekujemy, że nasi partnerzy biznesowi będą przestrzegać norm etycznych, które wynikają z Kodeksu, nie tylko w relacjach z nami, lecz także w relacjach z innymi klientami. Jeśli partner zaobserwuje, że pracownik banku narusza zasady i standardy postępowania wynikające z Kodeksu, powinien natychmiast to zgłosić. Może wysłać e-mail na przeznaczony do tego celu adres lub skorzystać z systemu zgłaszania naruszeń.

W umowach z partnerami są także klauzule, które dotyczą sankcji międzynarodowych, przestrzegania praw człowieka, ochrony środowiska naturalnego, walki z korupcją i praktyk antykonkurencyjnych. Zanim nawiążemy relacje z partnerami, analizujemy zgodnie z zasadą należytej staranności (due diligence) informacje i dokumenty, które zgromadziliśmy o partnerze. Jest to potrzebne do oceny ryzyka wynikającego z relacji oraz do ochrony reputacji banku.

Takie działania pozwalają ograniczać ryzyko związane z partnerami, zwłaszcza ryzyko postępowania i ryzyko reputacji. ■

GRI 2-6, GRI 2-26, GRI 3-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych
- Kodeks etyki Credit Agricole
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole



Przeciwdziałanie korupcji

W Credit Agricole realizujemy postulat „zero tolerancji dla korupcji”. W banku obowiązuje Polityka przeciwdziałania korupcji. Zawiera ona podstawowe zasady przeciwdziałania niewłaściwym praktykom, które mogłyby narazić bank na ryzyko korupcji oraz utraty reputacji. W tym zakresie stosujemy też zasady określone przez Grupę Crédit Agricole.

W banku obowiązuje Polityka przeciwdziałania korupcji.

Korupcję traktujemy jako naruszenie obowiązków pracowniczych przez osobę fizyczną. Pracownicy nie mogą zabiegać o prezenty lub korzyści od osób trzecich, z którymi łączą ich relacje zawodowe (lub ze względu na zajmowane stanowisko w banku), jeżeli mogłoby to wpłynąć na to, jak podejmują decyzje, lub sugerować, że tak się dzieje. Nie mogą też przyjmować takich prezentów ani korzyści, ani ich oferować takim osobom. Aby budować wśród pracowników świadomość w tym zakresie, regularnie komunikujemy im te kwestie oraz organizujemy obowiązkowe szkolenia. Także partnerzy muszą stosować zasady, które określiliśmy, m.in. przekazać swoim pracownikom kodeksy etyczne oraz zaakceptować zobowiązania umowne (tzw. klauzule antykorupcyjne).

Zarząd banku corocznie sprawdza system przeciwdziałania korupcji pod kątem oceny jego skuteczności. W 2022 r. nie zidentyfikowaliśmy żadnego przypadku korupcji. ■

GRI 2-26, GRI 205-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka przeciwdziałania korupcji w Credit Agricole
- Kodeks etyki Credit Agricole
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (zawiera zasady przeciwdziałania korupcji)
- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych



Zgodność z prawem

W Credit Agricole dokładamy wszelkich starań, aby we wszystkich dziedzinach działalności banku zapewnić zgodność z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi. Na bieżąco śledzimy nowe regulacje i informujemy o nich naszych pracowników. Departament Prawny systematycznie organizuje spotkania edukacyjne Akademia Prawa, a także briefingi legislacyjne. Przygotowuje też alerty prawne o ważnych dla banku regulacjach i aktach prawnych, które wkrótce wejdą w życie. Dzięki temu zainteresowane jednostki banku mają czas, żeby zaplanować zmiany i się do nich przygotować, tak by ograniczyć ryzyko prawne. Z kolei rolą Departamentu Compliance jest monitorowanie i koordynowanie wdrażania zmian prawnych i regulacyjnych.

Na bieżąco śledzimy nowe regulacje i informujemy o nich pracowników.

Ponadto przedstawiciele banku angażują się w prace zespołów i grup roboczych organizowanych w ramach ZBP (s. 17). Dzięki temu wymieniamy doświadczenia z innymi bankami i w ten sposób zwiększamy nasze bezpieczeństwo prawne.

W 2022 r. Generalny Inspektor Informacji Finansowej w wyniku postępowania administracyjnego nałożył na bank karę pieniężną w wysokości 7 mln zł za niedopełnienie obowiązków, które wynikają z ustawy z 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Decyzja jest ostateczna. Wnieśliśmy skargę do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego. ■

GRI 2-27

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Procedura Monitoring, sygnalizacja oraz wdrażanie zmian przepisów prawa i innych regulacji



ZAGADNIENIA KONSUMENCKIE

Cele Zrównoważonego Rozwoju, których realizację wspieramy przez inicjatywy opisane w tym rozdziale, to:



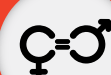
POKÓJ,
SPRAWIEDLIWOŚĆ
I SILNE INSTYTUCJE



ODPOWIEDZIALNA
KONSUMPCJA
I PRODUKCJA



DOBRA JAKOŚĆ
EDUKACJI



RÓWNOŚĆ PŁCI



INNOWACYJNOŚĆ,
PRZEMYSŁ,
INFRASTRUKTURA



MNIEJ
NIERÓWNOŚCI



ZRÓWNOWAŻONE
MIASTA
I SPOŁECZNOŚCI

Bank uniwersalny zorientowany na klienta

W Credit Agricole działamy w modelu bankowości uniwersalnej zorientowanej na klienta, opartej na ścisłej współpracy pomiędzy bankowością detaliczną a specjalistycznymi liniami biznesowymi – bankowością dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), bankowością dla klientów agrobiznesowych oraz bankowością korporacyjną. 📌

Oferta banku

Tworząc oraz rozwijając ofertę, wsłuchujemy się w potrzeby naszych klientów i bierzemy pod uwagę ich oczekiwania. Głównymi klientami naszego banku są klienci indywidualni, małe i średnie przedsiębiorstwa, klienci agrobiznesowi oraz klienci korporacyjni. Na koniec 2022 r. obsługiwaliśmy ponad 1,96 mln klientów. 📌

GRI 2-6

PONAD **1,96** MLN

klientów obsługiwaliśmy
pod koniec 2022 r.

BANKOWOŚĆ DETALICZNA	BANKOWOŚĆ DLA MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW	BANKOWOŚĆ DLA KLIENTÓW AGROBIZNESOWYCH	BANKOWOŚĆ KORPORACYJNA
Bankowość codzienna - Rachunki osobiste - Rachunki walutowe - Karty debetowe - Kredyt w koncie	Bankowość codzienna - Konta firmowe - Rachunki walutowe - Karty debetowe - Płatności split payment i Rachunki VAT	Bankowość codzienna - Konto Biznes / Konto Agricole - Rachunki walutowe - Karty debetowe	Bankowość transakcyjna - Rachunki bankowe - Karty charge - Depozyty tabelowe - Operacje bezgotówkowe: Przelewy (krajowe i zagraniczne), Identyfikacja płatności masowych, Cash pooling (rzeczywisty i wirtualny), Konsolidacja sald, Polecenie zapłaty, MT101 - Operacje gotówkowe
Oszczędności - Lokaty terminowe - Lokaty dynamiczne - Programy systematycznego oszczędzania - Rachunki oszczędnościowe	Oszczędności i fundusze inwestycyjne - Lokaty terminowe w złotych - Lokaty w walutach obcych - Rachunki Oszczędzam w złotych - Fundusze inwestycyjne	Oszczędności i fundusze inwestycyjne - Lokaty terminowe w złotych - Lokaty terminowe w walutach obcych - Rachunek Oszczędzam w złotych - Fundusze inwestycyjne	Finansowanie handlu - Gwarancje bankowe - Akredytywy dokumentowe importowe i eksportowe (w tym dyskonto) - Inkaso dokumentowe importowe i eksportowe - Rachunki zastrzeżone i powiernicze - Linie na gwarancje / regwarancje / poręczenia i akredytywy - Finansowanie należności i forfaiting
Produkty inwestycyjne - Fundusze inwestycyjne - Produkty ubezpieczeniowe z elementem inwestycyjnym - Doradztwo inwestycyjne - Indywidualne konto emerytalne - Indywidualne konto zabezpieczenia emerytalnego	Akceptacja kart – terminale płatnicze w tym program „Polska Bezgotówkowa” (z ELAVON)	Akceptacja kart – terminale płatnicze	Rynki finansowe Wymiana walut - FX Spot - negocjacje telefoniczne, FX CALL Transakcje zabezpieczające ryzyko walutowe - FX Forward - FX Swap - NDF - Opcje walutowe Transakcje zabezpieczające ryzyko stopy procentowej - FRA - IRS - CIRS - Opcje na stopę procentową Produkty inwestycyjne - Lokaty terminowe - Bony i obligacje skarbowe
Produkty kredytowe - Pożyczka gotówkowa - Pożyczka gotówkowa na spłatę innych zobowiązań - Kredyty ratalne - Kredyty hipoteczne - Karty kredytowe	Finansowanie - Finansowanie bieżącej działalności gospodarczej - Finansowanie inwestycji - Kredyt rewolwingowy - Leasing - Faktoring	Finansowanie - Kredyt inwestycyjny Agro - Kredyt pomostowy - Kredyt na gospodarstwo rolne - Kredyt powitalny (konsolidacyjny) - Finansowanie cykli produkcji rolnej - Kredyt Agro w rachunku bieżącym - Pożyczka Agro - Leasing	Finansowanie standardowe - Kredyt w rachunku bankowym - Kredyty obrotowe - Kredyty inwestycyjne
Ubezpieczenia - Na życie i zdrowie - Majątkowe - Zabezpieczające zobowiązania kredytowe - Assistance	Ubezpieczenia Ubezpieczenia dla firm	Ubezpieczenia - Życie kredytobiorców - Ubezpieczenia upraw - AGRO Firma - W pakiecie Generali AGRO Ekspert - Generali Gospodarstwo Rolne	Bankowość inwestycyjna i finansowanie strukturalne - Finansowanie projektów - Kredyty konsorcjalne - Finansowanie nieruchomości

Obsługa i doświadczenie klientów

Kulturę jakości w Credit Agricole budujemy i rozwijamy zgodnie z podejściem „CARE. Zależy nam”. Jest to określony w naszym banku standard codziennej pracy, droga do rozwoju kompetencji doradców i sprzedaży produktów dopasowanych do potrzeb klientów. W budowaniu i rozwijaniu kultury jakości wykorzystujemy standardy sprzedaży i obsługi klientów. Prowadzimy również wiele działań, aby poprawić doświadczenia klientów w kontakcie z bankiem. Dodatkowo mierzymy skłonność klientów do polecenia naszych usług i produktów. Wykorzystujemy do tego wskaźnik CRI (inaczej NPS), który określa doświadczenia klientów.

Standardy sprzedaży i obsługi klientów

Kluczowym narzędziem pracy doradców w placówkach bankowych oraz na CA24 Infolinii są standardy współpracy z klientem. Jest to zbiór zasad i wskazówek, które dotyczą postaw, zachowań i umiejętności istotnych w relacji z klientem podczas sprzedaży produktów i codziennej obsługi. Szczególną uwagę zwracamy m.in. na etapy rozmowy sprzedażowej, wytyczne co do zachowania poufności i dyskrecji oraz ochrony danych, zasady postępowania podczas reklamacji czy sposoby witania i żegnania klienta.

Procesu sprzedaży dotyczy też Kodeks dobrej sprzedaży, który aktualizujemy zgodnie ze zmieniającymi się potrzebami rynku i wytycznymi regulatorów. Określa on zasady sprzedaży produktów klientom indywidualnym oraz zasady budowania z nimi relacji opartej na uczciwości i etyce biznesu. Dzięki temu, że je spisaliśmy i stosujemy w codziennej pracy, zapewniamy klientom informacje, na podstawie których mogą samodzielnie i świadomie podejmować decyzje przy zakupie produktów banku. Standardy zmieniamy i rozwijamy zależnie od potrzeb i oczekiwań klientów oraz aktualnych trendów w sektorze bankowym.

Nieustannie sprawdzamy też, czy doradcy stosują wyznaczone standardy. Na CA24 Infolinii wdrożyliśmy proces oceny jakości obsługi, tzw. Quick CARE. We wszystkich naszych placówkach udostępniliśmy ankietę w formie QR kodu, w której klient po wizycie ocenia jakość obsługi. Oprócz tego na bieżąco analizujemy ankiety satysfakcji klientów, którzy skorzystali z CA24 Infolinii, opinie po badaniu CRI oraz oceny i komentarze zamieszczone w Google My Business.

Doskonałość w relacjach z klientami to jeden z głównych filarów naszej strategii (...). Standardy zmieniamy i rozwijamy zależnie od potrzeb i oczekiwań klientów oraz aktualnych trendów w sektorze bankowym.

Ponadto regularnie szkolimy i wspieramy doradców. Dbamy, by zwiększali swoje kompetencje w ramach licznych programów szkoleniowych.

W 2022 r. będziemy kontynuować działania związane z jakością obsługi, aby zwiększać zadowolenie klientów w kontaktach z naszym bankiem. Planujemy m.in. wzmocnić standardy, które dotyczą odpowiedzialnej sprzedaży, wprowadzić ocenę satysfakcji klienta w formie ankiety QR kod dla MŚP i agrobiznesu oraz prowadzić badania jakości obsługi w placówkach metodą tajemniczego klienta.

GRI 2-6, GRI 2-24, GRI 2-29

Ścieżka i doświadczenie klientów

Doskonałość w relacjach z klientami to jeden z głównych filarów naszej strategii. W 2022 r. wdrażaliśmy rozwiązania, które wzmacniają rozwój kultury skoncentrowanej na kliencie. Dzieliliśmy się w banku opiniami klientów, zarówno pozytywnymi, jak i negatywnymi. Planujemy działania, które nie dopuszczają do wystąpienia problemów. Stworzyliśmy proces obiegu danych, które zebraliśmy podczas badań. Wspiera on liderów odpowiedzialnych za satysfakcję klienta oraz pomaga przyjrzeć się przyczynom niezadowolenia i znaleźć rozwiązania. W 2023 r. powstanie baza głosu klienta i proces zarządzania informacjami od klienta.

Udoskonalamy usługi i produkty w taki sposób, że angażujemy klientów w ich tworzenie i uwzględniamy ich oczekiwania i potrzeby. W pracy z klientami stosujemy metody Design Thinking lub Service Design. Kilku pracowników przeszkoliliśmy z zasad ekonomii behawioralnej, które włączamy do naszych projektów. Pod patronatem Customer Championa (osoby promującej pracę, która uwzględnia głos klienta) pracuje Customer Care Committee. Zadaniem tej interdyscyplinarnej grupy jest monitorowanie dobrej obsługi oraz raportowanie podjętych inicjatyw naprawczych.

W 2022 r. przeanalizowaliśmy pod kątem doświadczeń klientów kolejny proces (kredytu hipotecznego). Narzędzie Customer Journey Map jest głów-

Wskaźnik CRI Customer Recommendation Index (NPS)

Najważniejszym wskaźnikiem, który monitoruje doświadczenia klientów, jest dla nas wskaźnik CRI (Customer Recommendation Index), inaczej NPS (Net Promoter Score). Mierzy on skłonność klientów do polecenia innym usług i produktów banku. W naszym wewnętrznym badaniu transakcyjnym NPS pozyskujemy opinię klientów z aktywnym kontem osobistym. Analizujemy powody ocen i bierzemy pod uwagę informacje zwrotne, aby poprawiać elementy, z których klienci nie są zadowoleni. Dbamy też o wzmacnianie elementów, które klienci oceniają pozytywnie. W badaniu strategicznym firmy Kantar na koniec 2021 r. zajmowaliśmy trzecie miejsce wśród najchętniej polecanych banków w Polsce. Na koniec 2022 r. w naszym wewnętrznym badaniu wskaźnik ten wyniósł 51, co oznacza wzrost o 4 punkty w porównaniu z poprzednim rokiem. ■

nym narzędziem, które pomaga nam wprowadzać usprawnienia i przyjmować perspektywę klienta. W 2023 r. planujemy analizę procesu pozyskania kredytu gotówkowego oraz monitorowanie i doskonalenie procesów, które zdiagnozowaliśmy już wcześniej.

Realizacji strategii związanej z doświadczeniem klienta służy w Grupie Crédit Agricole unikalny model polepszania relacji z klientami. W 2023 r. będziemy go aktualizować zgodnie z nowym pozycjonowaniem banku i angażować w te prace pracowników i klientów. W ubiegłym roku zorganizowaliśmy też Customer Experience Week, podczas którego rozmawialiśmy o trendach, przyszłości bankowości i oczekiwaniach klientów. W wydarzeniu wzięło udział prawie 900 pracowników, którzy poszerzali swoje praktyczne kompetencje z interpretacji głosu klienta i doskonalenia jego doświadczenia. Dostępny jest też dla nich e-learning o doświadczeniu klienta. ■

GRI 2-6, GRI 2-24, GRI 2-29

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Standardy sprzedaży i obsługi klienta CARE - ja w relacji z klientem
- Kodeks dobrej sprzedaży obowiązujący w Credit Agricole
- Standardy sprzedaży i obsługi klienta Ja i klient w Contact Center
- Standardy postępowania w okresie epidemii



Obsługa klientów z różnorodnymi potrzebami

W Credit Agricole koncentrujemy się na komforcie klientów z niepełnosprawnościami oraz dbamy o odpowiednie podejście do nich naszych doradców. Zasady obsługi takich klientów reguluje procedura Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami. Także w innych obowiązujących w banku standardach zwracamy uwagę na osoby, które wymagają szczególnej uwagi i wsparcia.

Podczas szkoleń uczymy pracowników standardów obsługi klientów ze specjalnymi potrzebami. W czasie kontaktu z klientami doradcy mogą się posłużyć systemem zdalnego tłumaczenia na polski język migowy (PJM) – MIGAM. Można z niego korzystać przez smartfony oraz tablety we wszystkich naszych placówkach, a także podczas rozmowy na CA24 Infolinii. Doradcy w placówkach mogą połączyć się z tłumaczem natychmiast, gdy tylko zgłosi się do nich klient posługujący się PJM. Internetowy tłumacz polskiego języka migowego został uruchomiony także w sklepach partnerów biznesowych banku. Dwadzieścia placówek w największych miastach wyposażyliśmy też w pętle indukcyjne, które poprawiają jakość sygnału odbieranego przez aparaty słuchowe. Dzięki temu klienci mogą komfortowo załatwić swoją sprawę. Placówki bankowe są dostosowywane do szczególnych potrzeb tej grupy klientów. Zgodnie z zaleceniami Polskiej Fundacji Osób Słabosłyszących stanowiska obsługi są odpowiednio wygłuszone i oświetlone.

W wyszukiwarce placówek bankowych na naszej stronie www stosujemy filtry, które pozwalają klientom znaleźć placówki z udogodnieniami, jak: tłumacz PJM, podjazd dla wózków dziecięcych i inwalidzkich, kącik dla dziecka, dzwonek przywołujący doradcę do pomocy przy wejściu do placówki, miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami i pętle indukcyjne.

Klienci ze szczególnymi potrzebami mogą zamówić wydruki wzórów dokumentów bankowych zapisanych alfabetem Braille'a, wydruki z wielkością czcionki wygodną do czytania i dopasowaną do ich potrzeb, nagrania wizualne treści dokumentów w PJM lub ich nagrania audio.

Tłumaczymy na język migowy nasze reklamy i oferty, które udostępniamy w internecie i emitujemy w telewizji przed programami tłumaczonymi na PJM.

Od 2021 r. mamy w ofercie konto bez opłat dla osób niesłyszących. W pakiecie są karta wielowalutowa, wypłaty z bankomatów na całym świecie i ekspresowe przelewy (Express Elixir).

W 2022 r. powstał nowy e-learning dla doradców o standardach obsługi osób niesłyszących, który udostępnimy na początku 2023 r. Planujemy też dostosować nasze systemy tak, aby ułatwić doradcom obsługę klientów, którzy zmagają się z różnymi niepełnosprawnościami.

W ramach wsparcia osób niesłyszących realizujemy program Zamieniam się w słuch (s. 44).

Dostępność placówek bankowych

Na koniec grudnia 2022 r. mieliśmy ponad połowę placówek bankowych, które były dostępne bez ograniczeń dla osób poruszających się na wózkach, oraz około 80 placówek z ograniczeniami w postaci stopni wejściowych o wysokości powyżej 10 cm, wyposażonych w rozkładane szyny do wózków.

Dostępność bankomatów i wpłatomatów

Wszystkie bankomaty i wpłatomaty Credit Agricole, również te z ekranem dotykowym, są wyposażone w klawiaturę z alfabetem Braille'a i z punktem nawigacyjnym oznaczonym na środkowym klawiszu numerem 5.

Dostępność strony www, CA24 eBanku i CA24 Mobile

Kwestia dostępności serwisów zdalnych dla osób z niepełnosprawnościami jest dla nas bardzo ważna i nieustannie nad nią pracujemy. Jeżeli chodzi o stronę www, bierzemy pod uwagę zgłoszenia klientów i na bieżąco wprowadzamy zmiany. Stopniowo zwiększamy więc dostępność elementów serwisu dla osób z niepełnosprawnościami. Gdy rozwijamy CA24 eBank, zawsze pamiętamy o dostępności, a naszymi wytycznymi są zasady opisane w standardzie WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.1 oraz doświadczenie osób z rynku. To pomaga nam dostarczać w pełni dostępne nowe funkcje. Nowa aplikacja mobilna CA24 Mobile – pełna korzyści jest dostępna w zakresie podstawowych funkcji. Planujemy jednak w pierwszej połowie 2023 r. w pełni dostosować aplikację do standardu WCAG 2.0 i tę dostępność utrzymać, gdy będziemy wdrażać nowe produkty i usługi. ■

GRI 2-6, GRI 2-24, GRI 2-29

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Procedura Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami
- Polityka różnorodności Credit Agricole



Komunikacja marketingowa

W 2022 roku kontynuowaliśmy nasze podejście w komunikacji marketingowej. Postawiliśmy na prosty, niewykluczający język, przejrzyste informacje i komunikaty. Staraliśmy się zapewnić naszym potencjalnym i obecnym klientom łatwy dostęp do potrzebnych informacji i danych.

W działaniach koncentrowaliśmy się wokół czterech tematów: nowej aplikacji bankowej, nowego sposobu komunikowania tematów związanych z cyberbezpieczeństwem, kontynuacji tematów #mniejplastiku i gwarancji stałej raty w kredytach.

W maju udostępniliśmy naszym klientom nową aplikację bankową CA24 Mobile – pełna korzyści, która wykorzystuje najnowszą technologię Flutter. Od kiedy sformułowaliśmy jej pierwsze założenia, a następnie projektowaliśmy ją, testowaliśmy i wdrażaliśmy, pracujemy nad nią ze szczególną troską o bezpieczeństwo i wygodę naszych klientów. Badamy ich opinie i włączamy ich do testów już od najwcześniejszego etapu. Cały system zaprojektowaliśmy tak, by aplikacja rzeczywiście wspierała bankowanie klientów, ułatwiała im zarządzanie budżetem i kontrolę nad nim, a także codzienne korzystanie z finansów. Pomagają w tym przejrzysty układ, nawigacja i prosty język. Aplikacja ma polską, angielską i ukraińską wersję językową. W przyszłym roku dostosujemy ją również do szczególnych potrzeb naszych klientów.

W ostatnim roku coraz ważniejszym tematem były też kwestie związane z oszustwami i kradzieżami danych i pieniędzy klientów w internecie. Dlatego wzmocniliśmy nasze dotychczasowe działania związane z ostrzeganiem i edukowaniem klientów o możliwych zagrożeniach. Przygotowaliśmy nową platformę komunikacyjną „Bankuj bezpiecznie. Nie daj się złowić”. Jej bohaterem jest kapitan, który bardzo przystępnie i krótko informuje klientów o zagrożeniach w naszych kanałach komunikacji i przed tymi zagrożeniami przestrzega.

Natomiast w dużych mediach komunikowaliśmy naszą akcję #mniejplastiku w kampanii konta osobistego z pierwszą kartą z ekotworzywa. Poruszaliśmy problem nadmiaru plastiku i zapraszaliśmy do włączenia się do naszej akcji. Oferty kredytowe banku promowaliśmy, podkreślając gwarancję stałej raty opartej na stałym oprocentowaniu. W czasie częstych zmian stóp procentowych ta oferta dawała klientom pewność, że ich raty nie wzrosną przez cały okres spłaty.

We wszystkich działaniach komunikacyjnych w 2022 r. dbaliśmy o to, by nasz język i przekaz były czytelne i zrozumiałe dla klientów. Zależy nam na tym, by nikogo nie wykluczać ze względu na płeć, wiek lub poziom wiedzy finansowej. W tym roku zmieniliśmy też język wizualny naszej marki (visual language) i jeszcze mocniej niż wcześniej wprowadziliśmy do naszych przekazów ludzi w różnym wieku.

Niezmiennie dbamy o jakość naszych reklam. Od 2016 r. pracujemy zgodnie z naszym Kodeksem etycznej reklamy, w którym opisaliśmy zasady

komunikacji z klientem. W kolejnych dwóch latach zamierzamy zaktualizować ten dokument.

W 2022 r. nie stwierdziliśmy braku zgodności z regulacjami i kodeksami. ▀

GRI 2-24, GRI 2-29, GRI 417-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Procedura Tworzenie i opiniowanie materiałów reklamowych
- Kodeks etycznej reklamy
- Polityka prostego języka



Czytelne umowy i prosty język komunikacji



Od dwóch lat pracujemy nad upraszczaniem języka w naszych umowach produktowych. Od 2020 r. mamy certyfikat prostej polszczyzny dla umowy i regulaminu konta osobistego, a w 2022 r. taki sam certyfikat dostaliśmy dla umowy limitu w koncie. Certyfikat przyznaje Uniwersytet Wrocławski. To potwierdzenie, że nasze dokumenty są napisane przystępnym językiem. Pracujemy nad zmianą kolejnych. Jednocześnie wprowadziliśmy nowy, wewnętrzny dokument – Politykę prostego języka, która reguluje standardy prostego języka dla całego banku w każdym aspekcie komunikacji z klientami, partnerami i wewnątrz banku. Aktywnie promujemy te zasady m.in. przez szkolenia i wydarzenia. W 2022 r. obchodziliśmy dzień prostego języka i zorganizowaliśmy specjalne wydarzenia z udziałem ekspertów, aby promować zasady przystępnego języka. ▀

GRI 2-24, GRI 2-29



Obsługa reklamacji

Reklamacje klientów stanowią bazę wiedzy pomocną w usprawnianiu procesów. Za wyznaczanie i utrzymanie standardów obsługi reklamacji odpowiada w Credit Agricole Departament Rozwoju Jakości Obsługi Klienta (DRJOK), którego dyrektor pełni jednocześnie funkcję rzecznika klienta. W DRJOK i innych jednostkach rozpatrujących reklamacje weryfikujemy zgłoszone zdarzenia i – w uzasadnionych przypadkach – informujemy o tym jednostki odpowiedzialne za dany proces. Jeżeli zidentyfikujemy błąd, DRJOK uczestniczy w wypracowaniu rozwiązań. Ostateczną decyzję, która dotyczy rozwiązania lub ryzyka, podejmuje jednak właściciel biznesowy danego obszaru.

Rok 2022 to czas rozwijania i doskonalenia wprowadzonych rozwiązań, które wykorzystują robotyzację oraz sztuczną inteligencję. Pomagają nam one odczytywać nastroje i potrzeby klientów, kategoryzować zgłoszenia pod kątem ich tematyki, a także sprawnie na nie odpowiadać. Wszystko

po to, aby jak najszybciej odpowiadać klientom oraz spełniać ich wymagania. Z tego powodu również dążymy do tego, aby pracownicy placówek oraz CA24 Infolinia wyjaśniali wątpliwe dla klienta kwestie podczas jego pierwszego kontaktu z bankiem.

Spośród wszystkich reklamacji, które odnotowaliśmy w 2022 r., 1 738 bezpośrednio lub pośrednio dotyczyło kwestii prywatności klientów i ich danych osobowych. Za zasadne uznaliśmy 528 reklamacji. Wśród nich 24 (4,5 proc.) odnosiły się do dwóch incydentów wycieku danych klientów (jeden zgłoszono w kwietniu 2022 r., drugi w listopadzie 2022 r.). 13 reklamacji złożyły instytucje zewnętrzne: rzecznik finansowy, prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych oraz KNF. 3 z nich okazały się zasadne. Pozostałe reklamacje dotyczyły głównie wykorzystania przez bank błędnych danych teleadresowych klientów (49 proc.), zgłoszenia oszustwa lub wyłudzenia pożyczki lub kredytu (30 proc.) oraz niewłaściwego kontaktu marketingowego (2 proc.).

Dbamy o profesjonalną obsługę reklamacji, zwłaszcza tych, które dotyczą ochrony danych osobowych klientów. Z uwagi na dobro współpracy pozytywne decyzje podjęliśmy także wobec 36 proc. reklamacji nieuzasadnionych.

Poza wymienionymi reklamacjami odnotowaliśmy 7 726 reklamacji transakcji nieautoryzowanych, z których 18,2 proc. uznaliśmy za zasadne. W zdecydowanej większości były to fraudy związane z transakcjami kartowymi.

W 2023 r. w obszarze reklamacji planujemy nadal rozszerzać zastosowanie sztucznej inteligencji i robotyzacji. ▀

GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 418-1

Dbamy o profesjonalną obsługę reklamacji, zwłaszcza tych, które dotyczą ochrony danych osobowych klientów (...).

W 2023 r. planujemy nadal rozszerzać zastosowanie sztucznej inteligencji i robotyzacji.

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:



- Procedura Proces reklamacyjny w centrali banku
- procedura Obsługa reklamacji i sporów EMIR zgłaszanych przez klientów bankowości korporacyjnej
- Przewodnik Zarządzanie nieprawidłowościami zidentyfikowanymi podczas rozpatrywania reklamacji klientów
- procedura Raportowanie zdarzeń oraz strat operacyjnych w Credit Agricole

Ochrona danych osobowych i bezpieczeństwo informacji

Ochrona danych osobowych jest jednym z kluczowych aspektów budowania zaufania i relacji między Credit Agricole a klientami i pracownikami. Od lat stosujemy przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO). Ma ono na celu ochronę podstawowych praw i wolności osób fizycznych, zwłaszcza prawa do ochrony danych osobowych.

W banku funkcjonuje Polityka ochrony danych osobowych. Opisuje ona sposób przetwarzania danych oraz środki techniczne i organizacyjne, które zabezpieczają ten proces. W naszych działaniach kierujemy się również wartościami, które dotyczą ochrony danych, obowiązującymi w całej Grupie Crédit Agricole.

Nasz inspektor ochrony danych (IOD) zajmuje się m.in. informowaniem pracowników o ich obowiązkach, które dotyczą ochrony danych osobowych i doradztwa w tym zakresie. Jedną z najważniejszych misji inspektora jest też uświadamianie pracownikom, jakie wymogi RODO nakłada na bank. Wpływa to bowiem na terminowość naszych działań i należyta staranność przy obsłudze klientów.

W Credit Agricole dużą wagę przywiązujemy również do bezpieczeństwa informacji. Podejmujemy inicjatywy, które mają uświadamiać znaczenie bezpieczeństwa w życiu zawodowym i prywatnym. Wśród nich są działania cykliczne oraz w reakcji na bieżącą sytuację. Dzięki nim wspieramy budowanie wiedzy i odporności na zagrożenia.

Aby dotrzeć do jak największej liczby osób zainteresowanych bezpieczeństwem, wykorzystywaliśmy różne kanały: blog banku CAsfera.pl, stronę banku na portalu Facebook, materiały filmowe publikowane na YouTube, artykuły na stronie www, newsletter wysyłany do zainteresowanych subskrybentów czy e-mailing, który dotyczy wyłącznie bezpieczeństwa. Nasi klienci mogli liczyć na aktualne i regularne informacje w CA24 eBank i CA24 Mobile, a czasem także w postaci SMS. Z kolei dla osób, które odwiedzają nasze placówki, przygotowaliśmy krótkie spoty wyświetlane na ekranach, przedstawiające najnowsze zagrożenia. Akcje te będziemy kontynuować w 2023 r.

Podobne działania prowadziliśmy także dla wszystkich pracowników. Były to m.in. akcje edukacyjne i ostrzegawcze. Wykorzystywaliśmy w nich artykuły w intranecie CAnews, e-mailingi, SMS-y, wygaszacze ekranów z przypomnieniem zasad bezpieczeństwa. W ramach procesu onboardingu

Podejmujemy inicjatywy, które mają uświadamiać znaczenie bezpieczeństwa.

prowadzimy szkolenia dla nowych pracowników. Zainteresowani mogą korzystać z dodatkowych seminariów, podczas których zdobywają praktyczną wiedzę na temat bezpieczeństwa informacji i finansów, prywatności oraz poufności informacji. ■

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka ochrony danych osobowych Credit Agricole
- Polityka bezpieczeństwa informacji dla Credit Agricole
- Poradnik „ABC bezpieczeństwa informacji”
- Siedem złotych reguł bezpieczeństwa dla pracowników
- Procedura Monitoring, sygnalizacja oraz wdrażanie zmian przepisów prawa i innych regulacji



PRAKTYKI Z ZAKRESU PRACY

Cele Zrównoważonego Rozwoju, których realizację wspieramy przez inicjatywy opisane w tym rozdziale, to:



DOBRE ZDROWIE
I JAKOŚĆ ŻYCIA



DOBRA JAKOŚĆ
EDUKACJI



WZROST
GOSPODARCZY
I GODNA PRACA



MNIEJ
NIERÓWNOŚCI



ZRÓWNOWAŻONE
MIASTA
I SPOŁECZNOŚCI

Pracownicy banku

Na koniec 2022 r. w Credit Agricole pracowały 4 322 osoby zatrudnione na umowę o pracę, w tym 2 984 (69 proc.) kobiety i 1 338 (31 proc.) mężczyzn. 4 037 osób (93 proc.) pracowało na pełny etat, a 3 400 (79 proc.) na umowę na czas nieokreślony.

W 2022 r. zatrudniliśmy w banku 907 nowych pracowników, a odeszły 923 osoby.

Osób samozatrudnionych w banku jest około 200. Pracują one w obszarze IT przy realizacji projektów. Znaczącą część jednak stanowią pracownicy etatowi.

Bank z definicji nie jest przedsiębiorcą prowadzącym działalność sezonową, w związku z czym zatrudnienie podczas całego roku utrzymujemy na stałym poziomie. ■

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 401-1

PRACOWNICY NA UMOWACH O PRACĘ W PODZIALE NA RODZAJ UMOWY I WYMIAR ETATU			
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	SUMA
Suma pracowników na umowach o pracę wg rodzaju umowy			
na okres próbny	9	6	15
na czas określony	584	273	857
na czas nieokreślony	2355	1045	3400
na czas określony w zw. z zastępstwem	36	14	50
Suma pracowników na umowach o pracę wg wymiaru etatu			
na pełny etat	2884	1153	4037
na niepełny etat	100	186	286
SUMA	2984	1338	4322

ROTACJA PRACOWNIKÓW ¹						
	KOBIETY			MĘŻCZYŹNI		
Wiek	≤ 30	31-50	> 50	≤ 30	31-50	> 50
Liczba nowo zatrudnionych pracowników	289	266	39	168	126	19
Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	63	11	16	71	14	11
Liczba odejść pracowników	191	405	46	122	133	26
Odsetek odejść pracowników	42	18	19	52	14	16

¹ Przyjeliśmy, że odsetek odejść pracowników to stosunek liczby pracowników odchodzących w 2022 r. do średniej liczby wszystkich pracowników w 2022 r. w danej grupie wiekowej, osobno dla kobiet i mężczyzn. Analogicznie: odsetek nowo zatrudnionych pracowników to stosunek liczby zatrudnionych w 2022 r. do średniej liczby wszystkich pracowników w 2022 r. w danej grupie wiekowej.

GRI 2-8, GRI 401-1

Rozwój pracowników

W Credit Agricole przykładamy dużą wagę do rozwoju pracowników już od pierwszego dnia ich pracy. Każda nowo zatrudniona osoba uczestniczy w programie adaptacyjnym, który wdraża w kulturę i zasady pracy w banku. Organizujemy spotkania z przedstawicielami różnych obszarów, przekazujemy m.in. założenia strategii banku, funkcjonowania Grupy Crédit Agricole, sprawy pracownicze czy kwestie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Ponadto nowo zatrudnione osoby i pracowników, którzy wracają po dłuższych nieobecnościach, obejmujemy programem Buddy. Otrzymują w nim oni pomoc „buddy’ego”. To ich opiekun i wsparcie podczas pierwszych tygodni pracy. Buddy odpowiada na pytania, pomaga w kwestiach technicznych oraz przybliża kulturę organizacyjną.

W dalszym okresie zatrudnienia wszyscy pracownicy mogą uczestniczyć w szkoleniach wewnętrznych i zewnętrznych z różnych obszarów i tematów.

W 2022 r. nasi pracownicy spędzili 189 335 godzin (39,58 godziny na pracownika), uczestnicząc w szkoleniach. Szczegóły w tabeli poniżej.

Aby rozwijać umiejętności specjalistów i menadżerów, w ramach różnych programów przygotowujemy wewnętrzne szkolenia rozwijające kompetencje społeczne (komunikacja, budowanie relacji poprawiających współpracę, perswazja), osobiste (zagadnienia związane z wypaleniem zawodowym, higieną psychiczną, odpornością emocjonalną) oraz stricte biznesowe (zarządzanie przez cele, zarządzanie w projekcie, feedback, kompetencje zarządcze, mocne strony itp.). Niektóre szkolenia prowadzą pracownicy-eksperti, zgodnie z modelem dzielenia się wiedzą i kompetencjami użytecznymi biznesowo.

Kluczowe działania rozwojowe przyjmują postać projektów systematycznego doskonalenia kompetencji, które realizujemy w długim czasie. Szczególnie dotyczy to rozwoju kompetencji menadżerskich. W 2022 r. kontynuowaliśmy programy dla middle managementu. Uruchomiliśmy także program rozwojowy ukierunkowany na doskonalenie kompetencji top managementu. Projekty rozwoju kompetencji menadżerskich dotyczą zarówno podnoszenia wiedzy i umiejętności, jak i wzmacniania postawy lidera. Rozwijamy i usprawniamy też proces szkoleń związanych z wynikami rocznego przeglądu kompetencji w kontekście doskonalenia wiedzy i umiejętności specjalistów oraz menadżerów.

Istotnym zagadnieniem rozwojowym jest także doskonalenie umiejętności, które są związane z zaawansowanymi kompetencjami liderскими opartymi na wykorzystaniu potencjału mocnych stron pracowników w realizacji zadań i pracy zespołowej oraz wdrażaniu narzędzi zarządzania coachingowego.

Kluczowe projekty rozwojowe będziemy kontynuować w 2023 r. Dodatkowo dla wszystkich pracowników organizujemy szkolenia i warsztaty w ramach programu People Power. Jego celem jest kreowanie kultury organizacyjnej, efektywnych spotkań i hybrydowych

stylów pracy, które rozwijają odpowiedzialną społecznie organizację, wykorzystują mocne strony pracowników i wspierają ich energię do działania na co dzień.

Pracownicy mogą również korzystać z warsztatów i szkoleń organizowanych w ramach Dni CAriery – wydarzenia promującego mobilność wewnętrzną, rozwój kariery, uczącą się organizację.

W 2022 r. uruchomiliśmy także trzy nowe programy dla pracowników, którzy planują rozwój kariery lub zmianę ścieżki zawodowej: program Mentoringu, Akademię Analityka oraz program Go&Grow.

Poza tym, że organizujemy szkolenia wewnętrzne, finansujemy udział pracowników w szkoleniach zewnętrznych z twardych i miękkich kompetencji, dofinansowujemy naukę języków obcych oraz inne kursy i studia podyplomowe lub MBA. Dotychczas żaden pracownik nie złożył podania o urlop naukowy. ■

GRI 2-17, GRI 404-1, GRI 404-2

SZKOLENIA W PODZIALE NA KATEGORIE PRACOWNIKÓW		
Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika w podziale na kategorie zatrudnienia ⁴		
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI
Zarząd, top management, middle management	57,97	42,32
Specjaliści	40,86	29,52
Suma	43,30	31,86

GRI 2-17, GRI 401-1

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Procedura Szkolenia w Credit Agricole



² Średnia kadra menadżerska
³ Wyższa kadra menadżerska
⁴ W kalkulacji uwzględniliśmy pracowników, którzy brali udział w szkoleniach w ciągu roku.

Polityka wynagrodzeń

Polityka wynagrodzeń i awansów wewnętrznych Credit Agricole jest jawna, tak samo jak informacje o widełkach wynagrodzeń dla każdego szczebla. Informacje te znajdują się w Regulaminie wynagradzania i premiowania pracowników.

W naszym banku wyceniamy stanowiska pracy zgodnie z metodologią Korn Ferry. W 2022 r. uczestniczyliśmy w badaniu wynagrodzeń sektorów finansowego, shared services i IT po to, aby zidentyfikować wpływ zmian w otoczeniu gospodarczym, przede wszystkim inflacji, na wynagrodzenia w Polsce. Na podstawie wyników badań 1 stycznia 2023 r. zaktualizujemy politykę wynagrodzeń w banku tak, że dostosujemy widełki wynagrodzeń do mediany rynkowej dla wybranych rodzin stanowisk.

Co roku aktualizujemy politykę wynagrodzeń, aby oferować naszym pracownikom atrakcyjny i rynkowy poziom wynagrodzeń. Dzięki takiemu podejściu odpowiadają one 80 do 120 proc. wynagrodzeń rynkowych. Ponadto co roku podnosimy wynagrodzenia pracowników do realiów rynkowych i obowiązującej polityki wynagradzania i zgodnie z dostępnymi budżetami przekazujemy dodatkowe środki poszczególnym zespołom. Kierujemy się przy tym poziomem wynagrodzeń, osiąganymi wynikami, poziomem rotacji w zespołach i informacją z tzw. exit interviews. W 2022 r. trzykrotnie systemowo zmienialiśmy wynagrodzenia, aby przeciwdziałać spadkowi wartości nabywczej wynagrodzeń naszych pracowników na skutek dynamicznie rosnącej inflacji.

W naszym banku obowiązuje płaca minimalna. W 2022 r. zdecydowaliśmy, że uatrakcyjniemy warunki minimalne i zmienimy wartość płacy minimalnej z 70 proc. na 80 proc. mediany rynkowej. Płaca w banku jest zmienna i zależna od stopnia zaszerzegowania, obszaru biznesowego (rodziny stanowisk) i lokalizacji. Płaca w żadnym aspekcie nie zależy od płci. Raz w roku przeglądamy wynagrodzenia i wyrównujemy je tym pracownikom, których wynagrodzenie jest poniżej minimum zdefiniowanego w polityce wynagradzania. Na koniec 2022 r. dwóch aktywnych pracowników banku (pracownik nieaktywny to taki, który zgłosił długoterminową nieobecność) wynagradzaliśmy na poziomie minimalnego wynagrodzenia krajowego, czyli 3 010 zł brutto. Pozostali pracownicy otrzymywali wynagrodzenie powyżej tej kwoty.

Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet w naszym banku odpowiada 98,4 proc. średniego zasadniczego wynagrodzenia mężczyzn na tym samym szczeblu zaszerzegowania. Relacja ta kształtuje się korzystniej dla kobiet z top managementu. Jest to 101,2 proc. Największa różnica jest wśród kobiet z middle managementu, gdzie relacja ta wynosi 96,7 proc. Jeśli chodzi o średnie wynagrodzenie z premią, to relacja procentowa jest na zbliżonym poziomie do wynagrodzeń bez premii (±0,2%), z wyjątkiem grupy top managementu, gdzie relacja ta wynosi 103 proc.

W porównaniu z 2021 r. wzrósł stosunek wynagrodzeń kobiet do wynagrodzeń mężczyzn o 1,3 proc. dla wynagrodzeń zasadniczych oraz 1,2 proc. dla wynagrodzeń z premią.

Całkowite roczne wynagrodzenie najlepiej opłacanego pracownika w banku w porównaniu ze średnim całkowitym wynagrodzeniem wszystkich pracowników wyniosło 23,6. Z kolei zmiana procentowa całkowitego rocznego wynagrodzenia najlepiej opłacanego pracownika do zmiany procentowej średniego całkowitego



STOSUNEK WYNAGRODZENIA KOBIEŃ (ZASADNICZEGO I Z PREMIA) DO WYNAGRODZENIA MĘŻCZYZN ¹		
Średnia dla tych samych szczebli zaszerzegowania ważona udziałem liczby pracowników na danym szczeblu		
	Wynagrodzenie zasadnicze (w proc.)	Wynagrodzenie zasadnicze z premią (w proc.)
Wszyscy pracownicy	98,4	98,5
Top management	101,2	103
Middle management	96,7	96,5
Specjaliści	98,4	98,5

GRI 405-2]

wynagrodzenia wszystkich pracowników wyniosła 0,66. Aby wyliczyć wskaźnik rocznego wynagrodzenia całkowitego i zapewnić obiektywne porównanie, przeliczyliśmy wynagrodzenie wszystkich pracowników na pełny rok i do pełnego etatu, czyli wynagrodzenie pracownika zatrudnionego na pół roku i na pół etatu przeliczyliśmy na pełny etat za cały rok.

Prowadzimy działalność wyłącznie w Polsce na podstawie polskich przepisów prawa pracy. ▀

GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21, GRI 202-1, GRI 405-2

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Regulamin wynagradzania i premiowania pracowników Credit Agricole
- Procedura Ustalanie wynagrodzeń pracowników w Credit Agricole



¹ Nie podajemy stosunku wynagrodzenia w podziale na główne lokalizacje prowadzenia działalności, ponieważ prowadzimy działalność wyłącznie w Polsce w oparciu o polskie przepisy prawa pracy.

Ocena kompetencji pracowników

stotnym elementem, który wpływa na rozwój pracowników Credit Agricole, jest ocena kompetencji. W 2022 r. monitorowaliśmy w banku poziom kompetencji pracowników. Ponadto w pierwszym kwartale ich oceniliśmy.

System oceny był oparty na modelu, który definiuje kompetencje wymagane dla stanowisk specjalistycznych i menadżerskich. W każdym przypadku ocena obejmowała podsumowanie realizacji celów biznesowych oraz kompetencji. Jej częścią było ustalenie celów rozwojowych oraz możliwych kierunków dalszego rozwoju zawodowego. Informacje te wykorzystywaliśmy przy rekrutacjach wewnętrznych oraz podczas tworzenia planu szkoleniowego na rok 2022. W procesie oceny kompetencji wykorzystywaliśmy system informatyczny, w którym archiwizujemy wyniki i ustalenia z rozmowy pracownika i przełożonego. W procesie uczestniczyli pracownicy, którzy w ocenianym okresie przepracowali ze swoim obecnym przełożonym minimum trzy miesiące. Z oceny wyłączone były osoby długotrwale nieobecne i te, których staż pracy był krótszy niż trzy miesiące.

W ocenie rocznej wzięło udział 92 proc. pracowników banku, z czego 67 proc. to kobiety, a 33 proc. – mężczyźni. Spośród wszystkich ocenianych specjaliści stanowili 80 proc., a menadżerowie 20 proc. ▀

GRI 404-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Procedura Roczna analiza postępu w Credit Agricole



Korzyści socjalne dla pracowników

Pracownicy Credit Agricole mogą korzystać z takich świadczeń, jak prywatna opieka medyczna i ubezpieczenie grupowe, oraz świadczeń socjalnych, które są dostępne w ramach tworzonego u pracodawcy Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Świadczenia socjalne obejmują m.in. dofinansowanie do zajęć sportowych, dofinansowanie do wypoczynku, wsparcie świąteczne dla pracowników i emerytów oraz wsparcie dla pracowników w trudnej sytuacji życiowej.

Pracownicy, którzy opiekują się dziećmi, mogą korzystać z uprawnień związanych z rodzicielstwem przewidzianych w kodeksie pracy (urlopy macierzyńskie, tacierzyńskie, rodzicielskie, ojcowskie i wychowawcze).

Pracownicy seniorzy, którzy decydują się zakończyć swoją ścieżkę kariery, otrzymują odprawy emerytalne w wysokości określonej w Regulaminie wynagradzania i premiowania pracowników.

Świadczenia pracownicze z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych

W 2022 r. w ramach funkcjonującego w banku Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFSS) pracownicy korzystali z następujących świadczeń:

- częściowe dofinansowanie do obozów wakacyjnych dla dzieci lub do wyjazdów – 1 375 osób;
- dofinansowanie do karty MultiSport (z dostępem do programu zajęć sportowych) – 1 148 osób (średnia miesięczna);
- dofinansowanie do zajęć na pływalniach – 296 dzieci pracowników (średnia miesięczna);
- pomoc finansowa dla osób w trudnej sytuacji finansowej lub zdrowotnej – 86 osób;
- wsparcie świąteczne – 2 364 osób.

Wzrost liczby osób, które korzystają z dofinansowania do karty Multisport (liczba aktywnych kart), niewątpliwie ma związek z zakończeniem pandemii COVID-19. Po blisko dwóch latach pracownicy i ich dzieci chętnie wrócili do zajęć sportowych i aktywności sprzed pandemii.

W 2022 r. wzrosła też liczba osób, które skorzystały z dofinansowania do wypoczynku dzieci i wsparcia świątecznego, oraz tych, które wsparliśmy finansowo w związku z trudną sytuacją finansową lub stanem zdrowia. Tendencja wzrostowa może mieć związek z rosnącą inflacją i ogólnym wzrostem kosztów życia.

3 053 PRACOWNIKÓW

korzystało z pakietów prywatnej opieki medycznej

Świadczenia ZFSS są dostępne dla wszystkich pracowników zatrudnionych na umowę o pracę niezależnie od wymiaru etatu. Ze świadczeń mogą korzystać również byli pracownicy – emeryci. ▀

GRI 401-2

Opieka medyczna i ubezpieczenie grupowe

Nasz bank zapewnia prywatną opiekę medyczną wszystkim pracownikom. W listopadzie zdecydowaliśmy się rozszerzyć zakres usług medycznych dostępnych w podstawowym pakiecie opieki medycznej.

W listopadzie z pakietów prywatnej opieki medycznej korzystało 3 053 pracowników, w tym:

- 941 z pakietu podstawowego (pakiet 6 specjalistów finansowany przez pracodawcę);
- 2 026 z rozszerzonych pakietów opieki medycznej (w tym dostępnych dla członków rodziny pracownika).

Liczba pracowników korzystających z prywatnej opieki medycznej obejmuje także top management (86 pracowników).

W grudniu 1 558 pracowników skorzystało z nowego pakietu podstawowego (pakiet Comfort), a 1 387 z pakietów z rozszerzoną opieką medyczną, w tym dostępnych dla członków rodziny pracownika. Atrakcyjny pakiet podstawowej opieki medycznej (Comfort) miał wpływ na zmniejszenie liczby pracowników, którzy korzystają z rozszerzonego pakietu opieki medycznej. Zmiana pakietu podstawowego nie miała wpływu na finansowanie opieki medycznej top managementu.

Z ubezpieczenia grupowego w Allianz (wcześniej Aviva) w 2022 r. korzystało 2 221 pracowników. Zainteresowanie polisą jest porównywalne z poprzednimi latami. Warunki ubezpieczenia się nie zmieniły.

GRI 401-2



Urlopy rodzicielskie

W 2022 r. 383 pracowników naszego banku mogło skorzystać z urlopów rodzicielskich, w tym:

- 312 z macierzyńskiego;
- 71 z tacierzyńskiego.

Spośród nich z urlopu rodzicielskiego skorzystało 92 proc. osób, w tym:

- 300 kobiet;
- 53 mężczyzn.

W stosunku do poprzedniego roku obserwujemy spadek wskaźnika powrotu do pracy po urlopie rodzicielskim. 📉

GRI 401-3

URLOPY RODZIELSKIE			
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	SUMA
Pracownicy uprawnieni w 2022 r. do urlopu macierzyńskiego lub tacierzyńskiego	312	71	383
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu macierzyńskiego lub tacierzyńskiego w 2022 r.	300	53	353
Pracownicy, którzy wrócili do pracy w 2022 r. po wykorzystaniu urlopu macierzyńskiego lub tacierzyńskiego	259	53	312
Pracownicy, którzy wrócili do pracy w 2021 r. po wykorzystaniu urlopu macierzyńskiego lub tacierzyńskiego i przepracowali cały 2022 r.	168	41	209
Wskaźnik powrotu do pracy oraz utrzymania zatrudnienia jako procent pracowników ze stażem powyżej 12 miesięcy w stosunku do wszystkich pracowników powracających do pracy po urlopie macierzyńskim lub tacierzyńskim za rok poprzedzający analizę, tj. 2021	47,8	64,1	50,4



Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników

Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników to istotny element prawidłowego funkcjonowania Credit Agricole. Dlatego promujemy troskę o zdrowie w życiu zawodowym i prywatnym.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

W 2022 r. jednym z głównych celów związanych z ochroną zdrowia pracowników była działalność profilaktyczna i edukacyjna. W ramach tej działalności:

- stosowaliśmy wygaszacze ekranu, które zachęcały pracowników do aktywnych przerw (m.in. joga dla oczu, ćwiczenia kręgosłupa);
- zorganizowaliśmy webinary z ekspertami o bezpiecznej jeździe, pierwszej pomocy na wakacje oraz technikach zwiększających komfort oczu podczas pracy z komputerem;
- kontynuowaliśmy szkolenia z pierwszej pomocy;
- zorganizowaliśmy szkolenia z profilaktyki i postępowania w razie m.in. zawału serca, udaru mózgu.

W szkoleniach wzięło udział ponad tysiąc pracowników. 📈

GRI 403-9

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Regulamin organizacyjny Pionu HR
- Zarządzenia wewnętrzne



LICZBA WYPADKÓW PRZY PRACY I ZWIĄZANE Z TYM NIEOBECNOŚCI				
	2019	2020	2021	2022
Liczba wypadków	25	8	11	11
Liczba dni niezdolności do pracy	905	175	165	381

LICZBA WYPADKÓW W PODZIALE NA PŁEĆ ¹			
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	SUMA
Liczba wypadków w drodze do lub z pracy	12	2	14
Liczba wypadków przy pracy	7	4	11
Liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0

WSKAŹNIK CIĘŻKOŚCI WYPADKÓW ²			
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	OGÓŁEM
Liczba wypadków śmiertelnych przy pracy	0	0	0
Liczba wypadków lekkich przy pracy	7	4	11
Liczba wypadków ciężkich przy pracy	0	0	0
Suma wszystkich wypadków	7	4	11
Wskaźnik częstości wypadków w odniesieniu do wszystkich pracowników banku (injury rate – IR)	2,30	3,09	2,54
Liczba dni niezdolności do pracy na skutek wypadków przy pracy	193	188	381
Wskaźnik ciężkości wypadków	27,57	47	34,64

GRI 403-9

¹ Nie odnotowaliśmy wypadków przy pracy osób, które świadczą pracę na rzecz banku, a ich praca i/lub miejsce pracy są nadzorowane przez bank, ale nie są jej pracownikami.

² Nie odnotowaliśmy zagrożeń związanych z pracą, które stwarzają ryzyko wypadków o poważnych konsekwencjach.

Dbałość o well-being pracowników

W 2022 r. koncentrowaliśmy się na wszystkich aspektach well-being'u, czyli dobrostanie psychicznym i emocjonalnym, społecznym oraz na zdrowiu fizycznym.

Pracownicy banku mogli wziąć udział w wydarzeniach programu People Power Days – serii webinarów poświęconych dobrostanowi. Celem programu jest dostarczenie inspiracji i motywacji do wdrażania zdrowych nawyków w codziennej pracy i życiu osobistym oraz wiedzy i umiejętności dbania o dobrostan. W ciągu czterech edycji zorganizowaliśmy łącznie 50 webinarów, w których wzięło udział 3 719 pracowników.

W tym roku położyliśmy duży nacisk na kwestię wsparcia psychologicznego, aby zapobiec wystąpieniu zaburzeń w funkcjonowaniu somatycznym, psychicznym i społecznym. Wprowadziliśmy bezpłatne sesje z terapeutami dla pracowników we współpracy ze start-upem pozytywnego wpływu oraz edukowaliśmy na rzecz budowania świadomości społecznej wokół emocji i stanu psychicznego. Działania te spotkały się z dużym zainteresowaniem pracowników. Wdrożyliśmy też doradztwo dla pracowników, którzy są opiekunami starszych osób zależnych oraz uruchomiliśmy badanie PowerAudit, które wspiera pracowników w efektywnym zarządzaniu energią.

Ponadto obchodziliśmy takie wydarzenia, jak: Coming Out Day, Diversity Days, Dzień Zdrowia Psychicznego oraz wiele innych. Wydarzenia te przyciągnęły ponad 800 osób.

W ramach PowerOn zajmujemy się popularyzacją zdrowych nawyków, dbałości o zdrowie fizyczne, wzajemnego wsparcia i współdziałania. W trzech edycjach wyzwania sportowego zorganizowanego w 2022 r. wzięła udział rekordowa liczba 413 osób i 42 zespołów. Pracownicy podjęli prawie 31 tys. aktywności, podczas których pokonali ponad 207 tys. km.

Prawie 200 osób z naszego banku wzięło udział w Ogólnopolskim Biegu Firmowym. Nasze koleżanki z drużyny „Zabiegane Panie” w kategorii Kobiety zajęły trzecie miejsce. Łącznie w 2022 r. pracownicy banku ponad 6 200 razy brali udział w aktywnościach na rzecz well-beingu. ▀

PONAD 6 200

razy pracownicy brali udział
w aktywnościach na rzecz well-beingu



PRAWA CZŁOWIEKA

Cele Zrównoważonego Rozwoju, których realizację wspieramy przez inicjatywy opisane w tym rozdziale, to:



DOBRA JAKOŚĆ
EDUKACJI



RÓWNOŚĆ PŁCI



WZROST
GOSPODARCZY
I GODNA PRACA



MNIEJ
NIERÓWNOŚCI



ZRÓWNOWAŻONE
MIASTA
I SPOŁECZNOŚCI

Różnorodność

Od 2018 r. jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności, a w 2020 r. wprowadziliśmy Politykę różnorodności. Precyzuje ona nasze rozumienie różnorodności, a także określa podstawowe zasady zarządzania tym obszarem w banku oraz nasze zobowiązania, do których należą:

- bardziej zróżnicowana rekrutacja, obejmująca osoby z niepełnosprawnościami;
- wspieranie różnorodności płci na wyższych stanowiskach;
- edukacja i aktywne propagowanie świadomości i akceptacji różnorodności w banku oraz poza nim;
- regularne badanie potrzeb pracowników i wdrażanie rozwiązań zgodnych z ich oczekiwaniami;
- rozwijanie programów zarządzania talentami;
- przeciwdziałanie mobbingowi, dyskryminacji i innym nieakceptowanym działaniom lub zachowaniom;
- przeprowadzanie audytu wynagrodzeń i dążenie do wyrównania ewentualnych rozbieżności ze względu na płeć lub wiek na jednakowych stanowiskach;
- aktualizacja wewnętrznych regulacji i opracowywanie nowych procedur w zgodzie z Kartą Różnorodności;
- współpraca z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami rynkowymi;
- rozwijanie oferty produktowej z poszanowaniem różnorodności klientów;
- dostosowanie standardów obsługi we wszystkich kanałach do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami, w tym zapewnienie odpowiedniej infrastruktury w placówkach banku.

W 2022 r. prowadziliśmy działania wspierające różnorodne grupy pracownicze, uwzględniając sytuacje życiowe, w których znajdują się pracownicy. Kontynuowaliśmy aktywności edukacyjne dla pracujących rodziców, wprowadziliśmy benefit indywidualnego wsparcia doradcy opieki geriatrycznej oraz edukacji dla pracowników – opiekunów starszych osób zależnych. Zainicjowaliśmy powstanie sieci pracowniczych dla samodzielnych rodziców, osób sojuszników LGBT+, pracowników – opiekunów.

W listopadzie zorganizowaliśmy Dni Różnorodności, w trakcie których pracownicy brali udział w spotkaniach i webinarach poświęconych różnym aspektom różnorodności w życiu zawodowym i osobistym. Podczas Coming-Out Day przygotowaliśmy webinar poświęcony tworzeniu przyjaznych warunków dla coming-outu w miejscu pracy. W ramach wydarzenia People Power & Social Impact Days zaprosiliśmy do współpracy i podzielenia się doświadczeniami wolontariackimi organizacje społeczne, które skupiają się na wsparciu osób z niepełnosprawnością,

63,5%

wyniósł udział kobiet
na stanowiskach menadżerskich

zagrożonych ubóstwem i kryzysem bezdomności, społeczności LGBT+ oraz obcokrajowców w Polsce.

W ciągu roku monitorowaliśmy następujące wskaźniki związane z różnorodnością:

- udział kobiet na stanowiskach menadżerskich – wyniósł on odpowiednio 63,5 proc.;
- stosunek wynagrodzeń kobiet i mężczyzn w banku – wyniósł on 98,4 proc.;
- opinie dotyczące docenienia różnic i różnorodności w zespole – wyniósł on 78 proc.

Więcej informacji w rozdziale Polityka wynagrodzeń na s. 30. ▀

GRI 2-24, GRI 405-2

Główne dokumenty wewnętrzne,
które regulują ten obszar:

- Polityka różnorodności Credit Agricole
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole



Zróżnicowanie pracowników

Dominująca grupa wśród pracowników banku to osoby, które mają od 31 do 50 lat. Stanowią one 73 proc. zatrudnionych. Jednocześnie kobiety należące do tej grupy to nieco ponad połowa (52 proc.) wszystkich pracowników banku. Najmniej liczną grupą są mężczyźni powyżej 50 roku życia (4 proc.). Średnia wieku pracowników wynosi 38 lat.

Niezależnie od płci w każdej kategorii wiekowej najliczniejszą grupą są specjaliści. Największy udział middle managementu obserwujemy w grupie wiekowej 31-50 lat, a top managementu również w grupie wiekowej 31-50 lat.

Zarząd banku składał się na koniec roku z siedmiu osób, w tym jednej kobiety. Sześcioro na siedmioro członków Zarządu to osoby w wieku powyżej 50 lat.

W naszym banku funkcjonuje Polityka zapewnienia odpowiedzialności członków Zarządu, Rady Nadzorczej i osób zajmujących kluczowe stanowiska, zgodna z wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego w sprawie oceny odpowiedzialności członków organu zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje. Politykę tę realizujemy, kierując się wartościami zawartymi w Karcie Różnorodności.

W Credit Agricole pracuje 37 osób z różnymi niepełnosprawnościami i jest to o dwie osoby więcej niż w poprzednim roku. Planujemy stopniowo zwiększać liczbę takich pracowników. ■

GRI 405-1

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka zapewnienia odpowiedzialności członków Zarządu, Rady Nadzorczej i osób pełniących kluczowe funkcje w Credit Agricole
- Polityka różnorodności Credit Agricole



38 LAT

to średnia wieku pracowników

UDZIAŁ PRACOWNIKÓW Z RÓŻNYCH KATEGORII W GRUPACH WIEKOWYCH						
	KOBIEТЫ			MĘŻCZYŹNI		
Wiek	≤ 30	31-50	>=51	≤ 30	31-50	51≥ (50 >)
Rada Nadzorcza (w proc.)						
Zarząd (w proc.)	0	0	14	0	14	71
Top management (w proc.)	0	30	13	0	44	12
Middle management (w proc.)	1	61	5	0	28	4
Specjaliści (w proc.)	13	51	3	7	20	3

GRI 405-1

Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji

W Credit Agricole dbamy o to, aby żaden pracownik nie stosował mobbingu ani żadnych praktyk, które dyskryminują innego pracownika. Kwestie te regulują Regulamin pracy oraz Polityka antymobbingowa, która określa sposoby zapobiegania mobbingowi oraz wskazuje reguły postępowania w razie jego wystąpienia, zwłaszcza sposób jego zgłaszania i prowadzenia postępowania wyjaśniającego. Każde zgłoszenie analizuje komisja antymobbingowa. W trakcie postępowania komisja sprawdza przede wszystkim uporczywość i długotrwałość negatywnych działań skierowanych przeciwko pracownikowi, które polegają na nękanii lub zastraszaniu i powodują zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, poniżenie, ośmieszenie, izolowanie lub wyeliminowanie z zespołu. Każdy pracownik ma obowiązek zapoznać się z Polityką antymobbingową i ścieżką zgłaszania naruszeń.

Żeby zapobiegać takim sytuacjom, wszyscy pracownicy banku przechodzą obowiązkowe e-szkolenie „Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy”. Dzięki niemu mogą zapoznać się z tymi problemami oraz dowiedzieć się, jak im przeciwdziałać. W 2022 r. w szkoleniu wzięło udział 3 567 osób. Dla kadry menadżerskiej prowadzimy również szkolenia „Fair play w zarządzaniu” o prawnych i psychologicznych aspektach mobbingu i zjawiskach pokrewnych oraz o tym, jak im przeciwdziałać. W ubiegłym roku w szkoleniach dla menadżerów wzięło udział 58 osób. Planujemy kontynuować te działania w kolejnych latach.

Pracownicy mogą zgłosić przypadki dyskryminacji zarówno anonimowo przez wdrożony kanał whistleblowing, jak i zgodnie z obowiązującą Polityką antymobbingową, ustalonym dla niej kanałem. W 2022 r. nie stwierdziliśmy przypadku nierównego traktowania w banku.

GRI 406-1

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka antymobbingowa Credit Agricole
- Procedura whistleblowing w Credit Agricole



ŚRODOWISKO

Cele Zrównoważonego Rozwoju, których realizację wspieramy przez inicjatywy opisane w tym rozdziale, to:



DOBRE ZDROWIE
I JAKOŚĆ ŻYCIA



DOBRA JAKOŚĆ
EDUKACJI



CZYSTA WODA
I WARUNKI SANITARNE



CZYSTA I DOSTĘPNA
ENERGIA



WZROST
GOSPODARCZY
I GODNA PRACA



ZRÓWNOWAŻONE
MIASTA
I SPOŁECZNOŚCI



ŻYCIE NA LĄDZIE

DZIAŁANIA
W DZIEDZINIE
KLIMATU

Strategiczne podejście do ochrony środowiska naturalnego

Credit Agricole wzorem swojego akcjonariusza przywiązuje dużą wagę do ochrony środowiska i przeciwdziałania zmianom klimatycznym. Cele z tym związane wpisaliśmy do naszej Strategii 2023–2025 (s. 9). Podejmujemy także wiele inicjatyw przyjaznych środowisku, w które angażujemy naszych pracowników i klientów.

Polityka środowiskowa banku

Zobowiązania Credit Agricole związane z ochroną środowiska i przeciwdziałaniem zmianom klimatycznym opisujemy w Polityce środowiskowej banku, którą przyjęliśmy i wdrożyliśmy w 2020 r. Założyliśmy, że będziemy:

- ograniczać zużycie surowców naturalnych, plastiku, papieru, energii elektrycznej i grzewczej oraz paliw;
- ograniczać produkcję odpadów i marnowanie surowców wtórnych oraz żywności;
- ograniczać emisję CO₂ oraz wspierać działania, które eliminują zanieczyszczenia i szkodliwe substancje w wodzie, ziemi i powietrzu;
- promować zrównoważony transport w jak najmniejszym stopniu zależny od węgla;
- na bieżąco dostosowywać wewnętrzne rozwiązania prawne, biznesowe i technologiczne do standardów środowiskowych;
- rozwijać kulturę organizacyjną, która za priorytet uznaje troskę o środowisko oraz zrównoważoną produkcję i konsumpcję;
- wspierać i wdrażać działania służące zachowaniu różnorodności biologicznej oraz ochronie ekosystemów.

Aby realizować nasze zobowiązania wobec środowiska, przede wszystkim:

- opracowaliśmy wewnętrzny system zarządzania środowiskowego;
- nadzorujemy procesy, które mogą mieć wpływ na środowisko – zgodnie z wymogami prawa i innymi regulacjami dotyczącymi środowiska naturalnego;
- uwzględniamy kwestie środowiskowe przy ustalaniu celów i podejmowaniu decyzji oraz realizujemy projekty, które pozwalają ograniczyć wpływ naszej działalności na środowisko;
- uwzględniamy obawy zgłaszane przez interesariuszy;

- wprowadziliśmy zakaz korzystania z jednorazowych i niebiodegradowalnych naczyń i opakowań w banku;
- uwzględniamy kryteria ESG w finansowaniu wszystkich dużych klientów korporacyjnych i stopniowo w finansowaniu klientów MŚP, a także dostosowujemy nasze polityki do Porozumienia Paryskiego.

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25

Strategia banku dotycząca ochrony środowiska

Kwestie ochrony środowiska i przeciwdziałania zmianom klimatycznym są elementem naszej strategii (s. 9). Działania na rzecz środowiska ujęliśmy w filarze Social Project – Ekologiczne i społeczne zaangażowanie na co dzień. Nasze założenie strategiczne brzmi: działamy na rzecz klimatu i przejścia na gospodarkę niskoemisyjną. Nasze strategiczne cele związane z ochroną środowiska znajdują się w tabelce obok.

Nasze konkretne cele związane z ochroną środowiska i przeciwdziałaniem zmianom klimatycznym to m.in.:

- zmniejszyć emisję CO₂ banku o 76 proc. do 2023 r., a o 84 proc. do 2025 r. w porównaniu z 2019 r.;
- zwiększyć saldo zielonego finansowania do 2 mld zł do 2025 r.;
- zaprzestać finansowania branż zależnych od węgla – okołowęglowych do 2030 r.¹

Ponadto w 2021 r. Grupa Crédit Agricole dołączyła do grupy Net-Zero Banking Alliance, utworzonej przez Inicjatywę Finansową Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska. Jednym ze zobowiązań, które z tego wynika, jest osiągnięcie do 2050 r. neutralności klimatycznej przez każdą ze spółek Grupy, w tym nasz bank. W dążeniu do dekarbonizacji, w ustalaniu celów redukcyjnych i transformacji działalności biznesowej korzystamy z metodologii Science Based Targets initiative. Od 2023 r. będziemy pracować nad mierzaniem i obniżaniem emisyjności naszego portfela klientów. Jednocześnie chcemy pracować nad tym z klientami, poszerzać ich świadomość w tym zakresie, podwyższać jakość naszych danych o klientach ze wszystkich linii biznesowych oraz bardziej szczegółowo analizować dane od nich pod kątem ich działalności i inwestycji, które będziemy finansować.

W 2022 r. dołączyliśmy do dwóch programów partnerskich związanych z klimatem. Należą do nich program Climate Positive Fundacji Global Compact Network Poland oraz Climate Leadership UN Environment (UNEP/GRID). Więcej o tym na s. 11.

GRI 2-23, GRI 2-28

OCHRONA ŚRODOWISKA I KLIMATU – STRATEGIA CREDIT AGRICOLE

Działamy na rzecz klimatu i przejścia na gospodarkę niskoemisyjną:

- Zmniejszenie śladu węglowego własnej działalności i portfela klientów
- Zaoferowanie naszym klientom wsparcia w ESG
- Uwzględnienie kryteriów ESG w naszym podejściu do finansowania klientów korporacyjnych, MŚP i agrobiznesowych

Monitorowanie śladu węglowego

Aby monitorować nasz bezpośredni wpływ na środowisko, od 2018 r. mierzymy ślad węglowy banku. Rokiem bazowym jest dla nas rok 2019, w którym emisja CO₂ wynosiła 2 443 tCO₂e w zakresie pierwszym oraz 7 147 tCO₂e w zakresie drugim. Podejmujemy działania, które mają na celu zmniejszyć negatywny wpływ na środowisko i obniżyć emitowanie gazów cieplarnianych. Wyliczamy ślad węglowy banku zgodnie ze standardem GHG Protocol i według metodologii Science Based Targets. Mierzymy wskaźniki w pierwszym i drugim zakresie dla emisji ze zużycia gazu i energii elektrycznej oraz emisji pochodzących z floty samochodowej banku. W trzecim zakresie analizujemy emisje powstałe w wyniku podróży służbowych. Nie monitorujemy innych gazów cieplarnianych niż CO₂.

EMISJE CO ₂ W CREDIT AGRICOLE				
	2019 (tCO ₂ e)	2020 (tCO ₂ e)	2021 (tCO ₂ e)	2022 (tCO ₂ e)
Energia (Zakres 1 i 2)	8126	6559	5946	2393
w tym Gaz	979	861	921	712
w tym Energia elektryczna	7147	5698	5025	1681
Flota samochodowa	1464	726	992	1214
Podróże służbowe (Zakres 3)	195	32	30	87
ŁĄCZNIE	9785	7317	6968	3694
Redukcja emisji vs 2019 (w proc.)		-25	-29	-62

Nasz ślad węglowy w 2022 r. wyniósł 3 694 tCO₂e i jest o 62 proc. mniejszy niż w roku bazowym 2019 (9 785 tCO₂e). W zakresie pierwszym nasz ślad węglowy za 2022 r. wyniósł 1 926 tCO₂e, a w zakresie drugim – 1 681 tCO₂e (emisji pochodzących z wykorzystania energii elektrycznej, bez serwerowni).

W 2021 r. w naszym banku wdrożyliśmy narzędzie GreenWay, z którego korzystają wszystkie spółki Grupy Crédit Agricole. Służy ono do monitorowania wskaźników bezpośredniego i pośredniego wpływu na środowisko naturalne oraz do mierzenia śladu węglowego w pierwszym, drugim i częściowo w trzecim zakresie. Wskaźniki, które raportujemy poprzez to narzędzie, są audytowane przez niezależną firmę.

Od 2019 r. identyfikujemy w banku ryzyko klimatyczne (więcej o tym na s. 12). W 2022 r. przeprowadziliśmy analizę ryzyk i szans klimatycznych, a w 2023 r. planujemy szerzej pracować nad tą kwestią. ■

GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 3-3, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-7

¹ Credit Agricole nigdy nie finansował wydobycia węgla.

Rozwijanie zielonej bankowości

Credit Agricole rozwija ofertę zielonych produktów i zielone finansowanie we wszystkich liniach biznesowych, aby odpowiadać na potrzeby klientów z różnych sektorów i promować wśród nich postawy przyjazne środowisku. Dzięki oferowaniu produktów, które zachęcają klientów do wyboru energii odnawialnej, czystego transportu, zielonych nieruchomości i mniejszego zużycia energii, a w efekcie do przejścia na gospodarkę niskoemisyjną, wspieramy ich w korzystaniu ze środowiska świadomie i odpowiedzialnie.

Ekoedycje produktów dla klientów indywidualnych

Oferta zielonych produktów Credit Agricole ciągle się rozwija. W 2022 r. dodaliśmy do niej pięć kolejnych produktów ubezpieczeniowych z elementem inwestycyjnym (Eko Indeks, Global Trend, Zielona Transformacja, Invest Med, Global Trend II).

Nasi klienci mogli też nadal inwestować w fundusz AMUNDI Stars Global Ecology ESG oraz w nowy fundusz Amundi Stars Global Aggregate. Ponadto kontynuowaliśmy program „Czyste Powietrze” Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (NFOŚiGW). Dzięki temu klienci, którzy biorą u nas kredyt ratalny lub gotówkowy na wymianę nieefektywnych źródeł ciepła lub termomodernizację, mogą liczyć na dotację z funduszu. Oferowaliśmy też klientom kredyt hipoteczny na energooszczędne nieruchomości Zielony DOM oraz kartę debetową z ekotworzywa, które rozkłada się szybciej niż plastik.

Tabela obok zawiera pełną listę zielonych produktów, które w ubiegłym roku oferowaliśmy klientom indywidualnym.

W 2023 r. zamierzamy dalej rozwijać ofertę zielonych produktów.

GRI 102-2, GRI 2-6

ZIELONE PRODUKTY
KREDYT RATALNY NA OZE
- kredyt ratalny na zakup i instalację paneli fotowoltaicznych oraz innych urządzeń wytwarzających zieloną energię - współpraca z partnerami – liderami rynku odnawialnych źródeł energii w Polsce
KREDYT GOTÓWKOWY I RATALNY Z DOFINANSOWANIEM Z PROGRAMU NFOŚiGW „CZYTE POWIETRZE”
kredyt z dofinansowaniem na wymianę źródeł ciepła i termomodernizację dla właścicieli i współwłaścicieli domów jednorodzinnych lub lokali mieszkalnych (z wyodrębnioną księgą wieczystą) wydzielonych w budynkach jednorodzinnych
KREDYT HIPOTECZNY ZIELONY DOM
- kredyt hipoteczny na budowę lub zakup domu energooszczędnego - preferencyjne warunki kredytowania
PRODUKTY UBEZPIECZENIOWE Z ELEMENTEM INWESTYCYJNYM ZWIĄZANE Z ESG
pięć produktów ubezpieczeniowych opartych na indeksach, które są złożone ze spółek spełniających kryteria ESG, spółek z sektora zielonej gospodarki lub spółek dbających o środowisko naturalne
FUNDUSZE INWESTYCYJNE ZWIĄZANE Z ESG
- subfundusz Amundi Stars Global Ecology ESG inwestujący od 70 do 100 proc. aktywów w tytuły uczestnictwa zagranicznego funduszu Amundi Funds Global Ecology ESG; inwestuje w spółki podejmujące działania zbieżne z 10 obszarami tematycznymi ESG i Celami Zrównoważonego Rozwoju - Amundi Stars Global Aggregate inwestujący od 70 do 100 proc. aktywów w tytuły uczestnictwa zagranicznego funduszu Amundi Funds Global Aggregate Bond, który zobowiązuje się mieć min. 10 proc. aktywów w zrównoważonych inwestycjach

GRI 2-6



Rozwój zielonego finansowania we wszystkich liniach biznesowych

Credit Agricole zamierza odgrywać istotną rolę w dążeniu do przejścia na gospodarkę niskoemisyjną głównie poprzez finansowanie czystych źródeł energii i projektów przyjaznych środowisku. W 2022 r. finansowaliśmy odnawialne źródła energii także we współpracy z innymi spółkami Grupy Crédit Agricole w Polsce.

Poniżej przedstawiamy zielone finansowanie w podziale na linie biznesowe banku.

ZIELONE FINANSOWANIE
BANKOWOŚĆ DETALICZNA
- finansowanie poprzez kredyt ratalny inwestycji przyjaznych środowisku, m.in. paneli fotowoltaicznych, paneli słonecznych, pomp ciepła, domowych magazynów energii - uczestnictwo w programie „Czyste Powietrze” NFOŚiGW - finansowanie poprzez kredyt hipoteczny nieruchomości energooszczędnych
MAŁE I ŚREDNIE PRZEDSIĘBIORSTWA (MŚP) ORAZ KLIENTI AGROBIZNESOWI
- finansowanie poprzez Zielony Kredyt inwestycji takich, jak: zakup i montaż instalacji odnawialnych źródeł energii, m.in. paneli fotowoltaicznych, kolektorów słonecznych, pomp ciepła, wiat fotowoltaicznych ze stacją ładowania (carport), a także finansowanie maszyn i urządzeń poprawiających efektywność energetyczną, pojazdów hybrydowych i elektrycznych, finansowanie zakupu i budowy nieruchomości energooszczędnej oraz termomodernizacji już istniejących nieruchomości - finansowanie na preferencyjnych warunkach – m.in. w ramach programów partnerskich – inwestycji przyjaznych środowisku, np. paneli fotowoltaicznych
BANKOWOŚĆ KORPORACYJNA
- niefinansowanie wydobycia węgla energetycznego i stopniowe ograniczanie finansowania branż ołowogłowych - wspieranie klientów korporacyjnych w realizacji projektów, które mają na celu wdrożenie technologii przyjaznych środowisku, zwłaszcza wykorzystujących energię odnawialną - finansowanie na preferencyjnych warunkach – m.in. w ramach programów partnerskich – projektów związanych z wytwarzaniem zielonej energii

GRI 2-6



Finansowanie działalności gospodarczych, które kwalifikują się do Taksonomii

Na koniec 2022 r. oszacowaliśmy, jaki jest nasz udział w finansowaniu działalności gospodarczych, które kwalifikują się do Taksonomii, dla dwóch celów środowiskowych: łagodzenie zmian klimatu i adaptacja do zmian klimatu. Podstawą dla tego jest Rozporządzenie w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, czyli tzw. Taksonomia¹.

Przy wyliczaniu tego udziału uwzględniliśmy rzeczywistą działalność klientów, którzy są zobowiązani do raportowania niefinansowego zgodnie z NFRD². Określiliśmy ją na podstawie ich sprawozdań finansowych. Działalności klientów o przeważającym rzeczywistym przedmiocie działalności gospodarczej o kodach NACE/PKD wymienionych w Akcie delegowanym dotyczącym klimatu³ określiliśmy jako te, które kwalifikują się do Taksonomii, a działalności klientów o przeważającym przedmiocie działalności o kodach NACE/PKD niewymienionych w Akcie delegowanym dotyczącym klimatu – jako te, które nie kwalifikują się do Taksonomii. Szczegółowe dane zawiera tabela obok. Aktywa ogółem uwzględniają aktywa bilansowe oraz gwarancje bankowe.

Przy przygotowaniu raportu korzystaliśmy z ankiet, w których brali udział klienci, ich sprawozdań finansowych, wyników analizy kodów PKD/NACE oraz innych danych, które mamy. Zgodnie z rekomendacjami Komisji Europejskiej z grudnia 2021 r.⁴ publikujemy te dane na zasadzie dobrowolności. Udział działalności gospodarczej, która kwalifikuje się do Taksonomii w aktywach ogółem nieznacznie wzrósł względem 2021 r.

W 2022 r. rozpoczęliśmy przygotowania do raportowania Taksonomii oraz wskaźnika zielonych aktywów (Green Asset Ratio), które będzie nas obowiązywać po okresie przejściowym (od 2024 r.).

Strategia banku na lata 2023–2025 odnosi się do wdrożenia Taksonomii w banku w ramach celu: uwzględnienie Taksonomii UE w naszej strategii biznesowej, rozwoju produktów i relacji z klientami korporacyjnymi. Planujemy więc włączyć Taksonomię do procesu projektowania produktów oraz wziąć ją pod uwagę we współpracy z klientami. Więcej o strategii na s. 9.

TAKSONOMIA – SZCZEGÓŁOWE DANE	
udział proc. w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej, która nie kwalifikuje się do Taksonomii	2,11
udział proc. w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej, która kwalifikuje się do Taksonomii	5,0
udział proc. w aktywach ogółem ekspozycji wobec rządów centralnych	14,77
udział proc. w aktywach ogółem ekspozycji wobec banków centralnych	14,29
udział proc. w aktywach ogółem ekspozycji wobec emitentów ponadnarodowych	0
udział proc. w aktywach ogółem ekspozycji wobec instrumentów pochodnych	0,02
udział proc. portfeli handlowych w aktywach ogółem	0,59
udział proc. pożyczek międzybankowych na żądanie w aktywach ogółem	0,14
udział proc. w aktywach ogółem ekspozycji wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy w sprawie rocznych sprawozdań finansowych	17,65

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088.

² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2014/95/UE z 22 października 2014 r. zmieniająca dyrektywę 2013/34/UE w odniesieniu do ujawniania informacji niefinansowych i informacji dotyczących różnorodności przez niektóre duże jednostki oraz grupy.

³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2014/95/UE z 22 października 2014 r. zmieniająca dyrektywę 2013/34/UE w odniesieniu do ujawniania informacji niefinansowych i informacji dotyczących różnorodności przez niektóre duże jednostki oraz grupy.

⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/business_economy_euro/banking_and_finance/documents/sustainable-finance-taxonomy-article-8-report-eligible-activities-assets-faq_en.pdf

Ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko

Negatywny wpływ na środowisko naturalne ograniczamy w banku głównie dzięki zmniejszeniu emisji CO₂ i zużycia papieru oraz zaangażowaniu w akcje przyjazne środowisku.

Transport

W Credit Agricole promujemy korzystanie ze zrównoważonych środków transportu. Pracownicy centrali banku, którzy dojeżdżają do pracy na rowerach lub hulajnogach elektrycznych albo korzystają z transportu publicznego, mogą liczyć na wiele udogodnień. Jeżeli chodzi o samochody, w 2021 r. wprowadziliśmy do floty 44 samochody hybrydowe, a w 2022 r. 8 samochodów elektrycznych. Rozwijamy też flotę samochodów współdzielonych (carsharing). Natomiast osoby, które dojeżdżają do pracy własnymi samochodami, zachęcamy do zapoznania się z zasadami ekojazdy.

GRI 2-24, GRI 2-25

Zużycie papieru

Ciągle dążymy w Credit Agricole do zmniejszenia zużycia papieru zarówno w procesie obsługi klienta, m.in. poprzez zachęcanie klientów do korzystania z e-wyciągów, jak i wewnątrz banku. Digitalizujemy procesy wewnętrzne, aby zapewnić elektroniczny obieg dokumentów. Korzystamy m.in. z w pełni elektronicznego procesu obiegu faktur w banku oraz bezpiecznego drukowania printing on demand. W ubiegłym roku kontynuowaliśmy pracę w formule hybrydowej.

GRI 2-24, GRI 2-25

Zużycie energii

Ograniczenie zużycia energii jest dla nas bardzo ważne, dlatego wprowadzamy energooszczędne rozwiązania oraz edukujemy pracowników w tym temacie. Obecnie we wszystkich budynkach centrali banku wykorzystujemy jedynie energię elektryczną z odnawialnych źródeł (OZE). Jednocześnie dbamy o podnoszenie efektywności energetycznej naszych placówek bankowych. W 2022 r. w 44 placówkach wymieniliśmy oświetlenie na energooszczędne LED. W efekcie takie oświetlenie ma już 155 placówek. W ubiegłym roku podpisaliśmy też nowy kontrakt na zakup do placówek certyfikowanej energii elektrycznej, która pochodzi z farm wiatrowych i wodnych. Dzięki temu 95 proc. naszych

ZUŻYCIE ENERGII ¹			
2019	2020	2021	2022
Całkowite zużycie energii pochodzącej ze źródeł nieodnawialnych ² [TJ]			
5,569	0,980	0	0
Całkowite zużycie energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych ³ [TJ]			
0,606	0,977	0,295	0,328
Całkowite zużycie energii elektrycznej [GWh]			
6,175/1,715	1,956/0,543	0,295/0,082	0,328/ 0,091
Całkowite zużycie energii cieplnej [GWh]			
2,124/0,590	1,344/0,373	0,535/0,149	0,542/ 0,151
Całkowite zużycie energii [TJ]			
8,299	3,300	0,830	1,198

¹ Ustalając podział zużycia energii elektrycznej pochodzącej ze źródeł odnawialnych i nieodnawialnych, przyjęliśmy proporcjonalny udział w kosztach obydwu składników. Raport dotyczy budynków, których właścicielem jest Credit Agricole. Źródło użytych przeliczników to: 1 kWh = 3 600 000 J.

² Stosowany rodzaj paliwa – węgiel.

³ Stosowany rodzaj paliwa – elektrownie we i wiatrowe.



Zielona centrala banku

Centrala Credit Agricole we Wrocławiu znajduje się w kompleksie Business Garden. To zielony budynek klasy A z certyfikatem LEED Platinum, który wyróżnia wiele rozwiązań przyjaznych środowisku, takich jak:

- materiały budowlane, które wykorzystują surowce z recyklingu;
- infrastruktura dla ponad 100 rowerzystów i wygodny dostęp do transportu publicznego;
- podziemny parking zaprojektowany w technologii zielonego dachu;
- zawory o niskim przepływie, które zmniejszają zużycie wody;
- energooszczędne żarówki LED i urządzenia do wentylacji i regulacji temperatury z wysokowydajnym wymiennikiem ciepła;
- inteligentne elewacje i automatyczne rolety zewnętrzne, które regulują wpływ pogody na zużycie energii;
- ograniczenie zużycia jednorazowego plastiku oraz wdrożenie idei biura zero waste;
- własna pasieka – Credit Agricole jest patronem jednego z uli.

placówek korzysta z zielonej energii. Te działania pomogły nam zwiększyć udział OZE w całym banku.

GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 302-1, GRI 302-3

Zużycie wody

W banku monitorujemy całkowity pobór wody, którą dostarczają dostawcy. Zużycie wody w placówkach bankowych w 2022 r. wyniosło 10,85 Ml, czyli 10 851,89 m³. Nie monitorujemy natomiast ilości odprowadzonej wody, ponieważ nie mamy dokładnych informacji o tym od naszych dostawców mediów.

GRI 303-3, GRI 303-4

Zużycie surowców

W 2020 r. rozpoczęliśmy analizę zużycia mediów i sposobu utrzymania powierzchni biurowej (zużycie energii elektrycznej, wody, środków higienicznych i środków czystości) i wdrożyliśmy pierwsze działania związane z jego optymalizacją. Kontynuowaliśmy też segregację odpadów w budynkach centrali i w placówkach bankowych oraz organizowaliśmy akcje zwiększające wiedzę pracowników na temat recyklingu.

W 2022 r. po raz pierwszy zebraliśmy informacje o materiałach, które wykorzystujemy do produkcji naszych kart. Klientom dostarczyliśmy około 571 tys. kart płatniczych, do których produkcji wykorzystaliśmy 3 026,3 kg materiałów. Karty wyprodukowaliśmy z materiałów, które można przetworzyć (odnawialnych), a nie już przetworzonych. Udział procentowy przetworzonych materiałów początkowych stosowanych do wytworzenia kart wyniósł 0.

GRI 301-1, GRI 301-2

Zaangażowanie w akcje przyjazne środowisku

W 2022 r. kontynuowaliśmy kampanię #mniejplastiku, w której edukujemy na temat szkodliwości odpadów z tworzyw sztucznych w środowisku. Wraz z ekologiem Dominikiem Dobrowolskim zorganizowaliśmy akcję Wiślana Odyseja – marsz wzdłuż brzegów Królowej Polskich Rzek od źródeł na Baraniej Górze do ujścia w Gdańsku. Innym przedsięwzięciem zrealizowanym w ramach kampanii #mniejplastiku była Akcja Czysta Odra, czyli sprzątanie brzegów Odry i jej dopływów. W obu akcjach wzięło udział łącznie około 20 tys. wolontariuszy, którzy zebrali ponad 100 ton śmieci. W lipcu po katastrofie ekologicznej na Odrze zainicjowaliśmy akcję ODROdzenie, czyli zbiórkę pieniędzy na rzecz odbudowy ekosystemu rzeki. Ponadto patronowaliśmy akcji Mniej znaczy więcej zorganizowanej przez Polskie Stowarzyszenie Zero Waste dla uczniów szkół podstawowych w całej Polsce.

Wszystkim naszym akcjom towarzyszyły lekcje w szkołach, pogadanki dla turystów i lokalnych mieszkańców oraz webinary. W ponad 50 miastach w całej Polsce można było obejrzeć plenerową wystawę Plastikowa Odyseja z artystycznymi zdjęciami śmieci zebranych na bałtyckich plażach i radami, jak zmniejszać zużycie plastiku w codziennym życiu. Dodatkowo wspólnie z portalem Onet.pl uruchomiliśmy portal www.mniejplastiku.onet.pl z treściami edukacyjnymi na temat plastiku w środowisku, a także podcast i materiały wideo.

Z innych inicjatyw prośrodowiskowych, które podjęliśmy w 2022 r., można wymienić: nawiązanie współpracy ze Stowarzyszeniem Kreatywnych Nauczycieli, które w liceum w Jastrzębiu-Zdroju prowadzi innowacyjne badania nad wykorzystaniem larw barciaka wielkiego w biodegradacji plastiku.

Od 2019 r. Grupa Crédit Agricole, a wraz z nią my, wspiera organizację międzynarodowego projektu Plastic Odyssey. W ramach tego przedsięwzięcia we wrześniu 2022 r. w rejs dookoła świata wyruszył specjalny statek laboratorium, którego załoga będzie uczyć lokalne społeczności w Afryce, Ameryce i Azji, jak przetwarzać plastikowe odpady na przedmioty wielorazowego użytku. Celem projektu jest również wspieranie rozwoju start-upów specjalizujących się w recyklingu i upcyclingu.

Nowe wyzwania środowiskowe

Bioróżnorodność

W najbliższych latach jednym z wyzwań dla biznesu będą kwestie związane z zachowaniem różnorodności biologicznej. Dotychczasowy trend zubożania gatunków i siedlisk może mieć bezpośredni wpływ na przedsiębiorstwa i powodować zakłócenia w łańcuchach dostaw, dodatkowe koszty zachowania zgodności z przepisami, ale też tworzyć niekorzystny wizerunek i przyczyniać się do spadku społecznego poparcia. Istnieje więc potrzeba, by uwzględnić różnorodność biologiczną w ratingach spółek oraz opracować sposób przekierowania kapitału do spółek, które mają odpowiednią strategię w tym zakresie. Spółki, które wywierają negatywny wpływ na bioróżnorodność, będą mogły mieć utrudniony dostęp do kapitału, tak jak dzieje się już w przypadku zmian klimatycznych.

W 2020 r. powstała Międzynarodowa Grupa Zadaniowa ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Przyrodą (The international Taskforce on Nature-related Financial Disclosures – TNFD). W 2022 r. uruchomiono

W akcjach Wiślana Odyseja
oraz Czysta Odra wzięło
udział łącznie około 20 tys.
wolontariuszy, którzy zebrali
ponad 100 ton śmieci.

nową wersję zasad ramowych TNFD, które mają pomóc przedsiębiorstwom poznać ryzyka i szanse związane z różnorodnością biologiczną i sposoby ich ujawniania. Ryzyka te będą musiały mieć odzwierciedlenie w strategiach, operacjach i procesach zarządzania ryzykiem w spółkach.

Wprowadzenie lub poprawa standardów dotyczących ujawniania informacji na temat bioróżnorodności pomoże inwestorom wspierać gospodarkę bezpieczniejszą dla środowiska, a długofalowo zapewni tworzenie wartości dla ludzi i całej planety.

W kolejnych latach planujemy włączyć aspekty bioróżnorodności w proces raportowania niefinansowego.

GRI 304-2

Przestrzeń

Jednym z elementów środowiska jest także przestrzeń, która już stanowi wyzwanie, zwłaszcza w dużych miastach. Przestrzeń, jaką mamy do dyspozycji, jest zasobem, którego nie da się pomnożyć. W związku z tym należy bardzo ostrożnie nią gospodarować, odpowiednio planować inwestycje tak, aby nie wykorzystywać jej w nadmiarze, lub dążyć do jej recyklingu.

W najbliższych latach przedsiębiorstwa finansowe będą musiały wziąć pod uwagę również to wyzwanie i zapewnić swoim klientom finansowanie, co przełoży się na cały łańcuch wartości. Także w Credit Agricole będziemy pracować nad tą kwestią. ■

Główne dokumenty wewnętrzne,
które regulują ten obszar:

- Polityka środowiskowa Credit Agricole
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole



ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE I ROZWÓJ SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ

Cele Zrównoważonego Rozwoju, których realizację wspieramy przez inicjatywy opisane w tym rozdziale, to:

KONIEC
Z UBÓSTWEM

DOBRE ZDROWIE
I JAKOŚĆ ŻYCIA

DOBRA JAKOŚĆ
EDUKACJI

MNIEJ
NIERÓWNOŚCI

ZRÓWNOWAŻONE
MIASTA
I SPOŁECZNOŚCI

POKÓJ,
SPRAWIEDLIWOŚĆ
I SILNE INSTYTUCJE



Wsparcie dla społeczeństwa

W 2022 r. Credit Agricole zaangażował się w wiele działań społecznych, które przyczyniły się do rozwoju społeczności lokalnej. Koncentrowały się one na wsparciu osób niesłyszących oraz promocji kultury francuskiej w Polsce.

Działalność charytatywna

W 2022 r. wsparliśmy finansowo różne organizacje i fundacje. Współpracowaliśmy m.in. z wrocławskim oddziałem Towarzystwa Przyjaciół Dzieci oraz – w ramach programu Zamieniam się w słuch – z Fundacją FONIS. Program ten polega na włączaniu się w integrację osób z problemami słuchu z resztą społeczeństwa i dążeniu do poprawy dostępności usług bankowych dla osób niesłyszących. Więcej na ten temat na s. 24.

Jak co roku nasi pracownicy zaangażowali się w przygotowanie podarunków w ramach Szlachetnej Paczki. Kontynuowaliśmy też zbieranie nakrętek na potrzeby podopiecznych Fundacji Potrafię Pomóc.

Edukacja finansowa

Udostępnianie usług finansowych coraz szerszemu gronu klientów, zapobieganie nadmiernemu zadłużeniu, walka z wykluczeniem finansowym oraz wsparcie klientów w zarządzaniu ich finansami to niektóre z celów inicjatywy edukacyjnej #wyzwanieoszczedzenie. Ma ona zachęcać do uważniejszego gospodarowania pieniędzmi, przeanalizowania swoich codziennych wydatków i rozważenia, czy wszystkie są niezbędne. Nieustannie budujemy społeczność osób, które na facebookowej grupie „Wyzwanie oszczędzanie” dzielą się swoimi doświadczeniami i poradami dotyczącymi oszczędzania. Ponad 5 tys. członków grupy może też bezpłatnie korzystać z wartościowych treści, które zamieszczamy, aby propagować oszczędzanie i mądre gospodarowanie pieniędzmi. W 2022 r. współpracowaliśmy też w ramach projektu z influencerami PanParagon i dr.chris_brave_gardener. Poza tym przeprowadziliśmy badanie o podejściu do oszczędzania oraz rozwijaliśmy stronę o oszczędzaniu oraz mądrym i świadomym wydawaniu pieniędzy www.wyzwanieoszczedzenie.pl.

Promocja kultury francuskiej w Polsce

Co roku, nawiązując do swoich francuskich korzeni, aktywnie uczestniczymy w działaniach promujących kulturę francuską w Polsce. W 2022 r. wsparliśmy kolejną edycję Festiwalu Frankofonii we Wrocławiu oraz wydanie dwujęzycznej publikacji na temat historii losów członków NSZZ „Solidarność” we Francji.

Wsparcie kultury – współpraca z Dawidem Podsiadło

W 2022 r. bank kontynuował strategiczną współpracę z Dawidem Podsiadło. Byliśmy patronem jego trasy koncertowej Post Produkcja Tour. Współpracę tę będziemy kontynuować również w 2023 r. ■

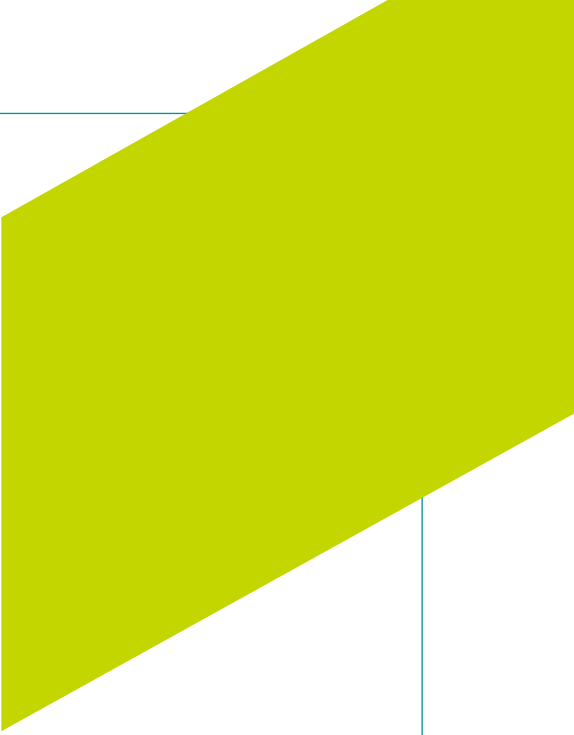


Aktywność społeczna pracowników

W 2022 r. w ramach inicjatywy Power of Sharing wdrożyliśmy pięć pełnopłatnych dni wolontariatu pracowniczego. Dzięki temu pracownicy Credit Agricole mogą zaangażować się w działania na rzecz organizacji społecznych w ciągu całego roku. Z dni wolontariackich skorzystało 200 osób, które poświęciły na działania społeczne 414 dni. Wspieraliśmy zwłaszcza osoby pochodzące z Ukrainy oraz organizacje ogólnopolskie i lokalne. Dzięki wsparciu Grupy Crédit Agricole zapewniliśmy dodatkowo relokację, akomodację i wsparcie socjalne ponad 400 pracownikom Credit Agricole Ukraina oraz ich rodzinom.

W trzecim kwartale zorganizowaliśmy 17 wydarzeń – webinarów z ekspert(k)ami oraz aktywist(k)ami organizacji społecznych, którzy inspirowali do działania na rzecz społeczeństwa i klimatu. Zaprosiliśmy organizacje skupione na ochronie środowiska naturalnego, wsparciu osób z niepełnosprawnościami, LGBT+, zagrożonych kryzysem ubóstwa oraz bezdomności. W spotkaniach on-line oraz stacjonarnych wzięło udział ponad 500 pracowników. Jedną z inspiracji ze spotkań, która przełożyła się na inicjatywę pracowników, była zbiórka na rzecz Wrocławskiego Hospicjum dla Dzieci. ■





0 RAPORCIE

Proces tworzenia raportu

Treść Raportu odpowiedzialnego biznesu „Na rzecz klientów i społeczeństwa” oraz istotne aspekty raportowania wypracowaliśmy w 2022 r. podczas badania istotności zagadnień i ryzyk ESG banku (więcej o badaniu na s. 11). W badaniu aktywnie uczestniczyli przedstawiciele kluczowych obszarów banku, w tym prezes Zarządu oraz wiceprezesi odpowiedzialni za zrównoważony rozwój i ESG, HR oraz obszar ryzyka.

Przygotowując raport za rok 2022, skoncentrowaliśmy się na oczekiwaniach i rekomendacjach z tego badania istotności, w tym z wyników ankiet wśród pracowników i interesariuszy zewnętrznych. Dodatkowo wzięliśmy pod uwagę wyniki paneli z interesariuszami z 2021 r. i 2019 r. (przeprowadzonych zgodnie ze standardem AA1000SES) oraz opinie interesariuszy, które zbieramy na bieżąco podczas różnych wydarzeń.

Raport przygotowaliśmy zgodnie z Global Reporting Initiative (GRI) z 2021 r. Obejmuje on rok kalendarzowy 2022. Podane w nim dane są aktualne na 31 grudnia 2022 r. Dokument nie podlegał zewnętrznej weryfikacji i nie jest raportem skonsolidowanym. Raportujemy w cyklu rocznym. Poprzedni raport wydaliśmy w 2022 r. za 2021 r. Nie zmieniliśmy istotnie sposobu raportowania, aby dane, które przedstawiamy od 2018 r., były porównywalne zgodnie z zasadą porównywalności. Zaktualizowaliśmy natomiast raportowane wskaźniki, uwzględniając zmiany w standardzie GRI z 2021 r. Sprawdzaliśmy też, czy odpowiadamy na wskaźniki w treści raportu zgodnie z zasadą „comply or explain” oraz zasadą kompletności. W tym roku jeszcze więcej miejsca poświęciliśmy ujawnianiu kwestii środowiskowych i wpływu na klimat. Przeanalizowaliśmy ryzyka i szanse klimatyczne zgodnie z rekomendacjami TCFD. Więcej na ten temat na s. 13.

Raport dotyczy Credit Agricole Bank Polska S.A. ■

GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5, GRI 2-14

Zastosowanie normy ISO 26000 w raporcie

Kwestie opisane w Raporcie odpowiedzialnego biznesu usystematyzowaliśmy zgodnie z siedmioma obszarami społecznej odpowiedzialności biznesu, które są określone w normie ISO 26000. Te obszary to:

1. Ład organizacyjny;
 2. Prawa człowieka;
 3. Praktyki z zakresu pracy;
 4. Środowisko;
 5. Uczciwe praktyki operacyjne;
 6. Zagadnienia konsumenckie;
 7. Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej.
- Nazwami tych obszarów zatytułowaliśmy kolejne działy raportu.

Priorytetowe aspekty raportowania

Zgodnie z najnowszym badaniem istotności, którego elementem były wywiady z interesariuszami, najistotniejsze zagadnienia ESG banku to:

- etyka biznesu;
- przeciwdziałanie zmianom klimatu;
- adaptacja do zmian klimatu;
- warunki pracy;
- zachowania antykonkurencyjne;
- przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu;
- system zarządzania ryzykiem;
- prawa konsumentów/użytkowników końcowych.

Poza powyższymi, w kontekście raportowania niefinansowego, nadal ważne są następujące aspekty:

- prawa człowieka;
- odpowiedzialność za produkt;
- zatrudnienie;
- różnorodność i równość szans;
- przestrzeganie zasad niedyskryminacji;
- ocena dostawców pod kątem społecznym;
- marketing i oznaczenia;
- prywatność klienta;
- zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi;
- szkolenia i edukacja.

Podejście zarządcze (wyjaśnienie istotnych kwestii i ich zasięgu, główne składowe) oraz jego ocenę opisujemy w rozdziałach poświęconych istotnym kwestiom, które przedstawiamy w tym raporcie.

GRI 2-4, GRI 3-2

Wsparcie Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ

W 2017 r. Grupa Crédit Agricole przygotowała mapę kilku bieżących działań, które mogą się przyczynić do osiągnięcia Celów Zrównoważonego Rozwoju Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ). Koncentrują się one wokół trzech obszarów: etyka, klimat i włączenie społeczne. Wsparcie Celów Zrównoważonego Rozwoju poprzez strategię banku Credit Agricole pokazujemy z kolei na s. 10. Aby wzmocnić nasze zaangażowanie we wspieranie Celów, poszczególnym rozdziałom Raportu odpowiedzialnego biznesu, w których opisujemy nasze konkretne działania, przypisaliśmy odpowiednie Cele Zrównoważonego Rozwoju.

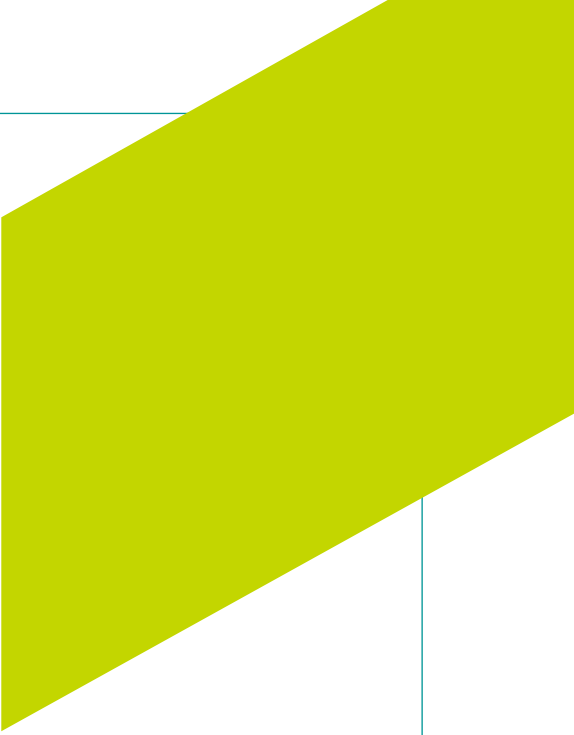
GRI 2-23

Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ



W 2015 r. świat przyjął strategię rozwoju do 2030 r. Wszystkie 193 państwa członkowskie ONZ jednogłośnie przyjęły rezolucję „Przekształcamy nasz świat: Agenda na rzecz zrównoważonego rozwoju 2030”. Zawiera ona 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju (ang. Sustainable Development Goals) oraz 169 zadań szczegółowych, które się z nimi wiążą. Mają one zostać osiągnięte do 2030 r. Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ to:

1. Koniec z ubóstwem;
2. Zero głodu;
3. Dobre zdrowie i jakość życia;
4. Dobra jakość edukacji;
5. Równość płci;
6. Czysta woda i warunki sanitarne;
7. Czysta i dostępna energia;
8. Wzrost gospodarczy i godna praca;
9. Innowacyjność, przemysł, infrastruktura;
10. Mniej nierówności;
11. Zrównoważone miasta i społeczności;
12. Odpowiedzialna konsumpcja i produkcja;
13. Działania w dziedzinie klimatu;
14. Życie pod wodą;
15. Życie na lądzie;
16. Pokój, sprawiedliwość i silne instytucje;
17. Partnerstwa na rzecz celów.



TABELE GRI

WSKAŹNIKI UNIWERSALNE		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
2-1	Dane na temat organizacji	6, 7, 50
2-2	Podmioty objęte raportowaniem w zakresie zrównoważonego rozwoju organizacji	6, 46
2-3	Okres objęty raportowaniem, częstotliwość raportowania oraz osoba kontaktowa	46, 50
2-4	Zmiany w informacjach	46
2-5	Weryfikacja zewnętrzna	46
2-6	Działalność, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	6, 12, 17, 19, 20, 22, 23, 24, 39
2-7	Pracownicy	29
2-8	Osoby świadczące pracę na rzecz organizacji niebędące jej pracownikami	29
2-9	Skład i struktura najwyższego organu zarządzającego	8
2-10	Powoływanie i wybór najwyższego organu zarządzającego	8
2-11	Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego	8
2-12	Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływami	8, 12, 14, 17
2-13	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływami	8, 11, 12, 14
2-14	Rola najwyższego organu zarządzającego w raportowaniu kwestii dotyczących zrównoważonego rozwoju	11, 46
2-15	Konflikty interesów	8
2-16	Informowanie o krytycznych kwestiach	11, 12, 17
2-17	Wiedza zbiorowa najwyższego organu zarządzającego	11, 29
2-18	Ocena wyników działalności najwyższego organu zarządzającego	8
2-19	Polityka wynagrodzeń	30

WSKAŹNIKI UNIWERSALNE		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
2-20	Proces ustalania wynagrodzenia	30
2-21	Wskaźnik rocznego wynagrodzenia całkowitego	30
2-22	Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju	3
2-23	Zobowiązania ujęte w politykach	9, 11, 13, 17, 19, 38, 46
2-24	Realizowanie zobowiązań ujętych w politykach	11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 23, 24, 25, 35, 38, 41
2-25	Procesy naprawcze dotyczące negatywnych wpływów	17, 19, 26, 38, 41
2-26	Mechanizmy zasięgania porad i zgłaszania obaw	17, 20, 26
2-27	Zgodność z przepisami prawa i regulacjami	20
2-28	Członkostwo w stowarzyszeniach	11, 17, 38
2-29	Podejście do angażowania interesariuszy	15, 16, 19, 23, 25
2-30	Układy zbiorowe	16
3-1	Proces określania istotnych tematów	11, 12, 15
3-2	Lista istotnych tematów	12, 15, 46
3-3	Zarządzanie istotnymi tematami	10, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20

WSKAŹNIKI TEMATYCZNE		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona	9
201-2	Implikacje finansowe i inne ryzyka oraz szanse wynikające ze zmian klimatycznych	12, 13
202-1	Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku	30
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	20
301-1	Użyte materiały lub surowce według wagi lub objętości	41
301-2	Użyte materiały, które stanowią przetworzone materiały początkowe	41
302-1	Zużycie energii wewnątrz organizacji	41
302-3	Współczynnik intensywności zużycia energii	41
303-3	Pobór wody	41
303-4	Odprowadzenie wody	41
304-2	Opis znaczącego wpływu działań, produktów i usług na bioróżnorodność	42
305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 1)	38
305-2	Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 2)	38
305-3	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 3)	38
305-7	Emisje tlenków azotu (NOx), tlenków siarki (SOx) i inne znaczące emisje do powietrza	38
401-1	Zatrudnienie nowych pracowników oraz rotacja pracowników	29
401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pacownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin	31
401-3	Urlopy rodzicielskie	32
403-9	Wypadki związane z pracą	32
404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	29

WSKAŹNIKI TEMATYCZNE		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
404-2	Programy podnoszące umiejętności pracowników i ułatwiające zarządzanie końcem kariery zawodowej	29
404-3	Procent pracowników podlegających regularnej ocenie jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej	30
405-1	Różnorodność organów zarządzających i pracowników	36
405-2	Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia kobiet do pensji i wynagrodzenia mężczyzn	30, 35
406-1	Przypadki dyskryminacji oraz podjęte działania	36
417-3	Przypadki braku zgodności z przepisami prawa w zakresie komunikacji marketingowej	25
418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów i utraty danych klientów	26



Dane kontaktowe

Ewa Deperas-Jarczewska

menadżerka ds. corporate sustainability

edeperas@credit-agricole.pl

Credit Agricole Bank Polska S.A.
ul. Legnicka 48 bud. C-D
54-202 Wrocław



GRI 2-1, GRI 2-3