

NA RZECZ KLIENTÓW I SPOŁECZEŃSTWA

RAPORT ODPOWIEDZIALNEGO BIZNESU 2023
CREDIT AGRICOLE BANK POLSKA S.A.

#WECARE



SPIIS TREŚCI

▀ Naszą rolą jest przyspieszenie transformacji	3
--	---

Ład organizacyjny

▀ Akcjonariusz – międzynarodowa Grupa Crédit Agricole	5
▀ Spółki Grupy Crédit Agricole w Polsce	5
▀ Podstawowe informacje o banku Credit Agricole	5
▀ Struktura zarządzania	7
▀ Strategia banku	8
▀ Strategiczne podejście do zrównoważonego rozwoju i ESG	9
▀ Interesariusze banku	18
▀ Zasady etyczne	20
▀ Członkostwo w organizacjach	20

Uczciwe praktyki operacyjne

▀ Relacje z dostawcami	22
▀ Etyka w relacjach z partnerami biznesowymi	23
▀ Przeciwdziałanie korupcji	23
▀ Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu	23
▀ Zgodność z prawem	23

Zagadnienia konsumenckie

▀ Bank uniwersalny zorientowany na klienta	25
▀ Oferta banku	25
▀ Obsługa klientów	26
▀ Doświadczenie klienta	26
▀ Obsługa klientów z różnorodnymi potrzebami	27
▀ Komunikacja marketingowa	28
▀ Obsługa reklamacji	29
▀ Bezpieczeństwo informacji	29
▀ Ochrona danych osobowych	29

Praktyki z zakresu pracy

▀ Pracownicy banku	31
▀ Rozwój pracowników	31
▀ Ocena kompetencji pracowników	32
▀ Polityka wynagrodzeń	32
▀ Korzyści socjalne dla pracowników	33
▀ Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników	34

Prawa człowieka

▀ Różnorodność	37
▀ Zróżnicowanie pracowników	38
▀ Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji	38

Środowisko

▀ Strategiczne podejście do ochrony środowiska naturalnego	40
▀ Rozwijanie zielonej bankowości	42
▀ Ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko	44

Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

▀ Wsparcie dla społeczeństwa	47
------------------------------------	----

O raporcie

▀ Proces tworzenia raportu	49
▀ Priorytetowe aspekty raportowania	49
▀ Zastosowanie normy ISO 26000 w raporcie	49
▀ Wsparcie Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ	49

Tabela GRI	51
Dane kontaktowe	53
Ujawnienia związane z Taksonomią UE	55

Naszą rolą jest przyspieszenie transformacji



Piotr Kwiatkowski
prezes Zarządu



Bernard Muselet
Senior Country Officer
I wiceprezes Zarządu

O roku 2023 w banku Credit Agricole, oczekiwaniach wobec banków w związku z transformacją w gospodarkę niskoemisyjną oraz planach na kolejny rok w zakresie zrównoważonego rozwoju i ESG mówią Piotr Kwiatkowski, prezes Zarządu, oraz Bernard Muselet, Senior Country Officer i I wiceprezes Zarządu Credit Agricole Bank Polska S.A.

Minęły już cztery lata, odkąd Unia Europejska (UE) ogłosiła strategię Europejski Zielony Ład. Jej celem jest przekształcenie UE w zasoboszczędną i konkurencyjną gospodarkę, która w 2050 r. będzie neutralna klimatycznie. Strategia ta dała mocny impuls do rozwoju ESG. Czy regulacje ESG zmieniły rolę banków?

Bernard Muselet: Rola sektora bankowego w transformacji jest kluczowa. Banki w 80 proc. finansują gospodarkę i mogą istotnie wpływać na tempo wprowadzanych zmian. Wszystkie regulacje dotyczące ESG mają zachęcić banki do preferencyjnego traktowania firm, które są zrównoważone i uwzględniają czynniki ESG w swojej działalności, oraz do przygotowywania specjalnych produktów bankowych, które wesprą klientów w przejściu na zielone tory. Jako bank jesteśmy więc taką forpocztą zmian. I dotyczy to nie tylko ochrony środowiska i klimatu, ale też kwestii społecznych i kultury organizacyjnej. Naszą rolą jest przyspieszenie transformacji oraz wspieranie zmieniających się modeli biznesowych.

Philippe Brassac, CEO Grupy Crédit Agricole, już w 2017 r. mówił wyraźnie, że jako bank musimy odegrać decydującą, wiodącą rolę i być w samym sercu gospodarki. Słowa te potwierdzają, że sektor finansowy dostał do wykonania wyjątkowe zadanie. W banku Credit Agricole realizujemy je poprzez naszą strategię, która w filarze Social Project ma dwa uzupełniające się założenia: Działamy na rzecz klimatu i przejścia na gospodarkę niskoemisyjną oraz Wzmacniamy spójność społeczną i przeciwdziałamy wykluczeniu. Naszą aspiracją jest odgrywanie istotnej roli w zielonej transformacji dzięki jasno sprecyzowanemu celowi i zrównoważonemu modelowi biznesowemu.

Jakie są kluczowe czynniki sukcesu, które zadecydują o tym, że banki dobrze odegrały swoją rolę?

Piotr Kwiatkowski: Kluczowe czynniki sukcesu to, oczywiście, bogata oferta zrównoważonych produktów oraz finansowanie zielonych przedsięwzięć naszych klientów. Musimy z jednej strony pomagać, oferując zarówno odpowiednie produkty na preferencyjnych warunkach, jak i narzędzia i doradztwo, ale z drugiej strony wymagać. To dlatego, że nam też zależy na zazielenieniu naszego portfela klientów, a jednocześnie musimy ograniczać ryzyko ESG, w tym ryzyko klimatyczne.

Zarządzanie ryzykiem ESG jest konieczne, aby firmy mogły się adaptować do tych zmian i mogły być przygotowane na to, co może się wydarzyć u

ich klientów i w ich łańcuchach dostaw. Kluczowa więc będzie tu edukacja. Żeby wszyscy dobrze spełniali swoją rolę, musimy poszerzać kompetencje, umiejętności i wiedzę. Dotyczy to przede wszystkim pracowników, którzy powinni umieć ocenić i udzielić zielonego finansowania, skonstruować produkty bankowe i doradzić. Musimy edukować klientów pod kątem korzyści, które mogą osiągnąć z różnych inwestycji, raportowania ESG, pisanie wniosków o dotacje. Dotyczy to również dostawców i partnerów biznesowych, którzy powinni rozumieć i podzielać nasze wartości.

B.M.: Żeby banki dobrze odegrały swoją rolę, muszą też zorganizować się wewnętrznie. Dobrą praktyką są interdyscyplinarne komitety, rady, fora. W naszym banku dwa lata temu powołaliśmy taki Komitet ESG, w który bezpośrednio zaangażowani są członkowie Zarządu. Ich rolą jest wyznaczanie kierunków rozwoju zrównoważonego rozwoju i ESG, nadzorowanie obszaru oraz podejmowanie decyzji. Dbają też, aby działania związane ze zrównoważonym rozwojem i ESG były zgodne ze strategią. Ponadto mamy w banku osobną jednostkę – Zespół ds. Corporate Sustainability, który koordynuje prace Komitetu i odpowiada m.in. za strategię i politykę w tym zakresie.

Równie ważnym czynnikiem sukcesu jest dla mnie wartość współpracy w obszarze ESG. Patrząc na regulacje, wytyczne, wyzwania, wszyscy widzimy, że gramy do wspólnej bramki. Mamy wspólny cel i wszyscy będziemy musieli się transformować. Bardzo wierzę więc w partnerstwa związane ze zrównoważonym rozwojem, które włączają biznes, sektor publiczny i organizacje pozarządowe. Przyszłością i jedyną szansą, jaką widzę, jest budowanie ekosystemu współpracy między bankami, klientami, dostawcami, doradcami, agencjami ratingowymi, ekspertami czy audytorami. Banki nie osiągną sukcesu związanego z „zazielenieniem” portfela i redukcją emisji w całym łańcuchu wartości bez zaangażowania swoich klientów, a klienci nie przejdą pomyślnie transformacji bez naszego finansowania. Jest to więc system naczyń połączonych.

Jak Credit Agricole realizuje rolę, którą powinny odegrać banki w transformacji? Jakie są główne osiągnięcia banku w 2023 r.?

B.M.: W 2023 r. kontynuowaliśmy realizację strategii w filarze Social Project. Przede wszystkim rozwijaliśmy zielone produkty, które mamy już w ofercie (kredyt hipoteczny Zielony DOM na nieruchomości energooszczędne czy Zielony Kredyt inwestycyjny dla klientów SOHO i Agro), oraz pracowaliśmy nad nowymi, które wdrożymy w 2024 r. W bankowości korporacyjnej wspieraliśmy klientów w transformacji, udzielając im w ramach konsorcjów banków kredytów powiązanych ze zrównoważonym rozwojem (SLL). To instrumenty finansowe, których warunki zależą od postępów firm w osiąganiu KPI, np. celów klimatycznych. Rozpoczęliśmy też współpracę ze spółkami Grupy Crédit Agricole – CAL&F i CAT&E w zakresie finansowania

projektów energii odnawialnej (OZE). Tym obszarem będzie się zajmowało nowo utworzone Biuro Green Banking. Jego zadaniem jest dostarczanie wiedzy firmom, które wdrażają technologie przyjazne środowisku i inne narzędzia do działań na rzecz dekarbonizacji i zapobiegania zmianom klimatycznym.

W zakresie ryzyka ESG wprowadziliśmy kwestionariusz do oceny ryzyka ESG klientów korporacyjnych i wdrożyliśmy go w Polityce kredytowej bankowości korporacyjnej banku. Jednocześnie wprowadziliśmy Politykę zarządzania ryzykiem ESG w banku. To bardzo ważny i praktyczny dokument, który definiuje ryzyko ESG, wskazuje, w jakich procesach go szukać oraz jakie narzędzia służą do jego oceny. Określa także odpowiedzialność związaną z ryzykiem ESG.

Jednym ze zobowiązań klimatycznych całej Grupy Crédit Agricole, w tym naszego banku, jest osiągnięcie neutralności klimatycznej z działalności własnej i portfela klientów do 2050 r.

W zakresie działalności własnej ślad węglowy naszej działalności był w 2023 r. o 67 proc. niższy niż w roku bazowym 2019. Jedną z inicjatyw, która przyczyniła się do jego obniżenia, była decyzja o zakupie energii z OZE do naszej centrali Business Garden we Wrocławiu.

W 2023 r. rozpoczęliśmy pracę nad kalkulacją emisji z portfela kredytowego banku, wyznaczeniem celów redukcji emisji dla kolejnych sektorów działalności klientów oraz przygotowaniem strategii dekarbonizacji naszego banku w tym zakresie. Te prace będziemy kontynuować w kolejnych latach.

P.K.: W ubiegłym roku realizowaliśmy też wiele inicjatyw środowiskowych. Poza kampanią #mniejplastiku, którą prowadzimy konsekwentnie od początku 2020 r., można wymienić także sadzenie drzew, zbiórkę elektrośmieci czy współpracę ze start-upem pozytywnego wpływu Deko Eko, z którym stworzyliśmy gadżety reklamowe z recyklingu.

W zakresie kwestii społecznych kontynuowaliśmy kampanię edukacyjną #wyzwanieoszczędzanie, której celem jest udostępnianie usług finansowych coraz szerszemu gronu klientów, zapobieganie nadmiernemu zadłużeniu, walka z wykluczeniem finansowym i wsparcie klientów w zarządzaniu ich finansami.

W 2023 r. dołączyliśmy do kilku programów partnerskich związanych ze zrównoważonym rozwojem i ESG i zrealizowaliśmy wiele inicjatyw edukacyjnych dla pracowników, klientów i innych interesariuszy.

Byliśmy też wielokrotnie nagradzani za nasze działania. Przede wszystkim zdobyliśmy 2. miejsce w klasyfikacji generalnej i branżowej w Rankingu Odpowiedzialnych Firm. Poza tym w 2023 r. zdobyliśmy Platynową Nagrodę w kategorii „Governance” w konkursie „ESG Innovator”, Srebrny Listek CSR POLITYKI, 5. miejsce w kategorii ESG w konkursie „Gwiazdy Bankowości”, wyróżnienie w rankingu Diversity IN Check oraz 85/100 punktów w rankingu Cashless dla Równości.

Jaki będzie 2024 r. w zakresie zrównoważonego rozwoju i ESG w Credit Agricole?

B.M.: Przede wszystkim chciałbym podkreślić, że ESG to ogromna szansa dla biznesu. Nasi klienci będą musieli transformować swoją działalność i będą potrzebować ogromnych środków na inwestycje. Nasza strategia jest więc nadal aktualna. Zmniejszymy ślad węglowy z działalności o kolejne 6 proc. w porównaniu z 2023 r. Chcemy też obliczyć ślad węglowy portfela kredytowego i wyznaczyć cele redukcji emisji dla pierwszych sektorów działalności naszych klientów. Nieodłącznym elementem tego zadania będzie też wypracowanie planów obniżenia emisji. Będziemy to realizować dzięki nowym zielonym produktom we wszystkich liniach biznesowych, produktom powiązanym ze zrównoważonym rozwojem, które motywują klientów do obniżania emisji, oraz dzięki wdrażaniu różnych narzędzi wsparcia klientów, np. kalkulatorów emisji, doradztwu oraz edukacji. Nadal będziemy też pracować nad oceną klientów pod kątem ryzyka ESG. W 2024 r. skupimy się na klientach MŚP i Agro. Rozbudujemy też heatmapy do oceny sektorów działalności naszych klientów pod kątem ryzyka klimatycznego o ryzyka związane z naturą.

P.K.: W zakresie kwestii społecznych na pewno będziemy kontynuować nasze prace związane z dostępnością usług dla klientów z różnymi potrzebami. Planujemy rozwijać różnorodne programy wsparcia dla młodych. Chcemy też podpisać Deklarację Odpowiedzialnej Sprzedaży. To inicjatywa dla branży finansowej, która ma na celu poprawę standardów usług na rynku i przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom. Wszystko to robimy w zgodzie z naszym sensem istnienia (raison d'être) „Codziennie działamy na rzecz naszych klientów oraz społeczeństwa”.

Wywiad przeprowadziła Ewa Deperas-Jarczewska, dyrektorka Zespołu Corporate Sustainability.

GRI 2-22

Piotr Kwiatkowski
prezes Zarządu

Bernard Muselet
Senior Country Officer
I wiceprezes Zarządu

ŁAD

ORGANIZACYJNY

Nasz bank aktywnie wspiera realizację Celów
Zrównoważonego Rozwoju ONZ. Więcej o nich na s. 49.
Nasze działania dotyczą 14 kluczowych obszarów:



AKCJONARIUSZ

międzynarodowa Grupa Crédit Agricole

Od 2001 r. Credit Agricole Bank Polska jest częścią Grupy Crédit Agricole. Nasz francuski akcjonariusz ma ponad 130-letnią historię. Obecnie Grupa znajduje się wśród 10 największych instytucji finansowych na świecie pod względem wartości aktywów. Jest także największym bankiem detalicznym w Europie oraz liderem ubezpieczeń we Francji. Grupa Crédit Agricole jest obecna w 45 krajach świata i zaspokaja potrzeby finansowe 50 mln klientów.

Grupa Crédit Agricole (Grupa CA) 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. ■

Podstawowe informacje o banku Credit Agricole

Credit Agricole Bank Polska S.A. (Credit Agricole) to bank uniwersalny, który od ponad 23 lat funkcjonuje na polskim rynku. Działamy w obszarze bankowości detalicznej, małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), agrobiznesu (Agro) 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 do usług finansowych. Proponujemy też wybór ubezpieczeń: komunikacyjnych, majątkowych i życiowych. Mamy do świadczenia na rynku kredytów konsumenckich (Consumer Finance). Nasze kredyty ratalne są dostępne w blisko 12 tys. punktów sprzedaży partnerów w całej Polsce, a nasze karty pozwalają na dostęp do Klubu Korzyści. To program benefitów, który umożliwia korzystanie ze zniżek w blisko 10 tys. sklepów i punktów usługowych w całej Polsce.

Jesteśmy nowoczesnym
bankiem skupionym
na człowieku, „100% ludzkim,
100% cyfrowym”. Łączymy
empatię odpowiedzialnych
pracowników i nowoczesne
inteligentne technologie.

Jesteśmy nowoczesnym bankiem skupionym na człowieku, „100% ludzkim, 100% cyfrowym”. Łączymy empatię odpowiedzialnych pracowników i nowoczesne inteligentne technologie. Zgodnie z tym założeniem ułatwiamy zdalny dostęp do naszych usług, a jednocześnie dbamy o rozwój 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 438 placówek własnych i partnerskich, w tym około 133 placówek bezgotówkowych, cztery 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 C-D. ■

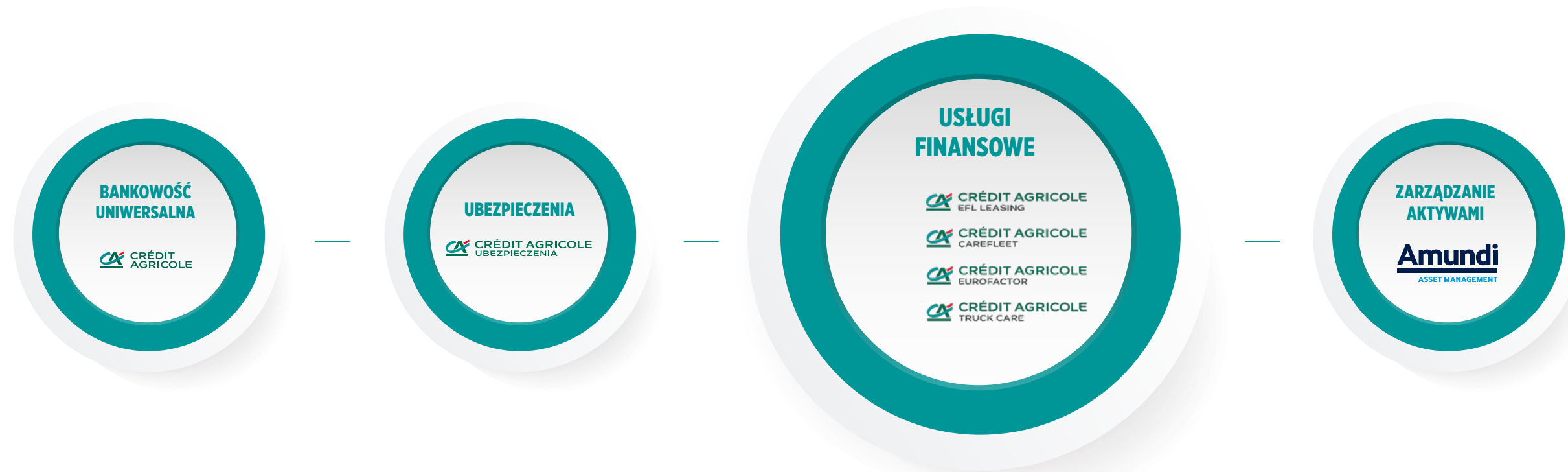
GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-6

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 zmieniły swoją identyfikację wizualną. To kolejny krok w budowaniu silnej marki Credit Agricole na polskim rynku oraz podkreślenie synergii między spółkami Grupy CA. ■



CREDIT AGRICOLE W LICZBACH

258

placówek
własnych

4

centra
korporacyjne

180

placówek
partnerskich

511

bankomatów



492

wpłatomatów

prawie

12 000

punktów sprzedaży
partnerów

prawie

10 000

sklepów i punktów usługowych
w Klubie Korzyści

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 2023 r. przedstawiał się następująco:

- Piotr Kwiatkowski – prezes Zarządu,
- Bernard Muselet – I wiceprezes Zarządu,
- Beata Janczur – wiceprezeska Zarządu,
- Jędrzej Marciniak – wiceprezes Zarządu,
- Bartłomiej Posnow – wiceprezes Zarządu,
- Damian Ragan – wiceprezes Zarządu,
- Philippe Enjalbal – wiceprezes Zarządu,
- Lech Zasławski – wiceprezes Zarządu (powołany 13 września 2023 r.).

Członków Zarządu powołuje Rada Nadzorcza. Ich kadencja wynosi pięć lat. Rada Nadzorcza ustala liczbę członków Zarządu i zatwierdza wewnętrzny podział kompetencji w Zarządzie. Poniżej omawiamy stan na 31 grudnia 2023 r.

Prezes Zarządu Piotr Kwiatkowski nadzorował następujące obszary:

- audyt wewnętrzny,
- Compliance,
- prawny,
- administracja,
- analizy makroekonomiczne.

oraz funkcję:

- Inspektora Ochrony Danych.

Odpowiadał też za:

- bieżące funkcjonowanie procedur anonimowego zgłaszania naruszeń na podstawie procedury whistleblowing oraz
- odbieranie zgłaszanych naruszeń.

I wiceprezes Zarządu Bernard Muselet nadzorował następujące obszary:

- zarządzanie zmianą i cyfryzacja,

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

- bankowość korporacyjna i inwestycyjna,
- rynki finansowe.

Wiceprezeska Zarządu Beata Janczur nadzorowała następujący obszar:

- zasoby ludzkie.

Wiceprezes Zarządu Jędrzej Marciniak nadzorował następujące obszary:

- marketing,
- komunikacja,
- społeczna odpowiedzialność biznesu.

Wiceprezes Zarządu Philippe Enjalbal nadzorował następujące obszary:

- Back Office, operacje i wsparcie,
- IT,
- bezpieczeństwo informacji.

Wiceprezes Zarządu Bartłomiej Posnow nadzorował następujące obszary:

- ryzyko istotne – kredytowe,
- zarządzanie ryzykami ESG,
- zarządzanie ryzykiem i stała kontrola,
- windykacja.

Wiceprezes Zarządu Damian Ragan nadzorował następujące obszary:

- bankowość detaliczna,
- Consumer Finance,

- kanały zdalne,
- małe i średnie przedsiębiorstwa,
- sieć sprzedaży.

Wiceprezes Zarządu Lech Zasławski nadzorował następujące obszary:

- finanse,
- skarb.

Dodatkowo 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,
- określamy 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 Credit Agricole. Dokument ten wszedł w życie w 2023 r.

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

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza nadzoruje działalność banku we wszystkich dziedzinach. 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 trzej członków niezależnych. Skład Rady Nadzorczej banku na 31 grudnia 2023 r. przedstawiał się następująco:

- Michel Le Masson – przewodniczący Rady Nadzorczej,
- Olivier Guilhamon – wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej,
- 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.

Aby zadbać o prawidłową realizację naszego wkładu w zrównoważony rozwój, do Rady Nadzorczej zaprosiliśmy Liliianę Anam. To znana ekspertka w zakresie ESG, autorka wielu publikacji, które dotyczą raportowania zrównoważonego rozwoju czy tworzenia i realizacji strategii ESG, oraz członkini Chapter Zero Poland – The Directors' Climate Forum, programu rozwoju kompetencji organów zarządczych i nadzorczych spółek.

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 (zaktualizowany 5.10.2022 r.) – Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej
- Regulamin Zarządu Credit Agricole (zaktualizowany 30.06.2023 r.) – Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej
- Wewnętrzny podział kompetencji w Zarządzie Credit Agricole (zaktualizowany 1.10.2023 r.) – Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej
- Regulamin Rady Nadzorczej Credit Agricole (zaktualizowany 30.06.2023 r.) – Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej
- Regulamin Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Credit Agricole (zaktualizowany 30.06.2023 r.) – Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej
- Regulamin Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej Credit Agricole (zaktualizowany 30.06.2023 r.) – Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej
- Regulamin Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej Credit Agricole (zaktualizowany 19.11.2021 r.) – Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej

Strategia banku

W listopadzie 2022 r. ogłosiliśmy nową strategię banku na lata 2023–2025. Wyznacza ona kierunki naszego rozwoju. 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 plany, 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,
 - odegranie istotnej roli w zielonej transformacji – dzięki jasno sprecyzowanej ambicji i zrównoważonemu modelowi biznesowemu.

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 uproduktowienia 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 klientom wyróżniających doświadczeń na podstawie Customer Journey Mapping
- Eksploracja innowacji dla klienta wewnętrznego i zewnętrznego

Dostosowujemy kanały dystrybucji do wymagań przyszłości

- Rozwój omnikanalowych oraz międzyfirmowych 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 VAS-ów

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

- Przyspieszenie rytmu dostarczania zmian (time to market) poprzez skalowanie zarządzania zwinnego w organizacji
- Poprawa stabilności i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego 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, aby przyspieszyć procesy decyzyjne

Wspólnie tworzymy inspirujące środowisko pracy

- Rozwój efektywnego i elastycznego środowiska pracy hybrydowej wspieranego przez technologię
- Zapewnienie wyjątkowego doświadczenia pracownika przez 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 klientom wsparcia w ESG
- Uwzględnienie kryteriów ESG w naszym podejściu do finansowania klientów korporacyjnych, MŚP i Agro

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 ich nadmiernemu zadłużaniu się

GRI 2-23

Realizacja strategii biznesowej i wyniki finansowe

2023 to kolejny rok niepewności w gospodarce światowej i napięć geopolitycznych. Nieprzewidywalność skutków zachodzących zmian politycznych, kryzysy o różnym zasięgu, inflacja, wojna w Ukrainie i na Bliskim Wschodzie, zmiany w prawie i technologii, konsekwencje zmian klimatu, warunki humanitarne – wszystkie te czynniki wpływają coraz wyraźniej na sytuację, w jakiej są ludzie i świat.

Te wszystkie aspekty znajdują odzwierciedlenie w Strategii banku. Nasz cel strategiczny oraz filary Strategii (Customer Project, Human-Centric Project, Social Project) pozostają aktualne. Kluczowe założenia Strategii 2025 są w pełni spójne ze strategią Grupy Crédit Agricole.

Do strategicznych sukcesów w 2023 r. zaliczamy zmiany zarówno finansowe, jak i operacyjne, w tym m.in. znaczące powiększenie bazy aktywnych klientów z aktywnym kontem, satysfakcjonujące wyniki sprzedaży kredytów gotówkowych i ratalnych, rozwój oferty bankowości mobilnej i internetowej, poprawę rentowności banku. Ponadto wzmocniliśmy współpracę między polskimi spółkami Grupy CA, dzięki czemu wprowadzamy bardziej kompleksowe i zharmonizowane produkty dla wspólnych klientów.

W 2023 r. istotnie poprawiły się wyniki finansowe banku. Wynikało to ze wzrostu przychodów jako efektu pełnego wdrożenia projektów Strategii Przyspieszonej Transformacji (Accélération), kontroli kosztów działania oraz utrzymania pod kontrolą kosztów ryzyka. W rezultacie, ponieważ ustały przesłanki, które wynikają z Prawa bankowego i Planu Naprawy, Zarząd banku zdecydował o zakończeniu realizacji Planu Naprawy.

W 2023 r. mocno pracowaliśmy nad poprawą wskaźników efektywności działania. Działania we wszystkich liniach biznesowych wspieraliśmy akcjami marketingowymi i mocną obecnością w mediach. Pozwoliło to nam znacznie zwiększyć świadomości marki. Mimo że inwestujemy w marketing, pracujemy nad ograniczaniem kosztów i wzrostem rentowności, przede wszystkim poprzez działania, które wpływają na wzrost przychodów.

Na wyniki banku istotnie wpłynęła konieczność tworzenia rezerw związanych z potencjalnymi roszczeniami klientów, którzy mają walutowe kredyty hipoteczne.

Dzięki naszym wszystkim aktywnościom wypracowaliśmy pozytywny wynik netto, który przy wyłączeniu nieprzewidzianych czynników regulacyjnych przekroczyłby poziom szacowany w planie finansowym. ■

WYNIKI FINANSOWE ZA ROK 2023	
	mln zł
Przychody	1 920,7
Koszty operacyjne ¹	- 1 285,3
Płatności na rzecz inwestorów	nie wypłacaliśmy dywidendy
Płatności na rzecz państwa (CIT, BFG, podatek bankowy, KNF, VAT, FWK)	- 106,3
Zysk netto	137,7

¹ Wraz z podatkiem od niektórych instytucji finansowych

GRI 201-1

Strategiczne podejście do zrównoważonego rozwoju i ESG

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. 49). Cele te obejmują trzy obszary: środowisko, społeczeństwo i gospodarkę, które na poziomie spółki przekładają się na czynniki środowiskowe, społeczne i zarządcze, czyli ESG¹. Poprzez nasze strategiczne działania w filarze Social Project przyczyniamy się zwłaszcza do realizacji następujących Celów Zrównoważonego Rozwoju:

Podejście do zrównoważonego rozwoju i ESG

W naszych działaniach, które dotyczą zrównoważonego rozwoju, kierujemy się definicją Paolo Taticchiego i Melissy Demartini. Według nich 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 wartości banku. Traktujemy je też jako sposób myślenia, etyczne i odpowiedzialne wypracowywanie zysku oraz codzienne działanie każdego pracownika.

Strategia zrównoważonego rozwoju i ESG – Social Project

Zrównoważony rozwój i ESG są elementem naszej strategii biznesowej w filarze Social Project (s. 8), którą ogłosiliśmy w listopadzie 2022 r. Aktualizujemy ją 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.

¹ ang. Environment, Social, Governance - ESG

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 ŁĄDZIE



PARTNERSTWA NA RZECZ CELÓW



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 działalności 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 (roczne), średnioterminowe (dwuletnie) oraz długoterminowe (przynajmniej trzyletnie). Są to:

- FIDES – projekty compliance, które dotyczą poprawy i przejrzystości naszych działań wobec klientów; ich celem jest wzmocnić zaufanie klientów,
- RESPECT – projekty skierowane do naszych obecnych i przyszłych pracowników; ich celem jest przynieść korzyści społeczeństwu,
- DEMETER – działania związane ze środowiskiem naturalnym; ich celem jest chronić środowisko.

Postępy w realizacji projektów FReD odzwierciedla indeks FReD. Wylicza się go jako średnią arytmetyczną, która jest ilorazem sumy punktów z realizacji każdego z 6 projektów FReD. Liczymy go pod koniec każdego roku realizacji projektów. Zewnętrzny audytor sprawdza cyklicznie – raz w roku lub co dwa lata – poziom realizacji poszczególnych projektów. ▀

GRI 3-3

Nasza strategiczna aspiracja to odgrywanie istotnej roli w zielonej transformacji dzięki jasno sprecyzowanej ambicji i zrównoważonemu modelowi biznesowemu. Założenia strategiczne to: Działamy na rzecz klimatu i przejścia na gospodarkę niskoemisyjną oraz Wzmacniamy spójność społeczną i przeciwdziałamy wykluczeniu. Nasze strategiczne cele to:

- zmniejszyć ślad węglowy własnej działalności i portfela klientów,
- zaoferować klientom wsparcie w ESG,
- uwzględnić kryteria ESG w naszym podejściu do finansowania klientów korporacyjnych, MŚP i Agro,
- oferować produkty i usługi dla klientów z różnymi potrzebami,
- integrować młodych ludzi poprzez zatrudnienie, szkolenia i dostęp do finansowania,
- edukować klientów z zarządzania finansami i zapobiegać ich nadmiernemu zadłużaniu się.

Do kluczowych KPI na 2025 r. należą:

- ślad węglowy działalności (bezpośredni): 1 528 tCO₂e (~84 proc. w porównaniu z 2019 r.),
- ślad węglowy portfela klientów (pośredni): kalkulacja i wyznaczenie celów redukcyjnych,
- saldo zielonego finansowania: 2 mld zł.

Zarządzanie zrównoważonym rozwojem i ESG

Odpowiedzią na bardziej strategiczne podejście do zrównoważonego rozwoju i ESG w banku jest wypracowany w 2022 r. nowy, bardziej scentralizowany system zarządzania tym obszarem. Tworzą go Zespół ds. Corporate Sustainability, który raportuje bezpośrednio do wiceprezesa Zarządu odpowiadającego m.in. za społeczną odpowiedzialność biznesu, oraz interdyscyplinarna grupa projektowa (Komitet ESG). Jednocześnie od 13 września 2023 r. za ryzyko ESG opowiada Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego, który raportuje bezpośrednio do wiceprezesa Zarządu odpowiedzialnego za obszar ryzyka.

Zespół ds. Corporate Sustainability działa od 1 kwietnia 2022 r. Do jego zadań należą m.in.:

- koordynacja wszystkich działań banku w obszarze ESG, w tym prac Komitetu ESG,
- tworzenie we współpracy z innymi jednostkami banku strategii i polityki ESG,
- zapewnienie synchronizacji ze strategią banku, w tym koordynacja strategii i troska o realizację KPI,
- bieżące monitorowanie postępów, raportowanie i komunikowanie realizacji strategii.

W 2023 r. Zespół poszerzył się o nowe kompetencje związane ze wsparciem jednostek biznesowych w zrównoważonych finansach oraz odpowiedzialność za politykę i strategię klimatyczną.

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

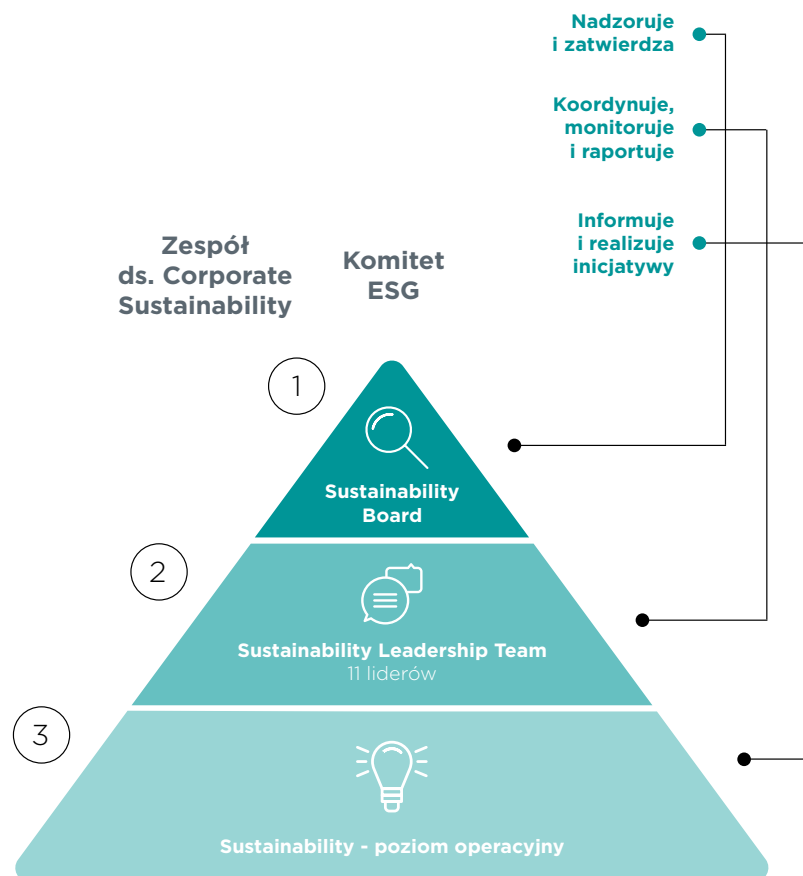
W skład Sustainability Boardu wchodzi członkowie Zarządu, osoby zarządzające strategią banku, osoba zarządzająca strategią marki i dyrektor Zespołu ds. Corporate Sustainability. Sustainability Board odpowiada za wyznaczanie kierunków rozwoju zrównoważonego rozwoju i ESG, nadzorowanie obszaru oraz podejmowanie decyzji. Dbą też, aby

▀ Dokończenie ze s. 9

działania związane ze zrównoważonym rozwojem i ESG były zgodne ze strategią banku. Spotkania Sustainability Boardu odbywają się minimum raz na trzy miesiące.

Sustainability Leadership Team koordynuje, organizuje, nadzoruje i monitoruje prace związane ze zrównoważonym rozwojem i ESG w banku. Członkowie Teamu tworzą strategię i dbają, by była realizowana. Wypracowują i utrzymują mapę inicjatyw zrównoważonego rozwoju i ESG banku. Jednocześnie wspierają zespół, który działa w tym obszarze. Prace Sustainability Leadership Teamu są zorganizowane wokół 11 strumieni.

Zarządzanie zrównoważonym rozwojem i ESG w Credit Agricole



W skład Sustainability Leadership Teamu wchodzi wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za społeczną odpowiedzialność biznesu, wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za ryzyko, wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za finanse, dyrektor Departamentu Prawnego i Biura Obsługi Korporacyjnej, osoba odpowiedzialna za strategię banku, dyrektor Zespołu ds. Corporate Sustainability, eksperci z zespołu oraz liderzy poszczególnych strumieni i ich zastępcy. Spotkania Sustainability Leadership Teamu odbywają się raz na miesiąc.

Zespół operacyjny Komitetu ESG tworzą właściciele biznesowi inicjatyw w zakresie zrównoważonego rozwoju i ESG, liderzy Komitetu ESG, dyrektor Zespołu ds. Corporate Sustainability oraz eksperci z tego zespołu. Właściciele biznesowi inicjatyw zajmują się analizą ryzyk i szans związanych z realizacją ich projektów. Spotkania zespołu operacyjnego odbywają się zależnie od potrzeb biznesowych.

Działanie Komitetu ESG reguluje wprowadzona 21 lutego 2023 r. Polityka zrównoważonego rozwoju i ESG Credit Agricole. Dokument ten poza tym, że określa zasady zarządzania zrównoważonym rozwojem i ESG w banku, opisuje też nasze podejście do tego tematu, wskazuje interesariuszy naszych działań oraz sposób finansowania tych działań.

Partnerstwa

W 2023 r. dołączyliśmy do kilku programów partnerskich związanych ze zrównoważonym rozwojem i ESG. Należą do nich program Climate Positive Fundacji Global Compact Network Poland (UNGC), Climate Leadership, Partnerstwo „Razem dla środowiska” i End Plastic Pollution Centrum UNEP/GRID Warszawa oraz Program Partnerstwa Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Poza tym kontynuowaliśmy współpracę z Francusko-Polską Izbą Gospodarczą w ramach Komitetu ESG – Transformacja Energetyczna i Komitetu Elektromobilności, z Ambasadą Francji przy Energy Club oraz ze Związkiem Banków Polskich m.in. w ramach Komitetu ds. Zrównoważonego Finansowania. Dodatkowo Jędrzej Marciniak, wiceprezes Zarządu banku, nadal był członkiem programu Chapter Zero Poland – The Directors’ Climate Forum.

Edukacja i udział w projektach eksperckich

W 2023 r. zrealizowaliśmy wiele inicjatyw edukacyjnych związanych ze zrównoważonym rozwojem i ESG. Członkowie Rady Nadzorczej i Zarządu banku wzięli udział w szkoleniu z ryzyka ESG, a dla pracowników wyższej i średniej kadry menadżerskiej zorganizowaliśmy wykład Kamila Wyszkowskiego, dyrektora generalnego UNGC, oraz kilka debat z udziałem innych ekspertów zewnętrznych. Poza tym wszyscy pracownicy mogli uczestniczyć w warsztatach Mozaika Klimatyczna oraz w webinarach z wewnętrznymi i zewnętrznymi ekspertami o zrównoważonych finansach, transformacji energetycznej, programach UE dla firm na zrównoważone inwestycje, Taksonomii UE, green IT, śladzie węglowym z portfela kredytowego, dyrektywie o sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD) i o greenwashingu oraz skorzystać z banku bezpłatnej wiedzy o ESG. Oprócz tego nadal wysyłałmy comiesięczne newslettery poświęcone tematyce ESG. Z kolei dla naszych klientów korporacyjnych oraz z sektorów MŚP, Agro, partnerów handlowych i dostawców zorganizowaliśmy webinary „Podstawy ESG”, które poprowadzili eksperci z Forum Odpowiedzialnego Biznesu, oraz webinary „Jak efektywność

Polityka zrównoważonego rozwoju i ESG Credit Agricole określa zasady zarządzania zrównoważonym rozwojem i ESG w banku.

energetyczna i ESG wpływają na koszty w przedsiębiorstwie?”, które prowadziła m.in. ekspertka z firmy Velma ESG. Podczas tych ostatnich zaoferowaliśmy klientom bezpłatne konsultacje.

Jednocześnie wzięliśmy udział w wielu wydarzeniach eksperckich dotyczących zrównoważonego rozwoju i ESG. Były to m.in. panele „Jak globalne i unijne regulacje klimatyczne wpływają na biznes?” podczas konferencji IMPACT CEE; „Jaka gospodarka? Neutralna, regeneratywna, bioróżnorodna, zdekarbonizowana?” podczas konferencji Climate Leadership „Ślad węglowy i co dalej”; „Za co jest odpowiedzialny biznes?” na konferencji „Wrocław jest przedsiębiorczy” oraz panele „Zrównoważony rozwój a inicjatywy dla pracowników – chwilowy trend czy przyszłość organizacji?”, „Jak Cele Zrównoważonego Rozwoju kształtują przyszłość bankowości?” i „Green IT: rola technologii w osiąganiu Celów Zrównoważonego Rozwoju”, które były wydarzeniami z cyklu Green Talks. Spotkania Green Talks zainicjowała organizacja studencka Green Koźmiński, która działa przy Akademii Leona Koźmińskiego, a my objęliśmy patronatem. Z tą samą uczelnią współpracowaliśmy też jako partner przy Międzynarodowym Konkursie Kreatywnym „Save the Earth – zrównoważenie ma znaczenie”. W 2023 r. w zakresie tematyki zrównoważonego rozwoju i ESG współpracowaliśmy też z Uniwersytetem WSB Merito we Wrocławiu (byliśmy członkami Rady ds. zrównoważonego rozwoju na uczelni), Uniwersytetem SWPS we Wrocławiu (byliśmy partnerem konkursu innowacji społecznych „Change it! Impactful Innovation Challenge”), Uniwersytetem Przyrodniczym w Poznaniu (nasi eksperci wygłosili wykłady) oraz z Uniwersytetem Ekonomicznym we Wrocławiu (wzięliśmy udział w 3. edycji Akademii Klimatu w ramach Dni Klimatu Wrocławskiego Środowiska Akademickiego).

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 o sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD). 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.

Badanie objęło analizę konkurencji (9 banków), warsztaty i ankiety z przedstawicielami banku (27 pracowników) oraz wywiady z reprezentantami wybranych grup interesariuszy zewnętrznych (13 osób). Więcej o tym piszemy na s. 18. Badanie zweryfikowało czterech ekspertów zewnętrznych.

W badaniu zidentyfikowaliśmy istotne dla Credit Agricole zagadnienia oraz ryzyka ESG w całym łańcuchu wartości (zob. tabele obok). Dzięki temu określiliśmy priorytety w zarządzaniu w strategiach i politykach zrównoważonego rozwoju i ESG banku i w ramach bieżących działań oraz zbudowaliśmy podstawy do raportowania zrównoważonego rozwoju.

W 2023 r. zdecydowaliśmy się zweryfikować badanie pod kątem istotności poszczególnych zagadnień i ryzyk. Wzięliśmy pod uwagę nadchodzące regulacje, zapytania interesariuszy, oczekiwania nadzorców, standardy rynkowe i otoczenie społeczno-ekonomiczne. Do przeglądu badania istotności zaprosiliśmy przedstawicieli różnych obszarów banku: ryzyka, Compliance, Departamentu Prawnego, CX, administracji, HR, komunikacji korporacyjnej i jednostki odpowiedzialnej za strategię banku. Podczas warsztatów postanowiliśmy podwyższyć priorytet zagadnienia „System zarządzania ryzykiem”, a obniżyć priorytet zagadnienia „Praktyki w zakresie płatności”. Jednocześnie zidentyfikowaliśmy zagadnienia, które mają coraz większe znaczenie i które będziemy obserwować w 2024 r. Są to:

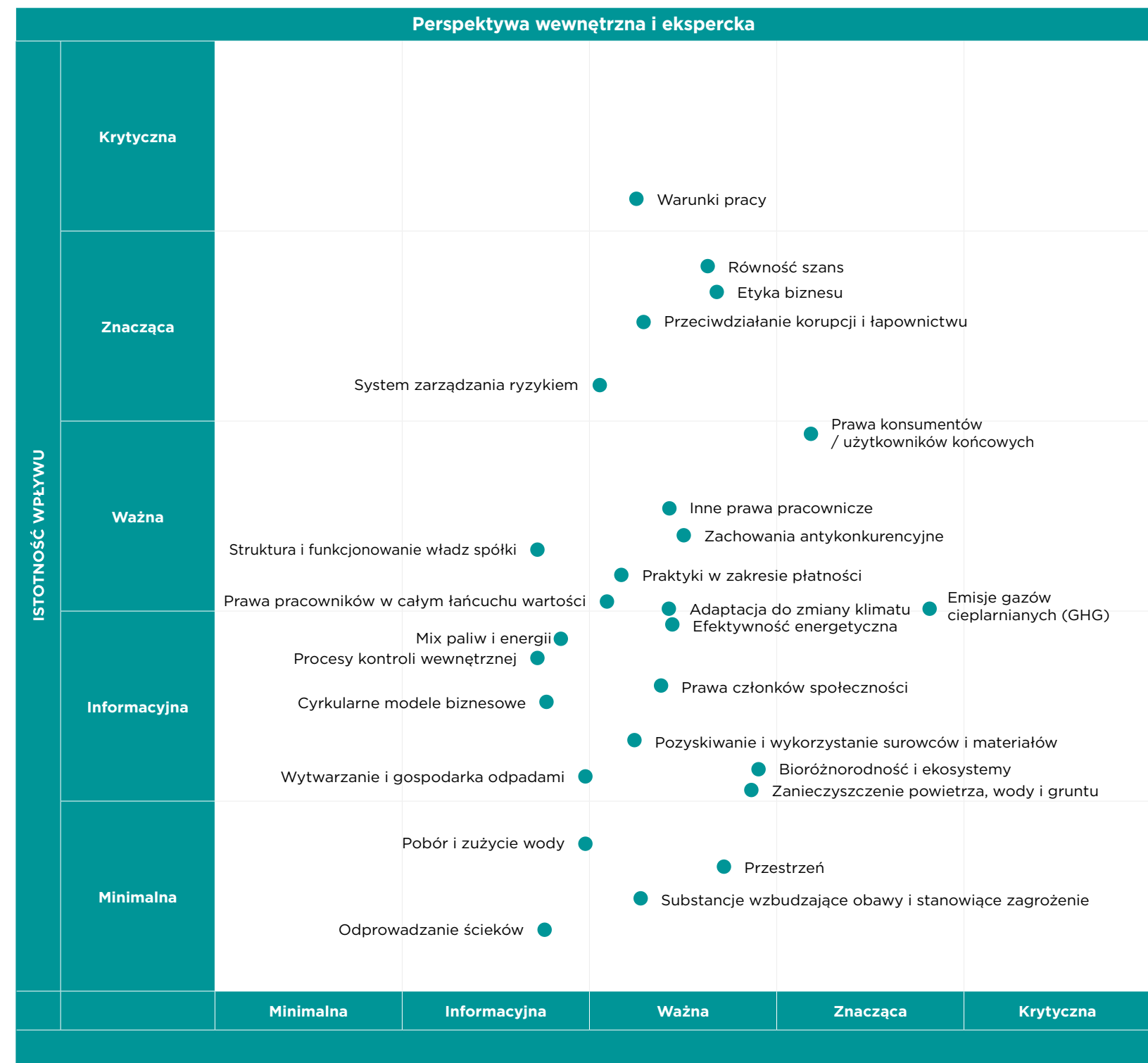
- zanieczyszczenie powietrza, wody i gruntu,
- substancje wzbudzające obawy i stanowiące zagrożenie,
- pobór i zużycie wody,
- odprowadzanie ścieków,
- bioróżnorodność i ekosystemy,
- pozyskiwanie i wykorzystanie surowców i materiałów,
- wytworzenie i gospodarka odpadami,

- cyrkularne modele biznesowe,
- przestrzeń,
- prawa pracowników w całym łańcuchu wartości,
- prawa członków społeczności,
- system zarządzania ryzykiem,
- etyka biznesu.

Następnie skonsultowaliśmy nasze wyniki aktualizacji badania istotności z zewnętrznym ekspertem. W kolejnym kroku do wyników przeglądu dopasowaliśmy wskaźniki GRI.

ISTOTNE ZAGADNIENIA I RYZYKA ESG W CREDIT AGRICOLE	
Najwyższy priorytet • Efektywność energetyczna • Mix paliw i energii • Emisje gazów cieplarnianych (GHG) • Adaptacja do zmiany klimatu • Bioróżnorodność i ekosystemy • Warunki pracy • Równość szans • Inne prawa pracownicze • Prawa konsumentów lub użytkowników końcowych	
Średni priorytet • Efektywność energetyczna • Mix paliw i energii • Emisje gazów cieplarnianych (GHG) • Adaptacja do zmiany klimatu • Bioróżnorodność i ekosystemy • Warunki pracy • Równość szans • Inne prawa pracownicze • Prawa konsumentów lub użytkowników końcowych	
Normalny priorytet • Prawa członków społeczności • Struktura i funkcjonowanie władz spółki • Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu • Zachowania antykonkurencyjne • Praktyki w zakresie płatności	

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



Łańcuch wartości

Łańcuch wartości produktów bankowych jest definiowany jako łańcuch, który obejmuje pełen cykl życia produktu: od samej koncepcji produktu lub usługi aż do wycofania ich z rynku. Wskazuje on 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 wartość 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 wdrażać zasadę należytej staranności w całym łańcuchu wartości w zakresie praw człowieka i odpowiedzialności środowiskowej. Więcej o naszym podejściu do klientów i konsumentów piszemy na s. 25, natomiast o łańcuchu dostaw – na s. 22. ■

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

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka zrównoważonego rozwoju i ESG Credit Agricole (wprowadzona 21.02.23 r.) – Zespół ds. Corporate Sustainability



Zarządzanie ryzykiem ESG w banku

W 2023 r. sformalizowaliśmy zarządzanie ryzykiem ESG i wprowadziliśmy Politykę zarządzania ryzykiem ESG w Credit Agricole. Zgodnie z nią określiliśmy ogólną strategię zarządzania tym ryzykiem z uwzględnieniem regulacji prawnych oraz stanowisk organów nadzoru. Polityka definiuje ryzyka ESG, wskazuje, w jakich procesach należy ich szukać oraz jakie narzędzia stosować do ich oceny. Określa także odpowiedzialność związaną z ryzykiem ESG.

Definicje ryzyka ESG

Europejski Urząd Nadzoru Bankowego zdefiniował ryzyko ESG dla instytucji finansowych jako: „ryzyko jakiegokolwiek negatywnego finansowego wpływu na instytucję finansową, wywołanego bieżącym lub przyszłym oddziaływaniem czynników ESG na jej kontrahentów lub zainwestowane aktywa, a czynniki ESG jako: kwestie środowiskowe, społeczne lub związane z zarządzaniem, które mogą mieć pozytywny lub negatywny wpływ na wyniki finansowe lub wypłacalność podmiotu, państwa lub osoby fizycznej”. Na potrzeby zarządzania przyjmujemy podział ryzyka ESG na ryzyko środowiskowe (klimatyczne i pozostałe środowiskowe, związane z naturą), społeczne oraz związane z ładem korporacyjnym. Ryzyka klimatyczne i związane z naturą dzielimy z kolei na ryzyka fizyczne oraz ryzyka transformacji.

Kanały transmisji oraz miejsce ryzyka ESG w systemie zarządzania bankiem

Ryzyko ESG w różnym stopniu i poprzez zróżnicowane kanały transmisji wpływa na występujące w banku typowe rodzaje ryzyka finansowego i niefinansowego. Zdefiniowaliśmy te kanały transmisji oraz przeanalizowaliśmy wpływ czynników ESG na proces zarządzania ryzykiem i poszczególne kategorie ryzyka. Kluczowe i istotne kategorie ryzyka, na które wpływa ryzyko ESG, to ryzyko kredytowe, ryzyko operacyjne, ryzyko braku zgodności oraz ryzyko

reputacyjne. Jako mniej istotne zidentyfikowaliśmy ryzyko płynności, rynkowe i modelu biznesowego. Przyjmujemy podejście holistyczne w zakresie włączenia czynników ESG, a także ryzyka powiązanego w system zarządzania ryzykiem w banku. Zarządzanie ryzykiem ESG uwzględnia perspektywę podwójnej istotności, czyli zarówno wpływ czynników ESG na działalność, wynik finansowy i rozwój banku, jak i wpływ działalności banku na społeczeństwo i środowisko. Ponieważ ryzyko ESG nie jest odrębnym rodzajem ryzyka, lecz przekrojowym, które wpływa na poszczególne rodzaje ryzyka, zarządzamy ryzykiem ESG w ramach zarządzania innymi rodzajami ryzyka. Wprowadziliśmy je więc do Strategii ryzyka w Credit Agricole i innych dokumentów, które kształtują system zarządzania ryzykiem w banku. Akceptowalny dla banku poziom ryzyka ESG w trakcie realizacji celów biznesowych określimy w Oświadczeniu banku w zakresie apetytu na ryzyko w 2024 r.

Kluczowe procesy z punktu widzenia zarządzania ryzykiem ESG

Aby dobrze zarządzać ryzykiem ESG, zidentyfikowaliśmy istotnych dla banku interesariuszy, zagadnienia zrównoważonego rozwoju oraz ryzyk i szans ESG, a także wpływ czynników ESG na wszystkie nasze działania w ramach badania istotności interesariuszy, zagadnień i ryzyka ESG banku. Przynajmniej raz w roku przeglądamy wyniki, a całe badanie przeprowadzamy co 3 lata lub częściej (więcej na ten temat na s. 18). Rozpoznaliśmy też kluczowe procesy z punktu widzenia ryzyka ESG w ramach wszystkich procesów funkcjonujących w banku. Uwzględniliśmy przy tym sposób zarządzania ryzykami i ich mitygację. Istotne procesy to m.in.: proces kredytowy, proces wyceny zabezpieczeń, monitorowanie i raportowanie ryzyka ESG, ocena adekwatności kapitałowej (ICAAP), zarządzanie ryzykiem braku zgodności, zarządzanie ryzykiem reputacji czy proces NAP (opiniowanie nowych produktów w banku).

Zarządzanie ryzykiem ESG w procesie kredytowym

Kluczowy z punktu widzenia zarządzania ryzykiem ESG i naszej działalności jest proces kredytowy. Klientom firmowym udzielamy kredytów z uwzględnieniem czynników ESG. Podstawowe narzędzia oceny ryzyka ESG w ramach procesu kredytowego to:

- tzw. heat mapy, czyli efekt analizy narażenia na ryzyko klimatyczne istotnych sektorów gospodarki finansowanych przez bank – są one wdrażane w polityce branżowej,
 - kwestionariusz ESG dla klientów bankowości korporacyjnej, który służy ocenie narażenia klienta na ryzyko ESG oraz sposobów ograniczania tego ryzyka – jest on elementem pakietu kredytowego, zgodnie z Polityką kredytową dla bankowości korporacyjnej Credit Agricole i Zbiorem procedur kredytowych bankowości korporacyjnej,
 - kryteria oceny ryzyka ESG klientów korporacyjnych – opisuje je Polityka kredytowa dla bankowości korporacyjnej Credit Agricole.
- W 2024 r. planujemy wdrożyć ocenę ryzyka ESG dla klientów z sektorów SOHO i Agro.

Zakres odpowiedzialności w zakresie ryzyka ESG

W ramach Polityki zarządzania ryzykiem ESG w Credit Agricole określiliśmy też dokładne zakresy odpowiedzialności różnych jednostek banku. Rolą Rady Nadzorczej jest nadzorowanie ryzyka ESG w zakresie jej działań i kompetencji, a rolą Zarządu – przede wszystkim odpowiadanie za uwzględnienie ryzyka ESG w ogólnej strategii operacyjnej i w zarządzaniu ryzykiem oraz skuteczny nadzór nad narażeniem banku i reagowaniem na ryzyko ESG. Za zarządzanie ryzykiem ESG odpowiada członek Zarządu banku, a komórką nadzorującą zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności banku, a komórką wykonującą to zadanie jest Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego. Jednocześnie w Polityce podkreślamy, że każda jednostka organizacyjna banku powinna w swojej działalności brać pod uwagę ryzyko ESG, identyfikować je i odpowiednio nim zarządzać. Szczególną rolę w zarządzaniu ryzykiem ESG odgrywają w banku jednostki biznesowe (Pion Klientów Korporacyjnych, Pion Małych i Średnich Przedsiębiorstw oraz Agrobiznesu, Pion Sprzedaży Consumer Finance oraz Pion Zarządzania Produktami i Segmentami), a także Pion Ryzyka Kredytowego, Zespół ds. Corporate Sustainability, Departament Compliance oraz Departament Audytu Wewnętrznego.

System kontroli wewnętrznej w zakresie ryzyka ESG

Ryzyko ESG w banku włączyliśmy też w system pierwszej, drugiej i trzeciej linii obrony. Pierwszą linią obrony są wszystkie jednostki banku, przede wszystkim jednostki biznesowe oraz Zespół ds. Corporate Sustainability. Jako druga linia obrony działają Departament Compliance oraz Pion Zarządzania Ryzykiem i Stałej Kontroli. Trzecią linią obrony jest Departament Audytu Wewnętrznego. ■

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 (wprowadzona 8.08.2023 r.) – Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego
- Polityka zarządzania ryzykiem ESG w Credit Agricole (wprowadzona 14.11.2023 r.) – Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego
- Polityka kredytowa dla bankowości korporacyjnej Credit Agricole (wprowadzona 14.11.2023 r.) – Pion Ryzyka Kredytowego
- Zbiór procedur kredytowych bankowości korporacyjnej (zaktualizowany 15.09.2022 r.) – Pion Ryzyka Kredytowego



Kluczowy z punktu widzenia zarządzania ryzykiem ESG i naszej działalności jest proces kredytowy. Klientom firmowym udzielamy kredytów z uwzględnieniem czynników ESG.

Zarządzanie ryzykiem klimatycznym i związanym z naturą

Zarządzanie ryzykiem klimatycznym oraz ryzykiem związanym z naturą w Credit Agricole pokazuje, jak rozumiemy potencjalny finansowy wpływ tych ryzyk na działalność banku. Podejście banku do ryzyka klimatycznego i związanego z naturą opisujemy wg kategorii z wytycznych TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) oraz TNFD (Task Force on Nature-related Financial Disclosures). Należą do nich: ład korporacyjny, strategia, zarządzanie ryzykiem oraz wskaźniki i cele.

Ład korporacyjny

Za zrównoważony rozwój i ESG, w tym strategię i politykę klimatyczną oraz związaną z naturą, odpowiada w banku Zespół ds. Corporate Sustainability, który raportuje bezpośrednio do wiceprezesa Zarządu odpowiadającego m.in. za zrównoważony rozwój i ESG. Zespół koordynuje też prace interdyscyplinarnej grupy projektowej (Komitetu ESG). Więcej na ten temat na s. 9. Jednocześnie od 2023 r. za zarządzanie ryzykiem ESG, w tym ryzykiem klimatycznym i związanym z naturą, opowiada w banku Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego, który raportuje bezpośrednio do wiceprezesa Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności banku. Więcej na ten temat na s. 12. Co istotne, każda jednostka organizacyjna banku w swojej działalności powinna brać pod uwagę ryzyko klimatyczne i związane z naturą, identyfikować je i odpowiednio nim zarządzać.

Strategia

Nasz portfel obejmuje ponad 30 sektorów gospodarki i różne rodzaje działalności. Pożyczki i kredyty, których udzielamy naszym klientom, napędzają rozwój gospodarki i pozwalają nam osiągnąć ambitne cele. Zdajemy sobie przy tym sprawę, że działania naszych klientów mogą negatywnie wpływać na środowisko, zwłaszcza na klimat, ekosystemy i bioróżnorodność. W znacznej mierze dotyczy to spalania paliw kopalnych oraz emisji gazów cieplarnianych w sektorze energetycznym, działalności przemysłowej, ale też rolniczej czy transportowej. Rozwój infrastruktury, budownictwo i przystosowanie gruntów do działalności rolnej prowadzą do wycinki lasów, a odpady, ścieki i inne zanieczyszczenia wpływają negatywnie na ekosystemy i bioróżnorodność.

Obserwowane obecnie w wielu miejscach na świecie coraz intensywniejsze i częstsze nagłe zjawiska pogodowe napędzane wzrostem średniej globalnej temperatury są zwiastunem przyszłych, jeszcze groźniejszych zmian klimatycznych.

Jednocześnie jesteśmy coraz bardziej świadomi, że znaczna część gospodarki, a więc też przedsiębiorstwa, które są naszymi klientami, są zależne od zdrowych ekosystemów, m.in. naturalnych surowców i usług, takich jak zapylenie czy filtracja. Ostatnie badania wskazują, że zdrowie i

odporność ekosystemów spadają, podobnie jak wskaźniki dotyczące bioróżnorodności. Bezpośredni wpływ na to mają działania człowieka, takie jak deforestacja, nadmierna eksploatacja ekosystemów oraz rozprzestrzenianie się gatunków inwazyjnych. Jednocześnie jednym z głównych powodów spadku bioróżnorodności są zmiany klimatyczne i wzrost temperatury.

Obecnie wdrażane strategie i regulacje Unii Europejskiej (UE), takie jak pakiet Europejski Zielony Ład, polityki sektorowe czy dyrektywa o sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD), są bezpośrednią odpowiedzią na te zagrożenia, które już dziś się materializują. Regulacje przyczyniają się więc też do transformacji całych sektorów. Charakter oraz skala działalności mają duży wpływ na zakres wymaganej przez UE transformacji i konkretne wyzwania, z jakimi będą musiały się zmierzyć firmy w Polsce. Zdajemy sobie sprawę z tego, że nie wszystkie przedsiębiorstwa dobrze sobie poradzą z przyszłymi oraz obecnymi perturbacjami na rynku. Istotna jest również kwestia stopnia wrażliwości różnych sektorów i poszczególnych firm na ryzyka związane ze zmianami klimatu oraz ich zależności od natury.

Strategia banku

Jako bank chcemy wspierać naszych klientów w przejściu na gospodarkę niskoemisyjną, w tym w radzeniu sobie z wyzwaniami systemowymi i społecznymi.

Nasze założenia strategiczne to:

- działamy na rzecz klimatu i przejścia na gospodarkę niskoemisyjną,
- wzmacniamy spójność społeczną i przeciwdziałamy wykluczeniu.

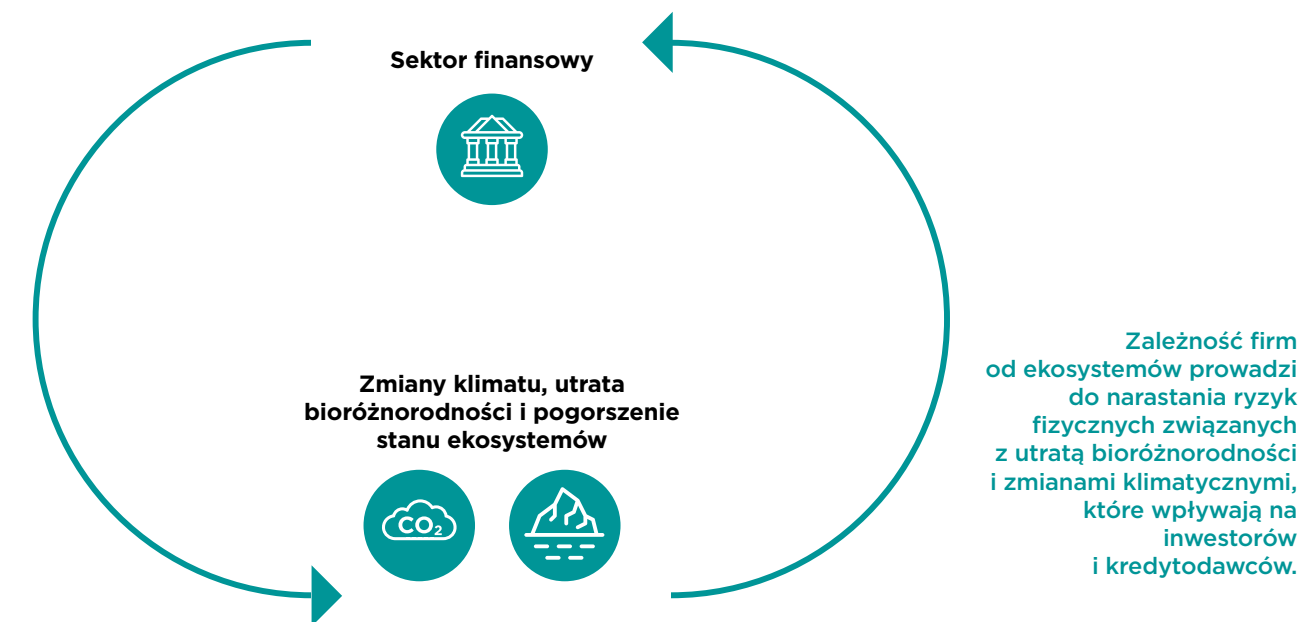
Więcej o naszej strategii na s. 9. Z kolei o polityce środowiskowej, polityce związanej z ochroną klimatu oraz naszych zobowiązaniach i celach piszemy na s. 40.

Wpływ ryzyka na działania i strategię banku

Ryzyka dla banku na poziomie sektorów mogą się zmaterializować w różnym zakresie zależnie od skali ekspozycji i udziału sektora w całym portfelu kredytowym. Z uwagi na nowe europejskie standardy, ambitne cele dekarbonizacyjne, różny poziom wrażliwości na zmiany klimatyczne (w tym bezpośrednie szkody) i zależność od dóbr i usług ekosystemowych firmy mogą być narażone na zmniejszenie swojej wartości biznesowej, pomniejszenie zdolności do generowania zysków i spłaty zobowiązań oraz nieprzewidziane koszty. Jednocześnie rośnie presja regulatorów i organizacji pozarządowych na firmy oraz sektor finansowy w kontekście niewspierania działalności wysokoemisyjnej czy też ogólnie szkodliwej dla klimatu i środowiska.

To z kolei przekłada się dla banku na ryzyko kredytowe, biznesowe, rynkowe i operacyjne. Bank bowiem również musi spełnić założone cele dekarbonizacyjne i jest wrażliwy na ryzyka klimatyczne we własnej działalności.

Bezpośredni i pośredni wpływ na utratę bioróżnorodności, degradację ekosystemów i przyczynianie się do zmian klimatycznych poprzez działania własne i łańcuch dostaw prowadzi do ryzyk transformacyjnych, w tym regulacyjnych, litygacyjnych i reputacyjnych.



Opis ryzyk związanych z klimatem i naturą

W naszych analizach przyjmujemy, że im większy wpływ sektora na klimat i naturę (np. poprzez emisję gazów cieplarnianych lub intensywną działalność rolniczą), tym większe jest ryzyko transformacyjne związane ze spodziewanymi regulacjami ograniczającymi ten wpływ. Podobnie im większa zależność sektora od natury lub warunków atmosferycznych, tym większe ryzyko fizyczne.

Ryzyka transformacyjne związane z klimatem i naturą

Sektory zależne od paliw kopalnych są szczególnie wrażliwe na zmiany regulacyjne, które mają na celu przyspieszenie przekształcenia gospodarki w gospodarkę niskoemisyjną. Ze względu na charakter polskiego miksu energetycznego poziom ryzyk transformacyjnych związanych z regulacjami, surowszymi wymogami raportowania oraz wyższymi kosztami emisji CO₂ jest z natury wyższy, co widać w wielu branżach. Niektóre z nich wpływają nie tylko na klimat, ale również na bioróżnorodność oraz naturalne ekosystemy. Na przykład górnictwo nie tylko generuje znaczną emisję gazów cieplarnianych, ale także prowadzi m.in. do degradacji siedlisk, utraty różnorodności biologicznej i zanieczyszczenia wód gruntowych. Transformacja tych sektorów będzie trudna, kosztowna, ale też konieczna. Dobrym przykładem jest przemysł samochodowy, w którym spadek kosztów pojazdów elektrycznych i oczekiwane regulacje UE mogą negatywnie wpływać na aktywa w łańcuchu dostaw samochodów spalinowych i wymuszać inwestycje w bardziej innowacyjne firmy. Natomiast w kontekście natury nowe regulacje związane z ochroną lasów mogą wymagać zmian w praktykach pozyskiwania drewna, co może prowadzić do konieczności inwestowania w technologie i metody bardziej przyjazne

dla środowiska i zwiększać koszty operacyjne. Firmy, które niewłaściwie lub zbyt późno dostosowują się do tych nowych wymagań regulacyjnych i zmian rynkowych, mogą stracić przewagę konkurencyjną i udziały w rynku. Banki, które mają udziały w takich przedsiębiorstwach, mogą być przez to narażone na ryzyko związane z ewentualnym spadkiem wartości tych udziałów lub możliwą niewypłacalnością firm w związku ze zwiększającym się naciskiem na transformację.

Podczas gdy tradycyjne analizy obejmują poziom ryzyk dla poszczególnych sektorów, w opublikowanej w ubiegłym roku rekomendacji TNFD wyróżnia się też ryzyka systemowe, które są związane z potencjalnymi problemami w całym sektorze finansowym. Wynikają one z degradacji i w konsekwencji upadku całych ekosystemów, na których opiera się gospodarka.

Ryzyka fizyczne związane z klimatem i naturą

Bank postrzega ryzyko, które wynika ze zmian klimatycznych oraz utraty bioróżnorodności, jako istotny element swojej działalności. Ryzyko to można ogólnie podzielić na fizyczne i transformacyjne. Ma ono związek zarówno z kwestiami klimatycznymi, jak i związanymi z naturą. Ryzyko fizyczne obejmuje między innymi ekstremalne zjawiska pogodowe, takie jak burze czy powodzie, oraz chroniczne zagrożenia związane ze stopniowym wzrostem temperatury, skutkujące na przykład topnieniem mas lodowych i podnoszeniem poziomu morza.

Czynniki ryzyka związanego z naturą łączą się natomiast ze spadkiem dostępności dóbr, np. w kontekście pozyskiwania cennych naturalnych materiałów do produkcji leków, i zakłóceniem usług ekosystemowych, takich jak m.in. zapylenie, naturalna ochrona przeciwpowodziowa, filtracja czy utrzymanie przepływu wody¹. Gdy te usługi ekosystemowe są zaburzone (np. poprzez budowę wielkopowierzchniowych parkingów, które mogą

Zestawienie ryzyk fizycznych i transformacyjnych zgodnie z TCFD i TNFD	
Kategoria	Opis
Ryzyka fizyczne (zgodnie z TCFD oraz TNFD)	
Ryzyka nagłe	konkretne wydarzenia krótkoterminowe, np. zwiększone nasilenie ekstremalnych zjawisk pogodowych, takich jak cyklony i powodzie, wyciek ropy lub pożar lasu
Ryzyka przewlekłe	stopniowe zmiany stanu środowiska naturalnego, zmiany klimatu, wzrost średniej temperatury czy też zanieczyszczenie, które kumuluje się w lokalnym środowisku
Ryzyka transformacyjne (zgodnie z TCFD oraz TNFD)	
Regulacyjne	zmiany w kontekście regulacyjnym, które wynikają z nowych polityk związanych z przejściem na gospodarkę niskoemisyjną oraz zmniejszaniem negatywnego wpływu na naturę
Rynek	zmieniająca się dynamika na rynkach, w tym zmiany preferencji konsumentów
Technologia	zastąpienie produktów lub usług tymi, które w mniejszym stopniu wpływają na klimat oraz naturę ze względu na innowacje technologiczne
Reputacja	zmiany w postrzeganiu rzeczywistego lub skojarzonego wpływu organizacji na klimat oraz naturę
Odpowiedzialność	ryzyko odpowiedzialności, które wynika bezpośrednio lub pośrednio z roszczeń prawnych
Ryzyka systemowe (zgodnie z TNFD)	
Upadek ekosystemu	ryzyko, że kluczowy ekosystem przestanie funkcjonować (wpływ wielu ryzyk fizycznych)
Zagregowane ryzyko	wpływ utraty natury i bioróżnorodności na poziomy ryzyka transformacyjnego i fizycznego w jednym lub kilku sektorach
Efekt domina	ryzyko, że trudności finansowe w jednej lub kilku instytucjach finansowych jako skutek nieuwzględnienia ekspozycji na ryzyko związane z klimatem i naturą przeniosą się na cały system finansowy

▮ Dokończenie ze s. 13

uniemożliwić retencję lub odprowadzanie wody), wzrasta lokalne ryzyko powodzi. W dłuższym okresie bank jako istotne identyfikuje ryzyko związane z pogorszeniem się sytuacji hydrologicznej w Polsce i zagrożeniem suszą. Braki wody i niewystarczające systemy retencji mogą negatywnie wpływać m.in. na działalność rolną oraz na sektor energetyczny i ograniczać zdolność produkcji energii w elektrociepłowniach.

Omówione ryzyka mogą zmniejszyć wartość biznesową przedsiębiorstw i obniżyć ich zdolność do generowania zysków i spłaty zobowiązań i tym samym zagrożić ich ciągłości biznesowej.

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 naszej strategicznej i biznesowej odporności na prawdopodobne ryzyka i szanse związane z klimatem. Będziemy z niej korzystać także, aby oceniać potencjalną odporność naszych planów strategicznych na te scenariusze. Analiza ta jest również elementem ujawnień niefinansowych, co zwiększa wiarygodność naszego banku i odpowiada na oczekiwania interesariuszy.

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 z uwzględnieniem 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 bazuje na zestawie scenariuszy referencyjnych, które dostarczają danych potrzebnych do analizy. Analiza ryzyk i szans klimatycznych pozwoliła 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 nam pozyskiwać dane 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.

Chociaż analizę ryzyk klimatycznych osadziliśmy w heatmapie zbudowanej na powyżej opisanych scenariuszach klimatycznych, to nie rozbudowaliśmy jej na razie o podobne scenariusze dla bioróżnorodności i ekosystemów. W 2024 r. będziemy kontynuować prace nad pełną integracją obu heatmap oraz analizować standardy rynkowe w tym obszarze.

Biorąc pod uwagę rosnącą skalę wyzwań dla poszczególnych sektorów gospodarki, zamierzamy oceniać ryzyko klimatyczne i związane z naturą, w tym z obserwowanym spadkiem bioróżnorodności. W tym celu przeprowadziliśmy scenariuszową ocenę ryzyka klimatycznego oraz ocenę czynników wpływu na naturę i zależności od niej, do czego wykorzystaliśmy narzędzie ENCORE. Ocenę ryzyk związanych z naturą osadziliśmy w scenariuszu 2oC w perspektywie 2030 r. Oba aspekty przedstawiliśmy przy użyciu 5-stopniowej skali w formie spójnej heatmapy ryzyka. ▮



<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 wydobywanie 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

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

¹ Encore (exploring natural capital opportunities, risks and exposure), <https://www.encorenature.org/en/explore>, 25 stycznia 2024 r.

SEKTOROWA HEATMAPA RYZYK FIZYCZNYCH (RF) I TRANSFORMACYJNYCH (RT)

Narażenie w perspektywie 2050 2 st. C	Ryzyka klimatyczne 2025		Ryzyka klimatyczne 2030		Ryzyka związane z naturą 2030		Ryzyka klimatyczne 2050		Udział w portfolio
	RF	RT	RF	RT	RF	RT	RF	RT	
Przemysł budowlany									12,8%
Materiały budowlane	1	2	1	3	3	4	▲	▲	0,8%
Usługi budowlane	2	2	2	3	3	5	▲	▲	12,0%
Energetyka									10,8%
Produkcja energii	3	3	3	4	3	3	▲	▲	7,3%
Sektor paliwowy i gazowy	2	3	3	5	3	5	▲	▲	3,5%
Rolnictwo									17,2%
Uprawa roślin	3	2	3	3	5	4	▲	▲	2,1%
Chów i hodowla zwierząt	3	2	3	3	5	4	▲	▲	1,8%
Uprawy rolne połączone z chowem i hodowlą zwierząt	2	2	3	3	4	4	▲	▲	3,6%
Pozostałe działalności rolnicze	3	2	3	3	5	4	▲	▲	0,4%
Produkcja i przetwarzanie	2	2	3	3	3	3	▲	▲	6,5%
Sprzedaż hurtowa	2	2	3	3	2	3	▲	▲	2,9%
Przemysł wytwórczy									7,2%
Chemikalia	2	3	3	4	3	4	▲	▲	0,6%
Różne przemysły wytwórcze	2	2	3	3	3	3	▲	▲	2,1%
Produkcja metalu	2	3	3	4	2	4	▲	▲	1,7%
Górnictwo (z wyłączeniem węgla energetycznego)	2	3	3	3	3	5	▲	▲	2,9%
Produkcja mebli oraz handel detaliczny									6,6%
Produkcja mebli oraz handel detaliczny	1	2	2	3	3	4	▲	▲	6,6%
Produkcja tekstyliów i odzieży, w tym produktów skórzanych	1	3	2	4	3	4	▲	▲	0,0%
Nieruchomości	1	3	2	2	2	4	▲	▶	4,9%
Telekomunikacja	1	1	2	2	2	2	▲	▶	4,8%
Pozostała działalność finansowa	2	2	3	3	1	1	▲	▲	5,4%
Pozostałe przemysły wytwórcze	2	2	3	2	3	4	▲	▲	3,1%
Inny transport	2	2	3	3	3	4	▲	▲	3,0%
Sektor samochodowy	2	3	3	4	3	4	▲	▲	3,1%
Produkty z drewna i papieru	2	2	2	3	4	4	▲	▲	1,6%
Branża informacyjns	1	1	2	2	1	3	▲	▲	1,2%
Transport frachtowy	2	3	3	4	3	3	▲	▲	0,9%
Sektor komputerowo-technologiczny	2	1	3	2	2	3	▲	▲	0,9%

Narażenie w perspektywie 2050 4 st. C	Ryzyka klimatyczne 2025		Ryzyka klimatyczne 2030		Ryzyka klimatyczne 2050		Udział w portfolio
	RF	RT	RF	RT	RF	RT	
Przemysł budowlany							12,81%
Materiały budowlane	1	2	1	2	▲	▶	0,77%
Usługi budowlane	2	2	2	3	▲	▶	12,04%
Energetyka							10,81%
Produkcja energii	3	3	4	3	▲	▶	7,33%
Sektor paliwowy i gazowy	2	3	3	4	▲	▲	3,48%
Rolnictwo							17,20%
Uprawa roślin	3	2	3	3	▲	▶	2,10%
Chów i hodowla zwierząt	3	2	3	3	▲	▶	1,79%
Uprawy rolne połączone z chowem i hodowlą zwierząt	2	2	3	3	▲	▶	3,61%
Pozostałe działalności rolnicze	3	2	3	3	▲	▶	0,36%
Produkcja i przetwarzanie	2	2	3	3	▲	▶	6,49%
Sprzedaż hurtowa	2	2	3	3	▲	▶	2,86%
Przemysł wytwórczy							7,18%
Chemikalia	2	3	3	3	▲	▲	0,57%
Różne przemysły wytwórcze	2	2	3	2	▲	▲	2,09%
Produkcja metalu	2	3	3	2	▲	▲	1,65%
Górnictwo (z wyłączeniem węgla energetycznego)	2	3	3	3	▲	▲	2,87%
Produkcja mebli oraz handel detaliczny							6,58%
Produkcja mebli oraz handel detaliczny	1	2	2	2	▲	▲	6,56%
Produkcja tekstyliów i odzieży, w tym produktów skórzanych	1	3	2	3	▲	▲	0,02%
Nieruchomości	1	3	2	4	▲	▶	4,88%
Telekomunikacja	1	1	3	2	▲	▶	4,78%
Pozostała działalność finansowa	2	2	3	2	▲	▲	5,42%
Pozostałe przemysły wytwórcze	2	2	3	2	▲	▲	3,13%
Inny transport	2	2	3	3	▲	▲	3,00%
Sektor samochodowy	2	3	3	4	▲	▲	3,12%
Produkty z drewna i papieru	2	2	3	3	▲	▶	1,61%
Branża informacyjns	1	1	2	2	▲	▲	1,17%
Transport frachtowy	2	3	3	3	▲	▶	0,89%
Sektor komputerowo-technologiczny	2	1	3	1	▲	▶	0,90%

LEGENDA

Bardzo niskie
Niskie
Średnie
Wysokie
Bardzo wysokie

- ▲ Tendencja wzrostowa
- ▶ Tendencja stała

Ekspozycja na ryzyko

Na podstawie sektorowej analizy ryzyk fizycznych oraz transformacyjnych związanych z klimatem opracowaliśmy zagregowaną ekspozycję na ryzyko.

W scenariuszu wzrostu temperatury o 2oC do końca stulecia w terminie do 2025 r. ekspozycja na ryzyko nie przekracza oceny średniej (3), przy czym ponad połowa analizowanej ekspozycji ma ocenę niską (2). Z uwagi na krótki okres analizy nie ma różnic wynikających ze scenariuszy klimatycznych. Do 2030 r. wzrastają przede wszystkim ryzyka transformacyjne: 18 proc. portfela kredytowego otrzymało ocenę wysoką (4), a 3 proc. bardzo wysoką (5).

W scenariuszu wzrostu temperatury o 4 stopnie ponad 50 proc. portfela kredytowego ma ocenę średnią, a 7 proc. ocenę wysoką w kontekście ryzyk fizycznych. Jeśli chodzi o ryzyka transformacyjne, udział sektorów z oceną średnią spada, a rośnie ekspozycja na ryzyka wysokie: 11 proc.

Z powodu znacznego rozdrobnienia działalności pomiędzy sektorami 17 proc. portfela nie ujęliśmy w analizie.

Szanse klimatyczne i związane z naturą

Transformacja w kierunku gospodarki niskoemisyjnej to nie tylko ryzyka. Nowe standardy, cele dekarbonizacyjne, zmiany preferencji konsumentów i potrzeba adaptacji do zmian klimatu to trendy, które otwierają przed bankami, w tym nami, nowe możliwości biznesowe.

W najbliższych 1-3 latach możemy skupić się na poprawie wydajności energetycznej działalności banku, m.in. w obszarze efektywności energetycznej budynków. Dodatkowo istnieje potencjał rozwoju nowych produktów finansowych i usług związanych z klimatem. Dotyczy to m.in. produktów kredytowych związanych z transformacją klimatyczną i naturalną czy funduszy inwestycyjnych, które wspierają projekty z zakresu czystej energii lub poprawiają odporność na ryzyko klimatyczne.

Możemy też rozwinąć usługi pozyskiwania kapitału i doradztwa strategicznego dla firm, które przyczyniają się do łagodzenia zmian klimatu oraz natury, gdy weźmiemy pod uwagę m.in. finansowanie projektów zrównoważonego rozwoju w różnych sektorach, takich jak energia i transport. Jednocześnie możemy oferować doradztwo i usługi finansowe w tym zakresie.

Widzimy również szansę i potencjał we współpracy ze start-upami i nowymi firmami, które działają w obszarze „climate tech”. Możemy ponadto skoncentrować się na finansowaniu innowacyjnych technologii.

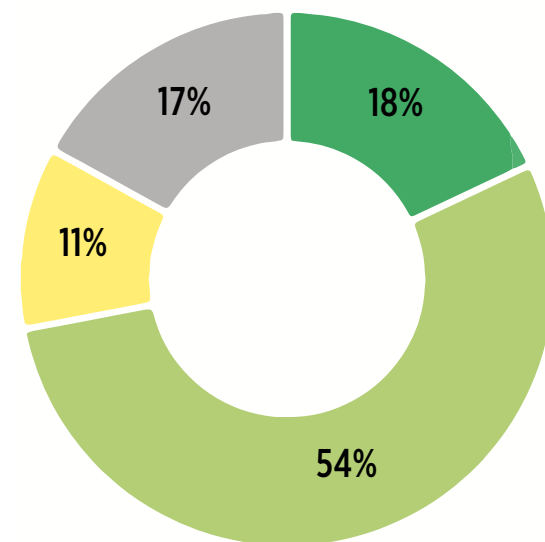
Istnieje także potencjał dla zielonych kredytów hipotecyjnych oraz funduszy inwestycyjnych, które są ukierunkowane na efektywne energetycznie i zdekarbonizowane budownictwo. Z drugiej strony związana z tym szansa oznacza możliwość rozwoju usług dla klientów detalicznych, tak by wesprzeć transformację energetyczną gospodarstw domowych.

Odporność strategii

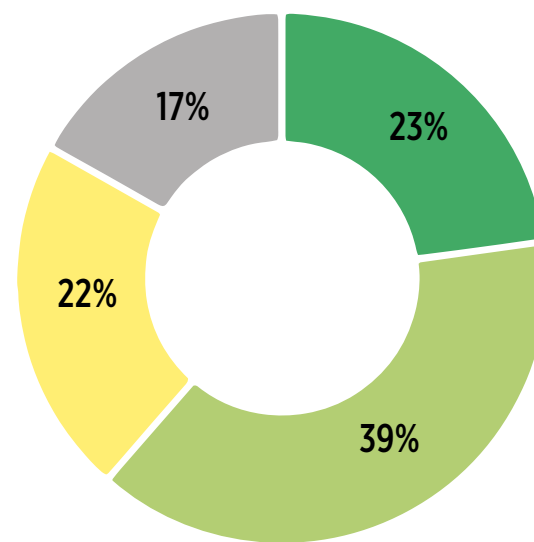
Bank dzięki dywersyfikacji działalności i zróżnicowanej strukturze portfela jest w krótkim czasie odporny na ryzyka związane z transformacją gospodarczą, która wynika ze zmian klimatycznych. Obecnie prowadzimy jednak pogłębione analizy ryzyka klimatycznego i związanego z naturą, aby uzyskać bardziej szczegółowe informacje i efektywniej zarządzać ryzykiem we wspomnianych aspektach. Te działania nie tylko zwiększą odporność strategii w krótkim i średnim okresie, ale także pozwolą na lepsze dostosowanie się do długoterminowych wyzwań i możliwości związanych ze zmianami klimatu. ■

RYZIKO KLIMATYCZNE - SCENARIUSZ 2°C

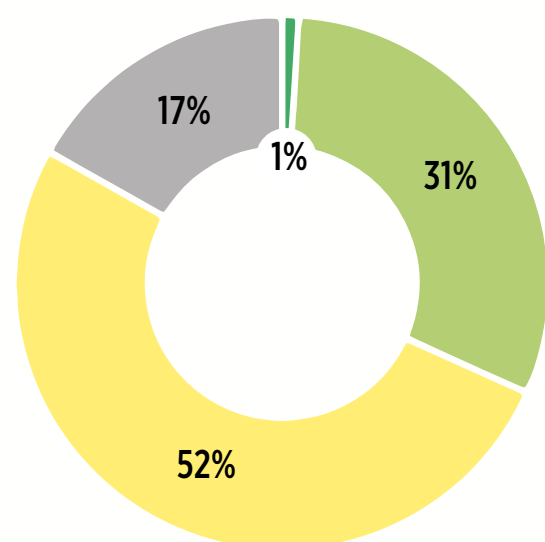
Ekspozycja na ryzyko fizyczne 2025



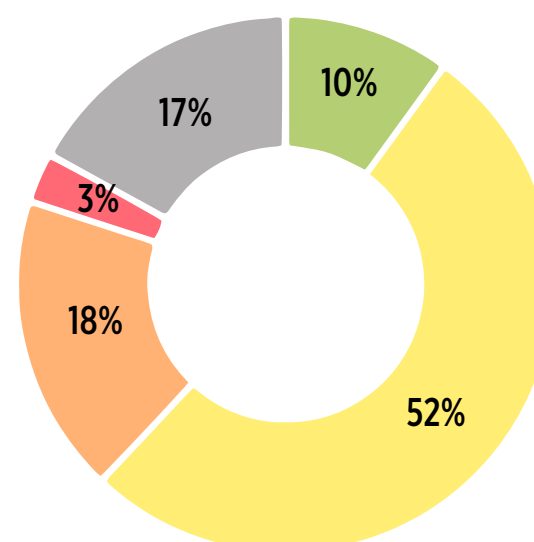
Ekspozycja na ryzyko transformacyjne 2025



Ekspozycja na ryzyko fizyczne 2030

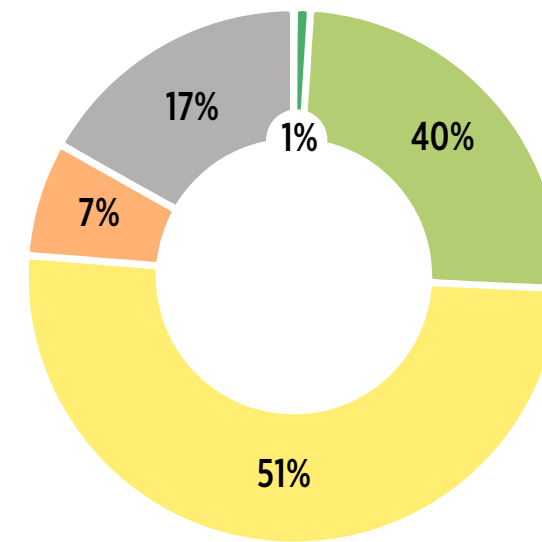


Ekspozycja na ryzyko transformacyjne 2030

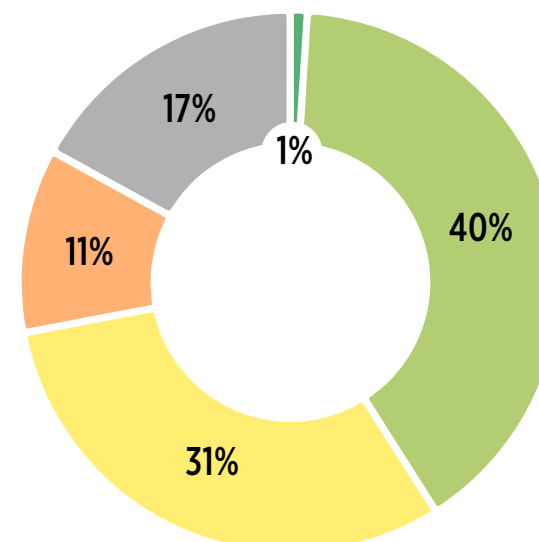


RYZIKO KLIMATYCZNE - SCENARIUSZ 4°C

Ekspozycja na ryzyko fizyczne 2030



Ekspozycja na ryzyko transformacyjne 2030



LEGENDA

Bardzo niskie
Niskie
Średnie
Wysokie
Bardzo wysokie
Z powodu znacznego rozdrobnienia działalności pomiędzy sektorami 17 proc. portfela nie ujęliśmy w analizie.

Zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem klimatycznym a system zarządzania ryzykiem

Ryzyko klimatyczne traktujemy jako element ryzyka ESG, na które ono oddziałuje. 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. Więcej na ten temat na s. 12.

Pogłębione analizy i zarządzanie ryzykiem w sektorach wrażliwych

Ocena punktowa, nawet jeśli została stworzona na podstawie scenariuszy klimatycznych, nie jest wystarczającą miarą do dalszych działań. Analizę ryzyk związanych z naturą przeprowadziliśmy przy użyciu m.in. narzędzia ENCORE, które wskazuje średnią ocenę dla czynników wpływu i zależności dla danego sektora gospodarki. Dlatego aby wyłonić istotne kwestie, specyficzne dla danej branży i charakteru jej działalności w Polsce, przeprowadziliśmy bardziej szczegółową, jakościową analizę sektorową. Istotne kwestie, które najczęściej powtarzają się w analizie jakościowej, przedstawiamy w poniższej tabeli.

Lista istotnych tematów będzie nam służyć do uzupełnienia kwestionariuszy do oceny naszych klientów pod kątem ryzyka ESG (więcej na ten temat na s. 12). Dzięki odpowiedziom klientów na pytania z kwestionariuszy jeszcze lepiej zrozumiemy naszą ekspozycję na ryzyka klimatyczne i związane z naturą oraz będziemy mogli bardziej efektywnie zarządzać tym ryzykiem oraz odpowiadać na potrzeby interesariuszy.

- Pytania w kwestionariuszach mają na celu m.in.:
- pozyskanie informacji na temat modelu biznesowego, w tym: identyfikację działań kluczowych ze względu na wpływ i zależność od klimatu oraz natury, z uwzględnieniem łańcucha dostaw,
 - sprawdzenie, czy organizacja wykonała już analizy dotyczące ryzyka związanego z klimatem oraz naturą (oraz analizę wniosków) oraz czy wdrożyła odpowiednie procedury i mechanizmy do zarządzania ryzykiem,

RYZYKA KLIMATYCZNE	CZYNNIKI RYZYKA	SEKTORY WRAŻLIWE
RYZYKA FIZYCZNE	• Nagłe zjawiska pogodowe, powódzie, fale upałów • Zmiany ciągłe, takie jak wzrost temperatury, wzrost poziomu morza, częstsze oraz dłuższe susze	Do pewnego stopnia, wszystkie sektory są podatne na ryzyka fizyczne, takie jak intensywne zjawiska pogodowe, klęski żywiołowe
RYZYKA TRANSFORMACYJNE	• Trudność w dostosowaniu się do regulacji związanych z ochroną klimatu • Wzrost kosztów produkcji jako skutek dostosowania się do nowych standardów i regulacji związanych z ochroną klimatu • Wzrost cen energii • Dostępność energii odnawialnej w Polsce • Zmieniające się wybory konsumentów • Presja społeczna • Zmiana preferencji inwestorów i ryzyko dezinvestycji (osieroconych aktywów) • Wzrost kosztów ubezpieczenia związany ze zwiększoną podatnością na ryzyka fizyczne	• Energetyka • Produkcja tekstyliów i odzieży • Transport • Nieruchomości • Sektor paliwowy i gazowy • Chemikalia • Produkcja metalu • Sektor samochodowy • Transport frachtowy
RYZYKA ZWIĄZANE Z NATURĄ	CZYNNIKI RYZYKA	SEKTORY WRAŻLIWE
RYZYKA FIZYCZNE (ZALEŻNOŚCI)	• Dostęp do wody, dostęp do czystej wody • Dostęp do czystego powietrza • Zależność od naturalnej ochrony przeciwpowodziowej • Degradacja gleby i spadek produktywności gruntów • Zwiększona liczba szkodników oraz chorób roślin • Spadek naturalnych zapylaczy • Wzrost kosztów ubezpieczenia z uwagi na zwiększoną podatność na ryzyka fizyczne związane z naturą	• Rolnictwo • Produkty z drewna i papieru
RYZYKA TRANSFORMACYJNE (WPŁYW)	• Trudność w dostosowaniu się do regulacji związana z bardziej rygorystycznymi przepisami ochrony środowiska • Wzrost kosztów produkcji związany z dostosowaniem się do nowych standardów i regulacji dotyczących ochrony natury • Trudności we wprowadzeniu ekologicznych technologii produkcji i dostosowaniu do nich modeli biznesowych • Zmieniające się wybory konsumentów • Presja społeczna • Zmiana preferencji inwestorów i ryzyko dezinvestycji (osieroconych aktywów)	• Materiały budowlane • Usługi budowlane • Sektor paliwowy i gazowy • Rolnictwo • Chemikalia • Produkcja metalu • Górnictwo • Produkcja mebli oraz handel detaliczny • Produkcja tekstyliów i odzieży • Nieruchomości • Sektor samochodowy

- identyfikację ujawnień firm w kontekście ryzyka związanego z klimatem i naturą w raporcie niefinansowym,
 - pozyskanie informacji, które dotyczą możliwości biznesowych (szans) związanych z klimatem i naturą.
- W pierwszej kolejności skupimy się na pogłębionej analizie sektorów, które na podstawie analizy ryzyk klimatycznych i związanych z naturą otrzymały ocenę wysoką i bardzo wysoką lub w których ekspozycja banku na daną branżę jest istotna.
- Ponadto w 2023 r. przeanalizowaliśmy wzrost poziomu morza dla Wybrzeża. Wyniki tej analizy zintegrujemy z oceną ryzyka dla zabezpieczeń udzielanych kredytów. Stale też monitorujemy nowe zmiany regulacyjne, które mogą wpływać na nas, naszych klientów oraz całą gospodarkę.

Wskaźniki i cele

Ryzyko ESG w różnym stopniu i poprzez zróżnicowane kanały transmisji wpływa na występujące w banku tradycyjne rodzaje ryzyka: finansowe i niefinansowe. Bank zdefiniował kanały transmisji oraz przeanalizował wpływ czynników ESG na proces zarządzania ryzykiem i poszczególne kategorie ryzyka.

Żeby wykorzystywać szanse i mitygować ryzyka związane z klimatem i naturą, przyjęliśmy ambitne zobowiązania i wyznacziliśmy sobie konkretne cele. Więcej o założeniach i celach strategicznych w tym zakresie na s. 40. ■

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-3, GRI 201-2

Skala oceny ryzyka klimatycznego i związanego z naturą		
Ocena ryzyka	Ryzyko transformacyjne	Ryzyko fizyczne
1 bardzo niska	Sektor jest w niewielkim stopniu narażony na regulacje i inne elementy ryzyka transformacyjnego, np. ze względu na niewielką ilość emitowanych gazów cieplarnianych lub niski wpływ na bioróżnorodność.	Sektor jest w znikomym stopniu narażony na ryzyka fizyczne.
1 niska	Są podstawy, by sądzić, że w dłuższej perspektywie mogą pojawić się pewne regulacje lub wyzwania w łańcuchu dostaw. Jednak w porównaniu z innymi sektorami ten sektor jest w niewielkim stopniu narażony na ryzyka transformacyjne.	Sektor jest w niskim stopniu narażony na ryzyka fizyczne.
3 średnia	Sektor wymaga znacznych inwestycji w celu zmniejszenia wytwarzanych gazów cieplarnianych. Polityki lub regulacje prawdopodobnie wpłyną na niego negatywnie lub pojawią się wyzwania w łańcuchach dostaw związane z transformacją gospodarczą.	Jest prawdopodobne, że ten sektor doświadczy zakłóceń ze względu na ryzyka fizyczne oraz że te ryzyka będą występować systematycznie. Sektor może być w istotnym stopniu uzależniony od stanu dóbr i usług ekosystemowych.
4 wysoka	Ten sektor w porównaniu z innymi analizowanymi sektorami ma wysoką ocenę, bo np. emituje więcej gazów cieplarnianych, ma istotny negatywny wpływ na ekosystemy, przez co jest bardziej wrażliwy na regulacje i sprzeciw społeczny.	Jest bardzo prawdopodobne, że ten sektor doświadczy zakłóceń związanych z ryzykami fizycznymi oraz że będzie narażony na takie ryzyka długoterminowo. Spółki działające w tym sektorze ze względu na charakter działalności mogą być uzależnione od stanu ekosystemów.
5 bardzo wysoka	Sektor bardzo mocno polega na paliwach kopalnych, wymaga znacznych inwestycji oraz restrukturyzacji lub ma bardzo wysoki, negatywny wpływ na bioróżnorodność i środowisko naturalne. Istnieje obawa, czy jest w stanie przejść transformację.	Jest niemal pewne, że ten sektor doświadczy zakłóceń związanych z ryzykami fizycznymi oraz że będzie narażony na takie ryzyka długoterminowo. Spółki, które działają w tym sektorze, mogą być szczególnie podatne na ryzyka fizyczne oraz są w dużym stopniu uzależnione od stanu ekosystemów.

Interesariusze banku

W Credit Agricole dużą wagę przykładamy do budowania relacji wewnątrz organizacji i z 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. 24). 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. ■

Do kluczowych interesariuszy zaliczamy klientów, pracowników oraz środowisko naturalne.

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka zrównoważonego rozwoju i ESG Credit Agricole (wprowadzona 21.02.23 r.) – Zespół ds. Corporate Sustainability



MAPA INTERESARIUSZY

INTERESARIUSZE WEWNĘTRZNI

- Pracownicy;
- Inne spółki z Grupy CA;
- Akcjonariusze;
- Związki zawodowe;

INTERESARIUSZE ZEWNĘTRZNI

- Klienci (indywidualni i firmowi);
- Dostawcy i podwykonawcy;
- Partnerzy biznesowi;
- Partnerzy handlowi;
- Otoczenie społeczne i lokalne społeczności;
- Organizacje pozarządowe;
- Uczelnie i studenci;
- Media;
- Organy nadzorujące i regulatorzy;
- Rynek kapitałowy, w tym agencje ratingowe;
- Organizacje branżowe;
- Konkurencja;
- Audytorzy;
- Środowisko naturalne.

GRI 2-29, GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 3-3

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?

Omówiliśmy je w tabeli obok. 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; odpowiedzialnie sprzedajemy

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; wspierać klientów z różnorodnymi potrzebami

Jakie mogą być nasze korzyści?

zyskamy przewagę konkurencyjną, jaką ma bank uważny, który słucha klientów i oferuje im potrzebne im produkty

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; zyskamy 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?

wspieramy interesariuszy, a przede wszystkim klientów, w przejściu na gospodarkę niskoemisyjną; w sposób zrównoważony wykorzystujemy energię elektryczną i materiały biurowe; odpowiedzialnie gospodarujemy odpadami

Jakie wyzwania stoją przed nami?

konsekwentnie realizować politykę środowiskową; wdrożyć kompleksowe narzędzie do raportowania i monitorowania danych środowiskowych; wypracować politykę i strategię klimatyczną

Jakie mogą być nasze korzyści?

zmniejszymy nasz negatywny wpływ na środowisko w całym łańcuchu wartości; zoptymalizujemy procesy w banku i zaoszczędzimy energię, paliwo, wodę itd.; zmniejszymy opłaty za zanieczyszczanie środowiska

Jakie działania podejmujemy i możemy podejmować?

rozwijamy zielone produkty oraz produkty powiązane ze zrównoważonym rozwojem; wypracowujemy narzędzia, które wspierają naszych interesariuszy w transformacji; realizujemy projekty, których celem jest poprawa jakości powietrza; monitorujemy zużycie zasobów i wprowadzamy działania redukcyjne; edukujemy z ochrony środowiska klientów i pracowników

GRI 2-24, GRI 2-29, GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 3-3

Dialog z interesariuszami

Od lat prowadzimy aktywny dialog z interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Robimy to, aby poznać oczekiwania i rekomendacje, które dotyczą naszych działań. 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. Rozmawialiśmy wówczas z przedstawicielami 13 grup interesariuszy banku. W 2023 r. zaktualizowaliśmy istotność poszczególnych zagadnień i ryzyk. Więcej o badaniu piszemy na s. 11. W 2024 r. z uwagi na obowiązki związane z nową dyrektywą o sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD) i nowymi europejskimi standardami raportowania zrównoważonego rozwoju (ESRS) planujemy prowadzić ciągły dialog z interesariuszami. W tym celu na naszej stronie www pojawi się ogólnodostępna ankieta, która będzie dotyczyć naszego podejścia do zrównoważonego rozwoju i ESG.

Regularnie badamy zaangażowanie i opinie pracowników. Osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę uczestniczą w corocznym badaniu Wskaźnika Odpowiedzialności Społecznej (IMR), a wszystkie, niezależnie od rodzaju umowy, w kwartalnych badaniach pulsacyjnych. Pracownicy dzielą się z nami opinią o sposobie realizacji strategii banku i Grupy Crédit Agricole. Oceniają też te aspekty pracy, które kształtują kulturę organizacyjną i wpływają na zaangażowanie. Wyniki i komentarze z badań pozwalają nam tworzyć rozwiązania adekwatne do aktualnych i rzeczywistych potrzeb zespołów. Są one również źródłem oceny dotychczasowych działań. W tegorocznym badaniu wzięło udział 87 proc. pracowników (o 4 p.p. mniej niż w poprzednim roku). Nasz wskaźnik IMR wynosi 81 proc. – o 3 p.p. więcej niż średnia Grupy CA.

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 nagrodę AS pracownikom, którzy w największym stopniu przyczynili się do realizacji celów biznesowych oraz prezentują ważne dla banku wartości i postawy. Docenia w ten sposób pracę poszczególnych osób i zespołów oraz wyróżnia postawy biznesowe, które przynoszą realne zmiany w banku. Otrzymują ją pracownicy zarówno sieci sprzedaży, jak i centrali. W 2023 r. nagrody wręczono stacjonarnie podczas uroczystej Gali AS-ów, na którą zostali zaproszeni 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 naszego działania i jest podstawowym warunkiem utrzymania dobrych relacji z interesariuszami.

Komunikacja z klientami

Komunikacja z klientami jest dla nas bardzo ważna. Rozwijamy strategię omnikanałową, żeby klienci mieli wygodny dostęp do swoich produktów, a także mogli dostać od nas potrzebne informacje i wsparcie w sposób, jaki preferują. Tak projektowaliśmy procesy i język w naszej aplikacji i tak rozwijamy CA24 eBank. Te rozwiązania pozwalają klientom samodzielnie i swobodnie bankować online. Równocześnie klienci mogą porozmawiać z doradcą na czacie, przez telefon albo umówić się na spotkanie w placówce, jeżeli tego potrzebują.

Rozwijamy i udoskonalamy sposoby komunikacji z klientami w naszych placówkach. Zależy nam na poznaniu i zrozumieniu ich potrzeb po to, by oferować im najlepsze dla nich rozwiązania. Od września 2023 r. stopniowo rezygnujemy z papierowych ulotek, a nasi doradcy podczas pracy z klientami korzystają z materiałów publikowanych na stronie www.

Stawiamy na bezpieczną komunikację przez serwisy CA24 Mobile i CA24 eBank, ale wykorzystujemy też e-maile i SMS-y. W tych kanałach szczególnie dbamy o jakość przekazu, żeby klienci otrzymywali treści dopasowane do swoich potrzeb.

Dialog z naszym otoczeniem prowadzimy również przez profile banku w mediach społecznościowych: na Facebooku, Instagramie, w Google, LinkedIn. Prowadzimy także blog CAsfera.pl. Dbamy o adekwatność i atrakcyjność publikowanych materiałów, a oprócz treści marketingowych udostępniamy materiały edukacyjne. Na bieżąco publikujemy też informacje na naszej stronie www i sukcesywnie rozwijamy sekcję pytań i odpowiedzi, która pozwala klientom szybko i łatwo znaleźć odpowiedzi na pytania.

87%

pracowników wzięło udział
w badaniu IMR

Komunikacja z pracownikami

Komunikacja wewnętrzna wspiera realizację celów biznesowych. Zależy nam, by pracownicy byli zorientowani biznesowo, skupieni na priorytetach, a jednocześnie mieli poczucie dumy i wspólnoty. Dlatego informujemy ich o założeniach strategicznych, planach, działaniach czy wynikach, a także podkreślamy rolę poszczególnych jednostek w osiąganiu celów. Nasza codzienna komunikacja jest multikanałowa. Dbamy o to, by jak najlepiej wyeksponować dany temat, nadać mu atrakcyjną formę językową i graficzną i dzięki temu przyciągnąć uwagę odbiorców. Równocześnie rozwijamy narzędzia, aby komunikacja wewnętrzna była jeszcze bardziej efektywna i dostosowana do oczekiwań odbiorców. W tym roku wdrożyliśmy nową wersję intranetu CAnews, która dodatkowo zawiera elementy personalizacji, by pracownicy mogli dostosować jego wygląd do swoich potrzeb. Zależy nam, by poziom doinformowania pracowników był z roku na rok coraz wyższy. Systematyczna komunikacja i stały dostęp do informacji w zakładkach, m.in. o zrównoważonym rozwoju i ESG, sprawiają, że pracownicy rozumieją cele działań, strategię firmy i wiedzą, jak ich praca przyczynia się do ich realizacji. ■

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 postępowania. Wypełniamy przy tym wymogi Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych KNF oraz Rekomendację Z KNF dotyczącą zasad Ładu wewnętrznego w bankach.

Kodeks etyki obowiązuje wszystkich pracowników banku. Każdy nowy pracownik zapoznaje się z nim podczas szkoleń wstępnych i podpisuje związane z tym oświadczenie. Ponadto pracownicy zapoznają się z Kodeksem etyki za każdym razem, gdy wprowadzamy w nim zmiany. Zarząd banku okresowo weryfikuje i ocenia przestrzeganie zasad etyki.

W banku obowiązuje też Kodeks postępowania, opracowany i przyjęty przez całą Grupę CA. Określa on nasze wartości oraz zasady działania, tak aby były użyteczne w codziennej pracy. Kodeks postępowania jest rodzajem przewodnika, w którym opisujemy obowiązujące standardy etycznego postępowania, w tym te dotyczące relacji z klientami i dostawcami. Kodeks opisuje też kwestie społeczne oraz środowiskowe, zasady przeciwdziałania korupcji i konfliktom interesów oraz ochrony reputacji banku i Grupy CA.

Zarówno Kodeks etyki, jak i Kodeks postępowania są dostępne w języku polskim i angielskim. Dokumenty te udostępniamy na naszej stronie www oraz w intranecie.

Wzmocnieniu wiedzy pracowników z zakresu etyki służą m.in. obowiązkowe szkolenia. Dodatkowo corocznie przygotowujemy dla pracowników quiz etyczny, który jest inicjatywą Grupy CA. Na podstawie wyników frekwencji w quizie 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 (wprowadzony 12.06.2017 r.) – Departament Compliance
- Karta etyki Grupy Crédit Agricole (wprowadzona 12.06.2017 r.) – Departament Compliance
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (wprowadzony 25.07.2023 r.) – Departament Compliance
- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych (wprowadzony 20.12.2022 r.) – Departament Compliance
- Polityka Ładu wewnętrznego w Credit Agricole (wprowadzona 19.11.2021 r.) – Departament Compliance

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 Credit Agricole, Karta etyki Grupy Crédit Agricole, Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole czy 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 naszym banku funkcjonuje proces anonimowego zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących w banku procedur i standardów etycznych, za który odpowiada Departament Compliance. Proces reguluje procedura whistleblowing w Credit Agricole. Procedurę przeglądamy co roku i, jeśli jest taka potrzeba, aktualizujemy ją. Sygnaliści mogą zgłaszać naruszenia poprzez specjalnie do tego przeznaczone niezależne i ogólnodostępne kanały komunikacji. Anonimowość sygnalistów zapewniamy na każdym etapie procesu. W 2023 r. zarejestrowaliśmy sześć zgłoszeń. Na koniec roku rozpatrzyliśmy pięć zgłoszeń, a jedno zgłoszenie zamknijemy na początku 2024 r. ■

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

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:



- Kodeks etyki Credit Agricole (zaktualizowany 12.06.2017 r.) – Departament Compliance
- Karta etyki Grupy Crédit Agricole (wprowadzona 12.06.2017 r.) – Departament Compliance
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (zaktualizowany 25.07.2023 r.) – Departament Compliance
- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych (zaktualizowany 20.12.2022 r.) – Departament Compliance
- Polityka Ładu wewnętrznego w Credit Agricole (zaktualizowana 19.11.2021 r.) – Departament Compliance
- Polityka przeciwdziałania korupcji w Credit Agricole (zaktualizowana 8.12.2023 r.) – Departament Compliance
- Polityka zarządzania konfliktami interesów Credit Agricole (zaktualizowana 8.12.2023 r.) – Departament Compliance
- Procedura whistleblowing w Credit Agricole (zaktualizowana 30.09.2022 r.) – Departament Compliance

Procedury due diligence

W Credit Agricole mamy zdefiniowane zasady współpracy z klientami i partnerami, które usprawniają funkcjonowanie banku przy jednoczesnym pełnym zabezpieczeniu interesów wewnętrznych i zewnętrznych interesariuszy. Naszym celem jest doskonalenie wszelkich procesów, zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych. 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, który dotyczy klienta oraz partnera, określiliśmy w regulacjach wewnętrznych, do których należą poza kodeksami etycznymi m.in. Polityka zakupowa Credit Agricole, Polityka outsourcingu w Credit Agricole, Polityka zarządzania ryzykiem ESG 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 (zaktualizowana 1.09.2018 r.) – Obszar Zintegrowanych Usług Generalnych
- procedura Zakupy w Credit Agricole (zaktualizowana 1.07.2023 r.) – Obszar Zintegrowanych Usług Generalnych
- Polityka outsourcingu w Credit Agricole (zaktualizowana 30.05.2023 r.) – Zespół Ryzyka Operacyjnego i BCP
- Polityka zarządzania ryzykiem ESG w Credit Agricole (wprowadzona 14.11.2023 r.) – Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego
- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych (zaktualizowany 20.12.2022 r.) – Departament Compliance
- Karta etyki Grupy Crédit Agricole (wprowadzona 12.06.2017 r.) – Departament Compliance
- Kodeks etyki Credit Agricole (zaktualizowany 12.06.2017 r.) – Departament Compliance
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (zaktualizowany 25.07.2023 r.) – Departament Compliance
- Polityka zgodności w Credit Agricole (zaktualizowana 3.04.2020 r.) – Departament Compliance
- Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CFT) w Credit Agricole (zaktualizowana 8.12.2023 r.) – Departament Compliance

Członkostwo w organizacjach

Credit Agricole jest aktywnym członkiem organizacji branżowych oraz funkcjonujących poza branżą finansową.

Od wielu lat uczestniczymy 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, w tym rekomendacje KNF, PSD3, transakcje nieautoryzowane, biometria, BMR, kredyty CHF, reklamy, DORA, outsourcing, prosty język oraz zrównoważone finanse.

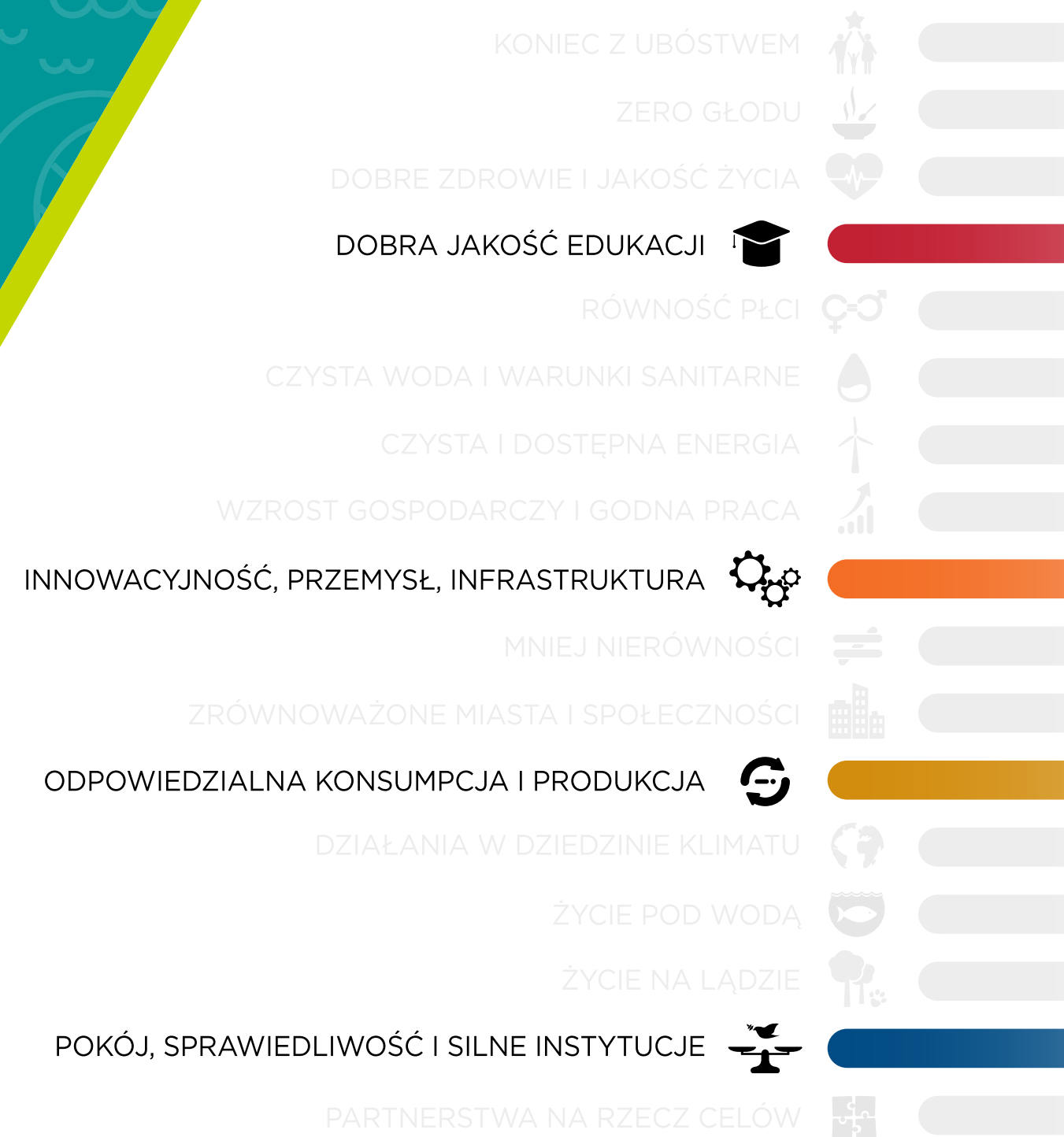
Ponadto w 2023 r. nasz bank został członkiem Polskiej Organizacji Reklamodawców, która ma za zadanie reprezentować wspólny interes firm, które promują swoje marki i produkty w mediach. Organizacja ma się m.in. skupiać na rozwijaniu i propagowaniu dobrych praktyk marketingowych, a także określać kierunek zmian dla całego sektora w kolejnych latach. ■

GRI 2-28



UCZCIWE PRAKTYKI OPERACYJNE

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



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 i 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 takiej, która działa 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 zbliża się termin jej wygaśnięcia, dana jednostka organizacyjna zleca jednostce zakupowej przeprowadzenie procesu zakupowego,
- w wyniku procesu zakupowego podpisujemy umowę z dostawcą lub składamy jednorazowe zamówienie,
- umowę zarządza odpowiednia merytorycznie jednostka,
- współpracę z największymi dostawcami okresowo oceniamy według obowiązujących w banku zasad,
- proces zakupu 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 2023 r. nie odnotowaliśmy znaczących zmian w łańcuchu dostaw. Nie zidentyfikowaliśmy też żadnych dostawców, którzy mają rzeczywisty lub potencjalnie negatywny wpływ na praktyki zatrudniania w łańcuchu dostaw.

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

Ankieta ESG w procesie zakupowym

W 2023 r., tak jak w ubiegłych latach, elementem wszystkich procesów zakupowych w banku była obowiązkowa ankieta ESG dla dostawców, którą poszerzyliśmy o dodatkowe zagadnienia. Obejmuje ona zarządzanie

Elementem wszystkich procesów zakupowych była obowiązkowa ankieta ESG dla dostawców (...). Obejmuje ona zarządzanie czynnikami środowiskowymi, kwestiami społecznymi i łańcem korporacyjnym.

czynnikami środowiskowymi, kwestiami społecznymi (np. praktyki zatrudniania, prawa człowieka i oddziaływanie na społeczeństwo) i łańcem korporacyjnym. Potencjalnych dostawców pytaliśmy m.in. o to, czy wdrożyli strategię zrównoważonego rozwoju i ESG, czy obliczają swój ślad węglowy, czy wdrożyli procedurę przeciwdziałania dyskryminacji, mobbingowi lub molestowaniu oraz czy realizują polityki wspierające osoby i grupy wykluczone. Wyniki ankiety mają wpływ na końcowy efekt przetargów. Waga kryterium ESG wynosi minimum 5 proc.

W ubiegłym roku podczas procesów zakupowych zwracaliśmy szczególną uwagę na kwestie ochrony środowiska, co przełożyło się na wybór dostawców np. przy okazji przetargu na zakup energii elektrycznej. Więcej na ten temat na s. 44. ▀

GRI 2-24, GRI 3-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka zakupowa Credit Agricole (wprowadzona 1.09.2018 r.) – Obszar Zintegrowanych Usług Generalnych
- procedura Zakupy w Credit Agricole (zaktualizowana 1.07.2023 r.) – Obszar Zintegrowanych Usług Generalnych



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 (whistleblowing).

W umowach z partnerami są także klauzule, które dotyczą sankcji międzynarodowych, przestrzegania praw człowieka, ochrony środowiska naturalnego, przeciwdziałania korupcji 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 związanego z tymi relacjami 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 (zaktualizowany 20.12.2022 r.) – Departament Compliance
- Kodeks etyki Credit Agricole (zaktualizowany 12.06.2017 r.) – Departament Compliance
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (zaktualizowany 25.07.2023 r.) – Departament Compliance



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.

Korupcję traktujemy jako naruszenie obowiązków pracowników 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

W banku obowiązuje Polityka przeciwdziałania korupcji.

stanowisko w banku), jeżeli mogłoby to wpłynąć na to, jak podejmują decyzje, lub sugerować, że tak się dzieje. Nie mogą też przyjmować takich prezentów lub korzyści ani oferować ich takim osobom. Aby budować wśród pracowników świadomość w tym zakresie, regularnie informujemy ich o tych kwestiach 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 ocenia skuteczność systemu przeciwdziałania korupcji. W 2023 r. nie zidentyfikowaliśmy żadnego przypadku korupcji. W 2024 r. planujemy recertyfikację w zakresie ISO 37001. ■

GRI 2-26, GRI 205-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka przeciwdziałania korupcji w Credit Agricole (zaktualizowana 8.12.2023 r.) – Departament Compliance
- Kodeks etyki Credit Agricole (zaktualizowany 12.06.2017 r.) – Departament Compliance
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (zaktualizowany 25.07.2023 r.) – Departament Compliance



Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu

W Credit Agricole dbamy także o zgodność z Ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Problematykę związaną z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy regulują w naszym banku Strategia ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu oraz Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CFT) w Credit Agricole.

Dokumenty te opisują podstawowe wymogi, które wynikają z przepisów prawa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Stosujemy też zasady określone przez Grupę Crédit Agricole. Zarząd banku corocznie ocenia skuteczność systemu przeciwdziałania korupcji. Bezpieczeństwo finansowe w banku zapewnia też procedura Poznaj swojego klienta (KYC), która opisuje zasady zbierania i aktualizowania danych klientów oraz powiązanych z nimi osób i podmiotów.

Pracownicy, aby przestrzegać przepisów prawa w obszarze AML/CFT, powinni stale zwiększać swoją świadomość i wiedzę na ten temat. Dlatego komunikujemy wprowadzane zmiany, a także regularnie organizujemy obowiązkowe szkolenia z obszaru AML/CFT. ■

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Ocena ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu w Credit Agricole (zaktualizowana 30.06.2023 r.) – Departament Compliance
- Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CFT) w Credit Agricole (zaktualizowana 8.12.2023 r.) – Departament Compliance
- procedura Poznaj swojego klienta (KYC) (zaktualizowana 21.11.2023 r.) – Departament Compliance
- Strategia ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu w Credit Agricole – (wprowadzona 5.04.2023 r.) – Departament Compliance



Zgodność z prawem

W Credit Agricole dokładamy wszelkich starań, aby we wszystkich aspektach 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 i Departament Compliance systematycznie organizują spotkania edukacyjne Akademia Prawa, a także briefingi legislacyjno-regulacyjne. Przygotowują również alerty prawne o ważnych dla banku regulacjach i aktach prawnych, które wkrótce zaczną obowiązywać. Dzięki temu zainteresowane jednostki banku mają czas, żeby zaplanować zmiany i się do nich przygotować, tak by ograniczyć ryzyko prawne. Dodatkowo 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, które organizuje Związek Banków Polskich (s. 22). Dzięki temu wymieniamy doświadczenia z innymi bankami i w ten sposób zwiększamy nasze bezpieczeństwo prawne.

W 2022 r. Generalny Inspektor Informacji Finansowej (GIIF) w wyniku postępowania administracyjnego nałożył na nasz bank karę 7 mln zł za niedopełnienie obowiązków, które wynikają z ustawy z 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Niezwłocznie wdrożyliśmy wszystkie zalecenia pokontrolne GIIF. Odwołaliśmy się do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie. W odwołaniu wskazyaliśmy na niewłaściwą interpretację przepisów przez organ kontrolujący, a także pominięcie części przedstawionych dowodów. Sprawa jest w toku. ■

GRI 2-27

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar i odpowiedzialne za nie jednostki w banku:

- procedura Monitorowanie zmian prawnych i regulacyjnych (zaktualizowana 19.07.2023 r.) – Departament Prawny i Departament Compliance



ZAGADNIENIA KONSUMENCKIE

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



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 (Agro) 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 2023 r. obsługiwaliśmy prawie 2,18 mln klientów. ■

GRI 2-6

2,18 mln
prawie tylu klientów
obsługiwaliśmy na koniec 2023 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 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, platformy elektroniczne - Transakcje zabezpieczające ryzyko walutowe FX Forward; FX Swap; Opcje walutowe – Vanilla i Azjatyckie - Transakcje zabezpieczające ryzyko stopy procentowej FRA; IRS; CIRS; Opcje na stopę procentową CAP I FLOOR - Produkty inwestycyjne Lokaty terminowe; Bony i obligacje skarbowe
Produkty kredytowe - Pożyczka gotówkowa - Pożyczka gotówkowa na spłatę innych zobowiązań - Kredyty ratalne - Kredyty samochodowe - Kredyty hipoteczne - Karty kredytowe	Finansowanie - Finansowanie bieżącej działalności gospodarczej - Finansowanie inwestycji - Kredyt rewalwingowy - Leasing	Finansowanie - Kredyt inwestycyjny Agro - Kredyt pomostowy - Kredyt na gospodarstwo rolne - Kredyt powitalny (konsolidacyjny) - Finansowanie cykli produkcji rolnej - Kredyt Agro w rachunku bieżącym - Pożyczka Agro - Kredyt rewalwingowy - Leasing - Kredyty preferencyjne udzielane we współpracy z ARiMR	Finansowanie standardowe - Kredyt w rachunku bankowym - Kredyty obrotowe - Kredyty inwestycyjne
Ubezpieczenia - Na życie i zdrowie - Majątkowe - Zabezpieczające zobowiązania kredytowe - Assistance	Ubezpieczenia - Ubezpieczenia dla firm - Ubezpieczenie odnawialnych źródeł energii - Ubezpieczenie ryzyk budowlano-montażowych - Życie kredytobiorców	Ubezpieczenia - Życie kredytobiorców - Ubezpieczenia upraw - AGRO Firma - W pakiecie Generali AGRO Ekspert - Generali Gospodarstwo Rolne - Ubezpieczenie odnawialnych źródeł energii - Ubezpieczenie ryzyk budowlano-montażowych - Ubezpieczenie zwierząt	Bankowość inwestycyjna i finansowanie strukturalne - Finansowanie projektów - Kredyty konsorcjalne - Finansowanie nieruchomości
	Gwarancje Gwarancja udzielana przez BGK stanowiąca pomoc de minimis	Gwarancje - Gwarancja udzielana przez BGK z Funduszu Gwarancji Rolnych z dopłatą do oprocentowania - Gwarancja udzielana przez BGK stanowiąca pomoc de minimis	

Obsługa 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.

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 omnikanałowej. 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.

Działamy w zgodzie z Kodeksem dobrej sprzedaży obowiązującym w Credit Agricole, 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. Ankietę w formie QR kodu wprowadziliśmy również dla MŚP oraz Agro. Dodatkowo w placówkach badamy jakość obsługi, wykorzystując metodę tajemniczego klienta. Oprócz tego na bieżąco analizujemy ankiety satysfakcji klientów, którzy skorzystali z CA24 Infolinii, opinie po badaniu CRI oraz oceny i komentarze zamieszczone w profilu firmy w Google.

Regularnie szkolimy i wspieramy doradców, tak aby mogli kompetentnie i empatycznie odpowiedzieć na potrzeby klienta. Dbamy o to, aby zwiększali swoje kwalifikacje w ramach licznych programów szkoleniowych, które dotyczą umiejętności zarówno twardych, jak i miękkich.

W 2024 r. będziemy kontynuować działania związane z jakością obsługi, aby zwiększać zadowolenie klientów w kontaktach z naszym bankiem. Jesteśmy też w trakcie wypracowywania dobrych praktyk w obsłudze osób LGBTQ+, dzięki czemu odpowiemy na oczekiwania przedstawicieli tej grupy, w tym osób transpłciowych lub niebinarnych. Planujemy przystąpić do Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży. Celem projektu jest upowszechnianie najwyższych standardów etycznych w relacji klient – instytucja finansowa. ■

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

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar i odpowiedzialne za nie jednostki w banku:

- Standardy sprzedaży i obsługi klienta CARE – ja w relacji z klientem (zaktualizowane w lipcu 2022 r.) – Departament Wsparcia Bankowości Detalicznej
- Kodeks dobrej sprzedaży obowiązujący w Credit Agricole (wprowadzony 21.07.2021 r.) – Departament Kompetencji Bankowości Detalicznej
- Standardy sprzedaży i obsługi klienta – ja i klient w Contact Center (zaktualizowane we wrześniu 2022 r.) – Departament Wsparcia Bankowości Detalicznej



Doświadczenie klienta

2. miejsce

wśród najchętniej polecanych banków w Polsce

wym wydarzeniu wzięło udział prawie 600 pracowników, którzy poszerzali kompetencje z interpretacji głosu klienta i doskonalenia jego doświadczenia. Dla naszych pracowników przygotowaliśmy też e-learning o doświadczeniu klienta. W 2024 r. startuje kompleksowy program wdrożeniowo-szkoleniowy dla wszystkich pracowników banku, który przybliży zagadnienia związane z Customer Experience, pracą z marką czy projektowaniem doświadczeń klientów w Credit Agricole. ■

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

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 polecania innym usług i produktów banku. W 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 2023 r. utrzymaliśmy drugie miejsce wśród najchętniej polecanych banków w Polsce. Na koniec 2023 r. w naszym wewnętrznym badaniu wskaźnik CRI wyniósł 54 punkty, co oznacza wzrost o cztery punkty w porównaniu z poprzednim rokiem. ■



Obsługa klientów z różnorodnymi potrzebami

WCredit 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 szczególnymi 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 2023 r. łącznie nawiązaliśmy 145 połączeń z tłumaczami, z czego 88 było połączeniami z naszymi placówkami, a 57 połączeniami z naszej strony www.

W wyszukiwarce placówek bankowych na naszej stronie www stosujemy filtry, które pozwalają klientom znaleźć placówki z takimi udogodnieniami,

100%

placówek

ma dostęp do tłumacza polskiego języka migowego (PJM) - MIGAM

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 wzorów 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. W 2023 r. mieliśmy zamówienia na trzy dokumenty zapisane alfabetem Braille'a.

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 2023 r. udostępniliśmy doradcom nowy e-learning „Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami”. Szkolenie dotyczy obsługi klientów z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, intelektualną i ruchu. Uczy też, co zrobić, jeżeli klient mówi, że ma myśli samobójcze. Jest ono obowiązkowe dla wszystkich doradców, a osoby nowo zatrudnione realizują je w ramach szkoleń wstępnych. Gdy je udostępniliśmy, zobligowaliśmy wszystkich doradców, żeby zaliczyli je w ciągu trzech miesięcy. Pozostali pracownicy mogą je zrobić fakultatywnie. Rozpoczęliśmy prace nad wersją e-learningu dla doradców Contact Center. Wdrożenie szkolenia zaplanowaliśmy w 2024 r.

Zamierzamy też dostosować nasze systemy informatyczne tak, aby ułatwić doradcom obsługę klientów, którzy zmagają się z różnymi niepełnosprawnościami.

W ramach wsparcia osób niesłyszących realizujemy program Zamieniam się w słuch (s. 47).

Dostępność placówek bankowych

Na koniec grudnia 2023 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 pięć.

Dostępność strony www, CA24 eBank i CA24 Mobile

Dostępność serwisów zdalnych dla osób z niepełnosprawnościami jest dla nas bardzo ważna i stale nad nią pracujemy. Uwzględniamy zgłoszenia klientów i na bieżąco wprowadzamy zmiany. Nasze serwisy bankowości elektronicznej zapewniają sprawne korzystanie z nich osobom z niepełnosprawnościami.

Ze względu na liczbę zgłoszeń w pierwszej kolejności poprawiliśmy dostępność naszych serwisów dla osób z niepełnosprawnościami wzrokowymi. Aplikacja CA24 Mobile jest w pełni dostępna dla osób niewidomych. Zapewniamy m.in. nawigację po ekranach przyjazną dla czytników ekranu: możliwość sprawdzenia kluczowych informacji o swoim rachunku, zamówienia karty, zlecenia przelewów czy ustawienia limitów. Dbamy o komfort klientów w tym zakresie, gdy rozpoczynają oni proces otwarcia konta oraz później, gdy z tego konta już korzystają – zarówno w systemie iOS, jak i Android. Nad aplikacją CA24 Mobile jeszcze będziemy pracować, aby w pełni przystosować ją do potrzeb wszystkich naszych klientów. Nieustannie sprawdzamy, co pomoże nam udoskonalić się w tym przyszłości.

Serwis CA24 eBank jest dostępny również dla osób z innymi niepełnosprawnościami. Poprawiliśmy m.in. ekrany logowania, odzyskiwanie hasła oraz zmianę kontrastu tak, żeby nie sprawiały problemu czytnikom ekranu. Stale testujemy funkcje w CA24 eBank pod kątem dostępności. Przeszkoliliśmy naszych pracowników, aby zwiększyć wykrywalność problemów z dostępnością. Szkolenie pozwoliło poszerzyć kompetencje większej grupy osób (m.in. testerów oraz deweloperów). Dzięki temu część potrzeb identyfikujemy już na etapie projektowym (np. odpowiedni kontrast). Podczas dalszego rozwoju CA24 eBank i CA24 Mobile planujemy utrzymać zgodność ze standardem WCAG 2.2 (Web Content Accessibility Guidelines) oraz dostosować serwisy do wymogów Europejskiego Aktu o Dostępności. ▀

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

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- procedura Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami (zaktualizowana 3.11.2023 r.) – Departament Wsparcia Bankowości Detalicznej
- Polityka różnorodności Credit Agricole (wprowadzona 24.02.2020 r.) – Zespół Strategicznych Inicjatyw HR



Komunikacja marketingowa

W 2023 r. w komunikacji z klientami stawialiśmy przede wszystkim na jasne i inkuzywne przekazywanie informacji o naszej ofercie każdej osobie i grupie społecznej, niezależnie od ich poziomu wiedzy finansowej.

W komunikacji stosujemy zasady prostego języka (więcej na ten temat w tekście poniżej). Dzięki temu informacje o ofercie lub promocji przekazujemy prosto i konkretnie oraz z perspektywy klienta. Mówimy mu, co zyskuje, np. 10 proc. na lokacie w CA24 Mobile czy kredyt z gwarancją stałej raty. Prosto przedstawiamy też wszystkie warunki oferty, np. lokaty dla nowych klientów, koszty kredytu, oprocentowanie, RRSO. Dbamy przy tym o to, aby przekazać wszystkie informacje, których klienci potrzebują, żeby świadomie zdecydować o skorzystaniu z produktu lub usługi. Proponując kredyt, zachęcamy klientów do przemyślanych zakupów. Robiliśmy tak zwłaszcza w okresie wyprzedaży i promocji Black Friday i Cyber Monday.

W komunikacji zachowujemy najwyższe standardy bezpieczeństwa. Zrezygnowaliśmy z podawania linków w SMS-ach, a w e-mailach przejście pokazujemy adres strony, na który przekierowujemy klientów po więcej informacji. Konsekwentnie edukujemy o bezpiecznym bankowaniu i cyberbezpieczeństwie. W tym roku zmieniliśmy naszą stronę logowania do CA24 eBank. Przy okazji zadbaliliśmy o rzetelną informację, żeby przygotować klientów na tę zmianę.

W informacjach o naszych zielonych produktach szczególną uwagę zwracamy na ryzyko greenwashingu. W 2024 r. uzupełnimy naszą procedurę Tworzenie i opiniowanie materiałów reklamowych Credit Agricole o szczegółowe zapisy, które tego dotyczą.

Zgodnie z rozporządzeniem w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (SFDR) w ramach świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego ujawniamy informacje związane ze zrównoważonym rozwojem. Przekazujemy informacje w zakresie strategii, która dotyczy wprowadzania do naszej działalności ryzyk dla zrównoważonego rozwoju. Informujemy o uwzględnianiu głównych niekorzystnych skutków dla czynników zrównoważonego rozwoju, a także

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- procedura Tworzenie i opiniowanie materiałów reklamowych (wprowadzona 2.07.2020 r.) – Departament Compliance
- Kodeks etycznej reklamy (wprowadzony w 2016 r.) – Departament Zintegrowanej Komunikacji Marketingowej i Digital
- Polityka prostego języka (wprowadzona 6.07.2021 r.) – Pion Zarządzania Produktami i Segmentami
- Taktyka prostego języka (wprowadzona 21.02.2022 r.) – Pion Zarządzania Produktami i Segmentami



o sposobie zapewniania spójności polityki wynagrodzeń z wprowadzaniem do działalności ryzyk dla zrównoważonego rozwoju.

W 2023 r., podobnie jak w poprzednich latach, nie stwierdziliśmy braku zgodności z regulacjami i kodeksami. ■

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

Czytelne umowy i prosty język komunikacji



Klienci oczekują, że bank będzie komunikował się z nimi prosto. Dlatego na bieżąco upraszamy język naszych umów produktowych, regulaminów oraz aplikacji.

Dowodem na to są certyfikaty przyznane:

- dwóm umowom produktowym (o otwarcie konta oraz o limit kredytowy),
- aplikacji CA24 Mobile,
- umowie o współpracy z partnerami.

Certyfikat prostej polszczyzny jest przyznawany przez Uniwersytet Wrocławski. To znak jakości, który świadczy o umiejętności jasnego, prostego i czytelnego komunikowania się z klientami.

Wszystkie działania związane z prostym językiem wykonujemy zgodnie z planem programu Językowa odnowa. Jego podstawą są Polityka prostego języka, która reguluje standard prostego języka dla całego banku, oraz szkolenia z tego tematu. Prowadzą je nasi certyfikowani eksperci językowi. W banku działają też ambasadorzy prostego języka, przedstawiciele kluczowych obszarów, współodpowiedzialni za naszą komunikację.

Staramy się szeroko informować o naszych wydarzeniach i świętować efekty naszych prac. W 2023 r. obchodziliśmy drugie urodziny prostego języka. Z tej okazji zorganizowaliśmy spotkania z udziałem ekspertów, aby promować zasady przystępnego języka.

W programie Językowa odnowa pracujemy nie tylko nad tym, aby prosto i zrozumiale komunikować się ze sobą i z klientami. Zmieniamy też i przeprojektowujemy nasze regulacje, tak aby usunąć bariery związane z ich rozumieniem (prace w obszarze legal design). Dzięki temu ułatwiamy klientom czytanie dokumentów i zwiększamy ich zaufanie do nas, poprawiamy efektywność procesów oraz wzmacniamy wizerunek banku. ■

GRI 2-24, GRI 2-29

Obsługa reklamacji

Jesteśmy otwarci na wszystkie zgłoszenia klientów. Są one bowiem dla nas bazą wiedzy, którą możemy wykorzystać, aby usprawnić funkcjonowanie banku. Klienci mogą przekazać nam swoje zastrzeżenia elektronicznie, w placówce, telefonicznie lub listownie.

Do zarządzania procesem reklamacyjnym powołaliśmy rzecznika klienta. Wraz z podległym mu zespołem dba on o wyznaczanie standardów jakości we wszystkich jednostkach, które obsługują reklamacje. Jego zadaniem jest dbać o dobro klienta i jego zadowolenie ze współpracy z bankiem.

Dzięki zgłoszeniom nieprawidłowości, które zidentyfikowaliśmy w trakcie rozpatrywania reklamacji, możemy usprawniać procesy w banku. O sposobie rozwiązania zgłoszonej sprawy decydują właściciele biznesowi odpowiedzialni za dany obszar działalności banku, do których trafiają zgłoszenia. Dzięki temu eliminujemy nieprawidłowości. Rolą rzecznika klienta jest natomiast uczestniczyć w działaniach naprawczych.

Rzecznik klienta wraz z zespołem dba o wyznaczanie standardów jakości we wszystkich jednostkach.

Rok 2023 to w obszarze reklamacji czas rozwijania i doskonalenia rozwiązań, które wykorzystują sztuczną inteligencję oraz robotyzację zarówno w całych procesach, jak i w ich elementach. Rozwiązania te pomagają nam skrócić czas obsługi reklamacji oraz podwyższyć jej jakość. Obecnie umiemy automatycznie odczytywać nastroje klientów, klasyfikować tematycznie zgłoszenia, a także szybciej na nie odpowiadać. Dążymy również do tego, aby pracownicy placówek bankowych oraz CA24 Infolinia wyjaśniali wątpliwe dla klienta kwestie już podczas jego pierwszego kontaktu z bankiem. W 2024 r. planujemy rozszerzać zastosowanie robotyzacji i sztucznej inteligencji.

W 2023 r. odnotowaliśmy wzrost liczby reklamacji o 20 proc. w porównaniu z 2022 r. Jego powodem były wątpliwości klientów wynikające ze zmian przepisów prawa, niewłaściwa interpretacja istniejących już przepisów, a także wprowadzenie rozwiązań związanych z sytuacją gospodarczą. Reklamacji jest więcej również dlatego, że zwiększa się liczba klientów banku.

Rzecznik klienta wraz z zespołem odpowiada też na zgłoszenia od instytucji, które występują w imieniu klientów, w tym Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, Rzecznika Finansowego lub Komisji Nadzoru Finansowego. Zgłoszenia te stanowiły jedynie 0,6 proc. wszystkich reklamacji.

Corocznie analizujemy wewnętrzne dokumenty pod względem zgodności z aktualnymi przepisami prawa i w razie potrzeby od razu je aktualizujemy. ■

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



Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- procedura Proces reklamacyjny w centrali banku (wprowadzona 18.08.2023 r.) – Departament Rozwoju Jakości Obsługi Klienta
- procedura Obsługa reklamacji i sporów EMIR zgłaszanych przez klientów bankowości korporacyjnej (wprowadzona 2.05.2022 r.) – Departament Operacji Bankowości Korporacyjnej
- przewodnik Zarządzanie nieprawidłowościami zidentyfikowanymi podczas rozpatrywania reklamacji klientów (wprowadzony 15.12.2017 r.) – Departament Rozwoju Jakości Obsługi Klienta
- procedura Raportowanie zdarzeń oraz strat operacyjnych w Credit Agricole (wprowadzona 20.12.2021 r.) – Departament Kontroli Ryzyka Finansowego i Operacyjnego



Ochrona danych osobowych

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 wolności osób fizycznych i ich podstawowego prawa, jakim jest prawo do prywatności.

W banku funkcjonuje wiele regulacji wewnętrznych w obszarze ochrony danych osobowych. Właścicielem biznesowym tych dokumentów jest Inspektor Ochrony Danych (IOD). Najważniejszym z nich jest Polityka ochrony danych osobowych Credit Agricole. Opisuje ona, jak chronimy prawa osób i jak przetwarzamy dane, oraz wskazuje środki techniczne i organizacyjne, które temu służą. Prawa osób są dla nas szczególną wartością, dlatego dbamy, aby ich przestrzegać. To oznacza, że działamy transparentnie oraz starannie rozpatrujemy kierowane wobec nas żądania. Stosujemy zasadę domyślnej ochrony danych osobowych. Robimy to już na etapie projektowania dokumentów. Dużą wagę przywiązujemy do minimalizacji skutków naruszenia ochrony danych, a ryzyka osób dotkniętych naruszeniem są dla nas najważniejsze. Zarządzamy przetwarzaniem danych i współpracujemy z partnerami, którzy dzielą się naszym podejściem do prywatności. Zapewniamy też odpowiednie mechanizmy bezpieczeństwa danych w ramach zarządzania bezpieczeństwem informacji oraz dbamy o ich jakość w obszarze zarządzania jakością danych. W naszych działaniach kierujemy się wartościami, które dotyczą ochrony danych, obowiązującymi w całej Grupie CA.

Nasz inspektor ochrony danych zajmuje się m.in. informowaniem pracowników, jak powinni chronić dane osobowe, i doradztwem w tym zakresie. Jednym z jego najważniejszych zadań jest uświadamianie pracownikom, jakie wymogi nakłada na bank RODO. Wpływa to bowiem na terminowość naszych działań i należyłą staranność w obsłudze klientów. ■

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka ochrony danych osobowych Credit Agricole (wprowadzona 27.09.2022 r.) – Inspektor Ochrony Danych
- procedura Zarządzanie naruszeniami ochrony danych osobowych (wprowadzona 7.10.2022 r.) – Inspektor Ochrony Danych



Bezpieczeństwo informacji

W Credit Agricole bardzo dużą wagę przywiązujemy do ochrony informacji, które mają dla banku fundamentalne znaczenie. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji obejmuje kompleksowo wszystkie obszary, w tym rozwiązania techniczne i organizacyjne, bezpieczeństwo fizyczne i osobowe, dostęp do zasobów wewnętrznych i zewnętrznych, monitoring i audyt, zarządzanie incydentami oraz edukację.

Zastosowane podejście bazuje na prawidłowym wykorzystaniu zarządzania ryzykiem. Cały zestaw związanych z tym procesów odpowiednio opisaliśmy i uregulowaliśmy. Mamy Politykę bezpieczeństwa informacji Credit Agricole, która jest głównym dokumentem w tym obszarze, polityki domenowe o mniejszej randze oraz regulacje operacyjne. Wszystkie te dokumenty regularnie przeglądamy i aktualizujemy odpowiednio do potrzeb. Wspieramy wszystkie przedsięwzięcia, w których pojawia się bezpieczeństwo informacji. Tworzymy nowe rozwiązania, modyfikujemy istniejące oraz zastępujemy te starsze nowszymi. Pomagamy identyfikować zagrożenia dla danych i procesów, znajdować właściwe zabezpieczenia i weryfikować ich skuteczność. Monitorujemy otoczenie biznesowe i staramy się na bieżąco uwzględniać zmiany, szczególnie technologiczne i te związane z nowymi zagrożeniami, w planowanych lub już projektowanych rozwiązaniach.

Regularnie podejmujemy inicjatywy, które mają uświadamiać znaczenie bezpieczeństwa w życiu zawodowym i prywatnym naszych pracowników i klientów. Wśród nich są działania cykliczne oraz w reakcji na bieżącą sytuację, w szczególności informacje o nowych formach naruszeń bezpieczeństwa lub innych jego zagrożeniach. Dzięki nim wspieramy budowanie wiedzy i odporności na zagrożenia. W większości działania te realizuje lub koordynuje Biuro Bezpieczeństwa Informacji (BBI).

Aby pomóc jak największej liczbie naszych klientów i innych osób szukających aktualnych informacji o bezpieczeństwie lub zainteresowanych tym tematem, ale także aby szybko dotrzeć z istotnymi ostrzeżeniami i rekomendacjami, wykorzystujemy wszystkie dostępne kanały: bezpośrednie wiadomości w serwisach transakcyjnych, artykuły na stronie www i na blogu CAsfera.pl, wpisy na Facebooku, filmy na YouTube, newsletter czy wiadomości e-mail. Nasi klienci mogli liczyć na aktualne i regularne informacje w CA24 eBank i CA24 Mobile, a czasem także w postaci SMS-ów. Z kolei dla osób, które odwiedzają nasze placówki, przygotowaliśmy spoty wyświetlane na ekranach. Informacjami o bezpieczeństwie zasililiśmy także chatbota, którego uruchomiliśmy na naszej stronie www. Wszystkie te akcje prowadziliśmy z powodzeniem w 2023 r. i wcześniej.

Regularnie podejmujemy inicjatywy, które mają uświadamiać znaczenie bezpieczeństwa w życiu zawodowym i prywatnym naszych pracowników i klientów.

Podobne działania – edukacyjne i ostrzegawcze – organizujemy też dla naszych pracowników i współpracowników. Wykorzystujemy w nich m.in. artykuły w intranecie CAnews, e-mailingi i SMS-y oraz wygaszacze ekranu. Ponadto udostępniamy liczne dodatkowe materiały, np. filmy czy poradniki, i organizujemy szkolenia typu „fake phishing” (symulacje phishingu). W ramach onboardingu prowadzimy szkolenia dla nowych i obecnych pracowników. Mają one formę obowiązkowych i fakultatywnych szkoleń e-learningowych. Osoby zainteresowane mogą wziąć udział w dodatkowych szkoleniach w ramach naszego wewnętrznego programu „Dzielmy Się Wiedzą”. Tematy bezpieczeństwa są w nim obecne od ponad 10 lat. W 2023 r. można było wziąć udział w dwóch szkoleniach tego rodzaju. Uczestniczyło w nich ok. 60 osób. ■

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka bezpieczeństwa informacji (zaktualizowana 26.04.2022 r.) – Biuro Bezpieczeństwa Informacji
- poradnik „ABC bezpieczeństwa informacji” (zaktualizowany w sierpniu 2023 r.) – Biuro Bezpieczeństwa Informacji
- Polityka ochrony danych osobowych Credit Agricole (wprowadzona 27.09.2022 r.) – Inspektor Ochrony Danych



PRAKTYKI Z ZAKRESU PRACY

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



Pracownicy banku

Na koniec 2023 r. w Credit Agricole pracowały 4 204 osoby zatrudnione na umowę o pracę. Było to 2 858 (68 proc.) kobiet i 1 346 (32 proc.) mężczyzn. 3 939 osób (94 proc.) pracowało na pełny etat, w tym 3 348 (80 proc.) na umowę na czas nieokreślony.

W 2023 r. zatrudniliśmy w banku 686 nowych pracowników. Z pracy odeszło w tym czasie 748 osób.

Osób samozatrudnionych jest w banku około 120. Pracują one w obszarze IT przy realizacji projektów.

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

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

ROTACJA PRACOWNIKÓW ¹						
	KOBIEТЫ			MĘŻCZYŹNI		
Wiek	≤ 30	31-50	> 50	≤ 30	31-50	> 50
Liczba nowo zatrudnionych pracowników	218	192	8	157	105	6
Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	40	9	5	53	11	5
Liczba odejść pracowników	159	326	20	113	113	17
Odsetek odejść pracowników	29	15	11	38	12	13

¹ Przyjęliśmy, że odsetek odejść pracowników to stosunek liczby pracowników odchodzących w 2023 r. do średniej liczby wszystkich pracowników w 2023 r. w danej grupie wiekowej, osobno dla kobiet i mężczyzn. Analogicznie: odsetek nowo zatrudnionych pracowników to stosunek liczby zatrudnionych w 2023 r. do średniej liczby wszystkich pracowników w 2023 r. w danej grupie wiekowej.

GRI 2-8, GRI 401-1

PRACOWNICY NA UMOWACH O PRACĘ W PODZIALE NA RODZAJ UMOWY I WYMIAR ETATU			
	KOBIEТЫ	MĘŻCZYŹNI	SUMA
Suma pracowników na umowach o pracę wg rodzaju umowy			
na czas określony	523	281	804
na czas nieokreślony	2 300	1 048	3 348
na czas określony w związku z zastępstwem	33	17	50
Suma pracowników na umowach o pracę wg wymiaru etatu			
na pełny etat	2 770	1 169	3 939
na niepełny etat	88	177	265
SUMA	2 858	1 346	4 204

Rozwój pracowników

Od wielu lat 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 ją w kulturę i zasady pracy w banku. Nowym pracownikom organizujemy spotkania z przedstawicielami różnych obszarów. Zapoznajemy ich wtedy m.in. z założeniami strategii banku, sposobem funkcjonowania Grupy Crédit Agricole, sprawami pracowniczymi czy kwestiami komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Ponadto nowo zatrudnione osoby i te, które wracają po dłuższych nieobecnościach, obejmujemy programem Buddy. Otrzymują one pomoc innego pracownika „buddy’ego”, który jest ich opiekunem i wspiera je 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 2023 r. nasi pracownicy spędzili 186 516 godzin (40,52 godziny na pracownika), uczestnicząc w szkoleniach. Szczegóły w tabeli poniżej.

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

W 2023 r. uruchomiliśmy nowe programy dla pracowników, którzy planują rozwój kariery lub zmianę ścieżki zawodowej.

Kluczowe działania rozwojowe mają postać projektów systematycznego doskonalenia kompetencji. Realizujemy je długoterminowo. Szczególnie dotyczy to rozwoju kompetencji menadżerskich. W 2023 r. kontynuowaliśmy programy dla Middle Managementu². Uruchomiliśmy także program rozwojowy skoncentrowany na doskonaleniu kompetencji Top Managementu³. 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 liderskimi opartymi na wykorzystaniu potencjału mocnych stron pracowników w realizacji zadań i pracy zespołowej oraz wdrażaniu narzędzi zarządzania coachingowego.

Kluczowe projekty rozwojowe będziemy kontynuować w 2024 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, wykorzystując mocne strony pracowników i wzmacniając ich energię do działania na co dzień.

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

W 2023 r. uruchomiliśmy nowe programy dla pracowników, którzy planują rozwój kariery lub zmianę ścieżki zawodowej: OdkrywCCy i Agile for Beginners. Jednocześnie kontynuowaliśmy program Mentoringu, Akademię Analityka i program Go&Grow. Dodatkowo umożliwiliśmy pracownikom udział w szkoleniach ze zrównoważonego rozwoju i ESG. Łącznie w szkoleniach z tej tematyki uczestniczyło 1 075 osób.

Poza tym, że organizujemy szkolenia wewnętrzne, finansujemy udział pracowników w szkoleniach zewnętrznych z twardych i miękkich kompetencji. Umożliwiamy również dofinansowanie nauki języków obcych oraz innych kursów i studiów podyplomowych 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		
	KOBIEТЫ	MĘŻCZYŹNI
Zarząd, top management, middle management	62,78	43,17
Specjaliści	41,20	30,72
Suma	44,35	32,97

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

GRI 2-17, GRI 401-1

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- procedura Działania rozwojowe w Credit Agricole (wprowadzona 31.10.2023 r.) – Departament Rekrutacji i Rozwoju



Ocena kompetencji pracowników

Istotnym elementem, który wpływa na rozwój pracowników Credit Agricole, jest ocena kompetencji. W 2023 r. kontynuowaliśmy monitorowanie poziomu kompetencji pracowników banku. Ponadto w pierwszym kwartale przeprowadziliśmy proces oceny pracowników.

System oceny opierał się 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 2023.

W ocenie rocznej wzięło udział 94% pracowników banku.

W procesie oceny kompetencji wykorzystywaliśmy nowy, wdrożony w 2023 r., 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 94 proc. pracowników banku, z czego 66,6 proc. to kobiety, a 33,4 proc. – mężczyźni. Spośród wszystkich ocenianych specjaliści stanowili 82,8 proc., a menadżerowie 17,2 proc. ■

GRI 404-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- procedura Regularna analiza postępu w Credit Agricole (wprowadzona 15.02.2023 r.) – Departament Rekrutacji i Rozwoju



Polityka wynagrodzeń

Nasza polityka wynagrodzeń i awansów wewnętrznych jest jawna, podobnie jak informacje o widełkach wynagrodzeń dla każdego szczebla. Informacje te są podane w Regulaminie wynagradzania i premiowania pracowników Credit Agricole.

W naszym banku wyceniamy stanowiska pracy zgodnie z metodologią Korn Ferry. W 2023 r. uczestniczyliśmy w badaniu wynagrodzeń sektorów finansowego, shared services i IT po to, aby zidentyfikować wpływ zmian w otoczeniu gospodarczym na dynamikę zmian wynagrodzeń w Polsce. Na podstawie wyników badań 1 stycznia 2024 r. zaktualizujemy politykę wynagrodzeń w banku i 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 od 80 do 120 proc. wynagrodzeń rynkowych. Ponadto co roku odnosimy wynagrodzenia pracowników do realiów rynkowych i obowiązującej polityki wynagradzania i zgodnie z dostępnymi budżetami przekazujemy dodatkowe środki do poszczególnych zespołów. Kierujemy się przy tym poziomem wynagrodzeń, osiąganymi wynikami, poziomem rotacji w zespołach i informacją z tzw. exit interviews. W 2023 r. trzykrotnie przeprowadzaliśmy procesy zmiany wynagrodzeń. Robiliśmy to w odpowiedzi na zmieniające się wynagrodzenia minimalne i mediany rynkowe oraz by oferować naszym pracownikom atrakcyjne wynagrodzenia na rynku pracy.

Zasady wynagradzania w naszym banku wspierają realizację naszej strategii, w szczególności realizację celów, które dotyczą ryzyk środowiskowych, społecznych i związanych z ładem korporacyjnym (ESG). Cele wybranych członków Zarządu, a także kadry zarządzającej wyższego szczebla uwzględniają zarządzanie ryzykami ESG i mają bezpośrednie przełożenie na ich wynagrodzenie zmienne.

W naszym banku obowiązuje płaca minimalna. Płaca w banku jest zmienna i zależy od stopnia zaszeregowania, 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 regulaminie wynagradzania. Na koniec 2023 r. 7 aktywnych pracowników banku (pracownik nieaktywny to taki, który zgłosił długoterminową nieobecność) wynagradzaliśmy na poziomie minimalnego wynagrodzenia krajowego, czyli 3 600 zł brutto. Pozostali pracownicy otrzymywali wynagrodzenie zasadnicze powyżej tej kwoty plus premie przypisane do stanowiska.

Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet w naszym banku odpowiada 98,4 proc. średniego zasadniczego wynagrodzenia mężczyzn na tym samym szczeblu zaszeregowania. Największa różnica jest wśród kobiet z Middle Managementu, gdzie relacja ta wynosi 95 proc. Jeśli chodzi o średnie wynagrodzenie z premią, to relacja procentowa jest na zbliżonym poziomie do wynagrodzeń bez premii (±0,04 proc.), z wyjątkiem grupy Top Management, gdzie relacja ta wynosi 100,6 proc.

W porównaniu z 2022 r. stosunek wynagrodzeń kobiet do wynagrodzeń mężczyzn spadł o 0,04 proc. dla wynagrodzeń zasadniczych oraz wzrósł o 0,1 proc. dla wynagrodzeń z premią.

Całkowite roczne wynagrodzenie najlepiej opłacanego pracownika w banku w porównaniu ze średnim całkowitym wynagrodzeniem wszystkich

pracowników wyniosło 28,1. Z kolei zmiana procentowa całkowitego rocznego wynagrodzenia najlepiej opłacanego pracownika do zmiany procentowej średniego całkowitego wynagrodzenia wszystkich pracowników wyniosła 0,47. 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

STOSUNEK WYNAGRODZENIA KOBIEĆ (ZASADNICZEGO I Z PREMIA) DO WYNAGRODZENIA MĘŻCZYZN ¹

Średnia dla tych samych szczebli zaszeregowania 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	98,8	100,6
Middle management	95	95
Specjaliści	98,8	98,8

GRI 405-2

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Regulamin wynagradzania i premiowania pracowników Credit Agricole (wprowadzony 18.12.2023 r.) – Departament Zarządzania Personalem
- procedura Ustalanie wynagrodzeń pracowników w Credit Agricole (zaktualizowana 2.11.2020 r.) – Zespół Controllingu Personalnego



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.

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 Credit Agricole.

Świadczenia pracownicze z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych

W 2023 r. w ramach funkcjonującego w banku Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS) pracownicy korzystali z następujących świadczeń:

- częściowego dofinansowania do obozów wakacyjnych dla dzieci oraz innego rodzaju wypoczynku – 987 osób,
- dofinansowania do karty MultiSport (z dostępem do programu zajęć sportowych) – 1 275 osób (średnia miesięczna),
- dofinansowania do zajęć na pływalniach – 326 dzieci pracowników (średnia miesięczna),
- pomocy finansowej przeznaczonej dla osób w trudnej sytuacji finansowej lub zdrowotnej – 98 osób,
- świadczenia świątecznego – 2 394 osób.

W 2023 r. wzrosła liczba osób, które skorzystały ze świadczenia świątecznego, oraz tych, które wsparliśmy finansowo w związku z trudną sytuacją finansową lub stanem zdrowia. Zmniejszyła się natomiast liczba osób, które korzystały z dofinansowania do wypoczynku.

Świadczenia ZFŚS są dostępne dla wszystkich pracowników zatrudnionych na umowę o pracę niezależnie od wymiaru etatu. Ze świadczeń mogą korzystać również emeryci, dla których nasz bank był ostatnim miejscem zatrudnienia.

GRI 401-2

W 2023 r. wzrosła liczba osób, które skorzystały ze świadczenia świątecznego, oraz tych, które wsparliśmy finansowo w związku z trudną sytuacją finansową lub stanem zdrowia.

Opieka medyczna i ubezpieczenie grupowe

Nasz bank zapewnia prywatną opiekę medyczną wszystkim pracownikom.

W 2023 r. z pakietów prywatnej opieki medycznej korzystało 3 147 pracowników, w tym:

- 1 821 – z pakietu dofinansowanego przez pracodawcę (1 735 pakietów comfort dostępnych dla ogółu pracowników i 86 pakietów dostępnych dla członków Top Managementu),
- 1 326 – z rozszerzonych pakietów opieki medycznej (w tym dostępnych dla członków rodziny pracownika).

Z ubezpieczenia grupowego w Allianz w 2023 r. korzystało 2 157 pracowników. Zainteresowanie polisą jest porównywalne z poprzednimi latami. Warunki ubezpieczenia się nie zmieniły.

GRI 401-2

Urlopy rodzicielskie

W 2023 r. 295 pracowników naszego banku mogło skorzystać z urlopów rodzicielskich, w tym:

- 237 z macierzyńskiego,
- 58 z tacierzyńskiego.

Spośród nich z urlopu rodzicielskiego skorzystało 258 osób (88 proc.), w tym:

- 217 kobiet,
- 41 mężczyzn.

W stosunku do poprzedniego roku obserwujemy wskaźnik powrotu do pracy po urlopie rodzicielskim utrzymujący się na relatywnie stałym poziomie z niewielką tendencją zwyżkową.

GRI 401-3



URLOPY RODZIELSKIE

	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	SUMA
Pracownicy uprawnieni w 2023 r. do urlopu macierzyńskiego lub tacierzyńskiego	237	58	295
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu macierzyńskiego lub tacierzyńskiego w 2022 r.	217	41	258
Pracownicy, którzy wrócili do pracy w 2023 r. po wykorzystaniu urlopu macierzyńskiego lub tacierzyńskiego	191	41	232
Pracownicy, którzy wrócili do pracy w 2022 r. po wykorzystaniu urlopu macierzyńskiego lub tacierzyńskiego i przepracowali cały 2023 r.	153	43	196
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. 2022	51	81	55,5

GRI 401-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:



- Regulamin wynagradzania i premiowania pracowników Credit Agricole (wprowadzony 18.12.2023 r.) – Departament Zarządzania Personelem
- Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych Credit Agricole (wprowadzony 1.07.2023 r.) – Departament Zarządzania Personelem

Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników

Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników są dla nas bardzo istotne. Dlatego promujemy troskę o nie w życiu zawodowym i prywatnym.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

W 2023 r. wśród głównych celów związanych z ochroną zdrowia pracowników były profilaktyka i edukacja. Prowadziliśmy je tak, że:

- stosowaliśmy wygaszacze ekranu, które zachęcały pracowników do aktywnych przerw (m.in. joga dla oczu, ćwiczenia kręgosłupa),
- zorganizowaliśmy webinar z ekspertem, aby nauczyć się dbać o wzrok podczas pracy przed monitorem; częścią webinaru była sesja ćwiczeń na rozluźnienie i wzmocnienie oczu,
- oprócz obowiązkowych szkoleń z pierwszej pomocy organizowaliśmy dodatkowe szkolenia z tego zakresu dla wszystkich zainteresowanych, a zwłaszcza dla osób do tego wyznaczonych. W szkoleniach wzięło udział 550 pracowników. Prowadzący uczyli udzielać pierwszej pomocy przy nagłym zatrzymaniu krążenia zarówno u dorosłych, jak i dzieci. Uczestnicy dowiedzieli się, jak korzystać z automatycznego defibrylatora zewnętrznego (AED), jak zachować się przy zakrztuszeniu czy masywnym krwotoku oraz jak udzielić pierwszej pomocy przy stanach nagłych: zawale serca, udarze mózgu, hipoglikemii i ataku drgawek, a także jak je rozpoznać,
- przeprowadziliśmy przy wykorzystaniu technologii VR innowacyjnie szkolenie z udzielania pierwszej pomocy,
- udostępniliśmy pracownikom nowe, przygotowane wewnętrznie, szkolenie e-learningowe z pierwszej pomocy; w filmach instruktażowych wystąpili nasi pracownicy,
- o 36 proc. podwyższyliśmy kwotę refundacji za zakup okularów lub szkieł kontaktowych korygujących wzrok,
- w nowej aplikacji mobilnej dla pracowników, którą uruchomimy w 2024 r., stworzyliśmy Asystenta Pierwszej Pomocy, który jest wsparciem w nagłej sytuacji. Instruuje on krok po kroku, jak udzielić pierwszej pomocy, oraz wskazuje, gdzie w biurze są najbliższa apteczka pierwszej pomocy i AED. Wkrótce planujemy uruchomić kolejną funkcję Asystenta, dzięki której pracownicy zadbają o regularne ćwiczenia oczu, kręgosłupa i rąk.

GRI 403-9

LICZBA WYPADKÓW PRZY PRACY I ZWIĄZANE Z TYM NIEOBECNOŚCI				
	2020	2021	2022	2023
Liczba wypadków	8	11	11	11
Liczba dni niezdolności do pracy	175	165	381	80

WSKAŹNIK CIĘŻKOŚCI WYPADKÓW ²			
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	OGÓŁEM
Liczba wypadków śmiertelnych przy pracy	0	0	0
Liczba wypadków lekkich przy pracy	10	1	11
Liczba wypadków ciężkich przy pracy	0	0	0
Suma wszystkich wypadków	10	1	11
Wskaźnik częstości wypadków w odniesieniu do wszystkich pracowników banku (injury rate – IR) ³	3,50	0,74	2,62
Liczba dni niezdolności do pracy na skutek wypadków przy pracy	80	0	80
Wskaźnik ciężkości wypadków ⁴	8	0	7,27

¹ Nie odnotowaliśmy wypadków przy pracy osób, które świadczą pracę na rzecz banku, a bank nadzoruje ich pracę lub miejsce pracy, choć nie są jego pracownikami.

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

³ Liczony jako całkowita liczba wypadków przy pracy odnotowanych w danym roku, podzielona przez liczbę zatrudnionych, pomnożona przez tysiąc.

⁴ Liczony jako łączna liczba dni niezdolności do pracy osób poszkodowanych w wypadkach przy pracy, podzielona przez liczbę wypadków przy pracy.

LICZBA WYPADKÓW W PODZIALE NA PŁEĆ ¹			
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	SUMA
Liczba wypadków w drodze do lub z pracy	10	8	18
Liczba wypadków przy pracy	10	1	11
Liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0

GRI 403-9

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:



- Regulamin organizacyjny Pionu HR (zaktualizowany 24.05.2021 r.) – Departament Rekrutacji Rozwoju
- Zarządzenie w sprawie zapewnienia pierwszej pomocy (wprowadzone 6.11.2020 r.) – Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy
- Zarządzenie w sprawie dokonania oceny ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy (wprowadzone 6.11.2020 r.) – Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy
- Zarządzenie w sprawie szkolenia pracowników w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy (wprowadzone 1.03.2023 r.) – Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy
- Zarządzenie w sprawie ustalenia zasad zapewnienia okularów lub szkieł kontaktowych korygujących wzrok pracownikom zatrudnionym na stanowiskach pracy wyposażonych w monitory ekranowe (wprowadzone 18.12.2023 r.) – Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy
- Zarządzenie w sprawie powołania Komisji Bezpieczeństwa i Higieny Pracy (wprowadzone 17.09.2020 r.) – Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy



Dbłość o well-being pracowników

W 2023 r. koncentrowaliśmy się na szerokim zakresie well-beingu, czyli dobrostanie psychicznym, emocjonalnym i społecznym oraz zdrowiu fizycznym. Podobnie jak w poprzednich latach kładliśmy duży nacisk na kwestię wsparcia psychologicznego, aby zapobiec wystąpieniu zaburzeń w naszym funkcjonowaniu somatycznym, psychicznym i społecznym. Pracownicy mogli korzystać z bezpłatnych sesji z ekspertami zdrowia psychicznego. Oferujemy je we współpracy ze start-upem pozytywnego wpływu i zapewniamy anonimowość całego procesu. W ciągu roku pracownicy skorzystali z 1173 sesji z ekspertami. Jednocześnie edukowaliśmy na rzecz budowania świadomości społecznej wokół emocji i stanu psychicznego. Przygotowaliśmy dla pracowników serię webinarów poświęconych dobrostanowi – People Power Days. Chcieliśmy w ten sposób dostarczyć im inspirację i motywację do dbania o dobrostan oraz do wdrażania zdrowych nawyków w pracy i życiu osobistym. Poruszaliśmy tematy zarządzania stresem, skutecznej regeneracji, dbałości o zdrowie fizyczne i kondycję, budowania relacji oraz bezpieczeństwa finansowego. People Power Days cieszyły się dużym zainteresowaniem. W dwóch edycjach uczestniczyło łącznie ponad 1 200 osób. Po raz kolejny pobiegliśmy we wrocławskim Biegu Firmowym. To charytatywne i promujące aktywność fizyczną wydarzenie, w którym uczestniczyło prawie 200 naszych pracowników.

Programem PowerON zachęcaliśmy do uprawiania sportu. Do rywalizacji, w której pracownicy mogą wybrać spośród kilkudziesięciu dyscyplin i porównać swoje wyniki w aplikacji Activy, stanęło ponad 1 000 osób. ■

1173

tyle razy pracownicy skorzystali z sesji z ekspertami

Podobnie jak w poprzednich latach kładliśmy duży nacisk na kwestię wsparcia psychologicznego, aby zapobiec wystąpieniu zaburzeń w naszym funkcjonowaniu somatycznym, psychicznym i społecznym.



PRAWA

CZŁOWIEKA

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



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 niepełnosprawnością,
- 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 2023 r. otworzyliśmy program rozwojowy dla menadżerów i menadżerek – Inclusive Leader. Jego celem jest dostarczyć kompleksowej wiedzy z zakresu różnorodności i włączania, umożliwić liderom wdrożenie codziennych, włączających praktyk i zaangażować ich na rzecz promocji inkluzywnych praktyk w organizacji. Program realizujemy za pomocą zróżnicowanych aktywności i narzędzi. Będziemy go kontynuować w 2024 r.

Dla wszystkich pracowników przygotowaliśmy program Inclusive Teams. Pracownicy mogą w nim poszerzyć swoją wiedzę o różnorodności oraz praktykach włączających w codziennym funkcjonowaniu zespołu. Nie zamierzamy poprzestać na wiedzy teoretycznej, dlatego zachęcamy uczestników, aby wspierali i promowali różnorodność i inkluzywność. Program będziemy rozwijać w 2024 r.

W 2023 r. po wdrożeniu dyrektywy unijnej i nowych uprawnień dla ojców i opiekunów skupiliśmy się na promocji zbalansowanych ról rodzicielskich. Nasi pracownicy wzięli udział w cyklu webinarów, które poświęciliśmy równemu podziałowi odpowiedzialności rodziców i promocji aktywnego ojcostwa.

W ubiegłym roku podpisaliśmy Kartę Praw Dziecka w Biznesie, która zobowiązuje nas do działań na rzecz dzieci oraz rodziców i opiekunów wśród naszych pracowników. Kartę we współpracy z firmami i organizacjami społecznymi przygotowało Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Sukcesywnie rozwijaliśmy sieci pracownicze – LGBTQ+ i osób sojusznich, rodziców i opiekunów, w tym dzieci ze specjalnymi potrzebami, sieć

Podpisaliśmy Kartę Praw Dziecka w Biznesie, która zobowiązuje nas do działań na rzecz dzieci oraz rodziców i opiekunów wśród naszych pracowników.

wolontariacką, a także nowe sieci – wielokulturowy CABP i kobiety w technologiach. Wspieraliśmy te sieci w codziennych działaniach, co pozwoliło wzmocnić skupione wokół nich społeczności. Wspólnie z siecią pracowniczą zorganizowaliśmy webinaria poświęcone społeczności LGBTQ+ (jak być osobą sojusznicą) oraz panel dyskusyjny z przedstawicielami i przedstawicielkami sieci LGBTQ+ z innych firm. Spotkania te dotyczyły m.in. bezpiecznego coming outu i inkluzywności wobec osób transpłciowych.

Sieć wolontariacka zorganizowała pięć akcji charytatywnych. Były to zbiórki i kiermasze z okazji dnia dziecka, na wyprawkę szkolną, na wsparcie schroniska oraz na wyposażenie sali sensorycznej.

Rodzice i opiekunowie dzieci ze specjalnymi potrzebami zainaugurowali cykl spotkań z psychologiem, który wspiera grupę w codziennych wyzwaniach.

Wzięliśmy udział w rankingu instytucji finansowych dbających o równość zawodową i społeczną osób LGBTQ+, który jest częścią projektu Cashless dla Równości. Osiągnęliśmy bardzo dobry wynik: 85 punktów na 100 możliwych. Potwierdziliśmy tym samym nasze zaangażowanie w kształtowanie inkluzywnego miejsca pracy.

Z kolei w badaniu Diversity IN Check, które sprawdza pracodawców w zakresie zarządzania różnorodnością i inkluzji, uzyskaliśmy wynik na poziomie 72 proc. W efekcie tego badania postanowiliśmy wdrożyć Inclusive Leader – program edukacyjny dla menadżerów.

W tym roku dwukrotnie zorganizowaliśmy Diversity Power Days, w trakcie których pracownicy brali udział w spotkaniach, webinarach i konkursach. Korzystali z materiałów edukacyjnych poświęconych różnym aspektom różnorodności i inkluzywności w życiu zawodowym i osobistym. W ramach Diversity Power Days zaprosiliśmy do współpracy ekspertów i ekspertki z różnych organizacji i think thanków.

W tym roku w wydarzeniach i aktywnościach, które dotyczyły różnorodności i inkluzywności (Diversity Power Days, Inclusive Leader, Inclusive Teams), pracownicy wzięli udział łącznie 1 841 razy.

W ciągu roku monitorowaliśmy następujące wskaźniki związane z różnorodnością:

- opinie dotyczące docenienia różnic i różnorodności w zespole – 77 proc. zgodziło się ze stwierdzeniem „Moja firma przywiązuje wagę do różnorodności zespołów”,
- stanowiska menadżerskie zajmowane przez kobiety – było to 64 proc.,
- wykorzystanie urlopu ojcowskiego – łącznie skorzystało z niego 42 ojców: 5 – przez 7 dni, 37 – w całości.

Więcej informacji na ten temat w rozdziale Polityka wynagrodzeń na s. 32. ▀

GRI 2-24, GRI 405-2

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:



- Polityka różnorodności Credit Agricole (wprowadzona 24.02.2020 r.) – Zespół strategicznych inicjatyw HR
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (wprowadzony 25.07.2023 r.) – Departament Compliance

1841

tylko raz pracownicy
wzięli udział
w wydarzeniach
dotyczących
różnorodności



Zróżnicowanie pracowników

Wśród pracowników banku przeważają osoby, które mają od 31 do 50 lat. Stanowią one 73 proc. zatrudnionych. Nieco ponad połowa (51 proc.) tej grupy to kobiety. Najmniej liczna grupa są mężczyźni powyżej 50. roku życia (3 proc.). Średnia wieku pracowników wynosi 39 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 na koniec roku tworzyło osiem osób, w tym jedna kobieta. Sześć z nich ma ponad 50 lat.

Przeciętnie kadra kierownicza ma w naszym banku 16,98 proc. etatów, w tym 64 proc. etatów zajmują kobiety.

Funkcjonuje u nas Polityka zapewnienia odpowiedniości członków Zarządu, Rady Nadzorczej i osób zajmujących kluczowe stanowiska.

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

W Credit Agricole pracuje 39 osób z różnymi niepełnosprawnościami. To o 2 osoby więcej niż w poprzednim roku. ■

GRI 405-1

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka zapewnienia odpowiedniości członków Zarządu, Rady Nadzorczej i osób pełniących kluczowe funkcje w Credit Agricole (wprowadzona 30.06.2023 r.) – Departament Rekrutacji i Rozwoju
- Polityka różnorodności Credit Agricole (wprowadzona 24.02.2020 r.) – Zespół Strategicznych Inicjatyw HR



ZRÓŻNICOWANIE PRACOWNIKÓW POD WZGLĘDEM PŁCI I WIEKU			
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	SUMA
≤ 30	535	288	823
31-50	2 129	925	3 054
>50	194	133	327
Suma	2 858	1 346	4 204

UDZIAŁ PRACOWNIKÓW Z RÓŻNYCH KATEGORII W GRUPACH WIEKOWYCH						
	KOBIETY			MĘŻCZYŹNI		
Wiek	≤ 30	31–50	>=51	≤ 30	31–50	51≥ (50 >)
Zarząd (w proc.)	0	0	13	0	25	63
Top management (w proc.)	0	35	12	0	39	13
Middle management (w proc.)	2	59	6	1	28	4
Specjaliści (w proc.)	15	50	4	8	21	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 Credit Agricole, która określa sposoby zapobiegania mobbingowi oraz wskazuje reguły postępowania w razie jego wystąpienia, zwłaszcza sposób jego zgłaszania i prowadzenia postępowania wyjaśniającego.

Każde imienne 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, pracownicy placówek partnerskich oraz osoby współpracujące z bankiem przechodzą obowiązkowy e-learning „Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy”. Dzięki niemu mogą zapoznać się z tymi problemami oraz dowiedzieć się, jak im przeciwdziałać. W 2023 r. szkolenie to ukończyło 1 799 osób. Dla kadry menadżerskiej banku dodatkowo prowadzimy 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 38 osób. Planujemy kontynuować te działania w kolejnych latach.

Pracownicy mogą zgłosić przypadki dyskryminacji zarówno anonimowo przez wdrożony kanał whistleblowing, jak i kanał ustalony dla Polityki antymobbingowej. W 2023 r. otrzymaliśmy jedno zgłoszenie, które zawierało zarzut nierównego traktowania, i zgodnie z obowiązującą Polityką rozpatrywaliśmy je na ścieżce antymobbingowej. Komisja zdiagnozowała problemy, zidentyfikowała przyczyny i przejawy konfliktu oraz zarekomendowała rozwiązania. Zakończyliśmy to postępowanie w 2023 r. W tym przypadku nie potwierdziliśmy naruszenia zasady równego traktowania. Problemy dotyczyły kwestii związanych z komunikacją. ■

GRI 406-1

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka antymobbingowa Credit Agricole (wprowadzona 19.06.2017 r.) – Departament Zarządzania Personelem
- Procedura whistleblowing w Credit Agricole (wprowadzona 30.09.2022 r.) – Departament Compliance



ŚRODOWISKO

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



Strategiczne podejście do ochrony środowiska naturalnego

W banku Credit Agricole przywiązujemy dużą wagę do ochrony środowiska i przeciwdziałania zmianom klimatycznym. Aby precyzyjnie mierzyć istotność tych kwestii i planować kolejne działania, w 2022 r. przeprowadziliśmy w banku analizę ryzyk i szans klimatycznych oraz sektorowych ekspozycji na to ryzyko. Kolejnym krokiem była przeprowadzona w 2023 r. analiza ryzyk związanych z naturą. Więcej na ten temat na s. 13. Cele z tym związane wpisaliśmy do naszej Strategii 2023–2025 (s. 8). 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 2021 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,

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, MSP i agrobiznesowych

- 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.

W 2024 r. planujemy zrobić przegląd Polityki środowiskowej banku, a także przygotować i wdrożyć politykę klimatyczną i politykę ochrony różnorodności biologicznej jako osobne dokumenty.

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. 8). 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 wskazujemy w tabeli poniżej.

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

- zmniejszyć emisję CO₂ banku o 73 proc. do 2024 r., a o 84 proc. do 2025 r. w porównaniu z 2019 r. m.in. poprzez przejście w minimum 50 proc. na flotę niskoemisyjną (samochody elektryczne i hybrydowe),
- 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 (UNEP FI). Jednym ze zobowiązań, które z tego wynika, jest osiągnięcie do 2050 r. neutralności klimatycznej w zakresie działalności własnej i portfela klientów przez każdą ze spółek Grupy, w tym nasz bank. Grupa wybrała 10 kluczowych sektorów na ścieżce osiągnięcia neutralności klimatycznej do 2050 r. Wybrane sektory odpowiadają za ponad 75 proc. emisji portfela kredytowego i stanowią ok. 60 proc. całego portfela Grupy. Pierwszych pięć sektorów, dla których w 2022 r. ogłoszono cele redukcyjne w zakresie emisji gazów cieplarnianych do 2030 r. (w stosunku do roku bazowego 2020), to: produkcja energii (–58 proc.), sektor samochodowy (–50 proc.), nieruchomości komercyjne (–40 proc.), produkcja cementu (–20 proc.) oraz sektor paliwowy i gazowy. W odniesieniu do sektora paliwowego i gazowego dotychczasowy cel redukcyjny został zaostrzony w grudniu 2023 r. do –75 proc. emisji całkowitych. Pierwotnie wynosił on –30 proc. W grudniu 2023 r. Grupa ogłosiła cele dekarbonizacyjne również dla kolejnych trzech sektorów: lotnictwa (–25 proc.), transportu frachtowego (–36 proc.) i przemysłu stalowego (–26 proc.). Strategia klimatyczna Grupy Crédit Agricole opiera się na trzech filarach:

- inwestowanie w energię odnawialną i jej finansowanie,
- wsparcie wszystkich klientów banku w działaniach prowadzących do transformacji energetycznej i zmniejszenia ich emisyjności,
- całkowite odejście od finansowania nowych projektów, które są związane z wydobyciem paliw kopalnych.

Grupa zobowiązała się również do stopniowego wycofywania z projektów, w które jest obecnie zaangażowana, dotyczących wydobycia paliw kopalnych.

Od 2023 r. pracujemy nad mierzaniem i obniżaniem emisyjności naszego



¹ Credit Agricole nigdy nie finansował wydobycia węgla.

portfela klientów. Zaczęliśmy od sektora rolniczego. Kolejnym sektorem jest produkcja energii. Jednocześnie chcemy pracować z naszymi klientami nad kwestiami związanymi z dekarbonizacją, poszerzać ich świadomość w tym temacie, 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 dążeniu do dekarbonizacji, w ustalaniu celów redukcyjnych i transformacji działalności biznesowej korzystamy z metodologii Science Based Targets initiative (SBTi).

GRI 2-23, GRI 2-28

Monitorowanie śladu węglowego

Aby monitorować nasz bezpośredni wpływ na środowisko, od 2018 r. mierzymy ślad węglowy banku. Bazowy 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 zmniejszenie

EMISJE CO ₂ W CREDIT AGRICOLE				
	2020 (tCO ₂ e)	2021 (tCO ₂ e)	2022 (tCO ₂ e)	2023 (tCO ₂ e)
Energia (Zakres 1 i 2)	6 559	5 946	2 393	1 805
w tym Gaz	861	921	712	567
w tym Energia elektryczna	5 698	5 025	1 681	1 237
Flota samocho- dowa	726	992	1 214	1 295
Podróże służbowe (Zakres 3)	32	30	87	96
ŁĄCZNIE	7 317	6 968	3 694	3 196
Redukcja emisji vs 2019 (w proc.)	-25	-29	-62	-67

negatywnego wpływu na środowisko i zmniejszenie emitowania gazów cieplarnianych. Wyliczamy ślad węglowy banku zgodnie ze standardem GHG Protocol, a cele ustalamy według metodologii Science Based Targets initiative. Mierzmy wskaźniki w pierwszym i drugim zakresie dla emisji ze zużycia gazu i energii elektrycznej (bez serwerowni) oraz emisji z naszej floty samochodowej. W trzecim zakresie natomiast analizujemy emisje podróży służbowych. Nie monitorujemy innych gazów cieplarnianych niż CO₂.

W 2023 r. przekroczyliśmy nasz cel na ten rok. Wynosił on 66 proc. redukcji śladu węglowego w porównaniu z rokiem bazowym 2019 r. Nasz ślad węglowy w 2023 r. wyniósł 3 196 tCO₂e i jest o 67 proc. mniejszy niż w roku bazowym 2019 (9 785 tCO₂e). W zakresie pierwszym nasz ślad za 2023 r. wyniósł 1 862 tCO₂e, w zakresie drugim – 1 237 tCO₂e, a w zakresie trzecim – 96 tCO₂e.

Do głównych inicjatyw, które w 2023 r. przyczyniły się do obniżenia śladu węglowego, należały: korzystanie z energooszczędnego biurowca klasy A z certyfikatem LEED Platinum i przejście od września na energię odnawialną we wrocławskiej siedzibie banku, kontynuowanie pracy w formule hybrydowej oraz podpisanie aneksu do umowy z dostawcą energii i renegotiacja kontraktów z 24 placówkami bankowymi, dzięki czemu ok. 95 proc. z nich zasila certyfikowana energia pochodząca z OZE. Jednocześnie dbamy o podnoszenie efektywności energetycznej naszych placówek. Już 208 naszych placówek ma oświetlenie LED.

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

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



Rozwijanie zielonej bankowości

W banku Credit Agricole rozwijamy ofertę zielonych produktów i zielonego finansowania we wszystkich liniach biznesowych, tak aby odpowiadać na potrzeby klientów z różnych sektorów i promować wśród nich postawy przyjazne środowisku. Dzięki temu, że oferujemy produkty, 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. Rozwijamy zielone produkty i usługi, ale także wspieramy klientów we wdrażaniu ESG poprzez różne inicjatywy edukacyjne i dodatkowe usługi (VAS). Zielone produkty w ofercie banku to przede wszystkim kredyty, ale także produkty inwestycyjne – fundusze, które promują aspekty środowiskowe i społeczne.

W definiowaniu zielonych kredytów korzystamy w banku z dokumentu „The Green Loan Principles”, który wydaje i cyklicznie aktualizuje organizacja branżowa Loan Market Association (LMA). Wypracowane zasady mają na celu promować rozwój produktów kredytowych zapewniających zielone finansowanie, czemu służy wypracowanie ramowych standardów rynkowych i wytycznych do stosowania na rynku zielonych kredytów, a przy tym wspierać transparentność oraz atrakcyjność zielonych produktów. Każdorazowo odnosimy cele finansowania do Taksonomii UE.

Zielone produkty dla klientów indywidualnych

Nieustannie rozwijamy ofertę zielonych produktów dla klientów indywidualnych. W 2023 r. we współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (NFOŚiGW) realizowaliśmy program „Czyste Powietrze”. Dzięki temu klienci, którzy zaciągali kredyt ratalny lub gotówkowy na wymianę nieefektywnych źródeł ciepła lub termomodernizację, mogli liczyć na dotację z funduszu. Oferowaliśmy także kredyt hipoteczny Zielony DOM na energooszczędne nieruchomości. Klienci banku mogli też nadal inwestować w subfundusze Amundi Stars Global Ecology ESG oraz Amundi Stars Silver Age.

Poniższa tabela zawiera pełną listę zielonych produktów, które w ubiegłym roku oferowaliśmy klientom indywidualnym.

GRI 2-6

W 2024 r. zamierzamy dalej rozwijać ofertę zielonych produktów dla klientów indywidualnych.

Rozwój zielonego finansowania we wszystkich liniach biznesowych

Zamierzamy odgrywać istotną rolę w dążeniu do przejścia na gospodarkę niskoemisyjną głównie poprzez finansowanie czystych źródeł energii i projektów przyjaznych środowisku.

Poniższe zestawienie prezentuje zielone finansowanie banku w podziale na linie biznesowe.

Poza zielonymi kredytami udzielamy kredytów powiązanych ze zrównoważonym rozwojem, tzw. Sustainability Linked Loans (SLL). To kredyty, w których warunki finansowe (najczęściej wysokość marży) zależą od określonych wskaźników zrównoważonego rozwoju i ESG przedsiębiorstwa, najczęściej celów redukcji emisji CO₂.

ZIELONE PRODUKTY
KREDYT RATALNY NA OZE
- kredyt ratalny na zakup i instalację paneli fotowoltaicznych, pomp ciepła 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 „CZYSTE 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 preferencyjnych warunkach na budowę lub zakup domu energooszczędnego
FUNDUSZE INWESTYCYJNE ZWIĄZANE Z ESG
- Amundi Stars Global Ecology finansuje zrównoważone inwestycje w niewielkim stopniu (promuje aspekty środowiskowe i społeczne i będzie miał minimalny, 10 proc., udział w zrównoważonych inwestycjach) - Amundi Stars Silver Age finansuje zrównoważone inwestycje w niewielkim stopniu (promuje aspekty środowiskowe i społeczne i będzie miał minimalny, 10 proc., udział w zrównoważonych inwestycjach)

GRI 2-6

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
KLIENCI AGROBIZNESOWI
- finansowanie na preferencyjnych warunkach poprzez Zielony Kredyt takich inwestycji, jak: OZE, termomodernizacja nieruchomości, inwestycje w zakresie ochrony środowiska i klimatu, inwestycje wprowadzające do gospodarstw technologie umożliwiające prowadzenie upraw ekologicznych, pojazdów, maszyn i urządzeń hybrydowych oraz elektrycznych, a także współfinansowanie inwestycji w ramach programów unijnych i krajowych związanych ze wsparciem inwestycji proekologicznych - finansowanie na preferencyjnych warunkach – m.in. w ramach programów partnerskich – inwestycji przyjaznych środowisku, np. paneli fotowoltaicznych
MAŁE I ŚREDNIE PRZEDSIĘBIORSTWA (MŚP)
finansowanie na preferencyjnych warunkach poprzez Zielony Kredyt takich inwestycji, jak: OZE, maszyny i urządzenia (certyfikat energetyczny np. Energystar lub na podstawie klasy energetycznej co najmniej C), pojazdy, maszyny i urządzenia (na podstawie specyfikacji napędu), zakup i budowa nieruchomości (świadectwo charakterystyki energetycznej lub zawarcie w projekcie budowlanym charakterystyki energochłonności) oraz termomodernizacja nieruchomości (na podstawie audytu ex-ante)
BANKOWOŚĆ KORPORACYJNA
- wspieranie klientów korporacyjnych w finansowaniu projektów, które mają na celu wdrożenie technologii przyjaznych środowisku, zwłaszcza wykorzystujących energię odnawialną - poszukiwanie nowych możliwości współpracy w ramach finansowania energii odnawialnej oraz zielonych produktów kredytowych - powołanie zespołu Green Banking, którego zadaniem jest dostarczanie wiedzy firmom, wdrażającym technologie przyjazne środowisku i inne narzędzia do działań na rzecz dekarbonizacji i zapobiegania zmianom klimatycznym

GRI 2-6

Finansowanie działalności gospodarczych, które kwalifikują się do Taksonomii

Zgodnie z art. 10 ust. 5 rozporządzenia 2021/2178, od 1 stycznia 2024 r. ujawniamy w banku kluczowe wskaźniki wyników dla instytucji kredytowych (przede wszystkim wskaźnik Green Asset Ratio – GAR) oraz informacje towarzyszące (na podstawie odpowiednich załączników do rozporządzenia), które dotyczą finansowania poszczególnych działalności określonych w rozporządzeniu 2021/2139¹, zmienionym przez rozporządzenie 2022/1214. Odnoszą się one do dwóch celów środowiskowych: łagodzenia zmian klimatu i adaptacji do zmian klimatu.

Od 1 stycznia 2024 r. ujawniamy w banku kluczowe wskaźniki wyników dla instytucji kredytowych oraz informacje towarzyszące.

Podejście do kalkulacji Green Asset Ratio zgodnie z Taksonomią UE

Zgodnie z art. 10 ust. 7 rozporządzenia 2021/2178, od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2025 r. banki będą ujawniać wyłącznie wskaźniki, które dotyczą udziałów procentowych działalności kwalifikujących się i niekwalifikujących się do Taksonomii UE (oraz stosowne informacje jakościowe), dla działalności wskazanych w rozporządzeniu 2023/2485² (które zmienia rozporządzenia 2021/2139) oraz dla działalności wskazanych w rozporządzeniu 2023/2486, tj. dla pozostałych czterech celów środowiskowych oraz dodatkowych działalności w ramach dwóch pierwszych celów środowiskowych. Nie chcieliśmy obniżyć jakości przekazywanych informacji, dlatego zdecydowaliśmy się nie publikować danych dla pozostałych czterech celów środowiskowych. Nie dysponowaliśmy tymi danymi, ponieważ nasi klienci jeszcze ich nie opublikowali. Nie chcieliśmy szacować danych na podstawie kodów PKD/NACE, bo kody te odpowiadają w Taksonomii UE różnym działalnościami gospodarczym.

Zakwalifikowaliśmy do Taksonomii UE ekspozycje, które finansują działalności wymienione i opisane w rozporządzeniach delegowanych 2021/2139 (z późn. zm.) lub 2023/2486, niezależnie od tego, czy działalności te spełniają techniczne kryteria zgodności z Taksonomią UE.

Jako zgodne z Taksonomią UE wskazaliśmy ekspozycje finansujące działalności, które przyczyniają się do realizacji jednego z celów środowiskowych

¹ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2139 z 4 czerwca 2021 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych.

² Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/2485 z 27 czerwca 2023 r. zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2139 ustanawiające dodatkowe techniczne kryteria kwalifikacji służące określeniu warunków, na jakich niektóre rodzaje działalności gospodarczej kwalifikują się jako wnoszące istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy działalność ta nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych.

i jednocześnie nie wyrządzają szkody pozostałym celom środowiskowym, tj. spełniają określone w odpowiednich rozporządzeniach delegowanych techniczne kryteria istotnego wkładu oraz niepowodowania istotnych szkód (DNSH) oraz są prowadzone zgodnie z minimalnymi gwarancjami społecznymi określonymi w art. 18 rozporządzenia 2020/852.

Kontekst, który dotyczy kluczowych wskaźników wyników dla działalności określonych w rozporządzeniu 2021/2139, zmienionym przez rozporządzenie 2022/1214

Zgodnie z Załącznikiem V do rozporządzenia 2021/2178 wyróżniliśmy następujące (częstkowe) kluczowe wskaźniki wyników dla instytucji kredytowych, dotyczące aktywów:

- wskaźnik zielonych aktywów ogółem dla działalności finansowej na rzecz przedsiębiorstw finansowych,
- wskaźnik zielonych aktywów ogółem dla działalności finansowej na rzecz przedsiębiorstw niefinansowych,
- wskaźnik zielonych aktywów dla ekspozycji związanych z nieruchomościami mieszkalnymi, w tym kredytów na renowację budynków w celu łagodzenia zmian klimatu,
- wskaźnik zielonych aktywów dla kredytów detalicznych na zakup samochodów w celu łagodzenia zmian klimatu,
- wskaźnik zielonych aktywów dla kredytów dla samorządów terytorialnych na finansowanie potrzeb mieszkaniowych i innego kredytowania celowego,
- wskaźnik zielonych aktywów dla przejętych zabezpieczeń na nieruchomościach.

Wskaźnik zielonych aktywów ogółem (Green Asset Ratio – GAR) to wskaźnik kumulujący te wszystkie, wymienione wyżej, wskaźniki częstkowe.

Dla wskaźników, które dotyczą ekspozycji zgodnych z Taksonomią UE, wzory ujawnieniowe przewidziane w Załącznikach VI i XII do rozporządzenia 2021/2178 przewidują również ujawnienia odpowiednich udziałów procentowych aktywów kwalifikujących się do Taksonomii UE.

Dodatkowo zgodnie z Załącznikiem V do rozporządzenia 2021/2178 ujawniliśmy kluczowe wskaźniki Taksonomii UE dla ekspozycji pozabilansowych – tzn. dla niektórych udzielonych gwarancji finansowych oraz dla aktywów w zarządzaniu.

Wyznaczyliśmy wskaźnik GAR, bazując na wartości bilansowej brutto określonych pozycji aktywów wchodzących w jego skład.

Licznik wskaźnika GAR obejmuje:

- ekspozycje dłużne i kapitałowe wobec przedsiębiorstw z Unii Europejskiej, które podlegają dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej (NFRD), oraz wobec ich jednostek zależnych,
- ekspozycje wobec gospodarstw domowych w następujących trzech kategoriach kredytów: kredyty mieszkaniowe, kredyty na termomodernizację budynków oraz kredyty samochodowe udzielone po dniu pierwszego zastosowania Taksonomii UE,
- ekspozycje wobec samorządów terytorialnych w obszarze finansowania potrzeb mieszkaniowych oraz innego kredytowania celowego,
- wartość bilansową przejętych zabezpieczeń na nieruchomościach (jeśli występuje w bilansie banku).

Mianownik wskaźnika GAR oprócz pozycji wchodzących w skład licznika obejmuje:

- ekspozycje wobec przedsiębiorstw z UE nieobjętych NFRD,
- ekspozycje wobec kontrahentów spoza UE,



- ekspozycje wobec gospodarstw domowych, dotyczące innych kategorii kredytów niż kredyty mieszkaniowe, kredyty na termomodernizację budynków oraz kredyty samochodowe,
- pożyczki międzybankowe na żądanie,
- gotówkę i ekwiwalenty gotówki,
- instrumenty pochodne zabezpieczające księgę bankową,
- pozostałe aktywa (m.in. rzeczowe aktywa trwałe, wartości niematerialne i prawne, aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego).

W kalkulacji wskaźnika GAR nie uwzględniliśmy ekspozycji wobec rządów i banków centralnych, samorządów (korzystających z finansowania obrotowego) oraz organizacji ponadnarodowych. Ekspozycje te nie wchodzą w zakres ani licznika, ani mianownika.

W przypadku wskaźników dla ekspozycji pozabilansowych występuje różnica pomiędzy zakresem aktywów, które wchodzą w skład licznika oraz mianownika poszczególnych wskaźników. Wskaźnik zielonych gwarancji finansowych obejmuje w liczniku gwarancje finansowe udzielone kontrahentom z Unii Europejskiej podlegającym NFRD (oraz ich spółkom zależnym), a w mianowniku – wszystkie gwarancje finansowe.

Ujawniamy informacje ilościowe, które dotyczą wymienionych tu wskaźników. Wykorzystujemy do tego szczegółowe wzory tabelaryczne określone w Załączniku VI do rozporządzenia 2021/2178.

Dla tych ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych, które są zawarte we wskaźnikach częstkowych aktywów oraz w wartości pozabilansowej, zgodnie z wymogami zawartymi w Załączniku V do rozporządzenia 2021/2178 i Załączniku XII do rozporządzenia 2022/1214 przyjęliśmy następującą metodykę oceny kwalifikowalności i zgodności z Taksonomią UE:

- **dla finansowania bieżącej działalności gospodarczej (general purpose financing)** oceniliśmy kwalifikowalność i zgodność na podstawie danych pozyskiwanych za pośrednictwem dostawców lub bezpośrednio z raportów niefinansowych naszych klientów, czyli na podstawie kluczowych wskaźników wyników Taksonomii UE dla obrotu (przychodów) i nakładów inwestycyjnych (CapEx) publikowanych przez klientów lub przez jednostki dominujące klientów¹. W związku z tym zgodnie z wymogami rozporządzenia 2021/2178 skalkulowaliśmy swoje kluczowe wskaźniki wyników dwukrotnie (po pierwsze – na podstawie wskaźników przychodowych naszych klientów, po drugie – na podstawie wskaźników naszych klientów, które dotyczą CapEx),
- **dla finansowania celowego (use-of-proceeds financing)** oceniliśmy kwalifikowalność i zgodność na podstawie własnej analizy charakterystyki celu finansowania. Wykorzystaliśmy do tego kwestionariusze, dzięki którym pozyskujemy od klientów informacje potrzebne do weryfikacji spełnienia kryteriów technicznych Taksonomii UE oraz minimalnych gwarancji społecznych. Ze względu na niską świadomość wymagań dotyczących Taksonomii wśród jednostek zależnych przedsiębiorstw podlegających dyrektywie NFRD nie ocenialiśmy finansowań celowych jednostek zależnych i nie uwzględnialiśmy ich w kalkulacji.

Zidentyfikowaliśmy przedsiębiorstwa kwalifikujące się do uwzględnienia w liczniku wskaźnika GAR (tj. podmioty zobowiązane do własnego raportowania Taksonomii UE lub uwzględnione w takim raportowaniu z tytułu konsolidacji przez podmiot dominujący) na podstawie publicznie dostępnych baz danych oraz na podstawie eksperckiego przeglądu portfela (dla spółek zależnych podmiotów uwzględnionych w bazach oraz dla podmiotów z siedzibą poza Polską).

Aby wyznaczyć wskaźnik częstkowy finansowania gospodarstw domowych związany z nieruchomościami mieszkalnymi:

- przyjęliśmy, że wszystkie udzielone kredyty hipoteczne na budowę domu, zakup domu lub zakup mieszkania kwalifikują się do Taksonomii UE w ramach celu środowiskowego łagodzenie zmian klimatu,
- oceniliśmy zgodność kredytów hipotecznych z Taksonomią UE na podstawie danych, które dotyczą zapotrzebowania na energię pierwotną, oraz na podstawie weryfikacji narażenia ekspozycji na ryzyko fizyczne (dla kredytów na zakup nieruchomości); dla kredytów finansujących budowę nieruchomości uwzględniliśmy w analizie dodatkowe kryteria „nie czyż poważnych szkód” (DNSH) związane z zarządzaniem zużyciem wody i odpadami z budowy oraz z bioróżnorodnością,
- uznaliśmy, że produkty kredytowe dla gospodarstw domowych związane z poprawą efektywności energetycznej nieruchomości mieszkalnych kwalifikują się do Taksonomii UE w ramach celu środowiskowego łagodzenie zmian klimatu.

W raportowaniu nie uwzględniliśmy danych dotyczących kredytów detalicznych na zakup samochodów, ponieważ nie wydzielamy takiego produktu w ofercie, obecnie funkcjonuje jako jeden z rynków kredytu ratalnego.

Nie zaraportowaliśmy tabeli 5 z Załącznika XII do rozporządzenia 2022/1214, ponieważ nie zidentyfikowaliśmy ekspozycji, które kwalifikowałyby się do ujawnienia w tej tabeli.

W opublikowanym 21 grudnia 2023 r. projekcie komunikatu Komisji Europejskiej w sprawie wykładni niektórych przepisów rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2178 określono, że banki powinny gromadzić dowody zgodności z Taksonomią UE w odniesieniu do każdego z kryteriów istotnego wkładu oraz do nieczynienia poważnych szkód. W obecnym cyklu raportowym nie mamy danych źródłowych, które pozwoliłyby na rzetelną ocenę (i jej udokumentowanie) zgodności tych produktów kredytowych z Taksonomią UE. Będziemy pracować nad tym w 2024 r.

Tabele ze szczegółowymi danymi dotyczącymi Taksonomii UE:

Tabela 0: Podsumowanie kluczowych wskaźników wyników, które mają być ujawniane przez instytucje kredytowe zgodnie z art. 8 rozporządzenia w sprawie systematyki (s. 55)

Tabele na podstawie kluczowych wskaźników wyników Taksonomii UE dla obrotu (przychodów):

Tabela 1: Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów (s. 56)
Tabela 2: Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów (s. 57)
Tabela 3: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu (s. 58)
Tabela 4: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu (s. 59)
Tabela 5: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych (s. 60)

Tabele na podstawie kluczowych wskaźników wyników Taksonomii UE dla nakładów inwestycyjnych (CapEx):

Tabela 1: Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów (s. 61)
Tabela 2: Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów (s. 62)
Tabela 3: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu (s. 63)
Tabela 4: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu (s. 64)
Tabela 5: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych (s. 60)

Tabele ze szczegółowymi danymi dotyczącymi Taksonomii UE dla działalności związanej z energią jądrową i gazem

Tabela 1: Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym (s. 66)
Tabele na podstawie kluczowych wskaźników wyników Taksonomii UE dla obrotu (przychodów):
Tabela 2: Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik) (s. 67)
Tabela 3: Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik) (s. 68)
Tabela 4: Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką (s. 69)

Tabele na podstawie kluczowych wskaźników wyników Taksonomii UE dla nakładów inwestycyjnych (CapEx):

Tabela 2: Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik) (s. 70)
Tabela 3: Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik) (s. 71)
Tabela 4: Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką (s. 72)

¹ W przypadku naszych klientów, którzy są przedsiębiorstwami finansowymi, korzystamy odpowiednio ze wskaźników taksonomicznych publikowanych przez naszych klientów i bazujących na przychodach lub nakładach inwestycyjnych podmiotów, które ci klienci finansują.

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, które wspierają ochronę środowiska.

Transport

W Credit Agricole promujemy korzystanie ze zrównoważonych środków transportu. Pracownicy centrali banku, którzy dojeżdżają do pracy na rowerach lub hulajnogach elektrycznych, mogą liczyć na wiele udogodnień. W budynku centrali oprócz szatni damskich i męskich są dostępne dla pracowników miejsca na rower w parkingach podziemnych i naziemnych. Jeżeli chodzi o samochody, to na koniec 2023 r. w naszej flocie mieliśmy 42 samochody hybrydowe oraz 8 samochodów elektrycznych, które ładujemy w centralach banków wyposażonych w ładowarki zasilane energią z OZE. Do 2025 r. chcemy, aby 50 proc. naszej floty stanowiły samochody niskoemisyjne. Rozwijamy też flotę samochodów współdzielonych (carsharing), które są dostępne dla pracowników w ramach wypożyczalni samochodów delegacyjnych. Osoby, które dojeżdżają do pracy własnymi samochodami, zachęcamy do zapoznania się z zasadami ekojazdy. Są one omówione m.in. w e-learningu, do którego dostęp mają pracownicy banku.

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. Od 2021 r. współpracujemy ze start-upem pozytywnego wpływu Deko Eko, z którym tworzymy gadżety reklamowe z recyklingu. W 2023 r. wyprodukowaliśmy 1 tys. sztuk notesów ze zużytej makulatury o łącznej wadze 20 kg.

GRI 2-24, GRI 2-25

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

² Stosowany rodzaj paliwa – węgiel.

³ Stosowany rodzaj paliwa – elektrownie we i wiatrowe.

ZUŻYCIE ENERGII ¹			
2020	2021	2022	2023
Całkowite zużycie energii pochodzącej ze źródeł nieodnawialnych ² [TJ]			
0,980	0	0	0
Całkowite zużycie energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych ³ [TJ]			
0,977	0,295	0,328	0,335
Całkowite zużycie energii elektrycznej [TJ/GWh]			
1,956/0,543	0,295/0,082	0,328/0,091	0,335/0,093
Całkowite zużycie energii cieplnej [TJ/GWh]			
1,344/0,373	0,535/0,149	0,542/0,151	0,552/0,153
Całkowite zużycie energii [TJ]			
3,300	0,830	1,198	1,222



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. Są to m.in.:

- 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 – jesteśmy patronem jednego z uli.

95% naszych placówek korzysta z zielonej energii.

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 2023 r. w 53 placówkach wymieniliśmy oświetlenie na energooszczędne LED. W efekcie takie oświetlenie ma już 208 placówek, co stanowi 80 proc. wszystkich oddziałów banku. W ubiegłym roku podpisaliśmy też nowy kontrakt na zakup do placówek certyfikowanej energii elektrycznej, która pochodzi z farm wiatrowych i elektrowni wodnych. Dzięki temu 95 proc. naszych placówek korzysta z zielonej energii. Od 2023 r. także nasze serwerownie zasila energia z OZE wytworzona ze źródeł biogazowych. Te działania pomogły nam zwiększyć udział energii z OZE w całym miksie energetycznym 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 2023 r. wyniosło 8 033,94 m³. To oznacza, że zużyliśmy jej o 26 proc. mniej niż w 2022 r. 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. W 2023 r. w warszawskim biurze udoskoniliśmy system selektywnej zbiórki odpadów oraz zorganizowaliśmy zbiórkę elektrośmieci. Kontynuowaliśmy segregację odpadów w drugim budynku centrali i w placówkach bankowych oraz organizowaliśmy akcje zwiększające wiedzę pracowników na temat recyklingu. Przy okazji remontu warszawskiego biura zorganizowaliśmy dla pracowników wyprzedaż mebli oraz sprzętu IT. Mogli oni kupić w bardzo atrakcyjnej cenie wyposażenie, które ze względu na optymalizację powierzchni nie znalazłoby miejsca w nowej przestrzeni.

W 2023 r. dostarczyliśmy klientom około 712 tys. kart płatniczych, do produkcji których wykorzystaliśmy 3 737 kg materiałów. W 2024 r. planujemy zmienić nasze karty na takie, które są produkowane z materiałów z recyklingu.

GRI 301-1, GRI 301-2

Zaangażowanie w akcje przyjazne środowisku

W ciągu ostatniego roku realizowaliśmy wiele kampanii edukacyjnych kierowanych do klientów, pracowników i otoczenia, aby zwiększać świadomość zagrożeń dla środowiska oraz zmian klimatycznych. Przede wszystkim kontynuowaliśmy kampanię #mniejplastiku. Jej elementem jest projekt „Mniej znaczy więcej” poświęcony promocji bezodpadowego stylu życia wśród uczniów szkół podstawowych i średnich. Realizujemy go we współpracy z Polskim Stowarzyszeniem Zero Waste.

Wspólnie z ekologiem Dominikiem Dobrowolskim oraz fundacją „Wroc Ma Moc” zorganizowaliśmy ODRÓdzenie – publiczną zbiórkę środków na odbudowę ekosystemu Odry, połączoną z edukacją na temat ekologicznych, gospodarczych, kulturalnych i turystycznych funkcji rzeki. W ramach zbiórki udało się zebrać ponad 100 tys. zł na zakup narybku i roślin wodnych, które w 2024 r. zostaną wprowadzone do rzeki pod profesjonalnym nadzorem ichtologów i Polskiego Związku Wędkarskiego.

Wraz z Dominikiem Dobrowolskim kontynuowaliśmy dwie inicjatywy na rzecz czystości rzek: Akcję Czysta Odra oraz Akcję Czysta Wisła. W obu wydarzeniach wzięło udział łącznie ponad 30 tys. osób, które zebrały ponad 250 ton śmieci. Była to również okazja do edukacji o negatywnym wpływie tworzyw sztucznych na środowisko. Tego samego tematu dotyczy międzynarodowy projekt Plastic Odyssey, który wraz z Grupą Crédit Agricole realizujemy od 2019 r. W ramach tego przedsięwzięcia we wrześniu 2022 r. w rejs dookoła świata wyruszył specjalny statek-laboratorium, którego załoga uczy lokalne społeczności w Afryce, Ameryce i Azji, jak przetwarzać plastikowe odpady w przedmioty wielorazowego użytku. Celem projektu jest też wspieranie rozwoju start-upów specjalizujących się w recyklingu i upcyklingu. Ponadto w ramach kampanii #mniejplastiku pracownicy banku przeprowadzili 12 lekcji w szkołach oraz wystąpili na 6 konferencjach, podczas których prezentowali założenia i efekty kampanii.

Wśród naszych innych inicjatyw prośrodowiskowych w 2023 r. można wymienić: posadzenie czterech tysięcy sadzonek jodły oraz lipy, głogu, gruszy i czereśni ptasiej w leśnictwie Gola Wielka w okolicach Wrocławia, zbiórka elektrośmieci (akcja Green Day w IT) czy współpraca ze start-upem pozytywnego wpływu Deko Eko, z którym stworzyliśmy gadżety reklamowe z recyklingu.

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, powodować zakłócenia w łańcuchach dostaw i 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, mogą mieć utrudniony dostęp do kapitału. Z takimi trudnościami mierzą się już spółki, których działalność jest narażona na ryzyko zmian klimatycznych.

W 2024 r. planujemy wprowadzić w banku politykę różnorodności biologicznej.

W 2024 r. planujemy wprowadzić w banku politykę różnorodności biologicznej. Pięć kluczowych aktywności, za pomocą których Grupa Crédit Agricole zamierza szukać rozwiązania problemu zaniku bioróżnorodności, to:

1. Ocena istotnego wpływu utraty zasobów przyrody na działalność Grupy i ryzyk z tym związanych (więcej o ocenie tego wpływu przez bank na s. 13),
2. Włączanie kryteriów dotyczących przyrody i bioróżnorodności do polityk sektorowych,
3. Pozyskiwanie środków finansowych na działania prośrodowiskowe,
4. Wspieranie inicjatyw, które mają na celu przeciwdziałanie utracie zasobów przyrody i pogorszeniu usług ekosystemowych,
5. Zmniejszenie śladu węglowego z działalności i wspieranie różnorodności biologicznej.

Więcej o różnorodności biologicznej na s. 13.

GRI 304-2

Przestrzeń

Jednym z elementów środowiska jest 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 i tak planować inwestycje, aby nie wywierać na nią presji inwestycyjnej, lub dążyć do jej recyklingu, a w konsekwencji przywrócić tereny zielone i ograniczyć suburbanizację.

W najbliższych latach przedsiębiorstwa finansowe będą musiały wziąć pod uwagę również to wyzwanie i zapewnić swoim klientom finansowanie przeznaczone na ten cel, co przełoży się na cały łańcuch wartości.

W 2023 r. rozpoczęliśmy reorganizację powierzchni biurowej banku w Warszawie. Wielkość zajmowanej przez nas powierzchni użytkowanej zredukujemy z dwóch kondygnacji do jednej. Dzięki remontowi i optymalizacji przestrzeni oraz dostosowaniu powierzchni do najnowszych standardów zapewnimy pracownikom nowoczesne miejsce pracy. Tworzymy przestrzeń, która wspiera różne typy aktywności i efektywność w modelu pracy hybrydowej. Zaplanowaliśmy też działania związane z efektywnością energetyczną. W nowych biurach zastosujemy oświetlenie LED. ■

Główne dokumenty wewnętrzne,
które regulują ten obszar:

- Polityka środowiskowa Credit Agricole (zaktualizowana 21.12.2021 r.) – Obszar Zintegrowanych Usług Generalnych
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (wprowadzony 25.07.2023 r.) – Departament Compliance



ponad
100
tys. zł

zostało zebranych
na zakup narybku
i roślin wodnych
w ramach akcji
ODRÓdzenie



ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE I ROZWÓJ SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ

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



Wsparcie dla społeczeństwa

W 2023 r. zaangażowaliśmy się w Credit Agricole 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 2023 r. kontynuowaliśmy przede wszystkim program działań na rzecz poprawy dostępności usług bankowych dla osób niesłyszących „Zamieniam się w słuch” (więcej na ten temat na s. 27). W ramach niego zrealizowaliśmy wiele inicjatyw społecznych, które wspierają niesłyszących. Zostaliśmy partnerem „Dnia Głuchych z Ireneuszem Krosnym”, zorganizowanego przez wrocławską Fundację FONIS. Przekazaliśmy też 50 zestawów sprzętu komputerowego Dolnośląskiemu Specjalnemu Ośrodkowi Szkolno-Wychowawczemu nr 12 dla Uczniów Niesłyszących i Słabosłyszących we Wrocławiu. Ponadto dla uczniów tej szkoły zorganizowaliśmy wykład poświęcony problemowi zaśmiecania plastikiem rzek, mórz i oceanów i zorganizowaliśmy akcję sprzątnięcia brzegów Ślęzy.

Nasze aktywności sponsoringowe i charytatywne prowadzimy w oparciu o zasady określone w Polityce działań sponsoringowych i charytatywnych, wydanej 15 listopada 2022 r. Chociaż jej właścicielem biznesowym jest dyrektor Biura Komunikacji Korporacyjnej, to wszystkie komórki organizacyjne banku mogą prowadzić aktywności sponsoringowe. Robią to zgodnie z podziałem odpowiedzialności określonym w tym dokumencie. Działania charytatywne koordynuje Biuro Komunikacji Korporacyjnej, a decyzje o udzieleniu darowizny każdorazowo podejmuje członkowie Zarządu.

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 #wyzwanieoszczędzanie, która ma zachęcać do uważniejszego gospodarowania pieniędzmi, przeanalizowania swoich codziennych wydatków i rozważenia, czy wszystkie na pewno są niezbędne. Nieustannie budujemy społeczność osób, które na facebookowej grupie „Wyzwanie oszczędzanie” dzielą się swoimi doświadczeniami i poradami dotyczącymi oszczędzania. Ponad 6,5 tys. członków grupy może też bezpłatnie korzystać z wartościowych treści, które zamieszczamy, aby propagować oszczędzanie i mądre gospodarowanie pieniędzmi. W 2023 r. współpracowaliśmy w ramach projektu z influencerami: Łukaszem Kędzierskim i Dorotą Sierakowską z Girls Money Club. Poza tym przeprowadziliśmy badanie o podejściu do oszczędzania oraz rozwijaliśmy stronę o oszczędzaniu oraz mądrym i świadomym wydawaniu pieniędzy www.wyzwanieoszczedzanie.pl.

Promocja kultury francuskiej w Polsce

Co roku, nawiązując do swoich francuskich korzeni, aktywnie uczestniczymy w działaniach promujących kulturę francuską w Polsce. W 2023 r. wsparliśmy kolejną edycję Festiwalu Frankofonii we Wrocławiu. Współpracowaliśmy również z Instytutem Francuskim przy okazji wydania specjalnego numeru miesięcznika „Mówią wieki” na temat współpracy NSZZ „Solidarność” z francuskimi organizacjami społecznymi w latach 80. XX w. ■

Główne dokumenty wewnętrzne,
które regulują ten obszar:

- Polityka działań sponsoringowych i charytatywnych, (zaktualizowana 12.11.2022 r.) – Biuro Komunikacji Korporacyjnej



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. W 2022 r. z dni wolontariackich skorzystało 200 osób. Na działania społeczne poświęciły one 414 dni. W 2023 r. przełożyło się to na 201 dni wolontariackich, wykorzystanych przez 138 pracowników. Wzięli oni udział m.in. w akcjach na rzecz ochrony środowiska, wspierali lokalne stowarzyszenia, pomagali w hospicjum, sadzili drzewa, sprzątnęli rzekę Oławę czy udzielali się podczas zbiórek charytatywnych (z okazji Dnia Dziecka, na wyprawkę szkolną i aby pomóc zwierzętom).

Poza tym pracownicy zaangażowali się w przygotowanie podarunków w ramach Szlachetnej Paczki. Zbierali nakrętki na potrzeby podopiecznych Fundacji Potrafię Pomóc oraz razem ze Stowarzyszeniem Ultrakrew organizowali dwie akcje zbiórki krwi: we Wrocławiu i w Warszawie, w których wzięło udział blisko 100 osób, które oddały w sumie 27 litrów krwi.

5 grudnia w Międzynarodowy Dzień Wolontariusza pracownicy zaangażowani w działania wolontariackie otrzymali podziękowania od prezesa Zarządu oraz wirtualne dyplomy. ■



ponad
6,5 tys.
członków obserwuje
facebookową grupę
„Wyzwanie oszczędzanie”

The background is a solid teal color with a repeating pattern of white line-art icons. These icons include a lightbulb, a hand holding a leaf, a bicycle, a mountain range, a recycling symbol, a water drop, a leaf with a diagonal line through it, a wind turbine, a cloud, a puzzle piece, and a leaf inside a circle with an arrow. The icons are arranged in a grid-like fashion, creating a textured, eco-friendly aesthetic.

O RAPORCIE

Proces tworzenia raportu

Treść Raportu odpowiedzialnego biznesu „Na rzecz klientów i społeczeństwa” oraz istotne aspekty raportowania wypracowane w 2022 r. podczas badania istotności zagadnień i ryzyk ESG banku zaktualizowaliśmy w 2023 r. podczas wewnętrznych warsztatów (więcej o badaniu na s. 11). W badaniu z 2022 r. aktywnie uczestniczyli przedstawiciele kluczowych obszarów banku, w tym prezes Zarządu oraz wiceprezesi odpowiedzialni za zrównoważony rozwój i ESG, HR oraz obszar ryzyka. Warsztaty w 2023 r. przeprowadziliśmy w szerokim i różnorodnym gronie przedstawicieli kluczowych obszarów banku, a wyniki zaprezentowaliśmy wybranym członkom Zarządu banku.

Przygotowując raport za rok 2023, nadal koncentrowaliśmy się na oceniękiwniach i rekomendacjach z badania istotności z 2022 r., ale uwzględniliśmy aktualizację z 2023 r. i podwyższyliśmy priorytet zagadnienia „System zarządzania ryzykiem”. 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.

Przeanalizowaliśmy ryzyka klimatyczne zgodnie z rekomendacjami TCFD, a ryzyka związane z naturą zgodnie z TNFD.

Raport przygotowaliśmy zgodnie z Global Reporting Initiative (GRI) z 2021 r. Obejmuje on rok kalendarzowy 2023. Podane w nim dane są aktualne na 31 grudnia 2023 r. Dokument nie podlegał zewnętrznej weryfikacji i nie jest raportem skonsolidowanym. Raportujemy w cyklu rocznym. Poprzedni raport wydaliśmy w 2023 r. za 2022 r. Nie zmieniliśmy istotnie sposobu raportowania, aby dane, które przedstawiamy od 2018 r., były porównywalne zgodnie z zasadą porównywalności. Zaktualizowaliśmy natomiast raportowane wskaźniki, ponieważ uwzględniliśmy 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, a także ryzyka środowiska naturalnego zgodnie z TNFD. 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

Priorytetowe aspekty raportowania

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

- Efektywność energetyczna
- Mix paliw i energii
- Emisje gazów cieplarnianych (GHG)
- Adaptacja do zmiany klimatu
- Bioróżnorodność i ekosystemy
- Warunki pracy
- Równość szans
- Inne prawa pracownicze
- Prawa konsumentów lub użytkowników końcowych.

Poza nimi w kontekście raportowania niefinansowego średni priorytet mają:

- Zanieczyszczenie powietrza, wody i gruntu
- Przestrzeń
- Prawa pracowników w całym łańcuchu wartości
- System zarządzania ryzykiem
- Etyka biznesu.

Nadal ważne są następujące aspekty:

- Prawa członków społeczności
- Struktura i funkcjonowanie władz spółki
- Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu
- Zachowania antykonkurencyjne.

Praktyki w zakresie płatności, 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

Zastosowanie normy ISO 26000 w raporcie

Kwestie opisane w Raporcie odpowiedzialnego biznesu usystematyzowaliśmy zgodnie z siedmioma obszarami społecznej odpowiedzialności biznesu, określonymi 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.

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.

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. Z kolei Wsparcie Celów Zrównoważonego Rozwoju poprzez strategię banku Credit Agricole pokazujemy na s. 9. 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



TABELE GRI

WSKAŹNIKI UNIWERSALNE		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
2-1	Dane na temat organizacji	5, 6, 53
2-2	Podmioty objęte raportowaniem w zakresie zrównoważonego rozwoju organizacji	5, 49
2-3	Okres objęty raportowaniem, częstotliwość raportowania oraz osoba kontaktowa	49, 53
2-4	Zmiany w informacjach	49
2-5	Weryfikacja zewnętrzna	49
2-6	Działalność, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	5, 12, 20, 22, 25, 26, 27, 42
2-7	Pracownicy	31
2-8	Osoby świadczące pracę na rzecz organizacji niebędące jej pracownikami	31
2-9	Skład i struktura najwyższego organu zarządzającego	7
2-10	Powoływanie i wybór najwyższego organu zarządzającego	7
2-11	Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego	7
2-12	Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływami	7, 10, 12, 17, 20
2-13	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływami	7, 10, 12, 17
2-14	Rola najwyższego organu zarządzającego w raportowaniu kwestii dotyczących zrównoważonego rozwoju	10, 49
2-15	Konflikty interesów	7
2-16	Informowanie o krytycznych kwestiach	10, 12, 20
2-17	Wiedza zbiorowa najwyższego organu zarządzającego	10, 31
2-18	Ocena wyników działalności najwyższego organu zarządzającego	7
2-19	Polityka wynagrodzeń	32

WSKAŹNIKI UNIWERSALNE		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
2-20	Proces ustalania wynagrodzenia	32
2-21	Wskaźnik rocznego wynagrodzenia całkowitego	32
2-22	Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju	3
2-23	Zobowiązania ujęte w politykach	8, 10, 17, 20, 22, 40, 41, 49
2-24	Realizowanie zobowiązań ujętych w politykach	10, 12, 17, 18, 20, 22, 26, 27, 28, 37, 40, 41, 44
2-25	Procesy naprawcze dotyczące negatywnych wpływów	20, 22, 28, 40, 41, 44
2-26	Mechanizmy zasięgania porad i zgłaszania obaw	20, 22, 23, 28
2-27	Zgodność z przepisami prawa i regulacjami	23
2-28	Członkostwo w stowarzyszeniach	10, 20, 41
2-29	Podejście do angażowania interesariuszy	18, 19, 22, 26, 27, 28
2-30	Układy zbiorowe	19
3-1	Proces określania istotnych tematów	11, 12, 18
3-2	Lista istotnych tematów	12, 18, 49
3-3	Zarządzanie istotnymi tematami	9, 12, 17, 18, 19, 20, 22, 41

WSKAŹNIKI TEMATYCZNE		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona	8
201-2	Implikacje finansowe i inne ryzyka oraz szanse wynikające ze zmian klimatycznych	12, 17
202-1	Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku	32
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	23
301-1	Użyte materiały lub surowce według wagi lub objętości	44
301-2	Użyte materiały, które stanowią przetworzone materiały początkowe	44
302-1	Zużycie energii wewnątrz organizacji	44
302-3	Współczynnik intensywności zużycia energii	44
303-3	Pobór wody	44
303-4	Odprowadzenie wody	44
304-2	Opis znaczącego wpływu działań, produktów i usług na bioróżnorodność	45
305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 1)	41
305-2	Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 2)	41
305-3	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 3)	41
305-7	Emisje tlenków azotu (NOx), tlenków siarki (SOx) i inne znaczące emisje do powietrza	41
401-1	Zatrudnienie nowych pracowników oraz rotacja pracowników	31
401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pacownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin	33
401-3	Urlopy rodzicielskie	33
403-9	Wypadki związane z pracą	34
404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	31

WSKAŹNIKI TEMATYCZNE		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
404-2	Programy podnoszące umiejętności pracowników i ułatwiające zarządzanie końcem kariery zawodowej	31
404-3	Procent pracowników podlegających regularnej ocenie jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej	32
405-1	Różnorodność organów zarządzających i pracowników	38
405-2	Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia kobiet do pensji i wynagrodzenia mężczyzn	32, 37
406-1	Przypadki dyskryminacji oraz podjęte działania	38
417-3	Przypadki braku zgodności z przepisami prawa w zakresie komunikacji marketingowej	28
418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów i utraty danych klientów	28





Dane kontaktowe

Ewa Deperas-Jarczewska

dyrektorka Zespołu Corporate Sustainability

edeperas@credit-agricole.pl

Jan Parol

ekspert ds. raportowania ESG

jparol@credit-agricole.pl

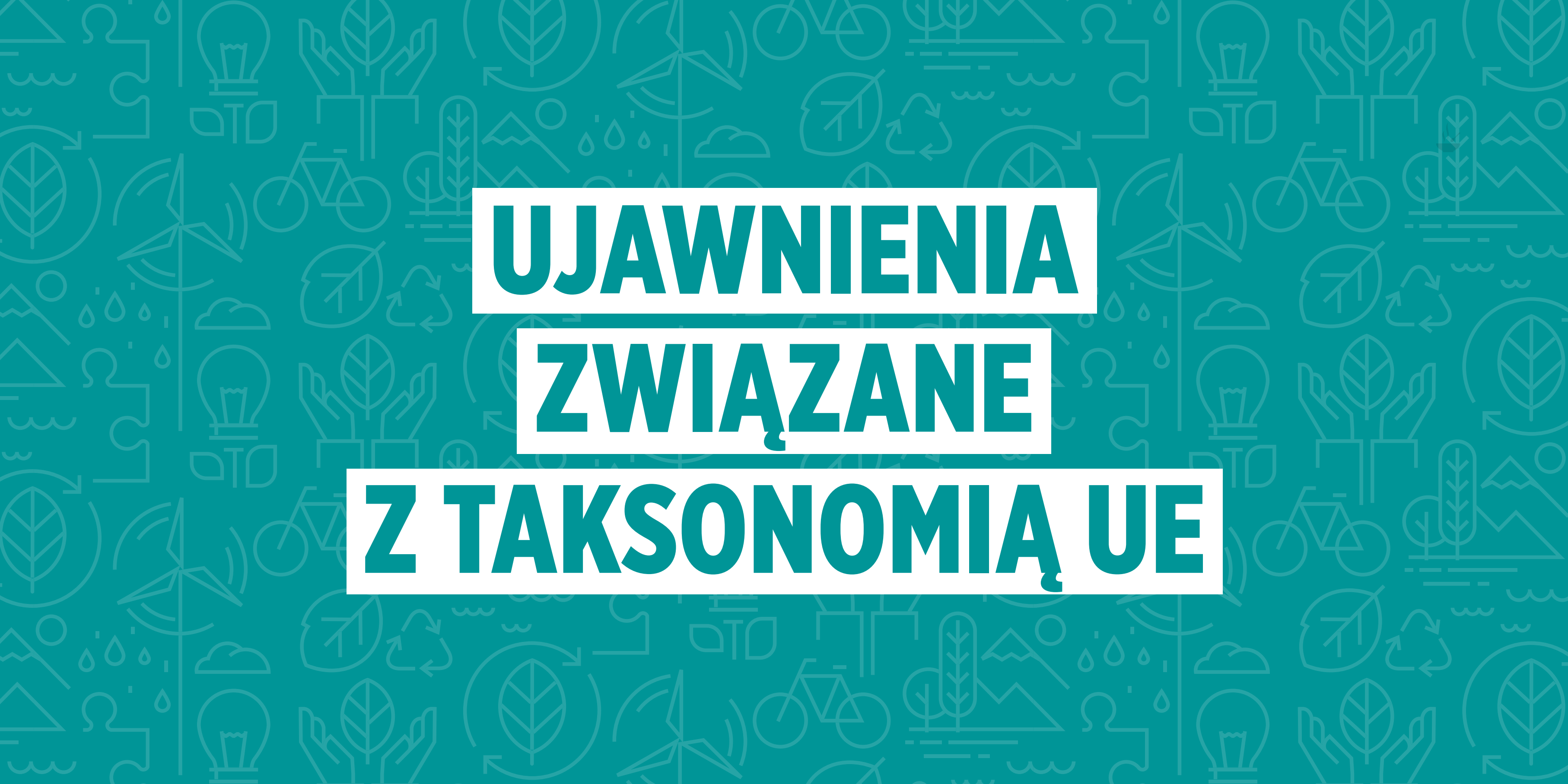
Credit Agricole Bank Polska S.A.

ul. Legnicka 48 bud. C-D

54-202 Wrocław



GRI 2-1, GRI 2-3



UJAWNIENIA ZWIAŹANE Z TAKSONOMIĄ UE

Tabela 0. Podsumowanie kluczowych wskaźników wyników, które mają być ujawniane przez instytucje kredytowe zgodnie z art. 8 rozporządzenia w sprawie systematyki

			KLUCZO WY WSKAŹNI K WYNIKÓ W	KLUCZO WY WSKAŹNI K WYNIKÓ W		% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 2 i 3 oraz sekcja 1.1.2 załącznika V)	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 1 oraz sekcja 1.2.4 załącznika V)
		Aktywa zrównoważone środowiskowo ogółem					
Główny kluczowy wskaźnik efektywności	Wskaźnik zielonych aktywów w odniesieniu do stanu	463 166,29	1,57	1,70	72,42	16,96	27,58
		Zrównoważona środowiskowo działalność ogółem	Kluczowy wskaźnik wyników	Kluczowy wskaźnik wyników	% pokrycia (względem aktywów ogółem)	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 2 i 3 oraz sekcja 1.1.2 załącznika V)	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 1 oraz sekcja 1.2.4 załącznika V)
Dodatkowe kluczowe wskaźniki wyników	Wskaźnik zielonych aktywów (przepływ)	407 898,37	3,45	3,63	98,61	29,33	1,39
	Portfel handlowy*						
	Gwarancje finansowe	0,00	0,00	0,00			
	Zarządzane aktywa	0,00	0,00	0,00			
	Przychody z tytułu opłat i prowizji**						

* W przypadku instytucji kredytowych, które nie spełniają warunków określonych w art. 94 ust. 1 rozporządzenia w sprawie wymogów kapitałowych lub warunków określonych w art. 325a ust. 1 tego rozporządzenia

**Przychody z tytułu opłat i prowizji od usług innych niż udzielanie pożyczek i zarządzanie aktywami

Instytucje powinny ujawniać informacje dotyczące przyszłości w odniesieniu do tych kluczowych wskaźników efektywności, w tym informacje dotyczące celów, wraz z odpowiednimi wyjaśnieniami na temat zastosowanej metodyki.

*** % aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników w aktywach banku ogółem

**** Na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta w odniesieniu do obrotu

***** Na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych, z wyjątkiem działalności kredytowej, w przypadku której stosuje się ogólny kluczowy wskaźnik wyników dotyczący obrotu



Tabele na podstawie kluczowych wskaźników wyników Taksonomii UE dla obrotu (przychodów):

Tabela 1. Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów

[illegible]

Tabela 2. Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów

Podział według sektorów – 4-cyfrowy poziom NACE (kod i etykieta)		a	b		c		d		e		f		g		h		i		j		k		l		m		n		o		p		q		r		s		t		u		v		w		x		y		z		aa		ab																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)								Adaptacja do zmian klimatu (CCA)								Zasoby wodne i morskie (WMR)								Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)								Zanieczyszczenie (PPC)								Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)								OGÓŁEM (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej				Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)				MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczo			



Tabela 3. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu

[illegible]

Tabela 4. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	z	aa	ab	ac	ad	ae	af
		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T																														
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WMR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenie (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓŁEM (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)					
% (w porównaniu z przepływem aktywów kwalifikowanych ogółem)		W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych nowych aktywów ogółem
		W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					
		W tym przeznaczenie wpływów		W tym na rzecz przejścia		W tym wspomagająca	W tym przeznaczenie wpływów		W tym wspomagająca		W tym przeznaczenie wpływów		W tym wspomagająca		W tym przeznaczenie wpływów		W tym wspomagająca		W tym przeznaczenie wpływów		W tym wspomagająca		W tym przeznaczenie wpływów		W tym wspomagająca		W tym przeznaczenie wpływów		W tym na rzecz przejścia		W tym wspomagająca	
	Wskaźnik zielonych aktywów – aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																															
1	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	9,66	4,27	3,53	0,97	0,09	0,64	0,64	0,00	0,00																	10,30	4,91	3,53	0,97	0,09	69,28
2	Przedsiębiorstwa finansowe	43,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	43,65	0,00	0,00	0,00	0,00	5,04
3	Instytucje kredytowe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	Kredyty i zaliczki	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6	Instrumenty kapitałowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
7	Inne instytucje finansowe	43,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	43,65	0,00	0,00	0,00	0,00	5,04
8	w tym firmy inwestycyjne	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	Kredyty i zaliczki	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11	Instrumenty kapitałowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
12	w tym spółki zarządzające aktywami	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Kredyty i zaliczki	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
15	Instrumenty kapitałowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
16	w tym zakłady ubezpieczeń	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
17	Kredyty i zaliczki	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
19	Instrumenty kapitałowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
20	Przedsiębiorstwa niefinansowe	33,15	30,80	25,46	6,96	0,64	4,63	4,62	0,00	0,01																	37,78	35,42	25,46	6,96	0,65	9,60
21	Kredyty i zaliczki	33,15	30,80	25,46	6,96	0,64	4,63	4,62	0,00	0,01																	37,78	35,42	25,46	6,96	0,65	9,60
22	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	Instrumenty kapitałowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
24	Gospodarstwa domowe	2,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	2,40	0,00	0,00	0,00	0,00	54,64
25	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	2,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	2,17	0,00	0,00	0,00	0,00	2,94
26	w tym kredyty na renowację budynków	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25
27	w tym kredyty na pojazdy silnikowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
28	Finansowanie samorządów terytorialnych	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
29	Finansowanie mieszkalnictwa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
30	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
31	Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie: nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
32	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów ogółem	6,79	3,00	2,48	0,68	0,06	0,45	0,45	0,00	0,00																	7,24	3,45	2,48	0,68	0,06	98,61



Tabela 5. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	z	aa	ab	ac	ad	ae
		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T																													
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WMR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenie (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓŁEM (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)				
% (w porównaniu z przepływem pozabilansowych aktywów kwalifikowanych ogółem)		W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				
		W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				
				W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca
1	Gwarancje finansowe (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
2	Zarządzane aktywa (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	



Tabele na podstawie kluczowych wskaźników wyników Taksonomii UE dla nakładów inwestycyjnych (CapEx):

Tabela 1. Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów

[illegible]

		a	b		c	d	e	f		g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	y	z	aa	ab
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)				Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WMR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenie (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓŁEM (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)					
Podział według sektorów – 4-cyfrowy poziom NACE (kod i etykieta)		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MSP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MSP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MSP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MSP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej			
		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]		Wartość bilansowa [brutto]	
		Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (CCM)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (CCM)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (CCA)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (CCA)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (WTR)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (WTR)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (CE)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (PPC)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (PPC)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (BIO)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (BIO)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (BIO)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)		
1	C16.21	272 100,03	0,00			272 100,03	0,00																			272 100,03	0,00				
2	C23.99	935,65	916,94			935,65	916,94																			935,65	1 833,88				
3	C24.42	50 204,23	48 741,84			50 204,23	48 738,07																			50 204,23	97 479,91				
4	C26.11	8 214,48	0,00			8 214,48	0,00																			8 214,48	0,00				
5	C27.12	7 126,80	0,00			7 126,80	0,00																			7 126,80	0,00				
6	C29.20	49 568,23	594,82			49 568,23	0,00																			49 568,23	594,82				
7	C33.12	2 252,05	0,02			2 252,05	0,00																			2 252,05	0,02				
8	D35.11	12 510,64	0,00			12 510,64	0,00																			12 510,64	0,00				
9	F41.10	20 989,84	3 064,52			20 989,84	0,00																			20 989,84	3 064,52				
10	F41.20	35 032,79	3 270,66			35 032,79	0,00																			35 032,79	3 270,66				
11	F42.11	375,54	0,00			375,54	0,00																			375,54	0,00				
12	F42.12	1 703,56	0,00			1 703,56	0,00																			1 703,56	0,00				
13	F42.21	48,29	0,00			48,29	0,00																			48,29	0,00				
14	F43.29	11 099,49	0,00			11 099,49	0,00																			11 099,49	0,00				
15	G46.46	49 768,74	129,40																												

[illegible]

Tabela 4. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	z	aa	ab	ac	ad	ae	af					
% (w porównaniu z przepływem aktywów kwalifikowanych ogółem)		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T																																			
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					Zasoby wodne i morskie (WMR)					Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)					Zanieczyszczenie (PPC)					Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)					OGÓŁEM (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)					Udział procentowy uwzględnionych nowych aktywów ogółem
		W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					
W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)												
W tym przeznaczenie wpływów					W tym na rzecz przejścia					W tym wspomagająca					W tym przeznaczenie wpływów					W tym na rzecz przejścia					W tym wspomagająca												
	Wskaźnik zielonych aktywów – aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																																				
1	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	9,52	4,54	3,53	0,96	0,24	0,63	0,63	0,00	0,00																	10,15	5,17	3,53	0,96	0,24	69,28					
2	Przedsiębiorstwa finansowe	36,89	3,32	0,00	0,00	3,27	0,00	0,00	0,00	0,00																	36,89	3,32	0,00	0,00	3,27	5,04					
3	Instytucje kredytowe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
4	Kredyty i zaliczki	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
5	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
6	Instrumenty kapitałowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00					
7	Inne instytucje finansowe	36,89	3,32	0,00	0,00	3,27	0,00	0,00	0,00	0,00																	36,89	3,32	0,00	0,00	3,27	5,04					
8	w tym firmy inwestycyjne	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
9	Kredyty i zaliczki	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
10	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
11	Instrumenty kapitałowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00					
12	w tym spółki zarządzające aktywami	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
13	Kredyty i zaliczki	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
14	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
15	Instrumenty kapitałowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00					
16	w tym zakłady ubezpieczeń	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
17	Kredyty i zaliczki	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
18	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
19	Instrumenty kapitałowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00					
20	Przedsiębiorstwa niefinansowe	35,71	31,03	25,46	6,93	0,02	4,54	4,54	0,00	0,00																	40,25	35,57	25,46	6,93	0,02	9,60					
21	Kredyty i zaliczki	35,71	31,03	25,46	6,93	0,02	4,54	4,54	0,00	0,00																	40,25	35,57	25,46	6,93	0,02	9,60					
22	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
23	Instrumenty kapitałowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00					
24	Gospodarstwa domowe	2,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	2,40	0,00	0,00	0,00	0,00	54,64					
25	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	2,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	2,17	0,00	0,00	0,00	0,00	2,94					
26	w tym kredyty na renowację budynków	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25					
27	w tym kredyty na pojazdy silnikowe	0,00	0,00																								0,00	0,00		0,00	0,00	0,00					
28	Finansowanie samorządów terytorialnych	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
29	Finansowanie mieszkalnictwa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
30	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
31	Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie: nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
32	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów ogółem	6,69	3,19	2,48	0,67	0,17	0,44	0,44	0,00	0,00																	7,13	3,63	2,48	0,67	0,17	98,61					



Tabela 5. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	z	aa	ab	ac	ad	ae
		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T																													
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WMR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenie (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓŁEM (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)				
% (w porównaniu z przepływem pozabilansowych aktywów kwalifikowanych ogółem)		W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)					W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				W tym wobec sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikujące się do systematyki)				
		W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				W tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)				
				W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca
1	Gwarancje finansowe (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
2	Zarządzane aktywa (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	



Tabela 1. Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

Wiersz	Działalność związana z energią jądrową	TAK/NIE
1.	Przedsiębiorstwo prowadzi badania, rozwój, demonstrację i rozmieszczenie innowacyjnych instalacji wytwarzania energii elektrycznej wytwarzających energię w ramach procesów jądrowych przy minimalnej ilości odpadów z cyklu paliwowego, finansuje tę działalność lub jest ma na nią ekspozycję.	NIE
2.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę i bezpieczną eksploatację nowych obiektów jądrowych w celu wytwarzania energii elektrycznej lub ciepła technologicznego, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, z wykorzystaniem najlepszych dostępnych technologii, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
3.	Przedsiębiorstwo prowadzi bezpieczną eksploatację istniejących obiektów jądrowych wytwarzających energię elektryczną lub ciepło technologiczne, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru z energii jądrowej, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
Działalność związana z gazem ziemnym		
4.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę lub eksploatację instalacji do wytwarzania energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
5.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do skojarzonego wytwarzania energii cieplnej/chłodniczej i energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
6.	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do wytwarzania ciepła wytwarzających energię cieplną/chłodniczą z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE



Tabela 2. Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	52 548,45	0,19	52 548,45	0,19	0,00	0,00
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	374 689,30	1,37	324 188,90	1,19	50 500,40	0,19
8.	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	427 237,75	1,57	376 737,35	1,38	50 500,40	0,19



Tabele na podstawie kluczowych wskaźników wyników Taksonomii UE dla obrotu (przychodów):

Tabela 3. Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	52 548,45	11,35	52 548,45	11,35	0,00	0,00
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	410 617,84	88,65	360 962,83	77,93	49 655,01	10,72
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	463 166,29	100,00	413 511,28	89,28	49 655,01	10,72



Tabela 4. Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 866 342,93	6,85	1 865 464,54	6,84	878,39	0,00
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 866 342,93	6,85	1 865 464,54	6,84	878,39	0,00



Tabela 2. Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	39 964,41	0,15	39 964,41	0,15	0,00	0,00
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	423 201,88	1,55	373 546,87	1,37	49 655,01	0,18
8.	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	463 166,29	1,70	413 511,28	1,52	49 655,01	0,18



Tabele na podstawie kluczowych wskaźników wyników Taksonomii UE dla nakładów inwestycyjnych (CapEx):

Tabela 3. Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	39 964,41	8,63	39 964,41	8,63	0,00	0,00
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	423 201,88	91,37	373 546,87	80,65	49 655,01	10,72
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	463 166,29	100,00	413 511,28	89,28	49 655,01	10,72



Tabela 4. Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6.	Kwota i udział dział gosp kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozp deleg (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 889 101,61	6,93	1 811 711,75	6,64	77 389,86	0,28
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 889 101,61	6,93	1 811 711,75	6,64	77 389,86	0,28

