

NA RZECZ KLIENTÓW I SPOŁECZEŃSTWA

RAPORT ODPOWIEDZIALNEGO BIZNESU 2024
CREDIT AGRICOLE BANK POLSKA S.A.

#WECARE



SPIS TREŚCI

Wspieramy klientów w transformacji energetycznej	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	19
Zasady etyczne	21
Członkostwo w organizacjach	21

Uczciwe praktyki operacyjne

Relacje z dostawcami	23
Etyka w relacjach z partnerami biznesowymi	23
Przeciwdziałanie korupcji	24
Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu	24
Zgodność z prawem	24

Zagadnienia konsumenckie

Bank uniwersalny zorientowany na klienta	26
Oferta banku	26
Obsługa klientów	27
Doświadczenie klienta	28
Obsługa klientów z różnorodnymi potrzebami	29
Komunikacja marketingowa	30
Obsługa reklamacji	30
Ochrona danych osobowych	31
Bezpieczeństwo informacji	31

Praktyki z zakresu pracy

Pracownicy banku	33
Rozwój pracowników	33
Ocena kompetencji pracowników	34
Polityka wynagrodzeń	34
Korzyści socjalne dla pracowników	35
Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników	36
Dbłość o well-being pracowników	37

Prawa człowieka

Różnorodność	39
Zróżnicowanie pracowników	40
Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji	40

Środowisko

Strategiczne podejście do ochrony środowiska naturalnego	42
Rozwijanie zrównoważonej bankowości	44
Ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko	44

Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

Działalność charytatywna	49
Edukacja finansowa	49
Promocja kultury francuskiej w Polsce	49

O raporcie

Proces tworzenia raportu	51
Priorytetowe aspekty raportowania	51
Zastosowanie normy ISO 26000 w raporcie	51
Wsparcie Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ	51
Zwolnienie ze sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju	51

Tabele GRI	53
Dane kontaktowe	55
Ujawnienia związane z taksonomią UE	57

Wspieramy klientów w transformacji energetycznej



Piotr Kwiatkowski
prezes Zarządu



Bernard Muselet
Senior Country Officer
I wiceprezes Zarządu

O roku 2024 w banku Credit Agricole, głównych osiągnięciach 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.

Dyskusje wokół konkurencyjności gospodarki Unii Europejskiej, strajki rolników przeciwko Europejskiemu Zielonemu Ładowi, inicjatywa deregulacyjna Omnibus, a także plany wystąpienia Stanów Zjednoczonych z Porozumienia Paryskiego. Czy w takim kontekście strategia zrównoważonego rozwoju i ESG banku Credit Agricole pozostaje aktualna?

Bernard Muselet: Jak najbardziej! Zmiana klimatu jest przecież faktem. Wystarczy spojrzeć przez okno, czy przypomnieć sobie o tegorocznej powodzi na południu Polski. Biznes, zwłaszcza z sektorów wysokoemisyjnych, ma ogromny wpływ na środowisko i musi wziąć odpowiedzialność za ten wpływ i podejmować wszelkie wysiłki, aby był on jak najmniejszy. Tym bardziej istotna jest rola banków. Nasza strategia, zgodnie z którą chcemy odegrać istotną rolę w zielonej transformacji, idealnie się w nią wpisuje. Nasze cele to działanie na rzecz klimatu i przejścia na gospodarkę niskoemisyjną oraz wzmocnianie spójności społecznej i przeciwdziałanie wykluczeniu. W tym roku będziemy jeszcze bardziej akcentować przekaz związany z towarzyszeniem klientom w transformacji energetycznej.

Jakie inicjatywy przybliżyły Credit Agricole do osiągnięcia celów strategicznych w 2024 r.?

B.M.: Dla mnie zawsze kluczowy jest rozwój naszej oferty, bo dzięki temu najlepiej i bardzo konkretnie wspieramy naszych klientów w transformacji energetycznej. W 2024 r. wprowadzaliśmy produkty we wszystkich liniach biznesowych. W bankowości korporacyjnej, w ramach konsorcjów banków, udzieliliśmy kolejnego kredytu powiązanego ze zrównoważonym rozwojem (SLL). To instrument finansowy, którego warunki zależą od postępów firm w osiąganiu KPI, np. celów klimatycznych. Kontynuowaliśmy też współpracę ze spółkami Grupy Crédit Agricole — CAL&F i CAT&E w zakresie finansowania projektów energii odnawialnej (OZE). Poza tym, jako jeden z pierwszych banków w Polsce podpisaliśmy umowę z Korporacją Ubezpieczeń Kredytów Eksportowych (KUKE). Na jej podstawie możemy zabezpieczać kredyty inwestycyjne na transformację energetyczną gwarancjami KUKE. Podpisaliśmy też umowę z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK), dzięki czemu oferujemy naszym klientom Kredyt Ekologiczny z Funduszy Europejskich dla Nowoczesnej Gospodarki (FENG) z bezzwrotną dotacją unijną. Tym samym wspieramy ich w realizacji inwestycji, które poprawiają efektywność energetyczną. Ze środków z programu FENG z BGK udzielane są też gwarancje Ekomax

i Biznesmax Plus, o które rozszerzyliśmy ofertę dla mniejszych klientów naszego banku — MŚP i SOHO.

Jeśli chodzi o klientów indywidualnych, w czwartym kwartale wdrożyliśmy Kredyt gotówkowy na zielone cele, aby wspierać ich w zakupie produktów i usług, a także realizacji inwestycji prośrodowiskowych. Dzięki niemu, klienci sfinansują na preferencyjnych warunkach zakup zielonych pojazdów, sprzętów związanych z odnawialnymi źródłami energii, energooszczędnych sprzętów oraz termomodernizację i remonty. Ponadto rozwijaliśmy produkty, które mamy już w ofercie, np. kredyt hipoteczny Zielony DOM. Od 2024 r. można nim sfinansować nie tylko zakup energooszczędnych domów, ale też mieszkań.

Piotr Kwiatkowski: ESG to także zarządzanie ryzykiem. W tym zakresie, przeprowadziliśmy analizę ryzyk związanych z naturą, w tym ryzyka związanego z utratą różnorodności biologicznej i równowagi ekosystemów. Oceniliśmy też poszczególne sektory działalności naszych klientów pod kątem narażenia na to ryzyko w różnych scenariuszach czasowych, czego efektem są heat-mapy sektorowe. Jednocześnie wypracowaliśmy kwestionariusze do oceny ryzyka ESG klientów z sektorów MŚP i SOHO oraz klientów z sektora Agro.

W trzecim kwartale powołaliśmy Komitet Oceny Ryzyka ESG, podczas którego omawiamy wrażliwe pod kątem ESG transakcje naszych klientów i podejmujemy decyzje w zakresie dalszej współpracy. Ponadto wdrożyliśmy Politykę sektorową ESG, która określa zasady i warunki naszej współpracy biznesowej z klientami z sektorów węgla energetycznego, górniczego i metalurgicznego oraz z sektora związanego z infrastrukturą transportową.

Jednym z zobowiązań klimatycznych całej Grupy CA, w tym banku, jest osiągnięcie neutralności klimatycznej z działalności własnej i portfela kredytowego do 2050 r. Jakie działania podjął w tym zakresie bank?

B.M.: Nasze zobowiązanie, które dotyczy redukcji emisji, stanowi istotny element strategii banku. Do celów, które wspierają realizację tej ambicji, należą: finansowanie rozwoju odnawialnych źródeł energii, wsparcie klientów w transformacji energetycznej i zmniejszaniu emisyjności oraz odejście od finansowania projektów związanych z wydobywaniem paliw kopalnych.

W 2024 r. jako czwarty bank w Polsce dołączyliśmy do Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). To organizacja, która przygotowała najbardziej popularną w branży finansowej metodę kalkulacji śladu węglowego finansowanych aktywów. Jednocześnie obliczyliśmy emisję CO₂ z portfela kredytowego za 2023 r. według tej metodologii. Kolejne kroki to wyznaczenie celów redukcji emisji oraz przygotowanie szczegółowej strategii dekarbonizacji naszego banku w tym zakresie. Jeśli chodzi natomiast o emisje bezpośrednie, osiągnęliśmy wyznaczony cel redukcji na poziomie -73 proc. w porównaniu do 2019 r.

Żeby uświadamiać nasze otoczenie — klientów czy pracowników — na temat śladu węglowego, w 2024 r. we współpracy ze startupem pozytywnego wpływu TerGo przygotowaliśmy bezpłatny kalkulator śladu węglowego. Jest on dostępny na naszej stronie internetowej, a także w aplikacji CA24 Mobile. Umożliwia on sprawdzenie, ile emisji CO₂ generuje każda osoba w zależności od swojego stylu życia. Każdy, kto odpowie na pytania ankietowe w kalkulatorze, może pobrać poradnik, który odpowiada, w jaki sposób możemy zmniejszać swój osobisty ślad węglowy.

W ubiegłym roku zaangażowaliśmy się też w wiele inicjatyw środowiskowych m.in. w Akcję Czysta Odra i Akcję Czysta Wisła. Wspieramy też finansowo ochronę użytku ekologicznego — Lasu Prackiego we Wrocławiu.

Koncentrujemy się na kwestiach środowiskowych, ale czy są też jakieś sukcesy związane z wpływem społecznym, którymi może pochwalić się bank?

P.K.: Jak najbardziej. W czwartym kwartale roku pozytywnie przeszliśmy audyt i podpisaliśmy Deklarację Odpowiedzialnej Sprzedaży. To inicjatywa branży finansowej, której gospodarzem jest Federacja Konsumentów, a patronatem objął ją Związek Banków Polskich. Deklaracja powstała, aby podnosić i upowszechniać standardy etyczne w relacjach z klientem, edukować biznes i konsumentów, zwiększać zaufanie do branży finansowej oraz przeciwdziałać nieuczciwym praktykom. Osiągnęliśmy wysoki wynik, ale będziemy kontynuować nasze wysiłki na rzecz odpowiedzialnego kredytowania i transparentności w tym zakresie. Udostępnianie usług finansowych coraz szerszemu gronu klientów, zapobieganie nadmiernemu zadłużeniu, walka z wykluczeniem finansowym oraz wsparcie klientów w zarządzaniu ich finansami to także niektóre z celów naszej inicjatywy edukacyjnej #wyzwanieoszczędzanie, którą prowadzimy od kilku lat.

Spośród wielu innych inicjatyw społecznych, warto też podkreślić nasze zaangażowanie w pomoc na rzecz osób poszkodowanych w powodzi na południu Polski. Wspólnie z pozostałymi spółkami, które należą do Grupy Crédit Agricole, przekazaliśmy darowiznę Polskiej Akcji Humanitarnej. Z kolei nasi pracownicy ruszyli na pomoc osobom na zalanych terenach w południowo-zachodniej Polsce. Zorganizowali prace porządkowe oraz zbiórki na rzecz poszkodowanych.

Jaki będzie 2025 r. w zakresie zrównoważonego rozwoju i ESG w Credit Agricole?

B.M.: Przede wszystkim chciałbym podkreślić, że realizujemy w banku długoterminową strategię rozwoju uniwersalnego banku relacyjnego. Chcemy spełniać oczekiwania naszych klientów i rozwijać relację z nimi także wokół ESG. Chcemy być ich partnerem w transformacji energetycznej — towarzyszyć im w ich wyzwaniach, doradzać i pomagać się zmieniać. Oczywiście

oni też muszą być otwarci na rozmowę z nami. Jak mówi Philippe Brassac, CEO Grupy Crédit Agricole: *Finansowanie bankowe nie wyprzedza samych projektów. Branża finansowa dostarcza tlenu niezbędnego do przeprowadzenia zmian, ale nie jest zmianą samą w sobie. Inni uczestnicy gospodarki, zarówno w sektorze prywatnym, jak i państwowym muszą zainicjować inwestycje, które mają na celu zmniejszenie globalnego ocieplenia.* Jestem pewien, że całość tych wysiłków to szansa, która opłaci się naszym klientom i doprowadzi do wzrostu konkurencyjności polskich firm, także na rynku międzynarodowym.

Nasza strategia jest więc jak najbardziej aktualna. W 2025 r. zmniejszymy ślad węglowy z działalności o kolejne 3 proc. w porównaniu z 2024 r. Chcemy też wyznaczyć cele i ścieżki redukcji emisji dla pierwszych sektorów działalności naszych klientów. Będziemy to realizować dzięki rozwojowi oferty zrównoważonych produktów we wszystkich liniach biznesowych, produktom powiązanym ze zrównoważonym rozwojem oraz dzięki wdrażaniu różnych narzędzi wsparcia klientów, np. kalkulatorów emisji, doradztwu we współpracy z zewnętrznymi ekspertami oraz edukacji. Nadal będziemy też rozwijać nasze polityki sektorowe i stopniowo odchodzić od finansowania paliw kopalnych.

P.K.: W zakresie kwestii społecznych na pewno będziemy kontynuować inicjatywy związane z edukacją finansową. Chcemy, aby nasi klienci wiedzieli, jak odpowiedzialnie korzystać z produktów bankowych i z czym się one wiążą. Jednocześnie będziemy pracować nad dostępnością banku dla klientów z różnymi potrzebami, żeby dostosować nasze usługi do Polskiego Aktu o Dostępności. Wszystko to robimy w zgodzie z naszym sensem istnienia (raison d'être): *Codziennie działamy na rzecz naszych klientów oraz społeczeństwa.* ■

Piotr Kwiatkowski
prezes Zarządu

Bernard Muselet
Senior Country Officer
I wiceprezes Zarządu

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

ŁAD

ORGANIZACYJNY

KONIEC Z UBÓSTWEM		
ZERO GŁODU		
DOBRE ZDROWIE I JAKOŚĆ ŻYCIA		
DOBRA JAKOŚĆ EDUKACJI		
RÓWNOŚĆ PŁCI		
CZYSTA WODA I WARUNKI SANITARNE		
CZYSTA I DOSTĘPNA ENERGIA		
WZROST GOSPODARCZY I GODNA PRACA		
INNOWACYJNOŚĆ, PRZEMYSŁ, INFRASTRUKTURA		
MNIEJ NIERÓWNOŚCI		
ZRÓWNOWAŻONE MIASTA I SPOŁECZNOŚCI		
ODPOWIEDZIALNA KONSUMPCJA I PRODUKCJA		
DZIAŁANIA W DZIEDZINIE KLIMATU		
ŻYCIE POD WODĄ		
ŻYCIE NA LĄDZIE		
POKÓJ, SPRAWIEDLIWOŚĆ I SILNE INSTYTUCJE		
PARTNERSTWA NA RZECZ CELÓW		

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 46 krajach świata i zaspokaja potrzeby finansowe 54 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 20 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.

Nie ograniczamy się do usług finansowych. Proponujemy też wybór ubezpieczeń: komunikacyjnych, majątkowych i życiowych. Mamy doświadczenie na rynku kredytów konsumenckich (Consumer Finance). Nasze kredyty ratalne są dostępne w 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.

W 2024 r. agencja ratingowa Fitch Ratings przyznała nam długoterminowy rating podmiotu (LT IDR) na poziomie 'A+' z perspektywą stabilną, Viability Rating (VR) na poziomie 'bb-' oraz Shareholder Support Rating (SSR) na poziomie 'a+'. Rating LT IDR na poziomie 'A+' należy do najlepszych wyników wśród polskich banków. Wysoka ocena ratingowa świadczy o słuszności

LT IDR:

A+

(perspektywa stabilna)

ST IDR: F1

NAT LT: AAA (Pol, stabilny)

Viability: BB-

drogi, którą obraliśmy i konsekwentnie podążamy. Skupiamy się na poprawianiu efektywności w oparciu o własne zasoby i rozwój organiczny. Ten stabilny fundament oraz mocne wsparcie Grupy CA sprawiają, że jesteśmy dobrym i wiarygodnym partnerem dla każdego biznesu na polskim rynku.

Jesteśmy nowoczesnym bankiem skupionym na człowieku: „100 proc. ludzkim, 100 proc. 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 nie tylko stacjonarnie, w placówkach bankowych, ale również poprzez serwis internetowy CA24 eBank lub aplikację CA24 Mobile. Mamy także rozbudowaną sieć 397 placówek własnych i partnerskich, w tym 169 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, Amundi Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (Amundi Polska TFI) oraz Crédit Agricole Personal Finance & Mobility i jego spółki zależne. 1 lipca 2024 r. Amundi zmieniło swoją identyfikację wizualną. ■

**BANKOWOŚĆ
UNIERSALNA**

**CA CRÉDIT
AGRICOLE**

UBEZPIECZENIA

**CA CRÉDIT AGRICOLE
UBEZPIECZENIA**

**USŁUGI
FINANSOWE**

**CA CRÉDIT AGRICOLE
EFL LEASING**

**CA CRÉDIT AGRICOLE
CAREFLEET**

**CA CRÉDIT AGRICOLE
EUROFACTOR**

**CA CRÉDIT AGRICOLE
TRUCK CARE**

**ZARZĄDZANIE
AKTYWAMI**

**Amundi
Investment Solutions**

**PERSONAL
FINANCE I MOBILITY**

**CA PERSONAL FINANCE
& MOBILITY**

CA AUTO BANK

DRIVALIA

CREDIT AGRICOLE W LICZBACH

235

placówek
własnych

162

placówek
partnerskich

515

wpłatomatów

4

centra
korporacyjne

525

bankomatów

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 2024 r.:

- Piotr Kwiatkowski — prezes Zarządu,
- Bernard Muselet — I wiceprezes Zarządu,
- Małgorzata Milczarek-Bukowska — wiceprezeska Zarządu (powołana 1 lipca 2024 r.),
- Jędrzej Marciniak — wiceprezes Zarządu,
- Bartłomiej Posnow — wiceprezes Zarządu,
- Damian Ragan — wiceprezes Zarządu,
- Philippe Enjalbal — wiceprezes Zarządu,
- Lech Zasławski — wiceprezes Zarządu.

Członków Zarządu powołuje Rada Nadzorcza. Ich kadencja wynosi pięć lat. Rada Nadzorcza ustala liczbę członków Zarządu i zatwierdza wewnętrzny podział kompetencji w Zarządzie. W dalszej części omawiamy stan na 31 grudnia 2024 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,
- bankowość korporacyjna i inwestycyjna,
- rynki finansowe.

Wiceprezeska Zarządu Małgorzata Milczarek-Bukowska nadzorowała następujący obszar:

- zasoby ludzkie.

W sierpniu 2024 r Zarząd powołał
Komitet Oceny Ryzyka ESG.
Jego głównym zadaniem jest
analiza wniosków kredytowych
m.in. pod kątem ryzyk ESG
i zgodności ze strategią
zrównoważonego rozwoju i ESG.

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. Przy Zarządzie banku funkcjonuje 12 komitetów: Zarządzania Aktywami i Pasywami; Walidacji Modeli; Nowych Produktów; Kryzysowy; Compliance; Rozwoju; Przeglądu Portfela Kredytowego; Kredytowy; Ryzyka, Bezpieczeństwa, Kontroli Wewnętrznej i Zarządzania Danymi; Portfela i Projektów, Relacji z Klientami oraz Oceny Ryzyka ESG.

Komitet Oceny Ryzyka ESG Zarząd powołał w sierpniu 2024 r. Jego głównym zadaniem jest analiza wniosków kredytowych m.in. pod kątem ryzyk ESG i zgodności ze strategią zrównoważonego rozwoju i ESG banku, przed skierowaniem ich na posiedzenie Komitetu Kredytowego. Jego zasady działania opisuje regulamin komitetu. W banku od 2022 r. funkcjonuje też grupa projektowa (Komitet ESG), której zasady funkcjonowania opisaaliśmy w Polityce zrównoważonego rozwoju i ESG Credit Agricole. Dokument zaktualizowaliśmy w 2024 r.

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 troje członków niezależnych. Skład Rady Nadzorczej banku na 31 grudnia 2024 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),
- Laurent Bennet — członek Rady Nadzorczej (powołany 26 kwietnia 2024 r.),
- 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 Lilianę 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 2-14,
GRI 2-15, GRI 2-17, GRI 2-18

Główne dokumenty wewnętrzne,
które regulują ten obszar:

- Statut Credit Agricole (zaktualizowany 5 października 2022 r.) — Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej,
- Regulamin Zarządu Credit Agricole (zaktualizowany 30 czerwca 2023 r.) — Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej,
- Wewnętrzny podział kompetencji w Zarządzie Credit Agricole (zaktualizowany 1 lipca 2024 r.) — Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej,
- Regulamin Rady Nadzorczej Credit Agricole (zaktualizowany 30 czerwca 2023 r.) — Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej,
- Regulamin Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Credit Agricole (zaktualizowany 30 czerwca 2023 r.) — Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej,
- Regulamin Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej Credit Agricole (zaktualizowany 19 listopada 2021 r.) — Departament Prawny i Biuro Obsługi Korporacyjnej,
- Regulamin Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej Credit Agricole (zaktualizowany 17 grudnia 2024 r.) — Departament Ryzyka Kredytowego Bankowości Korporacyjnej,
- Polityka zrównoważonego rozwoju i ESG (zaktualizowana 16 kwietnia 2024 r.) — Zespół Corporate Sustainability.



Strategia banku

W listopadzie 2022 r. ogłosiliśmy 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 końca 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.

GRI 2-23

Filary strategii

W 2025 r. będziemy kontynuować realizację celu strategicznego w ramach trzech filarów strategii. Są to: Customer Project, Human-centric Project oraz Social Project.

Nasze cele opisujemy szczegółowo poniżej.



Filar Customer Project

NAJLEPSI W RELACJACH Z KLIENTAMI, W PEŁNI DIGITAL

Przyspieszamy digitalizację

- TOP 3 wśród aplikacji mobilnych dla klienta indywidualnego;
- TOP 3 wśród elektronicznych kanałów obsługi dla małych i średnich przedsiębiorstw (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 Customer Relationship Management (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 (CJM);
- Eksploracja innowacji dla klienta wewnętrznego i zewnętrznego.

Dostosowujemy kanały dystrybucji do wymagań przyszłości

- Rozwój omnikanałowych 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 Value Added Services (VAS).
- 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.

W 2024 r. rozpoczęliśmy też prace, które dotyczą zdefiniowania długoterminowej wizji banku na lata 2026–2028–2032.

GRI 2-23

Realizacja strategii biznesowej i wyniki finansowe

Do strategicznych sukcesów w 2024 r. zaliczamy zarówno zmiany o charakterze finansowym, jak i operacyjnym, w tym m.in. powiększenie bazy aktywnych klientów z aktywnym kontem (mamy w portfelu już 1 mln klientów z aktywnym kontem), satysfakcjonujące wyniki sprzedaży kredytów gotówkowych i ratalnych oraz istotną poprawę rentowności banku. Ponadto, wzmocniliśmy współpracę między polskimi spółkami Grupy CA, dzięki czemu wprowadzamy bardziej kompleksowe i zharmonizowane produkty dla wspólnych klientów.

W 2024 r. znacząco poprawiły się wyniki finansowe banku. Wynikało to ze wzrostu przychodów, który był kontynuacją pełnego wdrożenia innowacyjnych projektów, kontroli kosztów działania oraz utrzymania kosztów ryzyka pod kontrolą. W efekcie, zrealizowany wynik netto jest najwyższym w historii banku, a wskaźnik koszty/przychody utrzymuje tendencję spadkową.

Ten rok był kolejnym, w którym mocno pracowaliśmy nad poprawą wskaźników efektywności działania. Inicjatywy we wszystkich liniach biznesowych wspieraliśmy akcjami marketingowymi i mocną obecnością w mediach. Pozwoliło to na znaczny wzrost świadomości marki. Mimo istotnych nakładów na działania marketingowe, pracujemy w banku nad ograniczaniem kosztów i wzrostem rentowności — przede wszystkim poprzez działania, które wpływają na wzrost przychodów.

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

Dzięki wszystkim podjętym aktywnościom, wypracowaliśmy pozytywny wynik netto, który o ponad 20 proc. przekroczył poziom zdefiniowany w planie finansowym. 📌

WYNIKI FINANSOWE ZA ROK 2024	
	mln zł
Przychody	2 202,7
Koszty operacyjne ¹	– 1 441,7
Płatności na rzecz inwestorów	nie wypłacaliśmy dywidendy
Płatności na rzecz państwa (CIT, BFG, podatek bankowy, KNF, VAT, FWK)	– 236,4
Zysk netto	316,4

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. 51). Cele te obejmują trzy obszary: środowisko, społeczeństwo i gospodarkę, które na poziomie spółki przekładają się na czynniki środowiskowe, społeczne i zarządcze — czyli ESG (Environment, Social, Governance). Poprzez nasze strategiczne działania w filarze Social Project przyczyniamy się zwłaszcza do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju pokazanych z prawej strony.

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 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 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 ONZ.

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



Nasza strategiczna aspiracja to odgrywanie istotnej roli w zielonej transformacji, dzięki jasno sprecyzowanej ambicji i zrównoważonemu modelowi biznesowemu.

Nasze założenia strategiczne to:

- Działamy na rzecz klimatu i przejścia na gospodarkę niskoemisyjną;
- 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): 2 378 tCO₂e (–76 proc. w porównaniu z 2019 r.),
- ślad węglowy portfela klientów (pośredni): kalkulacja i wyznaczenie celów redukcyjnych,
- saldo zielonego finansowania: 2 mld zł.

GRI 2-23, GRI 3-3

Zarządzanie zrównoważonym rozwojem i ESG

Odpowiedzią na strategiczne podejście do zrównoważonego rozwoju i ESG w banku jest wypracowany w 2022 r. nowy, bardziej scentralizowany system zarządzania tym obszarem. Tworzą go Zespół 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 odpowiada Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego, który raportuje bezpośrednio do wiceprezesa Zarządu odpowiedzialnego za obszar ryzyka.

Zespół 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,
- wsparcie jednostek biznesowych w tworzeniu i promocji zielonych produktów lub produktów powiązanych ze zrównoważonym rozwojem oraz w rozwoju zrównoważonych finansów,
- tworzenie (we współpracy z innymi jednostkami banku) oraz koordynacja wdrażania polityki i strategii klimatycznej banku.

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

W skład Sustainability Board wchodzi członkowie Zarządu, osoby zarządzające strategią banku, dyrektor Departamentu Kontroli Ryzyka Kredytowego i dyrektor Zespołu Corporate Sustainability. Sustainability Board odpowiada za wyznaczanie kierunków rozwoju ESG, nadzorowanie obszaru oraz podejmowanie decyzji. Dbą też o to, aby działania związane ze zrównoważonym rozwojem i ESG były zgodne ze strategią banku. Spotkania Sustainability Board odbywają się minimum raz na trzy miesiące.

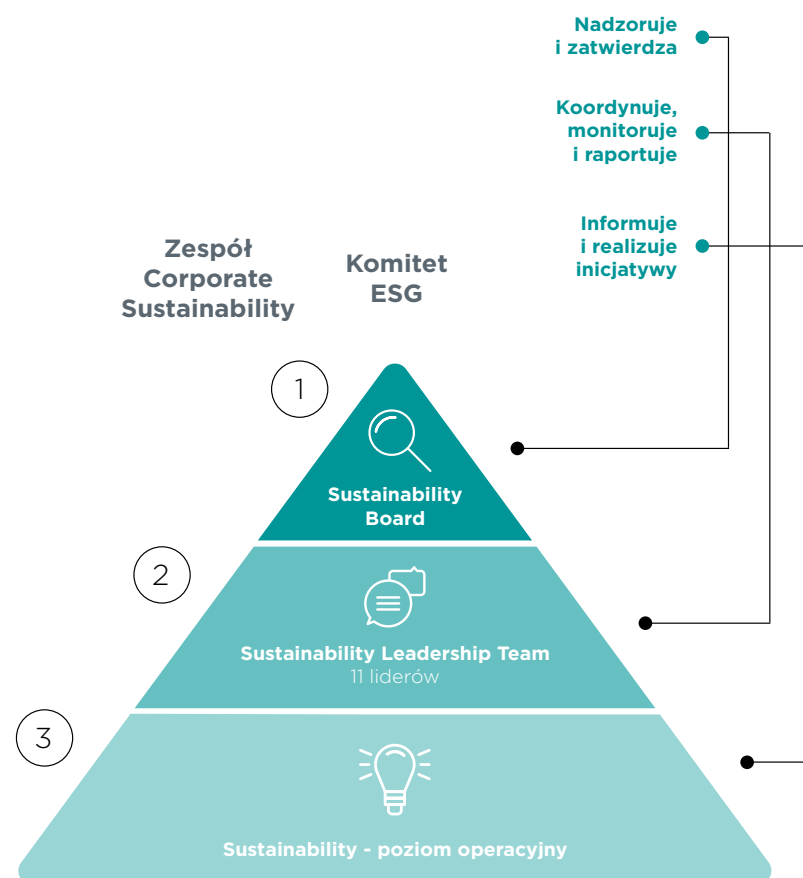
Sustainability Leadership Team koordynuje, organizuje, nadzoruje i monitoruje prace związane ze zrównoważonym rozwojem i ESG w banku. Członkowie Teamu tworzą strategię i dbają o to, by była ona realizowana. Wypracowują i utrzymują mapę inicjatyw zrównoważonego rozwoju i ESG banku. Jednocześnie wspierają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

W skład Sustainability Leadership Team 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 Corporate Sustainability, eksperci z zespołu oraz liderzy poszczególnych strumieni i ich zastępcy. Spotkania Sustainability Leadership Team odbywają się raz w miesiącu.

Zespół operacyjny Komitetu ESG tworzą właściciele biznesowi inicjatyw w zakresie zrównoważonego rozwoju i ESG, liderzy Komitetu ESG, dyrektor Zespołu 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 zaktualizowana 16 kwietnia 2024 r. „Polityka zrównoważonego rozwoju i ESG Credit Agricole”. Dokument ten określa zasady zarządzania zrównoważonym rozwojem i ESG w bank, opisuje nasze podejście do tego tematu, wskazuje interesariuszy naszych działań oraz sposób finansowania tych działań.

Zarządzanie zrównoważonym rozwojem i ESG w Credit Agricole



Partnerstwa

W 2024 r. kontynuowaliśmy nasze zaangażowanie w programy partnerskie związane ze zrównoważonym rozwojem i ESG. Należą do nich program Climate Positive Fundacji Global Compact Network Poland (UNG), Climate Leadership i Partnerstwo „Razem dla środowiska” 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 2024 r. zrealizowaliśmy wiele inicjatyw edukacyjnych związanych ze zrównoważonym rozwojem i ESG. Przede wszystkim wdrożyliśmy obowiązkowy dla wszystkich pracowników banku e-learning „ABC zrównoważonego rozwoju ESG”. Osoby bardziej zaawansowane, w tym członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej banku, otrzymały dostęp do multimedialnej platformy szkoleniowej e-Mission. Wiedzę nabytą podczas tego wielomodułowego kursu potwierdza certyfikat. Dużym wydarzeniem, które związane było z poszerzaniem świadomości pracowników na temat ESG, był też Tydzień zrównoważonego rozwoju „ESG unlocked”. Zorganizowaliśmy go w banku po raz pierwszy. Objął on serię webinarów i warsztatów, dzięki którym pracownicy dowiedzieli się o różnych wyzwaniach zrównoważonego rozwoju. Podczas tygodnia odbyło się też śniadanie biznesowe z zarządem, eventy stacjonarne, podczas których promowaliśmy nasz kalkulator śladu węglowego oraz konkurs wiedzy dla pracowników — ESGame. Na wydarzenia z serii ESG unlocked zapisały się aż 464 osoby.

Poza tym wszyscy pracownicy mogli uczestniczyć w warsztatach „Mozaika Klimatyczna” oraz w webinarach z wewnętrznymi i zewnętrznymi ekspertami o zrównoważonych finansach, rolnictwie regeneratywnym czy Taksonomii UE oraz skorzystać z banku bezpłatnej wiedzy o ESG. Oprócz tego nadal wysyłaliśmy comiesięczne newslettery poświęcone tematyce ESG. Z kolei dla naszych klientów korporacyjnych oraz z sektorów MŚP, Agro, partnerów handlowych i dostawców zorganizowaliśmy webinary, które poprowadzili eksperci z Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Dotyczyły one raportowania ESG, śladu węglowego oraz zarządzania różnorodnością. Dla klientów biznesowych zorganizowaliśmy też webinary „Zyskaj na transformacji energetycznej swojej firmy”, które poprowadziła ekspertka z firmy Velma ESG.

W 2024 r. we współpracy ze start-upem TerGo wdrożyliśmy kalkulator śladu węglowego dla osób indywidualnych. Dzięki niemu można w prosty sposób na podstawie prowadzonego stylu życia wyliczyć swoje emisje oraz dowiedzieć się, jak zmniejszać swój negatywny wpływ na środowisko. Kalkulator dostępny jest na stronie www banku pod adresem: www.credit-agricole.pl/kalkulator-co2, a także w aplikacji bankowej CA24Mobile oraz w aplikacji banku dla pracowników — MobilCA.

Jednocześnie wzięliśmy udział w wielu konferencjach i wydarzeniach eksperckich, które dotyczyły zrównoważonego rozwoju i ESG. Intensywnie współpracowaliśmy też z uczelniami. Z Akademią Leona Koźmińskiego współpracowaliśmy jako partner przy Międzynarodowym Konkursie Kreatywnym „Save the Earth — zrównoważenie ma znaczenie”, z Uniwersytetem WSB Merito we Wrocławiu przy Radzie ds. zrównoważonego rozwoju na uczelni, a z Uniwersytetem Ekonomicznym we Wrocławiu przy organizacji 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, GRI 3-1

Od 2024 r. wszyscy pracownicy uczestniczą w obowiązkowym szkoleniu „ABC zrównoważonego rozwoju ESG”.



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. Dzięki temu 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, według standardów raportowania niefinansowego GRI oraz dyrektywy o sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD). Badanie uwzględniało zarówno wpływ otoczenia na rozwój banku i wyniki finansowe, jak i wpływ banku na środowisko i interesariuszy. Ta zasada jest podstawą planowania działań związanych ze zrównoważonym rozwojem oraz ESG. Badanie objęło analizę konkurencji (9 banków), warsztaty i ankiety z przedstawicielami banku (27 pracowników) oraz wywiady z reprezentantami wybranymi grup interesariuszy zewnętrznych (13 osób), a także zostało zweryfikowane przez czterech ekspertów zewnętrznych. Więcej o tym badaniu piszemy na s. 20.

Na podstawie wyników badania, zidentyfikowaliśmy istotne zagadnienia oraz ryzyka ESG w całym łańcuchu wartości (zob. tabele poniżej). Pozwoliło nam to określić priorytety w zarządzaniu w strategiach i politykach zrównoważonego rozwoju i ESG banku oraz w ramach bieżących działań, a także zbudować 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, customer experience (CX), administracji, zasobów ludzkich (HR), komunikacji korporacyjnej oraz jednostki odpowiedzialnej za strategię banku. Podczas warsztatów postanowiliśmy podwyższyć priorytet zagadnienia „System zarządzania ryzykiem”, a obniżyć priorytet zagadnienia „Praktyki w zakresie płatności”. Następnie skonsultowaliśmy nasze wyniki aktualizacji badania istotności z zewnętrznymi ekspertem. W kolejnym kroku do wyników przeglądu dopasowaliśmy wskaźniki GRI.

W celu sprawdzenia aktualności poruszanych w raporcie odpowiedzialnego biznesu zagadnień w 2024 r. przeprowadziliśmy badanie ankietowe. Wzięło w nim udział 443 przedstawicieli różnych grup interesariuszy banku, w tym 277 klientów i 115 pracowników. Wyniki wskazują, że respondenci oczekują więcej informacji w zakresie ESG, zwłaszcza w obszarach

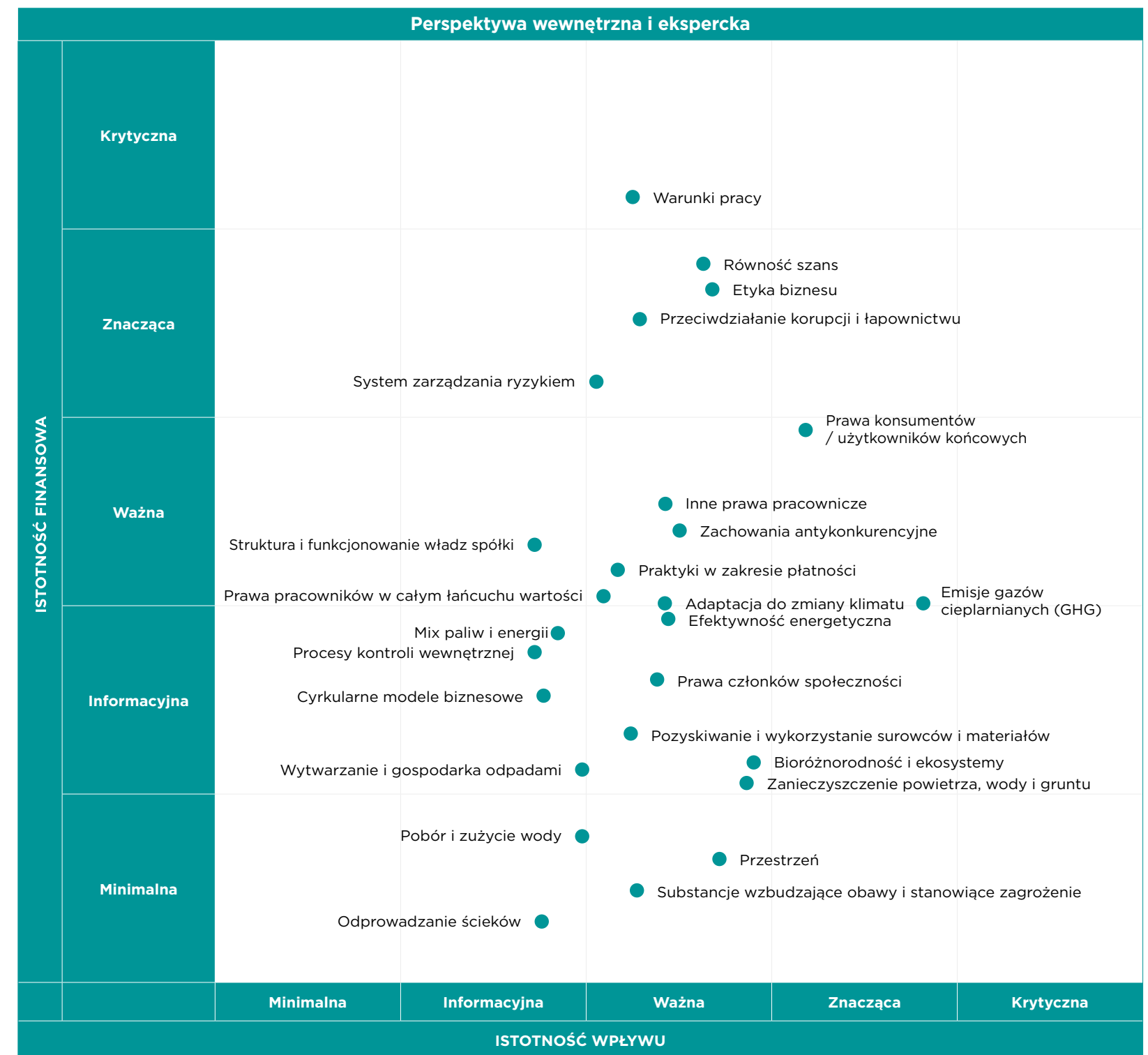
dekarbonizacji, transparentnego prowadzenia działalności, zarządzania ryzykiem oraz cyberbezpieczeństwa i ochrony danych osobowych. Wyniki badania wykorzystaliśmy przy tworzeniu raportu za 2024 r.

Dodatkowo na naszej stronie www.energa.com.pl, w zakładce poświęconej ESG, na stałe udostępniliśmy ankietę, która dotyczy naszego zaangażowania w zrównoważony rozwój i ESG. Zrobiliśmy to, aby każdy interesariusz na bieżąco mógł wyrazić swoją opinię w tym zakresie.

W 2025 r. po raz kolejny planujemy przeprowadzić badanie istotności.

ISTOTNE ZAGADNIENIA I RYZYKA ESG W CREDIT AGRICOLE	
Najwyższy priorytet • Efektywność energetyczna, • Miks paliw i energii, • Emisje gazów cieplarnianych (GHG), • Adaptacja do zmiany klimatu, • Bioróżnorodność i ekosystemy, • Warunki pracy, • Równość szans, • Inne prawa pracowników, • Prawa konsumentów lub użytkowników końcowych.	
Średni priorytet • Zanieczyszczenie powietrza, wody i gruntu, • Przestrzeń, • Prawa pracowników w całym łańcuchu wartości, • System zarządzania ryzykiem, • Etyka biznesu.	
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.

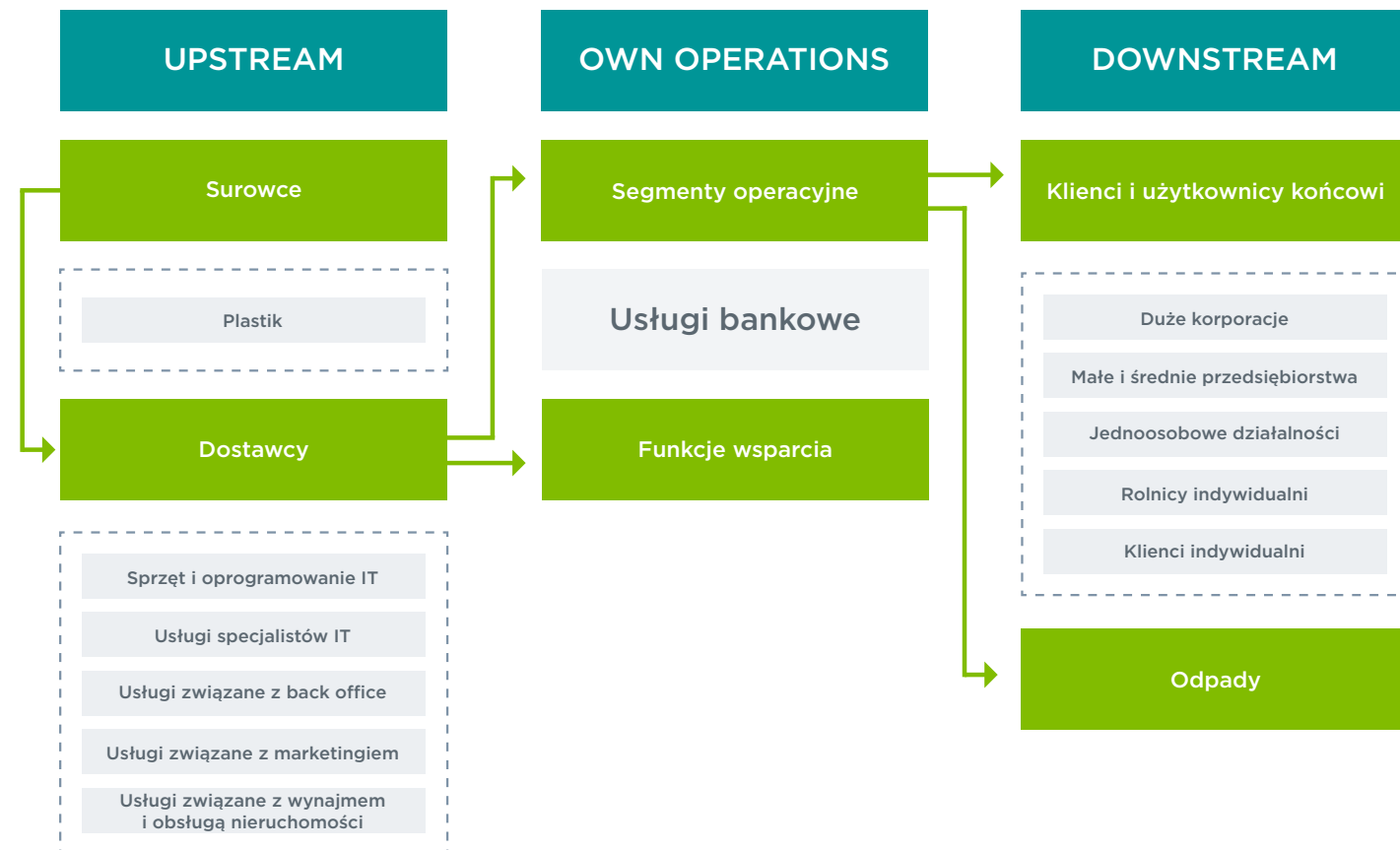
Łańcuch wartości Credit Agricole rozumiemy jako zbiór powiązanych ze sobą czynności biznesowych na każdym etapie życia produktu, które pozwalają tworzyć wartość dla wszystkich interesariuszy. Zapewnia on sukces komercyjny i jednocześnie przyczynia się do wzrostu dobrobytu społecznego i poprawy stanu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

Podczas badania istotności zagadnień i ryzyk ESG przeanalizowaliśmy wpływ banku na społeczeństwo i środowisko na pięciu etapach łańcucha wartości:

- wcześniejsze etapy (upstream),
- bezpośredni dostawcy, podwykonawcy i usługodawcy,
- działalność operacyjna banku,
- klienci, konsumenci, użytkownicy końcowi,
- dalsze etapy (downstream) aż do końca cyklu życia produktu lub usługi.

Naszym celem jest wdrażanie zasady należytej staranności w całym łańcuchu wartości w zakresie praw człowieka i odpowiedzialności środowiskowej. Więcej o naszym podejściu do klientów i konsumentów piszemy na s. 25, natomiast o łańcuchu dostaw — na s. 23. ▀

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 (zaktualizowana 16 kwietnia 2024 r.)
- Zespół 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 i wskazuje, w jakich procesach należy ich szukać oraz jakie narzędzia stosować do ich oceny. Określa także odpowiedzialność związaną z ryzykiem ESG.

W lipcu 2024 r. powołaliśmy w banku Komitet Oceny Ryzyka ESG, którego rolą jest ocena poszczególnych finansowań pod kątem ewentualnych zwiększonych ryzyk ESG oraz zgodności z Polityką sektorową ESG Credit Agricole, którą również wprowadziliśmy w 2024 r. Więcej na ten temat na s. 7.

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 łańcem 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, operacyjne, braku zgodności oraz reputacyjne. Jako mniej istotne zidentyfikowaliśmy ryzyko: płynności, rynkowe i modelu biznesowego.

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 ryzykiem 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 określiliśmy w Oświadczeniu banku w zakresie apetytu na ryzyko w 2025 r.

Ryzyko ESG w różnym stopniu i poprzez zróżnicowane kanały transmisji wpływa na występujące w banku typowe rodzaje ryzyka finansowego i niefinansowego.



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 trzy lata lub częściej (więcej na ten temat na s. 20). Rozpoznaliśmy też kluczowe procesy z punktu widzenia ryzyka ESG w ramach wszystkich procesów, które funkcjonują 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 opiniowania nowych produktów w banku (NAP).

Zarządzanie ryzykiem ESG w procesie kredytowym

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

Podstawowe narzędzia oceny ryzyka ESG w ramach procesu kredytowego to:

- tzw. heat mapy, które przypisują wstępny poziom ryzyka ESG związany z danym sektorem;
- 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. wprowadziliśmy ocenę ryzyka ESG dla klientów z sektora Agro, a na początku 2025 r. obejmie ona także klientów small office / home office (SOHO).

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 odpowiedzialność 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, który nadzoruje 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 Corporate Sustainability, Pion 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 Corporate Sustainability. Jako druga linia obrony działają Pion 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 2-23, GRI 2-24, GRI 2-26, GRI 3-3, GRI 201-2

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Strategia ryzyka w Credit Agricole (zaktualizowana 4 października 2024 r.) — Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego,
- Polityka zarządzania ryzykiem ESG w Credit Agricole (wprowadzona 14 listopada 2023 r.) — Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego,
- Polityka kredytowa dla bankowości korporacyjnej Credit Agricole (zaktualizowana 3 grudnia 2024 r.) — Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego,
- Polityka sektorowa ESG Credit Agricole (wprowadzona 7 sierpnia 2024 r.) — Departament Ryzyka Kredytowego Bankowości Korporacyjnej,
- Zbiór procedur kredytowych bankowości korporacyjnej (zaktualizowany 7 października 2024 r.) — Departament Ryzyka Kredytowego Bankowości Korporacyjnej.



Zarządzanie ryzykiem klimatycznym i związanym z naturą

Zarządzanie ryzykiem klimatycznym oraz ryzykiem związanym z naturą w Credit Agricole pokazuje, jak rozumiemy potencjalny wpływ finansowy tych ryzyk na działalność banku. Podejście banku do ryzyka klimatycznego i związanego z naturą opisujemy według kategorii z wytycznych Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) oraz Task Force on Nature-related Financial Disclosures (TNFD). 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 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 środowiskowym, 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. 13). 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 naturalne, 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 również przedsiębiorstwa, które są naszymi klientami — jest zależna 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 bioróżnorodności. Bezpośredni wpływ na to mają działania człowieka, takie jak deforestacja czy nadmierna eksploatacja ekosystemów oraz rozprzestrzenianie się gatunków inwazyjnych. Jednocześnie jednym z głównych powodów spadku bioróżnorodności są zmiany klimatyczne i wzrost temperatury.

Wdrażane obecnie strategie i regulacje Unii Europejskiej (UE) w ramach Europejskiego Zielonego Ładu są bezpośrednią odpowiedzią na te zagrożenia. Zatem regulacje przyczyniają się również 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 klimatycznej i polityce zarządzania wpływem na bioróżnorodność i kapitał naturalny oraz naszych zobowiązaniach i celach piszemy na s. 42.

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 zmianę klimatu (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 bardziej ogólnie — szkodliwej dla klimatu i środowiska.

To z kolei przekłada się dla banku na ryzyko: kredytowe, biznesowe, rynkowe i operacyjne. Bowiemy bank również musi spełnić założone cele

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.

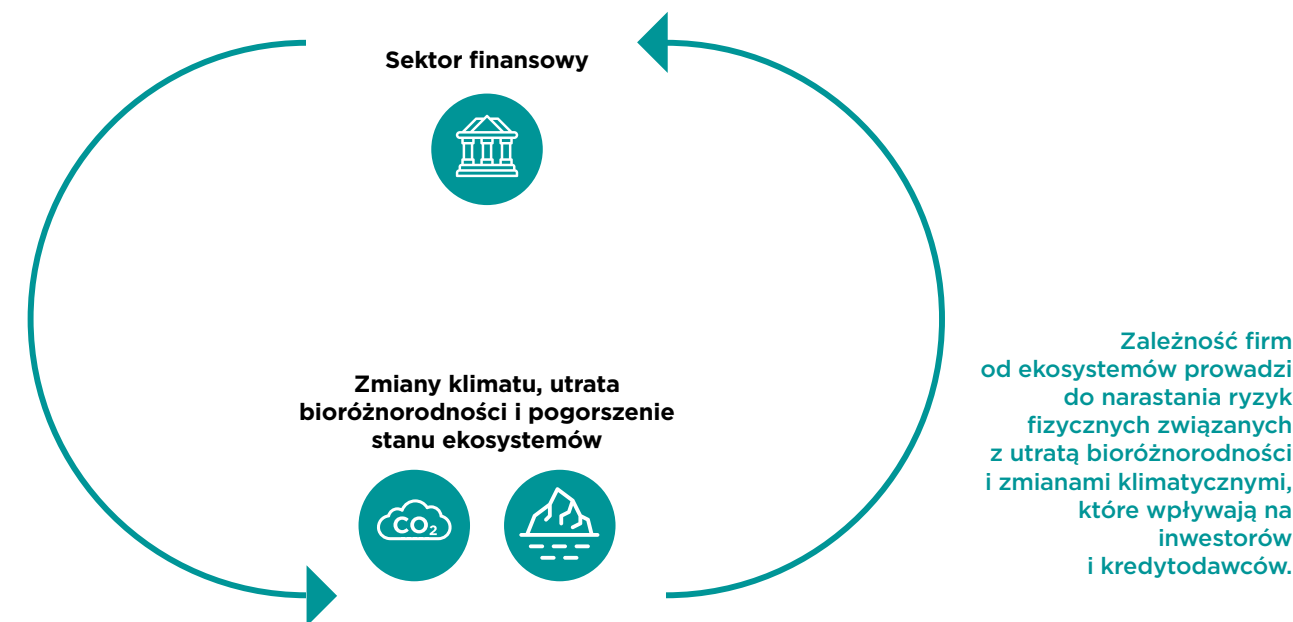
dekarbonizacyjne i jest wrażliwy na ryzyka klimatyczne we własnej działalności.

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. Analogicznie — im większa zależność sektora od natury lub warunków atmosferycznych, tym większe ryzyko fizyczne. Obrazuje to schemat przedstawiony powyżej.

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, które związane są z regulacjami, surowszymi wymogami raportowania oraz wyższymi kosztami emisji CO₂, jest z natury wyższy, co widać w wielu branżach. Niektóre z tych branż 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 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 wynikające ze zmian klimatycznych oraz utraty bioróżnorodności jako istotny element swojej działalności. Ryzyko to można 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, filtra-

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 powódzie, wyciek ropy lub pożar lasu
Ryzyka przewlekłe	stopniowe zmiany stanu środowiska naturalnego, zmiana 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. 14

cja czy utrzymanie przepływu wody). Gdy te usługi ekosystemowe są zaburzone (np. poprzez budowę wielkopowierzchniowych parkingów, które mogą 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 rolniczą 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, a tym samym zagrozić 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 zmianę 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 opisanych po prawej stronie scenariuszach klimatycznych, to nie rozbudowaliśmy jej na razie o podobne scenariusze dla bioróżnorodności i ekosystemów. W 2025 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, oceniamy 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 2°C w perspektywie 2030 r. Oba aspekty przedstawiliśmy przy użyciu pięciostopniowej 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 portfelu
	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%
Roľnictwo									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 roľnicze	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 portfelu
	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%
Roľnictwo							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 roľnicze	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%

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.

▲ Tendencja wzrostowa

▶ Tendencja stała

Bardzo niskie

Niskie

Średnie

Wysokie

Bardzo wysokie

Ekspozycja na ryzyko

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

W scenariuszu wzrostu temperatury o 2°C 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°C 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 zmiany klimatu to trendy, które otwierają przed bankami (w tym — przed nami) nowe możliwości biznesowe.

W najbliższych 1–3 latach skupimy się na potencjale 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.

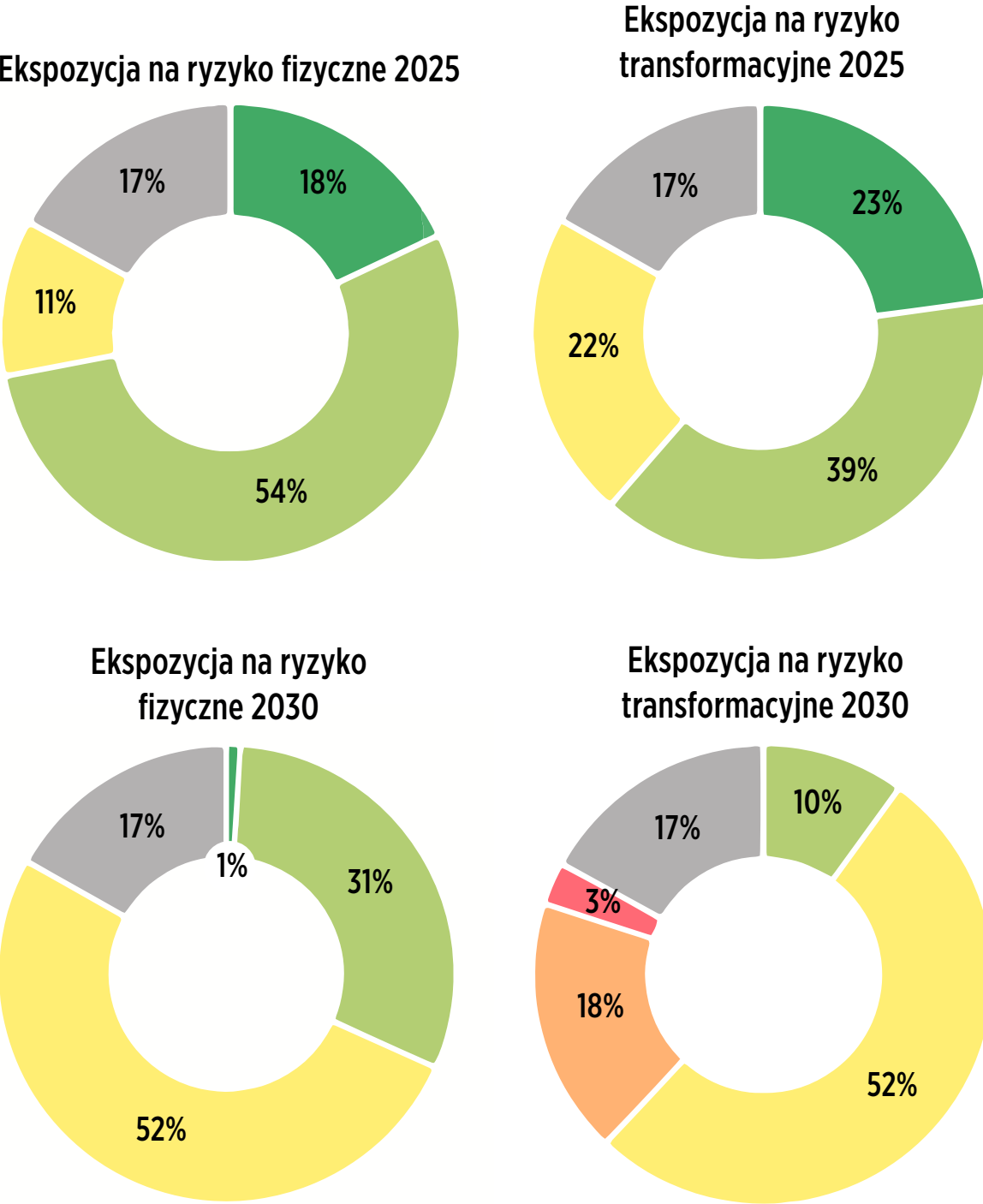
Widzimy również szansę i potencjał we współpracy ze start-upami i nowymi firmami, które działają w obszarze „climate tech”. Jednocześnie możemy skoncentrować się na finansowaniu innowacyjnych technologii.

Istnieje także potencjał dla zielonych kredytów hipotecznych 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 — aby wesprzeć transformację energetyczną gospodarstw domowych.

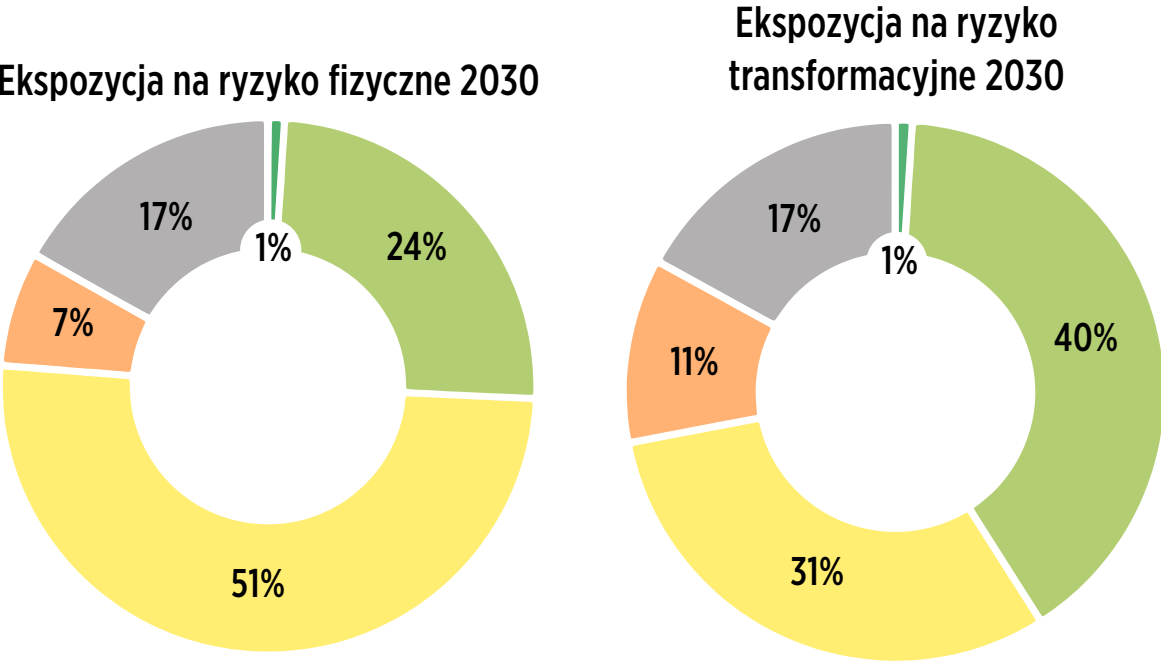
Odporność strategii

Bank dzięki dywersyfikacji działalności i zróżnicowanej strukturze portfela jest w krótkim czasie odporny na ryzyka związane z transformacją gospodarczą, która wynika ze zmiany klimatu. 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 zmianą klimatu. ▀

RYZYZKO KLIMATYCZNE - SCENARIUSZ 2°C



RYZYZKO KLIMATYCZNE - SCENARIUSZ 4°C



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. 11).

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. 13). 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 i naturą (oraz analizę wniosków), a także 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 czy 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 związanej 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.

Ryzyko klimatyczne traktujemy jako element ryzyka ESG.

- 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.

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. 42. ▀

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-16, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 3-3, GRI 201-2, GRI 304-2



Interesariusze banku



W Credit Agricole dużą wagę przywiązujemy 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. 11). Szczegółowa mapa jest w tabeli poniżej.

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 (zaktualizowana 16 kwietnia 2024 r.) — Zespół Corporate Sustainability



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

W przyszłym roku zaplanowaliśmy przeprowadzenie badania podwójnej istotności. Jego wynikiem będzie zaktualizowana mapa interesariuszy oraz aktualizacja wyzwań wobec interesariuszy. ■



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 potrzebne im produkty.

Jakie działania podejmujemy i możemy podejmować?

Zmieniamy standardy sprzedaży; usprawniamy procesy; ułatwiamy dostęp do usług w placówkach i poprzez kanały zdalne; dbamy o powierzone środki oraz dane osobowe i chronimy prywatność klientów.

PRACOWNICY

Jak wpływamy na danego interesariusza?

Wzmacniamy zaangażowanie pracowników; zapewniamy stabilność zatrudnienia i uczciwe wynagradzanie; umożliwiamy utrzymanie równowagi między życiem zawodowym i 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 lepsze wyniki biznesowe; zyskamy reputację dobrego pracodawcy.

Jakie działania podejmujemy i możemy podejmować?

Realizujemy programy, które promują równowagę między życiem zawodowym i prywatnym; poprawiamy komunikację między pracownikami; zapewniamy prawo do ochrony danych osobowych i prywatności.

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 dotyczącą odpadów, zanieczyszczeń i innych kwestii środowiskowych.

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 zrównoważone produkty oraz produkty powiązane ze zrównoważonym rozwojem; wypracowujemy narzędzia, które wspierają naszych interesariuszy w transformacji; obniżamy bezpośredni ślad węglowy; szacujemy emisję portfela kredytowego; monitorujemy zużycie zasobów i wprowadzamy działania redukcyjne; edukujemy w obszarze ochrony środowiska klientów i pracowników; przyjęliśmy politykę klimatyczną i bioróżnorodności.

GRI 2-23, 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 2024 r. ponownie zapytaliśmy naszych interesariuszy o istotność zagadnień prezentowanych w naszym raporcie odpowiedzialnego biznesu. Więcej o badaniu piszemy na s. 11. Dialog z interesariuszami prowadzimy w sposób ciągły, dlatego na naszej stronie www udostępniiliśmy ankietę, która dotyczy postrzegania 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 (tyle samo, co w poprzednim roku). Nasz wskaźnik IMR wynosi 83 proc. – o 2 p.p. więcej niż w 2023 r. i 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 2024 r. nagrody wręczono stacjonarnie podczas uroczystej Gali AS-ów, na którą zostali zaproszeni wszyscy nominowani i laureaci. ■

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

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

W komunikacji z klientami realizujemy nasze założenia i cele strategiczne. Chcemy dostarczać klientom adekwatne oferty i realne korzyści. Nasze komunikaty mają być zrozumiałe, potrzebne i obecne tam, gdzie klienci sobie ich życzą. Rozwijamy naszą dostępność i omnikałowość — od strony www, przez aplikację, serwis CA24 eBank, chatbot, po materiały dostępne w placówce. Zależy nam, żeby maksymalnie ułatwić klientom samodzielne bankowanie. Jeśli jednak potrzebują wsparcia naszych doradców — mogą połączyć się na czacie w aplikacji albo umówić się na spotkanie w placówce.

W 2024 r. zrezygnowaliśmy z ulotek papierowych przy większości naszych produktów i usług. Po spotkaniu i rozmowie doradca wysłał klientowi e-mail z informacjami o interesujących ofertach z przekierowaniami na naszą stronę www.

Rozwijamy naszą komunikację bezpośrednią z klientami. Dbamy o to, żeby wysłać im dopasowane informacje. Robimy to przede wszystkim w aplikacji, z której korzysta większość naszych klientów, a także poprzez SMS-y i e-maile.

Szerzej komunikujemy się na stronie www, którą na bieżąco aktualizujemy i poprawiamy jej użyteczność. Prowadzimy też blog CAsfera.pl i aktywnie działamy w mediach społecznościowych: na Facebooku, Instagramie, w Google i LinkedIn.

Komunikacja z pracownikami

Komunikacja wewnętrzna wspiera realizację celów biznesowych. Zależy nam, by pracownicy byli zorientowani biznesowo, skupieni na priorytetach,

87%

pracowników wzięło udział w badaniu IMR.

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. Dbamy o to, by jak najlepiej wyeksponować dany temat, nadać mu atrakcyjną formę językową i graficzną i dzięki temu przyciągnąć uwagę odbiorców. Nasza codzienna komunikacja jest multikałowa, a język w intranecie CAnews prosty i przyjazny — potwierdza to certyfikat Pracowni Prostej Polszczyzny, który otrzymaliśmy w lipcu 2024 r. jako pierwszy intranet w Polsce. Równocześnie rozwijamy narzędzia, aby komunikacja wewnętrzna była jeszcze bardziej efektywna i dostosowana do oczekiwań odbiorców. W tym roku przeprowadziliśmy badanie komunikacji wewnętrznej, które pozwoliło nam zweryfikować zmiany serwisu dokonane w 2023 r., a także przydatność nowych narzędzi. 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 strategii 2025, 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. Są to Kodeks etyki oraz Kodeks postępowania, opracowane i przyjęte przez całą Grupę CA. Określają one nasze wartości (skoncentrowanie na kliencie, odpowiedzialność i solidarność) oraz zasady etycznego działania, które stosujemy wobec klientów, akcjonariuszy, a także dostawców i wszystkich uczestników rynku, z którymi utrzymujemy relacje. Te zasady to przede wszystkim poszanowanie dla innych, lojalność, transparentność, szacunek. Kodeksy opisują też kwestie społeczne oraz środowiskowe, zasady przeciwdziałania korupcji i konfliktom interesów oraz ochrony reputacji banku i Grupy CA. Spełniamy przy tym wymogi Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych KNF oraz Rekomendację Z KNF, która dotyczy zasad Ładu wewnętrznego w bankach.

Wzmacniamy wiedzę pracowników z zakresu etyki m.in. poprzez obowiązkowe szkolenia. Każdy nowy pracownik zapoznaje się z kodeksami etycznymi podczas szkoleń wstępnych i okresowych. Dodatkowo corocznie przygotowujemy dla pracowników quiz etyczny, który utrzuca wiedzę pracowników w tym obszarze. Na podstawie wyników frekwencji w quizie Grupa CA oblicza wskaźnik świadomości etycznej swoich pracowników, który jest elementem skonsolidowanego sprawozdania z działalności Grupy.

Zarząd banku okresowo weryfikuje i ocenia przestrzeganie zasad etyki.

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

GRI 2-6, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-26

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Kodeks etyki Credit Agricole (wprowadzony 12 czerwca 2017 r.) — Pion Compliance,
- Karta etyki Grupy Crédit Agricole (wprowadzona 12 czerwca 2017 r.) — Pion Compliance,
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (wprowadzony 25 lipca 2023 r.) — Pion Compliance,
- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych (wprowadzony 20 grudnia 2022 r.) — Pion Compliance,
- Polityka Ładu wewnętrznego w Credit Agricole (wprowadzona 19 listopada 2021 r.) — Pion 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.

Relacje w banku budujemy w oparciu o zasady etyczne. Oznacza to brak dyskryminacji, przestrzeganie zasad równego traktowania i zachęcanie do rozwoju osobistego — w szczególności poprzez szkolenia oraz różnorodność ścieżek kariery. Promowanie równouprawnienia, sprzyjanie dialogowi społecznemu i jakości życia w pracy oraz tworzenie bezpiecznego środowiska pracy, w którym wszyscy pracownicy traktowani są z godnością i szacunkiem, to wartości, którymi kierujemy się w relacjach ze współpracownikami. Unikamy sytuacji, które mogą prowadzić do powstania konfliktów interesów, dlatego stosujemy aktywną politykę zapobiegania konfliktom.

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

W naszym banku funkcjonuje proces anonimowego zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących w banku procedur i standardów etycznych, za który odpowiada Pion 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 2024 r. zarejestrowaliśmy osiem zgłoszeń. Na koniec roku nie prowadziliśmy żadnych postępowań wyjaśniających. ■

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

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Kodeks etyki Credit Agricole (zaktualizowany 12 czerwca 2017 r.) — Pion Compliance,
- Karta etyki Grupy Crédit Agricole (wprowadzona 12 czerwca 2017 r.) — Pion Compliance,
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (zaktualizowany 25 lipca 2023 r.) — Pion Compliance,
- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych (zaktualizowany 20 grudnia 2022 r.) — Pion Compliance,
- Polityka Ładu wewnętrznego w Credit Agricole (zaktualizowana 19 listopada 2021 r.) — Pion Compliance,
- Polityka przeciwdziałania korupcji w Credit Agricole (zaktualizowana 8 grudnia 2023 r.) — Pion Compliance,
- Polityka zarządzania konfliktami interesów Credit Agricole (zaktualizowana 8 grudnia 2023 r.) — Pion Compliance,
- Procedura Whistleblowing w Credit Agricole (zaktualizowana 11 października 2024 r.) — Pion 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 pozwalają nam budować relacje z klientami, dostawcami, pracownikami oraz pozostałymi interesariuszami.

Zapewniamy pełną transparentność prowadzonego procesu oceny due diligence. Podejmowane decyzje i działania są niezawisłe i bezstronne. Proces oceny due diligence opiera się na obiektywnych przesłankach oraz odpowiedzialnym i uczciwym podejściu do klientów i partnerów.

Proces oceny due diligence, który dotyczy klienta oraz partnera, określiliśmy w regulacjach wewnętrznych, do których (poza kodeksami etycznymi) należą 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 w Credit Agricole, na podstawie których weryfikujemy i oceniamy klienta oraz partnera. ■

GRI 2-12, GRI 2-16, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-29

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Kodeks etyki Credit Agricole (zaktualizowany 12 czerwca 2017 r.) — Pion Compliance,
- Karta etyki Grupy Crédit Agricole (wprowadzona 12 czerwca 2017 r.) — Pion Compliance,
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (zaktualizowany 25 lipca 2023 r.) — Pion Compliance,
- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych (zaktualizowany 20 grudnia 2022 r.) — Pion Compliance,
- Polityka zakupowa Credit Agricole (zaktualizowana 1 września 2018 r.) — Obszar Zintegrowanych Usług Generalnych,
- Polityka outsourcingu w Credit Agricole (zaktualizowana 19 marca 2024 r.) — Zespół Ryzyka Operacyjnego i BCP,
- Polityka zarządzania ryzykiem ESG w Credit Agricole (wprowadzona 14 listopada 2023 r.) — Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego,
- Polityka Compliance w Credit Agricole (zaktualizowana 13 grudnia 2024 r.) — Pion Compliance,
- Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CFT) w Credit Agricole (zaktualizowana 5 kwietnia 2024 r.) — Pion Compliance,
- procedura Zakupy w Credit Agricole (zaktualizowana 1 lipca 2023 r.) — Obszar Zintegrowanych Usług Generalnych.



Członkostwo w organizacjach

Credit Agricole jest aktywnym członkiem organizacji branżowych oraz takich, które funkcjonują 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, które związane są 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, kredyty WIBOR, ubezpieczenia spłaty kredytu i pożyczki, reklamacje, DORA, outsourcing, prosty język, zrównoważone finanse oraz raportowanie zrównoważonego rozwoju.

Jesteśmy również członkiem Francusko-Polskiej Izby Gospodarczej, której misją jest m.in. wspomaganie rozwoju francusko-polskich kontaktów gospodarczych. Izba jest platformą współpracy i wymiany doświadczeń biznesowych pomiędzy przedsiębiorcami oraz promotorem najlepszych praktyk biznesowych.

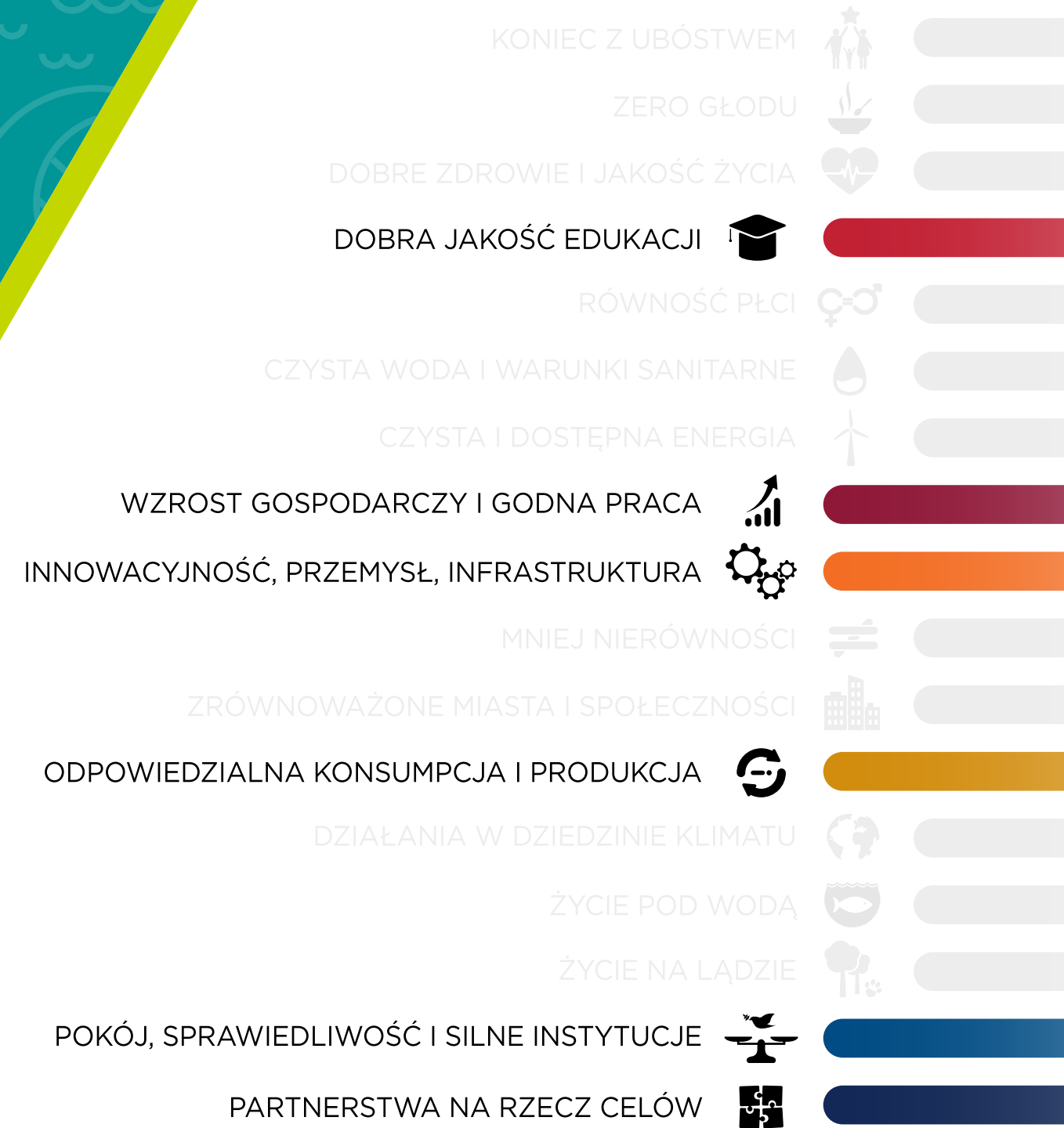
Ponadto nasz bank jest członkiem Polskiej Organizacji Reklamodawców, która ma za zadanie reprezentować wspólny interes firm, które promują swoje marki i produkty w mediach. Organizacja skupia się na rozwijaniu i propagowaniu dobrych praktyk marketingowych, a także określa kierunek zmian dla całego sektora 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:

- do obsługi procesów zakupowych i komunikacji z dostawcami wykorzystujemy platformę, która optymalizuje i przyspiesza naszą interakcję z dostawcami;
 - potrzeby zakupowe zaspokajamy w drodze postępowań zakupowych, w wyniku których podpisujemy z wybranymi w przetargu dostawcami umowy lub składamy zamówienia;
 - umowami zarządzają właściwe merytorycznie jednostki organizacyjne banku, które wnioskuje o zakup danej kategorii produktów lub usług;
 - współpracę z największymi dostawcami okresowo oceniamy zgodnie z obowiązującymi w banku zasadami;
 - proces zakupowy dokumentujemy, archiwizujemy i poddajemy audytowi.
- W 2024 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 2024 r. (tak jak w ubiegłych latach) elementem wszystkich procesów zakupowych w banku była obowiązkowa ankieta ESG dla dostawców. Potencjalnych dostawców pytaliśmy m.in. o to, czy wdrożyli strategię zrównoważonego rozwoju i ESG, czy obliczają swój ślad węglowy, czy wdrożyli procedurę

Ankieta ESG dla dostawców jest obowiązkowym elementem wszystkich procesów zakupowych. Obejmuje ona zarządzanie czynnikami środowiskowymi, kwestiami społecznymi i ładem korporacyjnym.

przeciwdziałania dyskryminacji, mobbingowi lub molestowaniu oraz czy realizują polityki, które wspierają osoby i grupy wykluczone. Wynik ankiety jest jednym z kryteriów, które uwzględniamy w ostatecznej ocenie ofert.

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 września 2018 r.) — Obszar Zintegrowanych Usług Generalnych,
- procedura Zakupy w Credit Agricole (zaktualizowana 1 lipca 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 moralnych oraz takich samych zasadach prowadzenia społecznie odpowiedzialnego i etycznego biznesu — zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju.

Przestrzeganie obowiązujących standardów etycznych, zasad uczciwej konkurencji, praw człowieka i praw pracowników to wartości, którymi kierujemy się w relacjach z partnerami biznesowymi oraz w codziennej pracy.

Od 2017 r. obowiązuje u nas Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych, który włączamy do istniejących i nowozawieranych 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 relację 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 ograniczyć ryzyko związane z partnerami, zwłaszcza ryzyko postępowania i ryzyko reputacji. ■

GRI 2-6, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 3-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Kodeks standardów etycznych dla partnerów biznesowych (zaktualizowany 20 grudnia 2022 r.) — Pion Compliance,
- Kodeks etyki Credit Agricole (zaktualizowany 12 czerwca 2017 r.) — Pion Compliance,
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (zaktualizowany 25 lipca 2023 r.) — Pion 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 również zasady określone przez Grupę Crédit Agricole.

Bank otrzymał certyfikat ISO 37001, który potwierdza zgodność działań banku z normą ISO.

Korupcję traktujemy jako naruszenie obowiązków pracowniczych przez osobę fizyczną. Pracownicy nie mogą zabiegać o prezenty lub korzyści od osób trzecich, z którymi łączą ich relacje zawodowe (lub ze względu na zajmowane stanowisko w banku), jeżeli mogłoby to wpłynąć na niezależność w podejmowaniu decyzji. Także partnerzy, z którymi współpracujemy, są zobowiązani stosować zasady przeciwdziałania korupcji określone przez bank. W tym celu w umowach wiążących bank z kontrahentami zawarte są odpowiednie klauzule antykorupcyjne.

Zarząd banku corocznie ocenia skuteczność systemu przeciwdziałania korupcji.

Bank otrzymał certyfikat ISO 37001, który potwierdza zgodność działań banku z normą ISO.

W 2024 r. nie zidentyfikowaliśmy żadnego przypadku korupcji. ■

GRI 2-24, GRI 2-26, GRI 205-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Kodeks etyki Credit Agricole (zaktualizowany 12 czerwca 2017 r.) — Pion Compliance,
- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (zaktualizowany 25 lipca 2023 r.) — Pion Compliance,
- Polityka przeciwdziałania korupcji w Credit Agricole (zaktualizowana 8 grudnia 2023 r.) — Pion Compliance.



Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu

W Credit Agricole dbamy o zgodność z Ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Sposób zarządzania ryzykiem prania 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 praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu. 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:

- Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CFT) w Credit Agricole (zaktualizowana 5 kwietnia 2024 r.) — Pion Compliance,
- Strategia ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu w Credit Agricole (wprowadzona 5 kwietnia 2024 r.) — Pion Compliance,
- Ocena ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu w Credit Agricole (zaktualizowana 19 marca 2024 r.) — Pion Compliance,
- procedura Poznaj swojego klienta (KYC) (zaktualizowana 29 października 2024 r.) — Pion Compliance.



Zgodność z prawem

W Credit Agricole dbamy o to, aby we wszystkich aspektach działalności banku zapewnić zgodność z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi. Na bieżąco śledzimy nowe regulacje i oceniamy ich wpływ na działalność banku oraz prowadzimy działania, które mają na celu dostosowanie banku do nowych wymogów. Departament Prawny systematycznie organizuje briefingi legislacyjno-regulacyjne. Przygotowuje 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. Monitorowanie zmian prawnych jest uwzględnione w procesie oceny ryzyka braku zgodności.

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 (więcej na temat na s. 21). 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 i wdrożyliśmy działania naprawcze, które mają na celu poprawę procesów zapewniających realizację obowiązków w zakresie AML/CFT. Odwołaliśmy się do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie. W odwołaniu wskazaliśmy na niewłaściwą interpretację przepisów przez organ kontrolujący, a także pominięcie części przedstawionych dowodów. Wojewódzki Sąd Administracyjny wydał w 2024 r. wyrok oddalający skargę banku. Bank odwołał się do Naczelnego Sądu Administracyjnego. ■

GRI 2-27

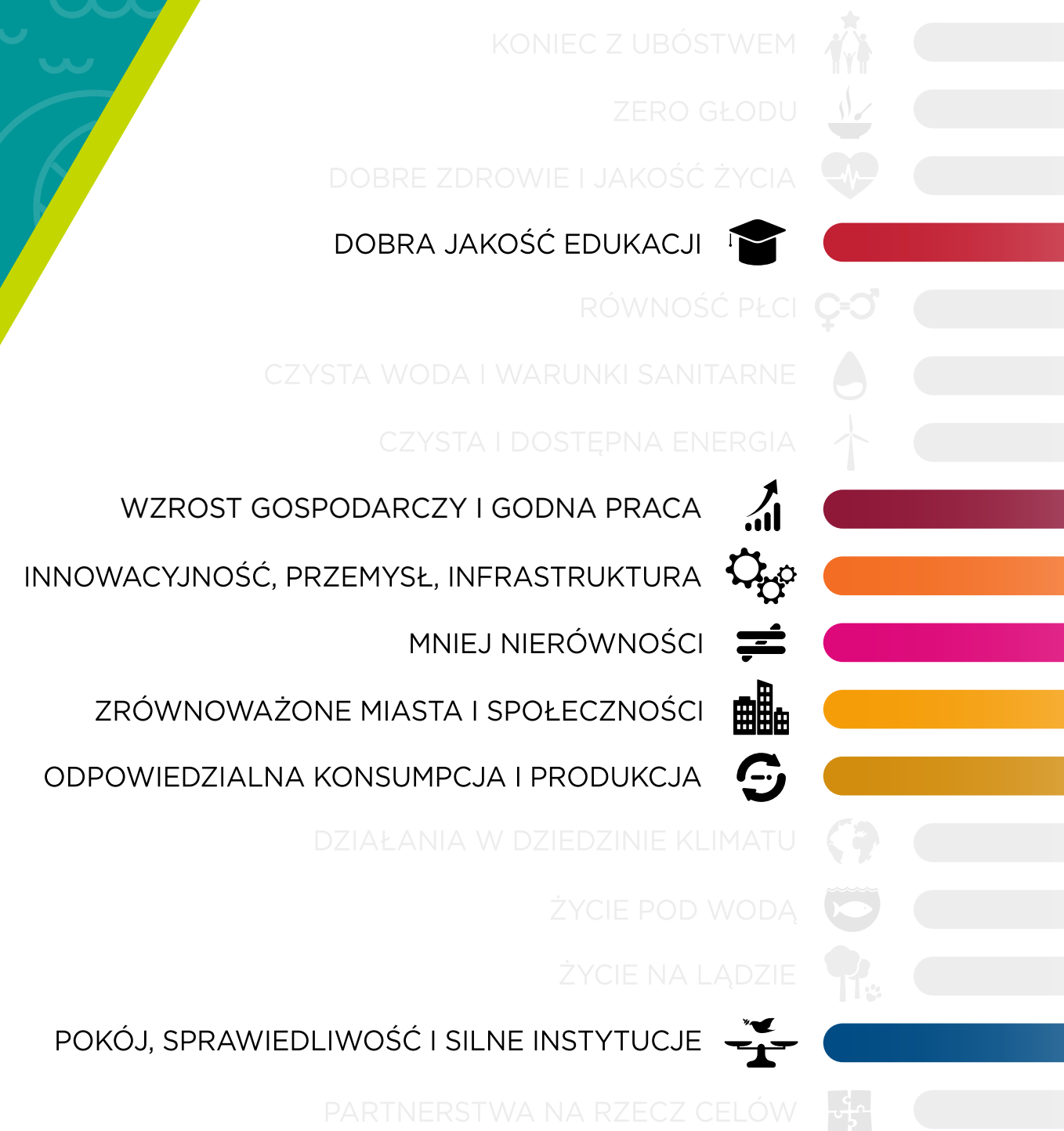
Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka Compliance w Credit Agricole (zaktualizowana 13 grudnia 2024 r.) — Pion Compliance,
- procedura Monitorowanie zmian prawnych i regulacyjnych (zaktualizowana 1 marca 2024 r.) — Departament Prawny i Pion 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 2024 r. obsługiwaliśmy prawie 2,32 mln klientów. ■

2,32 mln

prawie tylko klientów obsługiwaliśmy na koniec 2024 r.

BANKOWOŚĆ DETALICZNA	BANKOWOŚĆ DLA MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW	BANKOWOŚĆ DLA KLIENTÓW AGROBIZNESOWYCH	BANKOWOŚĆ KORPORACYJNA
Bankowość codzienna - Rachunki osobiste - Rachunki walutowe - Karty debetowe	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 - Rachunki oszczędnościowe	Oszczędności i fundusze inwestycyjne - Lokaty terminowe w złotych - Rachunki Oszczędzam w złotych - Fundusze inwestycyjne	Oszczędności i fundusze inwestycyjne - Lokaty terminowe w złotych - Lokaty terminowe w walutach obcych - Rachunek Oszczędzam w złotych - Fundusze inwestycyjne	Finansowanie handlu - Gwarancje bankowe - Akredytywy dokumentowe importowe i eksportowe (w tym potwierdzanie akredytyw eksportowych oraz 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 negocjowane; Bony i obligacje skarbowe
Produkty kredytowe - Pożyczka gotówkowa - Pożyczka gotówkowa na spłatę innych zobowiązań - Kredyt gotówkowy na zielone cele - Kredyty ratalne - Kredyty samochodowe - Kredyty hipoteczne - Kredyt w koncie - Karty kredytowe	Finansowanie - Finansowanie bieżącej działalności gospodarczej - Finansowanie inwestycji - Kredyt rewolwingowy - Leasing	Finansowanie - Kredyt inwestycyjny Agro - Kredyt pomostowy - Kredyt na gospodarstwo rolne - Kredyt powitalny (konsolidacyjny) - Finansowanie cykliw produkcji rolnej - Kredyt Agro w rachunku bieżącym - Pożyczka Agro - Kredyt rewolwingowy - Leasing - Kredyty preferencyjne udzielane we współpracy z ARiMR	Finansowanie standardowe - Kredyt w rachunku bankowym - Kredyty obrotowe - Kredyty inwestycyjne Finansowanie eksportu - Kredyty z Gwarancją KUKE Finansowanie zrównoważone - Kredyt Ekologiczny - Kredyty z Zielonymi Gwarancjami KUKE
Ubezpieczenia - Na życie i zdrowie - Majątkowe - Zabezpieczające zobowiązania kredytowe - Assistance	Ubezpieczenia - Ubezpieczenia dla firm - Ubezpieczenie odnawialnych źródeł energii - Ubezpieczenie ryzyk budowlano-montażowych - Życie kredytobiorców - AGRO Firma	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 - Gwarancja Biznesmax Plus z dotacją do oprocentowania lub kapitału - Gwarancja Ekomax z dotacją do kapitału	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 omnikanalowej. Szczególną uwagę zwracamy m.in. na etapy rozmowy sprzedażowej, wytyczne dotyczące 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. Wstrzymaliśmy proces QUICK CARE (proces oceny jakości obsługi) dla rozmów telefonicznych i zastąpiliśmy go wewnętrznymi treningami dla doradców. W tym celu wdrożyliśmy platformę, która była odzwierciedleniem badania Mystery Caller (tajemniczy klient). Poza prawdziwym tajemniczym klientem z zewnętrznej firmy, w rolę audytora mogli wcielić się przełożeni doradców, trenerzy, a także przedstawiciele wsparcia sprzedaży.

Rok 2024 to wysoko postawione cele dla badań rynkowych. Skupiliśmy się na opiniach klientów z kanału czat. Wdrożyliśmy ankiety satysfakcji Customer Recommendation Index (CRI) po zakończonej interakcji czatowej z naszymi doradcami, ale również wirtualną doradczynią Asią. Dostaliśmy informację zwrotną na temat obsługi od klientów detalicznych, firmowych/rolników oraz klientów hipotecznych. Cały czas monitorowaliśmy standardy obsługi klienta we wszystkich kanałach non voice (poczta wewnętrzna, formularze/e-maile, serwisy społecznościowe, czaty) dzięki procesowi QUICK CARE. W placówkach udostępniliśmy ankietę dla klientów, aby umożliwić im ocenę jakości obsługi. Wprowadziliśmy ją też dla klientów 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 (więcej na s. 28) 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.

W 2024 r. sieć pracownicza LGBTQ+ i osób sojusznicznych banku stworzyła poradnik o komunikacji inkluzywnej.

W 2024 r. kontynuowaliśmy działania związane z jakością obsługi, aby zwiększać zadowolenie klientów w kontaktach z naszym bankiem. Cały czas pracujemy nad dobrymi praktykami wobec klientów ze wszystkimi potrzebami. Nasze standardy opisują szacunek i empatię do każdego człowieka — bez względu na płeć, wiek, wyznawaną religię, pochodzenie czy orientację seksualną. W ubiegłym roku dodaliśmy zapisy na temat osób niebinarnych i transpłciowych. Daliśmy wskazówki doradcom, którzy prowadzą korespondencję z naszymi klientami, w jaki sposób zwracać się do osób niebinarnych i transpłciowych (jeśli osoba kliencka sobie tego życzy).

GRI 2-6, GRI 2-24, GRI 2-29, GRI 3-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Kodeks dobrej sprzedaży obowiązujący w Credit Agricole (wprowadzony 21 lipca 2021 r.) — Departament Kompetencji Bankowości Detalicznej,
- Standardy sprzedaży i obsługi klienta CARE — ja w relacji z klientem (zaktualizowane w lipcu 2022 r.) — Departament Wsparcia Bankowości Detalicznej,
- Standardy sprzedaży i obsługi klienta — ja i klient w Contact Center (zaktualizowane 8 września 2022 r.) — Departament Wsparcia Bankowości Detalicznej.



**Deklaracja
Odpowiedzialnej
Sprzedaży**

W 2024 r. zostaliśmy sygnatariuszem Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży. Od kwietnia do sierpnia 2024 r. audytorzy sprawdzali procesy i usługi w naszym banku. W wyniku badania audytorzy wskazali, że praktyki banku są zgodne z zasadami Deklaracji na poziomie 1 (uzyskaliśmy 197 punktów, czyli 75,2 proc. możliwych). Audyt potwierdził, że wewnętrzne regulacje banku są przejrzyste i przyjazne dla klientów. Oznacza to, że bank zachowuje się etycznie wobec klienta i ma standardy, których celem jest dbanie o jego dobro. W wyniku badania audytorzy zarekomendowali poprawę w zakresie weryfikacji wiedzy klienta o produkcie, obsługi klienta przez telefon, dopracowania procesu oceny zdolności kredytowej, procedur w zakresie naruszenia zasad obsługi oraz utworzenia procedury antymiselingowej. Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży to bardzo ważny dla banku strategiczny projekt. Powstała ona po to, aby podnosić i upowszechniać standardy etyczne w relacjach z klientem, edukować biznes i konsumentów, zwiększać zaufanie do branży finansowej oraz przeciwdziałać nieuczciwym praktykom.

GRI 2-6, GRI 2-24, GRI 2-29, GRI 3-3

Doświadczenie klienta

Dbanie o relacje z klientami oraz stałe poprawianie ich doświadczeń to jeden z głównych filarów naszej strategii. W 2024 r. wdrażaliśmy wiele inicjatyw, które miały za zadanie rozwinąć naszą kulturę skoncentrowaną na kliencie.

W ramach rozwoju tego, czym wyróżnia się marka Credit Agricole, wdrożyliśmy pierwsze elementy Modelu Relacyjnego. To jeden z głównych programów strategii doświadczenia klienta — Customer Experience (CX) w banku. Program obejmuje wszystkich pracowników, którzy angażują się bezpośrednio lub pośrednio w rozwijanie relacji z klientami. Jednym z elementów Modelu Relacyjnego, który wszedł w życie w 2024 r., jest zestaw charakterystycznych dla Credit Agricole postaw i zachowań, który odpowiada na oczekiwania klientów zewnętrznych i wewnętrznych.

W ubiegłym roku kontynuowaliśmy dzielenie się w banku opiniami klientów — zarówno tymi pozytywnymi, jak i negatywnymi — oraz przybliżaliśmy pracownikom potrzeby klientów, które zidentyfikowaliśmy podczas badań. Pracownicy mają do dyspozycji Voice of Customer HUB — repozytorium najważniejszych raportów z badań i analiz konsumenckich, które zrealizowaliśmy w Credit Agricole. Baza ma też sekcję edukacyjną, w której przybliżamy pracownikom kwestie związane z badaniami, tak aby każdy, kto realizuje projekty, mógł uwzględniać potrzeby klienta. W 2025 r. planujemy jeszcze lepiej dopasowywać bazę do potrzeb jednostek biznesowych.

Nadal doskonalimy usługi i produkty — angażujemy klientów w ich tworzenie i uwzględniamy ich potrzeby. Stosujemy metody Design Thinking lub Service Design — projektowanie usług offline i online skoncentrowanych na użytkowniku i jego realnych potrzebach, które były podstawą kilkunastu inicjatyw w 2024 r. W tym roku w sposób klientocentryczny (stawiając klienta w centrum działań) pracowaliśmy nad poprawą doświadczenia klienta w placówkach banku, wzmocnieniem lojalności klienta oraz obsługą Contact Center. Wprowadziliśmy również na rynek nową kartę kredytową na bazie pełnego procesu projektowania z perspektywy klienta.

Kilkuset pracowników (w tym wszystkich nowoprzyjętych do organizacji) przeszkoliliśmy z klientocentrycznych metod pracy. Pracowaliśmy z wykorzystaniem zasad ekonomii behawioralnej. W 2025 r. zaplanowaliśmy realizację kolejnych projektów z wykorzystaniem tych metod.

Wzmocniliśmy standardy pracy klientocentrycznej w obszarze, który pracuje w metodykach i włączył do swoich działań wskaźniki dotyczące poprawy wartości dostarczanej klientowi. Pod patronatem wiceprezesa Zarządu pracuje Customer Relation Committee (Komitet Relacji z Klientem). Zadaniem tej interdyscyplinarnej grupy jest przegląd głosu klienta, jego opinii i wskaźników, które weryfikują poziom satysfakcji klientów. Grupa CA nadzoruje postęp oraz sposób realizacji inicjatyw, które mają na celu poprawę doświadczeń konsumenckich.

Customer Journey Map jest kluczowym narzędziem, które pomaga nam identyfikować konieczne usprawnienia i przyjmować perspektywę klienta. W 2024 r. analizowaliśmy doświadczenia klientów, którzy wnioskowali o kredyt gotówkowy oraz przejrzelśmy ścieżkę nawiązywania współpracy z partnerem biznesowym w obszarze kredytu ratalnego. W 2025 r. planujemy

2. miejsce

zajmujemy wśród najchętniej polecanych banków w Polsce.

przeanalizować perspektywę klienta, który korzysta z ubezpieczenia oraz odświeżyć badania klienta konta aktywnego.

Ponieważ dbamy o powszechny dostęp pracowników do wiedzy i najlepszych praktyk rynkowych, realizujemy wiele inicjatyw edukacyjnych. Jedną z nich była kolejna edycja Customer Experience Week. ▀

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

Wskaźnik Customer Recommendation Index (CRI / NPS)

Najważniejszym wskaźnikiem, który monitoruje doświadczenia klientów, jest dla nas wskaźnik Customer Recommendation Index (CRI), inaczej: Net Promoter Score (NPS). 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 te elementy, z których klienci nie są zadowoleni. Dbamy też o wzmocnianie tych elementów, które klienci oceniają pozytywnie. W badaniu strategicznym firmy Kantar na koniec 2024 r. utrzymaliśmy drugie miejsce wśród najchętniej polecanych banków w Polsce. Na koniec 2024 r. w naszym wewnętrznym badaniu wskaźnik CRI wyniósł 55 punktów, co oznacza wzrost o jeden punkt w porównaniu z poprzednim rokiem. ▀



Obsługa klientów z różnorodnymi potrzebami

W Credit Agricole koncentrujemy się na komforcie klientów z niepełnosprawnościami oraz dbamy o odpowiednie podejście naszych doradców do nich. 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.

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, który posługuje się PJM. System MIGAM uruchomiliśmy także w sklepach partnerów biznesowych banku. Szesnaście 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 2024 r. łącznie nawiązaliśmy 152 połączenia z tłumaczami, z czego 73 było połączeniami z naszych placówek, a 79 połączeniami z naszej strony www.

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

Klienci ze szczególnymi potrzebami mogą zamówić wydruki 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.

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 ramach wsparcia osób niesłyszących realizujemy program Zamieniam się w słuch (więcej na s. 49).

Z kolei dla klientów niewidomych i niedowidzących udostępniliśmy kartę z wizerunkiem, który posiada tzw. blind notch ułatwiający im właściwe wkładanie karty do urządzeń płatniczych.

Wszyscy nowo zatrudnieni doradcy, w ramach szkoleń wstępnych realizują szkolenie e-learningowe „Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami”. Dotyczy ono obsługi klientów z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, intelektualną i ruchową. Uczy też, co zrobić, jeżeli klient mówi, że ma myśli samobójcze.

Ponadto na bieżąco analizujemy potrzeby klientów i staramy się dostosowy-

Wszyscy nowo zatrudnieni doradcy, w ramach szkoleń wstępnych realizują szkolenie e-learningowe „Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami”.

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

W 2024 r. zainicjowaliśmy też interdyscyplinarny projekt „Accessibility Act”, w ramach którego pracujemy nad dostosowaniem naszych usług i procesów do Ustawy z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (dalej: ustawy o dostępności).

Dostępność placówek bankowych

Na koniec grudnia 2024 r. mieliśmy ponad połowę placówek bankowych, które były dostępne bez ograniczeń dla osób poruszających się na wózkach oraz około 75 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 ekranami dotykowymi) 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

Praca nad dostosowaniem serwisów zdalnych do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami jest dla nas bardzo istotna. Nasze serwisy bankowości elektronicznej (CA24 eBank) zapewniają sprawne korzystanie osobom z

niepełnosprawnościami. Na bieżąco analizujemy też wysłane przez klientów zgłoszenia i wprowadzamy oczekiwane zmiany.

Aplikacja CA24 Mobile już teraz jest w pełni dostępna dla osób niewidomych. Z pomocą technologii asystującej, są oni w stanie bezproblemowo założyć konto i wykonać każdą operację. Intensywnie pracujemy nad tym, aby nasza aplikacja była w pełni zgodna z wymogami ustawy o dostępności. Rozpoczęliśmy prace, które mają na celu testy i poprawę błędów dostępności w obszarach m.in. kontrastu czy też technologii asystującej (screenreadery). Będziemy kontynuować nasze działania, jednocześnie stale szukając rozwiązań, które mogłyby je ulepszyć i przyspieszyć.

Serwis CA24 eBank — podobnie jak aplikację CA24 Mobile — testujemy pod kątem wymagań Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2. Poprawiliśmy już wiele błędów, które dotyczyły m.in. nawigacji klawiaturą czy też widoczności focusa (elementów tekstu) dla screenreaderów. Sprawdzamy obecne oraz nowe funkcje w naszych serwisach tak, abyśmy docelowo byli w pełni zgodni z wymogami WCAG 2.2. Zależy nam, aby zakorzenić wiedzę i dobre praktyki wśród naszych pracowników, dlatego prowadzimy cykliczne warsztaty z testerami i developerami, które dotyczą dostępności naszych serwisów. Wynikiem tych spotkań jest również możliwość identyfikacji potrzeb już na etapie projektowym (dostępność dla screenreaderów, nawigacja klawiaturą). Podczas dalszego rozwoju CA24 eBank i CA24 Mobile planujemy utrzymać zgodność z powyższym standardem WCAG i stale monitorować stan dostępności kanałów elektronicznych, aby spełnić wymagania ustawy o dostępności.

Pod koniec roku rozpoczęliśmy też prace związane z dostosowaniem strony www banku do ustawy z 9 marca 2023 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Proces rozpoczęliśmy od audytu i udostępnienia raportu, niezbędnego do wprowadzenia poprawek w zidentyfikowanych obszarach. ■

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

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka różnorodności Credit Agricole (wprowadzona 24 lutego 2020 r.) — Zespół Strategicznych Inicjatyw HR,
- procedura Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami (zaktualizowana 1 października 2024 r.) — Departament Wsparcia Bankowości Detalicznej.



Komunikacja marketingowa

W 2024 r. kontynuowaliśmy naszą strategię komunikacji. Zależy nam na tym, żeby była ona prosta, inkluzywna, adekwatna do potrzeb klientów, podana w takim kanale kontaktu i w takiej formie, żeby klient mógł ją łatwo zrozumieć i skorzystać z tego, co dla niego przygotowaliśmy. Na bieżąco upraszczamy językowo nasze komunikaty, dopasowujemy je słownie i graficznie do odbiorców. W materiałach drukowanych od lat stosujemy odpowiednie czytelne wielkości czcionek oraz dbamy o dobry kontrast. W materiałach digital też dbamy o odpowiednio zbudowane komunikaty i zachowanie standardu WCAG 2.2.

Przygotowując komunikację o naszej ofercie albo o ważnych tematach (np. o cyberbezpieczeństwie) opieramy się na aktualnych trendach, badaniach konsumentów, analizach zapytań w Google lub innych źródłach, które mówią o aktualnych potrzebach klientów. Tak przygotowaliśmy informacje do kampanii nowych produktów czy bezpłatnego ubezpieczenia naprawy sprzętu AGD.

W całej komunikacji stosujemy wewnętrzne regulacje, procedurę Tworzenie i opiniowanie materiałów reklamowych i Kodeks etycznej reklamy. Stosujemy się też do wszelkich zaleceń regulatorów. Szczególną uwagę przywiązujemy do komunikacji kredytów, zgodnie z zaleceniami Ustawy o kredycie konsumenckim i Rekomendacji Związku Banków Polskich.

Przed wdrożeniem komunikacji dla klientów (aby uniknąć ryzyka greenwashingu) sprawdzamy, czy to, co proponujemy, będzie odpowiednie, zrozumiałe i zgodne z wszelkimi regulacjami. Wszystkie przekazy i materiały opiniujemy z Pionem Compliance. Dodatkowo do przekazów kampanijnych przeprowadzamy serię badań na kluczowych etapach. Od badań samych benefitów produktowych, przez badania conceptów kreatywnych z ofertą (tzw. animatików), do badań efektywności i odbioru kampanii podczas jej trwania.

W 2024 r., podobnie jak w poprzednich latach, nie stwierdziliśmy braku zgodności z regulacjami i kodeksami. ■

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

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Kodeks etycznej reklamy (wprowadzony w 2016 r.) — Departament Zintegrowanej Komunikacji Marketingowej i Digital,
- Polityka prostego języka (wprowadzona 6 lipca 2021 r.) — Pion Zarządzania Produktami i Segmentami,
- procedura Tworzenie i opiniowanie materiałów reklamowych (wprowadzona 2 lipca 2020 r.) — Pion Compliance,
- Taktyka prostego języka (wprowadzona 21 lutego 2022 r.) — Pion Zarządzania Produktami i Segmentami.



Czytelne umowy i prosty język komunikacji



Od ośmiu lat rozwijamy inicjatywę prostego języka, upraszamy nasze dokumenty, regulaminy i treści w serwisach www. Chcemy, aby treści, które przekazujemy klientom, były zrozumiałe i przejrzyste. Eliminujemy w nich skomplikowane zwroty, branżowy żargon i zastępujemy je jasnymi komunikatami i przykładami. Dzięki temu ułatwiamy klientom korzystanie z naszych usług.

Nasze działania potwierdzają certyfikaty prostej polszczyzny przyznawane przez Uniwersytet Wrocławski. Ma je już:

- pięć umów produktowych (umowa dotycząca otwarcia konta, limitu kredytowego, pożyczki gotówkowej, kredytu konsolidacyjnego oraz kredytu na zakup towarów i usług),
- cztery produkty ubezpieczeniowe oferowane klientom przy współpracy z CA Ubezpieczenia.

Certyfikat uzyskały też aplikacja CA24 Mobile oraz umowa o współpracy z partnerami. Certyfikaty traktujemy jako znak jakości, który świadczy o naszym zaangażowaniu w jasne, proste i czytelne komunikowanie się z klientami.

W ramach programu Językowa odnowa skupiamy się na upraszczaniu dokumentów zgodnie z Polityką prostego języka. Organizujemy również szkolenia, które prowadzą certyfikowani eksperci językowi. Poza tym wspierają nas ambasadorzy prostego języka. To przedstawiciele kluczowych obszarów banku, którzy współodpowiadają za nasz standard komunikacji.

Nasze zaangażowanie w prosty język to nie tylko codzienna praca, ale też okazja do świętowania osiągnięć. Co roku obchodzimy Dni prostego języka. Z tej okazji organizujemy spotkania z udziałem ekspertów, aby promować zasady przystępnego języka wśród pracowników. ■

GRI 2-24, GRI 2-29

Obsługa reklamacji

Jesteśmy otwarci na wszystkie zgłoszenia klientów. Są one 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 dbanie o dobro klienta i jego zadowolenie ze współpracy z bankiem.

Dzięki zgłoszeniom nieprawidłowości, które identyfikujemy w trakcie rozpatrywania reklamacji, możemy usprawniać procesy w banku. O sposobie rozwiązania zgłoszenia decydują właściciele biznesowi, odpowiedzialni za dany obszar działalności banku. Dzięki temu eliminujemy nieprawidłowości. Rolą rzecznika klienta jest natomiast uczestniczenie w działaniach naprawczych.

W 2024 r. odnotowaliśmy spadek liczby reklamacji o 3% w porównaniu z 2023 r., mimo stale zwiększającej się liczby klientów banku.

Rok 2024 to w obszarze reklamacji czas rozwijania rozwiązań, które wykorzystują automatyzację 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. Na bieżąco dostosowujemy nasz proces reklamacyjny do zmieniającego się otoczenia regulacyjnego i rynkowego. W 2025 r. planujemy rozszerzać zastosowanie robotyzacji, automatyzacji i sztucznej inteligencji.

W 2024 r. odnotowaliśmy spadek liczby reklamacji o 3 proc. w porównaniu z 2023 r., mimo stale zwiększającej się liczby 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. ■

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



Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:



- procedura Proces reklamacyjny w banku (wprowadzona 20 grudnia 2024 r.) — Departament Rozwoju Jakości Obsługi Klienta,
- procedura Obsługa reklamacji i sporów EMIR zgłaszanych przez klientów bankowości korporacyjnej (wprowadzona 2 maja 2022 r.) — Departament Operacji Bankowości Korporacyjnej,
- procedura Raportowanie zdarzeń oraz strat operacyjnych w Credit Agricole (wprowadzona 29 lutego 2024 r.) — Departament Kontroli Ryzyka Finansowego i Operacyjnego,
- przewodnik Zarządzanie nieprawidłowościami zidentyfikowanymi podczas rozpatrywania reklamacji klientów (wprowadzony 15 grudnia 2017 r.) — Departament Rozwoju Jakości Obsługi Klienta,
- przewodnik Rejestracja i obsługa spraw w aplikacji Remedy — Reklamacje przez PB i PP (wprowadzony 20 grudnia 2024 r.) — Departament Rozwoju Jakości Obsługi Klienta,
- przewodnik Rejestracja i obsługa spraw w aplikacji Remedy — Reklamacje przez CC (wprowadzony 20 grudnia 2024 r.) — Departament Rozwoju Jakości Obsługi Klienta,
- przewodnik Obsługa reklamacji transakcji nieautoryzowanych (wprowadzony 20 grudnia 2024 r.) — Departament Rozwoju Jakości Obsługi Klienta.

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. 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 o ich przestrzeganie. 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 nasze podejście 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.

Bank wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych (IOD), który zarządza Biurem IOD. Zajmuje się on m.in. monitorowaniem zgodności w zakresie ochrony prywatności, informowaniem pracowników, jak powinni chronić dane osobowe oraz doradztwem. Jednym z jego najważniejszych zadań jest uświadamianie pracownikom, jakie wymogi nakłada na bank RODO. Wpływa to bowiem na terminowość naszych działań i należytą staranność w obsłudze klientów. ■

GRI 2-24, GRI 3-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka ochrony danych osobowych Credit Agricole (zaktualizowana 10 grudnia 2024 r.) — Inspektor Ochrony Danych,
- procedura Proces obsługi skarg do PUODO oraz wniosków składanych na podstawie art. 15–22 RODO (zaktualizowana 24 grudnia 2024 r.) — Inspektor Ochrony Danych,
- procedura Zarządzanie naruszeniami ochrony danych osobowych (zaktualizowana 24 grudnia 2024 r.) — Inspektor Ochrony Danych,
- procedura Ocena skutków dla ochrony danych (zaktualizowana 30 września 2024 r.) — Inspektor Ochrony Danych,
- procedura Test równowagi (wprowadzona 28 grudnia 2021 r.) — Inspektor Ochrony Danych,
- procedura Transfer danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (zaktualizowana 22 maja 2024 r.) — Inspektor Ochrony Danych,
- procedura Rejestr Czynności Przetwarzania (zaktualizowana 24 grudnia 2024 r.) — Inspektor Ochrony Danych,
- procedura Rejestr Kategorii Czynności przetwarzania (zaktualizowana 18 października 2021 r.) — Inspektor Ochrony Danych.



Bezpieczeństwo informacji

W Credit Agricole bardzo dużą wagę przywiązujemy do ochrony informacji — ma ona 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 prawidłowo zorganizowanym zarządzaniu ryzykiem, w tym w obszarze ICT (ang. Information and Telecommunication Technology). Cały zestaw związanych z tym procesów reguluje Polityka bezpieczeństwa informacji Credit Agricole (która jest głównym dokumentem w tym obszarze), polityki domenowe oraz regulacje operacyjne. W 2024 r. wprowadzaliśmy wiele aktualizacji, które związane były z nową regulacją Digital Operational Resilience Act (DORA). Dotyczy ona szeroko rozumianego bezpieczeństwa w obszarze ICT, zarządzania ryzykiem, odporności na zagrożenia i reagowania na nie.

Oczywiście 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).

Chcemy pomóc jak największej liczbie naszych klientów i innych osób, które szukają aktualnych informacji o bezpieczeństwie lub zainteresowanych tym tematem, ale także zadbać o to, by szybko dotrzeć z istotnymi ostrzeżeniami i rekomendacjami. W tym celu wykorzystujemy wszystkie dostępne kanały: bezpośrednie wiadomości w serwisach transakcyjnych, artykuły na stronie www i na blogu CAsfera.pl, wpisy na Facebooku i Instagramie, 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 krótkie animacje o charakterze poradnikowym wyświetlane na ekranach. Informacjami o bezpieczeństwie zasililiśmy także chatbota, którego uruchomiliśmy na naszej stronie www.

Innym przedsięwzięciem, które zrealizowaliśmy w 2024 r., był przygotowany przez nas raport „Bezpieczeństwo w sieci” propagujący wiedzę o cyberbezpieczeństwie.

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

Wiele podobnych działań edukacyjnych i ostrzegawczych organizujemy także dla naszych pracowników i współpracowników. Wykorzystujemy w nich m.in. artykuły w intranecie CAnews, e-mailingi, SMS-y czy wygaszacze ekranu. Ponadto udostępniamy liczne dodatkowe materiały, np. filmy i poradniki, szkolenia nagrane w formie webinarów, organizujemy akcje typu „fake phishing” (symulacje phishingu) oraz zachęcamy do testowania udostępnionych pracownikom rozwiązań powiązanych ze zgłaszaniem zagrożeń. W ramach onboardingu prowadzimy szkolenia dla nowych i obecnych pracowników. Mają one formę obowiązkowych i fakultatywnych szkoleń e-learningowych.

W 2024 r. zorganizowaliśmy też dla pracowników konkurs z nagrodami „CAła załoga bezpieczna”. Zachęcaliśmy w nim do podzielenia się pomysłami na bezpieczeństwo. ■

GRI 2-7, GRI 2-24

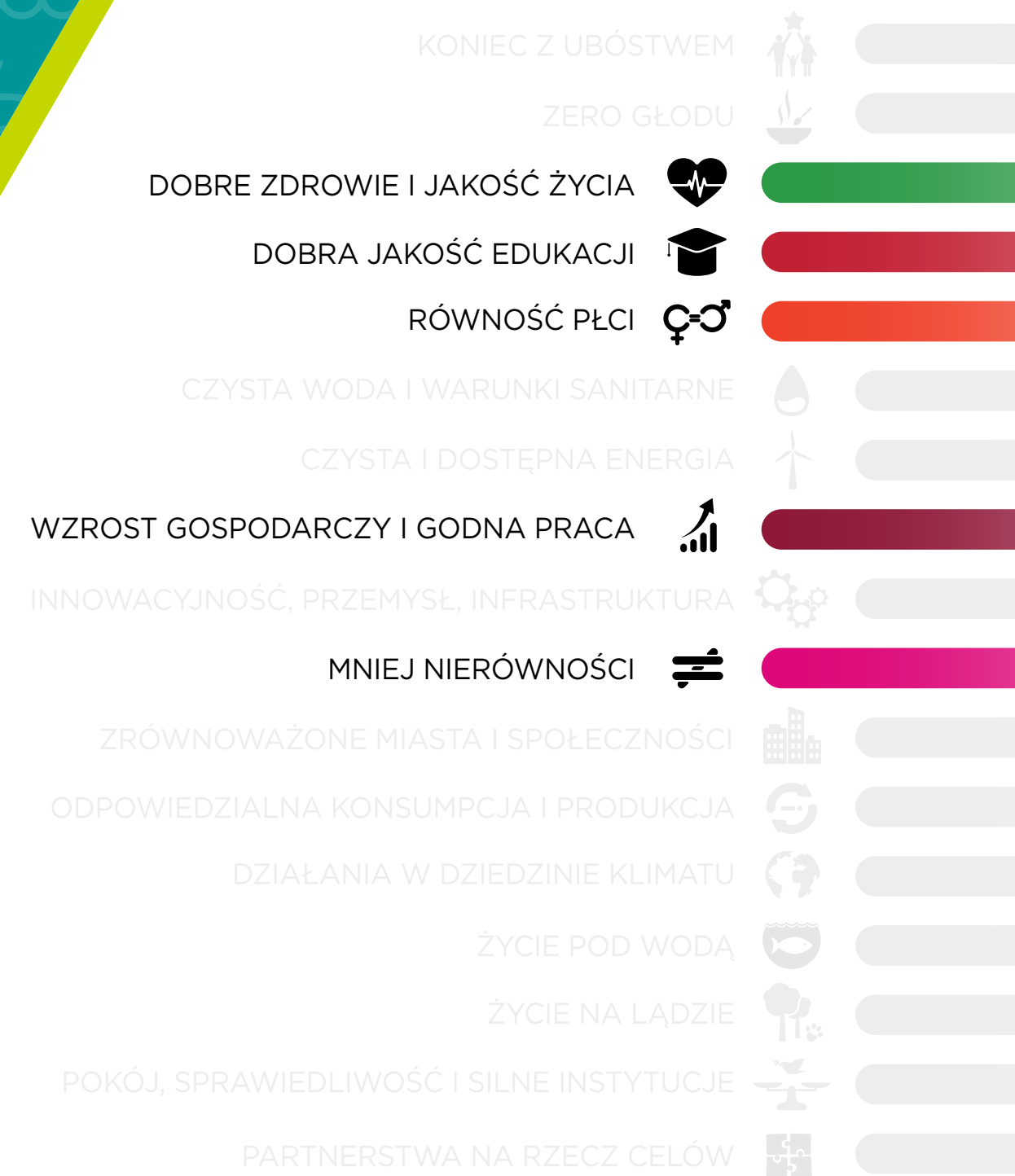
Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka bezpieczeństwa informacji (zaktualizowana 10 grudnia 2024 r.) — Biuro Bezpieczeństwa Informacji,
- Polityka ochrony danych osobowych Credit Agricole (zaktualizowana 10 grudnia 2024 r.) — Inspektor Ochrony Danych,
- poradnik „ABC bezpieczeństwa informacji” (zaktualizowany w listopadzie 2024 r.) — Biuro Bezpieczeństwa Informacji.



PRAKTYKI Z ZAKRESU PRACY

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



Pracownicy banku

Na koniec 2024 r. w Credit Agricole pracowały 3903 osoby zatrudnione na umowę o pracę, w tym 2715 (70 proc.) kobiet i 1188 (30 proc.) mężczyzn. 3795 osób (97 proc.) pracowało w pełnym wymiarze czasu pracy, w tym 3154 osoby na umowę na czas nieokreślony.

W 2024 r. zatrudniliśmy w banku 579 nowych pracowników. Z pracy odeszło 807 osób.

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

PRACOWNICY NA UMOWACH O PRACĘ W PODZIALE NA RODZAJ UMOWY I WYMIAR ETATU			
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	SUMA
Suma pracowników na umowach o pracę wg rodzaju umowy			
na czas określony	433	179	612
na czas nieokreślony	2 245	997	3 242
na czas określony w związku z zastępstwem	37	12	49
Suma pracowników na umowach o pracę wg wymiaru etatu			
na pełny etat	2 657	1 138	3 795
na niepełny etat	58	50	108
SUMA	2 715	1 188	3 903

ROTACJA PRACOWNIKÓW¹						
	KOBIETY			MĘŻCZYŹNI		
Wiek	≤ 30	31-50	> 50	≤ 30	31-50	> 50
Liczba nowo zatrudnionych pracowników	214	174	13	99	73	6
Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	42	8	6	38	8	4
Liczba odejść pracowników	186	286	19	132	173	11
Odsetek odejść pracowników	37	14	9	51	20	7

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

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 2024 r. nasi pracownicy spędzili 209 393 godzin (47,50 godziny na pracownika), uczestnicząc w szkoleniach. Szczegóły w tabeli po prawej stronie.

W 2024 r. rozpoczęliśmy wzmocnianie umiejętności budowania relacji w trzech wymiarach: Klient, Współpracownik oraz Podwładny. Projekt Model Relacyjny to zbiór promowanych postaw i praktyk wypracowanych przez naszych pracowników. Do końca roku przeszkoliliśmy 628 pracowników.

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

W 2024 r. nasi pracownicy spędzili 209 393 godzin (47,50 godziny na pracownika), uczestnicząc w szkoleniach.

(zarządzanie przez cele, zarządzanie w projekcie, feedback, kompetencje zarządcze itp.). Niektóre szkolenia prowadzą pracownicy-eksperti, zgodnie z modelem dzielenia się wiedzą i kompetencjami użytecznymi biznesowo.

Kluczowe działania rozwojowe mają postać projektów systematycznego doskonalenia kompetencji. Realizujemy je długoterminowo. W 2024 r. kontynuowaliśmy programy dla Middle Managementu (średniej kadry menadżerskiej) oraz program rozwojowy skoncentrowany na doskonaleniu kompetencji Top Managementu (wyższej kadry menadżerskiej). Projekty rozwoju kompetencji menadżerskich dotyczą zarówno podnoszenia wiedzy i umiejętności, jak i wzmocniania 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, które oparte są na wykorzystaniu potencjału mocnych stron pracowników w realizacji zadań i pracy zespołowej oraz wdrażaniu narzędzi zarządzania coachingowego. Kluczowe projekty rozwojowe będziemy kontynuować w 2025 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 2024 r. kontynuowaliśmy program Mentoringu, który w tym roku zorganizowaliśmy we współpracy z sześcioma innymi firmami. Łącznie współpracę nawiązały 104 pary mentoringowe w tym 65 par międzyfirmowych. W 2025 r. również będziemy prowadzili ten program. W 2024 r. szkoliliśmy też z tematyki związanej ze zrównoważonym rozwojem i ESG. Łącznie ponad 97 proc. pracowników (3554 osoby) uczestniczyło w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym w tym temacie.

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 404-1, GRI 404-2

SZKOLENIA W PODZIALE NA KATEGORIE PRACOWNIKÓW		
Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika w podziale na kategorie zatrudnienia		
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI
Zarząd, Top management, Middle Management	77,29	57,56
Specjaliści	45,80	37,72
Suma	50,51	41,44

GRI 2-17, GRI 404-1

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- procedura Działania rozwojowe w Credit Agricole (wprowadzona 31 października 2023 r.) — Departament Rekrutacji i Rozwoju



Ocena kompetencji pracowników

Istotnym elementem, który wpływa na rozwój pracowników Credit Agricole, jest ocena kompetencji. W 2024 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 2024. W

W ocenie rocznej wzięło udział ponad 97% pracowników banku.

procesie oceny kompetencji wykorzystywaliśmy system informatyczny, w którym archiwizujemy wyniki i ustalenia z rozmowy pracownika i przełożonego. W procesie uczestniczyli pracownicy, którzy w ocenianym okresie przepracowali ze swoim obecnym przełożonym minimum trzy miesiące. Z oceny wyłączone były osoby długotrwale nieobecne i te, których staż pracy był krótszy niż trzy miesiące.

W ocenie rocznej wzięło udział 97,1 proc. pracowników banku, z czego 67 proc. to kobiety, a 33 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 8 stycznia 2024 r.) — Departament Rekrutacji i Rozwoju.



Polityka wynagrodzeń

Polityka płacowa banku zapewnia równość wynagrodzeń za tę samą pracę lub pracę o tej samej wartości bez względu na płeć, wiek, stan zdrowia, pochodzenie etniczne, przekonania oraz inne okoliczności, które mogą być odbierane jako dyskryminujące.

Nasza polityka wynagrodzeń i awansów wewnętrznych jest jawna, tak samo jak informacje o widełkach wynagrodzeń dla poszczególnych poziomów zaszeregowania. Informacje podane są w Regulaminie wynagradzania i premiowania pracowników Credit Agricole.

W naszym banku wyceniamy stanowiska pracy zgodnie z rynkową metodologią Korn Ferry. W 2024 r. uczestniczyliśmy w badaniu wynagrodzeń sektora bankowego, którego celem było zweryfikowanie zmiany w otoczeniu gospodarczym. W drugiej połowie roku rozpoczęliśmy audyt polityki wynagrodzeń. Po audycie podjęliśmy działania w zakresie weryfikacji wyceny stanowisk rynkową metodą Korn Ferry.

Co roku aktualizujemy politykę wynagrodzeń, aby oferować naszym pracownikom atrakcyjny i rynkowy poziom wynagrodzeń. Weryfikujemy widełki płacowe dla poszczególnych grade'ów w oparciu o Raport płacowy sektora bankowego Korn Ferry. Dzięki takiemu podejściu wynagrodzenia w banku, za tę samą pracę lub pracę o tej samej wartości, kształtują się w przedziale 80-120 proc. wynagrodzeń rynkowych. Ponadto co roku odnosimy wynagrodzenia pracowników do realiów rynkowych i obowiązującej polityki wynagradzania oraz zgodnie z dostępnymi budżetami przekazujemy dodatkowe środki na wzrost wynagrodzeń. Przyznając budżet podwyżkowy, uwzględniamy poziom wynagrodzeń, osiągnięte wyniki, poziom rotacji oraz informację z exit interviews. W 2024 r. trzykrotnie przeprowadzaliśmy procesy zmiany wynagrodzeń w odpowiedzi na zmieniające się wynagrodzenia minimalne i mediany rynkowe, by oferować naszym pracownikom atrakcyjne rynkowe wynagrodzenia.

Zasady wynagradzania w banku wspierają realizację naszej strategii, a w szczególności realizację celów, które dotyczą 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 zależna od stopnia zaszeregowania, obszaru biznesowego (rodziny stanowisk) i lokalizacji. Płaca w żadnym aspekcie nie zależy od płci. Po zweryfikowaniu widełek płacowych, w oparciu o dane rynkowe, dokonujemy przeglądu wynagrodzeń. Na koniec 2024 r. ośmiu aktywnych pracowników banku (pracownik nieaktywny to taki, który zgłosił długoterminową nieobecność) wynagradzaliśmy na poziomie minimalnego wynagrodzenia krajowego. Pozostali pracownicy otrzymywali wynagrodzenie zasadnicze powyżej tego poziomu oraz zmienne składniki wynagrodzeń powiązane z zaangażowaniem i realizacją celów.

Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet w naszym banku odpowiada 99,7 proc. średniego zasadniczego wynagrodzenia mężczyzn na tym samym szczeblu zaszeregowania. Największa różnica jest wśród kobiet z Middle Managementu, gdzie relacja ta wynosi 92,6 proc. Najwyższa relacja średniego wynagrodzenia z premią do wynagrodzenia bez premii występuje w grupie Top Management i wynosi 1,55 proc.

W porównaniu z 2023 r. relacja wynagrodzenia kobiet do wynagrodzenia mężczyzn z uwzględnieniem poziomu zaszeregowania wzrosła o 1,29 proc.

w odniesieniu do wynagrodzenia zasadniczego, a dla wynagrodzenia z premią o 1,27 proc.

Całkowite roczne wynagrodzenie najlepiej opłacanego pracownika w banku w porównaniu ze średnim całkowitym wynagrodzeniem wszystkich pracowników wyniosło 19,78 proc. W celu wyliczenia wskaźnika rocznego wynagrodzenia całkowitego i zapewnienia obiektywnego porównania dokonaliśmy przeliczenia wynagrodzeń wszystkich pracowników dopełniając do pełnego etatu i roku.

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

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	99,7	99,7
Top management	105,3	106,9
Middle management	92,6	92
Specjaliści	100,7	100,4

GRI 405-2

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Regulamin wynagradzania i premiowania pracowników Credit Agricole (zaktualizowany 1 marca 2024 r.) — Departament Zarządzania Personalem,
- procedura Ustalanie wynagrodzeń pracowników w Credit Agricole (zaktualizowana 2 listopada 2020 r.) — Zespół Controllingu Personalnego.



Korzyści socjalne dla pracowników

Pracownicy Credit Agricole mogą korzystać z takich świadczeń jak prywatna opieka medyczna i ubezpieczenie grupowe oraz świadczenia socjalne, 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 świadczone 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, 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

Świadczenia Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS) są dostępne dla wszystkich pracowników zatrudnionych na umowę o pracę niezależnie od wymiaru etatu. Ze świadczeń mogą korzystać również renciści i emeryci, dla których nasz bank był ostatnim miejscem zatrudnienia.

W 2024 r. w ramach funkcjonującego w banku ZFŚS pracownicy i emeryci korzystali z następujących świadczeń:

- dofinansowania do wypoczynku: 2 547 osób,
- dofinansowania do karty MultiSport (z dostępem do programu zajęć sportowych): 1 312 osób (średnia miesięczna),
- dofinansowania do zajęć rekreacyjno-sportowych dla dzieci: 302 dzieci pracowników (średnia miesięczna),
- pomocy finansowej przeznaczonej dla osób w trudnej sytuacji finansowej lub zdrowotnej: 101 osób,
- świadczenia świadczonego: 2 946 osób.

W 2024 r. wzrosła liczba osób, które skorzystały ze świadczenia świadczonego oraz z dofinansowania do wypoczynku. Jednocześnie na takim samym poziomie jak w ubiegłym roku wsparliśmy pracowników w związku z trudną sytuacją finansową lub stanem zdrowia.

GRI 401-2

W 2024 r. wzrosła liczba osób, które skorzystały ze świadczenia świadczonego oraz z dofinansowania do wypoczynku.

Opieka medyczna i ubezpieczenie grupowe

Nasz bank zapewnia prywatną opiekę medyczną wszystkim pracownikom. W 2024 r. z pakietów prywatnej opieki medycznej korzystało 3083 pracowników, w tym:

- 1851 — z pakietu dofinansowanego przez pracodawcę (1763 pakietów komfort dostępnych dla ogółu pracowników i 88 pakietów dostępnych dla członków Top Managementu),
- 1232 z rozszerzonych pakietów opieki medycznej (w tym dostępnych dla członków rodziny pracownika).

Do końca listopada 2024 r. nasi pracownicy korzystali z ubezpieczenia grupowego w Allianz. Od 1 grudnia zmieniliśmy ubezpieczyciela na UNUM. Liczba pracowników ubezpieczonych utrzymała się na tym samym poziomie. W 2024 r. z ubezpieczenia korzystało 2084 pracowników. Zainteresowanie polisą jest porównywalne z poprzednimi latami. Warunki ubezpieczenia pozostały na zbliżonym poziomie.

GRI 401-2

Urlopy rodzicielskie

W 2024 r. 273 pracowników naszego banku mogło skorzystać z urlopów związanych z rodzicielstwem, w tym:

- 211 z urlopu macierzyńskiego,
- 62 z uprawnień rodzicielskich dla ojca.

Wśród nich z uprawnień do urlopu rodzicielskiego skorzystało 249 osób (91 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 wzrostową.

GRI 401-3



URLOPY RODZIELSKIE

	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	SUMA
Pracownicy uprawnieni w 2024 r. do urlopów związanych z rodzicielstwem	211	62	273
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopów związanych z rodzicielstwem w 2023 r.	197	38	235
Pracownicy, którzy wrócili do pracy w 2024 r. po wykorzystaniu urlopów związanych z rodzicielstwem	173	45	218
Pracownicy, którzy wrócili do pracy w 2023 r. po wykorzystaniu urlopów związanych z rodzicielstwem i przepracowali cały 2024 r.	121	36	157
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 rodzicielskim za rok poprzedzający analizę, tj. 2023	70	80	72

GRI 401-3

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:



- Regulamin wynagradzania i premiowania pracowników Credit Agricole (zaktualizowany 1 marca 2024 r.) — Departament Zarządzania Personalem,
- Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych Credit Agricole (wprowadzony 1 kwietnia 2024 r.) — Departament Zarządzania Personalem.

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 2024 r. zrealizowaliśmy wiele działań, które wspierały zdrowy styl życia, profilaktykę oraz budowanie zdrowych nawyków.

W zakresie profilaktyki zdrowotnej przeprowadziliśmy badania przesiewowe dla 84 pracowników, badanie słuchu dla 44 uczestników oraz badania poziomu glukozy dla 54 pracowników. Dodatkowo 165 pracowników skorzystało z pomiaru nawodnienia organizmu. Zorganizowaliśmy także cykl 10 spotkań z terapeutką widzenia pod hasłem „Mniej oko na oko”, w którym uczestniczyło 894 pracowników. Ponadto przeprowadziliśmy webinary poświęcone profilaktyce dbania o głos, w których wzięło udział 118 uczestników, a także webinar dotyczący profilaktyki cukrzycy oraz nawodnienia, który zgromadził 77 uczestników. W ramach edukacji zdrowotnej udostępniliśmy pracownikom e-book, który zawierał wskazówki i ćwiczenia związane z higieną głosu.

Dbając o aktywność fizyczną pracowników, zorganizowaliśmy webinary wspierające trening, regenerację oraz bezpieczeństwo podczas ćwiczeń. Łącznie wzięło w nich udział 221 pracowników.

Zadbaliśmy także o ergonomię pracy. W ramach tej inicjatywy 35 pracowników pracujących zdalnie skorzystało z indywidualnych konsultacji dotyczących ergonomii stanowiska pracy. Kontynuujemy zachęcanie pracowników do wdrażania nawyku przerwy regeneracyjnej poprzez zestaw ćwiczeń i zdrowe wskazówki na wygaszaczach ekranu.

W trosce o bezpieczeństwo pracowników zorganizowaliśmy dodatkowe szkolenia z zakresu pierwszej pomocy, w których uczestniczyło 200 osób. Uczestnicy nauczyli się, jak udzielać pomocy przy nagłym zatrzymaniu krążenia, korzystać z automatycznego defibrylatora zewnętrznego (AED), reagować w przypadku zakrzepnięcia czy maszynego krwotoku oraz jak rozpoznawać i udzielać pomocy przy stanach nagłych takich jak zawał serca, udar mózgu, hipoglikemia czy ataki drgawek. Oprócz tego przeprowadziliśmy również szkolenia z zakresu pierwszej pomocy dla zwierząt, w których wzięło udział 53 pracowników.

Działania związane z bezpieczeństwem pracy objęły również aktualizację szkoleń BHP oraz instrukcji BHP, które zostały uproszczone i dostosowane do potrzeb pracowników.

Zorganizowaliśmy Dzień Bezpieczeństwa Drogowego, w których uczestniczyło 300 osób. Podczas wydarzenia pracownicy mieli okazję skorzystać w symulatora dachowania, symulatora zderzenia, prezentacja ciemni z pokazaniem wpływu odbłasków na widoczność oraz stanowiska fotelików dla dzieci.

Ponadto wyposażyliśmy wyremontowane biuro w Warszawie w nowy defibrylator, co pozwoli na szybszą reakcję w przypadku nagłego zatrzymania krążenia.

Wdrożone inicjatywy pozwoliły podnieść komfort pracy, poprawić zdrowie i bezpieczeństwo pracowników oraz zwiększyć ich świadomość w budowaniu zdrowych nawyków. Będziemy kontynuować działania wspierające rozwój kultury zdrowia i bezpieczeństwa, odpowiadając na aktualne potrzeby pracowników.

GRI 403-9

LICZBA WYPADKÓW PRZY PRACY I ZWIĄZANE Z TYM NIEOBECNOŚCI				
	2021	2022	2023	2024
Liczba wypadków	11	11	11	20
Liczba dni niezdolności do pracy	165	354	80	732

WSKAŹNIK CIĘŻKOŚCI WYPADKÓW			
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	OGÓŁEM
Liczba wypadków śmiertelnych przy pracy	0	0	0
Liczba wypadków lekkich przy pracy	18	2	20
Liczba wypadków ciężkich przy pracy	0	0	0
Suma wszystkich wypadków	18	2	20
Wskaźnik częstości wypadków w odniesieniu do wszystkich pracowników banku (injury rate - IR)	6,62	1,681	5,11
Liczba dni niezdolności do pracy na skutek wypadków przy pracy	717	15	732
Wskaźnik ciężkości wypadków	39,83	7,5	36,6

GRI 403-9

LICZBA WYPADKÓW W PODZIALE NA PŁEĆ			
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	SUMA
Liczba wypadków w drodze do lub z pracy	13	2	15
Liczba wypadków przy pracy	18	2	20
Liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Regulamin organizacyjny Pionu HR (zaktualizowany 24 maja 2021 r.) — Departament Rekrutacji i Rozwoju,
- Zarządzenie w sprawie zapewnienia pierwszej pomocy (wprowadzone 6 listopada 2020 r.) — Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy,
- Zarządzenie w sprawie dokonania oceny ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy (zaktualizowane 16 lipca 2021 r.) — Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy,
- Zarządzenie w sprawie szkolenia pracowników w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy (wprowadzone 1 marca 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 grudnia 2023 r.) — Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy,
- Zarządzenie w sprawie powołania Komisji Bezpieczeństwa i Higieny Pracy (wprowadzone 20 lutego 2024 r.) — Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy.



Dbłość o well-being pracowników

W 2024 r. koncentrowaliśmy się na szerokim zakresie wellbeingu czyli dobrostanie psychicznym i emocjonalnym, społecznym oraz na zdrowiu fizycznym.

Edukowaliśmy na rzecz budowania świadomości społecznej na temat emocji i zdrowia psychicznego zarówno kadrę menedżerską jak i pracowników. Dla menedżerów przygotowaliśmy certyfikowany program Wellbeing Leader. Jego celem było wzmocnienie kompetencji w zakresie dbania o dobrostan własny oraz zespołów. Uczestniczyło w nim 36 menedżerów.

Pracownicy banku mogli wziąć udział w cyklicznych webinarach na tematy związane z dbaniem o zdrowie fizyczne i emocjonalne (np. z okazji Dnia Walki z Rakiem, Dnia Świadomości Depresji, Dnia Walki z Cukrzycą, Dnia Walki z Wypaleniem Zawodowym). Uczestniczyło w nich łącznie 451 osób. Dodatkowo ponownie zorganizowaliśmy People Power Days — serię webinarów poświęconych dobrostanowi, którego tematem przewodnim było dbanie o zachowanie równowagi pomiędzy pracą zawodową a życiem prywatnym. Celem programu jest dostarczenie inspiracji i motywacji do wdrażania zdrowych nawyków w codziennej pracy i życiu osobistym oraz wiedzy i umiejętności dbania o dobrostan. Poruszyliśmy tematy budowania odporności psychologicznej, efektywnej organizacji pracy, skutecznej regeneracji oraz dbałości o zdrowie fizyczne i kondycję. Pracownicy uczestniczyli łącznie 3445 razy w webinarach na ten temat, w tym 600 podczas People Power Days.

Tak jak w poprzednich latach 100 naszych pracowników wzięło udział we wrocławskim Biegu Firmowym — wydarzeniu charytatywnym, promującym jednocześnie aktywność fizyczną.

W ciągu roku pracownicy mogli zaangażować się w różne aktywności fizyczne i zarejestrować je w aplikacji Activy w ramach trzech edycji programu PowerON. Łącznie w trzech edycjach odnotowaliśmy rekordową liczbę 1428 uczestników w tym 609 unikalnych uczestniczek i uczestników.

W ramach działań zachęcających do profilaktyki chorób, umożliwiliśmy pracownikom wykonanie bezpłatnych badań USG. Z badań skorzystało 65 osób.

Pracownicy mogli też korzystać z bezpłatnych sesji online z ekspertami zdrowia psychicznego, które oferujemy we współpracy z zewnętrznym dostawcą — firmą HearMe. W 2024 r. pracownicy skorzystali z 1173 godzin spotkań z ekspertami. ■

1173

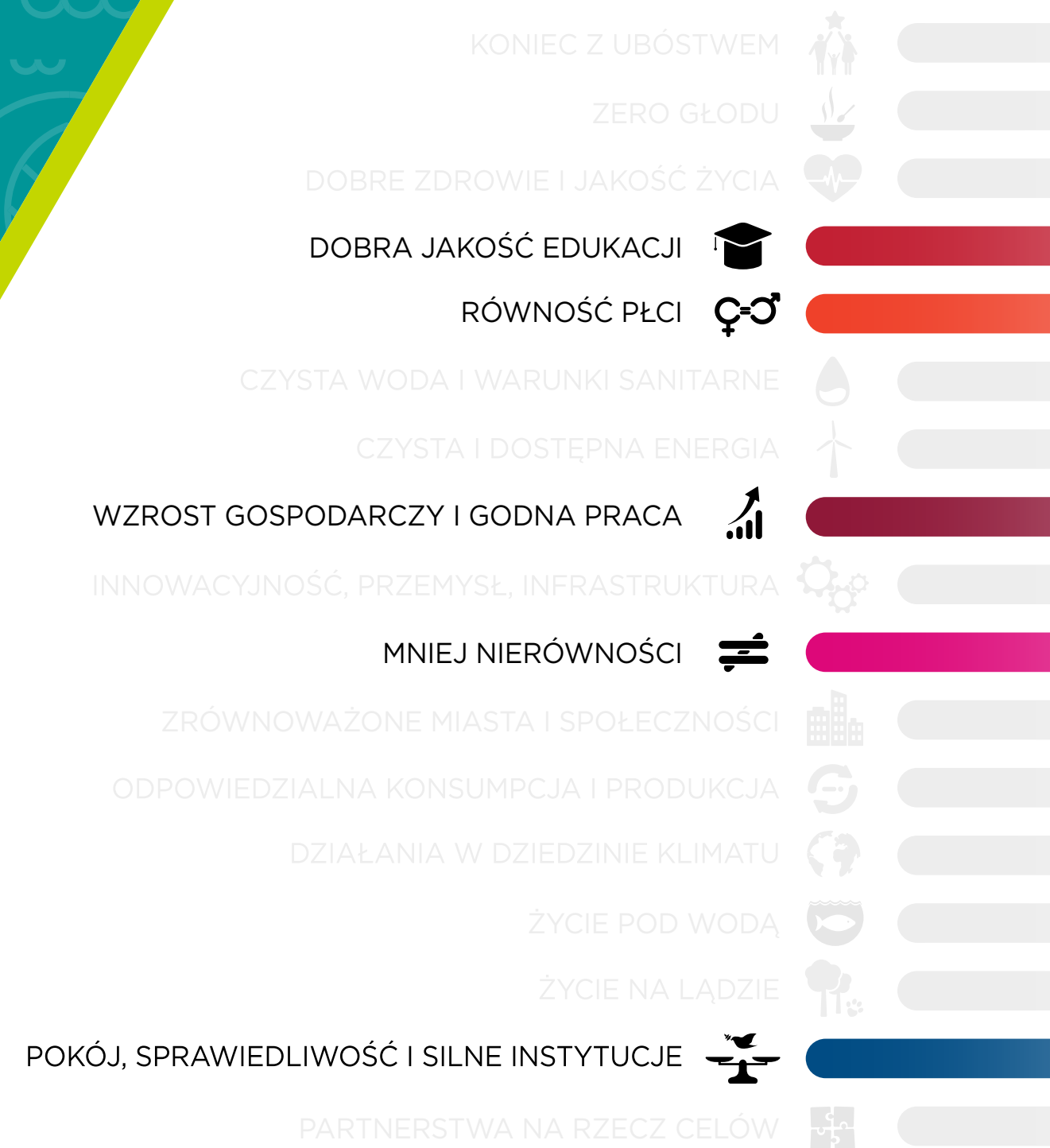
tyle razy pracownicy skorzystali z sesji z ekspertami zdrowia psychicznego.



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. rozpoczęliśmy realizację programu rozwojowego dla menadżerów i menadżerek — Inclusive Leader. Jego celem jest dostarczenie kompleksowej wiedzy z zakresu różnorodności i włączania, umożliwienie liderom i liderkom wdrożenia codziennych włączających praktyk i zaangażowanie ich na rzecz promocji inkluzywnych praktyk w organizacji. W efekcie certyfikat Inclusive Leader otrzymało 17 osób. Program będziemy kontynuować w 2025 r.

W 2024 r. kontynuowaliśmy również aktywności dla wszystkich pracowników w ramach programu Inclusive Teams. Pracownicy mogą w nim poszerzyć swoją wiedzę o różnorodności oraz praktykach włączających w codziennym funkcjonowaniu zespołu, m.in. na temat neuroróżnorodności czy języka inkluzywnego. Program będziemy rozwijać w 2025 r.

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

Zaangażowaliśmy się w kampanię promującą zrównoważone role rodzicielskie i partnerski model rodziny „Równi w domu — równi w pracy” zorganizowaną przez Fundację Share the Care.

Sukcesywnie rozwijaliśmy sieci pracownicze: LGBTQ+ i osób sojusznicznych, rodziców i opiekunów dzieci ze specjalnymi potrzebami oraz sieć wolonta-

riacką. Wspieraliśmy sieci w działaniach wzmacniających społeczność oraz wspierających w codziennych działaniach.

W 2024 r. dwukrotnie zorganizowaliśmy też Diversity Power Days, w trakcie których pracownicy brali udział w spotkaniach, webinarach i konkursach. Pracownicy wzięli w nich udział łącznie 2217 razy.

W ciągu roku monitorowaliśmy następujące wskaźniki związane z różnorodnością:

- opinie dotyczące docenienia różnic i różnorodności w zespole — 82 proc. zgodziło się ze stwierdzeniem „Moja firma przywiązuje wagę do różnorodności zespołów” (+5 p.p. vs 2023);
- stanowiska menadżerskie zajmowane przez kobiety — było to 64 proc.;
- wykorzystanie urlopu ojcowskiego — łącznie skorzystało z niego 38 ojców: 8 przez 7 dni, 30 w całości;
- skorzystanie z dodatku uzupełniającego do 100 proc. za pierwsze 14 dni kalendarzowe dla ojców, którzy zdecydują się skorzystać z przysługującego im urlopu rodzicielskiego do ukończenia przez dziecko 2. roku życia — łącznie skorzystało z niego 14 osób (36 proc. wszystkich ojców, którzy byli na urlopie rodzicielskim). Więcej informacji na ten temat w rozdziale Polityka wynagrodzeń na s. 34.

W 2024 r. po raz kolejny wzięliśmy też udział w rankingu instytucji finansowych dbających o równość zawodową i społeczną osób LGBTQ+, który jest częścią projektu Cashless dla Równości. Osiągnęliśmy bardzo dobry wynik: 95 punktów na 100 możliwych. Potwierdziliśmy tym samym nasze zaangażowanie w kształtowanie inkluzywnego miejsca pracy.

Z kolei w badaniu Diversity IN Check (lista pracodawców najbardziej zaawansowanych w zakresie zarządzania różnorodnością i inkluzji w Polsce) uzyskaliśmy wynik na poziomie monitorowania 85 proc. wskaźników rezultatów sprawdzanych w badaniu. ■

GRI 2-24, GRI 405-2

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (wprowadzony 25 lipca 2023 r.) — Pion Compliance,
- Polityka różnorodności Credit Agricole (wprowadzona 24 lutego 2020 r.) — Zespół Strategicznych Inicjatyw HR.



Zajęliśmy wysokie miejsce w rankingu Cashless dla Równości potwierdzając nasze zaangażowanie w kształtowanie inkluzywnego miejsca pracy.

cashless.pl

dla
równości



Zróżnicowanie pracowników

GRI 405-1

Wśród pracowników banku przeważają osoby, które mają od 31 do 50 lat. Stanowią one 72 proc. zatrudnionych. Kobiety stanowią 71 proc. tej grupy. Najmniej liczną grupą są mężczyźni powyżej 50. roku życia (4 proc. zatrudnionych). Średnia wieku pracowników wynosi 39 lat.

Niezależnie od płci, w każdej kategorii wiekowej najliczniejszą grupą są specjaliści. Największy udział Middle Managementu i Top Managementu obserwujemy w grupie wiekowej 31–50 lat.

Zarząd banku na koniec roku tworzyło osiem osób, w tym jedna kobieta. Siedem z nich ma ponad 50 lat.

Przeciętnie kadra kierownicza ma w naszym banku 17,18 proc. etatów, w tym 64 proc. etatów zajmują kobiety.

39 lat

tylę wynosi średnia wieku pracowników.

W banku funkcjonuje Polityka zapewnienia odpowiedniości członków Zarządu, Rady Nadzorczej i osób zajmujących kluczowe funkcje w Credit Agricole, która jest 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 pracują 34 osoby z różnymi niepełnosprawnościami, tj. o 5 osób mniej niż w poprzednim roku. ■

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka zapewnienia odpowiedniości członków Zarządu, Rady Nadzorczej i osób pełniących kluczowe funkcje w Credit Agricole (zaktualizowana 26 kwietnia 2024 r.) — Departament Rekrutacji i Rozwoju,
- Polityka różnorodności Credit Agricole (wprowadzona 24 lutego 2020 r.) — Zespół Strategicznych Inicjatyw HR.



ZRÓŻNICOWANIE PRACOWNIKÓW POD WZGLĘDEM PŁCI I WIEKU			
	KOBIETY	MĘŻCZYŻNI	SUMA
≤ 30	470	225	695
31-50	2019	805	2824
>50	226	158	384
Suma	2715	1188	3903

UDZIAŁ PRACOWNIKÓW Z RÓŻNYCH KATEGORII W GRUPACH WIEKOWYCH						
	KOBIETY (w proc.)			MĘŻCZYŻNI (w proc.)		
Wiek	≤ 30	31–50	>=51	≤ 30	31–50	51≥ (50 >)
Zarząd (w proc.)	0	0	13	0	13	75
Top management (w proc.)	0	32	14	0	39	15
Middle management (w proc.)	1	57	9	1	27	5
Specjaliści (w proc.)	14	52	5	7	19	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 uprzejmość i długotrwałość negatywnych działań skierowanych przeciwko pracownikowi, które polegają na nękaniu 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.

Aby zapobiegać mobbingowi oraz praktykom dyskryminacyjnym, wszyscy pracownicy banku, pracownicy placówek partnerskich oraz osoby, które współpracują 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 2024 r. szkolenie to ukończyły 3234 osoby. Dla kadry menadżerskiej banku 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 49 osób. Dodatkowo udostępniłmy pracownikom dodatkowe szkolenie e-learningowe „Dobre praktyki menadżerskie wspierające prewencję antymobbingową i antydyskryminacyjną”. W 2024 r. ukończyły je 52 osoby. Będziemy kontynuować te inicjatywy edukacyjne w kolejnych latach.

Pracownicy mogą zgłosić przypadki dyskryminacji zarówno anonimowo przez wdrożony kanał whistleblowing, jak i przez kanał ustalony dla Polityki antymobbingowej. W 2024 r. otrzymaliśmy jedno zgłoszenie, które zawierało zarzut nierównego traktowania i zgodnie z obowiązującą Polityką rozpatrywalimy je na ścieżce antymobbingowej. Komisja zdiagnozowała problemy, zidentyfikowała przyczyny i przejawy konfliktu oraz zarekomendowała rozwiązania. Postępowanie zakończy się na początku 2025 r. ■

GRI 2-24,GRI 406-1

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- Polityka antymobbingowa Credit Agricole (wprowadzona 19 czerwca 2017 r.) — Departament Zarządzania Personelem,
- procedura Whistleblowing w Credit Agricole (zaktualizowana 11 października 2024 r.) — Pion 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 naturalnego, w tym do przeciwdziałania zmianie klimatu. Ochrona środowiska jest elementem strategii banku, a nasze podejście w tym zakresie opisuje wiele dokumentów wewnętrznych. Do najważniejszych należą: Polityka środowiskowa, Polityka klimatyczna, Polityka zarządzania wpływem na bioróżnorodność i kapitał naturalny, Polityka zarządzania ryzykiem ESG i Polityka sektorowa ESG.

Poza działaniami związanymi z ograniczeniem negatywnego wpływu naszej działalności i portfela kredytowego na środowisko podejmujemy także wiele inicjatyw prośrodowiskowych, w które angażujemy naszych pracowników i otoczenie.

Polityka środowiskowa banku

Ogólne zobowiązania Credit Agricole związane z ochroną środowiska i przeciwdziałaniem zmianie klimatu opisujemy w Polityce środowiskowej banku, którą przyjęliśmy i wdrożyliśmy w 2021 r.

Ponadto, w grudniu 2024 r. wprowadziliśmy dwa szczegółowe dokumenty: Politykę klimatyczną Credit Agricole i Politykę zarządzania wpływem na bioróżnorodność i kapitał naturalny w Credit Agricole.

Polityka klimatyczna określa zasady i cele banku w zakresie przeciwdziałania zmianie klimatu, łagodzenia i adaptacji do zmiany klimatu oraz zarządzania wpływem na klimat. Stanowi ona ramy, które określają kierunki działania, jakie podejmujemy w związku z kwestiami klimatycznymi.

Polityka zarządzania wpływem na bioróżnorodność i kapitał naturalny jest z kolei kluczowym dokumentem, który opisuje w jaki sposób zarządzamy swoim wpływem na bioróżnorodność, kapitał naturalny, przyrodę i ekosystemy. Polityka obejmuje opis podejścia do bioróżnorodności i kapitału naturalnego, w tym definicje kluczowych pojęć, cele podejmowanych działań oraz ocenę wpływu banku na bioróżnorodność w zakresie ryzyk i szans. Opisuje również priorytety strategiczne oraz sposób zarządzania bioróżnorodnością i kapitałem naturalnym, w tym odpowiedzialność, monitorowanie, raportowanie i komunikację oraz sposób finansowania działań.

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

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

Strategia banku dotycząca ochrony środowiska

Kwestie ochrony środowiska i przeciwdziałania zmianie klimatu są elementem naszej strategii (więcej na 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”, a strategiczne cele związane z ochroną środowiska wskazujemy w tabeli powyżej.

Główną ambicją banku w zakresie przeciwdziałania zmianie klimatu jest osiągnięcie neutralności klimatycznej banku do 2050 r. w zakresie emisji bezpośrednich i pośrednich. Do celów strategicznych, które wesprą realizację tej ambicji należą:

- a) finansowanie rozwoju odnawialnych źródeł energii,
- b) wsparcie klientów w transformacji energetycznej i zmniejszaniu emisyjności,
- c) odejście od finansowania projektów związanych z wydobyciem paliw kopalnych.

Sposób realizacji tych celów szczegółowo opisuje Strategia klimatyczna Credit Agricole, którą wprowadziliśmy w grudniu 2024 r.

Poza przeciwdziałaniem zmianie klimatu chcemy też wspierać bioróż-

norodność i kapitał naturalny, a także pomagać naszym klientom w minimalizowaniu negatywnego wpływu na bioróżnorodność i w zmniejszaniu ich zależności od kapitału naturalnego. Dlatego zidentyfikowaliśmy pięć obszarów priorytetowych — celów strategicznych, aby zmierzyć się z tymi wyzwaniami. Należą do nich:

- a) ocena istotnego wpływu utraty bioróżnorodności na działalność banku i ryzyk z tym związanych,
- b) włączanie kryteriów dotyczących bioróżnorodności i kapitału naturalnego do polityk sektorowych ESG,
- c) pozyskiwanie środków finansowych na działania prośrodowiskowe,
- d) wspieranie zbiorowych inicjatyw, które mają na celu przeciwdziałanie utracie bioróżnorodności i zmniejszeniu zależności od kapitału naturalnego;
- e) zmniejszenie bezpośredniego śladu węglowego banku i wspieranie bioróżnorodności.

Więcej na temat konkretnej realizacji tych celów piszemy w Polityce zarządzania wpływem na bioróżnorodność i kapitał naturalny w Credit Agricole.

Zarówno przeciwdziałanie zmianie klimatu, jak i ochronę bioróżnorodności uwzględniliśmy w politykach sektorowych ESG, które wprowadziliśmy w banku w 2024 r. Dotyczą one współpracy z klientami korporacyjnymi. Polityki te zawierają np. bezpośrednie odniesienia do Standardu Wyników 6 (Performance Standard 6: Biodiversity Conservation and Sustainable Management of Living Natural Resources), który przygotowała Międzynarodowa Korporacja Finansowa (International Finance Corporation — IFC) oraz do kryteriów wyłączenia z finansowania projektów i aktywności zlokalizowanych na obszarach chronionych (miejsca wpisane na listę Światowego Dziedzictwa UNESCO, obszary Ramsar itp.). Do wdrożonych przez bank polityk sektorowych w ramach Polityki sektorowej ESG banku należą: polityka w zakresie węgla energetycznego, polityka w zakresie sektora górniczego i metalowego (metalurgicznego) oraz polityka w zakresie infrastruktury transportowej. Kolejnymi politykami, które planujemy wdrożyć są dokument dotyczący sektora paliwowego i gazowego czy dokument dotyczący ochrony lasów. Będzie on odnosił się do międzynarodowych standardów, które wspierają walkę zylesianiem. Uwzględnienie kwestii zmiany klimatu czy wpływów i ryzyk związanych z bioróżnorodnością i kapitałem naturalnym w politykach sektorowych ESG banku gwarantuje, że kwestie te będą brane pod uwagę przy współpracy w zakresie finansowania ogólnego przeznaczenia, jak również projektów i inwestycji. Planujemy na bieżąco wdrażać nowe polityki oraz aktualizować już wdrożone dokumenty.

Nasze konkretne cele związane z ochroną środowiska i przeciwdziałaniem zmianie klimatu to m.in.:

- zmniejszyć emisję CO₂ banku o 76 proc. do 2025 r. w porównaniu z 2019 r. m.in. poprzez przejście w minimum 80 proc. na flotę niskoemisyjną (samochody elektryczne i hybrydowe),
- zwiększyć saldo zielonego finansowania do 2 mld zł do 2025 r.,
- zaprzestać finansowania branż wspierających i uczestniczących w wydobyciu węgla — branż 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. 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 ba-

¹ Credit Agricole nigdy nie finansował wydobycia węgla.



zowego 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 zaostrożony 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.). Do pozostałych sektorów, dla których Grupa nie ogłosiła celów redukcyjnych, należą sektor rolniczy oraz sektor nieruchomości mieszkalnych.

GRI 2-23, GRI 2-24, 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

EMISJE CO ₂ W CREDIT AGRICOLE					
	2020 (tCO ₂ e)	2021 (tCO ₂ e)	2022 (tCO ₂ e)	2023 (tCO ₂ e)	2024 (tCO ₂ e)
Energia (Zakres 1 i 2)	6 559	5 946	2 393	1 805	1 266
w tym Gaz	861	921	712	567	560
w tym Energia elektryczna	5 698	5 025	1 681	1 237	706
Flota samocho- dowa	726	992	1 214	1 295	1 301
Podróże służbowe (Zakres 3)	32	30	87	96	92
ŁĄCZNIE	7 317	6 968	3 694	3 196	2 659
Redukcja emisji vs 2019 (w proc.)	-25	-29	-62	-67	-73

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3

w zakresie drugim. Podejmujemy działania, które mają na celu zmniejszenie 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 (SBTi). Mierzymy wskaźniki w pierwszym i drugim zakresie dla emisji ze zużycia gazu i energii elektrycznej (bez serwerowni) oraz emisji z naszej floty samochodowej. Natomiast w trzecim zakresie, biorąc pod uwagę ślad bezpośredni (z działalności) banku, analizujemy emisje podróży służbowych. Nie monitorujemy innych gazów cieplarnianych niż CO₂.

W 2024 r. osiągnęliśmy nasz cel na ten rok. Wynosił on 73 proc. redukcji śladu węglowego w porównaniu z rokiem bazowym 2019 r. Nasz ślad węglowy w 2024 r. wyniósł 2 659 tCO₂e w porównaniu do 9 785 tCO₂e w 2019 r. W zakresie pierwszym nasz ślad wynosił 1 861 tCO₂e, w zakresie drugim — 706 tCO₂e, a w zakresie trzecim — 92 tCO₂e.

Rokrocznie redukujemy nasz ślad węglowy przede wszystkim dzięki przejściu na energię elektryczną z odnawialnych źródeł (OZE) (więcej o tym na s. 46) a także dzięki wykorzystywaniu zrównoważonych środków transportu (więcej o tym na s. 47).

Od 2023 r. pracujemy również nad mierzaniem i obniżaniem emisyjności naszego portfela kredytowego. Obliczamy go według metodyki Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) dla siedmiu klas aktywów w kategorii „inwestycje” oraz w podziale na sektory o wysokim potencjale dekarbonizacyjnym zgodnie z metodologią przyjętą w całej Grupie CA. Zaczęliśmy od sektora rolniczego. Kolejnym sektorem jest produkcja energii elektrycznej. Kalkulacja śladu węglowego portfela kredytowego banku będzie się odbywać w cyklach rocznych. W takich też cyklach będziemy monitorować i weryfikować realizację wyznaczonych celów redukcyjnych. Chcemy pracować z klientami nad kwestiami związanymi z dekarbonizacją, poszerzać ich świadomość w tym temacie, podwyższać jakość posiadanych danych o klientach ze wszystkich linii biznesowych oraz bardziej szczegółowo analizować dane od klientów pod kątem prowadzonej przez nich 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 2-24, GRI 2-25, GRI 3-3, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-7

Rozwijanie zrównoważonej bankowości

W banku Credit Agricole rozwijamy ofertę zrównoważonych produktów i zrównoważonego finansowania we wszystkich liniach biznesowych. Skupiamy się na tym, żeby 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, wspieramy ich w korzystaniu ze środowiska świadomie i odpowiedzialnie. Zachęcamy ich tym samym do przejścia na gospodarkę niskoemisyjną. Rozwijamy zrównoważone produkty i usługi, ale także wspieramy klientów we wdrażaniu ESG poprzez różne inicjatywy edukacyjne i dodatkowe usługi (VAS). Zrównoważone produkty w ofercie banku to przede wszystkim kredyty, ale też produkty inwestycyjne – fundusze, które promują aspekty środowiskowe i społeczne.

W definiowaniu zielonych i zrównoważonych kredytów korzystamy w banku z dokumentu „The Green Loan Principles”, który wydaje i cyklicznie aktualizuje organizacja branżowa Loan Market Association (LMA). Jednocześnie w klasyfikowaniu inwestycji klientów odnosimy się do Taksonomii UE oraz dokumentu „Crédit Agricole Green Bond Framework”, który w 2023 r. opublikował nasz akcjonariusz. Wewnętrznie reguluje to procedura „Klasyfikacja produktów kredytowych do kategorii finansowania zielonego i finansowania zrównoważonego dla bankowości korporacyjnej”, którą wprowadziliśmy w 2024 r. Dla funduszy inwestycyjnych przyjmujemy natomiast definicje z Rozporządzenia UE w sprawie zrównoważonego finansowania – Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR). Fundusze, które promują cele środowiskowe lub społeczne, ale nie traktują ich jako głównego celu inwestycyjnego, nazywamy „light green”, a fundusze, które za główny cel inwestycyjny mają zrównoważony rozwój – „dark green”. Ramowe standardy i wytyczne rynkowe wspierają transparentność w komunikacji oraz przeciwdziałanie greenwashingowi. Na koniec 2024 r. udział finansowania ESG w aktywach kredytowych całego banku wynosił 9,1 proc.

GRI 2-29

Zrównoważone produkty

Nieustannie rozwijamy ofertę zrównoważonych produktów dla klientów. W 2024 r. poszerzyliśmy ją o Kredyt gotówkowy na zielone cele dla klientów indywidualnych. Ponadto od początku roku klienci zainteresowani kredytem hipotecznym Zielony DOM, mogą przeznaczyć go też na zakup mieszkania energooszczędnego. Jednocześnie rozwinęliśmy ofertę dla firm, wprowadzając Kredyty z Gwarancją Ekomax i Biznesmax Plus, a także Kredyt Ekologiczny FENG oraz Kredyt z Gwarancją KUKE.

Poniższa tabela zawiera pełną listę zrównoważonych produktów naszego banku w podziale na linie biznesowe.

Pracujemy też nad rozwojem kredytów powiązanych ze zrównoważonym rozwojem, tzw. Sustainability Linked Loans (SLL). To kredyty, w których warunki finansowe zależą od określonych wskaźników zrównoważonego rozwoju i ESG przedsiębiorstwa, najczęściej celów redukcji emisji CO₂.

W 2025 r. zamierzamy dalej rozwijać ofertę zrównoważonych produktów dla klientów ze wszystkich linii biznesowych. ■

GRI 2-6

9,1%

tyle wynosił udział finansowania ESG w aktywach kredytowych.

BANKOWOŚĆ DETALICZNA
KREDYT HIPOTECZNY ZIELONY DOM
kredyt hipoteczny na preferencyjnych warunkach na zakup energooszczędnego domu lub mieszkania, a także na budowę energooszczędnego domu
KREDYT GOTÓWKOWY NA ZIELONE CELE
kredyt gotówkowy na preferencyjnych warunkach na zakup pojazdów elektrycznych, energooszczędnego sprzętu RTV i AGD, instalację odnawialnych źródeł energii (np. panele fotowoltaiczne, pompy ciepła) oraz termomodernizację domów lub mieszkań
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
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)

MAŁE I ŚREDNIE PRZEDSIĘBIORSTWA (MŚP)
ZIELONY KREDYT
kredyt na preferencyjnych warunkach na finansowanie 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)
KREDYT Z GWARANCJĄ EKOMAX
gwarancja zabezpiecza kredyt inwestycyjny przeznaczony na termomodernizację budynków usługowych, handlowych, biurowych oraz przemysłowych, a także innych przedsięwzięć z zastosowaniem technologii służących zużyciu energii pierwotnej, takich jak: modernizacja linii produkcyjnych, maszyn i urządzeń, instalacja OZE, tworzenie magazynów energii służących do prowadzenia działalności, wprowadzanie bezodpadowych lub niskoodpadowych technologii produkcji, instalacje do recyklingu i selektywnej zbiórki odpadów, służące zmniejszeniu zużycia surowca w procesach produkcyjnych, modernizacja systemów ciepłowniczych i chłodniczych, rozwiązania służące oczyszczaniu i uzdatnianiu wody, w tym technologie ograniczające zużycie wody w procesach produkcyjnych, tworzenie zamkniętych obiegów wody
KREDYT Z GWARANCJĄ BIZNESMAX PLUS
gwarancja zabezpiecza kredyt inwestycyjny przeznaczony na zakup pojazdów zeroemisyjnych, wymianę parku maszynowego na nowocześniejszy energooszczędny, instalacje OZE, tworzenie magazynów energii służących do prowadzenia działalności, wprowadzanie bezodpadowych lub niskoodpadowych technologii produkcji, instalacje do recyklingu i selektywnej zbiórki odpadów, służące zmniejszeniu zużycia surowca w procesach produkcyjnych, modernizacje systemów ciepłowniczych i chłodniczych, rozwiązania służące oczyszczaniu i uzdatnianiu wody, w tym technologie ograniczające zużycie wody w procesach produkcyjnych, tworzenie zamkniętych obiegów wody

KLIENCI AGROBIZNESOWI
ZIELONY KREDYT
kredyt na preferencyjnych warunkach na finansowanie, także w ramach programów partnerskich, takich inwestycji jak: OZE, termomodernizacja nieruchomości, inwestycje w zakresie ochrony środowiska i klimatu, inwestycje wprowadzające do gospodarstw technologie i 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

BANKOWOŚĆ KORPORACYJNA
KREDYT EKOLOGICZNY FENG
kredyt z premią BGK przeznaczony na poprawę efektywności energetycznej, ograniczenie emisji CO₂ oraz wykorzystanie OZE, w tym na termomodernizację budynków komercyjnych, modernizację urządzeń i linii technologicznych
KREDYT Z GWARANCJĄ KUKE
kredyt zabezpieczony gwarancją na wspieranie inwestycji związanych z transformacją energetyczną, takich jak produkcja zielonej energii, zwiększanie efektywności energetycznej oraz zmniejszanie śladu węglowego
FINANSOWANIE PROJEKTÓW OZE
- kredyt na finansowanie projektów, które dotyczą energetyki odnawialnej, w tym lądowych i morskich farm wiatrowych oraz instalacji fotowoltaicznych - bank oferuje kompleksowe wsparcie finansowe dla inwestorów, którzy planują budowę i eksploatację farm wiatrowych oraz instalacji fotowoltaicznych, dzięki czemu przyczynia się do zwiększenia udziału OZE w miksie energetycznym

GRI 2-6

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:

- procedura Klasyfikacja produktów kredytowych do kategorii finansowania zielonego i finansowania zrównoważonego dla bankowości korporacyjnej (wprowadzona 30 października 2024 r.) — Pion Produktów Bankowości Korporacyjnej.



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 2021/2139, zmienionym przez rozporządzenie 2022/1214. Odnoszą się one do sześciu celów środowiskowych: łagodzenia zmian klimatu, adaptacji do zmian klimatu, równoważone wykorzystywanie i ochrona zasobów wodnych i morskich, przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym, zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrola i ochrona, odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów.

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 2023/2485 (które zmienia rozporządzenia 2021/2139) oraz dla działalności wskazanych w rozporządzeniu 2023/2486.

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 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 cząstkowe.

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 przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD) 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 CSRD,
- 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 kontrahen-

tom 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 cząstkowych 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 klientów². 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.

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 cząstkowy 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 czyn 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.

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

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 (Załącznik 1).

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

Tabela 1: Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów (Załącznik 2)

Tabela 2: Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów (Załącznik 3)

Tabela 3: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu (Załącznik 4)

Tabela 4: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu (Załącznik 5)

Tabela 5: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych (Załącznik 6)

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

Tabela 1: Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów (Załącznik 7)

Tabela 2: Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów (Załącznik 8)

Tabela 3: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu (Załącznik 9)

Tabela 4: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu (Załącznik 10)

Tabela 5: Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych (Załącznik 6)

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 (Załącznik 11)

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

Tabela 2: Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik) (Załącznik 12)

Tabela 3: Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik) (Załącznik 13)

Tabela 4: Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką (Załącznik 14)

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

Tabela 2: Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik) (Załącznik 15)

Tabela 3: Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik) (Załącznik 16)

Tabela 4: Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką (Załącznik 17). ■

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 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 bezpośredniego wpływu na środowisko

Ograniczyliśmy nasz bezpośredni wpływ na środowisko naturalne głównie dzięki zmniejszeniu emisji CO2 i zużycia papieru.

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 2024 r. w naszej flocie mieliśmy 47 samochodów hybrydowych oraz 8 samochodów elektrycznych, które ładujemy w centralach banku wyposażonych w ładowarki zasilane energią z OZE. Do końca 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 ekójazdy.

GRI 2-24, GRI 2-25

Do końca 2025 r. chcemy, aby 50% naszej floty stanowiły samochody niskoemisyjne.

ZUŻYCIE ENERGII				
2020	2021	2022	2023	2024
Całkowite zużycie energii pochodzącej ze źródeł nieodnawialnych² [TJ]				
0,980	0	0	0	0
Całkowite zużycie energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych³ [TJ]				
0,977	0,295	0,328	0,335	0,31
Całkowite zużycie energii elektrycznej [TJ/GWh]				
1,956/0,543	0,295/0,082	0,328/0,091	0,335/0,093	0,31/0,086
Całkowite zużycie energii cieplnej [TJ/GWh]				
1,344/0,373	0,535/0,149	0,542/0,151	0,552/0,153	0,379/0,105
Całkowite zużycie energii [TJ]				
3,300	0,830	1,198	1,222	0,999



Centrala banku z certyfikatem LEED Platinum

Centrala Credit Agricole we Wrocławiu znajduje się w kompleksie Business Garden. To 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 dwóch uli.

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. Gadżety reklamowe, które zamawiamy, w większości wykonane są z tworzyw z recyklingu np. do produkcji kalendarzy książkowych wykorzystaliśmy okleinę z przetworzonych materiałów marketingowych. Jednocześnie staramy się, aby nasze gadżety były wielorazowego użytku.

GRI 2-24, GRI 2-25

95%

tyle naszych placówek zasila energia z OZE.

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 tylko energię elektryczną z OZE. Pracujemy w formule hybrydowej. W 2024 r. podpisaliśmy też aneks do umowy z dostawcą energii i renegotjowaliśmy kontrakty dla 10 placówek bankowych. Łącznie już ok. 95 proc. wszystkich placówek zasila certyfikowana energia pochodząca z OZE. Jednocześnie dbamy o podnoszenie ich efektywności energetycznej. W 2024 r. wymieniliśmy w kolejnych 17 placówkach oświetlenie LED. Łącznie już w 204 placówkach korzystamy z takiego oświetlenia, co stanowi 87 proc. wszystkich oddziałów.

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 2024 r. wyniosło 7 864,96m³. To oznacza, że zużyliśmy jej o 2,1 proc. mniej niż w 2023 r. Nie monitorujemy natomiast ilości odprowadzonej wody, ponieważ nie mamy dokładnych informacji na ten temat od naszych dostawców mediów.

GRI 303-3, GRI 303-4

Zużycie surowców

W 2020 r. rozpoczęliśmy analizę zużycia mediów i sposobu utrzymania powierzchni biurowej (zużycie energii elektrycznej, wody, środków higienicznych i środków czystości) i wdrożyliśmy pierwsze działania związane z jego optymalizacją. Kontynuowaliśmy segregację odpadów w budynku centrali oraz w warszawskim biurze i w placówkach bankowych.

Prowadziliśmy dla pracowników wyprzedaż mebli oraz sprzętu IT. Mogli oni kupić w bardzo atrakcyjnej cenie wyposażenie, na które (ze względu na optymalizację powierzchni) nie znalazłoby się miejsce w nowej przestrzeni.

W 2024 r. zmieniliśmy nasze karty na takie, które są produkowane z plastiku z recyklingu. W 2024 r. dostarczyliśmy klientom około 689 tys. kart płatniczych, do produkcji których wykorzystaliśmy 3 615 kg materiałów z czego 139 tys. kart z plastiku z recyklingu do których produkcji wykorzystano 729 kg materiałów.

GRI 301-1, GRI 301-2

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 2024 r. dokonaliśmy reorganizację powierzchni biurowej w Warszawie i przeprowadziliśmy reorganizację w siedzibie głównej we Wrocławiu. W Warszawie wielkość zajmowanej przez nas powierzchni użytkowanej zredukowaliśmy z dwóch kondygnacji do jednej, natomiast we Wrocławiu ograniczyliśmy się z pięciu do czterech kondygnacji. Dzięki remontom i optymalizacji przestrzeni oraz dostosowaniu powierzchni do najnowszych standardów zapewniamy pracownikom nowoczesne miejsce pracy. Stworzyliśmy przestrzeń, która wspiera różne typy aktywności i efektywność w modelu pracy hybrydowej. Zaplanowaliśmy też działania związane z efektywnością energetyczną. W nowych biurach zastosowaliśmy oświetlenie LED.

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 zmiany klimatu. Piąty rok z rzędu kontynuowa-

liśmy kampanię #mniejplastiku, w której edukujemy na temat szkodliwości plastikowych odpadów na środowisko oraz na klimat.

Sztandarowymi akcjami tej inicjatywy są: Akcja Czysta Odra oraz Akcja Czysta Wiśła. Obie inicjatywy zorganizowaliśmy wspólnie z ekologiem Dominikiem Dobrowolskim. W wydarzeniach wzięło udział łącznie ponad 43 tys. osób, które zebrały 645 ton śmieci.

W 2024 r. miał miejsce finał inicjatywy społecznej #ODRODzenie, która była naszą odpowiedzią na katastrofę ekologiczną na Odrze w 2022 r. Nasz bank przeznaczył na ten cel darowiznę w wysokości 30 tys. zł, a łącznie z datkami zebranymi w publicznej zbiórce udało nam się zgromadzić ponad 100 tys. zł. Wszystkie środki zostały przeznaczone na wyhodowanie nowego narybku gatunków, które najbardziej ucierpiały w katastrofie: szczupaków, sandaczy, brzan, cert i jaziów. 1,5 miliona nowych ryb trafiło do bezpiecznych siedlisk, starorzeczy, trzcinowisk i dopływów Odry, a także do kanałów Międzyodrza. Zbiórce towarzyszyły działania edukacyjne. Ponadto zaangażowaliśmy się m.in. w inicjatywę finansowego wsparcia ochrony użytku ekologicznego — Lasu Prackiego we Wrocławiu. Wsparliśmy ratowanie cennych siedlisk przyrodniczych, a także chronionych gatunków zwierząt w ramach prowadzonego przez UNEP-GRID Warszawa Programu Re:Generacja.

Kolejnym działaniem w ramach kampanii #mniejplastiku 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. W 2024 r. w programie edukacyjnym i konkursie ekologicznym wzięło udział około 8 tys. uczniów z 2 tys. szkół w całej Polsce. Innym z działań kampanii #mniejplastiku była współpraca ze stowarzyszeniem Wywrotka przy organizacji akcji Trashmageddon w Policach. Akcja polega na łączeniu aktywności biegowej ze sprzątaniem śmieci w lesie. W tegorocznej edycji wzięło udział około 1 tys. osób, które zebrały łącznie 25 ton śmieci. Warto także odnotować, że zaangażowaliśmy się w produkcję filmu dokumentalnego Dominika Dobrowolskiego „Polskie Okawango” o unikatowym ekosystemie Międzyodrza.

Wśród naszych innych inicjatyw prośrodowiskowych w 2024 r. można wymienić: posadzenie blisko 6 tys. sadzonek drzew w Nadleśnictwie Oleśnica Śląska czy zbiórkę elektrośmieci w naszych biurach we Wrocławiu i Warszawie. ■

GRI 2-23, GRI 2-28

Główne dokumenty wewnętrzne, które regulują ten obszar:



- Kodeks postępowania Grupy Crédit Agricole (wprowadzony 25 lipca 2023 r.) — Pion Compliance,
- Polityka środowiskowa Credit Agricole (zaktualizowana 21 grudnia 2021 r.) — Obszar Zintegrowanych Usług Generalnych,
- Polityka klimatyczna Credit Agricole (wprowadzona 10 grudnia 2024 r.) — Zespół Corporate Sustainability,
- Polityka zarządzania wpływem na bioróżnorodność i kapitał naturalny w Credit Agricole (wprowadzona 10 grudnia 2024 r.) — Zespół Corporate Sustainability,
- Polityka sektorowa ESG Credit Agricole (wprowadzona 7 sierpnia 2024 r.) — Departament Ryzyka Kredytowego Bankowości Korporacyjnej,
- Polityka zarządzania ryzykiem ESG (wprowadzona 14 listopada 2023 r.) — Departament Kontroli Ryzyka Kredytowego.

W 2024 r. zmieniliśmy nasze karty na takie, które są produkowane z plastiku z recyklingu.



ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE I ROZWÓJ SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ

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



Wsparcie dla społeczeństwa

W 2024 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 2024 r. w CA24 Mobile uruchomiliśmy nową funkcję — przelew dobroczynny. Ułatwia on przekazywanie darowizn na cele charytatywne. Dzięki tej funkcji klienci mogą skorzystać ze zdefiniowanego formularza przelewu i przelać datkę na jedną ze współpracujących z nami organizacji (fundacji i stowarzyszeń). W formularzu pola z nazwą odbiorcy i numerem jego rachunku bankowego są już wypełnione. Wystarczy wpisać kwotę przelewu i wysłać. Z funkcji przelewu dobroczynnego mogą korzystać zarówno klienci indywidualni, jak i firmowi. Przed wykonaniem przelewu można zapoznać się z opisem każdej z organizacji, zobaczyć jakie są jej główne cele, przejrzeć galerię zdjęć oraz przejść bezpośrednio na jej stronę internetową. Klienci mogą wesprzeć fundacje, które działają w całej Polsce. Poprzez aplikację można wspomóc 22 fundacje i stowarzyszenia. W 2024 r. klienci wykonali 3 516 przelewów dobroczynnych łącznie na kwotę 201 931,46 zł.

Ponadto kontynuowaliśmy program działań na rzecz poprawy dostępności usług bankowych dla osób niesłyszących „Zamieniam się w słuch”. Koncentrowały się one na współpracy z wrocławską Fundacją FONIS, która dzięki naszemu wsparciu finansowemu organizowała różne inicjatywy z udziałem swoich podopiecznych, takie jak obchody Międzynarodowego Dnia Głuchych.

We wrześniu zaangażowaliśmy się w pomoc na rzecz osób poszkodowanych w powodzi na południu Polski. Wspólnie z innymi spółkami należącymi do Grupy Crédit Agricole przekazaliśmy 500 tys. zł Polskiej Akcji Humanitarnej.

Wśród pozostałych inicjatyw warto wspomnieć o zbiórce przyborów „Pakiety na start” dla dzieci z Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego we Wrocławiu, wsparciu Fundacji Pomocy Zwierzętom „Matuzalki” czy zaangażowaniu naszych wolontariuszy w piknik Złote SerCA na rzecz schroniska dla psów w Starym Sączu. Ważną inicjatywą były akcje krwiodawstwa organizowane dla naszych pracowników pod patronatem Stowarzyszenia Ultrakrew. W zbiórkach we Wrocławiu i Warszawie udział wzięło 95 osób, które oddały łącznie około 42 litrów krwi.

Nasze aktywności sponsoringowe i charytatywne prowadzimy w oparciu o zasady określone w Polityce działań sponsoringowych i charytatywnych. Chociaż jej właścicielem biznesowym jest Biuro Komunikacji Korporacyjnej, to wszystkie komórki organizacyjne banku mogą prowadzić tego typu aktywności. Robią to zgodnie z podziałem odpowiedzialności określonym w tym dokumencie. Działania charytatywne koordynuje Biuro, a decyzje o udzieleniu darowizny każdorazowo podejmują 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 7,5 tys. członków grupy może też bezpłatnie korzystać z treści, które zamieszczamy, aby propagować oszczędzanie i mądre gospodarowanie pieniędzmi. W 2024 r. współpracowaliśmy w ramach projektu z influencerką Beatą Ciechan. Poza tym przeprowadziliśmy badanie o podejściu do oszczędzania i opublikowaliśmy jego wyniki w mediach. Rozwijaliśmy także 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 2024 r. wsparliśmy m.in. kolejną edycję Festiwalu Frankofonii we Wrocławiu. ■

Główne dokumenty wewnętrzne,
które regulują ten obszar:

- Polityka działań sponsoringowych i charytatywnych (zaktualizowana 15 listopada 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 2024 r. z dni wolontariackich skorzystało 314 osób. Na działania społeczne poświęciły one 517 dni. Wzięły one udział m.in. w akcjach na rzecz ochrony środowiska, wspierały lokalne stowarzyszenia, pomagały osobom na zalanym terenie w ramach akcji #powódź, w schroniskach dla zwierząt, czy udzielały się podczas zbiórek charytatywnych (z okazji Dnia Dziecka, Wielkanocy czy wyprawek szkolnych). ■

GRI 2-7, GRI 2-23, GRI 2-28, GRI 2-29



Ponad

200 tys. zł

przekazali nasi klienci
poprzez przelew dobroczynny
w aplikacji CA24 Mobile.

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. W badaniu z 2022 r. aktywnie uczestniczyli przedstawiciele kluczowych obszarów banku, w tym prezes Zarządu oraz wiceprezisi 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. W 2024 r. w celu sprawdzenia aktualności opisywanych w raporcie zagadnień przeprowadziliśmy badanie ankietowe. Wzięło w nim udział ponad 400 interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych.

Przygotowując raport za rok 2024, nadal koncentrowaliśmy się na oczekiwaniach i rekomendacjach z badania istotności z 2022 r., ale uwzględniliśmy aktualizację z 2023 r. oraz wyniki badania ankietowego z 2024 r. (więcej o badaniu na s. 11). Dodatkowo wzięliśmy pod uwagę wyniki paneli z interesariuszami z 2021 r. i 2019 r. (przeprowadzonych według standardu 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 2024. Podane w nim dane są aktualne na 31 grudnia 2024 r. Dokument nie podlegał zewnętrznej weryfikacji i nie jest raportem skonsolidowanym. Raportujemy w cyklu rocznym. Poprzedni raport wydaliśmy w 2024 r. za 2023 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 i bioróżnorodność.

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 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.

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:

- ład organizacyjny,
- prawa człowieka,
- praktyki z zakresu pracy,
- środowisko,
- uczciwe praktyki operacyjne,
- zagadnienia konsumenckie,
- zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej.

Nazwami tych obszarów zatytułowaliśmy kolejne działy raportu. ■

GRI 2-23

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. Aby wzmocnić nasze zaangażowanie we wspieranie Celów, poszczególnym rozdziałom Raportu odpowiedzialnego biznesu, w których opisujemy nasze konkretne działania, przypisaliśmy odpowiednie Cele Zrównoważonego Rozwoju. W 2024 r. wspieraliśmy wszystkie Cele Zrównoważonego Rozwoju:

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.

GRI 2-23



Zwolnienie ze sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju

Credit Agricole skorzystał ze zwolnienia ze sporządzania sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju wobec łącznego spełniania warunków, o których mowa w art. 63u ust.1 ustawy o rachunkowości z 29 września 1994 r. z późn. zm.

Informacje, które dotyczą banku i jego spółek zależnych, będą zawarte w sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju grupy kapitałowej, w sprawozdaniu z działalności grupy kapitałowej, sporządzanych przez spółkę dominującą wobec banku czyli Crédit Agricole S.A. z siedzibą 12 place des Etats-Unis 92127 Montrouge cedex — Francja.

Skonsolidowane sprawozdanie z działalności grupy kapitałowej Crédit Agricole S.A. wraz ze sprawozdaniem z atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju grupy kapitałowej udostępnimy w ciągu 12 miesięcy od dnia bilansowego banku (czyli. w terminie do 31 grudnia 2025 r.) na stronie [www: www.credit-agricole.com/en/finance](http://www.credit-agricole.com/en/finance) i będzie dostępne przez okres co najmniej 5 lat. Tłumaczenia dokumentów, o których mowa powyżej na język polski udostępnimy na stronie [www banku: www.credit-agricole.pl](http://www.credit-agricole.pl). ■





TABELE GRI

WSKAŹNIKI UNIWERSALNE		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
2-1	Dane na temat organizacji	5, 55
2-2	Podmioty objęte raportowaniem w zakresie zrównoważonego rozwoju organizacji	5, 55
2-3	Okres objęty raportowaniem, częstotliwość raportowania oraz osoba kontaktowa	51, 55
2-4	Zmiany w informacjach	51
2-5	Weryfikacja zewnętrzna	51
2-6	Działalność, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	5, 12, 21, 23, 26, 27, 28, 29, 44
2-7	Pracownicy	31, 33, 49
2-8	Osoby świadczące pracę na rzecz organizacji niebędące jej pracownikami	33
2-9	Skład i struktura najwyższego organu zarządzającego	Z
2-10	Powoływanie i wybór najwyższego organu zarządzającego	Z
2-11	Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego	Z
2-12	Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływami	Z, 10, 13, 18, 21
2-13	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływami	Z, 10, 13, 18
2-14	Rola najwyższego organu zarządzającego w raportowaniu kwestii dotyczących zrównoważonego rozwoju	Z, 10, 51
2-15	Konflikty interesów	Z
2-16	Informowanie o krytycznych kwestiach	10, 13, 18, 21
2-17	Wiedza zbiorowa najwyższego organu zarządzającego	Z, 10, 33
2-18	Ocena wyników działalności najwyższego organu zarządzającego	Z
2-19	Polityka wynagrodzeń	34

WSKAŹNIKI UNIWERSALNE		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
2-20	Proces ustalania wynagrodzenia	34
2-21	Wskaźnik rocznego wynagrodzenia całkowitego	34
2-22	Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju	3
2-23	Zobowiązania ujęte w politykach	8, 9, 10, 13, 18, 19, 21, 23, 29, 42, 43, 47, 49, 51
2-24	Realizowanie zobowiązań ujętych w politykach	10, 12, 13, 18, 19, 21, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 31, 39, 40, 42, 43, 46
2-25	Procesy naprawcze dotyczące negatywnych wpływów	18, 21, 23, 30, 42, 43, 46
2-26	Mechanizmy zasięgania porad i zgłaszania obaw	13, 21, 23, 24, 30
2-27	Zgodność z przepisami prawa i regulacjami	23, 24
2-28	Członkostwo w stowarzyszeniach	10, 21, 43, 47, 49
2-29	Podejście do angażowania interesariuszy	19, 20, 21, 23, 27, 28, 29, 30, 44, 49
2-30	Układy zbiorowe	20
3-1	Proces określania istotnych tematów	10, 11, 12, 19
3-2	Lista istotnych tematów	11, 12, 19, 51
3-3	Zarządzanie istotnymi tematami	9, 11, 12, 13, 18, 19, 20, 21, 23, 27, 31, 43

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	13, 18
202-1	Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w podziale na płeć w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku	34
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	24
301-1	Użyte materiały lub surowce według wagi lub objętości	47
301-2	Użyte materiały, które stanowią przetworzone materiały początkowe	47
302-1	Zużycie energii wewnątrz organizacji	46
302-3	Współczynnik intensywności zużycia energii	46
303-3	Pobór wody	47
303-4	Odprowadzenie wody	47
304-2	Opis znaczącego wpływu działań, produktów i usług na bioróżnorodność	18
305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 1)	43
305-2	Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 2)	43
305-3	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 3)	43
305-7	Emisje tlenków azotu (NOx), tlenków siarki (SOx) i inne znaczące emisje do powietrza	43
401-1	Zatrudnienie nowych pracowników oraz rotacja pracowników	33
401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pacownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin	35
401-3	Urlopy rodzicielskie	35
403-9	Wypadki związane z pracą	36
404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	33

WSKAŹNIKI TEMATYCZNE		
Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Strona
404-2	Programy podnoszące umiejętności pracowników i ułatwiające zarządzanie końcem kariery zawodowej	33
404-3	Procent pracowników podlegających regularnej ocenie jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej	34
405-1	Różnorodność organów zarządzających i pracowników	40
405-2	Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia kobiet do pensji i wynagrodzenia mężczyzn	34, 39
406-1	Przypadki dyskryminacji oraz podjęte działania	40
417-3	Przypadki braku zgodności z przepisami prawa w zakresie komunikacji marketingowej	30
418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów i utraty danych klientów	30



Dane kontaktowe

Ewa Deperas-Jarczewska

dyrektorka Zespołu Corporate Sustainability

edeperas@credit-agricole.pl

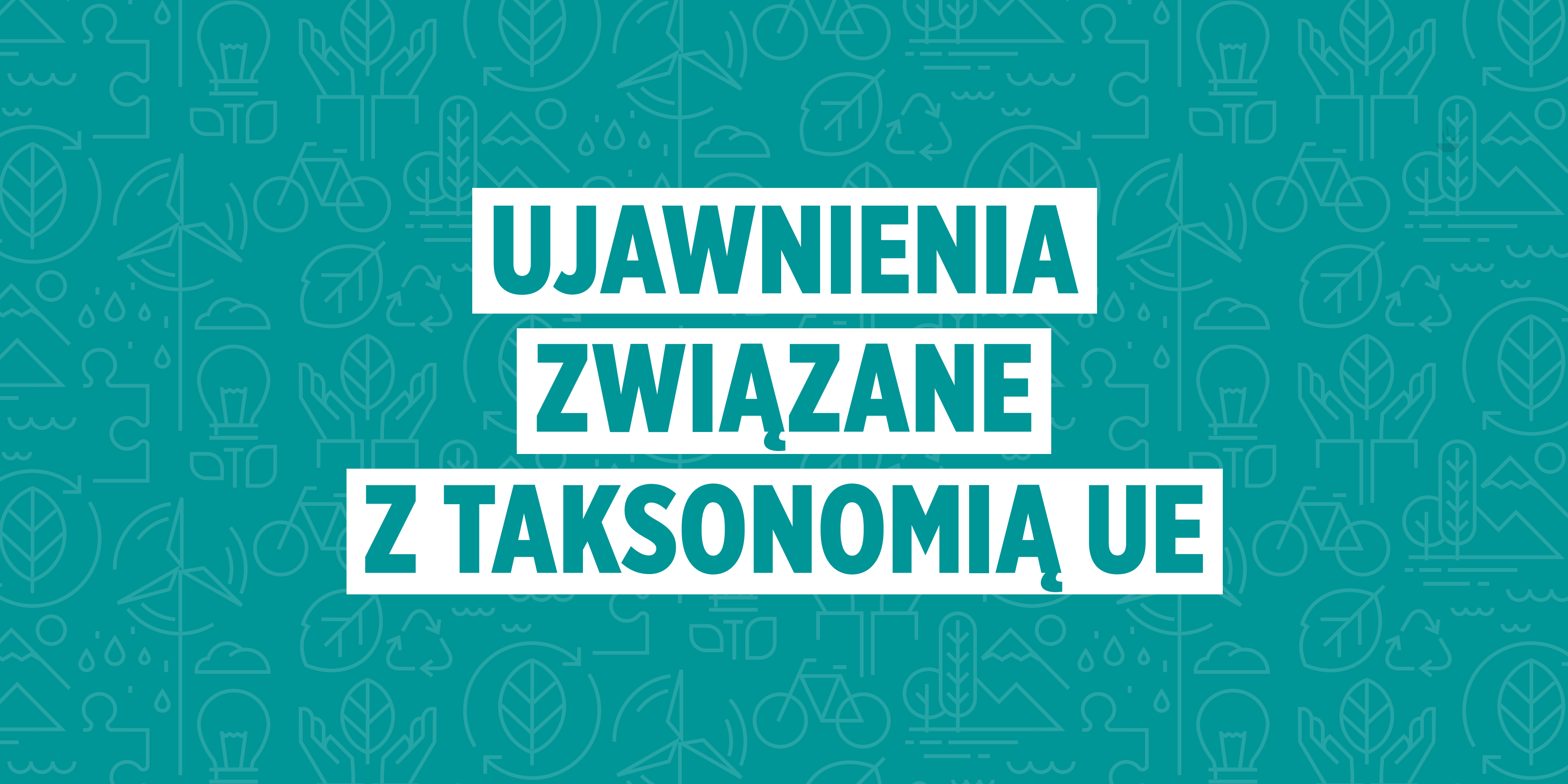
Jan Parol

ekspert ds. raportowania ESG

jparol@credit-agricole.pl

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





UJAWNIENIA ZWIAŹANE Z TAKSONOMIĄ UE

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	119 967,32	0,23	0,45	68,66	11,28	31,34
		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)	60 521,32	0,30	0,56	66,47	9,21	33,53
	Portfel handlowy*						
	Gwarancje finansowe	0,00	0,00	0,00			
	Zarządzane aktywa	0,00	0,00	0,00			
	Przychody z tytułu opłat i prowizji**						



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 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 sprawozdawczo			



% (w porównaniu z aktywami ogółem uwzględnionymi w mianowniku)

[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 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 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	7,75	0,33	0,00	0,00	0,23	0,11	0,02	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,96	0,35	0,00	0,00	0,23	57,26
2	Przedsiębiorstwa finansowe	19,35	2,08	0,00	0,09	0,77	2,98	0,48	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	0,00	0,00	22,32	2,56	0,00	0,09	0,77	2,10	
3	Instytucje kredytowe	27,14	2,95	0,00	0,09	0,10	0,06	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	0,00	0,00	0,00	27,20	2,95	0,00	0,09	0,10	0,67	
4	Kredyty i zaliczki	27,14	2,95	0,00	0,09	0,10	0,06	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	0,00	0,00	0,00	27,20	2,95	0,00	0,09	0,10	0,67	
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	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	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	0,00	0,00	0,00	0,00	
7	Inne instytucje finansowe	15,67	1,67	0,00	0,09	1,09	4,35	0,71	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	0,00	0,00	20,03	2,38	0,00	0,09	1,09	1,42	
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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	0,00	0,00	0,00	0,00	
20	Przedsiębiorstwa niefinansowe	3,10	1,33	0,00	0,01	1,07	0,01	0,00	0,00	0,00	0,06	0,00	0,00	0,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,65	1,33	0,00	0,01	1,07	10,72	
21	Kredyty i zaliczki	3,10	1,33	0,00	0,01	1,07	0,01	0,00	0,00	0,00	0,06	0,00	0,00	0,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,65	1,33	0,00	0,01	1,07	10,72	
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	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	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	0,00	0,00	0,00	0,00	
24	Gospodarstwa domowe	8,32	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				0,00	0,00	0,00	0,00									8,32	0,01	0,01	0,00	0,00	44,45	
25	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	98,27	0,09	0,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				0,00	0,00	0,00	0,00									98,27	0,09	0,09	0,00	0,00	2,62	
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				0,00	0,00	0,00	0,00									100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,48	
27	w tym kredyty na pojazdy silnikowe	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00																				100,00	0,00		0,00	0,00	0,64	
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	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	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	0,0,																				



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				
% (w porównaniu z przepływem pozabilansowych 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)												
		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 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				





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	
		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 (WTR)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (CE)	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 (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)	Tysiące PLN	W tym zrównoważona środowiskowo (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)
1	C16.21	260 177,51	0,00		260 177,51	0,00				260 177,51	0,00			260 177,51	0,00			260 177,51	0,00			260 177,51	0,00			260 177,51	0,00		
2	C22.19	35 097,93	165,36		35 097,93	0,00				35 097,93	0,00			35 097,93	0,00			35 097,93	0,00			35 097,93	0,00			35 097,93	165,36		
3	C24.42	19 403,63	99,26		19 403,63	0,00				19 403,63	0,00			19 403,63	0,00			19 403,63	0,00			19 403,63	0,00			19 403,63	99,26		
4	C26.11	5 518,71	0,00		5 518,71	0,00				5 518,71	0,00			5 518,71	0,00			5 518,71	0,00			5 518,71	0,00			5 518,71	0,00		
5	C27.12	11 362,27	0,00		11 362,27	0,00				11 362,27	0,00			11 362,27	0,00			11 362,27	0,00			11 362,27	0,00			11 362,27	0,00		
6	C29.20	49 976,05	3 498,32		49 976,05	0,00				49 976,05	0,00			49 976,05	0,00			49 976,05	0,00			49 976,05	0,00			49 976,05	3 498,32		
7	C33.12	1 360,86	0,10		1 360,86	0,00				1 360,86	0,00			1 360,86	0,00			1 360,86	0,00			1 360,86	0,00			1 360,86	0,10		
8	D35.11	11 186,58	0,00		11 186,58	0,00				11 186,58	0,00			11 186,58	0,00			11 186,58	0,00			11 186,58	0,00			11 186,58	0,00		
9	D35.13	51 121,63	36 449,73		51 121,63	0,00				51 121,63	0,00			51 121,63	0,00			51 121,63	0,00			51 121,63	0,00			51 121,63	36 449,73		
10	F41.10	57 702,86	4 500,82		57 702,86	0,00				57 702,86	0,00			57 702,86	0,00			57 702,86	0,00			57 702,86	0,00			57 702,86	4 500,82		
11	F41.20	14 241,19	1 295,35		14 241,19	0,00				14 241,19	0,00			14 241,19	0,00														

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

[illegible]

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.	TAK
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.	TAK
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.	TAK
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.	TAK
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.	TAK



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	81,85	0,00	81,85	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	0,00	0,00	0,00	0,00	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	61 128,92	0,23	58 777,31	0,22	2 351,61	0,01
8.	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	61 210,77	0,23	58 859,16	0,22	2 351,61	0,01



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	81,85	0,07	81,85	0,07	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	0,00	0,00	0,00	0,00	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	119 876,19	99,92	119 876,10	99,92	0,09	0,00
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	119 958,04	99,99	119 957,95	99,99	0,09	0,00



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	8 005,16	0,03	8 005,16	0,03	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	74,50	0,00	74,50	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	9,95	0,00	9,95	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	4 651 535,02	17,26	4 630 065,35	17,18	21 469,67	0,08
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	4 659 624,63	17,29	4 638 154,96	17,21	21 469,67	0,08



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	0,23	0,00	0,23	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	3 331,60	0,01	3 331,60	0,01	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	114,12	0,00	114,12	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	0,00	0,00	0,00	0,00	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	116 512,09	0,43	116 512,00	0,43	0,09	0,00
8.	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	119 958,04	0,45	119 957,95	0,45	0,09	0,00



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	0,23	0,00	0,23	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	3 331,60	2,78	3 331,60	2,78	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	114,12	0,10	114,12	0,10	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	0,00	0,00	0,00	0,00	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	116 512,09	97,12	116 512,00	97,12	0,09	0,00
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	119 958,04	99,99	119 957,95	99,99	0,09	0,00



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	212,49	0,00	212,49	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	192,74	0,00	192,74	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	2 711,33	0,01	2 711,33	0,01	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	4 719 160,04	17,51	4 636 527,21	17,20	82 632,83	0,31
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	4 722 276,60	17,52	4 639 643,77	17,21	82 632,83	0,31

