



citi handlowy

2023

Sprawozdanie
na temat informacji
niefinansowych

Spis treści

I. List Prezesa Zarządu.....	3
II. O Citi Handlowy.....	4
III. Jak prowadzimy działalność?	23
IV. Troska o środowisko	39
V. Rozwój talentów i poszanowanie różnorodności.....	85
VI. Rozwój społeczności.....	106
VII. O Sprawozdaniu.....	114
VIII. Indeks treści GRI standards	116

I. List Prezesa Zarządu

[GRI 2-22]

Szanowni Państwo,

zeszły rok postawił przed nami kolejne wyzwania. Do wojny w Ukrainie dołączyły inne, globalne konflikty. Niepokoje na świecie stawiają przed nami konkretne zadania - pomoc dla dotkniętych wojną, troskę o klimat, edukację i wyrównywanie szans. Podczas zawirowań gospodarczych łatwo odłożyć te zadania na później. A to właśnie najwyższy czas na **społeczną solidarność**.

Weszliśmy w trzeci rok wojny za naszą wschodnią granicą. **Nie wolno nam stać się obojętnymi** wobec osób nią bezpośrednio dotkniętych i tych, które musiały opuścić swój dom. Od dwóch lat, dzięki środkom z Citi Foundation oraz Fundacji Citi Handlowy, nieprzerwanie prowadzimy Program Wsparcia dla Ukrainy. Pomagamy kobietom-uchodźczyniom w znalezieniu pracy w Polsce, a podopiecznym Polskiego Centrum Pomocy Międzynarodowej - w edukacji i dorastaniu w nowym otoczeniu, po traumie wojny.

Wierzmy przy tym w przyszłość Ukrainy i dlatego już dziś rozmawiamy o **możliwościach odbudowy** tego kraju. To przedsięwzięcie bez wsparcia międzynarodowych organizacji i biznesu nie będzie wykonalne.

W zeszłym roku podjęliśmy zobowiązanie ważne dla nas, przyszłych pokoleń i dla planety. Chcemy, aby do 2030 roku Citi Handlowy był **neutralny klimatycznie** we własnej działalności. Ten ambitny cel zrealizujemy m.in. dzięki inwestycji w nasze budynki, tak aby spełniały najwyższe standardy efektywności energetycznej. Jako Spółka Świadoma Klimatycznie wspieramy też zieloną transformację naszych klientów. Troska o środowisko i zrównoważony rozwój pozostają ważnym celem w strategii banku.

Jako **jedyna spółka wśród największych na warszawskiej giełdzie** zostaliśmy wyróżnieni za odpowiednią reprezentację kobiet we władzach naszej instytucji. To efekt wieloletnich działań budujących otwartą, włączającą organizację. W Citi Handlowy każdy może być sobą. Chcemy działać dalej i dzielić się z innymi najlepszymi praktykami w tym zakresie.

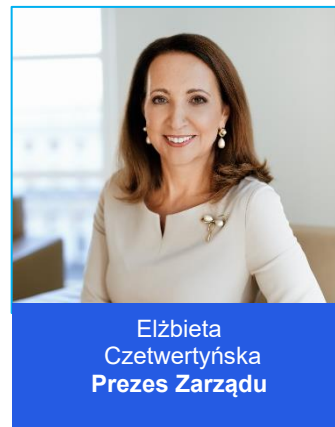
Wierzmy, że działając wytrwale zmieniamy postrzeganie osób z niepełnosprawnościami i zwiększamy możliwości ich aktywnego udziału w społeczeństwie. Ten program realizujemy razem z Polskim Komitetem Paraolimpijskim konsekwentnie od wielu lat. W ubiegłym roku wzięła w nim udział **rekordowa liczba naszych pracowników**, pomagając dorosłym i dzieciom z niepełnosprawnościami spełnić marzenia. To nie tylko pomoc finansowa, ale też wspólne starty w sztafetach, radość i łyż na mecie.

Jestem dumna, że jesteśmy doceniani jako odpowiedzialny i zaangażowany pracodawca. Niezmiennie kierujemy się troską o pracowników, szacunkiem i **wysokimi standardami etycznymi**. Takimi samymi zasadami kierujemy się zarówno wewnątrz instytucji, jak i w działalności biznesowej. Dzięki temu budujemy wartość naszej instytucji.

Z dumą przekazuję Państwu sprawozdanie na temat informacji niefinansowych za 2023 rok. To nasze dokonania, ale przede wszystkim praktyki, którymi chcemy inspirować naszych partnerów biznesowych i interesariuszy.

Z poważaniem

Elżbieta Czetwertyńska
Prezes Zarządu Banku Handlowego w Warszawie S.A.



II. O Citi Handlowy

1. Historia i teraźniejszość

Bank Handlowy w Warszawie S.A. działający pod marką Citi Handlowy (dalej „Bank” lub „Citi Handlowy”) [GRI 2-1] to jedyny globalny bank na polskim rynku łączący doświadczenie i tradycje polskiej bankowości z nowoczesnym sposobem prowadzenia finansów. Został założony w 1870 roku, jest najstarszym bankiem komercyjnym w Polsce i jednym z najstarszych, nieprzerwanie działających, banków w Europie.

Przez 150 lat swojego istnienia Citi Handlowy wyróżnił się m.in. wprowadzeniem:

- pierwszej w Polsce karty kredytowej honorowanej za granicą
- CitiFX Pulse – najnowocześniejszej w Polsce platformy wymiany walut
- SpeedCollect – rozwiązania do obsługi wpłat masowych

wyznaczając tym samym kierunki rozwoju polskiej bankowości.

Historia Citi Handlowy dostępna jest na stronie internetowej: www.citihandlowy.pl.

Od 2001 roku Bank jest częścią instytucji finansowej Citigroup, najbardziej globalnego banku na świecie, który umożliwia przepływy finansowe za ponad 4 biliony dolarów każdego dnia i posiada ponad 13 tysięcy klientów instytucjonalnych, z których 90% jest obecnych na liście największych przedsiębiorstw Fortune 500. Citigroup zadeklarował ponad 1 bilionów dolarów na wspieranie inicjatyw ESG. Bank Handlowy w Warszawie S.A. działa w sektorze bankowym w Polsce pod marką Citi Handlowy, oferując produkty i usługi bankowe podmiotom gospodarczym, jednostkom samorządowym i i sektorowi budżetowemu (segment Bankowości Instytucjonalnej) oraz klientom indywidualnym, mikroprzedsiębiorstwom i osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą (segment Bankowości Detalicznej). [GRI 2-6]

Obecnie Citi Handlowy jest bankiem pierwszego wyboru dla przedsiębiorstw z międzynarodowymi potrzebami i aspiracjami, liderem w obsłudze globalnych firm prowadzących działalność w Polsce, w usługach wymiany walut, bankowości inwestycyjnej, w obszarze Cash Management, jak również w usługach powierniczych. Jednocześnie Bank pełni funkcję Dealerów Skarbowych Papierów Wartościowych (DPSW) utrzymując się w czołówce banków w zakresie obrotów na na rynku kasowym Treasury BondSpot. Natomiast w segmencie bankowości detalicznej jest liderem na rynku kart kredytowych i usług z zakresu Wealth Management.

Citi Handlowy spełnia najwyższe standardy dotyczące ładu korporacyjnego m.in. poprzez stosowanie przez Bank rekomendacji i zasad zawartych w Zbiorze Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021 uwzględniającym zasady ESG (kwestie środowiskowe, społeczne i ładu korporacyjnego) w modelu biznesowym Banku.

Citi Handlowy prowadzi działalność w skali krajowej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. Siedziba Citi Handlowy znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w Warszawie. Niektóre operacje wykonywane są też w Olsztynie i w Łodzi. Obsługa klientów indywidualnych odbywa się poprzez sieć 18 oddziałów usytuowanych w 9 największych polskich miastach: Warszawie, Krakowie, Poznaniu, Wrocławiu, Gdańsku, Katowicach, Łodzi, Gdyni i Szczecinie. [GRI 2-1]

Misją Citi Handlowy jest działać jako zaufany partner dla swoich klientów, wspierać ich w rozwoju oraz w sposób odpowiedzialny oferować im usługi finansowe. Celem Banku jest, by te wszystkie działania przekładały się na dobrobyt społeczeństwa i postęp ekonomiczny.

2. Struktura akcjonariatu [GRI 2-1]

Citi Handlowy jest spółką akcyjną notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie od 1997 roku. Większościowym i strategicznym akcjonariuszem Citi Handlowy jest Citibank Europe Plc z siedzibą w Dublinie, Irlandia – spółka w ramach grupy Citi skupiająca zagraniczne inwestycje. Dodatkowo łączny udział funduszy emerytalnych zarządzanych przez Nationale Nederlanden PTE S.A. przekracza próg 5% udziałów w kapitale i głosach na Walnym Zgromadzeniu Banku.

Struktura akcjonariatu

Akcjonariusz	Liczba akcji	Udział w kapitale (%)
Citibank Europe Plc	97 994 700	75,00%
Fundusze emerytalne zarządzane przez Nationale- Nederlanden PTE S.A.* w tym:	6 876 766	5,26%
<i>Nationale Nederlanden OFE</i>	6 539 514	5,01%
Pozostali akcjonariusze poniżej progu 5% akcji	27 788 134	19,74%
Razem	130 659 600	100,00%

*na podstawie raportu bieżącego nr 16/2023 z dnia 16 sierpnia 2023 r.

Podmiotem dominującym w Grupie Citi jest amerykańska instytucja finansowa Citigroup Inc. Więcej informacji o Grupie Citi znajduje się na jej stronie internetowej www.citigroup.com

Zmiany w akcjonariacie w 2023 roku

W 2023 roku struktura akcjonariatu uległa zmianie. W dniu 15 listopada 2023 roku nastąpiło przeniesienie przez Citibank Overseas Investment Corporation na rzecz Citibank Europe Plc 97.994.700 akcji Banku stanowiących 75% kapitału zakładowego Banku i uprawniających do 97.994.700 głosów na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy Banku, co stanowi 75% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu akcjonariuszy Banku.

Zmiana spółki reprezentującej większościowego akcjonariusza Banku z Citibank Overseas Investment Corporation z siedzibą w USA na Citibank Europe Plc z siedzibą w Irlandii została przeprowadzona wewnątrz grupy Citi, aby wypełnić ustawowy obowiązek posiadania przez banki krajowe, należące do grupy z państwa trzeciego, tj. spoza Unii Europejskiej, w przypadku Banku – Stanów Zjednoczonych, pośredniej unijnej jednostki dominującej z siedzibą na terenie Unii Europejskiej (tzw. IPU). Dodatkowo w dniu 16 sierpnia 2023 roku otrzymał od Nationale – Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. („NN PTE”) zawiadomienie o zwiększeniu udziałów w kapitale zakładowym Banku i w ogólnej liczbie głosów powyżej 5% w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów. Zgodnie z zawiadomieniem NN OFE posiada 6 539 514 akcji Banku, reprezentujących 5,01% udziału w kapitale zakładowym Banku, co daje prawo do wykonywania 6 539 514 głosów z akcji, stanowiących 5,01% udziału w ogólnej liczbie głosów.

Jednocześnie NN PTE poinformował, że w wyniku wyżej wymienionej transakcji na rachunkach zarządzanych przez Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. Funduszy: Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2025, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2030, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2035, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2040, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2045, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2050, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2055, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2060 oraz Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2065 znajduje się łącznie 6 876 766 akcji Banku, co stanowi 5,26% udziału w kapitale zakładowym Banku i daje prawo do wykonywania 6 876 766 głosów z akcji, stanowiących 5,26% udziału w ogólnej liczbie głosów.

3. Struktura Grupy Kapitałowej [GRI 2-2]

W skład Grupy Kapitałowej wchodzi Bank Handlowy w Warszawie S.A., działający pod marką Citi Handlowy (jednostka dominująca), oraz spółki zależne i podmioty, w których Bank posiada udział mniejszościowy.

Spółką nadrzędną Grupy jest Citi Handlowy, natomiast pozostałe podmioty z Grupy Kapitałowej nie prowadzą istotnej działalności z perspektywy Grupy. Spółki zależne Banku, na których działalność Bank ma wpływ jako podmiot dominujący, nie prowadzą aktywnej działalności operacyjnej. Spółki te będą sukcesywnie zbywane lub likwidowane. Natomiast w przypadku spółek z udziałem mniejszościowym, Bank nie ma kontroli nad ich działalnością operacyjną. W związku z tym, w niniejszym Sprawozdaniu zaprezentowane zostały wyłącznie dane dotyczące Citi Handlowy.

Grupa Kapitałowa Banku Handlowego w Warszawie S.A. („Grupa”) obejmuje jednostkę dominującą oraz jednostki zależne.

Struktura Grupy Kapitałowej Citi Handlowy według stanu na 31 grudnia 2023 r. ujawniona w sprawozdaniu finansowym Banku

Nazwa jednostki	Przedmiot działalności	Charakter powiązania kapitałowego	Procent posiadanego kapitału
Bank Handlowy w Warszawie S.A.	bankowość	jednostka dominująca	-
Handlowy Financial Services Sp. z o.o. (dawny Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.)*	działalność inwestycyjna	jednostka zależna	100,00%
Handlowy-Leasing Sp. z o.o.	działalność leasingowa	jednostka zależna	100,00%**
Handlowy Investments S.A.	działalność inwestycyjna	jednostka zależna	100,00%
Handlowy-Inwestycje Sp. z o.o.	działalność inwestycyjna	jednostka zależna	100,00%

* w 2022 roku Bank zawarł z Domem Maklerskim Banku Handlowego "Umowę przeniesienia przedsiębiorstwa", na podstawie której w dniu 1 sierpnia 2022 roku przedsiębiorstwo DMBH zostało przeniesione do Banku. W dniu 7 kwietnia 2023 roku Sąd Rejestrowy dokonał wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego przekształcenia spółki Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.. Po dokonanym przekształceniu spółka nosi nazwę HANDLOWY FINANCIAL SERVICES Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

** z uwzględnieniem udziałów pośrednich.

4. Model biznesowy [GRI2-6]

Citi Handlowy jest Bankiem strategicznie skoncentrowanym na zdefiniowane rynki docelowe.



Oferowane produkty i skala działalności biznesowej

Citi Handlowy prowadzi działalność w skali krajowej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. Produkty i usługi oferowane są klientom poprzez sieć 18 oddziałów usytuowanych w 9 największych polskich miastach (Warszawie, Krakowie, Poznaniu, Wrocławiu, Gdańsku, Katowicach, Łodzi, Gdyni i Szczecinie), system bankowości internetowej i mobilnej, za pośrednictwem bankowości telefonicznej oraz sieć 36 bankomatów własnych (w tym 29 wielowalutowych) oraz prawie 22 tys. bankomatów innych operatorów w całym kraju, w tym ponad 3,1 tys. wpłatomatów należących do Euronet Polska.

W zakresie bankowości instytucjonalnej Bank świadczy kompleksowe usługi finansowe największym polskim przedsiębiorstwom oraz strategicznym przedsiębiorstwom z silnym potencjałem wzrostu, jak również największym instytucjom finansowym oraz spółkom z sektora publicznego.

Oferta Banku dla klientów instytucjonalnych obejmuje:

- Wymiana walut na platformie dostępnej 24/7,
- Bankowość elektroniczną poprzez platformę CitiDirect BE,
- Depozyty i rachunki bieżące,
- Produkty zarządzania płynnością,
- Przelewy zagraniczne,
- Produkty kartowe,
- Płatności i należności: Polecenie Zapłaty, SpeedCollect,
- Produkty gotówkowe,
- Doradztwo unijne,
- Produkty finansowania handlu,
- Kredyty, pożyczki,
- Działalność powiernicza,
- Działalność maklerską.

Stabilna pozycja kapitałowa Banku, jak również wyróżniająca go sieć powiązań międzynarodowych jest również doceniana przez klientów segmentu detalicznego. Bank wykorzystuje związaną z tym przewagę konkurencyjną do umacniania się na pozycji lidera w obszarze bankowości klientów zamożnych. W tym celu Bank nieustannie rozwija ofertę dla klientów Citigold oraz Citigold Private Client.

Oferta Banku dla klientów indywidualnych obejmuje:

- Depozyty i rachunki bieżące,
- Karty kredytowe,
- Pożyczki gotówkowe i pożyczki gotówkowe do rachunku karty kredytowej
- Kredyty hipoteczne,
- Produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe,
- Bankowość elektroniczną.

Zmiany w organizacji

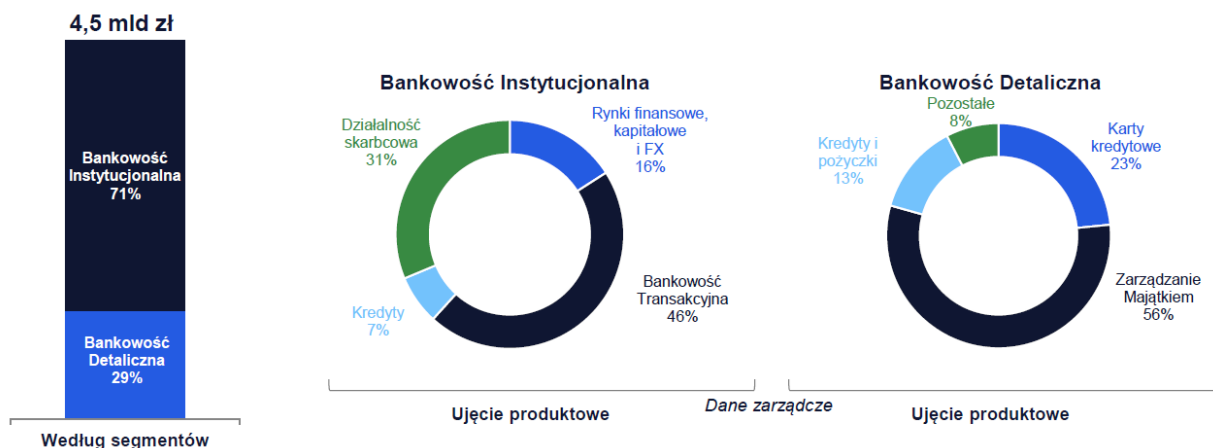
W 2023 roku nie nastąpiły inne znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw.



5. Wyniki finansowe [GRI 201-1]

WYBRANE DANE FINANSOWE (w tys. zł)	GRUPA		BANK	
	2023	2022	2023	2022
Wynik odsetkowy	3 278 718	2 740 874	3 271 208	2 736 722
Wynik prowizyjny	561 499	579 715	561 774	562 296
Przychody ogółem	4 508 555	3 647 542	4 505,100	3 650 900
Koszty ogółem	(1 439 548)	(1 337 859)	(1 437 694)	(1 318 488)
Wskaźnik koszty/dochody	32%	37%	32%	36%
Rezerwy na ryzyko	(18 006)	(104 840)	(18 130)	(105 007)
Zysk brutto	2 860 623	1 994 688	2 858 626	2 016 795
Zysk netto	2 256 348	1 545 680	2 255 190	1 569 310
Całkowite dochody	2 945 278	1 291 558	2 944 353	1 315 099
Zmiana stanu środków pieniężnych	572 012	(5 907 780)	572 012	(5 907 766)
Aktywa razem	73 392 520	69 801 402	73 483 969	69 892 966
Kredyty (należności od klientów)	20 054 454	21 620 507	20 054 454	21 620 507
Depozyty (zobowiązania od klientów)	55 008 001	50 512 860	55 162 586	50 667 780
Stosunek kredyty/depozyty	36%	43%	36%	43%
Kapitał własny	9 729 491	7 960 245	9 668 020	7 899 604
Kapitał zakładowy	522 638	522 638	522 638	522 638
Liczba akcji (w szt.)	130 659 600	130 659 600	130 659 600	130 659 600
Wartość księgową na jedną akcję (w zł)	74,46	60,92	73,99	60,46
Współczynnik kapitałowy TCR	23,6%	19,0%	23,2%	18,6%
Zysk na jedną akcję zwykłą (w zł)	17,27	11,83	17,26	12,01

Struktura przychodów Grupy w 2023 roku



W 2023 ROKU CITI HANDLOWY WPLACIŁ DO POLSKIEGO BUDŻETU:

379,3 mln zł podatku CIT	149,7 mln zł podatku PIT	68,7 mln zł podatku VAT	44,1 mln zł podatku od dywidendy	191,1 mln zł podatku bankowego
---------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---	---

6. Strategia i perspektywy rozwoju [GRI 2-23]

Perspektywy rozwoju

W grudniu 2021 roku Bank przyjął **Strategię na lata 2022-2024**. W segmencie instytucjonalnym zakłada ona koncentrację na tych obszarach, gdzie istnieje istotna przewaga konkurencyjna Banku, ze szczególnym uwzględnieniem polskich firm działających lub planujących działalność na rynkach zagranicznych, jak i międzynarodowych korporacji inwestujących w Polsce. Strategia opiera się na inicjatywach mających na celu **wzrost przychodów z działalności klientowskiej, w tym między innymi: udział w transakcjach klientów z zakresu bankowości inwestycyjnej, akwizycja nowych klientów w segmencie bankowości przedsiębiorstw, utrzymanie pozycji lidera w segmencie firm globalnych, czy koncentracja na dostarczeniu najlepszych rozwiązań klientom z segmentu Digital**. Istotnym komponentem Strategii jest także wspieranie klientów w podejmowaniu inicjatyw z zakresu transformacji w obszarach **Environmental, Social, Governance (ESG)**.

Z uwagi na fakt, iż na moment przyjęcia Strategii nie zostały podjęte dalsze decyzje dotyczące realizacji decyzji o potencjalnej transakcji sprzedaży Bankowości Detalicznej przez głównego akcjonariusza, Strategia zakłada funkcjonowanie segmentu w strukturach Banku i koncentruje się na działaniach mających na celu utrzymanie rentowności tego segmentu. W szczególności Bank skupia się na **dostosowaniu oferty Wealth Management do oczekiwań klientów oraz utrzymaniu pozycji lidera kart kredytowych**, a także **utrzymaniu najwyższej jakości obsługi klientów we wszystkich kanałach i segmentach**.

Niezmiennie jednym z głównych priorytetów Banku pozostaje zapewnienie najwyższego poziomu bezpieczeństwa poprzez odpowiednie zarządzanie płynnością jak i utrzymanie bezpiecznego poziomu współczynników kapitałowych. W centrum uwagi Banku pozostaje także bezpieczeństwo środków klientów i ich danych wobec zagrożeń z zakresu cyberbezpieczeństwa, z tego powodu Bank nieustannie podnosi kompetencje pracowników i rozwija niezbędne technologie ograniczając ryzyko tego rodzaju zdarzeń.

Strategia na lata 2022-2024 – cele finansowe [GRI 2-24]:

	Cel	Realizacja (2023)
Wzrost przychodów klientowskich (średniorocznie), w tym:	CAGR +9%	+27% (CAGR 2021-2023)
<i>klienci instytucjonalni</i>	+8%	+17% (CAGR 2021-2023)
<i>klienci detaliczni</i>	+12%	+41% (CAGR 2021-2023)
Zwrot na kapitale (ROE w 2024 r.)	>12%	28,6%
Utrzymanie dyscypliny kosztowej (wskaźnik C/I)	<50%	32%
Wzrost aktywów klientowskich (średniorocznie w okresie 3 lat)	+6%	-3%(CAGR 2021-2023)
Kontynuacja wypłaty dywidendy pod warunkiem uzyskania zgody regulatora (jako % zysku netto)	min. 75%	75% (z zysku za 2022 r.)

Realizacja Strategii Banku jest ściśle zależna od sytuacji gospodarczej, społecznej i politycznej w jakiej znajduje się Bank. Zmiany stóp procentowych, zmiany regulacyjne, agresja rosyjska na Ukrainę jak i zakłócenia w globalnym łańcuchu dostaw związane z pandemią, czy też ograniczeniem dostępności międzynarodowych szlaków logistycznych, wymagają od Banku aktywnej postawy polegającej na szybkim dostosowywaniu się do różnego rodzaju wydarzeń w otoczeniu zewnętrznym i podejmowaniu działań zabezpieczających Bank i jego klientów przed ich negatywnymi skutkami, a jednocześnie realizacji celów założonych w Strategii.

Zarządzanie zrównoważonym rozwojem [GRI 2-23, GRI 2-12, GRI 2-13]

W 2023 roku Citi Handlowy realizował przyjętą pod koniec 2021 roku strategię zrównoważonego rozwoju („ESG”), która jest integralną częścią strategii biznesowej Banku na lata 2022–2024. Włączenie celów z obszaru **Environmental, Social, Governance (ESG)** do strategii Banku odzwierciedla wzrost znaczenia wpływu powyższych czynników na osiąganie założonych celów biznesowych Banku.

Jednym z filarów strategii ESG jest uwzględnienie czynników środowiskowych i społecznych w procesach kredytowych, które polegają m.in. na uwzględnieniu ryzyk ESG w decyzjach kredytowych.

Cele z obszaru ESG są określone jako kluczowe w Strategii na lata 2022–2024. Głównym celem działań podejmowanych przez Citi Handlowy w zakresie zrównoważonego rozwoju jest odpowiedzialne dostarczanie klientom usług finansowych, umożliwiających im rozwój ekonomiczny, przy jednoczesnym uwzględnianiu czynników środowiskowych i społecznych w podejmowanych przez Bank procesach kredytowych. Bank wspiera klientów w transformacji ich modeli biznesowych w kierunku zrównoważonego rozwoju i uwzględnia czynniki środowiskowe i społeczne w procesach decyzyjnych. W tym celu Bank dokonuje oceny ryzyka klimatycznego (w tym ryzyka fizycznego¹ i ryzyka przeksztalcenia²). Została przygotowana mapa ryzyka czynników środowiskowych dla poszczególnych branż, na które Bank posiada ekspozycje kredytowe. Branżowa mapa ryzyka jest regularnie weryfikowana (przynajmniej raz w roku) w celu uwzględnienia zmian m.in. w otoczeniu regulacyjnym, trendach makroekonomicznych, czy zachowaniach społecznych. Branżowa mapa ryzyka zawiera ratingi ryzyka fizycznego i ryzyka przeksztalcenia dla danej branży. Natomiast indywidualna weryfikacja ma miejsce w przypadku ryzyka społecznego oraz ryzyka w obszarze zarządzania/ładu korporacyjnego. Elementem oceny w ramach Ryzyka Zarządzania są praktyki zarządcze, w tym jakość struktur zarządzania, relacje pracownicze, zasady wynagrodzenia pracowników oraz przestrzeganie przepisów podatkowych.

Ponadto Bank zakłada w Strategii redukcję własnego śladu węglowego (redukcja emisji własnych gazów cieplarnianych i redukcja zużycia energii) i wspiera inicjatywy społecznej odpowiedzialności (poprzez Fundację im. Kronenberga, m.in. edukacja finansowa i w zakresie przedsiębiorczości, wolontariat pracowniczy, ochrona dziedzictwa kulturowego).

Adresatami działań ESG są również pracownicy Banku. Poza zapewnieniem stabilności i atrakcyjnych warunków zatrudnienia Citi Handlowy nieustannie pracuje nad stworzeniem kultury organizacyjnej, w której panuje poszanowanie różnorodności oraz zapewnia wsparcie w kwestii zachowania równowagi między pracą a życiem prywatnym.

Prezes Zarządu Banku nadzoruje określanie i wdrażanie strategii Banku, w tym strategii zrównoważonego rozwoju, pokrywającej kwestie środowiskowe, społeczne oraz ładu korporacyjnego (ESG), a Wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem istotnym odpowiada za system zarządzania ryzykiem, w tym obejmujący ryzyka ESG.

Jednocześnie w Banku została powołana grupa pracowników – ESG Working Group reprezentująca wszystkie istotne jednostki organizacyjne Banku (Segment Bankowości Instytucjonalnej i Detalicznej, Ryzyko, Pion Zgodności, Pion Prawny, Zarządzanie Kadrami, Operacje i Technologie, Komunikacja oraz Finanse). Grupa ta ma na celu wdrożenie inicjatyw i regulacji z obszaru ESG w Banku oraz popularyzowanie tematu zrównoważonego rozwoju poprzez organizację konferencji pracowniczych i szkoleń. Na czele tej grupy stoi Dyrektor Departamentu Strategii i Relacji Inwestorskich.

Proces tworzenia strategii i ustanawiania celów strategicznych (zarówno celów finansowych jak i celów z obszaru ESG) monitoruje Departament Strategii i Relacji Inwestorskich. Poszczególne jednostki organizacyjne Banku uczestniczą w procesie przygotowania Strategii, tworząc projekcje częściowe strategii dla swoich zakresów działalności, które obejmują: cele finansowe, cele rynkowe, cele jakościowe, cele związane ze zrównoważonym rozwojem oraz główne inicjatywy biznesowe.

Za realizację celów ESG odpowiedzialne są jednostki organizacyjne Banku, w zakresie kompetencji których znajdują się poszczególne, wyznaczone w Strategii cele. Ocena realizacji strategii, w tym realizacji celów z obszaru ESG, dokonywana jest przez Zarząd Banku oraz Komitet ds. Strategii i Zarządzania działający w ramach Rady Nadzorczej Banku przynajmniej dwa razy w roku. Dodatkowo, monitoring celów strategicznych jest prowadzony także w ramach analizy ryzyka biznesowego, wykonywanej przez Departament Strategii i Relacji Inwestorskich, który systematycznie monitoruje poziom ryzyka biznesowego na podstawie analizy pozycji konkurencyjnej, wyników finansowych oraz otoczenia makroekonomicznego. Ponadto, na bazie miesięcznej, monitorowany jest status tych projektów realizowanych w Banku, które są powiązane z obowiązującą Strategią.

Założenia aktualnie obowiązującej Strategii zostały zakomunikowane interesariuszom Banku poprzez komunikację na stronie internetowej Banku oraz poprzez spotkania członków Zarządu (m.in. spotkania z pracownikami, konferencje wynikowe z inwestorami i dziennikarzami).

¹ **ryzyko fizyczne** (physical risk) – ryzyko powstania strat finansowych bezpośrednio związanych z jednorazowymi, jak również przewlekłymi poważnymi ekstremalnymi zdarzeniami pogodowymi

² **ryzyko przeksztalcenia** (transition risk) – ryzyko odnoszące się do strat finansowych, które ponoszą instytucje przechodząc do pracy w gospodarce niskoemisyjnej.

Strategia na lata 2022-2024 – główne cele ESG [GRI 2-24]:

Obszar	Cel	Realizacja (2023)
Zielone finansowanie	Przeznaczenie 1 mld zł na zieloną transformację klientów (pozyskanie 1 mld zł zielonych aktywów)	40% celu zrealizowano w latach 2022-2023 r.
Uwzględnianie czynników ESG w procesach kredytowych	Stworzenie kryteriów zrównoważonego finansowania	w trakcie
Redukcja własnego śladu węglowego	<i>Redukcja emisji własnych gazów cieplarnianych (Scope 1 i Scope 2) o co najmniej 50% vs. rok bazowy 2019</i>	Cel zrealizowany w 2022 roku w 100%
Redukcja zużycia energii	Redukcja zużycia energii o co najmniej 40% vs rok bazowy 2012	Cel zrealizowany w 2022 roku w 100%
Neutralność klimatyczna (Zakres 1 i 2)	Uzyskanie neutralności klimatycznej z działalności własnej (Zakres 1 i 2) do 2030 roku	W trakcie (cel ogłoszony w październiku 2023 r.
Wsparcie przedsiębiorczości	Mentoring dla 80 przedsiębiorstw rocznie	85 przedsiębiorstw
Edukacja	Projekty poprawiające kompetencje cyfrowe i finansowe dla co najmniej 1700 osób rocznie	Ponad 1800 uczestników
Wolontariat pracowniczy	Zaangażowanie co najmniej 2 200 wolontariuszy rocznie	Wolontariusze Citi zaangażowali się ponad 3 200 razy
Dziedzictwo kulturowe	Nagroda im. prof. Gieysztora	Lwowska Galeria Sztuki prowadzona przez Tarasa Woźniaka, uhonorowana nagrodą w 2023 roku
Dotacje	Wspieranie realizacji interesujących inicjatyw o charakterze społeczno-edukacyjnym	5 mln zł przeznaczonych na dotacje w 2023 r.

W 2007 roku Citi Handlowy, jako pierwszy bank w Polsce, rozpoczął program zarządzania swoim wpływem na środowisko. W 2022 roku osiągnął założony w strategii na 2024 rok cel redukcji własnego śladu węglowego o 50% (względem 2019 roku) i zużycia energii o 40% (względem 2012 roku).

W październiku 2023 roku Bank rozszerzył cele z zakresu zeroemisyjnej działalności. Do 2030 roku Citi Handlowy chce osiągnąć neutralność klimatyczną (w zakresie 1 i 2 zgodnie z GHG Protocol) dzięki m.in. korzystaniu w 100 procentach z energii pochodzącej z odnawialnych źródeł i zwiększeniu efektywności energetycznej budynków.

Cele Citi Handlowy w zakresie ESG wpisują się w globalny cel grupy Citi osiągnięcia zerowych emisji netto do 2030 roku w zakresie własnej działalności. Jednocześnie grupa Citi określiła cel zerowych emisji netto do 2050 roku uwzględniając swój portfel kredytowy (zakres 3) Troska o środowisko i zrównoważony rozwój są częścią strategii Citi Handlowy na lata 2022-24 i jednym z trzech głównych priorytetów dla Banku.

Zaangażowanie grupy Citi

Zrównoważony rozwój Banku jest również kluczowy dla większościowego akcjonariusza Banku – Grupy Citi. W październiku 2023 roku gościła w Polsce Val Smith – Citi Global Chief Sustainability Officer. Podczas spotkania z pracownikami w Warszawie w ramach serii ESG Talk rozmawiała ona o tym, jak Citi wspiera swoich klientów w dążeniach do transformacji ich biznesów, w jaki sposób czynniki ESG wpływają na zarządzanie ryzykiem w bankach oraz o ścieżce dojścia Citi do celu net zero 2050. Nie zabrakło też wątku o światowej polityce klimatycznej, najnowszych globalnych trendach w obszarze ESG i w jaki sposób wpływają one na Polskę. Val Smith spotkała się w Polsce z 25 klientami korporacyjnymi, z którymi rozmawiała o tym, jak Citi może wspierać ich w transformacji.



Wdrożenie wybranych regulacji ESG w Banku

W ramach wdrożenia w Banku wytycznych europejskich regulatorów w tym przede wszystkim Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego – „Report on the Management and Supervision of ESG risks” oraz Europejskiego Banku Centralnego – „Guide on climate-related and environmental risks”, został powołany ogólnobankowy projekt kluczowy.

Projekt kluczowy składa się z 4 modułów: Strategii, Ryzyka, Zarządzanie Wewnętrzne oraz Ujawnienia:

- Strategia: m.in. uwzględnienie wpływu długoterminowych planów transformacji w kierunku gospodarki niskoemisyjnej w strategii Banku, wyznaczenie kluczowych wskaźników;
- Ryzyko: m.in. uwzględnienie ryzyk ESG w ramach zarządzania ryzykiem, raportowanie ryzyk ESG;
- Zarządzanie Wewnętrzne: m.in. podział odpowiedzialności w obszarze ESG, zapobieganie greenwashingu;
- Ujawnienia: przygotowanie Banku na wdrożenie nowego standardu raportowanie niefinansowego (CSRD).

Postępy prac dotyczące wdrożenia poszczególnych modułów są monitorowane w ramach spotkań Komitetu Sterującego, w których udział biorą wszyscy Członkowie Zarządu Banku wraz z wyższą kadrą menadżerską.

Dodatkowo, w ramach implementacji kwestii zrównoważonego rozwoju do bieżącej działalności Banku, w 2023 roku powstała Komisja ds. Produktów Zrównoważonego Rozwoju, której głównym zadaniem jest opracowanie ram klasyfikacji Produktów Zrównoważonych oraz zapewnienie odpowiedniego nadzoru nad cyklem życia produktów Banku (w tym produktów dystrybuowanych przez Bank lub w przypadku których Bank pośredniczy w sprzedaży), które mają na celu zrównoważone środowiskowo inwestycje, zapewniają wnoszenie istotnego wkładu w cele środowiskowe lub mają charakter wspierający w tym zakresie, a także produkty promujące aspekt środowiskowy lub społeczny, wspierające zrównoważoną aktywność gospodarczą w oparciu o wyznaczone cele środowiskowe i społeczne, i które zgodnie z przepisami prawa mogą zostać zakwalifikowane jako Produkty Zrównoważone.

Poza opracowaniem metodologii klasyfikacji Produktów Zrównoważonych zadaniem Komisji jest także m.in. nadzór nad rozwojem produktów zielonych oraz zrównoważonych w ofercie Banku, a także wydawanie opinii oraz rekomendacji działań w przypadku zidentyfikowania lub materializacji ryzyk ESG związanych z transakcjami i produktami zielonymi lub zrównoważonymi, w tym w szczególności ryzyka greenwashingu oraz ryzyka reputacyjnego.

W skład Komisji wchodzi osoby we wszystkich kluczowych obszarów biznesowych Banku oraz Ryzyka, Strategii, Pionu Zgodności, Pionu Prawnego i Audytu. Zadania realizowane przez Komisję nadzoruje Komitet ds. Zarządzania Ryzykiem i Kapitałem działający przy Zarządzie Banku.

Bank identyfikuje szereg pozostałych regulacji z obszaru ESG, które wpływają na model biznesowy Banku (w tym m.in. Taksonomię UE). W zakresie Taksonomii UE, Bank wdraża inicjatywy mające na celu udoskonalenia procesu raportowania zielonych wskaźników zgodnie z art. 8. W celu pozyskania spójnych i porównywalnych danych klientowskich, Bank zamierza podjąć współpracę z BIK, dysponującym bazą analityczną dedykowaną gromadzeniu danych związanych z ESG, która służyć będzie jako jednolite źródło danych ESG prawdopodobnie dla całego sektora bankowego. To rozwiązanie w połączeniu z pozyskaniem danych zewnętrznych i danych kontrahentów przysłużą się do budowy możliwie jak najdokładniejszego repozytorium danych ESG w Banku.

7. Struktura zarządzania [GRI 2-9, GRI 2-10]



Walne Zgromadzenie – m.in. rozpatruje i zatwierdza sprawozdania finansowe oraz sprawozdania z działalności Banku, podejmuje uchwały o podziale zysków lub pokryciu strat, udziela absolutorium członkom organów Banku z wykonania przez nich obowiązków, wybiera i odwołuje członków Rady Nadzorczej oraz ustala ich wynagrodzenia.

Rada Nadzorcza – wybierana przez Walne Zgromadzenie większością głosów. Sprawuje nadzór nad działalnością Banku, w tym w zakresie funkcjonowania systemów zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej. Do jej kompetencji, oprócz praw i obowiązków przewidzianych w przepisach prawa, należy m.in. powołanie i odwołanie Prezesa, Wiceprezesów i członków Zarządu Banku oraz ustalanie ich wynagrodzeń.

Rada Nadzorcza może ustanawiać **stałe lub doraźne komitety** dla wykonywania określonych czynności. Stałymi komitetami Rady Nadzorczej są: Komitet ds. Audytu, Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń i Komitet ds. Ryzyka i Kapitału. Rada Nadzorcza w drodze uchwały może powoływać inne komitety niż wymienione powyżej, złożone wyłącznie z członków Rady Nadzorczej (w taki sposób został powołany Komitet ds. Strategii i Zarządzania). Uchwała Rady Nadzorczej określa zakres działania takiego komitetu. Większość członków Komitetu ds. Audytu, w tym jego Przewodniczący, jest niezależna w rozumieniu przepisów Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. [GRI 2-12, GRI 2-13]

Skład Rady Nadzorczej (wg stanu na 31.12.2023 r.)	
Sławomir S. Sikora	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Silvia Carpitella	Członek Rady Nadzorczej
Helen Hale	Członek Rady Nadzorczej
Marek Kapuściński (członek niezależny)	Członek Rady Nadzorczej
Andras Reiniger	Członek Rady Nadzorczej
Anna Rulkiewicz (członek niezależny)	Członek Rady Nadzorczej
Barbara Smalska (członek niezależny)	Członek Rady Nadzorczej

Na koniec 2023 roku Rada Nadzorcza liczyła 7 członków (3 mężczyzn i 4 kobiety). Czterech członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczący, są obywatelami Polski. Trzech członków Rady jest niezależnych rozumieniu § 14 ust. 4 Statutu Banku (trzech członków Rady nie jest powiązanych z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% akcji Banku). Kadencja Rady Nadzorczej jest wspólna i trwa 3 lata.

Zarząd – kieruje całokształtem działalności Banku i reprezentuje go na zewnątrz. Określa strukturę organizacyjną Banku, zasady funkcjonowania i organizacji pracy oraz zasady polityki kadrowej. Ponadto do kompetencji Zarządu należy m.in. opracowywanie i przedkładanie Radzie Nadzorczej i Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy sprawozdań i innych dokumentów dotyczących funkcjonowania Banku, zwoływanie Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, ustanawianie przepisów wewnątrzbankowych, powoływanie komitetów upoważnionych do stałego monitoringu określonych spraw. **[GRI 2-12, GRI 2-13]**

Członkowie Zarządu Banku są powoływani i odwoływani zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych i Prawa bankowego oraz postanowieniami Statutu Banku. Powołanie dwóch członków Zarządu, w tym Prezesa, następuje za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego.

Przy powoływaniu członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej uwzględniane są kryteria zapewniające wszechstronność i różnorodność tych organów. Wszyscy Członkowie Zarządu podlegają indywidualnej ocenie odpowiedniości, zgodnie z przyjętą w Banku polityką odpowiedniości.

Skład Zarządu (wg stanu na 31.12.2023 r.)	
Elżbieta Świątopełk-Czetwertyńska	Prezes Zarządu
Natalia Bożek	Wiceprezes Zarządu
Andrzej Wilk	Wiceprezes Zarządu
Maciej Kropidłowski	Wiceprezes Zarządu
Barbara Sobala	Wiceprezes Zarządu
Katarzyna Majewska	Wiceprezes Zarządu
Ivan Vrhel	Członek Zarządu

Na koniec 2023 roku Zarząd Citi Handlowy Banku liczył 7 członków (3 mężczyźni i 4 kobiety). Sześciu członków Zarządu jest obywatelami Polski. Członkowie Zarządu są powoływani na indywidualną trzyletnią kadencję.

Aktualny skład Zarządu i Rady Nadzorczej Banku, zawierający szczegółowe informacje dotyczące kompetencji i doświadczenia ich członków dostępny jest na stronie internetowej: <https://www.citibank.pl/poland/homepage/polish/zarząd-banku.htm>

Wskaźnik różnorodności płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej Banku opisany jest w rozdziale [„Rozwój talentów i różnorodność”](#)

WSZYSCY PRACOWNICY CITI HANDLOWY POWINNI MIEĆ PEWNOŚĆ, ŻE ICH DECYZJE:



są w interesie naszych klientów



tworzą wartość ekonomiczną



są odpowiedzialne pod kątem zachowania
stabilności systemu bankowego

8. Ład korporacyjny [GRI 2-23]

Bank, jako instytucja działająca na rynku regulowanym, przestrzega regulacji prawnych dotyczących banków. Zapewnia wysokie poczucie odpowiedzialności biznesowej i społecznej, przestrzegając zasad ładu korporacyjnego przyjętych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. (GPW) w formie dokumentu „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021” (DPSN), dostępnego na stronie www.gpw.pl, będącej oficjalną stroną Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A., poświęconą zagadnieniom ładu korporacyjnego spółek notowanych na Głównym Rynku GPW oraz na New Connect.

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) uchwałą 218/2014 z dnia 22 lipca 2014 roku wydała dokument pod nazwą „Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych” („Zasady”), które weszły w życie 1 stycznia 2015 roku. Zasady są zbiorem reguł określających relacje wewnętrzne i zewnętrzne instytucji nadzorowanych przez KNF, w tym relacje z udziałowcami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania. Celem Zasad jest podniesienie poziomu ładu korporacyjnego w instytucjach finansowych oraz zwiększenie przejrzystości ich działania, co ma przyczynić się do pogłębiania zaufania do rynku finansowego w Polsce. Tekst Zasad dostępny jest na stronie internetowej KNF: www.knf.gov.pl.

Przyjęcie do stosowania w Banku Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych nastąpiło w drodze:

- uchwały Zarządu Banku z dnia 9 grudnia 2014 roku
- uchwały Rady Nadzorczej z dnia 18 grudnia 2014 roku
- uchwały nr 30/2015 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Handlowego w Warszawie S.A. z dnia 22 czerwca 2015 roku

Rada Nadzorcza Banku dokonuje cyklicznej, rocznej, niezależnej oceny stosowania Zasad w Banku.

Rada Nadzorcza zapoznała się ze „Sprawozdaniem za 2023 rok – ocena stosowania Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych Komisji Nadzoru Finansowego w Banku Handlowym w Warszawie S.A.”, przygotowanym przez Departament Zgodności ds. Regulacji i Współpracy z Instytucjami Nadzorczymi, zawierającym niezależną ocenę stosowania „Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”. Rada Nadzorcza oceniła, że Bank Handlowy w Warszawie S.A. w roku 2023 stosował zasady wynikające z Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych, z zastrzeżeniem zasad § 11.2, § 16.1, co do których podjęta została decyzja o ich niestosowaniu.

W odniesieniu do zasady określonej w § 8.4 (e-walne) ZŁK, w 2023 roku zasada była stosowana, przy czym Zarząd Banku każdorazowo podejmował decyzję o sposobie udziału akcjonariuszy w zgromadzeniu Banku przed każdym walnym zgromadzeniem. Uchwałą powzięto jednomyślnie.

W odniesieniu do trzech zasad w 2021 roku podjęto i podtrzymano w kolejnych latach decyzję o ich niestosowaniu:

1. § 8.4 (e-walne) – obecnie dostępne rozwiązania informatyczne nie gwarantują bezpiecznego i sprawnego przeprowadzenia elektronicznego walnego zgromadzenia. Zarząd dostrzega jednak wagę takiego sposobu udziału akcjonariuszy w zgromadzeniu Banku i dlatego osobną decyzję w tej sprawie będzie podejmował przed każdym walnym zgromadzeniem. Jednakże od 2020 r., Bank umożliwia akcjonariuszom uczestnictwo w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.
2. § 11.2 (transakcje z podmiotami powiązаныmi) – zasada ta nie będzie stosowana w zakresie umów związanych z bieżącą działalnością operacyjną, w szczególności związanych z płynnością, z uwagi na charakter transakcji i ilość zawieranych umów oraz w zakresie transakcji realizowanych na podstawie umowy maklerskiej o wykonywanie zleceń z Klientem: CGML i CGME, transakcje te są bowiem realizowane na zasadach rynkowych.
3. § 16.1 (język polski na posiedzeniach Zarządu) – posiedzenia Zarządu, w których biorą udział cudzoziemcy, w szczególności cudzoziemcy będący Członkami Zarządu nieposługujący się językiem polskim, odbywają się w języku angielskim. Jednocześnie wnioski na Zarząd, wszelkie materiały oraz protokoły z posiedzeń przygotowywane są i archiwizowane w języku polskim i w języku angielskim.

Komisja Nadzoru Finansowego w dniu 9 października 2020 r. jednogłośnie przyjęła, skierowaną do banków Rekomendację Z dotyczącą zasad ładu wewnętrznego w bankach:

https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Rekomendacja_Z_70998.pdf

Rekomendacja Z stanowi zbiór dobrych praktyk w zakresie zasad ładu wewnętrznego. Na ład wewnętrzny składają się w szczególności: system zarządzania bankiem, organizacja banku, zasady działania, uprawnienia, obowiązki i odpowiedzialność oraz wzajemne relacje rady nadzorczej, zarządu i osób pełniących kluczowe funkcje w Banku. Rekomendacja Z stanowi uzupełnienie, uszczegółowienie i rozwinięcie zagadnień z zakresu ładu wewnętrznego w bankach, które zostały już uregulowane w prawie i dokumentach KNF. Bank przyjął do stosowania zasady wynikające z Rekomendacji Z Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach.

Bank wdrożył Rekomendację Z, która weszła w życie 1 stycznia 2022 roku. W pełni wprowadzono jej postanowienia, w regulacjach wewnętrznych i procesach, zarówno na poziomie Banku jak i Grupy Kapitałowej.

„Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)” to zbiór zasad postępowania związanych z działalnością banków, które odnoszą się odpowiednio do banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe. Tekst Kodeksu dostępny jest na stronie internetowej Związku Banków Polskich pod adresem: www.zbp.pl. Bank posiada też własny Kodeks Etyki.

Otoczenie Banku jest ściśle regulowane i oczekuje uwzględnienia kluczowych kwestii kształtujących ład korporacyjny, który w podstawowym sensie wskazuje zasady oraz normy odnoszące się do szeroko rozumianego zarządzania organizacją.

9. Ryzyka związane z własną działalnością Banku

[GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-12, GRI 2-13]

RYZYKO	POLITYKI	JAK MIERZYMY RYZYKO?
Ryzyko braku zgodności	Polityka Zgodności Zasady Ładu Korporacyjnego Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW Zasady Dobrej Praktyki Bankowej	Promowanie i przestrzeganie praktyk
Ryzyko reputacyjne	Etyka Reklamy Zasady Ochrony Danych Osobowych Program „Treating Customers Fairly” Wytyczne GPW	Badanie satysfakcji klienta – NPS Czas rozpatrywania reklamacji Liczba kar nałożonych na Bank za niewłaściwą ochronę danych klienta, nieuczciwe praktyki rynkowe Obecność w WIG-ESG
Ryzyko środowiskowe	Polityka Środowiskowa Polityka Energetyczna System Zarządzania Środowiskiem i Energią	Liczba kar nałożonych na Bank za nieprzestrzeganie przepisów Zużycie mediów Zużycie i recykling papieru Redukcja i wymiana floty samochodowej, karty paliwowe
Ryzyko w obszarze pracowniczym – prawa człowieka	Kodeks etyczny Polityka zatrudnienia Program rozwoju pracowników Polityka wynagrodzeń	Wymiar umów o pracę Elastyczne warunki pracy Liczba szkoleń Zachowanie różnorodności Wskaźnik rotacji pracowników Wyniki ankiet VOE (Voice of Employee)
Ryzyko społeczne	Realizacja misji Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy	Wymiar wolontariatu pracowniczego Liczba godzin wolontariatu

W Citi Handlowy ryzyka wywierające niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne mogą wynikać z relacji z klientami, dostawcami i pracownikami.

Ryzyko związane z relacjami z klientami minimalizowane jest poprzez przekazywanie klientom rzetelnych informacji o usługach i produktach bankowych, stosowanie etycznej reklamy i sprzedaży, terminową obsługę reklamacji. Ponadto Bank na bieżąco monitoruje i wdraża wytyczne i rekomendacje organów nadzorczych oraz wyroki sądów powszechnych, zapewniając tym samym swoim klientom produkty i usługi bankowe najwyższej jakości.

Minimalizowanie ryzyk związanych z dostawcami polega na zapewnieniu przejrzystych i obiektywnych kryteriów wyboru dostawców, stosowaniu etycznych praktyk biznesowych oraz dokonywaniu okresowych przeglądów zawartych umów.

W obszarze pracowniczym istotnym czynnikiem ryzyka jest potencjalna utrata ważnych dla rozwoju Banku pracowników. Aby temu zapobiec, Citi Handlowy systematycznie monitoruje poziom rotacji i analizuje przyczyny odejść pracowników. Analiza odejść pracowników prowadzona jest w cyklu kwartalnym, a wszelkie niepokojące sygnały są eskalowane do kadry menedżerskiej w poszczególnych obszarach biznesowych. Rotacja pracowników monitorowana jest z trzech perspektyw: ogólnej rotacji, rotacji z inicjatywy pracownika oraz rotacji wśród pracowników osiągających ponadprzeciętne wyniki pracy. Okresowo analizie poddawany jest także poziom wynagrodzeń. Ocenie podlega zarówno struktura wynagrodzeń, jak i ich poziom w stosunku do benchmarków rynkowych. Raz do roku przeprowadzana jest również anonimowa ankieta pracownicza badająca poziom zadowolenia pracowników – Voice of Employee (VOE). Wyniki ankiety VOE są szczegółowo analizowane i omawiane na poziomie wyższej kadry zarządzającej i kadry menedżerskiej. W oparciu o analizę wyników ankiety VOE opracowywane są działania, których celem jest tworzenie środowiska pracy sprzyjającego budowaniu zaangażowania i satysfakcji pracowników. Ryzyka związane z potencjalnym mobbingiem lub dyskryminacją minimalizowane są poprzez wprowadzenie polityk z zakresu przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi, przeprowadzanie szkoleń z tego zakresu dla wszystkich pracowników oraz uruchomienie procedury zgłaszania tego typu nadużyć.

Ryzyko dotyczące wpływu na środowisko naturalne wiąże się głównie z możliwością nałożenia sankcji za brak zgodności z przepisami prawa. Grupa zapobiega temu ryzyku, stosując się do przepisów prawnych, monitorując i ograniczając swój wpływ na środowisko i wdrażając działania prośrodowiskowe, zgodnie ze swoją Polityką Środowiskową i Energetyczną.

10. Interesariusze [GRI 2-29]

Bank posiada zdefiniowaną grupę interesariuszy, w skład których wchodzi: pracownicy, inwestorzy, klienci, społeczeństwo i regulatorzy oraz organizacje ekologiczne wraz z inspektorami nadzoru ochrony środowiska.

INTERESARIUSZE	ZAANGAŻOWANIE BANKU	PRZYKŁADY Z 2023 ROKU
Inwestorzy (inwestor strategiczny, inwestorzy instytucjonalni i indywidualni, agencje ratingowe, domy maklerskie, GPW)	Spotkania grupowe i telekonferencje (kwartalne publikacje wyników, konferencje z inwestorami) Spotkania indywidualne	16 spotkań z inwestorami, w których brał udział Prezes Zarządu, Dyrektor Finansowy i Przewodniczący RN – spotkania one-to-one i grupowe organizowane w formie stacjonarnej lub telekonferencji
Pracownicy (pracownicy etatowi, studenci, związki zawodowe, inspekcja pracy, byli pracownicy, pracownicy podwykonawców, w tym outsourcingowi)	Wewnętrzna sieć intranetowa Puls Citi Handlowy E-maile Spotkania z pracownikami Ankieta „Głos pracownika” (VoE) Działalność People Board	12 spotkań z pracownikami, w których udział brał Prezes Zarządu oraz przedstawiciele kadry managerskiej Banku i Grupy Citi People Board Networki pracownicze – Citi Women Network Poland Citi Pride, CitiDiversity, Families Matter Network Poland Citi Handlowy na 1 miejscu wśród spółek giełdowych pod względem różnorodności według raportu „Kobiety w spółkach giełdowych. Indeks Fundacji Liderki Biznesu” Citi Handlowy wyróżniony w konkursie „Pracodawca Rzeczypospolitej oraz LinkedIn 2023 Top Company” Citi Handlowy wśród 50 najlepszych pracodawców tygodnika WPROST
Klienci (klienci, organizacje konsumenckie, UOKiK)	Formularz kontaktowy na stronie internetowej Media społecznościowe – Facebook, w tym aplikacja Messenger Sieć oddziałów Citi Handlowy Magazyn Citi Handlowy YouTube Spotkania / warsztaty z klientami	241 publikacji Citi Handlowy w mediach społecznościowych, (wyświetlone 46,7mln razy) 4,4 tys. komentarzy klientów pod publikacjami Banku w mediach społecznościowych 14 webinarów dla klientów dotyczących analizy rynku i aktualnej sytuacji gospodarczej, 19 webinarów o nowej platformie elektronicznej i 14 webinarów edukacyjnych dla administratorów kart korporacyjnych, w których udział wzięło prawie 8 tys. klientów 316 sprawy, które wpłynęły do Rzecznika Klienta Projekt „CyberM@cna Szkoła” – warsztaty dla nauczycieli i rodziców z udziałem ponad 100.

Członkostwo w organizacjach [GRI 2-28]

Citi Handlowy jest aktywnym członkiem organizacji branżowych działających w skali regionalnej, krajowej i międzynarodowej.

W 2023 roku Citi Handlowy należał do następujących stowarzyszeń, izb gospodarczych i fundacji:

- Amerykańska Izba Handlowa (American Chamber of Commerce – AmCham)
- Forum Darczyńców w Polsce
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu (FOB)
- Klub Champion of Change
- Francuska Izba Przemysłowo-Handlowa w Polsce (CCIFP)
- Fundacja Warszawski Instytut Bankowości
- Polska Konfederacja Pracodawców Prywatnych Lewiatan (Polski Związek Pracodawców Prywatnych Banków i Instytucji Finansowych)
- Podkarpacki Klub Biznesu
- Polski Związek Faktorów
- Związek Pracodawców Branży Internetowej IAB Polska
- PINK – Polska Izba Nieruchomości Komercyjnych
- Japanese Chamber of Commerce and Industry in Poland (Poland Shokokai)
- Polski Komitet Narodowy Międzynarodowej Izby Handlowej (ICC Poland)
- Polski Komitet Normalizacyjny (PKN), Komitet Techniczny nr 273 ds. Mechanicznych Urządzeń Zabezpieczających
- Polsko-Chińska Główna Izba Gospodarcza
- Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo-Handlowa (AHK)
- Polskie Stowarzyszenie Inwestorów Kapitałowych
- Pracodawcy Pomorza
- Skandynawsko-Polska Izba Gospodarcza (SPCC)
- Klub Fundacji International Leaders Forum
- International Capital Market Association Limited (ICMA)
- Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych (SEG)
- Stowarzyszenie Rynków Finansowych (ACI)
- Związek Banków Polskich
- Centrum Myśli Strategicznych
- Izba Przemysłowo - Handlowa w Krakowie,
- Tarnowskie Stowarzyszenie Przedsiębiorców
- Izba Domów Maklerskich

11. Nagrody i wyróżnienia

W 2023 roku Bank został doceniony za działalność biznesową, troskę o pracowników i działania z zakresu ESG. Bank otrzymał wiele prestiżowych nagród i wyróżnień.

Tytuł Spółki Świadomej Klimatycznie 2023

W ramach badania Corporate Climate Crisis Awareness Study bank otrzymał tytuł Spółki Świadomej Klimatycznie 2023. Jest to wyróżnienie Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych dla spółek, które cechuje wysoki poziom prezentowania kwestii środowiskowych.

Pracodawca Rzeczpospolitej 2023

Citi Handlowy razem z Citi Solutions Center Poland został wyróżniony w konkursie „Pracodawca Rzeczpospolitej”. Kapituła konkursu doceniła konkurencyjną politykę wynagrodzeń Banku. W konkursie zwracano uwagę na realne działania w dialogu z pracownikami wyróżniające się efektywnością, zaangażowaniem oraz kreatywnością w obecnej sytuacji gospodarczej.

Citi Handlowy na 1 miejscu wśród spółek giełdowych pod względem różnorodności

Citi Handlowy znalazł się na pierwszym miejscu wśród największych spółek pod względem różnorodności według raportu „Kobiety w spółkach giełdowych. Indeks Fundacji Liderów Biznesu”. Bank jako jedyna spółka przekroczył liczbę 100 punktów w indeksie raportu. Raport przedstawia dane dotyczące udziału kobiet we władzach wszystkich spółek notowanych na GPW.

LinkedIn's 2023 Top Company

Citi Handlowy i Citi Solutions Center otrzymały tytuł LinkedIn 2023 Top Company, którym honorowane są firmy realizujące politykę rozwoju i dające możliwości budowania kariery. Lista tworzona jest na podstawie parametrów dotyczących stabilności firmy, różnorodności zespołu czy możliwości awansu zawodowego.

Citi Handlowy z maksymalnym wynikiem w rankingu „Cashless dla równości”

W rankingu instytucji finansowych dbających o równość zawodową i społeczną osób LGBT+, przygotowanym po raz drugi przez Cashless.pl, Citi Handlowy razem z Citi Solutions Center, otrzymał maksymalny wynik 100 punktów. Ranking jest częścią projektu Cashless, podczas którego rozsyłane są ankiety do kilkudziesięciu firm z branży finansowej. Znajdują się w nich pytania o działania na rzecz społeczności LGBT+, takie jak szkolenia antydyskryminacyjne, dodatkowe świadczenia socjalne i działania reklamowe.

Citi Handlowy wśród 50 najlepszych pracodawców tygodnika WPROST

Citi Handlowy po raz kolejny znalazł się w gronie 50 najlepszych pracodawców w rankingu WPROST. Branża finansowa stanowi największą grupę w zestawieniu, zaraz po branży handlowej. W rankingu tygodnika WPROST, Citi Handlowy jest w czołówce spośród banków, które najbardziej troszczą się o swoich pracowników. Pytania na jakich opiera się ranking dotyczyły stabilności pracodawcy, m.in. ilu pracowników zatrudnia oraz ilu pracowników zatrudnionych jest na umowę o pracę.

Citi Handlowy w gronie "SuperEtycznych Firm"

W corocznym badaniu dziennika Puls Biznesu na temat standardów działania firm, Citi Handlowy konsekwentnie potwierdza, że dotrzymuje najwyższych wymogów etycznych. Bank od początku istnienia konkursu regularnie znajduje się w gronie wyróżnianych organizacji. Forum SuperEtycznych Firm stanowią organizacje, które przez trzy lata z rzędu otrzymały tytuł Etycznej Firmy i szczyłą się nieposzlakowaną opinią, przejrzystością działań biznesowych, uczciwością, odpowiedzialnością i zaufaniem rynku w codziennym prowadzeniu biznesu.

Biały Listek CSR POLITYKI 2023

Bank został laureatem Białego Listka POLITYKI 2023 za realizowane działania z zakresu ESG. Inicjatywa Listków CSR POLITYKI jest jedną z najstarszych na rynku. Firmy oceniane są pod względem środowiskowym, społecznym oraz ładu korporacyjnego. Oceny przyznano na podstawie ankiet wypełnionych przez firmy. Ankiety opracowane są zgodnie z normami dotyczącymi podstawowych zasad społecznej odpowiedzialności ISO 26000 oraz w stosunku do Europejskich Standardów Raportowania Zrównoważonego Rozwoju i najnowszych trendów ESG.

Citi Handlowy w indeksie WIG-ESG

Citi Handlowy wchodzi w skład indeksu WIG-ESG, skupiającego spółki uznawane za odpowiedzialne społecznie, tj. takie, które przestrzegają zasad biznesu odpowiedzialnego społecznie, w szczególności w zakresie kwestii środowiskowych, społecznych, ekonomicznych i ładu korporacyjnego. W 2019 roku Indeks WIG-ESG zastąpił dotychczasowy RESPECT Index, w którego skład również wchodził Citi Handlowy przez cały okres istnienia tego indeksu.

Pierwsze miejsce dla Citi Handlowy w kategorii „Gwiazdy Efektywności” Dziennika Gazety Prawnej

W tegorocznej edycji konkursu Gwiazdy Bankowości Dziennika Gazety Prawnej, organizowanego wspólnie z firmą doradcą PwC, Citi Handlowy zwyciężył w kategorii Efektywność. Ranking uwzględnia dane finansowe za 2022 r. oraz kilkanaście szczegółowych wskaźników, na pozycję wpływa również ocena kapitału.

Bankowość prywatna Citi Handlowy doceniona w konkursie Euromoney

W konkursie Euromoney Global Private Banking Awards 2023 bankowość prywatna Citigold Private Client otrzymała tytuł Best for Digital in Poland. Docenione zostały osiągnięcia w rozwoju kanału digital, takie jak innowacyjne narzędzie Total Wealth Advisor czy Citibank Global Wallet oraz bezpieczeństwo klientów i ich majątku.

Citi Handlowy z II nagrodą główną w konkursie na najlepszy Raport Roczny 2022

Bank otrzymał drugą nagrodę główną w konkursie „The Best Annual Report 2022” w kategorii Banki i Instytucje Finansowe w cyklicznym konkursie organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków. Raport Citi Handlowy uzyskał 75,12 na 100 możliwych punktów. Bank zajął też 2. miejsce w kategorii specjalnej „Najlepszy Raport Zrównoważony”. Konkurs Instytut Rachunkowości i Podatków wskazuje raporty najlepsze pod względem wartości użytkowej dla akcjonariuszy i inwestorów. Kapituła doceniła raport z działalności, sprawozdanie finansowe banku i podsumowanie ładu korporacyjnego i udział banku w kształtowaniu dobrych praktyk w sprawozdawczości finansowej spółek publicznych.

III. Jak prowadzimy działalność?

Priorytetem Citi Handlowy jest promowanie kultury, która przyciąga najlepszych z najlepszych, w której ludzie są promowani w oparciu o swoje kompetencje i umiejętności, w której docenia się innych i oczekuje wzajemnego szacunku oraz w której możliwości rozwoju są dostępne dla każdego – niezależnie od różnic.

Citi Handlowy wspiera obronę i przestrzeganie praw człowieka na całym świecie poprzez respektowanie fundamentalnych zasad określonych w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka Narodów Zjednoczonych, Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej Fundamentalnych Zasad i Praw w Pracy oraz Wytocznych ONZ ds. Biznesu i Praw Człowieka.

1. Kodeks etyczny

[GRI 2-23, GRI 2-24]

Citi Handlowy przywiązuje istotną wagę do stosowania standardów zarówno w obsłudze klientów zewnętrznych, jak i wewnętrznych. Przestrzeganie zasad etyki zawodowej w codziennych działaniach jest jednym z fundamentalnych obowiązków każdego pracownika.

W Banku wdrożono szereg regulacji wyznaczających obowiązujące standardy etyczne oraz procedury postępowania w przypadku ich naruszeń. Główne z nich to:

- „Zasady postępowania pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A.” (Kodeks Etyki),
- „Regulamin Pracy”,
- „Procedura postępowania w przypadku naruszeń prawa, standardów etycznych oraz procedur obowiązujących w Banku Handlowym w Warszawie S.A.”,
- „Zasady Eskalacji w Banku Handlowym w Warszawie”
- „Polityka zarządzania konfliktami interesów w Banku Handlowym w Warszawie S.A.”,
- „Zasady Działalności Pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A. poza Bankiem”,
- „Procedura dotycząca zasad postępowania w przypadku skarg zgłoszonych przez pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A. (Skargi pracownicze)”,
- „Zasady wyboru dostawców, towarów i usług oraz realizacji zakupów w Banku Handlowym w Warszawie S.A.”;
- „Zasady zarządzania współpracą z dostawcami towarów i usług w Banku Handlowym w Warszawie S.A.”;
- „Kodeks Etyki Reklamy”,
- „Etyczne Praktyki Biznesowe Banku Handlowego w Warszawie S.A.”
- ”Polityka różnorodności dotycząca pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A.”

Zasady postępowania pracowników Banku (Kodeks etyki) („Zasady”) zostały przyjęte przez Zarząd Banku i zatwierdzone przez Radę Nadzorczą Banku i stanowią zbiór najlepszych praktyk, gwarantujących etyczne, zgodne z prawem, zasadami współżycia społecznego oraz wartościami Citi Handlowy działania wobec klientów i współpracowników. Stanowią również przegląd najważniejszych regulacji wewnętrznych Banku, określających zasady postępowania pracowników.

Citi Handlowy wymaga od wszystkich swoich pracowników, aby przestrzegali norm i wartości określonych w Zasadach. Polega to na stałym okazywaniu zaangażowania w zachowanie najwyższych norm etycznych i profesjonalnym wypełnianiu obowiązków. Kierując się etyką we wszystkich działaniach, pracownicy Citi Handlowy tworzą wartościową organizację. Dzięki temu Bank może świadczyć lepsze usługi dla swoich klientów, kontrahentów oraz społeczności, z którymi łączą go relacje biznesowe. W ten sposób Citi Handlowy staje się też lepszym miejscem pracy dla obecnych i przyszłych pracowników.

Obowiązkiem wszystkich pracowników Banku, bez względu na zajmowane stanowisko, jest postępowanie zgodne z najwyższymi normami etycznymi, co oznacza m.in.:

- dostrzeganie rzeczywistych lub potencjalnych problemów natury etycznej;
- świadomość obowiązku zgłaszania problemów i reagowania na nie;
- eliminowanie czynników, które mogą zniechęcać pracowników do zgłaszania problemów natury etycznej.

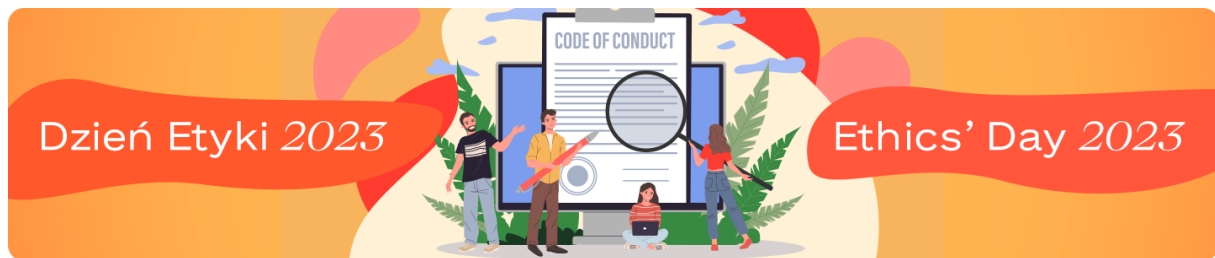
Jednocześnie, w przypadku działalności politycznej i jej finansowania, zabrania się jednostkom organizacyjnym Banku angażowania się w działalność polityczną, w tym również finansowania tej działalności. Działalność polityczna jest rozumiana m.in. jako przekazywanie darowizn pieniężnych w imieniu Banku, lobbowanie skierowane do urzędników państwowych, a także staranie się o jakikolwiek urząd związany z władzami państwowymi.

Citi Handlowy przybliży pracownikom wzorec oczekiwanego sposobu działania, poświęcając zagadnieniom etycznym osobny moduł w trakcie szkolenia organizowanego dla nowo zatrudnionych pracowników w pierwszym dniu ich pracy (Orientation).

Ponadto wszyscy pracownicy Citi Handlowy zobowiązani są do ukończenia corocznego szkolenia z zakresu Zasad postępowania pracowników Banku (Kodeks Etyki), którego celem jest m.in. zapoznanie się z podstawowymi regulacjami wewnętrznymi obowiązującymi w Banku, dotyczącymi profesjonalnego postępowania w miejscu pracy, oraz nabycie umiejętności rozpoznawania sytuacji wymagających zgłoszenia zachowań budzących wątpliwości. [GRI 2-26]

Dzień Etyki 2023

W 2023 roku Citi Handlowy po raz kolejny zorganizował dla pracowników Dzień Etyki, w ramach którego przypomniane zostały ważne kwestie związane z tym zagadnieniem, w tym zasady zgłaszania naruszeń standardów etycznych oraz zasady postępowania i wartości, które Bank powinien demonstrować w relacjach wewnętrznych, na rynku – wśród klientów i dostawców, a także w społecznościach, w których działa. [GRI 2-25, GRI 2-26]



1.1. Przeciwdziałanie dyskryminacji i zgłaszanie naruszeń [GRI 2-26]

Bank wspiera ochronę i przestrzeganie praw człowieka na całym świecie poprzez przestrzeganie fundamentalnych zasad określonych w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka Narodów Zjednoczonych, Deklaracji Fundamentalnych Zasad i Praw w Miejscu Pracy Międzynarodowej Organizacji Pracy oraz Wytycznych ONZ ds. Biznesu i Praw Człowieka.

Bank poważnie traktuje obowiązek przestrzegania praw człowieka. Poparcie dla tych zasad znajduje odzwierciedlenie w naszych przepisach i zasadach postępowania wobec pracowników, dostawców, klientów, społeczności i krajów, w których prowadzimy działalność.

Citi Handlowy prowadzi działalność z poszanowaniem godności ludzkiej, sprzeciwia się wszelkim formom dyskryminacji i bezwzględnie przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na wiek, płeć, pochodzenie etniczne i narodowe, religię, wyznanie, status społeczno-ekonomiczny, stan cywilny, orientację seksualną, stan zdrowia, przekonania, niepełnosprawność, przynależność związkową czy inne czynniki. Informacje te nie są dla Banku kryteriami przy rekrutacji pracowników, ich awansowaniu czy rozwiązywaniu z nimi stosunku pracy, dostępie do szkoleń czy benefitów pozapłacowych.

Bank zapewnia pracownikom środowisko pracy, w którym różnicowanie kadry pracowniczej traktowane jest jako wartość i w którym różnice między pracownikami ceni się i szanuje.

Różnorodność, równość i zakaz dyskryminacji w Banku

W Citi Handlowy jesteśmy przekonani, że nasi pracownicy mają prawo do bezpiecznego i zdrowego środowiska pracy, w którym docenia się osobiste talenty i zasługi, ceni różnorodność, szanuje prywatność oraz wspiera godzenie życia zawodowego i osobistego pracowników. W celu określenia strategii Banku w zakresie zarządzania różnorodnością przyjęta została przez Zarząd odrębna i sformalizowana „Polityka różnorodności dotyczącej pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A.” dotycząca ogółu pracowników. Każdy Pracownik ma obowiązek przestrzegania i działania na rzecz wdrożenia strategii Różnorodności.

W Banku niedopuszczalna jest jakakolwiek dyskryminacja w zatrudnieniu, bezpośrednia lub pośrednia, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także ze względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.

Bank dąży do zapewnienia różnorodności w odniesieniu do wszystkich Pracowników Banku, w szczególności poprzez:

- podejmowanie decyzji kadrowych, w tym dotyczących wynagradzania, w oparciu o ocenę wyników pracy, wiedzę i doświadczenie zawodowe, posiadane umiejętności i kompetencje, zapewniając pracownikom równe szanse w zatrudnieniu;
- przestrzeganie i promowanie zasady równego traktowania i zakazu dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, wykształcenie, kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, narodowość, pochodzenie etniczne, religie, wyznanie, przekonania polityczne, przynależność związkową, stan zdrowia, orientację seksualną, status rodzinny, styl życia, miejsce zamieszkania, formę zatrudnienia;
- zapewnianie Pracownikom równego traktowania w zakresie wynagradzania, w tym zapewnienie równego dostępu do świadczeń pozapłatowych;
- zapewnianie równych szans pracownikom w dostępie do inicjatyw rozwojowych i szkoleń dostępnych w Banku;
- budowanie różnorodnych zespołów pracowniczych;
- dbałość o zapewnienie przyjaznego środowiska pracy i kultury organizacyjnej opartej na wzajemnym szacunku;
- zapoznavanie wszystkich pracowników z Regulaminem Pracy Pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A., Zasadami Postępowania Pracowników Banku, w których zawarte są informacje dotyczące zasady równego traktowania w zatrudnieniu oraz zakaz wszelkich praktyk mających znamiona dyskryminacji, molestowania lub mobbingu oraz zobowiązanie wszystkich pracowników Banku do poszanowania godności pracowników i współpracowników oraz działania informacyjne i edukacyjne w tym zakresie;
- promowanie i wspieranie inicjatyw pracowniczych, w szczególności takich jak: Citi Women Network, Disability Network, Citi Pride Network, działań charytatywnych czy wspólnych aktywności sportowych
- umożliwienie pracownikom swobodnego wyrażania opinii, np. w ramach ankiety „Głos Pracownika” lub „Exit Interview”; jak również dzięki funkcjonowaniu w Banku „People Board”;
- zapewnienie wewnętrznego systemu wczesnego ostrzegania i zgłaszania wątpliwości etycznych;
- wspieranie pracowników w zapewnieniu odpowiedniego balansu między życiem zawodowym i prywatnym.

Bank dąży do zrównoważonej reprezentacji płci przy doborze kandydatów na stanowiska kierownicze i zapewnia równy dostęp do inicjatyw rozwojowych i szkoleń, w tym w zakresie zarządzania.

Szczegółowe informacje dotyczące wspierania przez Citi Handlowy różnorodności znajdują się w rozdziale „[Rozwój talentów i różnorodność](#)”.

Stosowanie wszelkich form dyskryminacji jest w Citi Handlowy zakazane, niezależnie od tego, czy dopuszczają się ich przełożeni, współpracownicy, klienci czy dostawcy. Nie przystają one do kultury organizacyjnej Citi Handlowy, w której relacje pracownicze opierają się na wzajemnym szacunku, profesjonalizmie i poszanowaniu innych. Pracownicy, którzy dopuszczą się zachowania stanowiącego molestowanie seksualne lub jakiegokolwiek innej formy molestowania, dyskryminacji będą podlegały natychmiastowym konsekwencjom.

Polityka Citi Handlowy zabrania stosowania działań odwetowych w stosunku do osób zgłaszających przypadki niepożądanych w środowisku pracy zjawisk lub osób uczestniczących w postępowaniach wyjaśniających prowadzonych zgodnie z „Procedurą dotyczącą zasad postępowania w przypadku skarg zgłoszonych przez pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A. (Skargi pracownicze)”.

Bank podejmuje działania prewencyjne w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji, obejmujące szereg działań edukacyjnych mających na celu podniesienie świadomości w zakresie dyskryminacji, nierównego traktowania, mobbingu oraz działania zmierzające do wypracowania odpowiedniego klimatu organizacyjnego, sprzyjającego zasadom fair play w miejscu pracy (prewencja pierwotna).

Przykłady działań Banku na rzecz przeciwdziałania dyskryminacji:

Polityka informacyjna:

- zapisy Regulaminu Pracy
- zapisy Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy
- zapisy polityki „Zasady postępowania pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A. (Kodeks Etyki)”
- zapisy „Polityki różnorodności dotyczącej pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A.”
- informacje przekazywane w materiałach informacyjnych dla nowozatrudnionych
- informacje dostępne w systemie intranetowym – „Źródło” (w zakresie etyki) oraz Pionu Zarządzania Kadrami (w zakresie procedury skargowej)

Działania diagnostyczne

- ankieta pracownicza „Voice of Employee”
- System Wczesnego Ostrzegania, uwzględniający monitorowanie przez Bank przyczyn odejść pracowników
- powołanie i działalność Komisji Etycznej
- raportowanie istotnych kwestii etycznych

Działania edukacyjne

- cykliczne szkolenie z Zasad Postępowania pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A. dla wszystkich pracowników
- cykliczne szkolenie z „Niepożądanych zjawisk w środowisku pracy” dla wszystkich pracowników prowadzone przez Pion Zarządzania Kadrami

SKOLENIE „ZASADY POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A.” W 2023 ROKU [GRI 412-2]

2 934

pracowników Citi Handlowy
ukończyło szkolenie

99%

realizacji założonego celu

SKOLENIE „NIEPOŻĄDANE ZJAWISKA W ŚRODOWISKU PRACY” W 2023 ROKU

2 871

pracowników Citi Handlowy
ukończyło szkolenie

100%

realizacji założonego celu

Nowozatrudnieni pracownicy zapoznani zostali z Zasadami Przywództwa w ramach szkolenia Onboardingowego.

W ramach prewencji wtórnej Bank stwarza pracownikom możliwość składania skarg na niepożądane zachowania – poprzez stosowne procedury: [GRI 2-25, GRI 2-26]

- „Procedura dotycząca zasad postępowania w przypadku skarg zgłoszonych przez pracowników Banku (Skargi pracownicze)” – uwzględnia zgłaszanie i rozpatrywanie skarg dotyczących dyskryminacji, w tym molestowania, nierównego traktowania oraz mobbingu. Umożliwia złożenie skargi każdemu pracownikowi, który uważa, że stał się ofiarą zjawisk niepożądanych w środowisku pracy. Procedura ta zobowiązuje także świadków niepożądanych zjawisk do ich zgłaszania zgodnie z zasadą „nie bądź obojętny – reaguj – przeciwdziałaj – zgłoś!”
- Procedura Pionu Zgodności – „Procedura postępowania w przypadku naruszeń prawa, standardów etycznych oraz procedur obowiązujących w Banku Handlowym w Warszawie S.A.”
- System monitorowania i dokumentowania zachowań mających znamiona mobbingu (ma on na celu ochronę ofiary przed dalszymi tego typu zachowaniami): rejestr skarg pracowniczych, rejestr spraw sądowych.

1.2. Zgłaszanie naruszeń i zachowań nieetycznych

[GRI 2-26]

Każdy pracownik Citi Handlowy zobowiązany jest do niezwłocznego zgłaszania zachowań nieetycznych. Zasady określające sposoby zgłaszania przypadków naruszenia prawa, standardów etycznych oraz obowiązujących w Banku procedur, jak również tryb ich rozpatrywania, zawarte zostały w „Procedurze postępowania w przypadku naruszeń prawa, standardów etycznych oraz procedur obowiązujących w Banku Handlowym w Warszawie S.A.” Natomiast zasady określające sposób zgłaszania przez pracowników Citi Handlowy, kandydatów do pracy i byłych pracowników takich przypadków niepożądanych w środowisku pracy zjawisk, jak: dyskryminacja, mobbing, molestowanie, molestowanie seksualne lub każde inne niż dyskryminacja nierówne traktowanie w zatrudnieniu oraz tryb rozpatrywania takich skarg, zawarte zostały w „Procedurze dotyczącej zasad postępowania w przypadku skarg złożonych przez Pracowników Banku (Skargi pracownicze)”.

Każdy pracownik Citi Handlowy może dokonać zgłoszenia naruszenia standardów etycznych anonimowo (zgłoszenie anonimowe) lub podając swoje dane osobowe (zgłoszenie poufne).

Pracownicy Banku mogą anonimowo zgłaszać przypadki naruszeń prawa, standardów etycznych oraz obowiązujących w Banku procedur poprzez Linie Etyczną właściwego Członka Zarządu. Jest to specjalny, niezależny i autonomiczny kanał komunikacji w postaci wydzielonej linii telefonicznej Członka Zarządu oraz adresu do korespondencji listownej.

Zgłoszenia anonimowe przekazywane są do właściwego Członka Zarządu nadzorującego Sektor Zarządzania Ryzykiem lub Sektor Rynków Finansowych i Bankowości Korporacyjnej (w przypadku pracowników Departamentu Maklerskiego Banku) – telefonicznie lub listownie za pośrednictwem Linii Etycznej. W przypadku, gdy zgłoszenie dotyczy Członka Zarządu, zgłoszenia można dokonać do Rady Nadzorczej – listownie bądź drogą elektroniczną.

Zgłoszenia poufne można przekazywać bezpośrednio do niżej wymienionych osób lub jednostek organizacyjnych:

- bezpośredniego przełożonego lub przełożonego wyższego szczebla
- dyrektora Departamentu Maklerskiego Banku Handlowego lub pracowników Wydziału Nadzoru i Kontroli Wewnętrznej – w przypadku pracowników Departamentu Maklerskiego Banku Handlowego
- pracownika Pionu Zgodności
- przedstawiciela Pionu Zarządzania Kadrami
- pracownika Departamentu Audytu
- pracownika Pionu Prawnego – w przypadku naruszenia przepisów prawa
- Członka Zarządu Banku nadzorującego Sektor Zarządzania Ryzykiem lub Sektor Rynków Finansowych i Bankowości Korporacyjnej (w przypadku pracowników Departamentu Maklerskiego Banku)

Zgłoszenie poufne można również przekazać poprzez Linie Etyczną za pośrednictwem:

- poczty elektronicznej
- listownie

W przypadku pytań dotyczących właściwego postępowania w danej sytuacji pracownik powinien skontaktować się z jedną z niżej wymienionych osób lub jednostek organizacyjnych:

- bezpośrednim przełożonym lub przełożonym wyższego szczebla
- dyrektorem Departamentu Maklerskiego Banku Handlowego lub pracownikiem Wydziału Nadzoru i Kontroli Wewnętrznej – w przypadku pracowników Departamentu Maklerskiego Banku Handlowego
- pracownikiem Pionu Zgodności
- przedstawicielem Pionu Zarządzania Kadrami
- pracownikiem Departamentu Audytu
- pracownikiem Pionu Prawnego – w przypadku naruszenia przepisów prawa
- pracownikiem Departamentu Bezpieczeństwa Banku
- Członkiem Zarządu Banku nadzorującym Sektor Zarządzania Ryzykiem lub Sektor Rynków Finansowych i Bankowości Korporacyjnej (w przypadku pracowników Departamentu Maklerskiego Banku)
- Radą Nadzorczą w przypadku gdy zgłoszenie dotyczy Członka Zarządu – na adres poczty elektronicznej lub listownie

Bank przeprowadza szczegółowe postępowania wyjaśniające niezależnie od tego, kogo zgłoszone pytania i wątpliwości dotyczą.

W 2023 roku zarejestrowano trzy zgłoszenia pracowników na tle mobbingu lub dyskryminacji. Postępowania wyjaśniające okoliczności podniesione w zgłoszeniach prowadzone były na zasadach opisanych w Procedurze dotyczącej zasad postępowania w przypadku skarg zgłoszonych przez pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A. W żadnym spośród ww. postępowań wyjaśniających nie stwierdzono zjawisk niepożądanych, tj. mobbingu, nierównego traktowania, dyskryminacji, molestowania bądź molestowania seksualnego. W przypadku potwierdzenia zaistnienia niepożądanych zjawisk lub jakichkolwiek innych nieprawidłowości Pion Zarządzania Kadrami przedstawia jednostkom odpowiedzialnym adekwatne rekomendacje, w tym dotyczące działań kadrowych wobec pracowników, którzy dopuścili się niewłaściwych praktyk. [\[GRI 406-1\]](#)

1.3. Zapobieganie konfliktowi interesów

[GRI 2-15]

Zasady zarządzania konfliktami interesów w Banku określone zostały w *Polityce zarządzania konfliktami interesów w Banku Handlowym w Warszawie S.A.* (dalej „**Polityka**”). Politykę opracował, zatwierdził oraz wprowadził w życie Zarząd Banku, została ona również zatwierdzona przez Radę Nadzorczą Banku.

Polityka reguluje ogólne zasady zapobiegania, identyfikacji, oceny, zarządzania i raportowania przypadków wystąpienia potencjalnego lub rzeczywistego konfliktu interesów oraz ma zastosowanie w odniesieniu do wszystkich przypadków, które powodują powstanie konfliktu interesów w zakresie działania Banku lub pracowników Banku, które prowadzi do sprzeczności z obowiązkiem działania Banku w sposób rzetelny i transparentny w każdej z ról, w której występuje.

Znaczenie przestrzegania zasad dotyczących zarządzania konfliktem interesów podkreślone jest w Regulaminie Pracy obowiązującym wszystkich pracowników Banku – za dokonanie poważnego przewinienia może być z pracownikiem rozwiązana umowa o pracę bez wypowiedzenia. Za poważne przewinienie, które może skutkować rozwiązaniem umowy o pracę z bankiem bez zachowania okresu wypowiedzenia uważa się w szczególności: złamanie postanowień zasady dotyczącej „konfliktu interesów”.

W poszczególnych jednostkach organizacyjnych Banku są opracowywane szczegółowe wytyczne dotyczące postępowania w zakresie, zapobiegania, identyfikowania, oceny oraz zarządzania konfliktem interesów w szczególności na podstawie odrębnych przepisów lub standardów rynkowych, uregulowane w odrębnych aktach normatywnych lub wytycznych regulatora.

Zgodnie z wymogami Rekomendacji Z Komisji Nadzoru Finansowego, Rada Nadzorcza i Zarząd Banku zapewniają publiczne ujawnianie odpowiednich informacji dotyczących przyjętej w Banku Polityki. Ujawnienia dokonywane są na zasadach określonych w Polityce oraz *Zasadach Polityki Informacyjnej Banku Handlowego w Warszawie S.A. w zakresie adekwatności kapitałowej oraz innych informacji podlegających ogłoszeniu* (dalej „**Zasady Polityki Informacyjnej**”).

Ujawnienia swoim zakresem obejmują:

- sposób zarządzania przez Bank istotnymi konfliktami interesów
- sposób zarządzania przez Bank konfliktami, które mogłyby powstać z powodu przynależności Banku do grupy lub transakcji zawieranych przez Bank z innymi podmiotami w grupie

Przyjęta przez Bank polityka wynagrodzeń oraz stosowane rozwiązania w zakresie wynagradzania pracowników nakierowane są m.in. na wzmocnienie kultury opartej na wysokich standardach etycznych.

W szczególności składniki wynagrodzenia pracowników zaangażowanych w sprzedaż produktów i usług Banku projektowane są w taki sposób, aby nie powodować konfliktu interesów lub zachęt do faworyzowania własnych interesów lub interesów Banku ze szkodą dla klientów.

Pracownicy funkcji kontrolnych są niezależni od jednostek biznesowych, które nadzorują, mają odpowiednie umocowanie i otrzymują wynagrodzenie zmienne za osiągnięcie celów wynikających z pełnionych przez nich funkcji, które nie może być uzależnione od wyników gospodarczych uzyskiwanych w kontrolowanych przez nich obszarach działalności Banku.

2. Odpowiedzialne zarządzanie relacjami z klientami

Misją oraz największą ambicją Citi Handlowy jest zbudowanie z klientami relacji opartych na zaufaniu i wspólnym dążeniu do rozwoju. Strategicznym celem Banku jest osiągnięcie takiego poziomu satysfakcji klientów, którego naturalną konsekwencją będzie niezachwiana lojalność wobec Banku. W związku z tym Citi Handlowy podejmuje szereg działań na podstawie badań oraz informacji zwrotnej od klientów, których celem jest stałe usprawnianie i podnoszenie jakości standardów obsługi oraz oferty produktowej. Jedną z odpowiedzi na zmieniające się oczekiwania klientów jest adaptacja strategii obsługi klientów Citi Handlowy w sieci tradycyjnych oddziałów do rozwoju nowych technologii. Obecnie ponad 98% transakcji bankowych klienci realizują samodzielnie poprzez Citibank Online. W sieci nowoczesnych oddziałów Bankowego Ekosystemu Smart klient Citi Handlowy samodzielnie może wykonać transakcje finansowe, skorzystać z wpłaty/wypłaty gotówki w bankomatach walutowych, a także otrzymać kartę kredytową czy zapoznać się – na interaktywnym monitorze – ze specjalnymi ofertami rabatowymi dla posiadaczy kart Citi Handlowy.

2.1. Nowoczesna bankowość w odpowiedzialnym wydaniu

Bankowość Internetowa

Bank przykłada dużą wagę do rozwoju platform bankowości internetowej, w celu ułatwieniu kontaktu z Banku, wtedy, kiedy klient tego kontaktu potrzebuje.

Klienci w **Bankowości Instytucjonalnej** korzystają z systemu CitiDirect BE. W 2023 roku Bank przetworzył drogą elektroniczną około 35,3 mln transakcji, co oznacza wzrost o 4% w porównaniu do 2022 roku. Bank rozwijał swoje platformy, by zapewnić klientom większą przejrzystość, wydajność i kontrolę. Bank prowadził też prace mające na celu poprawę komfortu pracy użytkowników (*client experience*) oraz promocję rozwiązań ułatwiających automatyzację procesów po stronie klienta, m.in. w oparciu o funkcjonalność API. Bank prowadził szeroką komercjalizację nowoczesnej wersji systemu bankowości elektronicznej CitiDirect 3.0, która zapewnia prostszą i bardziej intuicyjną nawigację, a najczęściej używane przez użytkowników funkcje teraz są lepiej dostępne.

Dla klientów **Bankowości Detalicznej** dedykowaną platformą internetową jest Citibank Online. Liczba aktywnych użytkowników Citibank Online wyniosła na koniec 2023 roku 353 tys., a udział aktywnych użytkowników Citibank Online wyniósł 65%. Na koniec 2023 roku, użytkownicy cyfrowi stanowili 84% wszystkich klientów aktywnych transakcyjnie. W tym czasie liczba użytkowników aplikacji mobilnej Citi Mobile wyniosła 254 tys.

W aplikacji mobilnej dostępna jest także metoda płatności BLIK, która umożliwia dokonywanie płatności w sklepach internetowych, stacjonarnych i punktach usługowych oraz wypłatę w bankomatach, a także natychmiastowe Przelewy na telefon BLIK pomiędzy klientami różnych banków. Liczba płatności BLIK dokonywanych przez klientów Banku w 2023 roku wzrosła o 62% w porównaniu do 2022 roku. Liczba wykonanych Przelewów na telefon BLIK w 2023 roku wzrosła o 51% w stosunku do 2022 roku. Liczba użytkowników korzystających z BLIKa wzrosła o 48% r./r.

Bezpieczna bankowość

Bankowość Detaliczna

Citi Handlowy zapewnia swoim klientom bezpieczeństwo w całym procesie korzystania z usług bankowych. Światowe standardy zabezpieczeń, wielopoziomowa autoryzacja transakcji, wiadomości SMS potwierdzające transakcje lub informujące o nieudanej próbie logowania, specjaliści monitorujący system 24 godziny na dobę – to środki dające pełne bezpieczeństwo podczas korzystania z serwisu bankowości Internetowej Citibank Online.

Serwis Citi Handlowy zabezpieczony jest certyfikatem bezpieczeństwa wystawionym przez urząd certyfikacji DigiCert. Certyfikat bezpieczeństwa to cyfrowy podpis witryny, który potwierdza, że użytkownik znajduje się w serwisie, którego właścicielem jest Bank. Certyfikat gwarantuje, że wszystkie poufne transakcje dokonywane za pośrednictwem Citibank Online są zabezpieczone szyfrowaniem SSL.

Transakcje na kartach debetowych i kredytowych są autoryzowane w ramach usługi 3DS przy pomocy SMS lub autoryzacji w aplikacji mobilnej, a także zabezpieczone usługą „Potwierdź transakcję”. Dzięki tej usłudze klienci Citi Handlowy są informowani SMS-em o transakcji, która z punktu widzenia Banku może być podejrzana.

Citi Handlowy dąży do tego, aby klienci byli świadomi obecnych zagrożeń i potrafili samodzielnie eliminować niektóre z nich, dlatego na swoich stronach internetowych Citi Handlowy edukuje klientów w zakresie ostrzeżeń i zalecanych działań, które pomogą zwiększyć bezpieczeństwo podczas korzystania z usług bankowości elektronicznej.

Usługa Citalerts, dostępna w postaci powiadomień, SMS-ów, e-maili, a także wiadomości push, pozwala na bieżące monitorowanie aktywności na rachunkach bankowych oraz kartach kredytowych. Dzięki usłudze użytkownik może otrzymywać powiadomienia o każdej transakcji bezpośrednio po jej wykonaniu.

Bankowość Instytucjonalna

Również klientom korporacyjnym, którzy prowadzą swoje finanse firmowe w oparciu o CitiDirect, Citi Handlowy zapewnia bardzo wysokie standardy zabezpieczeń. Dostęp do rachunku bankowego, zgodnie z przyznanym im poziomem uprawnień, mają tylko wyznaczeni użytkownicy, którzy logują się do systemu za pomocą biometrii, tokena mobilnego lub sprzętowego (tzw. karty SafeWord). Citi Handlowy rekomenduje schematy autoryzacyjne wymagające wielostopniowej akceptacji (aż do 9 poziomów autoryzacji), dzięki czemu klient wzmacnia poziom bezpieczeństwa inicjowanych transakcji. Ponadto Bank oferuje możliwość dodatkowych zabezpieczeń, jak np.: blokada ręcznego tworzenia płatności przez użytkowników, konieczność autoryzacji nowych szablonów płatności, limity płatności, ograniczenie trwania sesji podczas nieaktywności i inne funkcje ograniczające ryzyko.

Bank oferuje klientom funkcjonalność API, która pozwala na pełną integrację z bankiem i dostęp do rachunku bankowego w czasie rzeczywistym, bez konieczności logowania do bankowości elektronicznej. CitiConnect API zapewnia użytkownikom wysoki komfort pracy i spełnia najwyższe standardy bezpieczeństwa.

Klienci korporacyjni mają do dyspozycji również bardziej zaawansowane narzędzie – Citi® Payment Outlier Detection – które umożliwia inteligentną weryfikację płatności wychodzących. Narzędzie to wykorzystuje zaawansowane analizy, algorytmy i uczenie maszynowe do monitorowania i kontroli płatności wychodzących w czasie rzeczywistym. Pomaga wykryć transakcje różniące się istotnie od wcześniejszych trendów. Generuje alerty, dzięki którym wyznaczony użytkownik może weryfikować nietypowe płatności w systemie bankowości elektronicznej CitiDirect.

Wszystkie informacje w CitiDirect są zabezpieczone protokołem TLS (Transport Layer Security), gwarantującym poufność przesyłanych danych za pomocą zaawansowanych metod szyfrowania oraz chroniącym spójność danych.

W przypadku korporacyjnych kart płatniczych, transakcje online, uwierzytelniane są z użyciem danych biometrycznych Posiadacza Karty w aplikacji mobilnej. W przypadku braku możliwości skorzystania z tej opcji, uwierzytelnienie następuje za pomocą jednorazowego kodu SMS i podania drugiej oraz czwartej cyfry kodu PIN. Dodatkowo, mając na uwadze bezpieczeństwo transakcji kartowych, Bank opublikował również tzw. „Dobre Praktyki”, które powinny być stosowane w ramach bieżącej działalności Firmy, a szczególnie w obszarze płatności kartowych, ich monitoringu oraz rekonyliacji transakcji.

Aby zwiększyć świadomość zagrożeń w sieci oraz pomóc klientom korporacyjnym ograniczyć ryzyko oszustwa, Bank oferuje bezpłatne szkolenia z cyberbezpieczeństwa oraz regularnie dzieli się dobrymi praktykami na swojej stronie internetowej oraz w biuletynie.

Ochrona danych klientów

Citi Handlowy zobowiązuje się do ochrony prywatnych i poufnych informacji dotyczących swoich klientów oraz do właściwego ich przetwarzania zgodnie z przepisami prawa, w tym rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Zasady te opisane są w wewnętrznym dokumencie „Zasady ochrony danych osobowych w Banku Handlowym w Warszawie S.A.”

Citi Handlowy gromadzi, przechowuje i przetwarza dane osobowe klientów z zachowaniem najwyższych standardów wyznaczonych przez zasady ustalone w przepisach dotyczących ochrony danych osobowych. Mając to na uwadze, Bank dokłada wszelkich starań, aby wdrażać i utrzymywać odpowiednie systemy i technologie oraz właściwie szkolić pracowników, którzy mają dostęp do takich informacji. Wszyscy pracownicy oraz współpracownicy Banku podlegają cyklicznym obowiązkowym szkoleniom z zasad przetwarzania i ochrony danych osobowych. Dodatkowo Bank przeprowadza warsztaty, kampanie informacyjne, które mają na celu ciągłe podnoszenie świadomości i wiedzy na temat zasad bezpiecznego przetwarzania danych osobowych klientów, partnerów biznesowych oraz pracowników Banku.

Dostawcy, z których usług korzysta Citi Handlowy, również mają obowiązek ochrony informacji, w tym danych osobowych oraz poufnych, które otrzymują od Banku. Citi Handlowy przestrzega też własnych rygorystycznych norm i regulacji wewnętrznych odnoszących się do poufności charakteru i bezpieczeństwa informacji oraz danych osobowych (normy dotyczące zarządzania systemami informatycznymi, normy bezpieczeństwa informacji, ogólne przepisy na temat bezpieczeństwa). Dbając o to, aby informacje te były wykorzystywane tylko do uzasadnionych celów związanych z wykonywaną pracą oraz udostępniane wyłącznie upoważnionym osobom i organizacjom, a także w prawidłowy i bezpieczny sposób przechowywane, Bank stosuje najwyższe standardy w obszarze bezpieczeństwa informacji. Cyklicznie przeprowadzane są audyty w tym zakresie, potwierdzone posiadanymi przez Bank certyfikatami na zgodność z normami ISO 27001 and ISO22301, które obejmują wszystkie procesy, produkty i usługi, jakie Bank świadczy swoim klientom.

Budynki bez barier czyli dostępność architektoniczna

Dostępność architektoniczna jest wymieniana jako podstawowa zasada wyrównania szans. Za miejsca publicznego użytku uważa się przestrzenie, z których osoby z niepełnosprawnością mogą w pełni korzystać samodzielnie. Jako odpowiedzialna organizacja Citi Handlowy wdrożył m.in.:

- Udogodnienie lokalizacyjne – Bank chce być tam, gdzie jego klienci, dlatego wszystkie oddziały Smart są zlokalizowane w centrach handlowych, a one zaprojektowane są pod kątem osób z niepełnosprawnościami – zapewniony jest łatwy dostęp zarówno do oddziału jak i do toalety dla osób z niepełnosprawnością ruchu oraz dla osób poruszających się na wózkach. Wejścia do oddziałów dostępne są bezpośrednio z głównego ciągu komunikacyjnego, brak drzwi i przeszkleń;
- W oddziałach – tam, gdzie to możliwe, sala obsługi oraz pokoje spotkań z klientem znajdują się na jednej kondygnacji i jednym poziomie (nie zastosowano stopni, progów, ani schodów);
- Na bankomatach zastosowano oznaczenia w języku Braille’a, ponadto urządzenia są wyposażone w klawiatury z oznakowaniem dotykowym. Dodatkowo na ATMach dla transakcji wypłat w PLN jest włączona usługa audio, przy wykorzystaniu (dostępnych w oddziale) zestawów słuchawkowych, co wspomaga obsługę osób niedowidzących/niewidomych;
- Bankomaty poprzez obniżenie wysokości panelu i ekranu ułatwiają korzystanie z nich przez osoby poruszające się na wózkach;
- Wszystkie placówki są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową (np. płaska podłoga bez progów i stopni, odpowiednio szerokie korytarze);
- W Banku istnieją procedury obsługi osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

2.2. Badania satysfakcji klientów

Citi Handlowy przeprowadza regularne badania opinii klientów zarówno instytucjonalnych, jak i detalicznych. Głównym wskaźnikiem mierzącym jakość usług jest NPS (Net Promoter Score). Wskaźnik NPS pozwala określić skłonność klientów do rekomendacji Banku, a co za tym idzie – ich zadowolenie z usług. Badania obejmują kluczowe segmenty klientów Citi Handlowy, produkty i procesy oraz najważniejsze kanały kontaktu (tj. bankowość elektroniczną, obsługę telefoniczną oraz oddziały). Oceny i komentarze są analizowane przez zespół badający doświadczenia klientów, a wyniki tych analiz i projektów usprawnień – omawiane na comiesięcznym spotkaniu z zespołem menedżerskim Banku.

Obok celów biznesowych Bank kładzie nacisk także na systematyczny wzrost satysfakcji klientów, stawiając sobie ambitne cele jakościowe. W 2023 roku udało się osiągnąć wzrosty prawie we wszystkich monitorowanych obszarach. Jeden z największych przyrostów wyniku odnotowano dla karty kredytowej z poziomu 30% w 2022 roku do 43% w 2023 roku. Stała koncentracja na poprawie doświadczeń klientów korzystających z kanałów cyfrowych zaowocowała również wzrostami wskaźnika NPS dla systemu bankowości elektronicznej z 37% w 2022 roku do 42% w 2023 roku oraz dla wyniku aplikacji bankowej CitiMobile z 49% w 2022 roku do 57% w 2023 roku.

W działalności Banku potrzeby klientów mają kluczowe znaczenie, dlatego też cały rok Bank regularnie współpracował z nimi, aby wysłuchać ich opinii i jak najlepiej zrozumieć ich zróżnicowane potrzeby. Wysiłki te miały na celu wsparcie klientów w ich cyfrowej transformacji, wykorzystując globalny potencjał technologiczny Citi, ale także lokalną wiedzę regulacyjną i rynkową. Bank zachęcał swoich klientów do automatyzacji procesów i wykorzystywania dostępnych narzędzi do podejmowania decyzji i rozliczeń w czasie rzeczywistym, korzystając z platform samoobsługowych.

Po stronie instytucjonalnej Banku podstawą istniejącego systemu zarządzania doświadczeniami klientów jest stały pomiar ich oczekiwań i opinii na każdym etapie współpracy z Bankiem. **Jednym z najlepiej ocenianych obszarów jest niezmiennie telefoniczna obsługa klientów (CitiService). Wskaźnik NPS dla tego zespołu wzrósł z 76% w 2022 roku do 80% w 2023 roku. To najwyższy wynik w historii.**

W 2023 roku Zespół Badań aktywnie uczestniczył m.in. w procesie migrowania klientów do nowej wersji systemu CitiDirect, monitorując ich wrażenia w kilku etapach: przed wdrożeniem zmian, na chwilę po wdrożeniu oraz po 3 miesiącach użytkowania nowej odsłony platformy. Z końcem grudnia 2023 roku została uruchomiona platforma do rejestrowania szkoleń systemowych dla nowych klientów wraz z nowymi materiałami.

Z kolei na platformie walutowej zbierany był feedback użytkowników korzystających z serwisu CitiFX Pulse, zaś w ramach badania jakościowego Bank koncentrował się na poznaniu percepcji klientów na temat nowej wersji platformy (CitiFX Pulse).

Usprawniono także proces wnioskowania o karty biznesowe, pozwalający na w pełni elektroniczny model współpracy z Bankiem od momentu podpisania umowy, poprzez obsługę programów kartowych, samych kart business do momentu ich zamknięcia czy wypowiedzenia umowy, a także korzystanie z platform umożliwiających zamawianie oraz zarządzanie wszystkimi typami Kart Business w modelu Digital & Self-Service.

Naturalną platformą dialogu z klientami są także spotkania i konferencje z doradcami, które dają możliwość otwartej rozmowy i pozwalają na kompleksowe spojrzenie na wyzwania, przed którymi stoi biznes danego klienta, oraz doprecyzowanie jego oczekiwań w stosunku do produktów i usług oferowanych przez Bank.

Praca z informacjami zwrotnymi zaowocowała m.in. dostarczeniem feedbacku do jednostek biznesowych i technicznych z jakimi wyzwaniami spotykają się klienci, ulepszeniem jakości obsługi infolinii oraz pogłębieniem relacji na linii klient – doradca.

Citi Handlowy odpowiada na potrzeby klientów

Bank promuje ideę wysokiego poziomu satysfakcji klientów nie tylko poprzez badania NPS. W 2023 roku Bank kontynuował ustrukturyzowane podejście do poszukiwania, rejestrowania i zmiany doświadczeń klientów w relacjach z Bankiem. Wyznaczone jednostki nie tylko analizują reklamacje klientów, ale również poszukują informacji o doświadczeniach klientów w formularzach NPS, komentarzach pozostawionych w social mediach, czy wśród pracowników Banku, którzy również są klientami. Każdy pracownik Banku jest zaangażowany w tworzenie nowej kultury organizacyjnej, mającej na celu przede wszystkim dobro klienta oraz dostarczanie coraz lepszych rozwiązań. Wzrost poziomu satysfakcji klientów jest też jednym z głównych celów Banku w 2024 roku.

Komunikacja z klientami

Citi Handlowy od lat konsekwentnie realizuje strategię przejrzystej komunikacji z klientami, systematycznie dostosowując swoją ofertę do ich potrzeb. W ramach projektów takich jak „Treating Customers Fairly” określono wymagania dotyczące komunikacji, które warunkują przeprowadzenie kampanii produktowych. Dzięki temu, mimo dynamicznie zmieniającego się otoczenia rynkowego, klienci mogą mieć pewność, że o produktach Citi Handlowy informowani są w sposób rzetelny i przejrzysty. Bank gwarantuje przy tym czytelność umów oraz transparentną informację o kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach. Wszyscy pracownicy Banku odpowiedzialni za ofertę produktową zostali też przeszkoleni ze standardów przejrzystej komunikacji i są zobowiązani do ścisłego ich przestrzegania. Dodatkowo politykę i standardy wysokiej obsługi klienta, reklamacji oraz odpowiedzialnego marketingu w Citi Handlowy regulują wewnętrzne akty normatywne, m.in. „Kodeks Etyki Reklamy” oraz „Etyczne Praktyki Biznesowe Banku Handlowego w Warszawie S.A.” [GRI 2-24]



W 2023 roku Citi Handlowy organizował spotkania online dla klientów dzieląc się z nimi analizami oraz wiedzą o rynkach i aktualnej sytuacji gospodarczej. W ciągu roku odbyło się 14 takich transmisji dla klientów detalicznych i korporacyjnych, m.in.:

- **Citi Handlowy dla Ukrainy: Lets Team Up for a Better Future**, podczas którego eksperci Citi Handlowy oraz Citi Ukraine rozmawiali o zaangażowaniu biznesu w odbudowę Ukrainy.
- **Polska – u progu ożywienia?** Piotr Kalisz, główny ekonomista Citi Handlowy, analizował aktualną sytuację gospodarczą w Polsce i na świecie, a także przedstawił oczekiwania i prognozy na 2024 rok.
- **WIRON® (Warsaw Interest Rate Overnight):** co zmieni się w wyniku reformy wskaźników referencyjnych **WIBOR®** i **WIBID®**? z udziałem Biura Prawnego Rynków Finansowych Citi Handlowy oraz kancelarii prawnej ITMA.
- **Perspektywy rynkowe i ekonomiczne w okresie słabnącej presji inflacyjnej** zorganizowane przez Biuro Doradztwa i Funduszy Inwestycyjnych Citi Handlowy.
- **Dlaczego rynki finansowe nas zaskakują?** zorganizowane przez Biuro Doradztwa i Funduszy Inwestycyjnych Citi Handlowy z udziałem profesora Witolda Orłowskiego.

Dodatkowo w 2023 roku bank zorganizował 19 webinarów o nowej platformie bankowości elektronicznej dla przedsiębiorstw CitiDirect 3.0 i 14 webinarów edukacyjnych dla administratorów kart korporacyjnych.

W webinarach Citi Handlowy w 2023 roku udział wzięło ponad 7 900 klientów.

2.3. Zarządzanie reklamacjami w Citi Handlowy

Zarządzanie reklamacjami w segmencie klientów instytucjonalnych

Informacja na temat możliwości wnoszenia reklamacji i skarg przez klientów instytucjonalnych Citi Handlowy jest dostępna na stronie internetowej Banku w zakładce „Reklamacje”:

<https://www.citibank.pl/poland/corporate/polish/reklamacje.htm>

Klienci instytucjonalni Citi Handlowy mają możliwość wnoszenia reklamacji z wykorzystaniem kilku kanałów komunikacji. Klienci mogą zgłaszać swoje uwagi:

- mailowo – na adres: citIService.polska@citi.com
- telefonicznie – w CitiService oraz bezpośrednio na numer telefonu Doradcy CitiService
- bezpośrednio – w jednostkach Citi Handlowy obsługujących klientów Sektora Rynków Finansowych i Bankowości Korporacyjnej
- pisemnie – na adres wskazany na stronie: www.citihandlowy.pl/strefaklienta w sekcji: Ważne adresy lub poprzez adres do e-Doręczeń Banku: AE:PL-51087-16873-WFBWS-31

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Citi Handlowy informuje klientów o możliwości skorzystania z postępowania polubownego przed Sądem Polubownym przy KNF zgodnie z jego regulaminem, możliwością wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, oraz – w przypadku klientów będących osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą samodzielnie lub jako wspólnik spółki cywilnej – także o możliwości wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego. Informacje na ten temat są publicznie dostępne na stronie internetowej: www.rf.gov.pl

Bardzo ważnym elementem jakościowym jest czas rozwiązywania reklamacji. Najważniejsze wskaźniki dotyczące skarg i reklamacji prezentowane są co miesiąc na spotkaniu jakościowym Regionalnego Centrum Rozliczeń oraz kwartalnie Radzie ds. Doświadczeń Klientów Korporacyjnych. Na podstawie przygotowanych analiz uzgadniane są plany naprawcze w celu ograniczenia błędów po stronie Banku. [GRI 2-25]

Czas rozpatrywania reklamacji od klientów korporacyjnych Citi Handlowy w latach 2021-2023

W 2023 r. obserwowane było skrócenie czasu rozpatrywania reklamacji w stosunku do 2022 r., o 5 p.p. zwiększyła się liczba rozpatrywanych reklamacji w czasie najkrótszym z możliwych (do 5 dni roboczych).

Czas	2023	2022	2021
<5 dni roboczych	67%	62%	72%
6-15 dni	25%	30%	22%
16-30 dni	7%	6%	5%
>30 dni	1%	3%	1%

Liczba reklamacji od klientów korporacyjnych Citi Handlowy:

	2023	2022	2021
Liczba złożonych reklamacji ogółem	792	1 066	1 084
% reklamacji rozwiązanych na korzyść klienta	97%	95%	94%
Liczba i % złożonych reklamacji dotyczących naruszenia prywatności bądź utraty danych klienta	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)

Zarządzanie reklamacjami w segmencie klientów detalicznych

Informacja na temat możliwości wnoszenia reklamacji, skarg i zażaleń przez klientów detalicznych Citi Handlowy jest łatwo dostępna na stronie internetowej Banku. Klienci mogą zgłosić swoje uwagi poprzez:

- wysłanie wiadomości po zalogowaniu do bankowości elektronicznej Citibank Online www.citibankonline.pl
- wysłanie listu na adres Banku
- ustnie w oddziale Citi Handlowy
- wysłanie wiadomości e-mail na adres: listybh@citi.com lub – w przypadku eskalacji – do Rzecznika Klienta na adres: rzecznik.klienta@citi.com
- kontakt z infolinią CitiPhone

W 2023 roku czas odpowiedzi na zapytania klientów wynosił 1 dzień roboczy. To pozwala klientom i Bankowi być w ciągłym dialogu i dostarczać odpowiedzi w najkrótszym możliwym czasie.

Citi Handlowy informuje o możliwości polubownego rozwiązywania sporów w relacjach ze swoimi klientami detalicznymi, a informacja na ten temat jest publicznie dostępna na stronie internetowej Banku.

Liczba reklamacji od klientów indywidualnych Citi Handlowy:

W 2023 r. liczba reklamacji klientów indywidualnych spadła w stosunku do 2022 r., pomimo że liczba klientów najbardziej wymagających Citigold Private Client i Citigold urosła o 14% r./r.

	2023	2022	2021
Liczba złożonych reklamacji ogółem	30 880	35 075	46 866
Liczba i % reklamacji rozwiązanych na korzyść klienta	18%	23%	24%

Bank rejestruje jako reklamację każde niezadowolenie i każdy brak spójności wskazany przez klientów. 82% przypadków to zapytania, wyjaśnienia lub reklamacje, w których źródłem błędu nie był Bank. Analizy reklamacji i sugestii klientów, sposobu ich rozpatrzenia i wyciągania wniosków dla funkcjonowania Banku są prezentowane na spotkaniach Rady ds. Doświadczeń Klientów Bankowości Detalicznej, które odbywają się raz w miesiącu. Na podstawie przygotowanych analiz uzgadniane są plany naprawcze tak, aby w kolejnych miesiącach błędy po stronie Banku zostały usunięte.

W 2023 roku Citi Handlowy kontynuował digitalizację swoich procesów, co jest zgodne z oczekiwaniami klientów. Bank stale rozwija kanał kontaktu z klientami poprzez media społecznościowe (Messenger). W ciągu roku klienci zadali prawie 4,9 tys. zapytań, korzystając z tego kanału. Klienci mają także dostępny Chat, który znajduje się na oficjalnej stronie internetowej Citi Handlowy. Wyspecjalizowana grupa doradców odpowiada online na zapytania klientów Banku.

2.4. Rzecznik klientów

Rzecznik klientów instytucjonalnych

W Citi Handlowy od 2017 roku działa funkcja Rzecznika Klientów Korporacyjnych. Do głównych zadań Rzecznika należy m.in.: koordynowanie procesu rozpatrywania reklamacji i skarg klientów korporacyjnych wpływających do Banku, analiza i monitorowanie procesu skarg i reklamacji klientów, przekazywanie Zarządowi Citi Handlowy informacji dotyczących zakresu oraz skali skarg i reklamacji wpływających od klientów korporacyjnych Citi Handlowy, współpraca z jednostkami Banku w celu poprawy jakości usług i produktów świadczonych na rzecz klientów korporacyjnych oraz zwiększenia satysfakcji i lojalności klientów. Klienci instytucjonalni Citi Handlowy mają także możliwość kontaktu z Rzecznikiem, wysyłając wiadomość za pomocą formularza dostępnego na stronie Banku:

<https://www.citibank.pl/poland/corporate/polish/rzecznik-klientow-korporacyjnych.htm>

Na wskazany adres Rzecznika Klientów Korporacyjnych klienci mogą również przysyłać swoje opinie i uwagi, które pomagają udoskonalać rozwiązania oferowane przez Citi Handlowy. W 2023 roku bezpośrednio do Rzecznika Klientów Korporacyjnych nie wpłynęły żadne takie zgłoszenia.

Rzecznik klientów detalicznych

Powołanie funkcji Rzecznika Klienta w 2009 roku miało na celu zarówno wzmocnienie współpracy Banku z klientami, jak i zwiększenie satysfakcji klientów z rozwiązań oferowanych przez Citi Handlowy. Poprzez kontakt z Rzecznikiem Bank zaprasza swoich klientów do dialogu. Klienci mają możliwość dzielenia się z nim swoimi opiniami, uwagami i sugestiami dotyczącymi funkcjonowania Banku, a także możliwość ponownego rozpatrzenia nieuznanych reklamacji. Kontakt z Rzecznikiem jest możliwy poprzez wysłanie zgłoszenia na adres e-mail Rzecznika. W 2023 roku do Rzecznika Klienta wpłynęły 316 sprawy, tj. o 20% więcej w porównaniu do 2022 roku.

Edukacja klientów

W ramach działań edukacyjnych Bank, poprzez Fundację Citi Handlowy im. L. Kronenberga realizuje także działania edukacyjne w zakresie finansów osobistych, cyberbezpieczeństwa oraz wspierania i rozwoju przedsiębiorczości. Dzięki kompleksowym programom edukuje w tych obszarach zarówno klientów Banku, jak również lokalne społeczności, w tym dzieci i młodzież.

Działania Fundacji na rzecz podnoszenia wiedzy dotyczących finansów osobistych koncentrują się przede wszystkim na regularnym monitorowaniu postaw Polaków w tym zakresie poprzez badania opinii. Raporty opracowywane na tej podstawie są źródłem wiedzy nie tylko o stanie świadomości finansowej w danym momencie, ale także umożliwiają prześledzenie zmian, które w niej zachodzą przez lata. W 2023 roku Fundacja wspólnie ze społecznymi partnerami opublikowała trzy raporty badawcze, w których poruszane były kwestie związane z: postawami Polaków wobec oszczędzania, znaczenia różnorodności w kształtowaniu zmiany oraz zrozumieniem motywacji i ścieżki migrantów, prowadzących do przedsiębiorczości.

Bank, poprzez Fundację Citi Handlowy im. L. Kronenberga, realizuje także programy, które mają na celu podniesienie wiedzy na temat cyberbezpieczeństwa, rozumianego jako znajomość mechanizmów zachodzących w Internecie oraz umiejętność zauważania potencjalnych zagrożeń. Stąd jesienią 2023 roku już po raz czwarty Fundacja zainaugurowała program CyberMocn@Szkola, która ma na celu podnoszenie świadomości w tym zakresie wśród nauczycieli, a pośrednio także wśród dzieci i młodzieży. Szczegółowe informacje dotyczące organizowanych przez Fundację projektów edukacyjnych znajdują się w rozdziale „**Rozwój społeczności**”.

Fundacja przykłada także dużą wagę do wspierania gospodarczego potencjału działających w Polsce firm. Wspiera przedsiębiorczość poprzez udział w programach mentoringowych i inkubacyjnych skierowanych do takich grup jak: kobiety, specjaliści i specjalistki z branży STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics), a także osoby z doświadczeniem w migracji. Fundacja promuje także przedsiębiorczą postawę wśród młodych dorosłych, zachęcając do prowadzenia własnych firm lub wzmocniania już istniejących.

3. Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw [GRI 2-6]

Citi Handlowy współpracuje z wieloma dostawcami lokalnymi i globalnymi, przywiązując w codziennej działalności wielką wagę do norm etycznych, społecznych i środowiskowych. Zaangażowanie w działania społeczne trwale wpisuje się w historię i wartości Banku. Citi Handlowy dąży do stosowania tych zasad również we współpracy ze swoimi partnerami, w tym z dostawcami.

Polityka zakupowa

Niewłaściwa współpraca z dostawcami Citi Handlowy niesie ryzyko ograniczenia możliwości świadczenia przez Bank usług finansowych. Dlatego tak ważne jest wdrożenie mechanizmów uwzględniających istotne elementy społecznej odpowiedzialności w procesie zakupowym.

Polityka zakupowa określa tryb wyboru dostawców Banku. Przyjęcie jednolitych zasad wyboru dostawców umożliwia zapewnienie spójnej polityki Banku w zakresie zarządzania ryzykiem związanym z wyborem dostawców towarów i usług oraz pozwala na osiągnięcie krótkoterminowych i długoterminowych celów wynikających ze Strategii Banku. Stosowane przez Bank zapisy w umowach z dostawcami zapewniają prawo do kontroli deklarowanych parametrów i zasad postępowania oraz możliwość rozwiązania umowy przez Citi Handlowy w przypadku ich nieprzestrzegania.

Zasady współpracy z dostawcami Citi Handlowy uregulowane są w „Zasady wyboru dostawców towarów i usług oraz realizacji zakupów w Banku Handlowym w Warszawie S.A.” Dokument ten określa:

- zasady wyboru dostawców towarów i usług oraz realizacji zakupów
- Etyczne Praktyki Biznesowe Banku

Kryteria wyboru dostawców

Citi Handlowy współpracuje z wieloma partnerami biznesowymi z różnorodnych segmentów rynku. Wyłanianie dostawców w Citi Handlowy odbywa się w ramach postępowań przetargowych lub postępowań ofertowych, co pozwala zastosować obiektywne kryteria wyboru. W celu zapewnienia przejrzystości procesu zakupowego oceny merytoryczne i komercyjne ofert dokonywane są przez niezależne jednostki Banku.

Głównymi kryteriami wyboru dostawców w Citi Handlowy są: korzystna relacja jakości do ceny dostarczanych towarów lub usług oraz czas realizacji zamówienia i płatności. Uwzględniany jest również wynik przeprowadzanego przez Bank procesu due diligence, potwierdzający wiarygodność merytoryczną, finansową oferenta oraz inne parametry charakterystyczne dla danego postępowania przetargowego. Citi Handlowy bierze też pod uwagę czynniki środowiskowe i społeczne.

Standardy etyczne i środowiskowe

Citi Handlowy dąży do osiągnięcia najwyższych standardów etycznych. Dlatego też oczekuje od swoich dostawców podobnego podejścia w ich praktykach handlowych, w tym spełnienia wszystkich wymogów prawnych oraz dobrych praktyk biznesowych. Bank dąży do tego, aby umowy zawierane przez Citi Handlowy z dostawcami towarów i usług zawierały klauzule etyczne i środowiskowe, których kontrahenci zobowiązują się przestrzegać.

Etyczne Praktyki Biznesowe, stanowiące część polityki zakupowej Citi Handlowy, zawierają oczekiwane standardy dla obecnych i przyszłych dostawców Banku. W obszarze współpracy z dostawcami Citi Handlowy dąży do zwiększenia ich świadomości w zakresie dobrych praktyk biznesowych, etycznych, społecznych i proekologicznych. Citi Handlowy zachęca wszystkich dostawców, aby dążyli do wprowadzenia podobnych zasad w swoich firmach i poszukiwali dalszych usprawnień w tych obszarach.

Główne wytyczne, wynikające z Etycznych Praktyk Biznesowych Banku, to przede wszystkim:

- uczciwość biznesowa, w tym respektowanie zasad polityki antykorupcyjnej
- poszanowanie praw człowieka w miejscu pracy
- powstrzymanie się od jakichkolwiek działań uznawanych za nieuczciwą konkurencję i zobowiązanie do dbałości o przestrzeganie norm prawnych dotyczących ochrony zasad konkurencyjności
- przestrzeganie przepisów Kodeksu pracy w zakresie zatrudniania pracowników, czasu pracy, wynagrodzenia, BHP
- zapewnienie terminowego odprowadzania składek na ubezpieczenia zdrowotne, społeczne i emerytalne
- przeciwdziałanie dyskryminacji oraz zachowaniom charakteryzującym się przemocą
- przestrzeganie zakazu zatrudniania dzieci i pracy przymusowej
- ochrona środowiska – polityka środowiskowa, optymalizacja wykorzystania materiałów i dóbr, zapobieganie zanieczyszczeniu środowiska, recykling, redukcja emisji zanieczyszczeń, racjonalne gospodarowanie zasobami, zabezpieczenie materiałów niebezpiecznych i ochrona lasów
- dążenie do osiągnięcia najwyższej jakości świadczonych usług

- poszanowanie poufności posiadanych danych dotyczących osób trzecich
- zobowiązanie do działania w sposób odpowiedzialny społecznie i przestrzeganie praw kraju, w którym jest prowadzona działalność.

Potencjalny dostawca zobowiązany jest do potwierdzenia stosowania zasad dobrych praktyk biznesowych, wysokich norm i standardów etycznych w relacjach z partnerami biznesowymi, a także do potwierdzenia stosowania zasad odpowiedzialności społecznej, ekologicznej i mechanizmów kontroli ryzyka z nimi związanych oraz respektowania zasad polityki antykorupcyjnej.

Bank przykłada dużą wagę do tego, aby w zawieranych przez Bank umowach z dostawcami znajdowały się zapisy zgodne z Etycznymi Praktykami Biznesowymi. 75% umów z dostawcami, zawartych w 2023 roku, zawiera klauzule etyczne (wzrost o 1 p.p. w porównaniu do 2022 roku).

Każda jednostka organizacyjna, do której przypisana jest określona umowa z dostawcą, i która za taką umowę odpowiada, zobowiązana jest do stałej, merytorycznej kontroli prawidłowości realizacji przedmiotu umowy zgodnie z regulacją „Zasady zarządzania współpracą z dostawcami towarów i usług w Banku Handlowym w Warszawie S.A.”. W przypadku kluczowych dla działalności Banku umów – osoby odpowiadające za te umowy zobowiązane są corocznie do wykonania Roczego Przeglądu Umowy i Współpracy z Dostawcą.

Komunikacja z partnerami biznesowymi

Pracownicy Citi Handlowy utrzymują bieżący kontakt z przedstawicielami dostawców w sprawach dotyczących wykonania umów, w tym przestrzegania uzgodnionych parametrów i standardów, wystawiania i płacenia faktur oraz w sprawach logistycznych.

Terminowość rozliczeń

Bank, dbając o rozliczanie zobowiązań, kieruje się strategią skoncentrowaną na efektywnym zarządzaniu procesami finansowymi. Kluczowym elementem jest ścisła zgodność z przepisami i regulacjami zarówno wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi.

Wewnętrzne procedury kształtowane są z zastosowaniem zasad z obowiązujących regulacji, co zapewnia transparentność procesu oraz skuteczne zarządzanie ryzykiem.

Wdrażanie nowoczesnych rozwiązań technologicznych, takich jak zautomatyzowane procesy księgowe, gwarantuje terminowe i bezbłędne rozliczanie zobowiązań Banku. W 2023 roku 91% wartości zobowiązań, raportowanych w ramach ustawy o zatorach płatniczych, zostało zrealizowanych w terminie.

Dzięki konsekwentnemu stosowaniu powyższych praktyk, Bank nie tylko zabezpiecza swoje interesy, ale także staje się niezawodnym partnerem dla dostawców, wspierając ich stabilność finansową i tworząc solidne podstawy dla sprawnego funkcjonowania całego łańcucha dostaw.

Zatrudnianie osób z niepełnosprawnością

Bank współpracuje z dostawcami zatrudniającymi osoby z niepełnosprawnością, co wpisuje się w nurt zarządzania różnorodnością.

Zatrudnienie osób z niepełnosprawnością u przykładowego dostawcy współpracującego z Citi Handlowy w latach 2021-2023 kształtowało się następująco:

	2023	2022	2021
Liczba osób z niepełnosprawnością zatrudnionych u dostawcy ogółem	121	188	150
Liczba osób z niepełnosprawnością pracujących na kontraktach w Citi Handlowy	13	25	24

Widoczny w 2023 roku spadek zatrudnienia przez dostawcę osób z niepełnosprawnością w porównaniu do lat wcześniejszych wynika z remontu siedziby głównej Banku i czasowego wyłączenia tego budynku z użytkowania, co spowodowało zawieszenie świadczenia w tym budynku usług dostarczanych przez dostawcę.

4. Zarządzanie ryzykiem braku zgodności

Citi Handlowy narażony jest na ryzyko braku zgodności, ryzyko negatywnych skutków wynikające z nieprzestrzegania przepisów prawa, regulacji nadzorczych, wewnętrznych aktów normatywnych Banku oraz dostępnych na rynku praktyk oraz standardów. W ramach zapewnienia zgodności Bank m.in. przyjął Politykę Zgodności, która została zaakceptowana przez Zarząd i Radę Nadzorczą. Polityka określa podstawowe zasady zapewnienia zgodności przez wszystkich pracowników Citi Handlowy oraz podstawowe elementy procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności, w tym rolę Pionu Zgodności.

Pion Zgodności

Podstawowym celem Pionu Zgodności jest zapewnienie zgodności działania Citi Handlowy z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i regulacjami nadzorczymi, mającymi zastosowanie do działalności Banku lub usług finansowych świadczonych przez Citi Handlowy, wewnętrznymi aktami normatywnymi Banku oraz dostępnymi na rynku praktykami i standardami, także wypracowanymi w grupie Citi. Pion Zgodności zapewnia zgodność poprzez:

- monitorowanie pionowe stosowania mechanizmów kontrolnych przez 1. poziom obrony, w tym zwłaszcza kluczowych mechanizmów kontrolnych zapewniających zgodność na 1. poziomie obrony oraz stosowanie przypisanym Pionowi Zgodności własnych mechanizmów kontrolnych 2. poziomu obrony (mechanizmy kontrolne Pionu Zgodności) oraz monitorowanie poziome stosowania tych mechanizmów
- zarządzanie ryzykiem braku zgodności, tj. identyfikowanie, ocenę, kontrolę, monitorowanie wielkości i profilu ryzyka braku zgodności oraz jego raportowanie

Pion Zgodności działa na podstawie przyjętego przez Zarząd i Radę Nadzorczą Banku Planu Zapewnienia Zgodności Działania Banku na dany rok.

Weryfikacja klientów

Podstawowe znaczenie dla stabilności i rozwoju gospodarki każdego państwa ma ograniczenie ryzyka straty po stronie instytucji finansujących działalność gospodarczą, czyli przede wszystkim banków. Ze względu na swoją specyfikę szczególnie sektor bankowy wykorzystywany jest do celów przestępczych, polegających na wyłudzeniu kredytów, fałszowaniu dokumentów czy dokonywaniu innych nadużyć finansowych. Do przestępstw, które w sposób szczególnie niebezpieczny oddziałują na cały sektor finansowy, zaliczono proceder prania pieniędzy i finansowania terroryzmu. Przestępstwa te powodują zagrożenie destabilizacją sytuacji finansowej banku, wykorzystywanego pośrednio lub bezpośrednio w tych procederach, a także mogą przyczynić się do utraty reputacji i zaufania wśród jego klientów oraz kontrahentów.

Citi Handlowy podejmuje działania mające na celu zapobieganie wykorzystaniu Banku do działalności związanej z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu. W celu skutecznej ochrony przed tymi przestępstwami Bank opracował Program Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy oraz Finansowaniu Terroryzmu, którego głównym założeniem jest ograniczenie ryzyka otwierania i prowadzenia rachunków oraz utrzymywania stosunków gospodarczych z osobami lub podmiotami, co do których istnieje podejrzenie, że ich środki finansowe pozyskiwane są w sposób nielegalny.

Program Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy oraz Finansowaniu Terroryzmu co najmniej raz w roku poddawany jest przeglądowi pod kątem zgodności z obowiązującymi regulacjami prawa polskiego oraz standardami Grupy Citi w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (AML)

Obowiązkiem wszystkich pracowników Citi Handlowy jest dokładanie wszelkich starań, aby nie dopuścić do wykorzystywania produktów i usług Banku do operacji prania pieniędzy i finansowania terroryzmu oraz aby wszelkie podejrzane czynności były bezzwłocznie zgłaszane do Departamentu ds. Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy oraz Finansowaniu Terroryzmu w Pionie Zgodności.

Wszyscy pracownicy Banku zobowiązani są do zapoznania się z przepisami odnoszącymi się do procesów przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz z procedurami swojej jednostki organizacyjnej w tym zakresie (w tym tych wymagających zachowania należytej staranności podczas nawiązywania relacji z klientem oraz jej trwania, a także procesowania transakcji) oraz przestrzegać ich. Żadna relacja z klientem ani transakcja nie stanowi uzasadnienia dla naruszenia przepisów dotyczących bezpieczeństwa Banku w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy, finansowania terroryzmu czy innych przestępstw. Bank dokłada wszelkich starań, aby skutecznie popierać inicjatywy w zakresie bezpieczeństwa w granicach określonych przez właściwe przepisy prawa. Przepisy te określają, z kim Bank wchodzi w relacje handlowe (program „Poznaj swojego klienta”), strony biorące udział w transakcji, a także zasady monitorowania operacji na rachunkach klientów w celu wykrycia nietypowej aktywności na rachunku klienta.

Każdy pracownik Citi Handlowy ma obowiązek terminowego odbycia szkoleń z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, które są co roku uaktualniane.

Wszyscy pracownicy Banku przechodzą rok rocznie szkolenie z zakresu Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy.

Sankcje i embargo

Obowiązujące w Citi Handlowy zasady postępowania wobec podmiotów objętych międzynarodowymi sankcjami gospodarczymi i handlowymi określają „Zasady postępowania wobec podmiotów objętych międzynarodowymi sankcjami gospodarczymi i handlowymi”. Citi Handlowy stosuje się do programów sankcji ekonomicznych i embarg mających zastosowanie w działalności Banku, które to zabraniają nawiązywania stosunków gospodarczych z osobami i podmiotami objętymi sankcjami, m.in. organizacjami związanymi z ruchem terrorystycznym i handlem narkotykami. Utrzymywanie kontaktów gospodarczych z władzami niektórych krajów, z osobami fizycznymi bądź podmiotami działającymi w ich imieniu, a także z osobami z list sankcyjnych jest w Citi Handlowy zabronione. Ponadto Bank monitoruje na bieżąco transakcje klientów, aby zapewnić zgodność z przestrzeganiem przepisów ograniczających w zakresie sankcji i embarg. Wszelkie wątpliwości powinny być przekazane pracownikowi Biura ds. Sankcji oraz Procesów Sankcyjnych w Pionie Zgodności.

Wszyscy pracownicy Banku przechodzą rok rocznie szkolenie z zakresu Sankcji.

Przeciwdziałanie korupcji

W Citi Handlowy obowiązuje polityka zerowej tolerancji dla korupcji w odniesieniu do wszystkich przejawów działalności biznesowej. Polityka ta dotyczy wszystkich pracowników oraz partnerów biznesowych działających w imieniu Banku. Bank dba o swój wizerunek, renomę oraz zaufanie klientów i partnerów biznesowych poprzez przestrzeganie norm etycznych oraz prowadzenie działań mających na celu skuteczne przeciwdziałanie korupcji.

Program antykorupcyjny w Citi Handlowy jest częścią polityki antykorupcyjnej Banku, na którą składają się:

- procedura „Program przeciwdziałania korupcji w Banku Handlowym w Warszawie S.A.” (w tym sformalizowany proces zatwierdzania oraz rejestrowania prezentów i zaproszeń na imprezy)
- procedura „Zasady postępowania pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A.”
- programy szkoleniowe
- działania informacyjne
- wewnętrzne mechanizmy kontrolne
- ocena ryzyka zgodności w zakresie przeciwdziałania korupcji

Zapobieganie przypadkom korupcji i ich zgłaszanie jest obowiązkiem każdego pracownika Banku. Pracownicy powinni unikać jakichkolwiek działań, które mogłyby naruszyć zasadę zerowej tolerancji wobec korupcji. Wszyscy pracownicy Citi Handlowy biorą udział w szkoleniu z zakresu przeciwdziałania praktykom korupcyjnym. Mają również odpowiednie wytyczne pozwalające na ograniczenie ryzyka korupcji w relacjach z partnerami biznesowymi. Pracownicy muszą unikać jakichkolwiek działań, które mogą naruszyć zasadę zerowej tolerancji wobec korupcji i narazić Bank na zarzut postępowania niezgodnego z obowiązującymi normami i przepisami.

W 2023 roku nie odnotowano żadnego przypadku korupcji w działalności Banku. **[GRI 205-3]**

Wszyscy pracownicy Banku przechodzą rok rocznie szkolenie z zakresu przeciwdziałania korupcji. Powyższe szkolenie ukończyło również 100% członków Zarządu Banku. **[GRI 205-2]**

Dostawcy, z którymi Bank nawiązuje współpracę, mają obowiązek zapoznania się z polityką antykorupcyjną Banku i jej przestrzegania już na etapie procesu wyboru dostawcy. Bez podpisanego oświadczenia potencjalni kontrahenci Banku nie mogą brać udziału w postępowaniu zakupowym. Z uwagi na brak możliwości pozyskania kompletnych danych dotyczących liczby oferentów przeszkolonych z polityki antykorupcyjnej ze względu na zaangażowanie w proces zakupowy wielu jednostek organizacyjnych Banku, ujawnienie liczby dostawców przeszkolonych z polityki antykorupcyjnej Banku nie jest możliwe.

IV. Troska o środowisko

Zachodzące zmiany klimatyczne są jednym z najważniejszych wyzwań współczesnego świata. Zmiany te stwarzają coraz poważniejsze zagrożenia dla ekosystemów, zdrowia ludzkiego i gospodarki. Rozwiązaniem minimalizującym negatywne skutki zmian klimatu jest redukcja gazów cieplarnianych pochodzących głównie ze spalania przez człowieka paliw kopalnych (węgiel, ropa, gaz) oraz dążenie do pochłaniania gazów cieplarnianych w ramach dostępnych inicjatyw offsetujących (np. zalesianie).

Citi Handlowy jest świadomy zachodzących zmian klimatu i dąży w swojej działalności do wprowadzania rozwiązań przyjaznych dla środowiska poprzez odpowiedzialne finansowanie, automatyzację i digitalizację swoich procesów operacyjnych, a także podejmowanie działań w kierunku redukcji bezpośredniego śladu środowiskowego w Banku, w tym stałe poszukiwanie możliwości neutralizowania tych emisji i korzystanie z energii odnawialnej.

Potrzeba podjęcia realnych działań na rzecz zrównoważonego rozwoju, dbałości o środowisko oraz przeciwdziałania skutkom zmian klimatu spowodowały włączenie kwestii środowiskowych do przyjętej przez Bank strategii biznesowej przyjętej pod koniec 2021 roku.

W zakresie minimalizacji swojego bezpośredniego i pośredniego śladu węglowego, Bank w ramach przyjętej strategii zrównoważonego rozwoju na lata 2022-2024 przyjął:

- pozyskanie 1 mld zł zielonych aktywów – finansowanie może być udzielone na jeden z sześciu zrównoważonych projektów: ekonomia obiegu zamkniętego, czysta technologia, efektywność energetyczna, odnawialna energia, zrównoważony transport, jakość wody.
- aktywne wsparcie klientów korporacyjnych w transformacji ich modeli biznesowych w kierunku niskoemisyjności
- redukcję własnych emisji gazów cieplarnianych o co najmniej 50% w 2024 roku w porównaniu do 2019 roku i redukcję zużycia energii elektrycznej o co najmniej 40% na koniec 2024 roku w stosunku do 2012 roku.

W okresie od początku 2022 roku do końca 2023 roku Citi Handlowy pozyskał blisko 400 mln zielonych aktywów, realizując tym samym 40% założonego w strategii celu na 2024 rok. Bank również aktywnie wspierał klientów korporacyjnych w zakresie szerzenia wiedzy o transformacji ich modeli biznesowych reprezentujących różne branże w kierunku niskoemisyjności. Wykorzystując doświadczenie swojego globalnego akcjonariusza Citi, Bank planuje wprowadzić rozwiązania dotyczące obszaru działalności skarbcowej (m.in. zabezpieczenia ryzyka stopy procentowej) ale również produktów w obszarze działalności transakcyjnej (m.in. zielone depozyty).



Natomiast w zakresie redukcji własnego śladu węglowego z działalności operacyjnej, już w 2022 roku Bank zrealizował cele ustanowione w strategii na lata 2022 – 2024 dotyczących redukcji własnych emisji gazów cieplarnianych o co najmniej 50% w 2024 roku w porównaniu do 2019 roku i redukcję zużycia energii elektrycznej o co najmniej 40% na koniec 2024 roku w stosunku do 2012 roku.

W związku z powyższym, w 2023 roku Bank zrobił kolejny krok w kierunku zrównoważonej przyszłości deklarując osiągnięcie neutralności klimatycznej własnej działalności do 2030 roku (w zakresie 1 i zakresie 2). Ten ambitny cel Bank będzie realizował poprzez całkowite przejście na energię pochodzącą z odnawialnych źródeł oraz poprawę efektywności energetycznej budynków. W ubiegłych latach, dążąc do minimalizacji śladu węglowego, Bank przeprowadził remonty nieruchomości zlokalizowanych w Olsztynie przy ul. Pstrowskiego 16 oraz w Warszawie przy ul. Traugutta 7/9. W II kwartale 2024 roku planowane jest zakończenie inwestycji związanej z przebudową siedziby Banku przy ul. Senatorskiej 16 w Warszawie. Dzięki tej modernizacji odbudowana po wojnie historyczna siedziba ratusza Warszawy podwyższy ocenę certyfikacji BREEAM. Funkcje inteligentnego budynku pozwolą na oszczędności w zużyciu energii elektrycznej, co

przełoży się na zwiększenie efektywności kosztowej budynku oraz poprawę komfortu jego użytkowania. Osiągnięcie wyższej efektywności energetycznej w budynku zaplanowano poprzez:

- wdrożenie nowoczesnych technologii, mających na celu redukcję zużycia energii (m.in. wymiana oświetlenia w całym budynku na LED, zamontowanie czujników ruchu w większości pomieszczeń);
- zastosowanie odnawialnych źródeł energii (kolektory słoneczne);
- zainstalowanie nowoczesnych systemów pomiarowych (zintegrowanych systemów sterowania), modernizację automatyki BMS.

Dobierając oświetlenie w modernizowanym budynku kierowano się nie tylko korzyściami wynikającymi z redukcji energii, ale również możliwością przystosowania powierzchni biurowych do różnych funkcji. Zastosowane oświetlenie dynamicznie odwzorowuje naturalne wzorce dziennego światła w pomieszczeniach, pozytywnie wpływając na samopoczucie pracowników i wydajność ich pracy. W celu ochrony użytkowników budynku przed niekorzystnymi warunkami klimatycznymi i koniecznością zapewnienia odpowiedniego komfortu cieplnego, wymieniono centrale wentylacyjne oraz węzeł ciepła. Kolejnym krokiem zmierzającym do ochrony zasobów wodnych, który jest integralnym elementem zrównoważonego zarządzania mediami jest dążenie Banku do wprowadzenia cyrkularnego zarządzania zasobami wody. W ramach tego projektu trwają prace nad wdrożeniem instalacji umożliwiającej zastosowanie szarej wody.

W ramach prowadzonego remontu Bank zaplanował dostosowanie powierzchni biurowej do nowoczesnych trendów, wdrażając koncepcje „Future of Work”. Projekt ten polega na aranżacji przestrzeni zarówno do pracy grupowej jak i indywidualnej, umożliwiającej różnorodność wyboru, zwiększoną wydajność i elastyczność powierzchni biurowej. Zaplanowane atrakcyjne przestrzenie biurowe będą sprzyjać kolaboracji, interakcji i innowacji.

Bank nieustannie dąży do zapewnienia pracy w prestiżowych pomieszczeniach biurowych, wpisujących się w pojęcie zielonych inwestycji, ściśle powiązanych z ochroną środowiska. W ubiegłym roku trzy budynki biurowe uzyskały certyfikat BREEAM, potwierdzając tym samym stosowanie przez Citi Handlowy dobrych praktyk dotyczących utrzymania i zarządzania budynkami. Obecnie trwa proces certyfikujący budynek zlokalizowany w Warszawie przy ul. Goleśzowskiej.

1. Zrównoważone rozwiązania finansowe

1.1. Zielone finansowanie – przykłady z 2023 roku

Reverse factoring dla Żabki – w 2023 roku Bank Citi Handlowy i Żabka podpisały umowę faktoringu odwróconego w której zawarły zapisy dotyczące realizacji celów z obszaru odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju. Umowa odwołuje się do wybranych celów Żabki, wynikających z przyjętej Strategii Odpowiedzialności (ESG): redukcji emisji gazów cieplarnianych oraz zwiększenia wartości sprzedaży produktów marki własnej promujących zrównoważony styl życia. Jeśli określone wskaźniki nie zostaną osiągnięte w uzgodnionym czasie, spółka przekaże dodatkowe środki finansowe na uzgodnione przez strony działania wspierające realizację wskazanych Celów Zrównoważonego Rozwoju.

W ramach umowy ze wskazanym limitem 100 milionów złotych Żabka realizuje swoje zobowiązania handlowe wobec dostawców. Jednocześnie Bank i spółka zawarły w umowie wskaźniki zrównoważonego rozwoju (KPIs), do realizacji których Żabka będzie dążyć.

1.2. Produkty wspierające cele środowiskowe

Kredyt na cele środowiskowe – w trosce o ograniczenie negatywnego wpływu działalności klientów na klimat oraz w celu aktywnego wsparcia ich strategii realizacji celów środowiskowych Bank uruchomił finansowanie, którego przedmiotem mogą być inwestycje spełniające jeden z sześciu kryteriów środowiskowych, tj. energia odnawialna, efektywność energetyczna, czysta technologia, gospodarka w obiegu zamkniętym, zrównoważony transport oraz zrównoważone wykorzystanie i ochrona zasobów wodnych.

Zgodnie z przyjętymi założeniami w przypadku „zielonego kredytu” Bank stosuje uproszczone procedury kredytowe oraz preferencyjne parametry finansowania w zakresie udziału własnego, zabezpieczenia kredytu (w tym do 4 lat bez zabezpieczenia) oraz kosztu finansowania (zwolnienie z prowizji przygotowawczej).

Kredyt ekologiczny – Na przełomie roku 2022/2023 została podpisana umowa o współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego na realizację programu dotacyjnego Kredyt Ekologiczny. Kredyt ekologiczny będzie realizowany z programu Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki (Działanie 3.1), który jest finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego. Założenie programu stanowi udzielenie komercyjnego kredytu na realizację inwestycji, który jest częściowo spłacany przez BGK, bezzwrotną dotacją w formie premii ekologicznej.

Program jest przeznaczony dla przedsiębiorstw spełniających definicję małego i średniego przedsiębiorstwa, małych spółek o średniej kapitalizacji (small mid-cap) zgodnie z Rozporządzeniem KE 651/2014 a także dla spółek o średniej kapitalizacji (mid-cap) w rozumieniu art. 2 pkt 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/1017. Przedsiębiorstwa te mogą ubiegać się o bezzwrotną dotację w formie premii ekologicznej na realizację inwestycji ekologicznych, których celem jest podniesienie energooszczędności lub zmiana źródeł wykorzystywanej energii na

bardziej ekologiczne.

Kredytem ekologicznym przedsiębiorstwa będą mogą finansować inwestycje polegające na modernizacji dotychczasowej infrastruktury w celu zwiększenia energooszczędności procesów, np. modernizacja linii technologicznych, wdrażanie zielonych innowacji, termomodernizacji budynków, a także wykorzystanie odnawialnych źródeł energii w celu ograniczenia emisji oraz śladu węglowego.

W 2023 roku pierwsi klienci złożyli wnioski o dofinansowanie, a także podpisali umowy o dofinansowanie.

Kredyt technologiczny – na przełomie roku 2022/2023 została podpisana umowa o współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego na realizację kolejnej edycji programu dotacyjnego Kredyt Technologiczny. Kredyt technologiczny będzie realizowany z programu Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki 2021-2027 (Działanie 2.30), który jest finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego. Założenie programu stanowi udzielenie komercyjnego kredytu na realizację inwestycji, który jest częściowo spłacany przez BGK, bezwrotną dotacją w formie premii technologicznej.

Program jest przeznaczony dla przedsiębiorstw spełniających definicję małego i średniego przedsiębiorstwa zgodnie z Rozporządzeniem KE 651/2014. Przedsiębiorstwa te mogą ubiegać się o dotację w formie premii technologicznej na realizację inwestycji technologicznych, których celem jest zakup i wdrożenie nowej przełomowej technologii lub wdrożenie własnej nowej technologii oraz uruchomienie na jej podstawie wytwarzania nowych lub znacząco ulepszonych towarów, procesów lub usług. Celem takiej inwestycji jest również zapewnienie warunków dla prowadzenia produkcji tych produktów, procesów lub usług. Wdrażana technologia musi mieć postać prawa własności przemysłowej lub wyników prac rozwojowych, bądź też wyników badań aplikacyjnych, lub nieopatentowanej wiedzy technicznej.

W ramach kredytu technologicznego klienci realizują projekty polegające na wdrażaniu innowacji ekologicznych, a także inwestują w odnawialne źródła energii oraz procesy poprawiające efektywność energetyczną przedsiębiorstw.

W 2023 roku pierwsi klienci złożyli wnioski o dofinansowanie, a także podpisali umowy o dofinansowanie.

Program Doradztwa Europejskiego – z myślą o obecnych i przyszłych beneficjentach pomocy unijnej Citi Handlowy przygotował specjalny Program Doradztwa Europejskiego. Opracowany został szeroki wachlarz produktów doradczych ułatwiających otrzymanie dofinansowania, a także wdrażanie i zarządzanie projektem unijnym. Program jest adresowany do przedsiębiorców, którzy chcą wykorzystać szansę na rozwój, jaką stwarza Unia Europejska. Program powstał na bazie wieloletnich doświadczeń, które Citi Handlowy zdobył przy realizacji projektów dofinansowywanych ze środków Unii Europejskiej i innych donatorów zewnętrznych. Rolą Programu jest wsparcie klientów w procesie aplikacji o środki strukturalne oraz programy dotacyjne. Warto zaznaczyć, że Citi Handlowy jest jedną z nielicznych instytucji finansowych, która może zaoferować wszechstronną pomoc w tak szerokim zakresie w odniesieniu do funduszy unijnych.

W 2023 roku zostały otworzone pierwsze nabory wniosków do programów z perspektywy finansowej UE 2021 – 2027. Klienci aktywnie korzystali z Programu Doradztwa Europejskiego, aplikując do otwartych naborów m.in. w Ścieżce SMART, Kredycie Technologicznym, Funduszu Sprawiedliwej Transformacji woj. śląskiego.

2. Zarządzanie ryzykiem ESG [GRI 2-24, GRI 2-25]

Citi Handlowy postrzega kwestie związane ze środowiskiem, społeczeństwem i ładem korporacyjnym (ang. ESG - *Environmental, Social and Governance*) jako istotne z punktu widzenia zarządzania ryzykiem i rozwoju biznesowego Banku. Jednocześnie Bank systematycznie podejmuje działania mające na celu dalszą integrację zagadnień ESG z działalnością Banku. Wierzymy, że skuteczne zarządzanie celami i ryzykami ESG pomaga poprawić profil biznesowy Banku, ograniczać ryzyko i generować wartość dla Banku.

Citi Handlowy jest częścią globalnej instytucji finansowej – Citigroup, która posiada ponad 20-letnie doświadczenie w zarządzaniu kwestiami ESG, w tym w tworzeniu i rozwoju standardów i najlepszych praktyk dla sektora finansowego. Citigroup jest m.in. współzałożycielem Zasad Równikowych (ang. *Equator Principles*), *Net Zero Banking Alliance* (NZBA) i *Institutional Investors Group on Climate Change and Transition Pathway Initiative* (TPI). Grupa Citi w marcu 2021 roku ogłosiła cel osiągnięcia neutralności klimatycznej związanej z finansowaniem do 2050 roku i stosuje się do rekomendacji *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) dotyczących ujawniania informacji związanych ze zmianami klimatu i corocznie publikuje dedykowany raport.³ Nasz bank czerpie z doświadczeń i osiągnięć Grupy Citi przy wdrażaniu własnego podejścia do zarządzania ryzykiem ESG.

³ Szczegółowe informacje znajdują się na stronie Citi: <https://www.citigroup.com/global/our-impact>

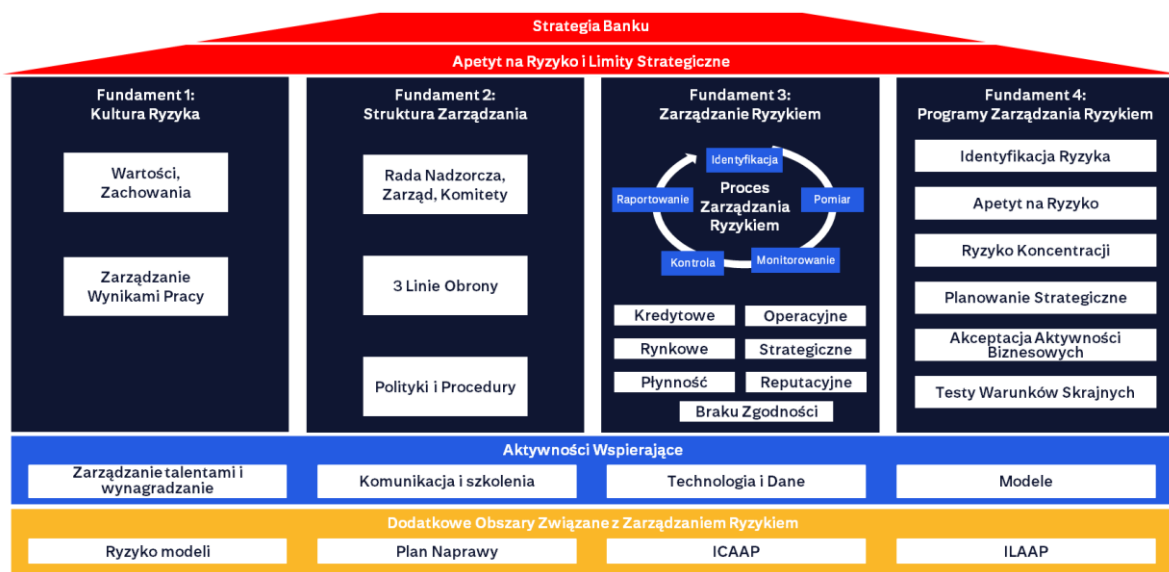
2.1. Podejście do zarządzania ryzykiem ESG

W Citi Handlowy Sektor Zarządzania Ryzykiem jest odpowiedzialny za identyfikację, pomiar, zarządzanie, kontrolowanie i raportowanie ryzyka. Podejście do zarządzania ryzykiem w Banku jest określone są w *Zasadach ostrożnego i stabilnego Zarządzania Ryzykiem w Grupie Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A.* Rysunek 1 prezentuje podstawowe elementy systemu zarządzania ryzykiem w Banku:

- **Fundament 1 – Kultura:** wspólne wartości i oczekiwane zachowania, które wpływają na praktyki zarządzania ryzykiem w Banku i promują podejmowanie decyzji dotyczących ryzyka, które pozostają zgodne z Zasadami i apetytem na ryzyko Banku.
- **Fundament 2 – Struktura Zarządzania:** struktura zarządzania ryzykiem, podział ról i obowiązków zapewniające skuteczne zarządzanie ryzykiem w Banku jak również odpowiednie polityki i procedury, które uszczegóławiają postanowienia Zasad, z uwzględnieniem ról i odpowiedzialności pracowników trzech linii obrony w odniesieniu do poszczególnych kategorii ryzyka.
- **Fundament 3 – Zarządzanie Ryzykiem:** wszystkie etapy procesu zarządzania ryzykiem, tj. identyfikacja, pomiar, monitorowanie, kontrola oraz raportowanie nt. określonych kategorii ryzyka w ramach Banku.
- **Fundament 4 – Programy Zarządzania Ryzykiem:** kluczowe programy, które są wykorzystywane do identyfikacji, pomiaru, monitorowania i kontroli ryzyka w Banku.

System zarządzania ryzykiem jest dodatkowo wzmocniany przez: proces zarządzania talentami, zasady wynagradzania, komunikację i szkolenia, a także wykorzystywaną technologię, dane oraz modele. Szczegółowy opis podejścia Banku do zarządzania ryzykiem znajduje się w rocznym sprawozdaniu finansowym.

Rysunek 1: System Zarządzania Ryzykiem w BHW



W 2023 roku Citi Handlowy kontynuował prace nad rozwojem metod zarządzania ryzykiem ESG. Jednym z priorytetów Banku w tym obszarze jest rozbudowanie metod zarządzania ryzykiem klimatycznym i środowiskowym. Ze względu na specyficzny charakter ryzyka klimatycznego – w tym spodziewane nasilenie w dłuższym horyzoncie czasowym – w 2023 roku Bank skupił się na dostosowywaniu struktury organizacyjnej i procesów, aby umożliwić efektywne zarządzanie tym ryzykiem. Zgodnie z interpretacją zawartą w *ECB Guide on Climate-related and environmental risks* z listopada 2020 roku Citi Handlowy postrzega ryzyko klimatyczne i środowiskowe za przekrojowy czynnik ryzyka, który może przejawiać się w ramach każdego z podstawowych rodzajów ryzyka, tj. strategicznym, kredytowym, rynkowym, płynności, operacyjnym, braku zgodności i reputacyjnym. Ponieważ traktujemy ryzyko ESG (w tym klimatyczne) jako czynnik przekrojowy, dążymy do zintegrowania zarządzania tym ryzykiem ze standardowymi procesami i programami zarządzania ryzykiem w Banku. Ten proces będzie kontynuowany w 2024 roku.

Kultura

Kulturę ryzyka w Banku tworzy spójny system zarządzania ryzykiem oraz środowisko kontrolne, które wyznaczają reguły prowadzenia działalności biznesowej przez Bank. Kulturę ryzyka w Banku promują wspólne postawy, wartości, oczekiwane zachowania oraz podejmowanie decyzji zgodnie ze strategią ryzyka Banku, w tym w szczególności z apetytem na ryzyko. Bank rozwija kulturę ryzyka poprzez wdrażanie polityk, procedur i szkoleń dla pracowników dotyczących działalności, strategii i profilu ryzyka Banku.

W celu podniesienia kompetencji pracowników w zakresie zagadnień i regulacji prawnych z obszaru zarządzania ryzykami ESG, w 2023 roku Bank zorganizował cykl szkoleń i warsztatów tematycznych dla kadry zarządczej i wybranych pracowników pierwszej i drugiej linii obrony. Celem warsztatów było pogłębienie wiedzy dotyczącej charakterystyki tych ryzyk oraz wymagań regulacyjnych i dobrych praktyk z sektora finansowego. Dodatkowo Bank przeprowadził cykl szkoleń i warsztatów dla pracowników ze zmian w wewnętrznych politykach, procedurach i programach, dotyczących m.in. oceny działalności klientów w kontekście czynników ryzyka ESG, a także inspirowania klientów do podejmowania działań w zakresie dostosowania do wymogów prawnych czy standardów.

Struktura Zarządzania ryzykiem ESG

Zgodnie z najlepszymi praktykami, w 2023 roku Zarząd Banku doprecyzował obowiązki Prezesa Zarządu (Chief Executive Officer, CEO) oraz Wiceprezesa nadzorującego Sektorem Zarządzania Ryzykiem (Chief Risk Officer, CRO) w ramach zarządzania kwestiami ESG i ryzykami ESG. CEO jest bezpośrednio odpowiedzialny za nadzór nad określaniem i wdrażaniem strategii zrównoważonego rozwoju Banku, a CRO odpowiada za zarządzanie ryzykiem ESG i wdrożenie wymogów regulacyjnych dotyczących zarządzania tym ryzykiem.

Dodatkowo w 2023 roku Bank rozpoczął ogólnobankowy projekt kluczowy ds. ESG. Jednym z głównych celów jest rozbudowanie efektywnych i spójnych ram i mechanizmów zarządzania ryzykiem ESG. W ramach tego projektu uruchomiono dedykowaną Grupę Roboczą w Sektorem Zarządzania Ryzykiem. W planach Grupy Roboczej jest udoskonalanie ram zarządzania ryzykiem ESG w 2024 roku, w tym:

- regulacji wewnętrznych dotyczących zagadnień związanych z ryzykiem ESG,
- metod zarządzania ryzykiem ESG, w tym jego pomiaru i raportowania,
- standardów oceny ryzyka ESG stosowanych w procesie analizy kredytowej i wycenie zabezpieczeń,
- metod monitorowania i wdrożenia wymogów regulacyjnych i inicjatyw dot. ryzyka ESG w ramach Sektora Zarządzania Ryzykiem.

Kluczowym elementem zarządzania ryzykiem ESG jest również określenie ram kwalifikacji produktów zrównoważonych oraz zapewnienie odpowiedniego nadzoru nad cyklem życia tych produktów. W tym celu Bank powołał dedykowaną Komisję ds. Produktów Zrównoważonego Rozwoju. Przewodniczącym Komisji jest Szef Pionu Ryzyka Klientów Korporacyjnych a nadzór nad jej działaniem sprawuje Komitet ds. Zarządzania Ryzykiem i Kapitałem. Więcej informacji na temat Komisji znajduje się w rozdziale 1.

Proces Zarządzania Ryzykiem ESG

Citi Handlowy traktuje ryzyko ESG jako przekrojowy czynnik ryzyka wpływający na podstawowe rodzaje ryzyka stosowane w Banku. W związku z tym jednym z kluczowych działań Banku jest odpowiednie zintegrowanie zarządzania tym ryzykiem ze standardowymi procesami i programami zarządzania ryzykiem w Banku.

Bank w trakcie procesu oceny adekwatności kapitałowej (ang. *Internal Capital Adequacy Assessment Process, ICAAP*) dokonuje corocznie szczegółowej analizy i oceny struktury branżowej portfela aktywów Banku, w tym stopnia wykorzystania limitów koncentracji. W ramach ICAAP dla 2023 roku Bank dokonał dedykowanej analizy ryzyka klimatycznego. Bank ocenił istotność ryzyka klimatycznego i uwzględnił je w taksonomii ryzyk Banku i apetycie na ryzyko.

Bank uwzględnił również ryzyko klimatyczne w testach warunków skrajnych. Analiza została przeprowadzona na podstawie oceny wpływu tego ryzyka na potencjalne pogorszenie oceny ratingowej klientów w branżach obciążonych podwyższonym ryzykiem klimatycznym (wykorzystując *Branżowe Ratingi Ryzyka Klimatycznego* przedstawione poniżej). Wyniki przeprowadzonych testów warunków skrajnych pokazały odporność portfela Banku na czynniki klimatyczne. W ramach określania apetytu na ryzyko, jako miarę uzupełniającą apetyt na ryzyko, Bank ustanowił ograniczenie dla ekspozycji o negatywnym wpływie na środowisko i społeczeństwo (kategoria A w Tabeli 1 poniżej).

Dodatkowo ocena ryzyka ESG jest integralną częścią procesu oceny zdolności kredytowej opisanego poniżej.

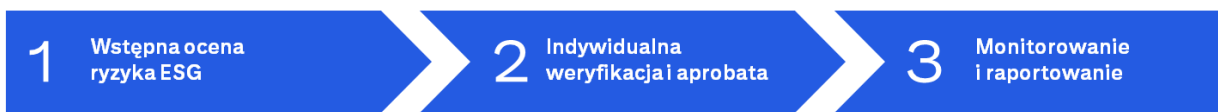
2.2. Weryfikacja i analiza ryzyka ESG dla klientów instytucjonalnych

W Bankowości Korporacyjnej i Przedsiębiorstw, Bank uwzględnia ryzyko ESG w ramach oceny kredytowej dłużników Banku korzystających z produktów kredytowych. Zagadnienia te są uregulowane w Procedurach Kredytowych Bankowości Przedsiębiorstw oraz Bankowości Korporacyjnej. Bank analizuje ryzyko ESG z perspektywy podwójnej istotności, tj. zarówno:

- bezpośredni negatywny wpływ czynników środowiskowych i społecznych na sytuację finansową kredytobiorcy lub jego działalność biznesową (np. wzrost cen uprawnień do emisji gazów cieplarnianych); jak i
- negatywny wpływ działalności kredytobiorcy na środowisko naturalne i społeczeństwo, które może pośrednio wpływać na pogorszenie jego sytuacji finansowej w przyszłości.

Rysunek 2 przedstawia kluczowe kroki w procesie oceny ryzyka ESG. Ocena klienta odbywa się przed udzieleniem finansowania oraz podlega aktualizacji rokrocznie w ramach Przeglądu Roczного danego dłużnika.

Rysunek 2: Ocena czynników ESG w procesie kredytowym Banku



Ocena ryzyka ESG w procesie kredytowym obejmuje:

1. **Wstępna ocena ryzyka ESG** - Doradca Bankowy odpowiedzialny za klienta po ocenie due dilligence działalności klienta dokumentuje wykonaną ocenę wpływu ryzyka ESG na zdolność kredytową dłużnika, w tym ocenia Rating Ryzyka Klimatycznego. W oparciu o połączenie ratingu Przejścia i Fizycznego uzyskiwany jest wstępny Rating Ryzyka Klimatycznego. Doradca Bankowy współpracuje w tym zakresie z Analitykiem Kredytowym. Szczegóły metodyki są opisane poniżej.
2. **Indywidualna weryfikacja i aprobata oceny** – przeprowadzona analiza oraz ocena jest weryfikowana oraz aprobowana przez Decydentów Biznesowych i Kredytowych. Jeżeli w ramach analizy ryzyko ESG zostanie określone jako istotne lub nieodpowiednio zarządzane przez dłużnika uwzględnione to zostaje w ratingu klienta lub klasyfikacji ekspozycji.
3. **Monitorowanie i raportowanie** – zagregowane informacje zarządcze dotyczące struktury portfela klientów instytucjonalnych pod względem Ratingu Ryzyka Klimatycznego i ekspozycji o negatywnym wpływie na środowisko i społeczeństwo są monitorowane i raportowane w cyklach półrocznych do m.in. Szefa Pionu Ryzyka Klientów Korporacyjnych, Dyrektora Departamentu Ryzyka Bankowości Przedsiębiorstw oraz Szefów Jednostek Biznesowych.

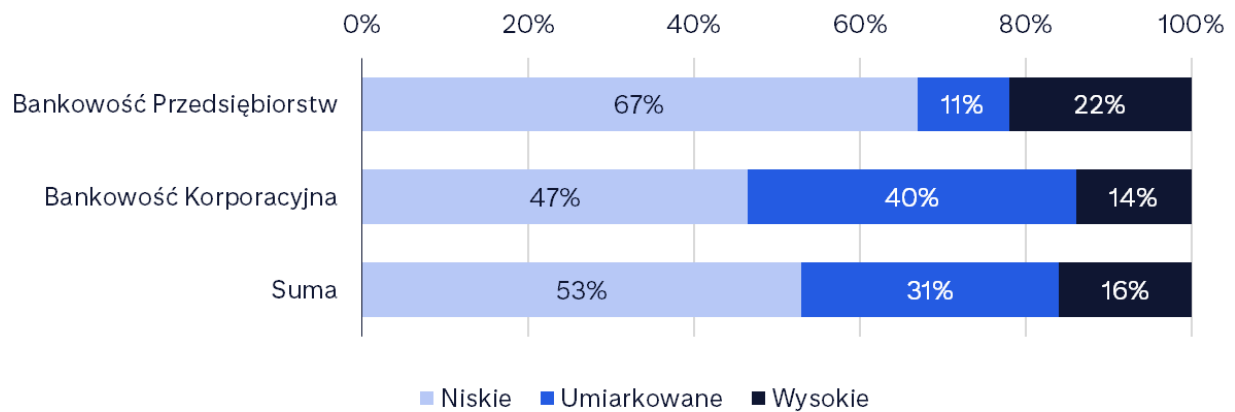
Poniżej znajdują się szczegółowe informacje na temat podejścia i metodyk stosowanych przez Bank do analizy kluczowych ryzyk ESG.

Ryzyko klimatyczne

Ryzyko klimatyczne jest podkategorią ryzyk środowiskowych, które stwarza nowe wyzwania i realne zagrożenie dla gospodarki i systemu finansowych. Według Światowego Forum Ekonomicznego, 5 z 10 najgroźniejszych ryzyk na przestrzeni dekady jest związanych ze środowiskiem naturalnym. Dwie trzecie respondentów uznało, że ekstremalne warunki pogodowe są obarczone największym prawdopodobieństwem wywołania globalnego kryzysu w 2024r.⁴

W związku z powyższym oraz rekomendacjami nadzorczymi dot. zarządzania ryzykiem klimatycznym i środowiskowym⁵ Bank przywiązuje szczególną uwagę do zarządzania tym ryzykiem sukcesywnie wdrażając dedykowane procesy i mechanizmy zarządcze (opisane powyżej). W ramach oceny kredytowej dłużników, Bank wypracował dedykowany proces do oceny ryzyk klimatycznych (szczegóły metodyki są opisane na kolejnej stronie) oraz monitoruje ekspozycję w kluczowych portfelach. Wykres poniżej przedstawia ekspozycję na ryzyko klimatyczne w portfelu kredytowym Banku na koniec 2023 roku.

Wykres 1: Ekspozycja na ryzyko klimatyczne w portfelu Banku⁶



⁴ Światowe Forum Ekonomiczne (2024), „Global Risks Report”.

⁵ M.in. wytyczne Europejskiego Banku Centralnego dotyczące zarządzania ryzykiem klimatycznym i środowiskowym (Guide on climate-related and environmental risks 2020).

⁶ Według danych z 31.12.2023 r. Dane dla portfela klientów bankowości przedsiębiorstw zawierają portfel remedial

Branżowy Rating Ryzyka Klimatycznego: Metodyka

Tabela branżowych Ratingów Ryzyka Klimatycznego (ang. *Climate Risk Rating heatmap*) zawiera ocenę ryzyka fizycznego i przejścia dla poszczególnych branż. W odniesieniu do Ryzyka Fizycznego, mapa ryzyka została oparta na ocenie wpływu ekstremalnych zjawisk pogodowych lub trwałych zmiany warunków pogodowych na spółki działające w danej branży ze względu na:

- ich działalność, produkcja lub wydajność zależna jest od pogody i/lub dostępności wody;
- ich przychody lub wartość przedsiębiorstwa mogą być dotknięte przez ekspozycję na zagrożenia klimatyczne;
- ich łańcuchy dostaw są podatne na zakłócenia związane z pogodą; oraz/lub;
- istotne koszty w związku z odpowiedzialnością za szkody związane z ich negatywnym wpływem na klimat.

Ryzyko Fizyczne może prowadzić do nieodwracalnych skutków takich jak: zniszczenie mienia lub strata życia ludzkiego, niższa produktywność pracowników (np. brak możliwości pracy w wysokiej temperaturze), migracja ludzi z terenów, które przestają nadawać się do życia, napięcia społeczne (np. z powodu braku żywności), spadek różnorodności biologicznej, która może wpłynąć na dane branże (np. połów ryb).

Dla Ryzyka Przejścia ocena została oparta o ocenę stopnia, w jakim branże są narażone na zmianę regulacji, technologii i/lub zmian rynkowych w krótkim – średnim okresie z powodu:

- natężenia emisji gazów cieplarnianych ich produkcji;
- energochłonności ich działalności lub poleganiu na węglu jako głównym surowcu energetycznym;
- zmian w oczekiwaniach konsumentów i inwestorów faworyzujących bardziej zrównoważone środowiskowo produkty;
- natężenia wykorzystania surowców naturalnych w procesach produkcyjnych np. wody,
- dostępności niskoemisyjnych środków zastępczych lub technologii;
- koncentracji przychodów wobec klientów narażonych na Ryzyka Przejścia; i/lub
- prawdopodobieństwa wprowadzenia nowych regulacji / polityk związanych z klimatem.

Rating Ryzyka Klimatycznego dla klienta jest przypisany w oparciu o połączenie ratingu Przejścia i Fizycznego według Rysunku 3. Branżowe Ratingi Ryzyka Klimatycznego są regularnie weryfikowane (przynajmniej raz w roku) w celu uwzględnienia zmian m.in. w otoczeniu regulacyjnym, trendach makroekonomicznych, czy oczekiwaniach społecznych.

Rysunek 3: Branżowe Ratingi Ryzyka Klimatycznego

Ryzyko Przejścia	Wysokie	Ryzyko Umiarkowane	Ryzyko Wysokie	Ryzyko Wysokie
	Umiarkowane	Ryzyko Niskie	Ryzyko Umiarkowane	Ryzyko Wysokie
	Niskie	Ryzyko Niskie	Ryzyko Niskie	Ryzyko Umiarkowane
		Niskie	Umiarkowane	Wysokie

2.3. Ryzyko środowiskowe i społeczne

Do zarządzania ryzykiem środowiskowym i społecznym związanym z poszczególnymi klientami i transakcjami Citi Handlowy stosuje Standard ESRM (ang. Environmental, Social Risk Management). W ramach procesu analizowane jest ryzyko środowiskowe i społeczne związane z działalnością klienta oraz identyfikowane są transakcje obciążone podwyższonym ryzykiem środowiskowym i społecznym.

Citi Handlowy skupia się na finansowaniu transakcji obciążonych minimalnym ryzykiem środowiskowym lub społecznym oraz transakcji, w których takie ryzyko nie występuje. Na podstawie oceny oddziaływania działalności klienta na otoczenie i rodzaju finansowania, stosowanych przez klienta zabezpieczeń, standardów i spełnienia wymogów branżowych bądź prawnych i regulacyjnych, nadawana jest właściwa kategoria ryzyka – A, B, C lub GR zgodnie z wytycznymi przedstawionymi w Tabeli poniżej.

Tabela 1: Kategorie transakcji wg ich oddziaływania na środowisko i społeczeństwo

Kategoria transakcji	Wyjaśnienie	Przykłady działalności
A	Znaczne ryzyko środowiskowe lub społeczne i/lub negatywny, nieodwracalny wpływ na środowisko naturalne lub społeczeństwo	<ul style="list-style-type: none"> Działalność gospodarcza wykorzystująca pierwiastki radioaktywne, tj. polon, pluton, rad, radon, uran Działalność gospodarcza w zakresie wydobywania węgla brunatnego, wytwarzania paliw jądrowych Działalność gospodarcza wpływająca na ograniczenie populacji ginących gatunków zwierząt
B	Ograniczone ryzyko środowiskowe lub społeczne i/lub ograniczony w skutkach, w znacznym stopniu odwracalny i niwelowany wpływ poprzez zastosowanie metod ograniczających ryzyko	<ul style="list-style-type: none"> Górnictwo naftowe, gazowe, rud metali żelaznych i nieżelaznych Produkcja energii elektrycznej/ cieplnej z wykorzystaniem paliw kopalnych Produkcja surówki, żelazostopów, żeliwa i stali oraz wyrobów hutniczych, miedzi, staliwa Gromadzenie odpadów niepodlegających recydingowi
C	Minimalne lub brak ryzyka środowiskowego lub społecznego	<ul style="list-style-type: none"> Pozostałe działalności
GR	„Przegląd ogólny” Powiązane z wieloma projektami o różnych poziomach ryzyka	n/d

W Citi Handlowy zabronione jest finansowanie:

- działalności związanej ze szkodliwymi i opartymi na wyzysku formami **pracy przymusowej**;
- działalności związanej ze szkodliwymi i opartymi na wyzysku formami szkodliwej **pracy dzieci**;
- **nielegalnej wycinanki drzew**;
- produkcji lub handlowi **nielegalnymi produktami**;
- produkcji i handlowi **dziką fauną i florą** lub produktami regulowanymi Konwencją CITES;
- **łowienia ryb z sieci dryfującej** w środowisku morskim przy użyciu sieci o długości przekraczającej 2,5 km.

Dodatkowo szereg rodzajów działalności obciążonych wysokim ryzykiem ESG jest co do zasady zabronione i w wyjątkowych przypadkach może zostać zatwierdzone przez Członka Zarządu nadzorującego Sektor Zarządzania Ryzykiem. Są to m.in. hazard, produkcja i dystrybucja artykułów pornograficznych, produkcja i sprzedaż hurtowa metali szlachetnych i kamieni szlachetnych, górnictwo i wydobywanie, sprzęt wojskowy i usługi wojskowe.

Zgodnie ze standardami przyjętymi w ramach całej Grupy Citi, Citi Handlowy nie będzie dostarczać nowych produktów i usług finansowych wspierających budowę lub rozbudowę elektrowni węglowych, w tym również nie będzie refinansował elektrowni uruchomionych po 2018 roku. Bank zobowiązuje się, że po 2025 r.:

- nie będzie udostępniać kapitału ani świadczyć innych usług finansowych klientom niemającym strategii odejścia od wytwarzania energii elektrycznej z węgla i osiągnięcia zgodności ze ścieżkami dekarbonizacji z Porozumienia Paryskiego do 2030 r. (dla klientów mających elektrownie w krajach OECD) lub 2040 r. (dla klientów mających elektrownie w innych krajach);
- nie nawiąże współpracy z żadnym nowym klientem ze znaczącym udziałem wytwarzania energii elektrycznej w swojej działalności, chyba że udział energii wytwarzanej przez elektrownie węglowe będzie mniejszy niż 5%.

Bank zobowiązuje się, że po 2030 r.:

- nie będzie oferować kapitału ani innych usług finansowych klientom wytwarzającym energię elektryczną w krajach OECD, chyba że udział energii elektrycznej wytwarzanej przez elektrownie węglowe będzie mniejszy niż 5%;
- nie będzie oferować kapitału ani innych usług finansowych klientom wytwarzającym energię elektryczną w krajach spoza OECD, chyba że ci klienci mają strategię przejścia do modelu niskowęglowego zaprojektowaną w celu zmniejszenia udziału energii elektrycznej wytwarzanej przez elektrownie węglowe poniżej 5% do 2040 r.

2.4. Ujawnienia związane z Taksonomią

Zgodnie z art. 8 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje („**Taksonomia**”), przedsiębiorstwo podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zawiera w swoim raporcie niefinansowym informacje, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność tego przedsiębiorstwa jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako „zrównoważona środowiskowo” („systematyka”).

W świetle Taksonomii, działalność gospodarcza kwalifikuje się jako „zrównoważona środowiskowo”, jeżeli spełnia łącznie następujące warunki: (i) wnosi istotny wkład w realizację co najmniej jednego z celów środowiskowych wskazanych w Taksonomii, (ii) nie wyrządza poważnych szkód dla żadnego z pozostałych celów środowiskowych wskazanych w Taksonomii, (iii) jest prowadzona zgodnie z tzw. minimalnymi gwarancjami, tj. procedurami mającymi zapewnić przestrzeganie Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych oraz Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, oraz (iv) spełnia tzw. techniczne kryteria kwalifikacji, które zostały lub będą wskazane w rozporządzeniach delegowanych do Taksonomii. W tym zakresie, na koniec 2021 roku zostało opublikowane i obowiązywało wyłącznie Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 r. („**Rozporządzenie 2021/2139**”), które ustanawiało techniczne kryteria kwalifikacji jedynie w odniesieniu do dwóch celów środowiskowych, takich jak łagodzenie zmian klimatu i adaptacja do zmian klimatu.

Bank Handlowy w Warszawie S.A. jest zobowiązany do publikacji oświadczenia na temat informacji niefinansowych zgodnie z wymogami dyrektywy 2013/34/UEg (Non-Financial Reporting Reporting Directive – „NFRD”) objęty jest obowiązkiem raportowania ujawnień taksonomicznych jako instytucja kredytowa.

Szczegółowy zakres oraz terminy prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które powinny być ujawniane na mocy Taksonomii, zostały wskazane w Rozporządzeniu Delegowanym Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. („**Rozporządzenie 2021/2178**”): akt delegowany precyzujący obowiązki sprawozdawcze dot. Taksonomii.

Zgodnie z art. 10 ust. 7 Rozporządzenia 2021/2178, od dnia 1 stycznia 2024 roku do dnia 31 grudnia 2025 roku instytucje kredytowe mają obowiązek raportowania informacji o finansowanych działalnościach gospodarczych niekwalifikujących się i kwalifikujących się do systematyki. Zakres i układ ujawnianych powyższych informacji zdefiniowane są w załącznikach V, VI i XII (informacje ilościowe) i załączniku XI (informacje jakościowe).

W celu spełnienia powyższego obowiązku regulacyjnego, Bank dokonał ujawnień ilościowych zgodnie ze wzorami 0-5 (do celów ujawniania kluczowych wskaźników – „KPI”) znajdujących się w załączniku VI Rozporządzenia 2021/2178 dla stanu aktywów Banku na datę bilansową 31 grudnia 2023 roku oraz przepływu aktywów Banku w roku finansowym zakończonym 31 grudnia 2023 roku. Jednocześnie zgodnie z załącznikiem XII Rozporządzenia 2021/2178, Bank ujawnił informacje związane z energią jądrową i gazem ziemnym.

Opis metodologii przy sporządzaniu ujawnień wg Załącznika VI Rozporządzenia 2021/2178

Ujawnienia związane z Taksonomią zostały przygotowane na podstawie danych dostarczonych przez Biuro Informacji Kredytowej w zakresie KPI obrotu oraz KPI nakładów inwestycyjnych (CAPEX) raportowanych przez przedsiębiorstwa zobowiązane do ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z Dyrektywą NFRD za 2022 rok w skład których wchodzi:

1. Przedsiębiorstwa finansowe: podmioty zarządzające aktywami, instytucje kredytowe, firmy inwestycyjne, zakłady ubezpieczeń i zakładów reasekuracji;
2. Przedsiębiorstwa niefinansowe;
3. Gospodarstwa domowe: wyłącznie kredyty udzielane na nieruchomości mieszkalne i kredyty konsumpcyjne na zakup samochodów;
4. Finansowanie samorządów terytorialnych: wyłącznie finansowanie mieszkalnictwa publicznego i innych rodzajów kredytowanie specjalistycznego dla samorządów.

Tabele ujawnień ilościowych 1,2 i 3 (zgodnie ze wzorami 0-5) zawierają informacje wg stanu posiadania kredytów, tabela 3 zawiera przepływy w zakresie udzielania nowych pożyczek, natomiast tabela 5 w zakresie ekspozycji pozabilansowych zgodnie ze wskazanym wzorem regulatora obejmuje informacje jedynie w zakresie stanu. Jednocześnie, Bank nie raportuje tabeli ujawnień dotyczących przychodów z tytułu opłat i prowizji od usług innych niż udzielanie pożyczek i zarządzanie aktywami (wzór 6) oraz portfela handlowego (wzór 7), ponieważ będą raportować od 1 stycznia 2026 roku.

W celu określenia wysokości ekspozycji Banku kwalifikujących się i niekwalifikujących do systematyki dla przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych, Bank zidentyfikował swoich klientów podlegających obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą NFRD.

Przedsiębiorstwa finansowe

Do analizy zostały ujęte przedsiębiorstwa finansowe, które opublikowały wskaźnik zielonych aktywów („Green assets ratio”) w odniesieniu do obrotu i nakładów inwestycyjnych.

Przedsiębiorstwa niefinansowe

Dla przedsiębiorstw niefinansowych, w zakresie finansowania ogólnego, analiza pod kątem przyporządkowania zidentyfikowanych ekspozycji jako kwalifikowane i zgodne Taksonomią określono mnożąc wartość ekspozycji ze wskaźnikami procentowymi kwalifikowalnościami i zgodności do Taksonomii w odniesieniu do obrotów i nakładów inwestycyjnych na bazie informacji przekazanych przez Biuro Informacji Kredytowej. Ze względu na zakres danych ujawnionych przez przedsiębiorstwa niefinansowe za 2022 rok, do powyższej analizy wzięto pod uwagę wyłączenie dwa pierwsze cele określone w Taksonomii tj. łagodzenie zmian klimatu i adaptacji do zmian klimatu. Dodatkowo w powyższej analizie uwzględniono wyłącznie finansowanie ogólne, z wyłączeniem kredytów celowych.

Gospodarstwa domowe

Bank posiada ograniczoną ekspozycję kredytową na kredyty mieszkaniowe (stanowią 11% wszystkich kredytów netto Banku wg stanu na koniec 2023 roku). Dodatkowo, w dniu 15 kwietnia 2021 roku, Bank powziął informację od strategicznego akcjonariusza – Citigroup o zmianie strategii w obszarze Bankowości Detalicznej polegającej na jej sprzedaży. W efekcie Bank skupia się na dostosowaniu oferty Wealth Management (dystrybucja produktów inwestycyjnych) oraz utrzymania pozycji lidera kart kredytowych, które to powyższe rodzaje działalności nie są objęte w Rozporządzeniu 2021/2178 i w efekcie Bank w uzupełnianych tabelach wpisał 0 dla działalności kwalifikujących się do systematyki.

Ekspozycje na jednostki samorządu terytorialnego

Bank nie zidentyfikował ekspozycji na jednostki samorządu terytorialnego mogące zostać uznane jako kwalifikujące się lub zgodne z Taksonomią, w efekcie w uzupełnianych tabelach Bank wpisał 0 dla działalności kwalifikujących się do systematyki.

Ekspozycje wobec rządów centralnych, banków centralnych lub emitentów ponadnarodowych nie są objęte regulacjami dotyczącymi wskaźnika zielonych aktywów.

Opis metodologii przy sporządzaniu ujawnień wg Załącznika XII Rozporządzenia 2021/2178

W analizie wskaźników działalności związanych z energią jądrową i gazem ziemnym wzięto pod uwagę ekspozycje klientów Banków, które były objęte raportowaniem NFRD za 2022 rok. W tym celu zostały wykorzystane dane Biura Informacji Kredytowych. W wyniku powyższej analizy KPI taksonomicznych, Bank zidentyfikował nieznaczne ekspozycje działalności związanej z gazem ziemnym. Ekspozycje zostały przedstawione w oparciu o wskaźniki obrotu i nakładów inwestycyjnych (CAPEX), które kwalifikują się do taksonomii, ale są niezgodne z technicznymi kryteriami. W związku z tym, Bank ujawnia wyłącznie tabele na bazie wzoru 4 zgodnie z załącznikiem XII. Bank nie ujawnia pozostałych wzorów określonych w Załączniku XII, ponieważ w każdym z nich ekspozycja związana z finansowaniem działalności dotyczącej energii atomowej i gazu ziemnego wynosiłaby 0.

W związku ze wdrażaniem Dyrektywy 2022/2464i (Corporate Sustainability Reporting Directive – „CSRD”) zastępującą od dnia 1 stycznia 2025 roku dyrektywę NFRD, Bank zobowiązuje się że bieżące metodologie dotyczące ujawnień związanych z Taksonomią będą aktualizowane i rozszerzane.

Poniższe tabele przedstawiają dane na dzień 31 grudnia 2023 roku.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

O. Podsumowanie kluczowych wskaźników wyników zgodnie z Art. 8 Taksonomii

		Aktywa zrównoważone środowiskowo - obrót	Aktywa zrównoważone środowiskowo - CAPEX	Kluczowy wskaźnik wyników - obrót	Kluczowy wskaźnik wyników - CAPEX	% 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)
Główny kluczowy wskaźnik wyników	Wskaźnik zielonych aktywów w odniesieniu do stanu	34	42	0,31%	0,39%	60,22%	50,33%	39,78%

		Zrównoważona środowiskowo działalność - obrót	Zrównoważona środowiskowo działalność - (CAPEX)	Kluczowy wskaźnik wyników - obrót	Kluczowy wskaźnik wyników - CAPEX	% 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)	1	8	0,04%	0,63%	7,45%	5,34%	0,00%
	Portfel handlowy	n/d	n/d	n/d	n/d			
	Gwarancje finansowe	50	49	79,37%	77,78%			
	Zarządzane aktywa	n/d	n/d	n/d	n/d			
	Przychody z tytułu opłat i prowizji	n/d	n/d	n/d	n/d			

1. Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów (aktywa stan obrót)

mIn EUR	Całkowi wartość bilansowa brutto	Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T																
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)						
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznacz enie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomaga jąca		w tym przeznacz enie wpływów	w tym na rzecz adaptacji	w tym wspomaga jąca		w tym przeznacz enie wpływów	w tym na rzecz przejścia/a daptacji	w tym wspomag ająca						
1	Wskaźnik zielonych aktywów – aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																	
2	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	1774	27	24	0	12	11	10	10	0	10	0	37	34	0	22	11	
3	Institucje finansowe	38	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	
4	Institucje kredytowe	16	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	
5	Kredyty i zaliczki	16	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	
6	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP																	
7	Instrumenty kapitałowe																	
8	Inne instytucje finansowe	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	w tym firmy inwestycyjne																	
10	Kredyty i zaliczki																	
11	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP																	
12	Instrumenty kapitałowe																	
13	w tym spółki zarządzające aktywami	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
14	Kredyty i zaliczki	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP																	
16	Instrumenty kapitałowe																	
17	W tym zakłady ubezpieczeń	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

mln EUR		Całkowita wartość bilansowa brutto	Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T																				
			Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)										
			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczanie wpływów			w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca		w tym przeznaczanie wpływów			w tym na rzecz adaptacji		w tym wspomagająca		w tym przeznaczanie wpływów			w tym na rzecz przejścia/adaptacji		w tym wspomagająca	
18	Kredyty i zaliczki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP																						
20	Instrumenty kapitałowe																						
21	Przedsiębiorstwa niefinansowe	227	25	24	0	12	11	10	10	0	10	0	35	34	0	22	11						
22	Kredyty i zaliczki	227	25	24	0	12	11	10	10	0	10	0	35	34	0	22	11						
23	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
24	Instrumenty kapitałowe	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0						
25	Gospodarstwa domowe	1 507	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
26	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	509	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
27	of w tym kredyty na renowację budynków																						
28	w tym kredyty na pojazdy silnikowe																						
29	Finansowanie samorządów terytorialnych	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
30	Finansowanie mieszkalnictwa																						
31	Inne finansowanie samorządów terytorialnych																						
32	Aktywa wyłączone z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (uwzględnione w mianowniku)	9 029	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
33	Przedsiębiorstwa finansowe i niefinansowe	3 930																					
34	MŚP i przedsiębiorstwa niefinansowe (NFC) niebędące MŚP niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji	2 717																					

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

mln EUR		Całkowita wartość bilansowa brutto	Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T														
			Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)				
			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz adaptacji	w tym wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia/adaptacji	w tym wspomagająca	
niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)																	
35	Kredyty i zaliczki	2 717															
36	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami																
37	w tym kredyty na renowację budynków																
38	Dłużne papiery wartościowe																
39	Instrumenty kapitałowe																
	Przedsiębiorstwa finansowe	897															
40	Kontrahenci spoza UE niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej	316															
41	Kredyty i zaliczki	316															
42	Dłużne papiery wartościowe																
43	Instrumenty kapitałowe																
44	Instrumenty pochodne	939															
45	Pożyczki międzybankowe na żądanie	3 535															
46	Środki pieniężne i aktywa związane ze środkami pieniężnymi	132															
47	Inne aktywa (wartość firmy, towary itp.)	493															
48	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem	10 803	27	24	0	12	11	10	10	0	10	0	37	34	0	22	11

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

mln EUR		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T																	
		Całkowita wartość bilansowa brutto	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)						Adaptacja do zmian klimatu (CCA)						OGÓŁEM (CCM + CCA)				
			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczenie wpływów		w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów		w tym na rzecz adaptacji		w tym wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów		w tym na rzecz przejścia/adaptacji		w tym wspomagająca	
49	Aktywa nieuwzględnione przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów	7 136																	
50	Rządy centralne i emitenci ponadnarodowi	6 799																	
51	Ekspozycja wobec banków centralnych	153																	
52	Portfel handlowy	184																	
53	Aktywa ogółem	17 939	27	24	0	12	11	10	10	0	10	0	37	34	0	22	11		
Ekspozycje pozabilansowe – przedsiębiorstwa podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej																			
54	Gwarancje finansowe	63	8	39	0	9	0	14	11	0	4	0	22	50	0	13	0		
55	Zarządzane aktywa	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d		
56	Z czego dłużne papiery wartościowe																		
57	Z czego instrumenty kapitałowe																		

1. Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów (aktywa stan CAPEX)

mIn EUR		Całkowita wartość bilansowa brutto	Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T														
			Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓLEM (CCM + CCA)				
			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczanie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym przeznaczanie wpływów	w tym na rzecz adaptacji	w tym wspomagająca			w tym przeznaczanie wpływów	w tym na rzecz przejścia/adaptacji	w tym wspomagająca	
1	Wskaźnik zielonych aktywów - aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																
2	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	1774	37	32	0	11	18	10	10	0	0	0	47	42	0	11	18
3	Institucje finansowe	38	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
4	Institucje kredytowe	16	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
5	Kredyty i zaliczki	16	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
6	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP																
7	Instrumenty kapitałowe																
8	Inne instytucje finansowe	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	w tym firmy inwestycyjne																
10	Kredyty i zaliczki																
11	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP																
12	Instrumenty kapitałowe																
13	w tym spółki zarządzające aktywami	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Kredyty i zaliczki	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP																
16	Instrumenty kapitałowe																
17	W tym zakłady ubezpieczeń	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Kredyty i zaliczki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

mln EUR		Całkowita wartość bilansowa brutto	Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T														
			Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)				
			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczanie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		w tym przeznaczanie wpływów	w tym na rzecz adaptacji	w tym wspomagająca		w tym przeznaczanie wpływów	w tym na rzecz przejścia/adaptacji	w tym wspomagająca				
19	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP																
20	Instrumenty kapitałowe																
21	Przedsiębiorstwa niefinansowe	227	35	32	0	11	18	10	10	0	0	0	45	42	0	11	18
22	Kredyty i zaliczki	227	35	32	0	11	18	10	10	0	10	0	45	42	0	11	18
23	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Instrumenty kapitałowe	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0
25	Gospodarstwa domowe	1507	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	509	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	of w tym kredyty na renowację budynków																
28	w tym kredyty na pojazdy silnikowe																
29	Finansowanie samorządów terytorialnych	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	Finansowanie mieszkalnictwa																
31	Inne finansowanie samorządów terytorialnych																
32	<u>Aktywa wyłączone z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (uwzględnione w mianowniku)</u>	9 029	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	Przedsiębiorstwa finansowe i niefinansowe	3 930															
34	MŚP i przedsiębiorstwa niefinansowe (NFC) niebędące MŚP niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)	2 717															
35	Kredyty i zaliczki	2 717															

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

mIn EUR		Całkowita wartość bilansowa brutto	Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T														
			Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)				
			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca	w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz adaptacji	w tym wspomagająca	w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia/adaptacji	w tym wspomagająca	w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia/adaptacji	w tym wspomagająca			
36	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami																
37	w tym kredyty na renowację budynków																
38	Dłużne papiery wartościowe																
39	Instrumenty kapitałowe																
	Przedsiębiorstwa finansowe	897															
40	Kontrahenci spoza UE niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej	316															
41	Kredyty i zaliczki	316															
42	Dłużne papiery wartościowe																
43	Instrumenty kapitałowe																
44	Instrumenty pochodne	939															
45	Pożyczki międzybankowe na żądanie	3 535															
46	Środki pieniężne i aktywa związane ze środkami pieniężnymi	132															
47	Inne aktywa (wartość firmy, towary itp.)	493															
48	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem	10 803	37	32	0	11	18	10	10	0	0	0	47	42	0	11	18
49	Aktywa nieuwzględnione przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów	7 136															
50	Rządy centralne i emitenci ponadnarodowi	6 799															
51	Ekspozycja wobec banków centralnych	153															
52	Portfel handlowy	184															

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

mln EUR		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T																					
		Całkowita wartość bilansowa brutto	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)						Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓLEM (CCM + CCA)									
			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczanie wpływów			w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca		w tym przeznaczanie wpływów			w tym na rzecz adaptacji		w tym wspomagająca		w tym przeznaczanie wpływów			w tym na rzecz przejścia/adaptacji		w tym wspomagająca	
53	Aktywa ogółem	17 939	37	32	0	11	18	10	10	0	0	0	47	42	0	11	18						
Ekspozycje pozabilansowe – przedsiębiorstwa podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej																							
54	Gwarancje finansowe	63	5	30	0	0	29	20	19	0	0	5	25	49	0	0	34						
55	Zarządzane aktywa	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d						
56	Z czego dłużne papiery wartościowe																						
57	Z czego instrumenty kapitałowe																						

2. Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów (obrót)

	Podział według sektorów – poziom 4 cyfrowego kodu PKD	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)				Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				OGÓŁEM (CCM + CCA)			
		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MŚP i przedsiębiorstwa niefinansowe (NFC) niebędące MŚP niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MŚP i przedsiębiorstwa niefinansowe (NFC) niebędące MŚP niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MŚP i przedsiębiorstwa niefinansowe (NFC) niebędące MŚP niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)	
		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto	
		mIn EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM)	mIn EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM)	mIn EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCA)	mIn EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCA)	mIn EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM + CCA)	mIn EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM + CCA)
1	19.20	24	0			24	0			24	0		
2	20.13	32	2			32	0			32	2		
3	24.41	0	0			0	0			0	0		
4	24.42	11	10			11	10			11	20		
5	25.11	20	0			20	0			20	0		
6	27.51	0	0			0	0			0	0		
7	29.10	8	7			8	0			8	7		
8	33.11	0	0			0	0			0	0		
9	35.11	0	0			0	0			0	0		
10	35.13	62	8			62	0			62	8		
11	46.39	42	0			42	0			42	0		
12	46.44	16	1			16	0			16	1		
13	46.71	0	0			0	0			0	0		
14	46.73	2	0			2	0			2	0		
15	46.74	2	0			2	0			2	0		
16	47.71	0	0			0	0			0	0		
17	62.01	7	0			7	0			7	0		
18	64.99	0	0			0	0			0	0		
19	71.20	6	0			6	0			6	0		

2. Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów (CAPEX)

	Podział według sektorów – poziom 4 cyfrowego kodu PKD	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)		OGÓLEM (CCM + CCA)							
		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MŚP i przedsiębiorstwa niefinansowe (NFC) niebędące MŚP niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MŚP i przedsiębiorstwa niefinansowe (NFC) niebędące MŚP niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		MŚP i przedsiębiorstwa niefinansowe (NFC) niebędące MŚP niepodlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)	
		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto	
		mln EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM)	mln EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM)	mln EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCA)	mln EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCA)	mln EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM + CCA)	mln EUR	w tym zrównoważona środowiskowo (CCM + CCA)
1	19.20	24	1		24	0		24	1				
2	20.13	32	0		32	0		32	0				
3	24.41	0	0		0	0		0	0				
4	24.42	11	10		11	10		11	20				
5	25.11	20	0		20	0		20	0				
6	27.51	0	0		0	0		0	0				
7	29.10	8	0		8	0		8	0				
8	33.11	0	0		0	0		0	0				
9	35.11	0	0		0	0		0	0				
10	35.13	62	0		62	0		62	0				
11	46.39	42	0		42	0		42	0				
12	46.44	16	0		16	0		16	0				
13	46.71	0	0		0	0		0	0				
14	46.73	2	0		2	0		2	0				
15	46.74	2	0		2	0		2	0				
16	47.71	0	0		0	0		0	0				
17	62.01	7	0		7	0		7	0				
18	64.99	0	0		0	0		0	0				
19	71.20	6	0		6	0		6	0				

3. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu (obróć)

% (w porównaniu do całości aktywów objętych w mianowniku)		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T															
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓLEM (CCM + CCA)					Procentowy udział uwzględnionych aktywów w aktywach ogółem
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca					
1	Wskaźnik zielonych aktywów - aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																
2	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	2%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	2%	2%	0%	1%	1%	10%
3	Institucje finansowe	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	0%
4	Institucje kredytowe	19%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	19%	0%	0%	0%	0%	0%
5	Kredyty i zaliczki	19%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	19%	0%	0%	0%	0%	0%
6	UoP Dłużne papiery wartościowe, w tym	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
7	Instrumenty kapitałowe	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%
8	Inne instytucje finansowe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
9	w tym firmy inwestycyjne	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
10	Kredyty i zaliczki	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
11	UoP Dłużne papiery wartościowe, w tym	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
12	Instrumenty kapitałowe	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%
13	w tym spółki zarządzające aktywami	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
14	Kredyty i zaliczki	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
15	UoP Dłużne papiery wartościowe, w tym	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
16	Instrumenty kapitałowe	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

% (w porównaniu do całości aktywów objętych w mianowniku)		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T															
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)					Procentowy udział uwzględnionych aktywów w aktywach ogółem
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczenie wpływów		w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca	w tym przeznaczenie wpływów		w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca	w tym przeznaczenie wpływów		w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca	
17	W tym zakłady ubezpieczeń	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
18	Kredyty i zaliczki	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
19	UoP Dłużne papiery wartościowe, w tym	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
20	Instrumenty kapitałowe	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%
21	Przedsiębiorstwa niefinansowe	11%	11%	0%	5%	5%	4%	4%	0%	4%	0%	15%	15%	0%	10%	5%	1%
23	Kredyty i zaliczki	11%	11%	0%	5%	5%	4%	4%	0%	4%	0%	15%	15%	0%	10%	5%	1%
24	UoP Dłużne papiery wartościowe, w tym	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
25	Instrumenty kapitałowe	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%
26	Gospodarstwa domowe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%
27	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
28	of w tym kredyty na renowację budynków	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
29	w tym kredyty na pojazdy silnikowe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
30	Finansowanie samorządów terytorialnych	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
31	Finansowanie mieszkalnictwa	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
32	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
49	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	60%

3. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu (CAPEX)

% (w porównaniu do całości aktywów objętych w mianowniku)		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T															
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)					Procentowy udział uwzględnionych aktywów w aktywach ogółem
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczenie wpływów		w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca	w tym przeznaczenie wpływów		w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca	w tym przeznaczenie wpływów		w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca			
1	Wskaźnik zielonych aktywów - aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																
2	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	2%	2%	0%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	3%	2%	0%	1%	1%	10%
3	Instytucje finansowe	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%
4	Instytucje kredytowe	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%
5	Kredyty i zaliczki	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%
6	UoP Dłużne papiery wartościowe, w tym	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
7	Instrumenty kapitałowe	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%
8	Inne instytucje finansowe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
9	w tym firmy inwestycyjne	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
10	Kredyty i zaliczki	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
11	UoP Dłużne papiery wartościowe, w tym	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
12	Instrumenty kapitałowe	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%		0%	0%
13	w tym spółki zarządzające aktywami	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
14	Kredyty i zaliczki	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

% (w porównaniu do całości aktywów objętych w mianowniku)		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T															
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓLEM (CCM + CCA)					Procentowy udział uwzględnionych aktywów w aktywach ogółem
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca				w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca				w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca	
15	UoP	Dłużne papiery wartościowe, w tym															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
16		Instrumenty kapitałowe															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
17		W tym zakłady ubezpieczeń															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
18		Kredyty i zaliczki															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
19	UoP	Dłużne papiery wartościowe, w tym															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
20		Instrumenty kapitałowe															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
21		Przedsiębiorstwa niefinansowe															
		15%	14%	0%	5%	8%	4%	4%	0%	0%	0%	20%	19%	0%	5%	8%	1%
22		Przedsiębiorstwa niefinansowe (NFC) podlegające obowiązkowi ujawniania informacji niefinansowych zgodnie z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)															
		15%	14%	0%	5%	8%	4%	4%	0%	4%	0%	20%	19%	0%	5%	8%	1%
23		Kredyty i zaliczki															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
24	UoP	Dłużne papiery wartościowe, w tym															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
25		Instrumenty kapitałowe															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
26		Gospodarstwa domowe															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%
27		w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
28		of w tym kredyty na renowację budynków															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
29		w tym kredyty na pojazdy silnikowe															
		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

% (w porównaniu do całości aktywów objętych w mianowniku)		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T															
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)					Procentowy udział uwzględnionych aktywów w aktywach ogółem
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca			
30	Finansowanie samorządów terytorialnych	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
31	Finansowanie mieszkalnictwa	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
32	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
49	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	60%

4. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu (obrót)

% (w porównaniu do przepływu wszystkich aktywów kwalifikowanych)		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T															
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)					Procentowy udział uwzględnionych nowych aktywów w aktywach ogółem
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczenie wpływow	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływow	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływow	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływow	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		
1	Wskaźnik zielonych aktywów - aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																
2	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	1,13%	0,11%	0,00%	0,00%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,13%	0,11%	0,00%	0,00%	0,09%	2,91%
3	Institucje finansowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
4	Institucje kredytowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	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%
6	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	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%
8	Inne instytucje finansowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	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%
10	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%
11	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

%		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T															Procentowy udział uwzględnionych nowych aktywów w aktywach ogółem		
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)							
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczony wpływ		w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca		w tym przeznaczony wpływ		w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca		w tym przeznaczony wpływ		w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca	
12	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%
13	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%
14	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%
15	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	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%
17	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%
18	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%
19	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	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%
21	Przedsiębiorstwa niefinansowe	1,13%	0,11%	0,00%	0,00%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,13%	0,11%	0,00%	0,00%	0,09%	0,80%	0,80%	
23	Kredyty i zaliczki	1,13%	0,11%	0,00%	0,00%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,13%	0,11%	0,00%	0,00%	0,09%	0,80%	0,80%	
24	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
25	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%
26	Gospodarstwa domowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,05%
27	w tym kredyty zabezpieczone	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

%		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T															Procentowy udział uwzględnionych nowych aktywów w w aktywach ogółem
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)					
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 porównaniu do przepływu wszystkich aktywów kwalifikowanych)																	
				w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomaga gająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomaga gająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomaga gająca	
	nieruchomościami mieszkalnymi																
28	of w tym kredyty na renowację budynków	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	w tym kredyty na pojazdy silnikowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	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%	0,06%
31	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%
32	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
49	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem	1,13%	0,11%	0,00%	0,00%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,13%	0,11%	0,00%	0,00%	0,09%	7,45%

4. Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu (CAPEX)

% (w porównaniu do przepływu wszystkich aktywów kwalifikowanych)		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T															
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓŁEM (CCM + CCA)					Procentowy udział uwzględnionych nowych aktywów w w aktywach ogółem
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca 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 przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomaga gąjąca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomaga gąjąca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomaga gąjąca			
1	Wskaźnik zielonych aktywów - aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																
2	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	2,96%	1,60%	0,00%	0,51%	0,91%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,96%	1,60%	0,00%	0,51%	0,91%	2,91%
3	Institucje finansowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
4	Institucje kredytowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	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%
6	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	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%
8	Inne instytucje finansowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	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%
10	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%
11	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	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%

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2023 rok

13	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%
14	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%
15	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	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%
17	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%
18	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%
19	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	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%
21	Przedsiębiorstwa niefinansowe	2,96%	1,60%	0,00%	0,51%	0,91%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,96%	1,60%	0,00%	0,51%	0,91%	0,80%	0,80%
23	Kredyty i zaliczki	2,96%	1,60%	0,00%	0,51%	0,91%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,96%	1,60%	0,00%	0,51%	0,09%	0,80%	0,80%
24	Dłużne papiery wartościowe, w tym UoP	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
25	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%
26	Gospodarstwa domowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,05%
27	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
28	of w tym kredyty na renowację budynków	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	w tym kredyty na pojazdy silnikowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	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%	0,06%
31	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%
32	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
49	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów GAR ogółem	2,96%	1,60%	0,00%	0,51%	0,91%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,96%	1,60%	0,00%	0,51%	0,91%	7,45%	7,45%

5. Kluczowy wskaźnik dotyczący ekspozycji pozabilansowych (FinGar, AuM obrót)

		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T																							
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					OGÓLEM (CCM + CCA)													
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)																							
		tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)													
% (w porównaniu do całkowitej kwoty kwalifikowanych aktywów pozabilansowych)		w tym przeznaczenie wpływów			w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów			w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów			w tym na rzecz przejścia		w tym wspomagająca		
1	Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych (FinGuar KPI)	13%	62%	0%	14%	0%	22%	17%	0%	6%	0%	35%	79%	0%	21%	0%									
2	Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów (AuM KPI)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a									

5. Kluczowy wskaźnik dotyczący ekspozycji pozabilansowych (FinGar, AuM CAPEX)

% (w porównaniu do całości kwalifikowanych aktywów pozabilansowych)		Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji T															
		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					TOTAL (CCM + CCA)					
		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (kwalifikująca się do systematyki)					
		tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					tym zrównoważone środowiskowo (zgodne z systematyką)					
			w tym przeznaczenie wptywów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		w tym przeznaczenie wptywów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca				w tym przeznaczenie wptywów	w tym na rzecz przejścia	w tym wspomagająca		
1	Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych (FinGuar KPI)	8%	48%	0%	0%	46%	32%	30%	0%	0%	8%	40%	78%	0%	0%	54%	
2	Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów (AuM KPI)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

6. Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

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

6. Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką – (obrót)

	Rodzaje działalności gospodarczej	Udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		(CCM+CCA)		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej 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	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej 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	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej 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	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej 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	0,1	0,0%	0,1	0,0%	0,0	0,0%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej 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	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1,9	0,0%	1,9	0,0%	0,0	0,0%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2,1	0,0%	2,1	0,0%	0,0	0,0%

6. Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką – (CAPEX)

	Rodzaje działalności gospodarczej	Udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		(CCM+CCA)		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej 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	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej 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	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej 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	0,4	0,0%	0,4	0,0%	0,0	0,0%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej 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	0,5	0,0%	0,5	0,0%	0,0	0,0%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej 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	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
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	0,5	0,0%	0,5	0,0%	0,0	0,0%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1,4	0,0%	1,4	0,0%	0,0	0,0%

3. Systemy zarządzania ochroną środowiska

[GRI 2-23, GRI 2-25]

Citi Handlowy już w 2007 roku wprowadził kompleksowy Plan Zarządzania Środowiskiem. W kolejnych latach wprowadzono System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001 oraz System Zarządzania Energią ISO 50001 dla głównych nieruchomości Banku. Zintegrowanie systemów oparto na podejściu procesowym, co pozwoliło na ciągłe udoskonalanie systemu, zapobieganie powstawaniu nieprawidłowości, monitorowaniu realizacji założonych celów. System ten jest corocznie poddawany ocenie audytów nadzorczych przez niezależne biuro certyfikujące. Również w 2023 roku został przeprowadzony kolejny audyt nadzoru na zgodność z normą 14001:2015, 50001:2018. Przeprowadzone badania audytowe potwierdziły pełną realizację wymagań norm, w tym działanie systemu wspierające spełnienie poszczególnych wymogów statutowych, regulacyjnych i umownych.

W swojej działalności Bank dba o odpowiednie wykorzystanie i zużycie energii, w celu redukcji bezpośrednich emisji gazów cieplarnianych i łagodzenia zmian klimatycznych. Bank przyjął **Politykę Energetyczną** oraz **Politykę Środowiskową** (https://www.citibank.pl/poland/homepage/polish/files2/polityka_energetyczna.pdf) (https://www.citibank.pl/poland/homepage/polish/files2/polityka_srodowiskowa.pdf), w ramach których określone zostały następujące cele:

- Minimalizowanie wpływu na środowisko naturalne poprzez identyfikację i pomiar bezpośredniego i pośredniego wpływu swoich działań na środowisko;
- Podnoszenie świadomości ekologicznej poprzez prowadzenie działań edukacyjnych i informacyjnych skierowanych na zwiększenie świadomości ekologicznej wśród pracowników;
- Ograniczanie emisji gazów cieplarnianych i ograniczenie zużycia energii elektrycznej poprzez podejmowanie działań na pozyskiwanie energii z odnawialnych źródeł w nieruchomościach Banku oraz wdrożenie dobrych praktyk z zakresu oszczędzania energią;
- Dążenie do jak najefektywniejszego zarządzania mediami, w szczególności energią – bieżący monitoring zużycia mediów – w przypadku awarii, możliwość wykrycia wycieków, nieprawidłowości zużyć;
- Wspieranie zakupu energooszczędnych produktów i usług oraz zapewnienie poprawy wyniku energetycznego;
- Prowadzenie prawidłowej segregacji odpadów, wprowadzenie działań ukierunkowanych na odpowiedzialne zarządzanie odpadami, dążenie do gospodarki o obiegu zamkniętym;
- Kontrola emisji hałasu poprzez prowadzenie regularnych pomiarów.

Realizacja tych celów jest cyklicznie monitorowana przez Grupę Roboczą ds. Systemu Zarządzania Środowiskiem i Energią, w tym Przedstawiciela ds. Zarządzania Energią i raportowana najwyższemu kierownictwu Banku.

System Zarządzania Środowiskowego i Energią (SZŚiE) zakłada ciągłe doskonalenie i usprawnianie istniejących procesów w celu uzyskania poprawy ogólnych efektów działalności środowiskowej i energetycznej. W ramach SZŚiE zidentyfikowane zostały znaczące aspekty środowiskowe oraz określono ryzyka i szanse z nimi związane. W związku z wprowadzeniem dyrektywy CSRD i europejskich standardów sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju w najbliższym czasie Bank planuje dostosować swoje polityki do obowiązujących wymagań prawnych. [GRI 2-23, GRI 2-24]

4. Ograniczenie zużycia zasobów

4.1. Monitoring zużycia mediów i paliwa

Zużycie mediów****	2023***	2022**	2021*	2020	2019	zmiana 2023/2022	zmiana 2023/2019
Zużycie energii elektrycznej w Citi Handlowy [MWh P] [GRI 302-1, GRI 302-4]	7 751	9 101	9 358	9 809	11 716	-14,8%↓	-33,8%↓
Zużycie energii cieplnej [GJ] [GRI 302-1, GRI 302-4]	18 271	27 762	26 903	21 605	22 435	-34,2%↓	-18,6%↓
Zużycie gazu [m ³]	788	23 087	36 832	29 570	41 128	-96,6%↓	-98,1%↓
Zużycie paliwa do generatorów prądowców [l]	5 101	5 525	5 432	5 503	5 389	-7,7%↓	-5,3%↓
Zużycie wody [m ³] [GRI 303-5]	18 158	16 468	14 630	15 532	30 594	10,3%↑	-40,6%↓
Ilość zużytego paliwa (benzyny i oleju napędowego) w samochodach służbowych (w l)	262 182	247 273	159 830	246 165	520 142	6,0%↑	-49,6%↓

* Zmiany wielkości zużycia wody w 2021 r. wynikają z korekt dokonanych po terminie raportowania.

** Zmiany wielkości zużycia w 2022 r. wynikają z korekt dokonanych po terminie raportowania. [GRI 3-2]

*** Dane dotyczące 2023 roku są niepełne (nie wszystkie faktury za zużycie mediów Bank otrzymał do daty publikacji raportu).

**** Dane dotyczące zużycia mediów przedstawiono na podstawie faktur otrzymanych od dostawców.

Bank gromadzi, monitoruje i analizuje dane dotyczące zużycia mediów: energii elektrycznej i cieplnej, gazu i wody w celu zaplanowania redukcji tych zużyć i tym samym złagodzenia wpływu prowadzonej przez Bank działalności na zmiany klimatyczne. W 2023 roku **odnotowano spadek zużycia energii elektrycznej o ok. 14,8% względem 2022 roku**. Redukcja energii elektrycznej jest efektem przeprowadzanych od wielu lat inwestycji w budynkach własnych Banku (spadek około 16% względem roku 2022, w tym obniżenie zużycia energii o 50% w budynku przy ul. Senatorskiej w Warszawie w związku z wyłączeniem z eksploatacji na czas remontu). Spadek ten wynika również ze sprzedaży budynku zlokalizowanego w Poznaniu przy ul. Wolności, dokonany w 2022 roku. W przypadku powierzchni wynajmowanych obniżono zużycie o 8% w stosunku do 2022 roku. Jednym z kryterium wyboru wynajmu powierzchni biurowych przez Bank jest uwzględnienie budynków zielonych, niskoemisyjnych, pozwalających zredukować zarówno koszty utrzymania biura jaki i ślad węglowy z działalności Banku. [GRI 302-4]

W ramach deklaracji Banku dotyczącej osiągnięcia neutralności klimatycznej z własnej działalności, Bank odchodzi od zakupu energii pozyskiwanej z konwencjonalnych źródeł na rzecz energii ze źródeł odnawialnych. W 2023 roku **60% zużytej przez Bank energii pochodziło z odnawialnych źródeł. W 2024 roku zakontraktowana energia elektryczna do budynków własnych Banku (stanowiących 88% portfela) pochodzić będzie w 65% z odnawialnych źródeł energii**.

Bank nieustannie podejmuje działania, aby budynki własne stawały się bardziej zrównoważone, energooszczędne i mniej emisyjne w całym cyklu życia. Ponadto Bank stale edukuje pracowników w zakresie ich wpływu na środowisko, m.in. opracował dobre praktyki dla pracowników dotyczące oszczędzania energii elektrycznej podczas codziennej pracy (m.in. wykorzystywanie naturalnego oświetlenia, nie zasłanianie rolet, wyłączanie monitorów po skończonej pracy), a na wypadek sytuacji nadzwyczajnej, związanej z przerwami w dostawie energii (blackout), Bank opracował plany awaryjne.

W 2023 roku Bank odnotował **mniej zużycie energii cieplnej o 34,2%** względem 2022 roku we wszystkich nieruchomościach Banku. Był to efekt realizowanych w latach poprzednich inwestycji oraz wyłączenia z eksploatacji na czas remontu budynku przy ul. Senatorskiej 16 w Warszawie. Dodatkowo w 2023 roku wystąpiły sprzyjające warunki termiczne (temperatury w sezonie zimowym 2023/2022 były przeważnie wyższe niż w poprzednim okresie grzewczym), co spowodowało, że zapotrzebowanie na ciepło (liczba dni grzewczych) było niskie. Bank również **znacząco zredukował zużycie gazu ziemnego (spadek o 96,6% r./r.)**, w wyniku sprzedaży budynku zaopatrzonego w instalację gazową.

W 2023 roku Bank zarejestrował natomiast **zwiększenie zużycia wody o 10,3%** w porównaniu do 2022 roku. Wysoką dynamikę zmian zużycia zarejestrowano w budynku, do którego nastąpiła w 2023 roku relokacja pracowników na czas prowadzonego remontu budynku przy ul. Senatorskiej. Bezpośrednio na eksploatację systemów wodnych wpływa ilość osób obecnych w budynku. W dalszym ciągu popularyzacja wiedzy o gospodarce wodnej wymaga zwiększonych nakładów informacyjnych, gdyż nie jest promowana w tak dużym stopniu jak efektywność energetyczna. Bank dokonuje wymian i modernizacji urządzeń instalacji wodnej, co w efekcie może pomóc w ograniczeniu zużycia wody. **Odnotowane w 2023 roku zużycie wody jest jednocześnie o 41% niższe w porównaniu do przedpandemicznego roku 2019, co jest też pozytywnym skutkiem wprowadzenia hybrydowego modelu pracy.**

W celu redukcji zużycia wody Citi Handlowy stosuje system małej retencji poprzez gromadzenie wód deszczowych. Jeden z obiektów posiada zbiornik gromadzący wodę deszczową o pojemności 5 000 litrów. Zbiornik ten połączony jest kanalizacją deszczową z dachem budynku, którego powierzchnia wynosi około 2 000 m². Zgromadzoną deszczówkę Bank wykorzystuje w okresie suszy do podlewania trawnika na terenie nieruchomości.

W roku 2023 **zużycie paliwa w samochodach służbowych wzrosło o 6%** w stosunku do roku 2022. Niewielki wzrost wskazuje na stabilizację liczby podróży służbowych zamrożonych w okresie pandemii. Przeniesienie większości spotkań i negocjacji biznesowych na kanały zdalne spowodowało **zarejestrowanie niższego o 50% poziomu zużycia paliwa w porównaniu do okresu sprzed pandemii**. Dodatkowo do uzyskania tak wysokiego wyniku przyczyniła się wymiana floty samochodowej na auta hybrydowe.

4.2. Redukcja zużycia materiałów

Funkcjonowanie Banku wiąże się ze znacznym zużyciem wytworów papierniczych. Kluczowym elementem redukcji zużycia papieru przez Bank jest systematyczne wprowadzanie digitalizacji, optymalizacji i automatyzacji procesów biznesowych. Działania te stanowią istotny krok w dążeniu do zrównoważonego gospodarowania surowcami. W ramach zrealizowanego w 2020 roku projektu Paperless, w który zostały zaangażowane wszystkie jednostki organizacyjne Banku, zużycie tego surowca znacząco spadło i obecnie podlega stałemu monitorowaniu. Głównym założeniem zrealizowanego projektu jest utrzymanie na stabilnym poziomie wskaźników efektywności dotyczących: poziomu wydruku, drukarek niedzierżawionych, drukarni zewnętrznych, archiwum wewnętrznego, niszczenia dokumentów, poczty i kurierów oraz materiałów marketingowych. Monitoring i redukcja wykorzystanego papieru bezpośrednio wpływa na zmniejszenie wylesiania, emisji śladu węglowego oraz obniżenie kosztów operacyjnych.

W trosce o środowisko Bank korzysta również z papieru ekologicznego, pozyskiwanego z recyklingu surowców wtórnych. W kolejnych latach Bank planuje systematycznie zwiększać wykorzystanie tego produktu oraz redukcję wykorzystania papieru tradycyjnego.

Tabela: Zużycie papieru w ramach kontraktu z firmą obsługującą [GRI 301-1]

Rok	2023	2022	2021	2020
Dostarczone/zużyte kartki/ryzy	990 500	1 157 665	1 040 966	1 513 491

Zmniejszenie zużycie papieru w 2023 roku o 14% w porównaniu do 2022 roku jest efektem kontynuacji digitalizacji procesów przez Bank co bezpośrednio przełożyło się na mniejszą ilość korespondencji przekazanej do klientów w formie papierowej.

Praca Banku nad automatyzacją i wprowadzaniem elektronicznego obiegu dokumentów (w tym m.in. wprowadzenie Cyfrowej Kancelarii) przekłada się nie tylko na ograniczenie drukowania dokumentów, ale również na redukcję ilości wysłanych listów i wyciągów. Z roku na rok **Bank konsekwentnie odnotowuje mniejszą ilość korespondencji przekazywanej w formie tradycyjnej (redukcja o 33% w 2023 roku w porównaniu do 2022 roku)**.

Tabela: Liczba wysłanych listów i wyciągów do klientów [GRI 301-1]

Rok	2023	2022	2021	2020
Liczba wysłanych listów i wyciągów	726 538	1 082 720	1 248 752	1 415 219

4.3. Gospodarka odpadami

Dynamiczny rozwój gospodarczy jest bezpośrednią przyczyną generowania coraz większej ilości odpadów. Jednym ze sposobów redukcji ilości odpadów jest natomiast rozwój gospodarki cyrkularnej. Dlatego Citi Handlowy wprowadził działania mające na celu minimalizację ilości wytwarzanych odpadów, m.in. poprzez:

- wykorzystanie części wyposażenia meblowego po odświeżeniu w nowych powierzchniach biurowych zlokalizowanych w obiekcie Łódź Textorial
- kontynuacja projektu Plasticless, który ma na celu eliminację wykorzystania butelek plastikowych na rzecz korzystania z wody z dystrybutorów (w większości obiektów dostępne są elektryczne dystrybutory wody podłączone bezpośrednio do sieci wodociągowej, dzięki czemu biura te nie korzystają z plastikowych butli) i szklanych butelek
- eliminacja styropianu w kantynach pracowniczych na rzecz opakowań biodegradowalnych (np. z liści palmowych, bambusa);
- wprowadzenie kubków tekturowych z polimerami wytwarzanymi z surowców odnawialnych oraz biodegradowalnych przykrywek z trzciny cukrowej;
- wprowadzenie sztuczków drewnianych z otrąb pszennych;
- wykorzystywanie prasokontenerów do zagęszczania odpadów, co ogranicza zanieczyszczenie środowiska związane z ich transportem;

Dokładne sortowanie odpadów pozwala na odzyskanie większej ilości surowców, które można przekazać do recyklingu. Dlatego też we wszystkich swoich lokalizacjach Bank zapewnia dedykowane i wyraźnie oznakowane pojemniki, przyczyniając się tym samym do zwiększenia poziomu odzysku odpadów powstających w Banku. W 2023 roku ponad 90% wygenerowanych odpadów z warszawskich lokalizacji zostało przekazanych do recyklingu lub odzysku. Dodatkowo Bank wykorzystuje pojemniki przeznaczone do niszczenia dokumentów niejawnych, które w 100% poddawane są recyklingowi.

Tabela: Liczba kg papieru przekazana przez Citi Handlowy do zniszczenia i poddana recyklingowi [GRI 306-3]

Rok	2023	2022	2021	2020
Ilość kg papieru przekazana przez Bank do zniszczenia i poddana recyklingowi	143 395	166 060	154 980	170 345

4.4. Ochrona środowiska przed hałasem

Bank troszczy się o dobre samopoczucie lokalnej społeczności, dlatego podejmuje działania w celu zmniejszenia uciążliwości hałasowej generowanej przez pracę instalacji budynkowych. m.in. dba o odpowiednie sterowanie czasem pracy tych instalacji oraz ich odpowiednią konserwację. Poziom emisji hałasu emitowanego przez urządzenia nie przekracza dopuszczalnych norm.

5. Mniejszy ślad środowiskowy

5.1. Opis zastosowanej metody i granic raportowania

Podobnie jak w latach ubiegłych, obliczenia śladu węglowego w 2023 roku dla Banku wykonano zgodnie z Protokołem Gazów Ciepłarnianych (ang. Greenhouse Gas Protocol) przy wykorzystaniu zewnętrznych baz danych ze wskaźnikami emisji. Tegoroczny raport opracowano zgodnie z przyjętą metodyką i wskaźnikami wyliczania śladu węglowego Banku w poprzednich latach.

Obliczenia dla śladu węglowego dla roku 2023 wykonano na podstawie dostarczonych danych. Zinventaryzowane dane zestawiono sumarycznie wg kategorii dla obiektów wykorzystywanych przez Bank. Zinventaryzowane dane dotyczą głównych działań podejmowanych przez Bank. W analizie pominięto mniej istotne dane, których nie sposób zinventaryzować lub których wpływ na środowisko jest niewielki. Bank, wychodząc naprzeciw zmieniającym się wymaganiom, zgodnie z zaleceniami GHG Protocol oblicza swój ślad węglowy, uwzględniając również częściowo zakres 3, który nie podlega obecnie obowiązkowi raportowania. Konsekwencją powyższego może być w pewnym zakresie zmiana sposobu wyliczania śladu węglowego oraz kolejna aktualizacja wskaźników. Obowiązek raportowania zakresu 3 był kilkakrotnie odraczany. Obecnie, termin wejścia w życie obowiązku ujawniania śladu węglowego w zakresie 3, jest uzależniony od wielkości i rodzaju organizacji:

- duże spółki interesu publicznego (zatrudniające ponad 500 pracowników) – są zobowiązane ujawniania śladu węglowego w zakresie 3 w raportach obejmujących dane od 1 stycznia 2024 roku;
- duże przedsiębiorstwa, które obecnie nie podlegają dyrektywie dotyczącej sprawozdawczości niefinansowej – w raportach obejmujących dane od 1 stycznia 2025 roku;
- małe i średnie przedsiębiorstwa (MŚP) oraz inne firmy notowane na giełdzie będą podlegały obowiązkowi raportowemu od 1 stycznia 2026 roku, przy czym MŚP będą miały opcję wyboru i będą mogły zrezygnować z raportowania do roku 2028.

W celu bardziej szczegółowego odzwierciedlenia struktury zakupionej energii elektrycznej w ramach oddziałów Banku, w wyliczeniach śladu węglowego uwzględniono dostawców energii dla poszczególnych oddziałów. W przypadku gdy niemożliwe było określenie dostawcy energii, wykorzystano najnowszy wskaźnik emisyjności KOBIZE. Ponadto uwzględniono trwające remonty w niektórych budynkach należących do Banku. Wydzielono również emisje związane z wynajmem powierzchni oraz ich użytkowaniem (emisje te nie zostały uwzględnione w obliczeniach, przez co np. całkowite zużycie mediów zostało obniżone o wartości generowane przez najemców).

5.2. Emisje gazów ciepłarnianych

[GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3]

Wyliczenie emisji śladu węglowego dla Banku dla roku 2023, podobnie jak w roku ubiegłym, dokonano stosując podejście **Location based** i **Market based**. Pierwsze podejście pozwala na wskazanie emisji, za które organizacja odpowiada bezpośrednio i które są związane ze zużyta energią, natomiast druga metoda pozwala na uwzględnienie decyzji podejmowanych przez przedsiębiorstwo (np. zakup certyfikatów energetycznych). Wyniki w ujęciu *Location* i *Market based* wyniosły odpowiednio: **13 324,1 tCO₂e** i **10 830,3 tCO₂e** – jest to **wynik niższy w porównaniu do ubiegłego roku. Spadek emisji gazów ciepłarnianych w 2023 roku wynika m.in. z zakupu większego wolumenu energii pochodzącej z OZE, sprzedaży jednej z nieruchomości Banku, wyposażonej w instalację gazową oraz z wyłączenia z eksploatacji siedziby Banku na czas remontu.** W konsekwencji działań podejmowanych przez Bank w 2023 roku **uniknięto potencjalnych emisji CO₂e w ilości ok. 2 493,8 t CO₂e.**

Metoda „Market based”

Podejście Market based (w porównaniu do podejścia Location based) odzwierciedla uniknięte emisje z tytułu zakupu certyfikatów energetycznych czy też produkcji energii z OZE i wypukła ekologiczne działania organizacji.

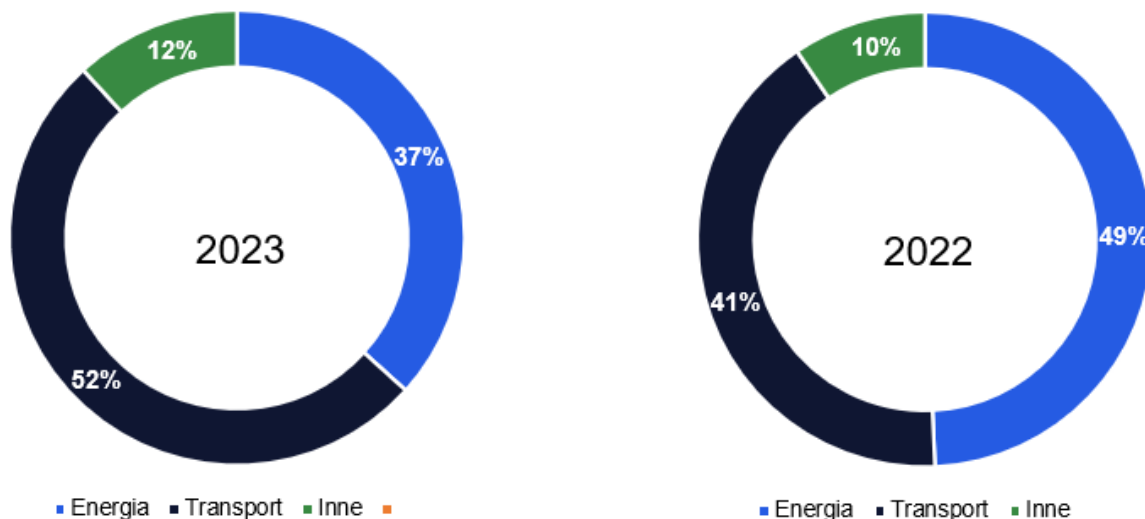
W 2023 roku **wielkość emisji liczona tym podejściem wyniosła 10 830,3 tys. t CO₂e, czyli o 18,7% mniej niż w podejściu Location based.** Natomiast porównując te emisje do roku 2022, osiągnięto spadek emisji o ok. 15,8% tj. 2 039,6 ton CO₂e).

Analiza struktury emisji wykazała, że **największy odsetek emisji związany był z transportem. W 2023 roku odnotowano wzrost emisji transportowych w strukturze emisji z ok. 41,2% do 51,5%** z uwagi na zwiększoną ilość wyjazdów służbowych). Odnotowano też **istotny spadek emisji związanych z wytwarzaniem energii (36,7% w 2023 roku wobec 49,3% w 2022 roku).** Ten spadek jest wynikiem podjętych przez Bank działań związanych przede wszystkim z zakupem niskoemisyjnych certyfikatów energetycznych, a także inwestycjami w odnawialne źródła energii (uniknięte emisje wyniosły 2,4 tys. t CO₂e). Pozostałe kategorie emisji stanowiły ok. 11,8%

Wahania w strukturze emisji wynikały głównie z zakupu większej ilości certyfikowanej energii elektrycznej, mniejszego zużycia energii cieplnej, aktualizacji wskaźników emisyjności, a także zwiększonej ilości delegacji służbowych.

Strukturę emisji w latach 2023 i w 2022 według kategorii zaprezentowano poniżej.

Struktura emisji śladu węglowego w latach 2023 i 2022 według kategorii

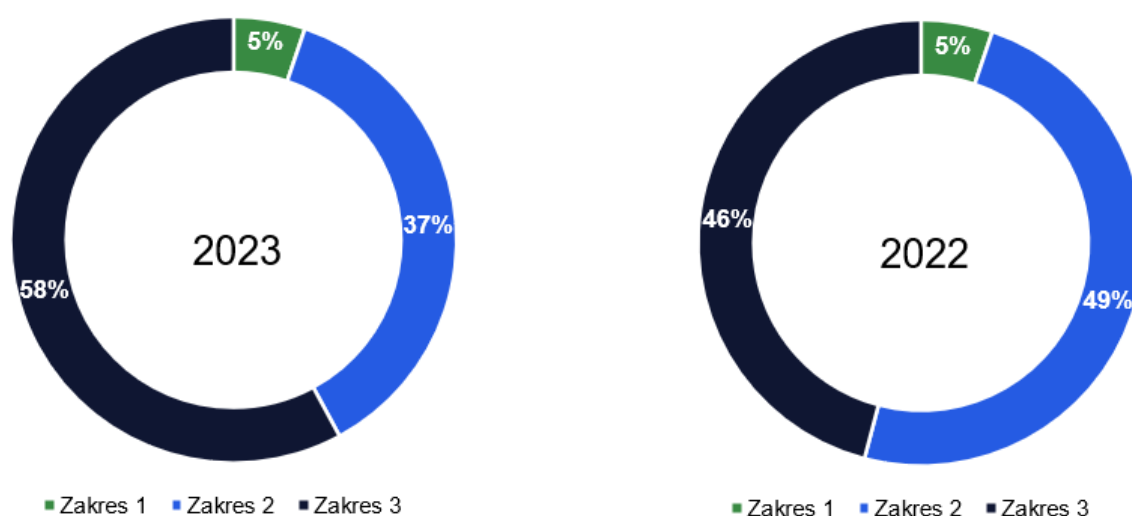


* Zmiany wielkości emisji w 2022 r. w porównaniu do danych opublikowanych w raporcie za 2022 r. wynikają z ponownego wyliczenia emisji na podstawie korekt zużyc mediów dokonanych po terminie raportowania. [GRI 3-2]

Emisje śladu węglowego zestawiono również w podziale na zakresy emisji. **Największy udział związany był z pozostałymi emisjami (Zakres 3), których wzrost z 46,1% w 2022 roku do 58,2% w 2023 roku związany był ze zwiększoną ilością podróży służbowych.** Udział emisji pośrednich, które nie pozostają pod bezpośrednią kontrolą Banku (Zakres 2) wyniósł 36,6% (wobec 48,9% w 2022 roku). **Spadek emisji w zakresie 2 jest konsekwencją inwestycji w OZE oraz zakupem certyfikatów energetycznych od dostawców.** Natomiast emisje bezpośrednie Banku (Zakres 1) utrzymują się na poziomie zbliżonym do poprzedniego roku i wyniosły 5,2% w 2023 roku (wobec 5,1% w 2022 roku).

Strukturę emisji podejścia Market based uwzględniającą zakresy, przedstawiono na wykresach poniżej.

Struktura emisji śladu węglowego w latach 2023 i 2022 według zakresów



Wyjaśnienie różnic w emisji CO2 w 2023 roku w porównaniu do 2022 roku

Szczegółowe wyniki emisji śladu węglowego Citi Handlowy w 2023 i 2022 roku

Wyszczególnienie	2023				2022 ¹			
	Emisje w podziale na zakresy (Scope) [t CO _{2e}]				Emisje w podziale na zakresy (Scope) [t CO _{2e}]			
	Zakres 1 (Scope 1)	Zakres 2 (Scope 2)	Zakres 3 (Scope 3)	Razem	Zakres 1 (Scope 1)	Zakres 2 (Scope 2)	Zakres 3 (Scope 3)	Razem
ENERGIA	14	3 962		3 976	61	6 287		6 348
TRANSPORT	551		5 023	5 574	536		4 765	5 301
INFRASTRUKTURA			19	19			36	36
ZUŻYCIE WODY			3	3			2	2
MATERIAŁY BIUROWE			45	45			122	122
ODPADY			1	1			4	4
EMISJA WTT ²			1 212	1 212			1 003	1 003
KLIMATYZATORY – uzupełnianie czujnika	0			0	54			54
RAZEM	565	3 962	6 303	10 830	651	6 287	5 932	12 870

Tabela: Zinwentaryzowane dane z działalności Banku dla roku 2023 (Zakres 1 – emisje bezpośrednie, Zakres 2 – pośrednie emisje energetyczne, Zakres 3 – inne pośrednie emisje)

Uwagi:

1. Różnice w danych dotyczących emisji w 2022 roku w stosunku do danych przekazanych w raporcie za 2022 rok wynikają z ponownego przeliczenia tych emisji w związku ze wzrostem zużycia niektórych mediów odnotowanych na podstawie faktur otrzymanych przez Bank po dacie publikacji raportu o danych niefinansowych za 2022 rok. [GRI 3-2]
2. Wskaźniki WTT (Well to tank) od źródła (nośnika energii) do zbiornika. Uwzględnia emisje Banku związane z wydobyciem, rafinacją i transportem surowego paliwa do kontrolowanego pojazdu, składnika majątku lub procesu. Posiadają one własny zestaw wskaźników emisji oraz oddzielne wyszczególnienie WTT w zakresie 3 (kategoria 3: Emisje związane z energią i paliwami).

Zmniejszenie emisji w kategorii Energia o 37,4% w porównaniu do 2022 roku jest wynikiem bardziej dokładnego odzwierciedlenia struktury zakupionej energii elektrycznej w ramach oddziałów Banku, uwzględniając dostawców energii dla poszczególnych oddziałów, a także inwestycji w OZE i zakupu certyfikatów energetycznych [GRI 305-5], natomiast zwiększenie emisji w kategorii Transport w 2023 roku o 5,1% względem 2022 roku wynika z podróży służbowych.

Porównując wynik śladu węglowego (metodą Market based – 2023/2022) można zauważyć, że emisje Citi Handlowy zmniejszyły się o ok. 15,8%, co można tłumaczyć zmianą zapotrzebowania na energię (elektryczną i ciepłą), a także aktualizacją dostawców energii wraz ze wskaźnikami emisji. Większy ślad węglowy jest szczególnie zauważalny w kategorii transport. Mając na uwadze zmniejszenie w przyszłości emisji z działalności Banku, należy zwrócić uwagę na obszary, w których są generowane największe poziomy emisji, tj. wytwarzanie energii elektrycznej, ogrzewanie i transport. Obszary te mają największy potencjał obniżenia wpływu na środowisko ze względu na możliwość wytwarzania energii elektrycznej i ciepłej z własnych zero lub niskoemisyjnych źródeł. Innym rozwiązaniem mogłoby być zwiększenie udziału zakupu energii z certyfikowanych (niskoemisyjnych) źródeł, co z pewnością przyczyni się do obniżenia śladu węglowego. Znaczny poziom emisji transportowych powoduje, że można też rozważyć obniżenie emisji w tym zakresie, na przykład poprzez szersze wykorzystanie transportu ekologicznego (np. zakup samochodów elektrycznych/hybrydowych, wykorzystywanie transportu mniej emisyjnego, zbiorowego) oraz promowanie takiego rodzaju transportu wśród pracowników. Znaczne emisje wynikające z Zakresu 3 również stwarzają okazję do obniżenia śladu węglowego poprzez nawiązanie współpracy z partnerami (dostawcami) materiałów odznaczających się niskim śladem węglowym.

Wskaźnik intensywności emisji [GRI 305-4]

Wskaźnik	2023	2022	Zmiana r./r.
Emisje GHG w zakresie 1, 2, 3 (w tonach CO2e)/ przychody Grupy (mln zł)	2,40	3,53	-32%
Emisje GHG w zakresie 1+2 (w tonach CO2e)/ przychody Grupy (mln zł)	1,00	1,90	-47%
Emisje GHG w zakresie 1, 2, 3 (w tonach CO2e)/ liczba pracowników Grupy	3,54	4,33	-18%
Emisje GHG w zakresie 1+2 (w tonach CO2e)/ liczba pracowników Grupy	1,48	2,33	-37%

5.3. Inwestycje proekologiczne [GRI 2-24]

Nieruchomości Citi Handlowy są na bieżąco monitorowane pod kątem oddziaływania na środowisko w celu uzyskiwania coraz lepszych wyników w tym zakresie. Ze względu na złożoność wyzwań ekologicznych, w 2023 roku Citi Handlowy podjął następujące działania proekologiczne:

- Kontynuacja wdrożenia certyfikacji BREEAM IN-USE (jednego z najbardziej rozpoznawalnych na świecie systemów oceny budynków pod kątem zrównoważonego rozwoju) jako potwierdzenie zapewnienia wysokiego komfortu środowiskowego oraz gwarancji stosowania nowoczesnych technologii. W 2022 roku certyfikatem zostały objęte trzy budynki zlokalizowane w Olsztynie przy ul. Pstrowskiego 16 oraz w Warszawie, przy ul. Traugutta 7/9 i ul. Senatorskiej 16. Obecnie trwa audyt certyfikujący kolejny obiekt zlokalizowany w Warszawie przy ul. Goleiszowskiej 6, oceniający zastosowane zielone rozwiązania oraz wprowadzone systemy zarządzania w budynku. W kolejnych latach, po zakończeniu gruntownego remontu budynku przy ul. Senatorskiej 16, Bank planuje podnieść poziom certyfikacji dla tej inwestycji.



- Ukończenie kolejnych inwestycji fotowoltaicznych w warszawskich lokalizacjach Banku, których zadaniem jest bez emisyjna produkcja energii na potrzeby własne Banku. Przedsięwzięcia te pozwalają na efektywne wykorzystanie potencjału posiadanych zasobów oraz przyczyniają się do redukcji emisji zanieczyszczeń powietrza. Na dachach budynków zostały zainstalowane urządzenia fotowoltaiczne o mocy 50 kW (Senatorska 16) oraz 17 kW (Traugutta 7/9). Obecnie prowadzone są działania umożliwiające eksploatację instalacji.
- Planowane w II kwartale 2024 roku ukończenie modernizacji budynku zlokalizowanego w Warszawie przy ul. Senatorskiej 16, skutkujące redukcją negatywnego wpływu tego budynku na środowisko. Siedziba Banku po dokonanej przebudowie wpisuje się w trendy zielonych budynków postrzeganych jako najnowocześniejsze i gwarantujące przyjazne środowisko pracy. W trakcie prac remontowych zostanie przeprowadzona modernizacja oświetlenia na technologię LED, modernizacja wentylacji i klimatyzacji (wymiana central wentylacyjnych oraz klimakonwektorów), wymiana poszycia dachowego i termomodernizacja budynku oraz rozwój systemu do wykorzystywania szarej wody.

5.4. Projekty proekologiczne

Citi Handlowy buduje wysoki poziom świadomości ekologicznej swoich pracowników poprzez promowanie inicjatyw proekologicznych. Przykłady z 2023 roku to:



- **Sprzątanie Świata w ramach Obchodów Światowego Dnia Citi dla Społeczności.** Fundacja Citi Handlowy im. Leopolda Kronenberga zorganizowała w Warszawie i Olsztynie akcje dotyczące sprzątania rzek: Wisły i Łyny.
- **Godzina dla Ziemi WWF** – w 2023 roku, w geście solidarności z ideą powstrzymania utraty różnorodności biologicznej, która towarzyszyła tegorocznej akcji, Bank wyłączył światła w swoich nieruchomościach zlokalizowanych w całej Polsce m.in. w Katowicach, Łodzi, Olsztynie, Warszawie.
- **Dzień Ziemi** – Citi Handlowy od 12 lat wspiera akcję, promując proekologiczne działania i zachowania wśród pracowników. Z okazji Światowego Dnia Ziemi w 2023 roku Bank zorganizował pilotażową akcję pod hasłem „Wymień foliówkę na ekoreklamówkę”, mającą na celu ograniczenie ilości generowanych odpadów z tworzyw sztucznych poprzez rezygnację z zakupu foliowych torebek, które negatywnie oddziałują na środowisko.
- **Międzynarodowy Dzień Bez Elektrośmieci** – w 2023 roku została zorganizowana w Banku akcja pod hasłem „Do recyklingu oddaj wszystko co na baterie albo z wtyczką”, mająca na celu propagowanie zasad ochrony środowiska. W ramach akcji zbiórce podlegały przedmioty elektroniczne przeznaczone do recyklingu, a nie kojarzące się z elektroodpadami. Odpady zebrane podczas zbiórki zostały przekazane firmie ElektroEko – Organizacji Odzysku Sprzętu Elektrycznego i Elektronicznego S.A. – oficjalnemu koordynatorowi akcji organizującemu obchody Międzynarodowego Dnia Bez Elektrośmieci w Polsce.
- **Światowy Dzień Wody** – Bank opublikował komunikat do pracowników, w którym zamieścił przykłady działań mogących przyczynić się do rozwiązania kryzysu zużycia zasobów wodnych. Informacja ta została opublikowana w ramach Światowego Dnia Wody obchodzonego pod hasłem „Przyspieszenie zmian – bądź zmianą, którą chcesz zobaczyć w świecie”.

Bank w 2023 roku uzyskał tytuł „Spółki Świadomej Klimatycznie” w ramach badania **Corporate Climate Crisis Awareness Study**. Badanie Świadomości Klimatycznej Spółek zostało przeprowadzone przez Fundację Standardów Raportowania, Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych oraz Bureau Veritas. Projekt ten ma na celu wyłonienie przedsiębiorstw, które są świadome swojego wpływu na zmiany klimatu oraz które cechuje wysoki poziom prezentowania kwestii środowiskowych.

V. Rozwój talentów i poszanowanie różnorodności

Citi Handlowy dąży do tego, aby być organizacją, w której chcą pracować najlepsi, w której zatrudnia się i awansuje pracowników na podstawie osiągnięć, a szanse rozwoju są powszechnie dostępne. Bank nieustannie pracuje nad stworzeniem kultury organizacyjnej, w której praktykuje się odpowiedzialne finanse, pracownicy traktują siebie z wzajemnym szacunkiem oraz mogą liczyć na wsparcie w kwestii zachowania równowagi między pracą a życiem prywatnym. Bank przestrzega zasad równouprawnienia w rekrutacji pracowników oraz przepisów prawa dotyczących uczciwych praktyk związanych z zatrudnieniem i przeciwdziałaniem dyskryminacji.

1. Różnorodność

Kultura różnorodności i włączenia społecznego w Citi Handlowy

Citi Handlowy tworzy środowisko pracy sprzyjające różnorodności i włączeniu społecznemu, w którym każdy pracownik może czuć się dumny z tego, co go wyróżnia – z pochodzenia, poglądów, doświadczeń i pomysłów. Pracownicy Grupy Citi odzwierciedlają różnorodność kultur i światopoglądów swoich klientów z ponad 160 krajów i jurysdykcji, w których Citi prowadzi swoją działalność. Stanowi to wyjątkową przewagę konkurencyjną, na którą składają się globalny zasięg i znajomość lokalnych rynków.

Sprzysianie różnorodności zespołów, idei i możliwości w Citi Handlowy pomaga we wspieraniu wzrostu i rozwoju, stanowiąc kwintesencję tego, kim jesteśmy i jak prosperujemy.

- **Dla pracowników** – kultura włączenia oznacza, że pracownicy czują się dobrze, angażując się w powierzane im zadania i mogąc być w pracy sobą
- **Dla organizacji [Citi Handlowy]** – przynależność do globalnej instytucji finansowej daje unikalną siłę płynącą z globalnego zasięgu i mnogości światopoglądów
- **Dla klientów i społeczności** – różnorodność perspektyw sprzyja innowacji i wzmacnia etyczne zachowania w biznesie

Stosownie do art. 9 ustawy prawo bankowe w Banku obowiązuje przyjęta przez Komitet Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej Banku „Polityka różnorodności dotycząca członków zarządu Banku Handlowego w Warszawie S.A.” Jej celem jest określenie strategii Banku w zakresie zarządzania różnorodnością, polegającej na promowaniu zróżnicowania, tak by zapewnić wybór na Członków Zarządu osób zróżnicowanych w zakresie płci, wieku, wykształcenia i doświadczenia zawodowego, by pozyskać różne punkty widzenia i doświadczenia oraz umożliwić wydawanie niezależnych opinii i podejmowania rozsądnych decyzji w ramach pełnionych funkcji oraz wspieranie realizacji strategicznych celów Banku poprzez zapewnienie wysokiej jakości realizacji przez Zarząd pełnionej funkcji. Strategia Różnorodności Banku obejmuje i wykorzystuje do osiągnięcia najlepszych rezultatów różnice, które wynikają z kierunku wykształcenia, doświadczenia, płci oraz wieku. W ramach dokonywanej co najmniej raz w roku okresowej oceny struktury, wielkości, składu i skuteczności działania Zarządu, Komitet Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej, stosownie do Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowego zakresu zadań komitetu do spraw nominacji w bankach istotnych z dnia 7 maja 2018 roku ocenia i dokumentuje zgodność z Polityką.

W celu określenia strategii Banku w zakresie zarządzania różnorodnością i jej promowania obowiązuje także przyjęta przez Zarząd odrębna i sformalizowana „Polityka różnorodności dotyczącej pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A.”. Bank docenia pozytywny wpływ różnorodności, jako elementu zarządzania zasobami ludzkimi, na budowanie jego kultury i wartości. Każdy pracownik ma obowiązek przestrzegania i działania na rzecz wdrożenia strategii różnorodności, co ma prowadzić do stałego rozwoju Banku oraz podniesienia jego efektywności i konkurencyjności.

Wskaźnik różnorodności płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej Banku

Łączny wskaźnik różnorodności płci w organach zarządczych i nadzorczych Banku utrzymuje się na poziomie znacząco powyżej 50%.

Wskaźnik różnorodności płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej Citi Handlowy

	2023	2022	2021	2020
Zarząd	57%	57%	57%	43%
Rada Nadzorcza	57%	63%	50%	33%
Łącznie Zarząd i Rada Nadzorcza	57%	60%	53%	37%

*Wskaźnik różnorodności płci liczony jest jako % udziału kobiet w pełnym składzie danego organu spółki

Od października 2021 roku funkcję Prezesa Zarządu Banku pełni kobieta. Elżbieta Światopełk-Czetwertyńska jest 27 Prezesem Banku i pierwszą kobietą na tym stanowisku w ponad 150-letniej historii Banku. [\[GRI 405-1\]](#)

Zarząd Citi Handlowy według grup wiekowych i płci w 2023 roku [\[GRI 405-1\]](#)

Rok	Przedział wiekowy	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
2023	31-50 lat	1	1	2
	> 50 lat	3	2	5
Łącznie		4	3	7

Rada Nadzorcza Citi Handlowy według grup wiekowych i płci w 2023 roku [\[GRI 405-1\]](#)

Rok	Przedział wiekowy	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
2023	31-50 lat	1	1	2
	> 50 lat	3	2	5
Łącznie		4	3	7

Różnorodność płci w Citi Handlowy w 2023 roku: [\[GRI 2-12\]](#)

- udział kobiet na stanowiskach menedżerskich wynosi 49% (niewielki spadek o 2 p.p. r./r.);
- udział kobiet w Zarządzie Banku wynosi 57%;
- **kobiety i mężczyźni na równorzędnych stanowiskach są wynagradzani zgodnie z kompetencjami, na porównywalnym poziomie** – płaca kobiet zatrudnionych w Citi Handlowy jest porównywalna do wynagrodzenia całkowitego* mężczyzn i według stanu na koniec 2023 roku wynosiła 94% płacy mężczyzn – wzrost o 1 p.p. w stosunku do 2022 roku (uwzględniając pracowników aktywnie świadczących pracę, sektory w których pracują, lokalizację oraz poziomy zaszerogowania w odniesieniu do pełnego etatu – z wyłączeniem urlopów wychowawczych i bezpłatnych oraz długotrwałych zwolnień lekarskich). Wysokość tego wskaźnika wyliczonego na bazie wynagrodzenia zasadniczego wynosi natomiast 96% [\[GRI 405-2\]](#)
*wynagrodzenie całkowite za 2023 rozumiane jako annualizowany średni przychód pracowników zatrudnionych na dzień 31.12.2023 za rok 2023 przeliczony do pełnego etatu z wyłączeniem pracowników na urlopach wychowawczych i bezpłatnych oraz długotrwałych zwolnieniach lekarskich na dzień 31.12.2023)
- **na czele Zarządu Banku stoi kobieta** oraz trzy kluczowe obszary działalności Banku, czyli Ryzyko, Finanse oraz Operacje i Technologia, kierowane są przez kobiety zasiadające w Zarządzie Citi Handlowy;
- **średni staż pracy w Citi Handlowy oscyluje wokół 10,9 lat**, przy czym wśród kobiet ten okres w ciągu ostatnich lat rośnie, a w 2023 roku utrzymuje się na poziomie 11,6 lat.

Citi Women Network Poland

Inicjatywa Citi Women Network Poland działa w Citi Handlowy od 2004 roku. Powstała w ramach szerszego programu Citi Inclusion Networks, wdrażanego przez Citi na całym świecie. Inicjatywa Citi Women Network Poland ma na celu zwrócenie uwagi na sytuację kobiet pracujących w Citi Handlowy, zapewnienie im równych szans rozwoju zawodowego i możliwości realizacji ambicji związanych z karierą w Banku.

Misja Citi Women Network Poland:

- tworzenie sprzyjających warunków rozwoju zawodowego kobiet oraz pomoc w pokonywaniu barier;
- zapewnienie możliwości realizacji ambicji kobiet przy zachowaniu równowagi między pracą zawodową i życiem prywatnym.

Citi Women Network inspirowuje kobiety do inwestowania w siebie poprzez szkolenia, mentoring, spotkania z ludźmi sukcesu oraz spotkania integracyjne. Organizuje spotkania inspirujące (np. z liderkami z Citi) oraz różnego rodzaju warsztaty lub sesje wspierające rozwój kobiet (np. umiejętności z obszaru IT). Citi Women Network prowadzi też mentoring dla koleżanek potrzebujących przyjaznego doradztwa w rozwoju kariery zawodowej. Wspiera kobiety w nawiązywaniu między sobą nowych, ściślejszych kontaktów, promuje prokobiecy podejście w ramach organizacji i na zewnątrz oraz pomaga kobietom odnaleźć równowagę między pracą a życiem prywatnym.

W 2023 roku, Citi Women Network Poland organizował wydarzenia w formule bezpośredniej i online, jak np. inspiracyjno-motywuujące spotkania z liderkami i liderami z grupy Citi, spotkania i szkolenia wspierające kobiety w zakresie dbania o swoje zdrowie (np. seminaria w zakresie profilaktyki raka piersi) oraz dbania o swój rozwój osobisty i zawodowy (np. warsztaty w zakresie prowadzenia debaty/przedstawiania przekonujących argumentów). Citi Women Network Poland zorganizował również Mentoring Walks dla młodszych stażem koleżanek, obchody Międzynarodowego Dnia Kobiet oraz wspólne inicjatywy z zewnętrznymi organizacjami, takimi jak: Fundacja Przedsiębiorczych Kobiet (możliwość udziału dla osób z Citi Handlowy w konferencji organizowanej przez Sieć Przedsiębiorczych Kobiet), Fundacja Perspektywy (Women in Tech), Fundacja Vital Voices (LeadersIn) oraz aktywnie uczestniczył w festiwalu Baba Fest w Olsztynie.

Citi Pride Network Poland

Citi Pride Network Poland angażuje w swoje działania wszystkich pracowników, dąży do tworzenia i wzmocnienia bezpiecznej przestrzeni, a także współpracuje z organizacjami non-profit. Jest jedną z bardziej aktywnych inicjatyw pracowniczych w firmie w kontekście promowania różnorodności i inkluzywności. W jej działalność angażują się wszyscy pracownicy Citi Handlowy, którzy dostrzegają jak wielką wartość wnoszą do organizacji różnorodne środowisko pracy.

W 2023 roku Pride Network zorganizował szkolenia we współpracy z organizacjami pozarządowymi takimi jak Lambda oraz My Rodzice, m.in. webinarium „Osoba LGBTQ+ jako członek rodziny”. Regularnie organizował też spotkania z psychologiem, na których omawiano zarówno kwestie związane ze społecznością LGBTQ+ jak i aktualne tematy. Podczas Coming Out Day we wszystkich lokalizacjach banku były ustawione tęcze flagi i zorganizowany został panel dyskusyjny, na którym o swoich coming outach opowiadali pracownicy Banku oraz zaproszeni paneliści z zewnątrz. W panelu udział wzięło prawie 100 pracowników.

Citi Handlowy jako inkluzywny pracodawca był obecny zarówno na Warszawskiej Paradzie Równości, jak i Olsztyńskiej Paradzie Równości. Koleżanki i koledzy swoje wsparcie dla różnorodności wyrażali zarówno podczas marszu, jak i w Miasteczku Równości. W Warszawskiej Paradzie Równości wzięło udział około 350 pracowników, a towarzyszyli im ich rodziny, przyjaciele oraz sojusznicy środowiska LGBTQ+.

Działalność Networku była również widoczna w wewnętrznych akcjach, takich jak Let's Celebrate oraz zewnętrznej komunikacji Banku, m.in. w mediach społecznościowych. Let's Celebrate to cykliczne wydarzenia dla pracowników banku inspirowane ankietą Voice of the Employee, które są platformą do integracji i wspólnego świętowania.

W 2023 roku Citi Handlowy otrzymał maksymalny wynik 100 punktów w rankingu „Dla równości” portalu Cashless.pl. To ranking instytucji finansowych dbających o równość zawodową i społeczną osób LGBTQ+. W 2023 roku Citi Handlowy razem z centrum usług biznesowych Citi były wśród pierwszych firm, które podpisały deklarację wsparcia społeczności LGBTQ w Polsce, zainicjowaną przez Forbes Women.

Families Matter Network Poland

Inicjatywa Families Matter Network Poland skupia pracowników, którym bliska jest tematyka rodzicielstwa, rodziny, wychowania dzieci, a także wyzwań, przed którymi w obecnym świecie stoją przedstawiciele wszystkich pokoleń. W tym pokolenia *sandwich*, które musi wspierać zarówno swoich rodziców jak i dorastające dzieci, *młodych dorosłych*. W 2023 roku tematyką przewodnią było integrowanie pracowników i ich rodzin po okresie pandemii i pracy hybrydowej.

W czerwcu Network wspólnie świętował Dzień Matki, Dzień Ojca oraz Dzień Dziecka podczas 3 pikników rodzinnych w Łodzi, Olsztynie i Warszawie pod hasłem „Dzień Rodziny” oraz zorganizował konkurs z nagrodami dla dzieci „Bankowanie przyszłości”. Dodatkowo dzieci pracowników, które podzieliły się swoimi pracami plastycznymi otrzymały nagrody w formie biletów rodzinnych do kina oraz vouchery na przekąski i napoje.

Wspólnie z inicjatywą Pride Network i Citi Solutions Center (centrum usług biznesowych Citi w Polsce) Network Families Matter współorganizował dla pracowników webinarium „Osoba LGBTQ+ jako członek rodziny”. Wspólnie z innymi networkami i People Board pod hasłem „Let’s celebrate together”, członkowie Networku mieli okazję zaprezentować działalność networku w Olsztynie, Warszawie oraz Łodzi. Let’s Celebrate to cykliczne wydarzenia dla pracowników Banku, które są platformą do integracji i wspólnego świętowania.

Na zakończenie 2023 roku członkowie Networku, wspólnie ze swoimi dziećmi, przygotowali w akcji „Zostań asystentem św Mikołaja” kartki świąteczne dla podopiecznych Warsztatu Terapii Zajęciowej „Ognisko” w Pruszkowie.

Citi DisAbility Network

Citi Disability Network to przestrzeń otwarta na niepełnosprawność w każdej formie – zarówno na tę, która dotyczy pracowników i ich najbliższych, jak i klientów Banku.

W ramach Citi Disability Network chcemy przybliżyć sytuację osób niepełnosprawnych – w organizacji i poza nią. To dla nas ważne, by każdy czuł się w pracy szanowany i rozumiany – choć nie zawsze potrafimy mówić o naszych potrzebach lub właściwie zrozumieć osobę w potrzebie.

Naszą misją jest:

- budowanie świadomości na temat niepełnosprawności,
- inicjowanie rozmów związanych z tematami tabu oraz tworzenie platform do wymiany doświadczeń,
- organizowanie spotkań i warsztatów,
- propagowanie zdrowego trybu życia i regularnych badań.

Dlatego w 2023 roku Citi Disability Network współtworzył następujące działania:

- **Kampania „Neuroróżnorodność w miejscu pracy”** – poprzez naszą stronę intranetową i informacje przesyłane w komunikacji wewnętrznej „Puls” zaprosiliśmy do lektury o różnorodności w miejscu pracy. Na kulturę organizacyjną firmy duży wpływ ma różnorodność pracowników. Przyjazne środowisko pracy charakteryzuje się otwartością i zrozumieniem dla naturalnych różnic pomiędzy osobami. Nie wszyscy funkcjonujemy w sposób uznany za typowy, lecz im więcej wiemy o neuroatypowości, tym mniej się jej obawiamy. Osoby neuroatypowe są wśród nas. Charakteryzują się unikalnymi cechami, w określony sposób postrzegają i analizują świat. Poznanie ich pozwala czerpać korzyść z różnorodności i stawiać czoła wyzwaniom. Im więcej wiemy na temat różnic, tym łatwiej nam przekuć je na korzyści dla zespołów i projektów.
- **Praktyczny poradnik „Udogodnienia prozdrowotne w naszych biurach”** – opublikowaliśmy poradnik jak zadbać o swój dobrostan i wygodę w biurze. Jeśli chcesz wiedzieć, jakie sprzęty biurowe pomogą Ci zachować prawidłową postawę, zmniejszyć bóle kręgosłupa, czy zapobiegać zdrowotnym kłopotom – zajrzyj na naszą stronę Citi DisAbility Network!
- **Citi Dzień dla Społeczności** – przypadał w tym roku w przeddzień Dnia Dziecka, dlatego spędziliśmy go w roli wolontariuszy w przedszkolu dla dzieci z dysfunkcjami wzroku w Laskach. Wszystkie przedszkolaki zostały przez nas obdarowane prezentami. Wspólnie z dziećmi spędziliśmy czas w iście przedszkolnym stylu: były zabawy z balonikami i ciastoliną, bajkowe opowieści i wspólne śpiewanie. Nasi wolontariusze reprezentowali również Citi DisAbility Network na dorocznym kiermaszu wolontariackim zorganizowanym przez nasze koleżanki i kolegów z Fundacji Kronenberga. Działaliśmy dla podopiecznych Fundacji A.R.T. oraz Fundacji dla Wolności. Organizacje te opiekują się dziećmi i młodzieżą z Ukrainy, zapewniając im między innymi wsparcie psychologiczne. Wolontariusze pakowali prezenty dla dzieci, sadzili kwiaty i zioła.
- **Akcja wolontariacka z okazji Międzynarodowego Dnia Osób z Niepełnosprawnościami** – z okazji Międzynarodowego Dnia Osób z Niepełnosprawnościami zorganizowaliśmy kiermasz - Ciacho Day 2023. Dzięki wsparciu naszych wolontariuszy, którzy opiekli wspaniałe ciasta, udało się zbierać środki finansowe. Pieniądze zostały umowami darowizny przekazane do Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie na remont rodzinnego pokoju spotkań oraz do Przedszkola dla dzieci niewidomych w Laskach.

Citi Handlowy to miejsce, gdzie liczą się kompetencje, pasja i zaangażowanie. Nie tylko działamy na rzecz zmiany postrzegania niepełnosprawności, ale zatrudniamy osoby z niepełnosprawnością w Banku.

Pracownicy z niepełnosprawnością w Citi Handlowy

	2023	2022	2021	2020
Liczba pracowników niepełnosprawnych w Citi Handlowy	29	33	25	23

2. Rozwój pracowników

[GRI 404-2]

Citi Handlowy kieruje się standardami przywództwa (Leadership Principles), stanowiącymi katalog oczekiwanych postaw i zachowań, które każdy pracownik powinien wykazywać i promować w swojej codziennej pracy. Jednym z wyrazów promowania kultury opartej o te standardy jest dziejąca się transformacja kulturowa Citi's New Way. W oparciu o kampanie informacyjne, warsztaty i sesje z wyższą kadrami menedżerską, Leadership Principles są promowane i rozwijane jako najważniejsze wartości organizacyjne.

2.1. CitiLearning – od szkoleń do kultury ciągłego uczenia się

Citi Handlowy podtrzymuje spójne podejście do rozwoju pracowników w ramach strategii zakładającej udostępnienie pracownikom szerokich możliwości podnoszenia kompetencji. Strategia ta opiera się na następujących filarach: demokratyzacji rozwoju liderów i pracowników liniowych poprzez umożliwienie im współdecydowania o dostępnej ofercie rozwojowej; zwinnemu podejściu do tworzenia treści edukacyjnych, umożliwiającemu szybkie reagowanie na zmieniające się potrzeby pracowników; poprawa doświadczeń interesariuszy (tzw. stakeholder experience) w korzystaniu z zasobów edukacyjnych Citi; ciągłe dopasowywanie zawartości edukacyjnej do dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości rynkowej i priorytetów biznesowych organizacji.

Oferta rozwojowa dla pracowników jest dostarczana za pomocą wielu modalności. Jej celem jest zapewnienie każdemu pracownikowi możliwości skorzystania z wiedzy w sposób, który jest dla niego jak najbardziej dogodny. Z tego powodu pracownik Citi Handlowego może wziąć udział w procesach takich, jak laboratoria edukacyjne, szkolenia, sesje zorientowane na zmianę roli lub miejsca w organizacji, wewnętrzne konferencje dzielenia się wiedzą i budowania sieci współpracy, procesy coachingowe, mentoringowe czy mentoringu odwróconego. Ponadto, każdy pracownik posiada dostęp do platform takich, jak Leadership Development Catalogue i Degreed, dzięki którym ma wgląd w całościową ofertę edukacyjną, z której może skorzystać w dowolnym momencie.

Różnorodność biznesowa i specyficzne potrzeby Banku wyznaczają kierunki i wymagania dotyczące profesjonalnej wiedzy niezbędnej w zachowaniu najwyższej jakości usług, czy to dla partnerów wewnętrznych, czy klientów zewnętrznych. Dlatego Citi Handlowy zachował pakiet szkoleń specjalistycznych obowiązkowych dla specjalistów i ekspertów z danego obszaru w ramach ścieżki profesjonalnego rozwoju (np. Compliance, Ryzyka czy biznesu). Dodatkowo każdy pracownik dołączający do Citi Handlowy przechodzi szkolenie Orientation, podczas którego poznaje organizację, jej wartości, kulturę, liderów oraz aspekty etyczne i rozwojowe, co pozwala lepiej zrozumieć Bank, jego strukturę, sposób zarządzania i dynamikę cyklu życia pracownika. Całodniowe spotkanie w pierwszym dniu pracy pozwala na oswojenie się z niepewnościami, obawami czy pytaniami. **W 2023 roku w szkoleniu Orientation uczestniczyło 339 osób.** Po kilku dniach od rozpoczęcia pracy w organizacji każdy nowy pracownik Banku zapraszany jest do udziału w programie rozwojowym Hello Citi!, dzięki któremu poznaje wszelkie istotne aspekty dotyczące funkcjonowania Banku, jego jednostek organizacyjnych, klientów, obowiązującego kodeksu etyki i wiele innych. Po ukończeniu programu wdrożeniowego każdy pracownik zapraszany jest do kilku tygodniowego programu e-learningowego, gdzie nauka odbywa się w grupach. Dzięki temu pracownicy nawiązują relacje i uczą się od innych pracowników Citi z całego świata, jak również poznają zasady współpracy w organizacji, biorą udział w pogłębionych dyskusjach na forum i budują kompetencje w zakresie kultury organizacyjnej.

Liczba godzin szkoleń	2023	2022	2021
Ogółem	113 630	87 409	91 296
Na 1 zatrudnionego	40,0	32,0	29,7

2.2. Menedżerowie jako integralna część partnerstwa rozwoju pracowników [GRI 404-2]

Citi Handlowy wyposaża menedżerów w narzędzia pomocne w promowaniu rozwoju i dyskusji na temat uczenia się w organizacji i jego wpływu na efekty pracy. Programy rozwojowe dla menedżerów są budowane zgodnie z ich ścieżką zaawansowania menedżerskiego – aby wyposażać kadrę kierowniczą w umiejętności niezbędne do bycia dobrym partnerem dla pracowników w danym momencie ich rozwoju.

Rozwój menedżerski podzielony jest na kilka etapów i na każdym z nich menedżerowie mają do wyboru szereg działań rozwojowych. Menedżerowie nowi w roli, w ciągu pierwszych dwunastu miesięcy mogą skorzystać z pakietu trzech szkoleń budujących kluczowe kompetencje, co pozwala im odnieść sukces od samego początku ich drogi. Te programy to Welcome to Citi Management, Management Essentials oraz Managing at Citi.

Na kolejnym etapie rozwoju menedżerskiego udostępniane są programy rozwojowe z grupy Management Development, które zawierają bardziej zaawansowane kompetencje. W tej grupie tematycznej rozwój następuje w tematach takich jak: budowanie bezpieczeństwa psychologicznego, produktywna dyskusja, coaching indywidualny i grupowy, inteligencja emocjonalna, adresowanie nieuświadomionych uprzedzeń w pracy i wiele innych. Menedżerowie na poziomie executive korzystają ze specjalnie przygotowanych możliwości rozwoju, dostosowanych do ich potrzeb i skoncentrowanych na strategicznym podejściu do zarządzania ludźmi i organizacją, w otaczającym Bank i zmieniającym się kontekście biznesowym. Mają również możliwość skorzystania z kilkutygodniowych programów międzynarodowych, prowadzonych we współpracy z największymi uniwersytetami na świecie.

Ponadto, zarówno menedżerowie, jak i indywidualni specjaliści mają możliwość korzystania z palety szkoleń zebranych pod szyldem rozwoju zawodowego (Professional Development), dzięki którym mogą rozwijać się w obszarach zidentyfikowanych jako ważne dla organizacji, jak i roli w której się znajdują.

2.3. Proces rozwoju talentów [GRI 404-2]

Sukces Citi Handlowy zależy od kompetencji pracowników. Bank przykłada dużą wagę do skutecznego wdrażania i stosowania najwyższych standardów zarządzania talentami w organizacji. Jednym z nadrzędnych celów Banku jest umożliwienie wszystkim pracownikom rozwoju swoich talentów i potencjału. Coroczny, formalny proces przeglądu talentów w organizacji (Talent Review) przeprowadzany jest w celu zidentyfikowania i lepszego poznania talentów. Dzięki temu, Bank dokonuje regularnego przeglądu krytycznych ról, ocenia potencjał osób je pełniących oraz planuje odpowiednie sukcesje. Proces planowania uwzględnia również identyfikację luk oraz podjęcie odpowiednich działań do zapewnienia ciągłości biznesu na najwyższym poziomie. W tym celu Bank stosuje proces zarządzania talentami (Talent Framework), będący ustandaryzowanym procesem, przeprowadzanym każdego roku dla kluczowych pracowników.

Pracownicy zachęceni są do aktualizowania w wewnętrznym systemie Banku swoich profili talentowych oraz indywidualnych planów rozwoju, które stanowią bazę do rozmów z przełożonym i planowania rozwoju w organizacji. Dzięki rozmowom przełożony wraz z pracownikiem uzgadniają potrzeby szkoleniowo-rozwojowe, w odniesieniu do obecnie pełnionej roli, jak również do indywidualnych aspiracji zawodowych. Taki plan umożliwia zastosowanie podejścia opartego o model rozwoju 70-20-10 - zdobycie doświadczenia (70), ekspozycję na szerszy kontekst organizacyjny (20), i edukację (10).

Ponadto, pracownicy mają możliwość uczestnictwa w wybranych, dedykowanych programach talentowych, których celem jest przyspieszony rozwój. Zakładają one usystematyzowane podejście, przejrzyste reguły naboru i uczestnictwa, różnorodne, praktyczne działania rozwojowe dla pracownika, oraz silne zaangażowanie uczestników i ich przełożonych. Promują właściwą postawę i wartości, tworzą kulturę nastawioną na rozwój oraz zapewniają organizacji ciągłość zatrudnienia na kluczowych stanowiskach oraz zatrzymanie najlepszych osób w swoich strukturach.

Spójny proces zarządzania talentami umożliwia obsadzenie kluczowych ról pracownikami z odpowiednimi kompetencjami i potencjałem rozwojowym, jak również wspiera skuteczne zarządzanie planami sukcesji na stanowiskach krytycznych w organizacji. Strategia zarządzania talentami w Citi Handlowy obejmuje całościowy cykl życia pracownika i jest całkowicie spójna ze strategią przywództwa, procesem oceny rocznej, polityką zarządzania różnorodnością i zaangażowania. Takie podejście umożliwia przyciąganie, identyfikowanie, rozwijanie i odpowiednie wynagradzanie talentów, buduje kulturę, w której pracownicy mogą się rozwijać, osiągać sukcesy i dawać swój wkład w sukces organizacji.

2.4. Proces oceny w Citi Handlowy [GRI 404-3]

Rozwój pracowników jest wspierany przez Citi Handlowy również poprzez proces oceny rocznej, dzięki któremu pracownicy uzyskują informacje na temat swoich mocnych stron, a także obszarów, które powinni rozwijać. Proces ten standaryzuje sposób oceny rocznej oraz zarządzanie wynikami pracy pracowników, kładzie nacisk na spójność z celami organizacyjnymi i zarządzaniem ryzykiem na poziomie każdego pracownika i Banku jako całości. Proces ten wspiera również transformację kulturową Citi poprzez zastosowanie przejrzystych zasad zawartych w jednolitym dokumencie Performance Management Framework. Model oceny rocznej Citi Handlowy opiera się o cztery filary, które sumarycznie ujmują oceny pracy pracownika w dwóch obszarach „Co” oraz „Jak”?

Zakres oceny „Co” obejmuje kluczowe dla funkcjonowania Banku obszary – zarządzanie ryzykiem i kontrolę, zarządzanie finansami, zorientowanie na klienta i organizację. W zakresie oceny „Jak” pracownik oceniany jest pod względem spójności i realizacji zadań zgodnie ze standardami przywództwa (Leadership Principles), obowiązującymi w całej organizacji. Do przeprowadzenia oceny spójności w tym zakresie menedżerowie wykorzystują przygotowane narzędzia i skale (tzw. Proficiency Scales) zawierające opisy konkretnych zachowań w różnorodnych sytuacjach. Szczególną zaletą takiego podejścia jest wspieranie i promowanie spójności na wszystkich poziomach organizacji, mierzenie jakości pracy pracowników względem jasnych, przejrzystych i ujednoczonych kryteriów, zgodność z priorytetami całej organizacji w kontekście każdego, pojedynczego pracownika, zespołów i działań, oraz zwiększone poczucie odpowiedzialności i przynależności do organizacji.

Proces oceny w Citi Handlowy odbywa się w cyklu składającym się z kilku kroków, które swoją kulminację mają każdego roku w grudniu, w formie rozmowy rocznej z bezpośrednim przełożonym. Rozpoczęciem procesu jest etap wyznaczania celów, które pracownik będzie realizował w bieżącym cyklu. Dzięki temu każdy z pracowników ma pewność, że wyznaczone cele są spójne zarówno z celami zespołowymi, jak i celami całej organizacji. Jest to również etap, na którym przeprowadzana jest weryfikacja spójności celów z filarami opisanymi powyżej, w zakresie „Co” i „Jak”, oraz określenie niezbędnych działań do tego, żeby zrealizować je z powodzeniem. W ciągu roku, dzięki możliwościom zawartym w systemie, każdy pracownik ma możliwość zwrócenia się o informację zwrotną do swoich interesariuszy na temat swojej pracy. Dzięki temu rozmowy oceniające z bezpośrednimi przełożonymi dają szansę na wzmocnienie skutecznych zachowań oraz skorygowanie działań, jeśli występuje taka potrzeba.

Bank w sposób zdyscyplinowany i przejrzysty dochowuje starań w zakresie sprawiedliwego różnicowania jakości pracy pracowników, merytokracji, szczegółowości i jakości ocen. Tym samym, każdy menedżer zachęcany jest do różnicowania wyników poszczególnych pracowników, zarówno za pomocą ocen liczbowych jak i jakościowego opisu pracy, z wyraźnym naciskiem na opis konkretnych osiągnięć pracowników oraz sposobów realizacji postawionych na początku roku celów.

W 2023 roku ocenę pracowniczą otrzymało 98% pracowników. Ocenie rocznej nie podlegają pracownicy, którzy w danym roku kalendarzowym pozostawali długotrwale nieobecni oraz pracownicy zatrudnieni w Banku na tyle krótko, że uniemożliwia to dokonanie oceny rocznej. Dzięki procesowi oceny rocznej pracownicy mogą świadomie decydować o kierunku swojego rozwoju i obszarach wartych wzmocnienia. Ocena jakościowa wpływa również w dużym stopniu na głębokie zrozumienie swoich kompetencji.

2.5. Polityka wynagrodzeń

Budując swoją politykę wynagrodzeń, Citi Handlowy opiera się na najlepszych praktykach rynkowych, uwzględniając w niej wymogi ładu korporacyjnego, trendy rynkowe, a także kondycję i potencjał organizacji. Przy ustalaniu wynagrodzeń pracowników Bank odnosi się do doświadczenia i kompetencji wymaganych na obejmowanym stanowisku, oceny wyników pracy, obecnego poziomu wynagrodzenia, pozycji na tle nowej grupy pracowników i rynku. W oparciu o te informacje ustalany jest nowy poziom wynagrodzenia pracownika. Rynek definiowany jest w oparciu o dane z raportów firmy doradczej dla stanowisk w innych organizacjach, podobnych pod kątem zakresu obowiązków, umiejętności, odpowiedzialności. Poziomy wynagrodzeń są weryfikowane w regularnym procesie, który odbywa się raz w roku, uwzględniając ocenę roczną pracownika, jego umiejętności i zakres zadań w odniesieniu do informacji z badań rynkowych odnoszących się do poziomu wynagrodzeń w branży.

Płaca kobiet zatrudnionych w Citi Handlowy jest porównywalna do wynagrodzenia całkowitego* mężczyzn i według stanu na koniec 2023 roku wynosiła 94% płacy mężczyzn (uwzględniając pracowników aktywnie świadczących pracę, sektory w których pracują, lokalizację oraz poziomy zaszerogowania w odniesieniu do pełnego etatu - z wyłączeniem urlopów wychowawczych i bezpłatnych oraz długotrwałych zwolnień lekarskich. **Wysokość tego wskaźnika wyliczonego na bazie wynagrodzenia zasadniczego wynosi natomiast 96%. [GRI 405-2]**

Luka płacowa (stosunek wynagrodzeń kobiet do mężczyzn) w 2023 roku

	Wynagrodzenie całkowite*	Wynagrodzenie zasadnicze
Wyższa kadra zarządzająca	87%	60%
Średnia kadra	93%	94%
Pozostali pracownicy	101%	102%

Bank każdego roku analizuje wynagrodzenia w kontekście równości płacowej w ramach rocznego przeglądu wynagrodzeń i nie wyklucza alokowania dodatkowych środków na ten cel w kolejnych latach. W latach ubiegłych, a także dokonując rocznego przeglądu wynagrodzeń w 2023 roku, Bank przeanalizował i wskazał obszary, które wymagają szczególnej uwagi przy planowaniu podwyżek, aby sukcesywnie zwiększać równość płac kobiet i mężczyzn.

Średnie wynagrodzenie w Citi Handlowy (w zł)

	2023	2022	2021	2020
Wynagrodzenie całkowite*	15 954	14 107	13 269	10 867

* wynagrodzenie całkowite za 2023 rozumiane jako średniomiesięczny przychód pracowników zatrudnionych na dzień 31.12.2023 r. za rok 2023 przeliczony do pełnego etatu z wyłączeniem pracowników na urloпах wychowawczych i bezpłatnych oraz długotrwałych zwolnieniach lekarskich na dzień 31.12.2023 r.). Dla roku 2022 i 2021 przyjęta została analogiczna metodologia. We wcześniejszych latach wynagrodzenie całkowite obejmowało wynagrodzenie zasadnicze oraz wynagrodzenie zmienne pracowników będących na planie premiowym i niebędących na planie premiowym.

2.6. Nagrody i uznanie

Citi Handlowy jest instytucją, która koncentruje się na wspieraniu innowacyjności pracowników. Dąży do tego, aby wszelkie inicjatywy oraz działania służące innowacji i wspieraniu efektywności były doceniane, a te szczególnie istotne – wyróżniane m.in. poprzez nagrody uznaniowe. Przykładem takiej nagrody jest Instant Recognition, przyznawana indywidualnym pracownikom bądź zespołom za osiągnięcia oraz wkład pracy przekraczające w znacznym stopniu wyznaczone zadania. Szczególnie inicjatywy pracowników Citi Handlowy zyskują także uznanie na forum Citi w ramach konkursu Progress Awards.

3. Polityka zatrudnienia

[GRI 2-24, 2-25]

Rekrutacja

W celu pozyskiwania talentów Citi Handlowy prowadzi zarówno rekrutacje wewnętrzne jak i zewnętrzne, dbając przy tym o permanentne wzbogacanie organizacji o pożądane kompetencje, a także o candidate experience, co przekłada się na wysoką jakość wizerunku marki na rynku pracy.

W 2023 roku, uwzględniając postpandemiczną dostępność i popularność różnych kanałów komunikacji, Bank kontynuował realizację procesów rekrutacyjnych z wykorzystaniem zarówno narzędzi technologicznych jak i kontaktów bezpośrednich, adresując tym samym indywidualne potrzeby menedżerów zatrudniających oraz kandydatów. W skali roku Bank zrealizował 690 zatrudnień.

Citi Handlowy dąży do tego, aby rekrutacje na wszystkie stanowiska, a szczególnie na stanowiska specjalistyczne oraz wyższe, prowadzone były z poszanowaniem parametru różnorodności. Bank stara się uwzględnić kandydatury co najmniej dwóch kobiet na etapie rozmowy rekrutacyjnej tj. na finalnym etapie procesu rekrutacji. Parametr różnorodności charakteryzuje także skład członków panelu oceniającego. W praktyce oznacza to dążenie do zapewnienia udziału w nim minimum dwóch kobiet.

Rekrutacja w podziale na płeć (w liczbach i %)

Rok	Kobiety (Lp.)	Kobiety (%)	Mężczyźni (Lp.)	Mężczyźni (%)	Razem (Lp.)	Razem (%)
2020	232	49%	246	51%	478	100%
2021	440	59%	305	41%	745	100%
2022	567	61%	357	39%	924	100%
2023	406	59%	284	41%	690	100%

Konsekwencja w działaniach monitorujących procesy rekrutacyjne pod względem liczby zaangażowanych w nie kobiet przekłada się na statystyki dotyczące zatrudnień. W 2023 roku odnotowano, po raz kolejny, przewagę zatrudnionych wewnętrznie i zewnętrznie kobiet w stosunku do mężczyzn. Było to możliwe dzięki konsekwentnie realizowanej strategii rekrutacji i wykorzystaniu różnorodnych technik dotarcia do kandydatów.

Podejmowane aktywności przekładają się na skuteczne pozyskiwanie talentów zarówno na kluczowe stanowiska eksperckie, jak również w obszarze stanowisk entry-level.

4. Struktura zatrudnienia

Pracownicy ogółem w podziale na płeć* (liczba, %): [GRI 2-7]

Rok	Kobiety (Lp.)	Kobiety (%)	Mężczyźni (Lp.)	Mężczyźni (%)	Razem (Lp.)
2020	1942	63%	1158	37%	3100
2021	1806	62%	1114	38%	2920
2022	1853	62%	1120	38%	2973
2023	1887	62%	1173	38%	3060

*dane uwzględniają wszystkich pracowników aktywnych oraz pracowników pozostających w zatrudnieniu przebywających na nieobecnościach związanych z chorobą, rodzicielstwem, bądź urlopach bezpłatnych.

Pracownicy ogółem w 2023 roku w podziale na płeć, region i wymiar etatu (liczba): [GRI 2-7]

Miasto	Wymiar etatu	Kobiety (Lp)	Mężczyźni (Lp.)	Razem (Lp.)
Warszawa	cały etat	993	745	1738
	część etatu	47	47	94
Olsztyn	cały etat	446	140	586
	część etatu	10	8	18
Łódź	cały etat	198	89	287
	część etatu	5	0	5
Katowice	cały etat	35	30	65
	część etatu	0	0	0
Kraków	cały etat	33	32	65
	część etatu	0	1	1
Poznań	cały etat	36	23	59
	część etatu	0	0	0
Gdańsk	cały etat	27	22	49
	część etatu	1	0	1
Wrocław	cały etat	26	19	45
	część etatu	0	0	0
Szczecin	cały etat	10	4	14
	część etatu	1	0	1
Gdynia	cały etat	7	5	12
	część etatu	0	0	0
Pozostałe*	cały etat	12	8	20
	część etatu	0	0	0
RAZEM		1 887	1 173	3 060

*Pozostałe - miasta, w których Bank nie ma oddziałów detalicznych

Pracownicy ogółem w 2023 roku według stanowisk w podziale na płeć i wiek (liczba): [GRI 2-7]

Stanowisko	Wiek	Kobiety (Lp.)	Mężczyźni (Lp.)	Razem (Lp.)
Zarząd	>50 lat	3	2	5
	31-50 lat	1	1	2
Razem Zarząd		4	3	7
Wyższa kadra zarządzająca	>50 lat	16	22	38
	31-50 lat	33	72	105
Razem Wyższa kadra zarządzająca		49	94	143
Kadra zarządzająca	>50 lat	30	21	51
	31-50 lat	162	132	294
	<=30 lat	2	3	5
Razem Kadra zarządzająca		194	156	350
Pozostali pracownicy	>50 lat	189	95	284
	31-50 lat	1170	612	1782
	<=30 lat	281	213	494
Razem Pozostali pracownicy		1640	920	2 560
RAZEM		1887	1173	3 060

Pracownicy ogółem w 2022 roku według stanowisk w podziale na płeć i wiek (liczba): [GRI 2-7]

Stanowisko	Wiek	Kobiety (Lp.)	Mężczyźni (Lp.)	Razem (Lp.)
Zarząd	>50 lat	2	2	4
	31-50 lat	2	1	3
Razem Zarząd		4	3	7
Wyższa kadra zarządzająca	>50 lat	12	16	28
	31-50 lat	33	62	95
Razem Wyższa kadra zarządzająca		45	78	123
Kadra zarządzająca	>50 lat	28	19	47
	31-50 lat	162	130	292
	<=30 lat	3	6	9
Razem Kadra zarządzająca		193	155	348
Pozostali pracownicy	>50 lat	180	83	263
	31-50 lat	1176	624	1800
	<=30 lat	255	177	432
Razem Pozostali pracownicy		1611	884	2 495
RAZEM		1853	1120	2 973

Na stanowiskach menedżerskich jest zatrudnionych niemal tyle samo kobiet co mężczyzn.

Stanowiska menedżerskie w podziale na płeć (liczba, %) [GRI 2-7, GRI 405-1]

Rok	Kobiety (Lp)	Kobiety (%)	Mężczyźni (Lp)	Mężczyźni (%)	Razem (Lp)
2020	223	49%	231	51%	454
2021	225	49%	231	51%	456
2022	242	51%	236	49%	478
2023	247	49%	253	51%	500

Rodzaje umów o pracę w podziale na płeć (w %): [GRI 2-7]

Rok	Rodzaj umowy	Kobiety		Mężczyźni		Razem	
		Lp	%	Lp.	%	Lp.	%
2020	Umowa czasowa	86	46%	101	54%	187	6%
	Umowa na czas nieokreślony	1839	64%	1047	36%	2 886	93%
	Umowa na zastępstwo	17	63%	10	37%	27	1%
Suma		1942	63%	1158	37%	3 100	100%
2021	Umowa czasowa	131	56%	105	44%	236	8%
	Umowa na czas nieokreślony	1662	62%	1001	38%	2 663	91%
	Umowa na zastępstwo	13	62%	8	38%	21	1%
Suma		1806	63%	1114	37%	2 920	100%
2022	Umowa czasowa	161	58%	119	42%	280	9%
	Umowa na czas nieokreślony	1683	63%	993	37%	2 676	90%
	Umowa na zastępstwo	9	53%	8	47%	17	1%
Suma		1853	62%	1120	38%	2 973	100%
2023	Umowa czasowa	149	56%	116	44%	265	9%
	Umowa na czas nieokreślony	1730	62%	1048	38%	2 778	91%
	Umowa na zastępstwo	8	47%	9	53%	17	1%
Suma		1887	62%	1173	38%	3 060	100%

* łączny udział oznacza stosunek liczby umów danego rodzaju do liczby wszystkich umów w badanym roku.

** umowa czasowa oznacza sumę umów na czas określony i umów na okres próbny.

Średni staż pracy w Citi Handlowy na przestrzeni ostatnich lat prezentuje tendencję wzrostową, przy czym wśród kobiet pracujących w Banku średni staż pracy wynosi już powyżej 11 lat. Ten trend jest efektem skutecznych działań Citi Handlowy w zakresie tworzenia środowiska pracy bezpiecznego dla pracowników i zwiększającego ich zaangażowanie.

Średni staż pracy w podziale na płeć (w latach): [GRI 2-7]

Rok	Kobiety	Mężczyźni	Razem
2020	11,4	9,2	10,6
2021	11,6	9,6	10,8
2022	11,6	9,7	10,9
2023	11,6	9,7	10,9

Współpracownicy zatrudnieni na podstawie umowy zlecenie (w osobach) [GRI 2-8]

Zatrudnieni na podstawie umowy zlecenia	Kobiety	Mężczyźni	Razem
2021	2	1	3
2022	4	8	12
2023	5	6	11

Work-Life Balance

Jako organizacja wierzymy w korzyści płynące ze wspólnej pracy w biurze przy jednoczesnym zapewnieniu elastyczności pracy poprzez jej wykonywanie w formie zdalnej. Citi Handlowy łączy realizację celów biznesowych z dbaniem o efektywność i zachowanie równowagi między pracą a życiem osobistym swoich pracowników. Pozwalają to zapewnić oferowane pracownikom elastyczne warunki pracy.

W 2023 roku Bank wdrożył zmiany związane z nowelizacją przepisów prawa pracy w zakresie Work Life Balance oraz pracy zdalnej, w szczególności rozpoczął realizację docelowego modelu pracy (How We Work), który wielu pracownikom daje możliwość pracy w modelu hybrydowym, co oznacza trzy dni w tygodniu pracy w biurze, dwa dni zdalnie. Takie podejście zapewnia pracownikom możliwość integracji w ramach swoich zespołów, rozwoju i dzielenia się wiedzą oraz efektywnego łączenia pracy z życiem prywatnym. Zgodnie z wymogami ustawowymi Bank określił zasady wykonywania pracy w porozumieniu z zakładowymi organizacjami związkowymi. Po zawarciu indywidualnego porozumienia z pracownikiem, pracodawca pokrywa koszty zużycia energii elektrycznej w pomieszczeniu, w którym pracownik wykonuje pracę zdalną oraz usług telekomunikacyjnych niezbędnych do wykonywania pracy zdalnej w formie ryczałtu (w wysokości 100 lub 115 zł miesięcznie).

Dodatkowo pracownikom przysługuje dodatkowych 6 dni okazjonalnej pracy zdalnej, ponad wymiar 24 dni przewidziany w znowelizowanych przepisach kodeksu pracy.

Aby ułatwić korzystanie z uprawnień Bank stale pracuje nad upraszczaniem procesów, w szczególności stopniowo udostępnia pracownikom wzory dokumentów do obiegu w formie elektronicznej.

Ponadto w drugiej połowie grudnia 2023 roku pracownicy, których rodzaj pracy pozwala na świadczenie jej w formie zdalnej, mogli pracować spoza biura – inicjatywa ta pozwoliła jeszcze lepiej łączyć pracę z życiem prywatnym.

Doceniając pracowników wybranych obszarów za gotowość do pracy w ramach dyżurów pracowniczych, od 1 stycznia 2023 roku podniesione zostały stawki za godziny o 50%.

Citi Handlowy to organizacja, która dba o budowanie środowiska, w którym każdy pracownik będzie mógł pogodzić swoje zobowiązania osobiste z rozwojem w miejscu pracy i realizacją swoich aspiracji zawodowych. Na przestrzeni ostatnich czterech lat co roku wraca do pracy ponad 70% pracowników spośród osób przebywających na nieobecności związanej z macierzyństwem.

Nieobecność związana z macierzyństwem [GRI 401-3]

Rok	Płeć	Osoby przebywające na nieobecności związanej z macierzyństwem* w badanym okresie	Powroty z nieobecności związanej z macierzyństwem w badanym okresie (w liczbach)	Powroty z nieobecności związanej z macierzyństwem w badanym okresie (w %)
2020	Kobiety	316	197	62%
	Mężczyźni	85	83	98%
	Suma	401	280	70%
2021	Kobiety	288	168	58%
	Mężczyźni	65	60	92%
	Suma	353	228	65%
2022	Kobiety	230	145	63%
	Mężczyźni	45	44	98%
	Suma	275	189	69%
2023	Kobiety	182	120	66%
	Mężczyźni	53	53	100%
	Suma	235	173	74%

*nieobecność związana z macierzyństwem – nieobecność z tytułu urlopu macierzyńskiego, urlopu wychowawczego, urlopu ojcowskiego, zwolnienia lekarskiego (z powodu ciąży) bądź innych związanych z opieką nad dziećmi.

Spośród pracowników, którzy wrócili z nieobecności związanej z macierzyństwem w 2022 roku, 71% osób pracowało 12 miesięcy po powrocie z tej nieobecności (w tym 71% kobiet i 73% mężczyzn).

Decyzją Zarządu Banku od stycznia 2021 roku pracownicy mogą korzystać z dodatkowych 2 tygodni płatnego urlopu ojcowskiego. Pracownicy Citi Handlowy mają możliwość skorzystania z czterech tygodni urlopu ojcowskiego z zastrzeżeniem obowiązujących w Polsce przepisów i wymogów prawnych. Bank wierzy, że ten dodatkowy urlop ojcowski przynosi większe korzyści w porównaniu z obecnymi standardami na rynku pracy i pozwala pracownikom Citi Handlowy znaleźć czas na przystosowanie się do swojej roli i budowania więzi z nowym członkiem rodziny. Urlop ojcowski przysługuje od stycznia 2021 roku wszystkim ojcom biologicznym i adopcyjnym, uprawnionym do jego wykorzystania. W 2023 roku z dodatkowego urlopu ojcowskiego skorzystało w Banku 53 ojców.

Wykorzystanie urlopu ojcowskiego w Citi Handlowy (liczba pracowników):

Rok	Urlop ojcowski (ustawowy)	Dodatkowy urlop ojcowski Citi	Razem
2021	62	16	78
2022	42	21	63
2023	51	53	104

Kategorie wiekowe pracowników w podziale na płeć

[GRI 2-7, GRI 405-1]

Większość pracowników Citi Handlowy to osoby w wieku 31-50 lat.

Warto także zwrócić uwagę, że w Banku rośnie liczba pracowników powyżej 50. roku życia, co potwierdza, że Citi Handlowy jest organizacją, dla której różnorodność jest jedną z najważniejszych wartości, a doświadczenie i kompetencje zdobywane przez wiele lat kariery zawodowej wspierają wypracowywanie najlepszych rozwiązań dla klientów Banku.

Kategorie wiekowe pracowników w podziale na płeć (w liczbach i %)

Rok	Przedział wiekowy	Kobiety		Mężczyźni		Razem	
2020	<= 30 lat	243	56%	188	44%	431	14%
	31-50 lat	1 522	63%	884	37%	2 406	78%
	> 50 lat	177	67%	86	33%	263	8%
Suma		1 942	63%	1 158	37%	3 100	100%
2021	<= 30 lat	225	54%	188	46%	413	14%
	31-50 lat	1 388	63%	822	37%	2 210	76%
	> 50 lat	193	65%	104	35%	297	10%
Suma		1 806	63%	1 114	37%	2 920	100%
2022	<= 30 lat	258	59%	183	41%	441	15%
	31-50 lat	1 373	63%	817	37%	2 190	74%
	> 50 lat	222	65%	120	35%	341	12%
Suma		1 853	62%	1 120	38%	2 973	100%
2023	<= 30 lat	283	57%	216	43%	499	16%
	31-50 lat	1 366	63%	817	37%	2 183	71%
	> 50 lat	238	63%	140	37%	378	12%
Suma		1 887	62%	1 173	38%	3 060	100%

Istotnym czynnikiem ryzyka w obszarze pracowniczym jest potencjalna utrata ważnych dla rozwoju Banku pracowników. Aby temu zapobiec, Citi Handlowy systematycznie monitoruje poziom rotacji i analizuje przyczyny odejść pracowników.

Analiza rotacji pracowników prowadzona jest w cyklu kwartalnym, a wszelkie niepokojące sygnały są eskalowane do kadry menedżerskiej w poszczególnych obszarach biznesowych. Rotacja pracowników monitorowana jest z trzech perspektyw: ogólnej, z inicjatywy pracownika oraz wśród pracowników osiągających ponadprzeciętne wyniki pracy. Bank wspiera rozwój pracowników w ramach grupy Citi, dlatego analizie podlega także ilość transferów z Citi Handlowy do grupy Citi. Praca w grupie Citi jest dla wielu pracowników Banku doskonałą możliwością rozwoju w ramach ścieżki managerskiej, dlatego Bank obserwuje z roku na rok stały wzrost poziomu transferów z Banku do Citi. [GRI 2-23]

Trend rotacji pracowników na przestrzeni 2020-2023 (w %)

Rok	Ogólny poziom rotacji	Rotacja z inicjatywy pracownika	Rotacja wśród pracowników osiągających ponadprzeciętne wyniki pracy	Transfery z Citi Handlowy do Citi
2020	12,1%	6,7%	3,9%	11,1%
2021	14,4%	9,2%	6,9%	13,1%
2022	15,3%	10,8%	7,5%	12,3%
2023	11,2%	6,8%	2,9%	7,4%

Raz do roku przeprowadzana jest również anonimowa ankieta pracownicza badająca poziom zadowolenia pracowników – Voice of Employee (VOE). Wyniki ankiety VOE są szczegółowo analizowane i omawiane na poziomie wyższej kadry zarządzającej i kadry menedżerskiej. W oparciu o analizę wyników ankiety VOE opracowywane są działania, których celem jest tworzenie środowiska pracy sprzyjającego budowaniu zaangażowania i satysfakcji pracowników.

Wyniki satysfakcji pracowników w poszczególnych kategoriach w 2023 roku osiągnęły poziom wyższy niż rok wcześniej. Wzrosły wskaźniki zaangażowania pracowników. W 2023 roku po raz trzeci badane były Zasady Przywództwa, które są podstawą zmiany kulturowej wdrażanej w Banku. Zmiana kulturowa jest oparta o trzy główne zasady: „wspólną odpowiedzialność”, „pracę z dumą” i „wspólne osiągnięcie sukcesu”.

Wyniki badania VOE w latach 2020-2023 (w %)

	2023	2022	2021	2020
Partycypacja	92%	94%	89%	91%
Poziom zaangażowania pracowników	81%	78%	71%	77%
Efektywność menedżerska	94%	93%	88%	88%
Kultura etyczna	94%	94%	92%	92%
Różnorodność	88%	87%	87%	88%
Bierzemy na siebie odpowiedzialność	93%	93%	89%	-
Pracujemy z dumą	94%	94%	90%	-
Wspólnie osiągamy sukces	93%	92%	89%	-

Ryzyka w obszarze pracowniczym

[GRI 2-23]

Poza utratą ważnych dla Banku pracowników istotną grupą ryzyk w obszarze pracowniczym są także ryzyka związane z potencjalnym mobbingiem lub dyskryminacją. Citi Handlowy zakazuje wszelkich działań noszących cechy mobbingu i dyskryminacji oraz szeroko promuje kulturę różnorodności wśród pracowników. W celu zminimalizowania tego ryzyka Bank wprowadził polityki z zakresu przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi, szkolenia z tego zakresu dla wszystkich pracowników, obowiązuje również procedura zgłaszania tego typu nadużyć.

Więcej informacji na temat działań podejmowanych przez Citi Handlowy w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi oraz sposobu zgłaszania tego typu nadużyć znajduje się w rozdziale [Jak prowadzimy działalność?](#).

5. Troska o pracowników

People Board

[GRI 2-12]

People Board to grupa 9 reprezentantów pracowników wybranych w wewnętrznych wyborach przez samych pracowników. People Board powstało w ramach People Strategy realizowanej w Banku jako element zmiany kulturowej. Intencją dla stworzenia tej grupy oraz jej głównym celem było zbudowanie efektywnego dialogu pomiędzy Zarządem a pracownikami Banku. W 2023 roku pracownicy wybrali kandydatów do trzeciej edycji People Board, która rozpoczęła swoją 18 miesięczną kadencję. Głównym zadaniem tej grupy w 2023 roku było kontynuowanie komunikacji z pracownikami poprzez regularne zbieranie od nich informacji zwrotnej i przekazywanie go Zarządowi. People Board był bardzo aktywnie zaangażowany w inicjatywy realizowane w 2023 roku, m.in.:

- aktywne wsparcie inicjatywy post VOE
- organizacja sesji edukacyjnych na temat benefitów pracowniczych - w trzech sesjach wzięło udział ok 1500 pracowników
- aktywna współpraca z Networkami działającymi w Banku
- organizacja „Let’s Celebrate” – spotkania z pracownikami, na których świętowano największe sukcesy Banku i pracowników.

CitiClub

CitiClub jest organizacją zrzeszającą na zasadzie dobrowolności ogół pracowników Citi Handlowy. Tworzy on specjalną ofertę dla pracowników Banku, obejmującą działalność kulturalną, sportową, turystyczną i socjalną. CitiClub realizuje swoje cele poprzez organizowanie imprez o charakterze sportowym, wydarzeń kulturalno-oświatowych, prowadzenie sekcji zainteresowań oraz udostępnianie i wymianę informacji między pracownikami.

Organizacja aktywności CitiClub możliwa jest dzięki dobrowolnemu zaangażowaniu pracowników w charakterze organizatorów. Do CitiClub dołączyć może każdy pracownik Citi Handlowy. Nie ma limitu w ciągu roku, jeśli chodzi o inicjowanie działalności nowych grup czy liczbę wydarzeń, w których pracownik może wziąć udział. Działalność finansowana jest przy wsparciu Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS), z budżetu CitiClub oraz środków własnych uczestników. W praktyce oznacza to, że wyjazdy sportowe finansowane są w 2/3 przez pracodawcę, a jedynie w 1/3 przez pracownika. Dzięki temu pracownicy Citi Handlowy mają szansę wziąć udział w ciekawych wydarzeniach, na które wielu z nich bez dofinansowania nie mogłoby sobie pozwolić.

CitiClub powołano 19 lat temu, aby stworzyć pracownikom z różnych jednostek i lokalizacji z całej Polski szansę do integracji i tworzenia społeczności wokół różnych tematów, m.in. aktywnego wypoczynku – biegania, fotografii, gier planszowych, szachów, jazdy na rowerze, motoryzacji, wędkowania, żeglarstwa czy narciarstwa.

Działalność CitiClub w Polsce, która przez wiele lat była unikatowa, stała się wzorcem, który wyznacza standardy działań skierowanych do pracowników nie tylko w skali samego Citi na świecie, lecz również wśród innych firm i korporacji – polskich i zagranicznych.

CitiClub sprzyja szerokiej integracji pracowników Banku oraz wzrostowi poziomu satysfakcji z pracy i, według uczestników, jest jednym z czynników motywujących i budujących ich więź z Bankiem. Dzięki temu miejsce zatrudnienia nie tylko kojarzone jest z wyteżoną pracą, ale jest również środowiskiem, w którym pracownicy mogą się wzajemnie poznawać, inspirować i rozwijać, a także realizować swoje pasje, dzieląc się nimi z koleżankami i kolegami, wymieniając doświadczenia oraz ucząc się nawzajem od siebie.

CitiClub sprzyja wzajemnej współpracy, tworzeniu sieci kontaktów zarówno z osobami, które na co dzień znają się jedynie z korespondencji mailowej czy rozmów telefonicznych, jak i pomiędzy osobami, które nie są względem siebie w żadnej relacji służbowej.

Integracyjno-sportowe wyjazdy CitiClub organizowane w całości przez pracowników i dla pracowników, już od wielu lat cieszą się ogromnym zainteresowaniem. W 2023 roku w zorganizowanych przez CitiClub zawodach narciarskich i regatach żeglarskich wzięło udział w sumie 360 osób z różnych sektorów, departamentów i biur Citi Handlowy.

Organizacja imprez CitiClub możliwa jest w dużej mierze dzięki wsparciu Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Wyjazdy dofinansowane są bowiem w większości z dwóch źródeł, ZFŚS oraz budżetu CitiClub. W 2023 roku 42,2% kosztu organizacji wydarzenia ziomowego zostało sfinansowane z budżetu CitiClub, 29,3% z ZFŚS, a 28,5% ze środków własnych pracowników. Natomiast wydarzenie żeglarskie w 42,7% sfinansowane zostało z budżetu CitiClub, 22,0% z ZFŚS, a 35,3% ze środków własnych pracowników.

Benefity

[GRI 401-2] [GRI 403-6]

Troszcząc się o sytuację bytową swoich pracowników, Citi Handlowy zapewnia szeroki wachlarz świadczeń dodatkowych, które stanowią jedną z bogatszych ofert na rynku.

Pracownicy Citi Handlowy mogą korzystać z prywatnej opieki medycznej, której koszty w całości finansuje pracodawca. Dodatkowo mają możliwość wykupienia pakietów dla członków swojej najbliższej rodziny (partnera, dzieci, rodziców i teściów), po cenie znacznie niższej niż stawki dla klientów indywidualnych. Pakiet pracownika, partnera oraz dzieci oprócz wizyt lekarskich i badań, obejmuje również m.in. pomoc doraźną, wizyty domowe i limitowaną rehabilitację. Za dodatkową odpłatnością pracownik może rozszerzyć swój pakiet o stomatologię lub nielimitowaną rehabilitację. Wizyty lekarskie i badania są objęte gwarancją dostępności terminów. W ramach swobody leczenia pracownicy mogą uzyskać zwrot kosztów leczenia u dowolnego dostawcy usług medycznych w ramach określonego limitu. Ważnym elementem profilaktyki prozdrowotnej jest aktywność ruchowa, dlatego każdy pracownik Citi Handlowy ma możliwość wykupienia karty sportowej dla siebie i osoby towarzyszącej.

Pracownicy doświadczający problemów w życiu prywatnym i zawodowym oraz potrzebujący wsparcia w trudnej sytuacji życiowej mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy psychologicznej, prawnej i finansowej w ramach Employee Assistance Program („EAP”). Z EAP mogą skorzystać również najbliżsi członkowie rodzin pracowników Citi Handlowy. Pomoc jest udzielana poprzez infolinię i chaty video.

W trosce o bezpieczeństwo pracowników Citi Handlowy zapewnia dwa rodzaje ubezpieczeń na życie. Pierwszy, który jest sponsorowany przez Pracodawcę, obejmuje ochroną pracownika i uwzględnia oprócz śmierci i następstw NNW również odszkodowania w przypadku wystąpienia poważnych chorób oraz niezdolności do pracy na skutek choroby. Pracownik jest chroniony niezależnie od aktualnego kraju pobytu 24 godziny na dobę.

Drugim ubezpieczeniem jest ubezpieczenie grupowe, którego koszty ponoszone są przez pracownika. W ramach niego pracownik ma również możliwość ubezpieczenia członków swojej rodziny. Stanowi ono dodatkową ochronę dla pracownika oraz rozszerza zakres zdarzeń, z tytułu których pracownik otrzymuje wypłatę – np. z tytułu urodzenia dziecka, choroby dziecka lub małżonka, pobytu w szpitalu.

Dodatkowo pracownicy Citi Handlowy otrzymują co kwartał zasilenia na platformie kafeteryjnej, na której mogą zgromadzone punkty wymieniać na bony i vouchery, zarówno w formie papierowej, jak i elektronicznej. W ten sposób Citi Handlowy dofinansowuje m.in. posiłki, zakupy, dojazdy do pracy, wyjazdy wakacyjne, uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych.

Liczba pracowników Citi Handlowy, którzy byli aktywnymi użytkownikami platformy, na koniec 2023 roku wyniosła 2 941.

W celu zabezpieczenia sytuacji finansowej swoich pracowników na emeryturze w 2002 roku Citi Handlowy zdecydował się na założenie pracowniczego planu emerytalnego. Obecnie składka jest na najwyższym, ustawowo dopuszczalnym poziomie, równym 7% wynagrodzenia całkowitego pracownika. Koszty składek są w całości finansowane przez Bank, pracownik ponosi jedynie koszt podatku naliczanego od ich wysokości. Dodatkowo pracownik ma możliwość zadeklarowania własnej składki, pobieranej z jego wynagrodzenia. Pracownicy mają do wyboru wiele funduszy, dzięki temu oferta jest dopasowanych do różnorodnych potrzeb. Do wyboru są to zarówno fundusze cyklu życia, w których sposób inwestowania zależy od wieku pracownika, fundusze inwestujące w Polsce i zagranicą, fundusze o wyższym poziomie ryzyka (np. akcji) i niższym (np. obligacji).

Działalność socjalna

[GRI 401-2]

Citi Handlowy wypełnia przewidziany prawem wymóg prowadzenia Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS). Podstawowy odpis na ZFŚS w Citi Handlowy jest wyższy niż ustawowo wymagany.

Citi Handlowy dokonuje corocznie odpisu na ZFŚS w wysokości 50% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej w roku poprzednim lub w II półroczu roku poprzedniego, jeżeli przeciętne wynagrodzenie tego okresu stanowiło kwotę wyższą (bez stosowania „zamrożenia” odpisu na poziomie przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej z roku przewidzianego w ustawie).

Odpis podstawowy na ZFŚS w Citi Handlowy w 2023 roku:

Ustawowy	W Grupie Citi Handlowy
6 608 570,59 zł – 37% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej w drugim półroczu 2019 od 01-06\2023 i 37% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej w drugim półroczu 2021 od 07-12\2023 roku.	11118 652,08 zł – 50% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej w drugim półroczu 2022 roku

Citi Handlowy realizuje działalność socjalną niemal we wszystkich formach przewidzianych w ustawie, tj. poprzez dofinansowania do różnych form wypoczynku, działalności kulturalno-oświatowej (w tym do aktywności hobbystycznych), sportowo-rekreacyjnej, opieki nad dziećmi w żłobkach, w przedszkolach, udzielanie finansowej bezwrotnej pomocy materialnej, a także zwrotnej pomocy na cele mieszkaniowe na warunkach określonych umową pożyczki. Bank dofinansowuje też indywidualne i grupowe aktywności rekreacyjno-sportowe. Bank zwiększył przysługujące limity niektórych dofinansowań, uprościł zasady ich uzyskiwania, by zachęcać swoich pracowników oraz członków ich rodzin do rozwijania ich pasji i zainteresowań.

W 2023 ze świadczeń socjalnych roku skorzystało 3 139 pracowników, a łączna kwota środków wypłaconych z Funduszu Socjalnego wyniosła ponad 13,0 mln zł, (w tym ponad 1 mln zł dla emerytów Banku), tj. średnio 3,9 tys. zł na pracownika).

Działalność socjalna na rzecz emerytów [GRI 404-2]

Citi Handlowy poważnie traktuje opiekę nad swoimi byłymi pracownikami. Do świadczeń w ramach ZFŚS uprawnieni są nie tylko emeryci i renciści (jak przewiduje ustawa o ZFŚS), ale też osoby przebywające na świadczeniach przedemerytalnych, dla których Citi Handlowy był ostatnim pracodawcą.

Takie osoby mogą korzystać z dofinansowań do wypoczynku, z bezwrotnej pomocy materialnej (bezwrotne zapomogi lub pomoc finansowa, coroczne świadczenie socjalne) oraz zwrotnej pomocy na cele mieszkaniowe na warunkach określonych umową pożyczki, przy czym pożyczki z ZFŚS dla tych uprawnionych nie są oprocentowane. Co roku emeryci otrzymują również świadczenia socjalne w formie wypłat pieniężnych.

Beneficjenci świadczeń	2023	2022	2021	2020
Liczba emerytów, rencistów i osób przebywających na świadczeniu przedemerytalnym, które skorzystały z ZFŚS	834	886	886	1 045

Rodzaj świadczenia	Refundacje	Dzień Seniora	Zapomogi	Pożyczki
Liczba emerytów rencistów i osób przebywających na świadczeniu przedemerytalnym, które skorzystały z ZFŚS w 2023 roku	201	724	66	11

Oprócz świadczeń finansowanych z ZFŚS emeryci mogą wykupić na preferencyjnych warunkach pakiet prywatnej opieki medycznej.

Odprawy emerytalne [GRI 404-2]

Citi Handlowy zapewnia zasady korzystniejsze od tych przewidzianych w Kodeksie pracy, dotyczące wypłaty odpraw emerytalnych:

- Jednorazowa odprawa pieniężna przysługująca nie tylko pracownikom w razie rozwiązania stosunku pracy w związku z nabyciem przez nich prawa do emerytury lub renty z tytułu niezdolności do pracy, ale także byłym pracownikom Citi Handlowy, z którymi pracodawca rozwiązał stosunek pracy z przyczyn nie dotyczących pracowników i którzy do chwili uzyskania prawa do emerytury/renty nie podjęli pracy zawodowej. Prawo do ubiegania się o odprawę emerytalną w tym przypadku wygasa dopiero po upływie 6 lat od rozwiązania stosunku pracy z przyczyn nie dotyczących pracownika
- Citi Handlowy wyróżniają kwoty odpraw:
 - do 5 lat pracy – 100% wynagrodzenia miesięcznego pracownika, obliczane jak do ekwiwalentu za urlop wypoczynkowy;
 - po 5 latach pracy – 300%;
 - po 10 latach pracy – 500%;
 - po 15 latach pracy – 800%;
 - po 20 latach pracy i dłużej – 1100%.

Ustawowo jest to odprawa w wysokości jednomiesięcznego wynagrodzenia i przysługuje wyłącznie w przypadku rozwiązania umowy w związku z przejściem na emeryturę lub rentę.

Wyższe odprawy przy zwolnieniach z przyczyn leżących po stronie pracodawcy

W przypadku rozwiązania umowy o pracę z przyczyn nie dotyczących pracowników Citi Handlowy gwarantuje korzystniejsze zasady dotyczące wysokości odprawy niż te wynikające z ustawy z dnia 13 marca 2003 roku o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunku pracy z przyczyn nie dotyczących pracowników. Zasadę tę odzwierciedlono w obowiązującym w Citi Handlowy Zakładowym Układzie Zbiorowym Pracy (ZUZP).

Dodatkowy dzień na poszukiwanie pracy [GRI 404-2]

Ogólnie obowiązujący wymiar zwolnienia na poszukiwanie pracy dla pracowników zwalnianych z przyczyn nie dotyczących pracowników Citi Handlowy zwiększył do 2 dni. W przypadku rozwiązania umowy o pracę na mocy porozumienia stron z przyczyn nie dotyczących pracowników wymiar ten wynosi 2 dni.

Możliwość zrzeszania się

W Citi Handlowy funkcjonują dwie organizacje związkowe: „Związek Zawodowy NSZZ „Solidarność” MOZ nr 871 przy Banku Handlowym w Warszawie S.A.” i „Niezależny Samorządny Związek Zawodowy przy Banku Handlowym w Warszawie S.A.” Bank współpracuje z nimi w zakresie określonym przepisami prawa pracy oraz ustawy o związkach zawodowych, a w szczególności uzgadnia akty normatywne i działania w przyjętym trybie i za obopólną zgodą. W Banku obowiązuje Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy, którym objętych jest 100% pracowników. W 2023 roku do związków zawodowych należało 38,5% pracowników Banku [GRI 2-30]

Bezpieczeństwo i higiena pracy

Wypadki przy pracy

Działania prowadzone w celu zapewnienia pracownikom Citi Handlowy bezpiecznych i higienicznych warunków pracy uregulowane są w „Procedurze Bezpieczeństwa i Higieny Pracy w Banku Handlowym w Warszawie S.A.” oraz „Procedurze z zakresu bezpieczeństwa pożarowego w Banku Handlowym w Warszawie S.A.”

W 2023 roku odnotowano jedynie jeden wypadek przy pracy, który był wynikiem niefortunnego odruchu pracownika i skutkowało krótkotrwałą niezdolnością do pracy poszkodowanego pracownika.

Rok	Wypadki przy pracy (Lp.)	Wypadki śmiertelne (Lp.)	Wypadki poważne (Lp.)	Wskaźnik częstości*
2023	1	0	0	0,32

[GRI 403-9]

* liczba wypadków ogółem/ liczba przepracowanych godzin x 200 000.

Niska liczba wypadków przy pracy oraz niski wskaźnik częstości wypadków wskazuje na wysoki poziom bezpieczeństwa, jaki zapewniono pracownikom Citi Handlowy. Wpływ na to mają działania w postaci regularnego szkolenia pracowników, opracowanie i udostępnienie pracownikom do stałego wykorzystywania instrukcji bezpiecznej pracy, a także informacji o ryzyku zawodowym, które wiąże się z wykonywaną pracą oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami oraz prowadzenie kwartalnych kontroli placówek pod kątem stanu warunków pracy, które pozwalają na wczesną identyfikację potencjalnych zagrożeń i podejmowanie działań w celu ich likwidacji. [GRI 2-24, GRI 2-25]

Szkolenia w dziedzinie BHP [GRI 403-5]

Szkolenie wstępne obejmujące instruktaż ogólny i instruktaż stanowiskowy odbywają wszyscy pracownicy przed dopuszczeniem do pracy oraz studenci odbywający praktyki, w związku z czym 100% pracowników Banku ukończyło wymagane szkolenie.

Szkolenie okresowe dla osób kierujących pracownikami, po przywróceniu obowiązku jego odbywania z chwilą zakończenia obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego było realizowane w formie e-learningowej na platformie szkoleniowej Learning Management System, co pozwoliło na ukończenie tego szkolenia wszystkim pracownikom pełniącym funkcje kierownicze.

Citi Alumni Network

Citi Handlowy dołączył do sieci Citi Alumni Network w 2019 roku. Citi Alumni Network to globalna społeczność zrzeszająca byłych pracowników Citi. Razem z nimi Citi tworzy jedną z największych sieci społecznych o globalnym zasięgu. Obecnie społeczność Citi Alumni Network liczy ponad 30 000 zarejestrowanych członków, w tym 564 ambasadorów w Polsce. W samym 2023 roku dołączyły aż 182 osoby. Byli pracownicy Citi Handlowy są częścią tej światowej społeczności, działając jako ambasadorzy marki Citi i wzmacniając jej siłę oddziaływania. Program pozwala na bycie w stałym kontakcie poprzez networking oraz uczestnictwo w wyjątkowych wydarzeniach. W 2023 roku po raz pierwszy w projekty Banku włączono członków wspólnoty Citi Alumni, którzy razem z obecnymi pracownikami pracowali na rzecz Instytutu Matki i Dziecka w Warszawie.

Do sieci może przystąpić każda osoba, która przepracowała w strukturach Citi w sumie co najmniej 12 miesięcy, na podstawie umowy zawartej bezpośrednio z jednym z podmiotów Grupy Citi i zakończyła współpracę w wyniku wygaśnięcia umowy lub rozwiązania jej za porozumieniem stron bądź też przeszła na emeryturę. Każda osoba spełniająca te dwa podstawowe kryteria może zarejestrować się na stronie www.citalumninetwork.com.

VI. Rozwój społeczności

1. Zaangażowanie społeczne

Bank jest społecznie odpowiedzialny i wrażliwy na potrzeby swoich partnerów, zarówno biznesowych, jak i społecznych. Wszystkie działania Banku podejmowane są w zgodzie z potrzebami jego klientów, a także społeczności, w których Bank prowadzi swoją działalność.

Aktywności Banku w zakresie Corporate Social Responsibility (CSR) obejmują miejsce pracy i otoczenie rynkowe, społeczności lokalne, a także ochronę środowiska. Celem strategicznym jest zdobycie pozycji firmy wyznaczającej standardy instytucjonalnej odpowiedzialności społecznej (CSR), zarówno na zewnątrz, jak i wewnątrz organizacji. Bank kontynuuje inwestycje wspierające społeczności lokalne, realizowane dla dobra publicznego w takich dziedzinach jak: edukacja finansowa, promocja przedsiębiorczości, rozwój lokalny i ochrona dziedzictwa kulturowego. Misją Banku w tym obszarze realizowana jest za pośrednictwem Fundacji Citi Handlowy im. Leopolda Kronenberga, założonej w 1996 roku. Przedstawiciele Fundacji biorą udział w inicjatywach podejmowanych na rzecz zwiększenia zaangażowania firm w działania na rzecz społeczności lokalnych.

Wśród inicjatyw, podejmowanych w 2023 roku, związanych z promowaniem odpowiedzialności społecznej biznesu, należy również wymienić uczestnictwo w takich wydarzeniach jak konferencje o tematyce gospodarczej i biznesowej: Europejski Kongres Finansowy oraz Europejskie Forum Nowych Idei, w trakcie których odbyły się spotkania prezentujące wiedzę i doświadczenie związane z prowadzeniem projektów społecznych. W czasie Europejskiego Kongresu Finansowego w czerwcu 2023 roku, Fundacja była gospodarzem panelu dyskusyjnego pt. „Ranking porażek i sukcesów Edukacji Finansowej”, natomiast w czasie Europejskiego Kongresu Nowych Idei w październiku 2023 roku jedna z rozmów EFNI Talks dotyczyła przedsiębiorczości polskiej młodzieży.

Projekty realizowane przez Fundację były także w 2023 roku wymienione w 21 edycji Raportu Dobrych Praktyk 2022. To największe podsumowanie i przegląd najważniejszych działań ESG, CSR i zrównoważonego rozwoju w Polsce podejmowanych przez biznes w Polsce.

W 2023 roku Fundacja była obecna w mediach na najważniejszych wydarzeniach gospodarczych i biznesowych dla Citi w Polsce, jak i na wydarzeniach związanych z działalnością społeczną, a jej działania zostały wymienione w ponad 440 wzmiankach w mediach tradycyjnych i społecznościowych.

1.1. Zrównoważony rozwój

Troska o środowisko i zrównoważony rozwój są częścią strategii Citi Handlowy na lata 2022-2024 i jednym z trzech głównych priorytetów dla Banku. Fundacja Citi Handlowy im L. Koronenberga poprzez różnorodne działania wspiera Bank przy wdrażaniu projektów w dziedzinie zrównoważonego rozwoju.

Aktywizacja zawodowa kobiet, wyrównywanie ich szans na rynku pracy, a także wspieranie w rozwoju zawodowym to cele, które Fundacja Citi Handlowy realizowała poprzez współpracę z organizacjami trzeciego sektora. Przykładem tego jest: program Welcome - realizowany z Fundacją Mamo Pracuj, program Shesnovation Academy - realizowany z Fundacją Perspektywy, program Biznes w Kobietych Rękach - realizowany z Fundacją Sieć Przedsiębiorczych Kobiet.

Fundacja Citi Handlowy aktywnie wspiera także ideę różnorodności, zarówno w firmach jak i w społeczeństwie. Realizuje to zarówno na płaszczyźnie wspierania różnorodności kulturowej, neuroróżnorodności, a także poprzez wspieranie polskiej społeczności LGBTQ+.

W 2023 roku Fundacja aktywnie wspierała migrantów w integracji z polskim społeczeństwem poprzez swój Program Wsparcia Ukrainy, a także współpracę merytoryczną w ramach programu Hello Entrepreneurship prowadzonego przez Fundację ASHOKA, który wspiera migrantów w rozwoju przedsiębiorczości społecznej.

W ramach programu CyberMocn@Szkola poruszane były tematy związane z tworzeniem przyjaznego środowiska dla osób neuroróżnorodnych, między innymi wiosną 2023 roku odbył się otwarty webinar pt. „Neuroróżnorodność i sztuczna inteligencja w kontekście edukacji”.

W 2023 roku wolontariusze Citi wspierali także Parady Równości w Warszawie i Olsztynie, a Citi Handlowy był oficjalnym partnerem tych wydarzeń. Budowanie różnorodnego środowiska, w którym każdy może być sobą i czuć się bezpiecznie, jest jednym z głównych celów akcji CitiPrideNetworkPoland.

Wsparcie poczucia bezpieczeństwa, tolerancji oraz szacunku dla różnorodności jest również promowane poprzez warsztaty prowadzone przez wolontariuszy Citi w Olsztynie. W ramach zajęć prowadzonych w olsztyńskich liceach, pracownicy Citi Handlowy przeciwdziałają mowie nienawiści i hejtowi w Internecie.

Fundacja Citi Handlowy w 2023 roku wspierała także działania Citi Handlowy w Polsce, mające na celu ochronę środowiska naturalnego poprzez projekty wolontariackie, takie jak: sprzątnięcie brzegów Wisły w Warszawie, czyszczenie rzeki Łyny w Olsztynie czy tworzenie nasadzeń we współpracy z Zarządami Zieleni miast. Fundacja zaangażowała się także w budowanie relacji i planowanie programów partnerskich z instytucjami oraz organizacjami zaangażowanymi w transformację energetyczną, które będą rozwijane także w 2024 roku.

1.2. Wolontariat pracowniczy

W ramach inicjatyw podejmowanych na rzecz społeczności lokalnych kluczową rolę odgrywa Program Wolontariatu Pracowniczego Citi, który należy do najbardziej znaczących w Polsce. Citi Handlowy zachęca pracowników do działalności społecznej i wspiera ich w tym, m.in. poprzez dodatkowy dzień wolny na wolontariat. W ramach tego obszaru Fundacja zachęca do angażowania się w społeczne cele poprzez trzy rodzaje wolontariatu:

Pomoc interwencyjna – wolontariusze Citi angażują się w projekty, które odpowiadają na bieżące potrzeby organizacji pożytku publicznego, działających w Polsce. Dzięki ich zaangażowaniu prowadzone są zbiórki rzeczowe i materialne, realizowane są prace porządkowe i remontowe, a także zajęcia wspierające integrację podopiecznych tych organizacji, którzy są zagrożeni wykluczeniem społecznym.

Wolontariat kompetencyjny – poprzez programy, w których istotnym elementem jest proces mentoringowy, wolontariusze Citi dzielą się swoją wiedzą i kompetencjami z grupami takimi jak: kobiety poszukujące pracy, przedsiębiorczynie, migranci chcący rozwijać przedsiębiorstwa społeczne, studenci polskich uczelni wyższych, studentki kierunków STEAM, uczniowie olsztyńskich szkół.

Wolontariat sportowy – ma przede wszystkim na celu promocję zdrowego stylu życia. Jest realizowany dwutorowo – zarówno poprzez wsparcie organizacyjne dla wydarzeń sportowych, jak również udział wolontariuszy Citi w roli zawodników. Dodatkową motywacją do podejmowania wyzwań sportowych jest zbieranie w ten sposób funduszy na organizacje wspierające lokalną społeczność.

1.3. Edukacja

W ramach działań edukacyjnych Bank – poprzez Fundację Citi Handlowy im. L. Kronenberga – realizuje także działania edukacyjne w zakresie finansów osobistych, cyberbezpieczeństwa oraz wspierania i rozwoju przedsiębiorczości. Dzięki kompleksowym programom edukuje w tych obszarach zarówno klientów Banku, jak również lokalne społeczności, w tym dzieci i młodzież.

Działania Fundacji na rzecz podnoszenia wiedzy dotyczącej finansów osobistych koncentrują się przede wszystkim na regularnym monitorowaniu postaw Polaków w tym zakresie poprzez badania opinii. Raporty opracowywane na tej podstawie są źródłem wiedzy nie tylko o stanie świadomości finansowej w danym momencie, ale także umożliwiają prześledzenie zmian, które w niej zachodzą przez lata. W 2023 roku Fundacja, wspólnie ze społecznymi partnerami, opublikowała trzy raporty badawcze, w których poruszane były kwestie związane z: postawami Polaków wobec oszczędzania, znaczenia różnorodności w kształtowaniu zmiany oraz zrozumieniem motywacji i ścieżki migrantów, prowadzących do przedsiębiorczości.

Poprzez Fundację Citi Handlowy im. L. Kronenberga Bank realizuje także programy, które mają na celu podniesienie wiedzy na temat cyberbezpieczeństwa, rozumianego jako znajomość mechanizmów zachodzących w Internecie oraz umiejętność zauważania potencjalnych zagrożeń. Stąd jesienią 2023 roku już po czwarty Fundacja zainaugurowała program CyberMocn@ Szkoła, która ma na celu podnoszenie świadomości w tym zakresie wśród nauczycieli, a pośrednio także wśród dzieci i młodzieży.

Fundacja przykładą także dużą wagę do wspierania gospodarczego potencjału działających w Polsce firm. Wspiera przedsiębiorczość poprzez udział w programach mentoringowych i inkubacyjnych, skierowanych do takich grup jak: kobiety, specjaliści i specjalistki z branży STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics), a także osoby z doświadczeniem w migracji. Fundacja promuje także przedsiębiorczą postawę wśród młodych dorosłych, zachęcając do prowadzenia własnych firm lub wzmocnienia już istniejących.

1.4. Ochrona dziedzictwa kulturowego

W 2023 roku jednym z kluczowych programów na rzecz ochrony dziedzictwa kulturowego była Nagroda im. prof. Aleksandra Gieysztora. Kapituła przyznaje wyróżnienie za szczególne osiągnięcia dokonane w minionym roku kalendarzowym lub w ciągu ostatnich kilku lat – za uwzględnianie dziedzictwa kulturowego w inicjatywach związanych z szeroko pojętym życiem społecznym i kulturowym.

W 2023 roku po raz XXIV Fundacja Citi Handlowy im. L. Kronenberga przy wsparciu kapituły przyznała nagrodę im. prof. A. Gieysztora za wybitne osiągnięcia mające na celu ochronę polskiego dziedzictwa kulturowego, a w szczególności za działalność muzealną i konserwatorską oraz pracę na rzecz gromadzenia pamiątek polskiej kultury.

Laureatem XXIV Nagrody im. prof. A. Gieysztora została Lwowska Galeria Sztuki im. Borysa Woźnickiego, która jest jedną z najważniejszych ukraińskich instytucji kulturalnych współpracujących od wielu lat z polskimi muzeami. Współpraca ta obejmuje przede wszystkim badania nad sztuką oraz konserwację dzieł sztuki. Kluczowym tematem badań jest historia malarstwa polskiego XIX i XX wieku. Częścią kolekcji Lwowskiej Galerii Sztuki jest zbiór malarstwa polskiego od XVI wieku po rok 1939. Wśród liczącego kilkaset dzieł sztuki zbioru znajdują się arcydzieła najwybitniejszych polskich malarzy, jak: Jana Matejki, Jacka Malczewskiego, Juliusza Kossaka, Artura Grottgera, Henryka Rodakowskiego, Józefa Brandta, Aleksandra Gierymskiego, Olgi Boznańskiej, Stanisława Wyspiańskiego i wielu, wielu innych. Znaczną część zbiorów zaprezentowano na wystawach i pokazach w Polsce, dzięki współpracy Lwowskiej Galerii Sztuki z polskimi muzeami i galeriami. Gala wręczenia wyróżnienia odbyła się 29 marca 2023 roku na Zamku Królewskim w Warszawie.

2. Inicjatywy realizowane przez Fundację Citi Handlowy im. Leopolda Kronenberga

Fundacja Citi Handlowy im. L. Kronenberga realizuje swoje cele poprzez prowadzenie własnych inicjatyw, współpracę z innymi organizacjami publicznymi, a także wspólnie z Citi Foundation przekazuje granty na rzecz programów realizowanych przez fundacje oraz stowarzyszenia działające w Polsce na rzecz rozwoju przedsiębiorczości.

Biorąc pod uwagę trendy i kierunki społeczne oraz rynkowe, Fundacja konsekwentnie realizowała założone cele, realizując następujące projekty:

- [Wsparcie dla Ukrainy](#)
- [Światowy Dzień dla Społeczności](#)
- [Akcje Świąteczne](#)
- [CyberMocn@Szkola](#)
- [Nagroda im. prof. A. Gieysztora](#)
- [Wsparcie przedsiębiorczości](#)

Pośród inicjatyw własnych podejmowanych przez Fundację zrealizowanych w 2023 roku warto wymienić:

Wsparcie dla Ukrainy

W 2023 roku program Wsparcia Ukrainy zakładał podejmowanie działań zmierzających do integrowania społeczności ukraińskiej, w szczególności osób poszkodowanych przez kryzys migracyjny, z polskim społeczeństwem. Program obejmuje pełne spektrum działań Fundacji Citi Handlowy: wolontariat kompetencyjny, wolontariat sportowy, wsparcie przedsiębiorców, wsparcie dla kobiet, edukację oraz wsparcie dla dzieci i młodzieży.

Program jest realizowany w ścisłej współpracy z przedstawicielami Citibank Ukraine oraz organizacjami trzeciego sektora – stowarzyszeniami i fundacjami, które wspierają obywateli Ukrainy w zbudowaniu więzi z Polską.

W efekcie działania podjęte w 2023 roku obejmowały:

- Współpracę z [Polskim Centrum Pomocy Międzynarodowej](#), w ramach której zrealizowano:
 - Ukraiński Dzień Matki dla kobiet i dzieci będących pod opieką organizacji;
 - Wsparcie inicjatywy Lato w mieście dla dzieci, które organizacja wspiera w kontynuowaniu edukacji zgodnie z ukraińskim programem nauczania;
 - Wydarzenie EFNI talks pt. Ukraina-Polska – kryzys uchodźczy w nowej fazie?
- Współpracę z [fundacją „Nasz Wybór”](#) – prowadzonym przez kobiety Centrum nazywanym Ukraińskim Domem. Głównym celem projektu jest pomoc i wsparcie społeczności ukraińskiej w Polsce poprzez działania informacyjne, edukacyjne i kulturalne, połączone ze staraniami zintegrowania migrantów przy jednoczesnym zachowaniu ich ukraińskiej tożsamości.
- Współpracę z [Fundacją Wsparcia Inicjatyw Edukacyjnych „Absolwent”](#) – realizacja projektu kształtującego u uchodźców oraz ich rodzin poczucie przynależności do lokalnych społeczności Warmii i Mazur.
- Zrealizowanie 5. edycji programu Welcome oraz inaugurację programu Welcome II we współpracy z [Fundacją Mamo Pracuj](#).
- Zrealizowanie czterech projektów skierowanych do społeczności ukraińskiej w ramach [Światowego Dnia Citi dla Społeczności](#).

Światowy Dzień Citi dla Społeczności

Światowy Dzień Citi dla Społeczności to globalna inicjatywa, która w 2023 roku była realizowana już po raz osiemnasty. W tym roku w realizację projektów CitiVolunteers wraz ze swoimi rodzinami i znajomymi zaangażowali się aż 3,2 tys. razy.

Statystyki Programu Wolontariatu Pracowniczego:

	2023	2022	2021	2020**
Liczba projektów	164	160	130	58
Liczba odbiorców	22 360	20 501	19 240	19 600
Zaangażowania wolontariuszy*	3 220	3 047	3 063	2 137
Liczba projektów w ramach konkursu "Wolontariusz na Bank!"	104	110	38	-

* liczba aktywności wolontariackich, które podjęli pracownicy Citi wraz z przyjaciółmi i rodziną

** w 2020 roku ze względu na pandemię COVID-19 wolontariusze nie mogli realizować projektów w dotychczasowym wymiarze godzin i dotychczasowej liczbie projektów.

W ramach GCD 2023 wolontariusze Citi zrealizowali:

- 3 projekty w ramach wolontariatu sportowego w Warszawie i Olsztynie w czasie zawodów Citi Warmia Run, Ironman, Piknik Paraolimpijski.
- 104 projekty na rzecz społeczności lokalnych, które zgłaszali liderzy wolontariatu Citi Handlowy. W 2023 roku wolontariusze realizowali m.in. projekty na rzecz integracji osób z Ukrainy, dzieci, osób z niepełnosprawnościami, seniorów, zwierząt szukających bezpieczeństwa w Polsce, a także na rzecz ochrony przyrody.
- 10 projektów wspierających Ukrainę: w ramach 104 projektów grantowych 6 zostało zrealizowanych dla Ukrainy, ale także dodatkowo zorganizowano obchody Ukraińskiego Dnia Matki we współpracy z Polskim Centrum Pomocy Migracyjnej
- 7 wyjazdów integracyjnych z wolontariatem, m.in. do Ośrodka dla Niewidomych w Laskach, Warsztatów Terapii Zajęciowej w Otwocku, Specjalnego Ośrodka dla Nieśłyszących w Olsztynie, Stowarzyszenia Antidotum w Pomiechówku
- 6 projektów specjalnych organizowanych i koordynowanych przez Fundację Citi Handlowy:
 - Czyszczenie brzegu Wisły w Warszawie
 - Czyszczenie rzeki Łyny z kajaków w Olsztynie
 - Projekt Alumnów Citi na rzecz Centrum Matki i Dziecka w Warszawie
 - Zbiórki krwi w Warszawie i Olsztynie
 - Obchody dnia dziecka w Towarzystwie Opieki nad Ociemniałymi w Laskach pod Warszawą
 - Spotkajmy się na patio – Kiermasz dobroczynny w Warszawie, w którym wzięło udział 120 wolontariuszy Citi, działając na rzecz Fundacji dla Wolności oraz Fundacji A.R.T, przedszkola dla niewidomych dzieci w Laskach.

Zostań Asystentem św. Mikołaja

Podobnie jak w poprzednich latach Fundacja Citi Handlowy im. Leopolda Kronenberga w drugiej połowie 2023 roku koordynowała program mający na celu wsparcie osób zagrożonych ubóstwem oraz wykluczeniem społecznym w okresie świąt bożonarodzeniowych.

W 2023 roku miała miejsce premiera nowej platformy online, która umożliwiała pracownikom Citi Handlowy wybór formy zaangażowania spośród:

- Odpowiedzi na list do św. Mikołaja napisany przez dzieci będące pod opieką ośrodków opiekuńczo-wychowawczych w całej Polsce. Wolontariusze kupowali wymarzone przez najmłodszych prezenty. W efekcie zostało zrealizowanych 207 dziecięcych marzeń.
- Przygotowania paczki z darami rzeczowymi na rzecz 27 wybranych organizacji wspierających osoby zagrożone ubóstwem lub wykluczeniem społecznym. Wolontariusze zgłaszali się grupowo, paczki przygotowywane były przez zespoły. W efekcie prawie 2100 paczek trafiło do potrzebujących.
- Przygotowanie kartki świątecznej z życzeniami pomyślności, które były przekazywane podopiecznym z wybranych 7 organizacji.

Dodatkowo w ramach działań zrealizowanych w programie Zostań Asystentem Świętego Mikołaja, Fundacja Citi Handlowy przy wsparciu #CitiVolunteers zorganizowała kiermasze dobroczynne w Warszawie i Olsztynie, w czasie których wolontariusze zorganizowali sprzedaż charytatywną przygotowanych przez siebie potraw świątecznych. Zebrane w ten sposób środki zostały przekazane na rzecz Zespołu Placówek Szkolno-Wychowawczo-Rewalidacyjnych w Ostródzie oraz Hospicjum dla Dzieci w Olsztynie.

CyberMocn@ Szkoła

W 2023 roku Program CyberMocn@Szkoła był realizowany już po raz trzeci, natomiast jesienią 2023 roku rozpoczęła się jego czwarta edycja. Adresatami programu są opiekunowie dzieci w wieku przedszkolnym i szkolnym, a także nauczycielki i nauczyciele w przedszkolach oraz szkołach podstawowych. Program powstał w odpowiedzi na wyzwania związane z nauczaniem zdalnym i hybrydowym wywołane przez pandemię COVID-19, jednak obecnie jest kontynuowany w związku z wyzwaniami związanymi z wychowaniem cyfrowym dzieci i młodzieży. W 3. edycji programu, która została zakończona w kwietniu 2023 roku, wzięło udział ponad 100 nauczycielek i nauczycieli. Partnerami merytorycznymi 3. edycji programu CyberMocn@Szkoła byli Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę oraz Fundacja Teach for Poland.

Trzecia edycja programu CyberMocn@Szkoła składała się z dwóch elementów:

- 4 spotkań otwartych online, które odbywały się co 2 miesiące. Spotkania te są także udostępnione online na stronie internetowej programu. W ramach tej edycji poruszane były tematy związane z grami komputerowymi i bezpiecznym z nich korzystaniem, neuroroznorodności w edukacji, a także budowaniem poczucia wspólnoty wśród dzieci z różnych kultur.
- warsztatów dla trzech grup nauczycieli i nauczycielek, którzy byli uczestnikami 3. edycji projektu (w sumie niemal 100 wychowawców, pedagogów i nauczycieli edukacji wczesnoszkolnej).

3. Partnerstwo z innymi organizacjami pożytku publicznego

Istotnym elementem prowadzonej przez Fundację Citi Handlowy działalności jest również współpraca z innymi organizacjami i stowarzyszeniami, które specjalizują się w kluczowych z punktu widzenia strategii Fundacji obszarach. Współpraca i partnerstwa z innymi organizacjami pożytku publicznego, takimi jak stowarzyszenia i fundacje, pozwala znacząco zwiększyć skalę prowadzonej przez Fundację działalności. Co istotne, Fundacja buduje trwałe relacje, które pozwalają nie tylko na współpracę finansową, ale także merytoryczną, np. poprzez wolontariat kompetencyjny czy wspólne projektowanie badań i raportów.

Wraz z Muzeum Polin i Żydowskim Instytutem Historycznym Fundacja stworzyła wspólny projekt, który miał na celu przygotowanie wystawy z okazji 80 rocznicy wybuchu powstania w getcie warszawskim pt. „Wokół nas morze ognia. Losy żydowskich cywilów podczas powstania w getcie warszawskim”. To pierwsza wystawa o powstaniu w getcie warszawskim przedstawiona z perspektywy cywilów. Wystawa była otwarta od 18 kwietnia 2023 r. do 8 stycznia 2024 r.

Pośród projektów zrealizowanych w ramach działań partnerskich z innymi organizacjami warto wymienić projekty wspierające przedsiębiorczość, które są finansowane przez Citi Foundation oraz realizowane w ramach merytorycznej współpracy z Fundacją Citi Handlowy im. L. Kronenberga:

Fundacja Ashoka

Program Hello Entrepreneurship w 2023 roku był przeprowadzony przez Fundację ASHOKA Poland już po raz czwarty. Program jest finansowany ze środków Citi Foundation, natomiast Fundacja Citi Handlowy im. L. Kronenberga jest partnerem merytorycznym tej inicjatywy, której celem jest wzmacnianie przedsiębiorczości społecznej osób migrujących.

W ramach 4. edycji programu zrealizowano także projekt badawczy, umożliwiający lepsze zrozumienie motywację oraz ścieżki migrantów, prowadzące do przedsiębiorczości. Raport z tego badania, w sposób zbliżony do reportażu, śledzi historie i rysuje sylwetki 10 młodych osób, które przybyły do Polski. Każda z nich jest inna, wybrała inną drogę do realizacji swoich celów – od działalności naukowej, przez biznesową, po społeczną – i każda ma za sobą inne doświadczenia.

Jesienią 2023 roku rozpoczęła się 5. edycja programu. Zgłosiło się do niej rekordowo dużo inicjatyw. Jury wybierało finalistów spośród 125 nadesłanych zgłoszeń. 10 finalistów i finalistek przez cztery miesiące przy indywidualnym wsparciu doświadczonych mentorów i menterek, opracują biznesplan, zbudują markę i strategię komunikacyjną, uporządkują kwestie formalne oraz nawiążą nowe kontakty biznesowe.

Rosnące zainteresowanie programem Hello Entrepreneurship pokazuje, że osoby przybywające do Polski chcą i mogą rozwiązywać ważne problemy społeczne. Uczestniczki i uczestnicy programu wnoszą do świata swoje pomysły, doświadczenia, nowy punkt widzenia.

Fundacja Mamo Pracuj

Program Welcome stworzony został przez Fundację Mamo Pracuj, a jest finansowany przez Citi Foundation oraz Fundację Citi Handlowy, która jest zaangażowana w jego realizację merytorycznie. Celem programu jest wsparcie Polek i Ukrainek w rozwoju zawodowym oraz tworzenie społeczności wspierającej budowanie kariery. W ramach programu, 30 wolontariuszy Citi wspierało uczestniczki jako mentorzy. W sumie odbyło się około 120 godzin mentoringu. Uczestniczki wzięły udział także w 16 webinarach oraz 10 spotkaniach na żywo. W I półroczu 2023 roku odbyło się pięć edycji programu: dwie w Warszawie, jedna w Olsztynie, jedna w Krakowie i jedna we Wrocławiu, w których w sumie wzięło udział 361 uczestniczek.

Program wspiera społeczności ukraińskie w integracji ze społeczeństwem polskim, jak również promuje przedsiębiorczość w różnych grupach, między innymi wśród kobiet.

Pierwsza edycja programu została zrealizowana z dużym sukcesem, o czym świadczą takie wskaźniki jak 361 uczestniczek (na etapie planowania projektu zakładano 300 osób). Co ważne, niemal wszystkie uczestniczące w programie kobiety (97%) wskazywało, że czują poprawę swoich kompetencji w procesach rekrutacyjnych oraz czują poprawę poczucia własnej wartości i sprawstwa (99%).

Fundacja Perspektywy

Shesnnovation Academy to projekt, który jest realizowany przez Fundację Perspektywy dzięki wsparciu finansowemu Citi Foundation. Fundacja Citi Handlowy im. L. Kronenberga jest partnerem merytorycznym programu. Celem Shesnnovation Academy jest wsparcie rozwoju przedsiębiorczości wśród kobiet w branżach STEAM, czyli technologia, inżynieria, nauka oraz matematyka. W 2023 roku miała miejsce 5. edycja programu, który jest akceleratorem startupów z branży STEAM prowadzonych przez kobiety.

W czasie trwającego sześć miesięcy programu, uczestniczki były wspierane w budowie biznesplanu oraz prezentacji dla inwestorów swoich biznesów przez mentorów, pośród których byli między innymi wolontariusze Citi.

W ramach projektu Shesnnovation Academy został opublikowany także raport pt. „Różnorodność ma znaczenie. Młode liderki STEM kreują zmianę”, który powstał w ramach współpracy Fundacji Perspektywy i Fundacji Citi Handlowy im. Leopolda Kronenberga. Badanie zostało przeprowadzone wśród uczestniczek tegorocznej edycji programu.

Kolejnym projektem realizowanym we współpracy z Fundacją Perspektywy, wspierającym przedsiębiorczość wśród kobiet jest grudniowy wyjazd Women in Tech Camp, na który zapraszane są najzdolniejsze studentki kierunków informatycznych z polskich uczelni. Już po raz siódmy studentki mogły, poza doskonaleniem umiejętności programowania, spotkać się z mentorami i mentorkami, z którymi mogą zaplanować swoją ścieżkę kariery. Wśród mentorów, w dużej reprezentacji, znaleźli się między innymi wolontariusze Citi.

Fundacja Sieć Przedsiębiorczych Kobiet

Program Biznes w Kobięcych Rękach był jednym z pierwszych projektów akceleryjnych skierowanych do kobiet. Od dekady jest realizowany przy wsparciu finansowym Citi Foundation, a partnerem merytorycznym projektu jest Fundacja Citi Handlowy im. L. Kronenberga. W efekcie programu powstało już 370 firm założonych przez jego uczestniczki.

W 2023 roku odbyła się 9. edycja programu, w której wzięło udział 60 kobiet, wyłonionych spośród kilkuset kandydatek, finał programu miał miejsce w czasie XX Konferencji Sieci Przedsiębiorczych Kobiet pt. „Make the change. Jak prowadząc firmę, zmieniać świat na lepsze?”

Uczestniczki programu także w czasie tej edycji były wspierane w rozwoju przez mentorów i mentorki z dużym doświadczeniem biznesowym, także z Citi.

Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Wiedzy THINK!

Fundacja Citi Handlowy im L. Kronenberga jest partnerem merytorycznym Programu Rozwoju Przedsiębiorczości prowadzonego przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Wiedzy THINK! i finansowanego ze środków Citi Foundation. Celem programu jest przygotowanie młodych ludzi do założenia własnego biznesu oraz zapewnienia im wsparcie. Ważnym elementem jest także projekt badawczy, w którym poruszane są zagadnienia związane z postrzeganiem przedsiębiorczości przez pokolenie młodych.

Jesienią 2022 roku rozpoczęła się szósta edycja programu, w którym w roli mentorów zaangażowani byli wolontariusze Citi. W 2023 roku w ramach programu uczestnicy mogli wziąć udział w webinarach, a także spotkaniach Business Mixer, które umożliwiają bezpośredni kontakt z praktykami biznesu. Finał programu odbył się w marcu 2023 roku czasie konferencji Business Market, która przebiegała pod hasłem "Rozwiń siebie, rozwiń pomysł, rozwiń biznes".

We wrześniu 2023 roku została zainaugurowana już 7. edycja programu, który nadal jest wspierany merytorycznie przez Fundację Citi Handlowy i CitiVolunteers w roli mentorów.

W ramach promocji tej inicjatywy Anna Bichta, Prezeska Zarządu Fundacji THINK!, była gościem Fundacji Citi Handlowy w czasie wydarzenia EFNI Talks w październiku 2023 roku. W trakcie spotkania opowiadała o postawach młodych Polaków w odniesieniu do przedsiębiorczości, na podstawie opublikowanego w 2022 roku raportu pt. „Aspiracje ludzi młodych odnośnie ich przyszłej kariery zawodowej”.

Drugim projektem realizowanym przez Fundację Citi Handlowy im L. Kronenberga, jako partnerem merytorycznym Fundacji THINK!, jest cykl raportów badawczych „Postawy Polaków wobec oszczędzania”. Raport z 2023 roku został przygotowany już po raz 24 – tego rodzaju cykliczne badania w Polsce nadal należą do rzadkości. Warto także podkreślić, że na publikację z 2022 roku powołało się OECD w strategii edukacji finansowej dla Polski.

4. Mecenat kulturalny i sponsoring

2023 rok był kolejnym rokiem partnerstwa **Citi Handlowy z Polskim Komitetem Paraolimpijskim**.

Citi w Polsce było partnerem 5. Plebiscytu Polskiego Komitetu Paralimpijskiego na Sportowca Roku. Plebiscyt – popularne „Guttmany” – to wydarzenie, podczas którego wyróżniani są najlepsi i najpopularniejsi paraolimpijczycy. Organizacja plebiscytu ma także na celu promocję sportu osób z niepełnosprawnościami oraz prezentowanie postaw przełamujących bariery i stereotypy. Elżbieta Czwertnyńska, Citi Country Officer i prezes Citi Handlowy, wręczyła nagrodę w kategorii „Drużyna 2023 Roku” Kadry Polski w Goalball u19, ufundowaną przez **Fundację Citi Handlowy**. W tym roku drugie miejsce w kategorii „Najlepszy Sportowiec 2023 Roku” zdobyła tenisistka stołowa, Natalia Partyka należąca do Team Citi, grupy lekkoatletów światowej klasy, którzy reprezentują sobą wartości bliskie Citi. Zostali zaproszeni do drużyny Citi ze względu na swoje imponujące osiągnięcia nie tylko w sporcie, ale też w życiu osobistym. Wieloletnia współpraca z Polskim Komitetem Paraolimpijskim jest elementem globalnej inicjatywy Citi wspierającej ruch paraolimpijski i dążenie do zmiany społecznego postrzegania niepełnosprawności, gdzie liczy się człowiek, jego pasje oraz osiągnięcia.

Citi Handlowy dla Olsztyna – wsparcie dla miasta i regionu

Razem z centrum usług biznesowych Citi i jako jeden z największych pracodawców regionu, Citi Handlowy od ponad 20 lat wspiera społeczność olsztyńską i kwestie ważne dla mieszkańców województwa warmińsko-mazurskiego. W 2023 roku Bank był kolejny raz partnerem strategicznym **Plebiscytu na Najpopularniejszego Sportowca Warmii i Mazur**, a przedstawiciele Banku wręczali nagrody w kategorii Sportowiec Roku i Sportowiec bez Barier.

Citi Handlowy razem z Citi Solutions Center był również partnerem tytularnym i zaangażowanym partnerem **Citi Warmia Run Challenge 2023 Olsztyn**. Była to druga edycja olsztyńskich zawodów promujących aktywny tryb życia dla całych rodzin w Koszary Park w Olsztynie. Na trzech dystansach: 5, 10 i 21,1 kilometrów, pod egidą programu Live Well at Citi, w zawodach wystartowało 85 pracowników Citi w Polsce. Wydarzenie promowało aktywny styl życia połączony z celem społecznym: wsparciem Nidzickiego Funduszu Lokalnego.

Citi Handlowy sponsorem oraz partnerem zawodów IRONMAN

Citi Handlowy już kolejny rok był zaangażowanym sponsorem, partnerem i aktywnym uczestnikiem prestiżowych zawodów triathlonowych IRONMAN, które odbywają się w 3 miastach: w Warszawie (w której bank był sponsorem tytularnym Citi Handlowy IRONMAN 70.3 Warsaw), a także w Gdyni i Poznaniu jako partner. Sportowe zmagania to wiele miesięcy ciężkich treningów i licznych wyrzeczeń, które byłyby o wiele trudniejsze i pozbawione radości, gdyby nie kibice. Dlatego motywem przewodnim ubiegłorocznych zawodów IRONMAN Poland był „Rok kibicowania”, który zwracał uwagę na tych, którzy w tak wymagającej dyscyplinie, jaką jest triathlon, dodają energii, wiary i zagrzewają do walki, a na mecie świętują razem z zawodnikami. Wśród nich są ci najważniejsi i najwierniejsi: rodzina i przyjaciele. Doceniając ich rolę, Citi Handlowy zaprosił publiczność do dedykowanej strefy wspólnego kibicowania, a w Gdyni wierni kibice mogli wziąć udział w ekscytującej grze miejskiej.

Wydatki poniesione przez Bank na cele społeczne i pozostałe (w tys. zł)

	2023	2022
Mecenat kulturalny, sponsoring i media	612	987
Zaangażowanie społeczne (instytucje charytatywne i społeczne)	3 567	3 622

Live Well at Citi [GRI 403-6]

Live Well at Citi jest globalną inicjatywą Grupy Citi, promującą kulturę zdrowia i aktywny styl życia. Citi Handlowy realizuje ją z powodzeniem już od kilku lat, łącząc sportowe zmagania z działaniem na rzecz potrzebujących. Integralnym elementem projektów Live Well at Citi jest spójna z misją Banku idea wspierania lokalnych społeczności. Pracownicy razem z klientami Citi Handlowy uczestniczą w wydarzeniach sportowych jako drużyna Live Well at Citi, a jednocześnie jako wolontariusze – #CitiVolunteers – wspierają wybrany cel społeczny.

Biorąc udział w sportowych zmaganiach jako drużyna Live Well at Citi, pomagamy osobom z niepełnosprawnościami spełniać ich marzenia o tym, co dla nas jest codziennością. W 2023 roku, dzięki pokonanym wspólnie kilometrom, sfinansowaliśmy zakup specjalistycznych wózków sportowych dla Fundacji Fizjoterapia Follow Your Dreams. Dzięki temu sprzętowi jej podopieczni, mimo swoich niepełnosprawności, będą mogli uczestniczyć w zawodach biegowych i triathlonowych w tandemie z pełnosprawnymi opiekunami. Chcemy sprawić, by poczuli radość, jaką dają ruch i sport. Ich uśmiech na mecie będą dla nas bezcenne!

Wśród wydarzeń, w których pracownicy uczestniczyli razem z klientami Banku jako drużyna Live Well at Citi znalazły się między innymi:

- **IRONMAN Poland** – sztafety triathlonowe podczas zawodów w Warszawie, Gdyni oraz Poznaniu.
- **Citi Warmia Run Challenge** – dwudniowy festiwal biegowy w Olsztynie, obejmujący trasy po asfalcie i trailowe na dystansach: 1 km, 5 km, 10 km i 21 km oraz zawody dla najmłodszych. W biegach na różnych dystansach wzięło udział 100 przedstawicieli Citi w Polsce, a na trasie oraz w miasteczku biegowym wspierali ich i kibicowali im wolontariusze Citi.
- **7. Ukiel Olsztyn Półmaraton** – pracownicy Citi Handlowy z Warszawy oraz Regionalnego Centrum Rozliczeniowego (RCR Olsztyn) i centrum operacyjnego Citi Solutions Center Poland utworzyli najliczniejszą drużynę uczestniczącą w tym wydarzeniu. Na starcie biegu na 5 km i półmaratonu stanęło w sumie 85 naszych pracowników.
- **Poland Business Run** – w pierwszą niedzielę września pracownicy Citi Handlowy jak co roku wzięli udział w charytatywnym biegu organizowanym przez Fundację Poland Business Run. Jego celem była zbiórka środków na zakup protez i sprzętu medycznego, rehabilitację oraz wsparcie psychologiczne dla osób po amputacjach i z niepełnosprawnością ruchową. W wirtualnych zmaganiach Citi w Polsce reprezentowało 7 5-osobowych drużyn Live Well at Citi. Udział w Poland Business Run to jedna z wielu inicjatyw, poprzez które Bank wspiera budowanie bardziej różnorodnego, zintegrowanego społeczeństwa, przyczyniając się do zmiany postrzegania osób z niepełnosprawnościami.
- **3. Orlen Paralympic Run** – w październiku biegacze Live Well at Citi ponownie dołączyli do wolontariuszy Citi, by promować ideę ruchu paraolimpijskiego i wyrazić podziw i uznanie dla sportowców z niepełnosprawnościami. Bieg ten był kolejnym działaniem, poprzez które Citi Handlowy wspiera osoby z niepełnosprawnościami i pomaga budować zintegrowane społeczeństwo. Trzecia edycja tego wydarzenia odbyła się 8 października w warszawskim parku Kępa Potocka.
- **33. Bieg Niepodległości w Warszawie** – w warszawskim biegu na dystansie 10 km z okazji rocznicy odzyskania przez Polskę niepodległości drużynę Live Well at Citi reprezentowała rekordowa liczba 147 zawodników.

Ponadto, w ramach programu Live Well at Citi, pracownicy Citi Handlowy mogli na co dzień korzystać z krótkich sesji relaksacyjnych **Energy Online** (joga, stretchnig, mindfulness), uczestniczyć w treningach drużynowych i wspólnych rozgrywkach ligowych w ramach Business Tennis League, a także w cotygodniowych treningach biegowych.

VII. O Sprawozdaniu

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A., działającego pod marką Citi Handlowy (dalej „Bank” lub „Citi Handlowy”) oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. (dalej „Grupa”) (dalej: Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych; Sprawozdanie) uwzględnia kluczowe aspekty środowiskowe, społeczne oraz związane z ładu korporacyjnym (ang. ESG – Environmental, Social, Governance) w związku z działalnością Grupy.

W Sprawozdaniu opisano działalność Banku. [GRI 2-2] Pozostałe spółki należące do grupy kapitałowej Citi Handlowy, z uwagi na skalę swojej działalności, nie zostały uwzględnione w niniejszym Sprawozdaniu. W raportowanym okresie nie zaszły żadne istotne zmiany w strukturze Grupy ani jej łańcuchu dostaw. [GRI 2-6]

Proces identyfikacji tematów istotnych i lista tematów istotnych [GRI 3-2, GRI 3-3]

W wyniku prowadzonego dialogu z interesariuszami Banku, planowania strategii ESG Banku oraz zewnętrznych badań, Bank zidentyfikował mapę najbardziej istotnych tematów pod względem sporządzenia raportu niefinansowego. Tematy zostały zestawione z interesariuszami Banku wraz z przyporządkowaniem ich istotności do każdej grupy interesariuszy w ramach oszacowania prawdopodobieństwa ich wystąpienia. Przyporządkowanie odbyło się na poziomie analizy jakościowej z wykorzystaniem wiedzy zebranej przez Bank w różnych formatach m.in. w ramach rozmów i dwustronnych ankiet. Tematy ESG określone w strategii Banku zostały zweryfikowane przez przedstawicieli kadry zarządzającej Banku.

	Klienci	Pracownicy	Akcjonariusze, Inwestorzy, Analitycy	Kontrahenci	Pozostali interesariusze (m.in. lokalne społeczności)
Kwestie Środowiskowe					
Zobowiązanie Banku do przeciwdziałania zmianom klimatycznym	•	•	•		•
Produkty i usługi „zielone”	•	•	•		•
Redukcja własnego śladu węglowego	•	•	•	•	•
Kwestie Społeczne					
Kultura różnorodności i inkluzyjności		•		•	•
Dobrostan pracowników, w tym bezpieczeństwo pracowników		•		•	•
Prawa człowieka	•	•	•	•	•
Inicjatywy CSR w tym wolontariat pracowniczy		•	•		•
Ład Korporacyjny					
Kodeks etyki, w tym polityka antykorupcyjna	•	•	•	•	•
Uczestnictwo w globalnych stowarzyszeniach		•		•	•

promujących zrównoważony rozwój					
Odporność operacyjna	●		●		
Cele strategiczne i ich realizacja			●		

Prace nad Sprawozdaniem przebiegały w sposób sformalizowany, w ramach cyklicznie obradującej grupy roboczej. W skład grupy roboczej, której pracami kierował Wiceprezes Zarządu Banku nadzorujący Pion Zarządzania Finansami, wchodzili przedstawiciele: Sektora Zarządzania Finansami, Departamentu Strategii i Relacji Inwestorskich, Sektora Zarządzania Ryzykiem, Departamentu Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu, Pionu Wsparcia i Usług, Pionu Zarządzania Kadrami, Fundacji Citi Handlowy im. Leopolda Kronenberga oraz Rzecznicy Klienta.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy sporządzone zostało zgodnie z ustawą z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości (Dz.U. z 2019 roku, poz. 351 z późniejszymi zmianami), zgodnie z którą Grupa podlega obowiązkowi sprawozdawczemu, według standardu raportowania GRI standards.



Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy prezentuje działalność Grupy za okres od 1 stycznia 2023 roku do 31 grudnia 2023 roku, chyba że w treści Sprawozdania wskazano inaczej. Okres raportowy dla danych niefinansowych jest taki sam jak dla danych finansowych zaprezentowanych w Sprawozdaniu finansowym Banku za 2023 rok. Grupa publikuje sprawozdanie na temat informacji niefinansowych w cyklu rocznym. Ostatnie sprawozdanie sporządzono za rok 2022 i zostało one opublikowane 21 marca 2023 roku. **[GRI 2-3]**

Niniejsze Sprawozdanie zawiera korekty informacji opublikowanych w raporcie za 2022 rok. Korekty te dotyczą zmian zużycia niektórych mediów i wyliczenia emisji CO₂ w 2022 roku, przeliczonych ponownie w 2023 roku z uwzględnieniem faktur dotyczących roku 2022, a dostarczonych po terminie publikacji raportu za 2021 rok. **[GRI 2-4]**

Sprawozdanie zostało poddane zewnętrznej weryfikacji przez KPMG Audyt Sp. z o.o. Sp. k. Raport z atestacji został dołączony do niniejszego Sprawozdania **[GRI 2-5]**

Sprawozdanie stanowi integralną część Raportu Roczno Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. i jest dostępne na stronie internetowej Citi Handlowy www.citihandlowy.pl w zakładce „Informacje finansowe”.

W przypadku pytań prosimy o kontakt:

Adam Piotrak
Dyrektor Biura Relacji Inwestorskich

Citi Handlowy
Bank Handlowy w Warszawie S.A.
ul. Senatorska 16
00-923 Warszawa
adam.piotrak@citi.com

[GRI 2-3]

VIII. Indeks treści GRI standards

W proces raportowania zaangażowani byli pracownicy i menedżerowie odpowiedzialni za poszczególne obszary raportowania.

RAPORT SPORZĄDZONO WEDŁUG STANDARDÓW GRI: OPCJA PODSTAWOWA (CORE).

I. UJAWNIEŃ PROFILOWE			
1. Organizacja i jej praktyki sprawozdawcze			
GRI 2-1	GRI 2. General Disclosures 2021	Dane organizacyjne	4, 5
GRI 2-2	GRI 2. General Disclosures 2021	Podmioty objęte raportowaniem zrównoważonego rozwoju w organizacji	6
GRI 2-3	GRI 2. General Disclosures 2021	Okres sprawozdawczy, częstotliwość raportowania i dane kontaktowe	116
GRI 2-4	GRI 2. General Disclosures 2021	Zmiany w raportowanych informacjach	116
GRI 2-5	GRI 2. General Disclosures 2021	Zewnętrzne poświadczenie	116
2. Działalność i pracownicy			
GRI 2-6	GRI 2. General Disclosures 2021	Działalność, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	4,35
GRI 2-7	GRI 2. General Disclosures 2021	Pracownicy	94-100
GRI 2-8	GRI 2. General Disclosures 2021	Osoby świadczące pracę na rzecz organizacji, które nie są jej pracownikami	98
3. Ład korporacyjny			
GRI 2-9	GRI 2. General Disclosures 2021	Skład i struktura najwyższego organu zarządzającego	14
GRI 2-10	GRI 2. General Disclosures 2021	Powolywanie i wybór najwyższego organu zarządczego	14
GRI 2-12	GRI 2. General Disclosures 2021	Rola najwyższego organu zarządczego w nadzorowaniu zarządzania wpływami	11, 14, 15, 87, 102
GRI 2-13	GRI 2. General Disclosures 2021	Przekazanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływami	11, 14, 15
GRI 2-15	GRI 2. General Disclosures 2021	Konflikt interesów	27
4. Strategia, polityka i praktyki			
GRI 2-22	GRI 2. General Disclosures 2021	Oświadczenie o strategii zrównoważonego rozwoju	3
GRI 2-23	GRI 2. General Disclosures 2021	Zobowiązania ujęte w politykach	10, 11, 16, 22, 77, 100, 102
GRI 2-24	GRI 2. General Disclosures 2021	Realizowanie zobowiązań ujętych w politykach	10, 12, 17, 22, 31, 42, 77, 84, 94, 106
GRI 2-25	GRI 2. General Disclosures 2021	Procesy naprawcze dotyczące negatywnych oddziaływań	23, 25, 32, 42, 77, 106
GRI 2-26	GRI 2. General Disclosures 2021	Mechanizmy zasięgnięcia porad i zgłaszania obaw	23, 25
GRI 2-28	GRI 2. General Disclosures 2021	Stowarzyszenia członkowskie	20
5. Angażowanie interesariuszy			
GRI 2-29	GRI 2. General Disclosures 2021	Podejście do angażowania interesariuszy	19
GRI 2-30	GRI 2. General	Układy zbiorowe pracy	105

	Disclosures 2021		
II. Tematy istotne			
GRI 3-2	GRI 2. General Disclosures 2021	Lista istotnych tematów	115
GRI 3-3	GRI 2. General Disclosures 2021	Zarządzanie istotnymi tematami	115
GRI 201-1	GRI 201. Wyniki ekonomiczne 2016	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdystrybuowana	9
GRI 205-2	GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	Komunikacja i szkolenia z procedur i polityk antykorupcyjnych	38
GRI 205-3	GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	38
GRI 301-1	GRI 301. Surowce 2016	Surowce według wagi i objętości	79-80
GRI 302-1	GRI 302. Energia 2016	Zużycie energii w organizacji	78
GRI 302-4	GRI 302. Energia 2016	Ograniczenie zużycia energii	78-79
GRI 303-5	GRI 303. Woda i ścieki 2018	Zużycie wody	78
GRI 305-1	GRI 305. Emisje 2016	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 1)	81-83
GRI 305-2	GRI 305. Emisje 2016	Pośrednie energetyczne emisje gazów cieplarnianych (Zakres 2)	81-83
GRI 305-3	GRI 305. Emisje 2016	Inne istotne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 3)	81-83
GRI 305-4	GRI 305. Emisje 2016	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	84
GRI 306-3	GRI 306. Odpady 2020	Wytworzone odpady	80
GRI 401-2	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	103-104
GRI 401-3	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Urlopy macierzyńskie	99
GRI 403-5	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Szkolenia dla pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	106
GRI 403-6	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Programy promocji zdrowia dla pracowników	103, 114
GRI 403-9	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Urazy w miejscu pracy	106
GRI 404-2	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	90-91, 105
GRI 404-3	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Odsetek pracowników otrzymujących regularną ocenę pracy i rozwoju kariery	92
GRI 405-1	GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	Różnorodność wśród zarządu i pracowników	87, 97, 100
GRI 405-2	GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn	87, 93
GRI 406-1	GRI 406. Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	Przypadki dyskryminacji i podjęte działania	26-27
GRI 412-2	GRI 406. Prawa człowieka-ewaluacja 2016	Pracownicy przeszkoleni z procedur lub polityk dotyczących praw człowieka	25

Podpisy Członków Zarządu

19.03.2024 Data	Elżbieta Światopełk-Czetwertyńska Imię i nazwisko	Prezes Zarządu Stanowisko/funkcja
19.03.2024 Data	Patrycjusz Wójcik Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja
19.03.2024 Data	Andrzej Wilk Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja
19.03.2024 Data	Maciej Kropidłowski Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja
19.03.2024 Data	Barbara Sobala Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja
19.03.2024 Data	Katarzyna Majewska Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja
19.03.2024 Data	Ivan Vrhel Imię i nazwisko	Członek Zarządu Stanowisko/funkcja