



SPRAWOZDANIE

NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH

**Z DZIAŁALNOŚCI
GRUPY KAPITAŁOWEJ
BNP PARIBAS BANK POLSKA S.A.
W 2022 R.**

(obejmujące informacje niefinansowe z działalności
BNP Paribas Bank Polska S.A. w 2022 r.)



BNP PARIBAS



Spis treści

Nasze podejście do raportowania	3
Charakterystyka Grupy i Banku	4
Model biznesowy i tworzenie wartości dla interesariuszy	5
Strategia biznesowa GOeyond 2022-2025	7
Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności	11
Zarządzanie ESG	13
Zrównoważone finansowanie	15
Ujawnienia taksonomiczne	16
Zagadnienia społeczne	18
Zagadnienia pracownicze	24
Zagadnienia środowiskowe	33
Poszanowanie praw człowieka	38
Przeciwdziałanie korupcji i nadużyciom	38
Zarządzanie ryzykiem ESG	40
PODPISY CZŁONKÓW ZARZĄDU BNP PARIBAS BANK POLSKA S.A.	44



Katarzyna Leaut-Wturska, Menadżerka Bankowości Biznesowej



Nasze podejście do raportowania

BNP Paribas Bank Polska S.A. od 2011 r. publikuje roczne raporty zawierające dane niefinansowe dotyczące zarządzania obszarem ESG (E – environment, S – social, G – governance), czyli wpływem środowiskowym, społecznym i dotyczącym odpowiedzialnych praktyk biznesowych i ładu organizacyjnego, w tym poszanowanie praw człowieka i przeciwdziałanie korupcji i nadużyciom.

Od 2019 r. Bank publikuje zintegrowane raporty roczne. **Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej BNP Paribas Bank Polska S.A. w 2022 r. (obejmujące Sprawozdanie Zarządu z działalności BNP Paribas Bank Polska S.A. w 2022 r.)** (dalej: Sprawozdanie Zarządu) przedstawia kompleksowy obraz działalności integrujący wyniki finansowe i biznesowe z aspektami dotyczącymi wpływu środowiskowego, społecznego oraz ładu zarządczego (ESG). Sprawozdanie Zarządu uwzględnia najlepsze praktyki rynkowe oraz odnosi się do krajowych i międzynarodowych wytycznych istotnych dla biznesu w zakresie raportowania informacji niefinansowych: Global Reporting Initiative (GRI) 2021 – międzynarodowego standardu raportowania niefinansowego GRI Standards, Wytycznych do raportowania ESG przygotowanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) we współpracy z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOR), Wytycznych Międzynarodowej Rady ds. Sprawozdawczości Zintegrowanej (IIRC), Rekomendacji Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) w zakresie raportowania ryzyka klimatycznego oraz Rozporządzenia w sprawie Taksonomii UE,

Na potrzeby spełnienia art. 49b ust. 9 Ustawy o Rachunkowości Bank sporządził odrębnie **Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej BNP Paribas Bank Polska S.A. w 2022 r. (obejmujące informacje niefinansowe BNP Paribas Bank Polska S.A. w 2022 r.)**, które uwzględnia informacje niefinansowe wymagane zapisami ustawy.

Dla pełnego obrazu naszej działalności, zachęcamy do zapoznania się ze Sprawozdaniem Zarządu, które jest efektem naszego strategicznego podejścia do prowadzenia biznesu zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. W naszych działaniach w pełni włączamy kwestie ESG do modelu biznesowego, a jednym z głównych zobowiązań jest przyczynianie się do transformacji gospodarki w kierunku zrównoważonego rozwoju oraz etyczne i odpowiedzialne finansowanie Klientów i inwestycji.

Raporty roczne BNP Paribas Bank Polska S.A. za poprzednie lata, w tym publikowane od 2011 r. zawierające informacje niefinansowe, dostępne są na [stronie internetowej Banku](#).

Dane prezentowane w Raporcie dotyczą okresu od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r., chyba, że w treści zaznaczono inaczej. Raport prezentuje działalność oraz dane niefinansowe Grupy Kapitałowej BNP Paribas Bank Polska S.A. obejmującej BNP Paribas Bank Polska S.A. jako jednostkę dominującą oraz spółki wchodzących w skład Grupy Kapitałowej BNP Paribas Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2022 r. Są to:

- BNP Paribas Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- BNP Paribas Leasing Services Sp. z o.o.
- BNP Paribas Group Service Center S.A.
- Bankowy Fundusz Nieruchomościowy Actus Sp. z o.o.
- Campus Leszno Sp. z o.o.
- BGZ Poland ABS1 Designated Activity Company.

Kontakt

Dziękujemy za zapoznanie się z treścią naszego sprawozdania. Jeżeli mają Państwo pytania lub sugestie dotyczące raportowanych przez nas treści, zapraszamy do kontaktu: relacjeinwestorskie@bnpparibas.pl oraz csr@bnpparibas.pl.

Więcej informacji dostępnych jest na stronie: <https://www.bnpparibas.pl/relacje-inwestorskie> oraz <https://www.bnpparibas.pl/csr>



Charakterystyka Grupy i Banku

BNP Paribas Bank Polska S.A. (dalej: Bank) to bank uniwersalny.

Klientom indywidualnym oferujemy produkty oszczędnościowo-inwestycyjne oraz szeroką gamę kredytów m.in. mieszkaniowych oraz konsumenckich. Klientom segmentu bankowości prywatnej proponujemy kompleksową ofertę w zakresie ochrony, optymalizacji i pomnażania majątku. Klienci Banku mogą również korzystać z usługi doradztwa inwestycyjnego.

Przedsiębiorstwom zarówno mikro, jak i małym, średnim oraz korporacjom dostarczamy rozwiązania z zakresu finansowania działalności w kraju i za granicą. Nasze usługi kierujemy również do przedsiębiorstw z sektora rolno-spożywczego. Specjalizujemy się w finansowaniu rolnictwa, gospodarki żywnościowej oraz infrastruktury regionalnej.

Jesteśmy bankiem o ponad stuletniej historii na rynku polskim. Powiązanie z globalną Grupą finansową BNP Paribas umożliwia nam stosowanie najlepszych praktyk międzynarodowych, by sprostać potrzebom rynku lokalnego i oczekiwaniom Klientów Banku. Nasze usługi w całej Polsce świadczymy poprzez sieci oddziałów, w tym placówki partnerskie oraz w bankowości internetowej i mobilnej. Współpracujemy także ze sklepami partnerskimi i wybranymi dealerami samochodowymi.

Jako Bank Zielonych Zmian wspieramy Klientów w przechodzeniu na gospodarkę niskoemisyjną oraz inspirujemy do podejmowania odpowiedzialnych decyzji finansowych. Konsekwentnie realizujemy strategię finansowania inwestycji wywierających pozytywny wpływ społeczny, gospodarczy i środowiskowy.

Bank wraz ze spółkami zależnymi tworzy Grupę Kapitałową BNP Paribas Bank Polska S.A. (dalej: Grupa), która zajmuje szóstą pod względem sumy bilansowej pozycję w krajowym sektorze bankowym. Zatrudnienie w Grupie wyrażone w etatach wynosi – 8,5 tys.

Bank jest częścią międzynarodowej Grupy bankowej BNP Paribas (dalej: Grupa BNP Paribas).

Akcje BNP Paribas Bank Polska S.A. notowane są na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.

Centrala Banku znajduje się w Warszawie, przy ul. Kasprzaka 2.

Udziały rynkowe

Tabela 1. Udziały rynkowe BNP Paribas Bank Polska

	31.12.2022	31.12.2021
Kredyty dla Klientów niebędących bankami	6,1%	6,0%
Kredyty dla Klientów indywidualnych	5,6%	5,4%
Niefinansowe podmioty gospodarcze	9,2%	9,1%
Depozyty Klientów niebędących bankami	6,2%	5,6%
Depozyty Klientów indywidualnych	4,8%	4,7%
Niefinansowe podmioty gospodarcze	10,3%	9,1%

W kategorii „kredyty dla Klientów niebędących bankami” udział Banku w sektorze wyniósł na koniec 2022 r. 6,1%, wobec 6,0% na koniec 2021 r. Wzrost ten wynikał przede wszystkim z silnego wzrostu udziału Banku w kredytach dla przedsiębiorstw (przy wysokiej dwucyfrowej dynamice ich wolumenu w Banku), któremu towarzyszył wysoki wzrost udziału w złotych kredytach mieszkaniowych dla Klientów indywidualnych (związany zarówno z rosnącym w wolnym tempie ich wolumenem w Banku, jak i kurczącym się w sektorze), oraz solidny wzrost udziałów w mniej znaczącym wolumenowo segmencie kredytów konsumpcyjnych (związany w dużym stopniu z ich spadającym wolumenem w sektorze i niewielkim wzrostem w Banku).

Udział Banku w depozytach Klientów niebędących bankami odnotował wzrost do 6,2% z 5,6% na koniec 2021 r. Nastąpiło to głównie w wyniku dynamicznego wzrostu udziału w terminowych depozytach osób prywatnych, wspieranego silnym wzrostem udziałów w depozytach przedsiębiorstw.



Model biznesowy i tworzenie wartości dla interesariuszy

Grupa Kapitałowa BNP Paribas Bank Polska prowadzi swoją działalność w oparciu o segmenty operacyjne (w % podano udział linii biznesowej w wyniku z działalności bankowej Grupy, NBI, za 12 miesięcy 2022 r.):

- Bankowość Detaliczna i Biznesowa – obsługuje Klientów indywidualnych – w tym Klientów bankowości prywatnej (Wealth Management) i Klientów biznesowych – w tym mikroprzedsiębiorstwa. Największy udział w NBI – 41,0%,
- Bankowość Korporacyjna – oferuje bogaty zakres usług finansowych dla dużych i średnich przedsiębiorstw, jednostek samorządu terytorialnego i podmiotów, które należą do międzynarodowych grup kapitałowych. Udział w NBI – 20,7%,
- Bankowość Małych i Średnich Przedsiębiorstw – obsługuje Klientów Agro i non-Agro. Udział w NBI – 10,7%,
- Bankowość Korporacyjna i Instytucjonalna (CIB) – wspiera sprzedaż produktów Grupy polskim przedsiębiorstwom i obsługuje Klientów strategicznych. Udział w NBI – 7,4%,
- Pozostała działalność bankowa to działalność Pionu Zarządzania Aktywami i Pasywami oraz Corporate Center. Udział w NBI – 10,2%.

Fundamenty działalności

Kompletność oferty

Oferujemy Klientom różnorodne produkty i usługi finansowe, które świadczą Bank i spółki Grupy. Jesteśmy blisko naszych Klientów. Świadczymy usługi w sieci bankowych centrów Klienta, stale rozwijamy i dostosowujemy nasze placówki do ich potrzeb. Nasze produkty kredytowe dostępne są również w punktach sklepów partnerskich i wybranych sieciach dealerów samochodów. Aby sprostać wyzwaniom technologicznym, stale rozwijamy nasze produkty i cyfrowe kanały obsługi: bankowość mobilną i online, nowe formy komunikacji.

Dostępność oferty

Dążymy do tego, aby każdemu Klientowi zapewnić dostęp do bankowości na równym poziomie. W tym celu ulepszamy nasze produkty i wprowadzamy udogodnienia w naszych oddziałach. Dzięki tym udogodnieniom zapewniamy dostęp do bankowości osobom z niepełnosprawnościami, seniorom i osobom z grup zagrożonych wykluczeniem.

Odpowiedzialne zarządzanie ryzykiem

Naszym celem jest dostarczanie najwyższej jakości usług naszym Klientom. Ostrożne zarządzanie rynkiem i kultura Compliance, czyli kultura zgodności z przepisami, to filary naszej działalności biznesowej. Wdrożyliśmy i stosujemy procedury, dzięki którym zarządzamy ryzykiem. Jednym z kluczowych elementów tego systemu jest zarządzanie ryzykiem ESG, w tym ryzykiem klimatycznym.

Wsparcie Klienta w zrównoważonej transformacji

Długoterminowe wspieranie zrównoważonego rozwoju gospodarki oraz budowanie trwałych relacji z Klientami i pozostałymi interesariuszami Banku to kluczowy wymiar naszej odpowiedzialności. Oferujemy produkty i usługi dopasowane do zmieniających się potrzeb naszych Klientów, jednocześnie odpowiadając na wyzwania globalne oraz uwarunkowania rynku lokalnego.

Kluczowe zasoby

- **Kapitał finansowy** – środki pozyskane od Klientów i akcjonariuszy oraz wygenerowane przez nas zyski wykorzystujemy do oferowania odpowiedzialnych produktów i usług finansowych.
- **Kapitał ludzki i intelektualny** - dzięki wiedzy i kompetencjom pracowników tworzymy innowacyjne produkty i usługi odpowiadając na potrzeby Klientów.
- **Kapitał operacyjny** – nieustannie i zwinnie pracujemy nad rozwojem i doskonaleniem jakości oraz dostępności naszych usług poprzez tradycyjne i cyfrowe kanały kontaktu.
- **Kapitał społeczny** – jako instytucja zaufania publicznego inicjujemy działania na rzecz pozytywnych zmian w naszym otoczeniu.
- **Kapitał środowiskowy** – dbamy o środowisko naturalne i oferujemy rozwiązania wspierające zrównoważoną gospodarkę.

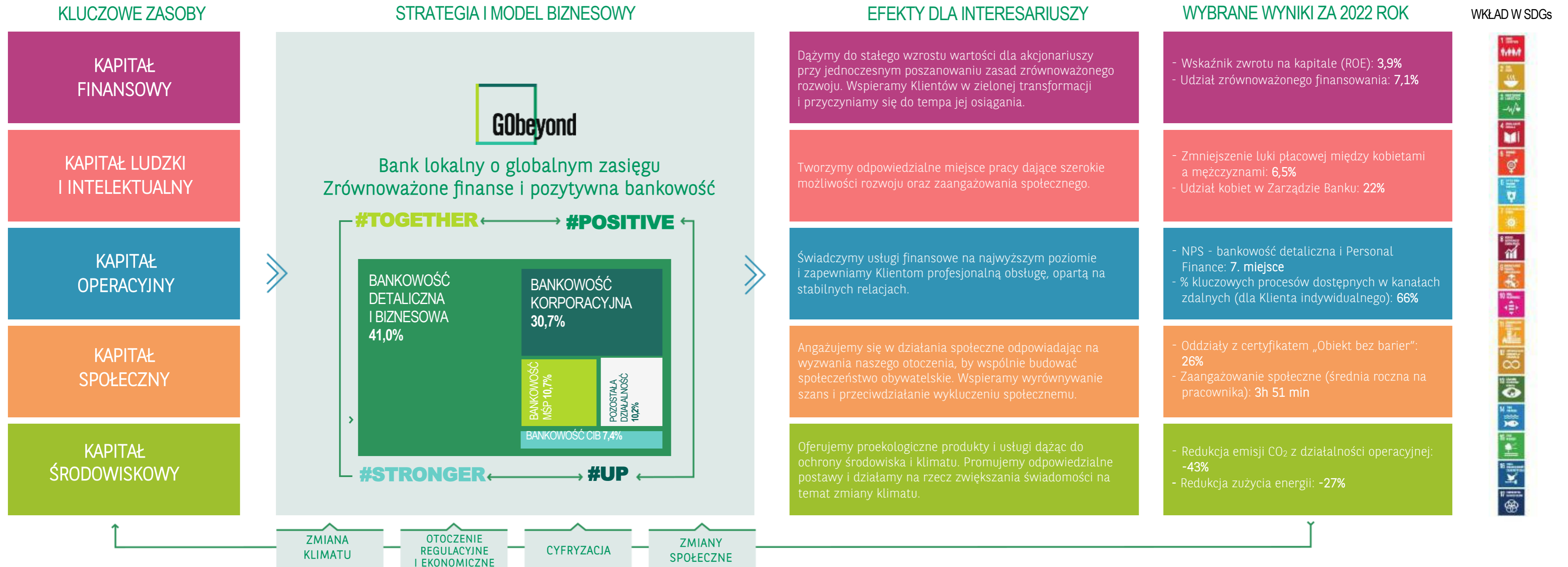
Misja Banku

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

Żyjemy w zmieniającym się świecie. Dlatego tak ważne jest dla nas, aby zabezpieczać potrzeby finansowe i wprowadzać innowacyjne rozwiązania. Wspieramy Klientów w zrównoważonym rozwoju. Dbamy o rozwój zawodowy i zaangażowanie pracowników. Generujemy wzrost wartości dla akcjonariuszy i korzyści dla gospodarki, środowiska oraz lokalnych społeczności.



W ZMIENIAJĄCYM SIĘ ŚWIECIE WSPIERAMY KLIENTÓW W ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJU



ZMIANA KLIMATU
OTOCZENIE REGULACYJNE I EKONOMICZNE
CYFRYZACJA
ZMIANY SPOŁECZNE



Strategia biznesowa GOeyond 2022-2025

Głównym celem nowej strategii GOeyond na lata 2022-25, przyjętej przez Zarząd i Radę Nadzorczą Banku w marcu 2022 r., jest dalszy dynamiczny rozwój Banku, który będzie instytucją działającą efektywnie, z zaangażowanymi pracownikami i zadowolonymi Klientami, będąc jednocześnie liderem w obszarze zrównoważonego rozwoju. Strategia GOeyond, po wieloetapowym budowaniu skali poprzez akwizycje w poprzednich latach, skupia się na rozwoju organicznym, przy zachowaniu odpowiedzialnego podejścia do zarządzania ryzykiem.

Pomimo, iż zmienne otoczenie może mieć wpływ na wyniki finansowe Grupy w przyszłości, to naszą ambicją jest osiągnięcie poniższych celów do 2025 r.:

- **Wskaźnik zwrotu na kapitale (ROE): ~12%**
- **Wskaźnik kosztów do dochodów: max. 48%**
- **Udział zrównoważonego finansowania: 10%**

Kierunki strategiczne zawarte w nowej strategii GOeyond bazują na solidnych fundamentach oraz zrównoważonym i zdywersyfikowanym modelu biznesowym Banku. Wyznaczone kierunki rozwoju są aktualne pomimo niestabilności otoczenia z jakim obecnie mamy do czynienia. Nowa strategia została opracowana wewnętrznie, przez szeroką grupę pracowników Banku, reprezentujących wszystkie kluczowe obszary, oraz przez przedstawicieli spółek zależnych.

Strategia GOeyond jest oparta na 4 filarach: UP, POSITIVE, STRONGER, TOGETHER

FILAR UP

Strategia GOeyond jest strategią wzrostu. Naszym celem jest zwiększanie liczby obsługiwanych Klientów, wzmocnienie pozycji rynkowej i wzrost przychodów.

Bankowość Detaliczna i Personal Finance

Osiągnięcie wysokiej satysfakcji wśród Klientów, dzięki której Bank zanotuje wzrost liczby aktywnych Klientów (o 0,5 mln do 4,5 mln). Będzie to możliwe dzięki innowacyjnym produktom (w tym wykraczającym poza bankowość), spersonalizowanej komunikacji oraz szerokiej dostępności do produktów Banku przez kanały zdalne.

Bankowość MŚP, Korporacyjna i CIB

Dążenie do wzmocnienia swojej pozycji wśród Klientów międzynarodowych oraz dużych lokalnych korporacji, (w tym wspierając ich międzynarodową ekspansję). Bank chce zwiększać bazę aktywnych Klientów, obsługiwanych z wykorzystaniem rozwiązań cyfrowych. Kluczowym celem jest dogłębna optymalizacja i skrócenie procesu kredytowego.

FILAR POSITIVE

Bank chce być liderem zrównoważonych finansów, rozwijając ofertę dedykowanych produktów i usług dla wszystkich linii biznesowych. Będzie konsekwentnie dążył do własnej neutralności klimatycznej oraz wspierał w tym samym swoich Klientów. W relacji z Klientami dominować będzie odpowiedzialność, dostępność, transparentność i etyka. Działania na rzecz lokalnych społeczności oraz zaangażowanie w edukację i debatę publiczną, będą wspierać budowę marki Banku.

FILAR STRONGER

Poprawa wewnętrznych procesów, transformacja obszaru IT z wykorzystaniem najnowocześniejszych technologii oraz przyspieszenie tempa wdrażania nowych rozwiązań. Planowane inwestycje w tym obszarze osiągną łącznie 1,5 mld zł. Celem jest szybka i efektywna kosztowo skalowalność jako podstawa nowoczesnego cyfrowego Banku. Wspieranie rozwoju biznesu poprzez zaawansowane narzędzia analityczne. Utrzymanie bezpiecznej i optymalnej pozycji kapitałowej i płynnościowej. Rozpoczęcie wypłaty dywidendy w czasie obowiązywania obecnej strategii.

FILAR TOGETHER

Zaangażowany i zadowolony pracownik gwarantuje wysoki poziom satysfakcji Klienta. Nowa kultura organizacyjna, wspierająca rozwój pracowników, ich aktywność i kreatywność, a także zachęcająca do odważnych decyzji. Rozpoczęcie funkcjonowania w modelu pracy Agile@Scale od 2022 r.. Zapewnienie równowagi pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym oraz dbanie o zdrowie psychiczne pracowników. Wspieranie rozwoju kobiet oraz promowanie różnorodności.

Realizacja strategii w 2022 r.

W marcu 2022 r., Bank ogłosił nową strategię GOeyond (na lata 2022-25). Jej ogłoszenie nastąpiło niebawem po wybuchu wojny w Ukrainie, co ponownie, po dwóch latach pandemii COVID-19, przetestowało umiejętność Banku do szybkiej zmiany planów i dostosowania do nowej sytuacji. Bank i jego pracownicy od początku konfliktu zaangażowali się w pomoc osobom szukającym schronienia w Polsce. Udzielane wsparcie miało charakter finansowy, rzeczowy, była to także pomoc w postaci zapewnienia zakwaterowania. W lokalizacjach zapewnionych przez Bank, schronienie znalazło ponad tysiąc osób. Bank niezwłocznie, już 4 dni od wybuchu wojny, dostosował swoją ofertę i procesy do potrzeb osób uchodźczych. Mimo, że strategia powstawała w radykalnie odmiennych okolicznościach, Bank uznał, że jej zapisy pozostają aktualne. Siłą planu na najbliższe lata jest sposób jego powstania. Zaangażowanych zostało ponad 200 kluczowych osób z organizacji, których wizje rozwoju zostały głęboko skonfrontowane i skompilowane w spójne kierunki, odpowiadające na potrzeby Banku i jego Klientów. Skutkiem takiego podejścia jest płynne przejście do realizacji planów, gdzie część z nich zmaterializowała się jeszcze przed oficjalnym ogłoszeniem nowej strategii. Przykładem takich działań jest przejście 1 300 pracowników na pracę w ramach Agile@Scale od 1 stycznia 2022 r. Celem nowej organizacji pracy jest przyspieszenie transformacji Banku przy jednoczesnej poprawie efektywności kosztowej oraz wyższej satysfakcji pracowników. Trajektorja tej ostatniej, przekroczyła oczekiwania. Satysfakcja pracowników, mierzona wskaźnikiem eNPS wzrosła z -9 punktów w 2021 r. do +18 punktów w 2022 r.

Bank rozwijał ofertę produktów i usług, koncentrując się m.in. na produktach kredytowych opartych o stałą stopę procentową. Dla Klientów detalicznych wprowadzona została pierwsza na rynku oferta kredytu hipotecznego, którego okres stałego oprocentowania to 10 lat. Kredyty ze stałą stopą procentową zaoferowano również dla mikrofirm (kredyt



gotówkowy) oraz rolników (kredyt obrotowy). Szczególnie dużo nowych udogodnień wprowadzono dla osób prowadzących małe przedsiębiorstwa. Był to szereg funkcjonalności w kanałach cyfrowych, w tym usługa księgowości.

Bank kontynuował swoje zaangażowanie w zrównoważoną transformację finalizując trzy duże operacje finansowania w oparciu o kryteria zrównoważonego rozwoju (Sustainability-Linked Loan). W grudniu, Bank wprowadził do oferty zupełnie nowy produkt korporacyjny, jakim jest finansowanie oparte o rating ESG kredytobiorcy, dzięki któremu przedsiębiorstwo, poprawiając standardy zarządzania kwestiami zrównoważonego rozwoju w swojej działalności, może uzyskać korzystniejsze warunki finansowe. Wieloletnia koncentracja na zrównoważonym rozwoju, znalazła odzwierciedlenie w uzyskaniu najlepszego wśród polskich banków ratingu ESG na poziomie 10,9 (bardzo niskie ryzyko) nadawanego przez firmę Sustainalytics..

W obszarze technologii, Bank wprowadził znaczne usprawnienia. Infolinia została wzbogacona o funkcję voicebota, natomiast chatbot działający w ramach bankowości internetowej osiągnął bardzo wysokie wskaźniki obsługi E2E. Bank nieustannie wzmacnia też bezpieczeństwo Klientów, którzy mogą korzystać np. możliwości analizy behawioralnej w kanałach zdalnych, wspierającej wykrycie ewentualnego włamania na konto. Bank chroni też Klientów przed wyłudzeniami poprzez weryfikację tożsamości pracownika Banku i Klienta w trakcie rozmowy telefonicznej, z wykorzystaniem powiadomień push w aplikacji mobilnej. Rozwiązanie to otrzymało nagrodę Gazety Bankowej w ramach konkursu TechnoBiznes 2022. Z punktu widzenia Klienta indywidualnego, wyraźnie zwiększył się odsetek procesów możliwych do wykonania w pełni zdalnie. Wskaźnik ten wzrósł w ciągu 3 kwartałów obowiązywania strategii z poziomu 55% do 66% i jest na dobrej drodze do osiągnięcia założonego celu 90% w 2025 r.

Rok 2022 wiązał się również z negatywnymi wydarzeniami natury rynkowo-regulacyjnej, dotyczącymi Banku i całego sektora. Szanse na poprawę rentowności dzięki wzrostowi stóp procentowych nie zmaterializowały się, na skutek wprowadzenia tzw. wakacji kredytowych. Dodatkowo globalna awersja do ryzyka spowodowała znaczą przecenę obligacji skarbowych, co sektor odczuł w spadku wartości posiadanego portfela. Działo się to przy nadal rosnących rezerwach na kredyty walutowe i utrzymywanych długofalowych obciążeniach, takich jak podatek bankowy. W chwili obecnej, sektor bankowy ma trudności z generowaniem zysków, nawet na poziomie pozwalającym utrzymać posiadaną bazę kapitałową. W krótszym terminie utrudni lub uniemożliwi to dalsze finansowanie gospodarki na wymaganym poziomie. W dłuższym horyzoncie, może to zagrażać stabilności sektora jako całości.

Realizacja strategicznych celów finansowych w 2022 r.

Wskaźnik	Cel strategiczny 2025	Wykonanie 2022
Wskaźnik zwrotu na kapitale (ROE)	~12%	3,9%
Wskaźnik kosztów do dochodów (C/I)	max 48%	56,8%
Udział zrównoważonego finansowania	10%	7,1%

FILAR UP

Działania w ramach założeń strategii w 2022 r.

FILAR	KLUCZOWE OSIĄGNIĘCIA 2022
#UP Oferta wysokiej jakości produktów i usług bankowych oraz pozabankowych kluczem do wzrostu bazy Klientów w omnikanałowym świecie. Kreowanie doskonałego doświadczenia Klienta poprzez projektowanie dla niego spersonalizowanych ścieżek.	<ul style="list-style-type: none"> Wprowadzenie kredytów ze stałym oprocentowaniem: dla mikrofirm (kredyt gotówkowy) oraz rolników (kredyt obrotowy). Pierwszy w Polsce kredyt hipoteczny z 10-letnią stałą stopą procentową. Nowe innowacyjne produkty: finansowanie młodych firm technologicznych (scale-upów”) kredytem od 500 tys. zł do 2 mln zł, mikrofinansowanie we współpracy z firmą Fandla. Niezwłoczne (4 dni od wybuchu wojny) dostosowanie oferty i procesu otwarcia rachunku do potrzeb Ukraińców. G0dealer – nowa aplikacja mobilna do wymiany walut. Szybkie zawieranie transakcji walutowych w telefonie dla wszystkich Klientów – od osób indywidualnych po największe przedsiębiorstwa. Pierwsze miejsce w kategorii Bankowość Tradycyjna w rankingu Przyjazny Bank Newsweeka oraz drugie miejsce w rankingu Bank Przyjazny Firmie magazynu Forbes.

Strategiczne zobowiązania i ich realizacja

Wskaźnik	Cel strategiczny 2025	Wykonanie 2022
NPS - bankowość detaliczna i Personal Finance	TOP 3	7. miejsce (badanie grupowe)
% kluczowych procesów dla Klienta indywidualnego dostępnych w kanałach zdalnych	90%	66%
Liczba aktywnych Klientów (Klienci indywidualni i firmy mikro)	4,5 mln	4,0 mln
Sprzedaż przez kanały cyfrowe (Klienci indywidualni)	>50%	25,5%
Udziały rynkowe w nowej sprzedaży (rachunki ROR, kredyty gotówkowe, kredyty hipoteczne)	7%	<ul style="list-style-type: none"> rachunki ROR: 5,5% (średnia po 3 kwartałach) kredyty gotówkowe: 5,1% kredyty hipoteczne: 7,1%
Liczba aktywnych firm mikro	340 tys.	272 tys.
Liczba firm mikro aktywnych w kanałach cyfrowych	230 tys.	165 tys.



Wskaźnik	Cel strategiczny 2025	Wykonanie 2022
Utrzymanie pozycji lidera w segmencie rolników (udział w rynku kredytów)	>25%	26,4%
Wzrost liczby aktywnych przetwórców żywności [vs 2021]	+30%	+17%
Wzrost liczby aktywnych Klientów (bankowość korporacyjna i MŚP) [vs 2021]	>18%	+5%
Wzrost liczby aktywnych Klientów międzynarodowych [vs 2021]	>22%	+9%
Liczba Klientów aktywnych w kanałach cyfrowych (bankowość korporacyjna i MŚP)	37 tys.	30,1 tys. (GOonline Biznes)
Wzrost wolumenów kredytowych (bankowość korporacyjna i MŚP 2025-2021)	+6% średniorocznie	+11%

FILAR POSITIVE

Działania w ramach założeń strategii w 2022 r.

FILAR	KLUCZOWE OSIĄGNIĘCIA 2022
#POSITIVE Odpowiedzialny i zaufany partner finansowy wspierający pozytywny i zrównoważony rozwój Klientów, biznesu i społeczeństwa. Przewodnik dla Klientów w świecie cyfrowej i zrównoważonej transformacji.	<ul style="list-style-type: none"> Trzy znaczące transakcje typu Sustainability-Linked Loan, czyli finansowania celów ogólnych, powiązane z poprawą wskaźników w zakresie zrównoważonego rozwoju (ESG): Wirtualna Polska Holding, Velvet Care, Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka. ESG Rating-Linked Loan – nowy typ finansowania powiązany z poprawą wyniku ratingu ESG i nawiązanie partnerstwa z agencją ratingową EcoVadis. Nowe umowy na wsparcie projektów w dziedzinie efektywności energetycznej we współpracy z EBI. Najlepszy wynik ratingu ESG wśród polskich banków, przeprowadzony przez Sustainalytics. Wzmacnianie zaangażowania pracowników: uruchomienie platformy online do zarządzania wolontariatem pracowniczym, 202 paczki w ramach Szlachetnej Paczki, 3 godz. 51 min - zaangażowanie społeczne pracowników (średnia roczna na pracownika). 103 oddziały certyfikowane jako „Obiekt bez barier”.

Strategiczne zobowiązania i ich realizacja

Wskaźnik	Cel strategiczny 2025	Wykonanie 2022
Udział zrównoważonego finansowania [vs 2021: 4,5%]	10%	7,1%
Łączna wartość emisji zielonych i zrównoważonych obligacji Klientów Banku [vs 2021: 0]	1 400 mln zł	0
Udział zrównoważonych aktywów w zarządzaniu [vs 2021: 5%]	30%	19%
Zaangażowanie społeczne pracowników (średnia roczna na pracownika)	4 godziny	3 godziny 51 min.
Oddziały z certyfikatem „Obiekt bez barier” [vs 2021: 18%]	50%	25%
Redukcja emisji CO ₂ z działalności operacyjnej [vs 2019]	55%	43%



FILAR STRONGER

Działania w ramach założeń strategii w 2022 r.

FILAR	KLUCZOWE OSIĄGNIĘCIA 2022
<p>#STRONGER Globalna siła Grupy BNP Paribas oraz dynamiczny rozwój technologiczny w połączeniu z optymalizacją procesów E2E podstawą organicznego wzrostu oraz wysokiej satysfakcji Klienta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Optymalizacja procesu reklamacyjnego. Spadek liczby reklamacji o 6% r/r oraz poprawa oceny procesu przez Klientów. • Ochrona Klientów przed wyłudzeniami: pierwsza w Polsce weryfikacja tożsamości pracownika Banku i Klienta w trakcie rozmowy telefonicznej, z wykorzystaniem powiadomień push w aplikacji mobilnej. Wdrożenie analizy behawioralnej w GOonline. • Wygodne rozwiązania transakcyjne: BLIK dalszy rozwój funkcjonalności (spłata raty i karty kredytowej, przelew na telefon), agregator rachunków z innych banków (otwarta bankowość). • Nowoczesne sposoby obsługi Klientów (wprowadzenie voicebota na infolinii Banku, rosnące wykorzystanie chatbota w GOonline). • Udogodnienia dla mikroprzedsiębiorców: nowoczesny system GOksięgowość, terminal płatniczy w telefonie (SoftPOS), całkowicie zdalne otwieranie rachunku firmowego z wykorzystaniem biometrii i podpisu elektronicznego. • Digital Fraud Innovation Lab: współpraca z firmami zewnętrznymi w celu skuteczniejszej walki z cyberzagrożeniami.

Strategiczne zobowiązania i ich realizacja

Wskaźnik	Cel strategiczny 2025	Wykonanie 2022
Łączne inwestycje w technologię do 2025 r.	1,5 mld zł	350 mln zł
Optymalizacja wszystkich kluczowych procesów end-to-end	38 procesów	19
Wzrost efektywności operacji [vs 2021]	>10% rocznie	+23%
Liczba przypadków użycia wykorzystujących sztuczną inteligencję lub zaawansowaną analitykę danych	>200	58

FILAR TOGETHER

Działania w ramach założeń strategii w 2022 r.

FILAR	KLUCZOWE OSIĄGNIĘCIA 2022
<p>#TOGETHER People first: stawiamy na ludzi. Zaangażowany i zadowolony pracownik gwarantuje wysoki poziom satysfakcji Klienta. Agile@Scale i nowa kultura organizacyjna fundamentem dla różnorodnego i inkluzywnego środowiska pracy, bazującego na zaufaniu, odwadze i kreatywności.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rok działania w nowym zwinnym stylu pracy Agile@Scale. Cele tribe'ów zintegrowane z kierunkami strategii. • Poprawa satysfakcji pracowników mierzona wskaźnikiem eNPS o 27 punktów w ciągu jednego roku. • Zaangażowanie Banku i pracowników w inicjatywy wspomagające osoby uchodźcze (ponad 1,4 tys. pracowników zaangażowanych w wolontariat dla Ukrainy). • Budowa kompetencji przyszłości: szkolenia „UniversITy” z obszaru Nowych Technologii i Cyberbezpieczeństwa. • Wspieranie sieci pracowniczych: „Kobiety zmieniające BNP Paribas” (3 lata działalności), „BNP Paribas Pride Poland”, „Tato, masz to jak w banku”, „Wiek Agawy” - sieć stworzona przez pracowniczki i pracowników 50+.

Strategiczne zobowiązania i ich realizacja

Wskaźnik	Cel strategiczny 2025	Wykonanie 2022
Udział kobiet w Zarządzie Banku [vs 2021: 22%]	30%	22%
Zmniejszenie luki płacowej między kobietami a mężczyznami [vs 2021: 7,3%]	<4,0%	6,5%
eNPS - wskaźnik Net Promoter Score pracowników [vs 2021: -9]	20	18
Osoby pracujące w ramach Agile@Scale	>1 300	~1 400



Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności

Tabela 2. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności raportowane dla Banku i Grupy

	2019	2020	2021	2022	zmiana 2022/2021	Komentarz
O Banku						
Liczba Klientów wszystkich linii biznesowych (w tys.), w tym:	3 887	3 938	4 117	4 186	1,68%	
Klienci indywidualni	3 601	3 639	3 810	3 874	1,68%	
Klienci firmowi	286	299	307	312	1,63%	
Liczba Klientów detalicznych – użytkowników bankowości internetowej Goonline	-	-	790 012	743 151	-5,93%	
Liczba użytkowników bankowości mobilnej Gomobile	-	-	911 142	1 094 963	20,17%	
Oddziały bankowości detalicznej i biznesowej	514	459	427	410	-3,98%	W 2022 r. nastąpiło uproszczenie struktury i nowy model pracy w sieci.
Bankomaty obsługujące tylko standardowe wypłaty i transakcje udostępnione przez systemy VISA i Mastercard	238	140	58	30	-48,28%	Zmiana na rzecz urządzeń dwufunkcyjnych.
Urządzenia dwufunkcyjne	417	462	514	537	4,47%	
Centra bankowości prywatnej	18	15	15	15	bez zmian	
Centra bankowości korporacyjnej	25	25	30	14	-53,33%	
Centra biznesowe MSP	50	50	45	34	-24,44%	W 2022 r. nastąpiło uproszczenie struktury i nowy model pracy w sieci.
Odpowiedzialność gospodarcza						
Liczba przeprowadzonych Analiz CSR w danym roku	218	225	174	207	18,97%	
Wartość zrównoważonego finansowania (w mld zł)	-	-	3,9	6,5	66,67%	
Deklaracje CSR podpisane przez naszych nowych dostawców w danym roku	333	240	43*	27	nie dotyczy	Bank ukierunkował współpracę na dotychczasowych dostawców, z którymi już posiada podpisane Deklaracje CSR. Przy każdorazowym postępowaniu ofertowym nie jest wymagany podpis na nowo tego samego dokumentu.
Procent wydatków na produkty i usługi jaki stanowiły zakupy u dostawców lokalnych w danym roku	89%	85%	85%	85%	bez zmian	
Odpowiedzialność w miejscu pracy						
Liczba osób zatrudnionych w Banku (liczba pracowników)	9 899	9 210	8 809	8 392	-4,73%	W związku z koniecznością adaptacji modelu biznesowego Banku do zmieniającego się otoczenia biznesowego w grudniu 2020 r. w porozumieniu ze Związkami Zawodowymi ogłoszono program zwolnień grupowych na lata 2021-2023. Ponadto w celu złagodzenia skutków społecznych zwolnień grupowych Bank uzgodnił z organizacjami związkowymi wypłatę dodatkowych odszkodowań i innych elementów oston socjalnych, niezależnie od odpraw ustawowych należnych zwalnianym pracownikom, a także uruchomił Programu



	2019	2020	2021	2022	zmiana 2022/2021
Liczba osób zatrudnionych w Grupie (liczba pracowników)	10 219	9 455	9 035	8 585	-4,98%
Liczba godzin szkoleniowych – średnia dla jednej osoby zatrudnionej w Banku w danym roku	26	18,3	24,32	28,99	19,20%
Procent kobiet na stanowiskach menadżerskich w danym roku	62%	62%	56%	53%	-5,69%
Odpowiedzialność społeczna					
Liczba wolontariuszy Banku zaangażowanych w akcję Szlachetna Paczka w danym roku	3 317	2 470	2 610	3 028	16,02%
Kwota darowizn przekazanych w ramach Programu Grantów Lokalnych w danym roku	200 000	240 000	300 000	300 000	bez zmian
Łącznie Lokalnych Ambasadorów Banku działających w całej Polsce	90	130	100	132	10,00%
Kilometry pokonane w ramach akcji Dobre Kilometry w danym roku	40 643	70 000	71952	75 474	4,89%
Łącznie systematycznych darczyńców w ramach programu Wspieram Cały Rok	180	200	260	345	32,69%
Liczba stypendystów programu „Klasa” w danym roku	111	100	83	95	14,46%
Liczba oddziałów z certyfikatem „Obiekt bez barier”	28	51	77	103	33,77%
Odpowiedzialność środowiskowa					
Liczba sfinansowanych instalacji fotowoltaicznych dla Klientów indywidualnych (w tys.)	10 553	10 003	16 065	6 413	-60,08%
Emisja gazów cieplarnianych w Grupie z działalności operacyjnej	20 149	9 349	10 792	11 539	6,92%
Samochody hybrydowe i elektryczne we flocie	70	174	376	606	61,17%
Energia elektryczna zużywana przez Bank, pochodząca ze źródeł odnawialnych	33%	100%	100%	100%	bez zmian

Komentarz

Dobrowolnych Odejsć. W 2022 r. program zwolnień grupowych i Program Dobrowolnych Odejsć były kontynuowane.

Uproszczenie struktury i nowy model pracy w sieci oraz przejście na nowy model operacyjny Agile@Scale spowodował zmianę udziału kobiet na stanowiskach menadżerskich.

Spadek wynika z widocznej mniejszej skłonności do zaciągania kredytów na instalacje fotowoltaiczne przy zmianie zasad rozliczeń wprowadzonej 1.04.2022.

Wzrost emisji gazów cieplarnianych w Grupie w 2022 r. wynika ze wzrostu podróży służbowych oraz z konieczności zwiększonego wykorzystania gazu w spółce zależnej Campus Leszno (zakwaterowanie osób uchodźczych z Ukrainy). Stosowny wyjaśnienie znajduje się w rozdziale „Redukcja śladu węglowego”.



Zarządzanie ESG

Nadzór nad kwestiami środowiskowymi, społecznymi i ładu zarządczego - ESG (E – environmental, S – social, G – governance), w tym również nad realizacją celów strategicznych z zakresu CSR i zrównoważonego rozwoju sprawuje Zarząd kierowany przez Prezesa Zarządu. Zarząd akceptuje kierunek i zakres działań, a także opiniuje i nadzoruje zintegrowanie działań w zakresie zrównoważonego rozwoju. W ramach nadzoru i zarządzania kwestiami ESG Zarząd uwzględnia głosy i opinie interesariuszy wynikające z otrzymanych raportów, badań klientów, pracowniczych oraz informacji pochodzących z realizowanych partnerstw z organizacjami pozarządowymi. Raporty oraz badania przedstawiane są m.in. na posiedzeniach Zarządu. Członkowie Zarządu są zobowiązani do realizowania rocznych celów ESG. Szczególną uwagę zwracamy na cele związane z rozwojem oferty zrównoważonych produktów. Ambicje w zakresie ich sprzedaży wpisane są w cele całej wyższej kadry menadżerskiej, a w przypadku poszczególnych linii biznesowych, kolejno kaskadowane na zespoły sprzedażowe.

Od stycznia 2022 r. zadania z zakresu zrównoważonego rozwoju podzielone wcześniej między różne jednostki naszego Banku są realizowane przez **Obszar Zrównoważonego Rozwoju**, pełniący funkcję koordynatora działań ESG w organizacji. Dyrektor Wykonawczy Obszaru (w randze członka Zarządu), raportuje bezpośrednio do prezesa Zarządu. Dodatkowo, stoi także na czele nieformalnej struktury Sustainability Community, pełniąc rolę Chief Sustainability Officer.

Zadania Obszaru Zrównoważonego Rozwoju to:

- koordynacja strategicznych działań ESG, CSR i zrównoważonego rozwoju,
- planowanie i zarządzanie budżetem Banku na realizację inicjatyw ESG, CSR i zrównoważonego rozwoju,
- inicjowanie zrównoważonych produktów i usług z pozytywnym wpływem, ze szczególnym uwzględnieniem wspierania transformacji energetycznej (w tym OZE),
- współpraca z instytucjami i organizacjami finansowymi, agencjami ratingowymi, Klientami oraz innymi interesariuszami zewnętrznymi,
- współpraca z innymi jednostkami i komórkami organizacyjnymi oraz interesariuszami wewnętrznymi Banku,
- monitorowanie ryzyka ESG Klientów i transakcji Banku oraz koordynowanie polityk i analiz z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu, szczególnie w sektorach wrażliwych pod kątem zrównoważonego rozwoju,
- inicjowanie, realizowanie i raportowanie inicjatyw, projektów oraz programów zrównoważonego rozwoju,
- budowanie pozycji Banku jako lidera zrównoważonego rozwoju, w tym zrównoważonych finansów.

Obszar Zrównoważonego Rozwoju tworzą trzy jednostki. Departament Wsparcia Transformacji Energetycznej odpowiada za współpracę z instytucjami finansowymi i organizacjami w celu wspierania transformacji energetycznej. Do zadań Departamentu CSR i Zrównoważonych Finansów należą koordynacja realizacji strategii zrównoważonego rozwoju i ESG, współpraca z interesariuszami i agencjami ratingowymi, monitorowanie ryzyka ESG Klientów i transakcji oraz koordynacja polityk i analiz z zakresu CSR, szczególnie w sektorach wrażliwych. Zespół Inicjatyw Zrównoważonego Rozwoju i Raportowania to jednostka współpracująca z wewnętrznymi interesariuszami Banku w kontekście zadań z obszaru

zrównoważonego rozwoju, a także odpowiadająca za procesy budżetowe i raportowe oraz nadzór nad strategicznymi inicjatywami.

Działania na rzecz zrównoważonego rozwoju naszego Banku wspiera **Sustainability Community**. To nieformalna struktura, którą tworzą:

- Sustainability Council (Rada ds. Zrównoważonego Rozwoju), w której skład wchodzi 22 przedstawicieli i przedstawicielek kluczowych obszarów i linii biznesowych Banku. Na czele Sustainability Council stoi Chief Sustainability Officer, Dyrektor Wykonawczy Obszaru Zrównoważonego Rozwoju,
- Sustainability Officerowie, czyli ponad 150 osób wybranych w wewnętrznej rekrutacji, które poza swoimi codziennymi obowiązkami przyjęły rolę wspierania realizacji inicjatyw z zakresu ESG w organizacji,
- jednostki Obszaru Zrównoważonego Rozwoju.

Zadaniem interdyscyplinarnej i przekrojowej Rady ds. Zrównoważonego Rozwoju (Sustainability Council) jest łączenie różnych kompetencji i przedsięwzięć obok już obowiązujących struktur. Rada odpowiada za to, aby cele strategiczne związane z realizacją Celów Zrównoważonego Rozwoju były rozumiane i współdzielone we wszystkich obszarach działalności Banku oraz wśród Klientów. Do obowiązków Rady należy definiowanie oraz monitorowanie strategicznych działań ESG, nadzór nad rozwojem zrównoważonych produktów i usług oraz łączenie inicjatyw podejmowanych w różnych obszarach działalności. Rada jest również odpowiedzialna za zatwierdzenie istotnych tematów raportowania. Członkowie i Członkinie Rady spotykają się w trybie comiesięcznym w celu przeglądu działań związanych z aspektami ESG.

Sustainability Officerowie koordynują i wdrażają działania w zakresie zrównoważonego rozwoju i aspektów ESG oraz ściśle współpracują z Radą ds. Zrównoważonego Rozwoju.

Polityki i procedury związane z ESG

Główne polityki, procedury i inne dokumenty regulujące zagadnienia należytej staranności związane z aspektami ESG na poziomie Grupy Kapitałowej oraz Banku. Wszystkie polityki zatwierdza Zarząd stosowną uchwałą. Polityki i procedury o charakterze wewnętrznym i poufnym dostępne są dla pracowników poprzez system Intralex. Polityki i procedury o charakterze jawnym są dostępne dla interesariuszy zewnętrznych poprzez stronę internetową Banku.

Każda polityka i procedura ma przydzielonego właściciela regulacji, który jest odpowiedzialny za realizację zobowiązań, integrację zobowiązań ze strategią biznesową Banku, w relacjach biznesowych, a także zapewnienie koniecznych szkoleń w tym zakresie.

Realizacja poszczególnych polityk jest opisana w rozdziałach dotyczących poszczególnych obszarów.



Obszar	Nazwy wdrożonych dokumentów (stan na 31.12.2022)
Zagadnienia pracownicze	<p>Na poziomie Grupy Kapitałowej BNP Paribas Bank Polska S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kodeks Postępowania Grupy BNP Paribas (https://www.bnpparibas.pl/csr/strategia-csr/lad-korporacyjny) Zasady odpowiedzialnego biznesu obowiązujące w Grupie BNP Paribas (https://www.bnpparibas.pl/csr/strategia-csr) Polityka w sprawie zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących w BNP Paribas Bank Polska S.A. procedur i standardów etycznych, w tym zgłaszania anonimowego (WHISTLE-BLOWING) <p>Na poziomie BNP Paribas Bank Polska S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu BNP Paribas Bank Polska S.A. Polityka zarządzania różnorodnością w BNP Paribas Bank Polska S.A. Polityka wynagradzania Pracowników BNP Paribas Bank Polska S.A. Polityka postępowania w przypadku naruszeń w zakresie szacunku dla innych w BNP Paribas Bank Polska S.A. Regulamin pracy BNP Paribas Bank Polska S.A. Zasady rekrutacji pracowników w BNP Paribas Bank Polska S.A. Regulamin przypisywania i wypłaty składników wynagrodzenia zmiennego osobom mającym istotny wpływ na profil ryzyka innym niż Członkowie Zarządu BNP Paribas Bank Polska S.A. Regulamin Komitetu Dyscyplinarnego BNP Paribas Bank Polska S.A. Polityka planowania sukcesji w BNP Paribas Bank Polska S.A. Polityka identyfikowania kluczowych funkcji oraz powoływania i odwoływania osób pełniących te funkcje w BNP Paribas Bank Polska S.A. Zasady postępowania w procesie dokonywania zmian organizacyjnych w BNP Paribas Bank Polska S.A. Zasady postępowania w procesach zatrudniania, przeszerogowania i rozwiązywania umów z pracownikami BNP Paribas Bank Polska S.A. Polityka oceny odpowiedniości członków Zarządu i pracowników pełniących kluczowe funkcje w BNP Paribas Bank Polska S.A.
	<p>Na poziomie Grupy Kapitałowej BNP Paribas Bank Polska S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kodeks Postępowania Grupy BNP Paribas (https://www.bnpparibas.pl/csr/strategia-csr/lad-korporacyjny) Zasady odpowiedzialnego biznesu obowiązujące w Grupie BNP Paribas (https://www.bnpparibas.pl/csr/strategia-csr) Statut Fundacji BNP Paribas (https://www.bnpparibas.pl/fundacja) <p>Na poziomie BNP Paribas Bank Polska S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu BNP Paribas Bank Polska S.A. Regulamin wolontariatu pracowniczego BNP Paribas Bank Polska S.A., dotyczącego zasad zaangażowania pracowników Banku w wolontariat pracowniczy Regulamin Programu Grantów Lokalnych Regulamin Budżetu Darowizn BNP Paribas Bank Polska S.A. Polityka dotycząca darowizn, partnerstw oraz sponsoringu Zasady zarządzania ryzykiem ESG w BNP Paribas Bank Polska S.A.
Zagadnienia środowiskowe	<p>Na poziomie Grupy Kapitałowej BNP Paribas Bank Polska S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kodeks Postępowania Grupy BNP Paribas (https://www.bnpparibas.pl/csr/strategia-csr/lad-korporacyjny)

Obszar	Nazwy wdrożonych dokumentów (stan na 31.12.2022)
Poszanowanie praw człowieka	<ul style="list-style-type: none"> Zasady odpowiedzialnego biznesu obowiązujące w Grupie BNP Paribas (https://www.bnpparibas.pl/csr/strategia-csr) Polityki sektorowe Grupy BNP Paribas (https://group.bnpparibas/en/our-commitments/transitions/financing-and-investment-policies) <p>Na poziomie BNP Paribas Bank Polska S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu BNP Paribas Bank Polska S.A. Zasady zarządzania ryzykiem ESG w BNP Paribas Bank Polska S.A. <p>Na poziomie Grupy Kapitałowej BNP Paribas Bank Polska S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kodeks Postępowania Grupy BNP Paribas (https://www.bnpparibas.pl/csr/strategia-csr/lad-korporacyjny) Zasady odpowiedzialnego biznesu obowiązujące w Grupie BNP Paribas (https://www.bnpparibas.pl/csr/strategia-csr) Deklaracja BNP Paribas w sprawie praw człowieka (https://www.bnpparibas.pl/_files/asset_upload_data_1530015) Polityka w sprawie zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących w BNP Paribas Bank Polska S.A. procedur i standardów etycznych, w tym zgłaszania anonimowego (WHISTLE-BLOWING) <p>Na poziomie BNP Paribas Bank Polska S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu BNP Paribas Bank Polska S.A. Polityka zarządzania różnorodnością w BNP Paribas Bank Polska S.A. Polityka postępowania w przypadku naruszeń w zakresie szacunku dla innych w BNP Paribas Bank Polska S.A. Zasady zarządzania ryzykiem ESG w BNP Paribas Bank Polska S.A.
	Przeciwdziałanie korupcji i nadużyciom



Zrównoważone finansowanie

Bank zobowiązuje się oferować odpowiedzialne i zrównoważone produkty, które pozytywnie wpływają na otoczenie. Dbamy o to, aby nasze produkty były dostępne dla osób pochodzących z grup zagrożonych wykluczeniem. Naszą ofertą produktów i usług chcemy wspierać rozwój przedsiębiorczości i innowacje społeczne. Chcemy przyczynić się do transformacji energetycznej i popularyzacji rozwiązań, które sprzyjają ochronie środowiska naturalnego. W 2022 r. skupiliśmy się na rozwoju nowych produktów oraz przeprowadzeniu szeroko zakrojonych szkoleń dla Doradców Klienta.

Wartość zrównoważonego finansowania na 31.12.2022 r. wyniosła 6,5 mld zł, co stanowi 7,1% całości finansowania.

Tabela 3. Wartość zrównoważonego finansowania udzielona przez Bank (stan na 31.12.2022 r.)

Kategoria	Wartość (mln zł)
Wartość zrównoważonego finansowania, w tym:	6 500
z pozytywnym wpływem środowiskowym	5 816
z pozytywnym wpływem społecznym	341
Sustainability-Linked Loan	343
Finansowanie z pozytywnym wpływem środowiskowym	
odnawialna energia	1 440
ekologiczne budownictwo i termomodernizacja	3 657
poprawa efektywności energetycznej procesów produkcyjnych	154
zielony transport	394
gospodarka obiegu zamkniętego	24
zasoby naturalne i bioróżnorodność	148
Finansowanie z pozytywnym wpływem społecznym	
ochrona zdrowia	306
edukacja	30
podstawowa infrastruktura (m.in. dostarczania wody, kanalizacja)	4

Zrównoważone finansowanie, którego Bank udzielił w latach 2019-2022

Kategoria	Wartość (mld zł)
Wartość finansowania wspierającego Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ (cele środowiskowe i społeczne)	8,8

W 2022 r. Bank udzielił finansowania na cele zrównoważone: społeczne i środowiskowe o wartości 2 723 mln zł.

Rozwój zrównoważonych produktów wpisany jest w strategię GOBeyond na lata 2022-2025 w ramach filaru „Positive”. Oprócz celów na poziomie strategii Banku rozszerzenie oferty zrównoważonych produktów oraz ambicje w zakresie ich sprzedaży wpisane są w cele całej wyższej kadry menadżerskiej, a w przypadku linii biznesowych przypisane do poszczególnych zespołów sprzedażowych.

Chcąc zaproponować najlepszą jakość obsługi w obszarze zrównoważonych produktów finansowych, w 2022 r. zorganizowano serię kilkunastu sesji szkoleniowych i konsultacyjnych dla Doradców Klienta obsługujących Klientów Korporacyjnych oraz MŚP. Podczas szkoleń przedstawiono charakterystykę zielonych i zrównoważonych produktów, możliwe zastosowania oraz przykłady transakcji. By lepiej osadzić te produkty w kontekście wyzwań z zakresu ESG szkolenia obejmowały poszerzenie wiedzy m.in. w obszarze zmiany klimatu, ochrony środowiska, wyzwań społecznych jak i regulacyjnych. Przedstawione zostały również konkretne przykłady wyzwań dla przedsiębiorstw w Polsce. Wiedza zdobyta podczas sesji szkoleniowych została sprawdzona podczas testu „Zrównoważone Produkty dla Klientów MŚP/Korporacyjnych” przeprowadzonego na wewnętrznej platformie szkoleniowej. W programie szkoleń wzięło udział 144 Doradców Klienta z Bankowości Korporacyjnej oraz 228 Doradców firm segmentu MŚP.

Aby móc zaproponować Klientom korzystne warunki finansowe w ramach oferowanych zrównoważonych produktów, w 2020 r. wprowadzaliśmy w Banku formalny katalog produktów i typów inwestycji z pozytywnym wpływem uprawniających do zaaplikowania preferencyjnych wewnętrznych cen transferowych, co pozwala na istotne wzmocnienie konkurencyjności naszej oferty.

Więcej na temat zrównoważonych produktów i usług znajduje się w **Sprawozdaniu Zarządu**.



Ujawnienia taksonomiczne

Postępujące w ostatnim czasie zmiany klimatyczne oraz odpowiadające na te wyzwania działania na arenie międzynarodowej, tj. Porozumienie paryskie, Agenda 2030 czy Europejski Zielony Ład nadały większy priorytet działaniom na rzecz zrównoważonego rozwoju. Realizacja postanowień powyższych dokumentów wykracza jednak poza możliwości finansowe sektora publicznego, dlatego konieczne jest zaangażowanie kapitału prywatnego i przekierowanie go w stronę zrównoważonej gospodarki. Narzędziem wspierającym podejmowanie właściwych decyzji inwestycyjnych i jednocześnie wspierającym zrównoważony rozwój ma być Taksonomia UE.

Taksonomia stanowi kluczowy instrument oceny zrównoważonego rozwoju działalności gospodarczej w zakresie wpływu na środowisko naturalne. Zapewnia ona standardową definicję zrównoważonych środowiskowo działalności, w celu lepszego monitorowania, raportowania i podejmowania lepszych decyzji dotyczących swoich zobowiązań.

Wraz z ogólnym trendem w kierunku większego ujawniania ryzyka finansowego związanego z klimatem, BNP Paribas Bank Polska SA wspiera działania na rzecz zwiększenia przejrzystości w ujawnieniach w kierunku stworzenia ram i standardów bardziej zrównoważonych instytucji finansowych.

W oparciu o wymogi zawarte w art. 8 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 („Taksonomia”), Bank zobowiązany jest do publikacji informacji na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu jego działalność jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo na podstawie art. 3 i 9 niniejszego Rozporządzenia.

Art. 10 Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. uzupełniającego Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE1, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji („Rozporządzenie delegowane 2021/2178”) tworzy przepis specjalny wprowadzając w okresie przejściowym uproszczone reguły ujawnień. W odniesieniu do przedsiębiorstw finansowych szczególne zasady raportowania zostały wyznaczone na okres od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2023 r. Okres przejściowy ma na celu przygotowanie do raportowania w przyszłości kluczowych wskaźników wyników.

Tabela 4. Zgodnie z art. 10 ust. 2 Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 Bank ujawnia poniższe wskaźniki ilościowe:

Ujawnienia zgodnie z Taksonomią UE (31.12.2022)	%	% (z uwzględnieniem dobrowolnych szacunków)
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej:	27,90	28,10
niekwalifikującej się do systematyki (wg obrotów / nakładów inwestycyjnych)*	8,8 / 8,59	8,88 / 8,67

Ujawnienia zgodnie z Taksonomią UE (31.12.2022)	%	% (z uwzględnieniem dobrowolnych szacunków)
kwalifikującej się do systematyki (wg obrotów / nakładów inwestycyjnych)*	19,1 / 19,31	19,22 / 19,43
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji, o których mowa w art. 7 ust. 1 i 2:	21,79	21,79
ekspozycje wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych	19,64	19,64
instrumenty pochodne	2,15	2,15
Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji, o których mowa w art. 7 ust. 3 - ekspozycje wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych	42,55	42,55
Udział procentowy portfeli handlowych oraz pożyczek międzybankowych na żądanie w aktywach ogółem	2,13	2,13

*ekspozycje zostały wyrażone w oparciu o kluczowe wskaźniki wyników w dwóch podejściach, tzn. albo według obrotów albo wg nakładów inwestycyjnych

W nawiązaniu do zakresu informacji ujawnianych w okresie przejściowym, poza wskaźnikami ilościowymi, Bank jest zobowiązany do publikacji poniższych informacji jakościowych, o których mowa w załączniku XI Rozporządzenia delegowanego 2021/2178.

Informacje kontekstowe dotyczące wskaźników ilościowych, w tym zakres aktywów i działań objętych kluczowymi wskaźnikami wyników, informacje na temat źródeł danych i ograniczeń

W pierwszym kroku, na potrzeby wypełnienia obowiązku wynikającego z art. 8 Taksonomii, Bank określił podejście do poszczególnych kategorii ekspozycji.

W zakresie portfela ekspozycji wobec klientów detalicznych, określenie kwalifikowalności do Taksonomii zostało oparte o klasyfikację produktową.

W zakresie portfela ekspozycji wobec przedsiębiorstw, Bank zidentyfikował Klientów, którzy podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych na mocy art. 19a lub 29a Dyrektywy 2013/34/UE. Właściwa identyfikacja tych podmiotów zdeterminowała sposób określenia zakresu aktywów uwzględnianych w procesie obliczania wskaźników ilościowych. Zgodnie z art. 7 ust. 3 Rozporządzenia delegowanego 2021/2178, ekspozycje wobec przedsiębiorstw nieobjętych obowiązkiem sporządzania oświadczeń niefinansowych wyłącza się z licznika obliczanych w przyszłości kluczowych wskaźników wyników. Wobec powyższego Bank zastosował analogiczne podejście w 2022 r. na potrzeby obliczenia wskaźników ilościowych tj. w oparciu o ekspozycje wobec przedsiębiorstw podlegających obowiązkowi



raportowania niefinansowego. Jednocześnie należy zwrócić uwagę, iż nie opracowano jednolitej listy podmiotów zobowiązanych do sporządzania oświadczeń niefinansowych (przez uprawniony organ publiczny), co w znaczący sposób utrudniło wypełnienie obowiązków sprawozdawczych wynikających z Taksonomii. W związku z powyższym, Bank zobowiązany był samodzielnie, w oparciu o wiedzę ekspercką i dostępne dane rynkowe, ustalić grono klientów, którzy podlegają obowiązkowi sporządzania oświadczeń niefinansowych.

Działania podejmowane przez Bank były realizowane zgodnie z zasadą należytej staranności

W kolejnym kroku dane dotyczące aktywów zostały uzgodnione do danych prezentowanych w raporcie skonsolidowanym FINREP. W ramach ekspozycji uwzględniono wszystkie należności Klienta, w tym wynikające z leasingu i faktoringu, a także instrumentów pochodnych i papierów wartościowych. Kalkulację wskaźników przeprowadzono na podstawie wartości bilansowej brutto, które zostały odniesione do aktywów ogółem Banku.

Następnie, na potrzeby oceny kwalifikowalności działalności gospodarczych jako zrównoważonych środowiskowo (zgodnych z Taksonomią), Bank poddał analizie rodzaje działalności wskazane w Rozporządzeniu Delegowanym Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych.

W związku z brakiem wejścia w życie technicznych kryteriów kwalifikacji dla pozostałych czterech celów środowiskowych Taksonomii, Bank przeprowadził ocenę kwalifikowalności ekspozycji jedynie pod kątem celów łagodzenia zmian klimatu oraz adaptacji do zmian klimatu.

W zakresie portfela ekspozycji wobec klientów detalicznych, produkty których charakterystyka odzwierciedla któryś z rodzajów działalności, zawartych w powyższym Rozporządzeniu Delegowanym, zostały uznane za kwalifikujące się do Taksonomii. Do tej grupy zakwalifikowano kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi, kredyty na renowację budynków, kredyty na instalacje fotowoltaiczne oraz kredyty na zakup środków transportu innych niż pojazdy samochodowe. Pozostałe kredyty detaliczne uznane zostały za niekwalifikujące się do Taksonomii.

W przypadku ekspozycji wobec przedsiębiorstw, wykorzystane zostały informacje ujawniane przez nie w ramach swoich raportów niefinansowych (dostępnych na dzień 31 grudnia 2022r.). Kwalifikowalność ekspozycji została przedstawiona w dwóch podejściach, tzn. zarówno w oparciu o kluczowe wskaźniki wyników dotyczące obrotu jak i w oparciu o kluczowe wskaźniki wyników dotyczące nakładów inwestycyjnych.

Ponadto, w przypadku przedsiębiorstw, które nie udostępniły swoich raportów niefinansowych, w analizie kwalifikowalności z Taksonomią Bank wykorzystał informacje o rodzajach działalności gospodarczych powiązanych z kodami PKD (zgodnie ze statystyczną klasyfikacją działalności gospodarczej), wykorzystując informacje, które posiada już w swoich zasobach. Analiza aktywności przedsiębiorstw oparta została o informacje dotyczące wiodącej aktywności Klientów. Ponieważ jednak jest to informacja oparta o szacunki, została ona dodana do wyników bezpośrednio uzyskanych od klientów i przedstawiona w osobnej kolumnie, na zasadzie dobrowolnych ujawnień.

Wyjaśnienia dotyczące charakteru i celów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką oraz rozwoju w czasie działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, począwszy od drugiego roku od wdrożenia, z rozróżnieniem na elementy związane z działalnością gospodarczą oraz elementy metodyczne i związane z danymi

Kluczowym wymiarem odpowiedzialności Banku jest długoterminowe wspieranie zrównoważonego rozwoju gospodarki oraz budowanie trwałych relacji z Klientami i pozostałymi interesariuszami Banku. Oferujemy produkty i usługi dopasowane do zmieniających się potrzeb naszych Klientów, jednocześnie odpowiadając na wyzwania globalne oraz uwarunkowania rynku lokalnego. W celu lepszego monitorowania, raportowania i podejmowania trafniejszych decyzji dotyczących zobowiązań w zakresie zrównoważonego rozwoju, Bank korzysta z Taksonomii. Stanowi ona dla nas narzędzie wspierające systematykę zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej Banku.

Opis zgodności z rozporządzeniem (UE) 2020/852 w strategii biznesowej przedsiębiorstwa finansowego, procesy projektowania produktów oraz współpraca z klientami i kontrahentami

Prowadzimy stały monitoring ryzyk CSR/ESG w przedsiębiorstwach, które finansujemy. Każdą decyzję o finansowaniu poprzedzamy analizą ESG. Sprawdzamy, w jaki sposób finansowane przez nas przedsiębiorstwo wpływa na środowisko, społeczeństwo i ład korporacyjny. Szczególną uwagę zwracamy na finansowanie sektorów, które są uznane za wrażliwe pod kątem czynników ESG. W każdym z sektorów, uznanym przez Bank jako szczególnie wrażliwy pod kątem zrównoważonego rozwoju, realizowane są Polityki i Zasady CSR, definiujące wymogi wobec Klientów w nich działających. Wobec sektorów najbardziej szkodliwych pod kątem zrównoważonego rozwoju Bank podejmuje strategiczne decyzje o wyjściu z obsługi Klientów do nich należących.

W 2021 r. w odpowiedzi na wymogi Wytycznych EBA/GL/2020/06 z dnia 29 maja 2020 r. dot. udzielania i monitorowania kredytów, Bank opracował kwestionariusze oceny ESG, które zostały zaimplementowane w procesie kredytowym. Celem oceny jest zidentyfikowanie wszelkich ryzyk powiązanych z czynnikami ESG wpływającymi na sytuację finansową Klientów, jak również wpływu działalności gospodarczych Klientów na czynniki ESG (zasada podwójnej materialności). Opracowane zostały także Zasady zarządzania ryzykiem ESG w BNP Paribas Bank Polska S.A. Dodatkowo, w Grupie BNP Paribas obowiązują zasady Equator Principles (EP), służące do identyfikowania, oceny i zarządzania ryzykiem związanym z finansowaniem danego przedsięwzięcia i jego wpływu na środowisko naturalne oraz społeczeństwo. Zasady zapewniają minimalne standardy przeprowadzania badań due diligence projektów.

Dodatkowe lub uzupełniające informacje dotyczące strategii przedsiębiorstwa finansowego oraz wagi finansowania działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w ogólnej działalności przedsiębiorstw

Głównym celem nowej strategii GOBeyond na lata 2022-25, przyjętej przez Zarząd i Radę Nadzorczą Banku w marcu 2022 r., jest dalszy dynamiczny rozwój Banku, który będzie instytucją działającą efektywnie, z zaangażowanymi pracownikami i zadowolonymi Klientami, będąc jednocześnie liderem w obszarze zrównoważonego rozwoju. Bank chce być liderem zrównoważonych finansów, rozwijając ofertę dedykowanych produktów i usług dla wszystkich linii biznesowych. Będzie konsekwentnie dążył do własnej neutralności klimatycznej oraz wspierał w tym samym swoich Klientów.



Zagadnienia społeczne

Pozytywna bankowość

Relacje z Klientami

Budujemy trwałe relacje z naszymi Klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Jesteśmy wrażliwi na ich potrzeby. Kierujemy się hasłem: „Słuchamy, rozumiemy, działamy”.

Słuchamy głosu Klientów

- Przeprowadzamy badania NPS (Net Promotor Score) na platformie #Klient i badania Tajemniczego Klienta.
- Czerpiemy wiedzę bezpośrednio od Klientów, którzy kontaktują się z nami przez infolinię, czat i e-maile.
- Weryfikujemy tematy rozmów z Contact Center dzięki naszemu systemowi analizy mowy.
- Cenimy sobie opinie naszych pracowników i chętnie korzystamy z ich wiedzy.
- Sprawdzamy, dlaczego Klienci rezygnują z naszych usług.

Platforma #KLIENT jest źródłem wiedzy o wynikach badań i głosie Klienta. Dane aktualizują się automatycznie, gdy Klienci wypełniają kolejne ankiety. Z narzędzia korzysta obecnie ponad 4 tys. pracowników Banku i firm partnerskich.

W 2022 r. wdrożyliśmy badania **Customer Journey**, które pozwalają nam na bieżąco reagować na potrzeby Klientów. Poszukiwaliśmy nowych metod badawczych. Testowaliśmy badania jakościowe, VoiceBota i ankiety internetowe. Część rozwiązań, które odnaleźliśmy wykorzystamy w kolejnym roku jako stały element badań.

Podchodzimy do badań wielowątkowo. Analizujemy opinie wyrażone w badaniach wewnętrznych i zewnętrznych, obserwujemy trendy rynkowe, nie tylko w dziedzinie bankowości.

Na bieżąco dzielimy się wewnątrz Banku wynikami, raportami z poszczególnych badań. Łączymy je z danymi operacyjnymi i reklamacyjnymi. Dzięki temu stworzyliśmy szczegółowe rekomendacje działań dla poszczególnych linii biznesowych.

Nasze wspólne działania przynoszą efekty:

- I miejsce w kategorii Bankowość Tradycyjna („Kowalski”) w rankingu Przyjazny Bank „Newsweeka” (+3 miejsca w stosunku do 2021 r.),
- II miejsce w rankingu Bank Przyjazny Firmie magazynu Forbes Polska (+4 miejsca w stosunku do 2021 r.),
- VI miejsce w kategorii Digital w rankingu Przyjazny Bank „Newsweeka” (+3 miejsca w stosunku do 2021 r.)

Są to nagrody, które pokazują, że jesteśmy blisko Klientów – indywidualnych i biznesowych oraz pomagamy im podjąć trafne decyzje finansowe. Stale podnosimy nasze kompetencje i stawiamy sobie poprzeczkę coraz wyżej, by zmieniać świat na taki, który będzie bardziej przyjazny. Tę misję zaczynamy od siebie.

Cieszymy się, że nasze działania są dostrzegane i doceniane.

Rozumiemy naszych Klientów

W 2022 r. realizowaliśmy strategię, którą przyjęliśmy w 2020 r. – stawiamy Klienta w centrum naszego zainteresowania.

Jednym z elementów tej strategii jest Customer Excellence Board (CEB), czyli spotkania, podczas których omawiamy kluczowe potrzeby naszych Klientów, rozmawiamy o głównych powodach reklamacji oraz ustalamy działania. W spotkaniach uczestniczą przedstawiciele wielu departamentów: Tribe Liderzy (zgodnie z metodyką Agile), Product Ownerzy, przedstawiciele kanałów sprzedaży i obsługi oraz monitoringu zgodności, ryzyka, operacji i IT.

W 2022 r. w ramach CEB spotkaliśmy się sześć razy. Rozmawialiśmy o wynikach jakościowych oraz operacyjnych wymiarujących poziom satysfakcji naszych Klientów. Efekt naszych rozmów to ponad 60 zależeńności zaadresowanych do Tribe, Centrum Ekspertkich oraz innych jednostek operacyjnych.

W 2022 r. zdecydowaliśmy się również na powołanie platformy CEB dla segmentów MŚP oraz Bankowości Korporacyjnej.

Organizujemy również warsztaty **Customer Room**, których celem jest optymalizacja i poprawa efektywności kluczowych procesów. Aby lepiej zrozumieć naszych Klientów, analizujemy ich historie i mapujemy emocje. W ten schemat wpisujemy także emocje pracowników, którzy obsługują dany proces. Dzięki takiemu podejściu odnajdujemy bezpośrednią przyczynę problemu. W warsztatach uczestniczą przedstawiciele jednostek, które biorą udział w danym procesie. Specjaliści poszczególnych obszarów mogą spojrzeć na zagadnienia z różnych perspektyw (pracownik i Klient). Krok po kroku wypracowują rozwiązania w perspektywie długoterminowej i krótkoterminowej.

W 2022 r. na podstawie zdefiniowanych obszarów do poprawy wypracowaliśmy i wdrożyliśmy szereg zmian. Poniżej niektóre z nich:

Wyzwanie	Rozwiązanie
Dbałość o Klienta wewnętrznego	Pracujemy na głosie pracownika uwzględniając w naszych usprawnieniach systemów, procesów i produktów perspektywę osób, które bezpośrednio obsługują Klientów
Klienci traktują Bank holistycznie	Konwergentne podejście do Klienta i jego potrzeb – Klient Mikro może skorzystać z GOKsięgowość, terminala na telefon, szkolenia webinarowego, wynajmu samochodów.
Zmiana stylu życia Klientów	Poszerzamy zakres naszych usług w kanałach zdalnych, na przykład poprzez Centrum Ekspertów Online. Klient może połączyć się z nami również po godzinach zamknięcia centrów Klienta. Rozszerzamy funkcjonalność czatu o kolejne sprawy, jakie Klienci mogą z nami załatwić, w tym windykacyjne. Mając na uwadze wygodę użytkownika udostępniliśmy możliwości nawiązania rozmowy czatowej bezpośrednio z aplikacji mobilnej.



Nieustannie szkolimy naszych pracowników. Wprowadziliśmy szkolenie z obszaru Customer Experience na wewnętrznej platformie szkoleniowej My Development. Prowadzimy również szkolenia dla nowych pracowników i menadżerów.

W budowaniu organizacji Klientocentrycznej wspiera nas Advocacy Program, realizowany w ramach Grupy BNP Paribas.

Program Advocacy koncentruje się na wielu aspektach Klientocentryczności. Zarówno na budowaniu świadomości wśród pracowników jak ważne jest skupienie na Kliencie, jak i zaangażowania wśród menadżerów. Także na wykorzystaniu wiedzy o Klientach i pracownikach do działania i poprawy doświadczeń Klientów. Następnie weryfikacji, czy podjęte działania przyniosły oczekiwane rezultaty.

Działamy i odpowiadamy na potrzeby Klientów

Udoskonalamy nasze procesy i wdramy nowe rozwiązania. W 2022 r. wyznaczyliśmy kilkanaście inicjatyw i zmian, które wybraliśmy na podstawie głosu Klienta. Do ich realizacji zaangażowaliśmy cały Bank. W ramach tych działań, m.in.:

- wdrożyliśmy w GOonline Klientowi indywidualnemu widok bieżącej kwoty do całkowitej spłaty kredytu gotówkowego. To wpłynęło na spadek ilości połączeń w tym temacie na Infolinii oraz spadek błędnych dyspozycji związanych z zapewnieniem na rachunku do spłaty nieprawidłowej kwoty;
- udostępniliśmy obsługę windykacyjną poprzez czat w GOonline. Klienci posiadający dostęp do bankowości internetowej GOonline mogą porozmawiać o posiadanych zaległościach z Pracownikiem Departamentu Windykacji i Restrukturyzacji poprzez czat;
- wdrożyliśmy możliwość potwierdzenia tożsamości pracownika i Klienta w aplikacji GOmobile w trakcie rozmowy telefonicznej z wykorzystaniem autoryzacji push;
- udostępniliśmy Klientom nową funkcjonalność w GOonline, czyli prezentowanie salda po transakcji w historii konta;
- wprowadziliśmy portfelizację w Customer Service (Strefa Obsługi Biznesu), tak aby również Klient MŚP miał dedykowanego konsultanta na infolinii. Jest to odpowiedź na potrzeby Klientów – podniesienie komfortu obsługi, szybszy dostęp i pomoc;

- zmieniliśmy w kredytach hipotecznych treści warunków umowy do spełnienia przez Klienta, które mogły nie być zrozumiałe;
- dodaliśmy kolejną możliwość personalizacji GOmobile – możliwość włączenia trybu ciemnego w wykorzystywanej aplikacji;
- udostępniliśmy kartę mobilną we wniosku online o otwarcie Konta Otwartego na Ciebie (proces Videoweryfikacji);
- wdrożyliśmy zmiany w procesowaniu dyspozycji zamknięcia karty kredytowej Klienta indywidualnego. Klient dzień po zakończeniu okresu wypowiedzenia w przypadku salda różnego od 0 otrzymuje sms z informacją – potwierdzeniem rozwiązania umowy o kartę kredytową, z prośbą o uregulowanie niedopłaty lub wskazaniem rachunku do przeksięgowania nadpłaty. Dodatkowo informacja o zamknięciu karty kredytowej została umieszczona na SOF (dokumencie wysyłałym do Klienta maksymalnie w ciągu 14 dni od daty zakończenia wypowiedzenia karty);
- wdrożyliśmy nowy layout wyciągu do karty kredytowej dla Klienta indywidualnego. Wyciągi są bardziej czytelne i ułatwiają Klientom samodzielną obsługę zadłużenia na karcie kredytowej. Nowy layout oparliśmy między innymi na ankiecie przeprowadzonej wśród naszych Klientów posiadających kartę kredytową;

Niezależnie od tego, czy Klienci trafiają do centrum Klienta Banku, czy kontaktują się poprzez nasze kanały zdalne, dbamy o równie wysoki poziom obsługi. Wdrażamy kolejne, nowe rozwiązania:

- chatbot, który obsługuje zapytania odnośnie produktów, a jego wiedza jest stale uzupełniana.
- Wirtualny Doradca Online, który wspiera Klientów posiadających kredyt hipoteczny i Klientów segmentów Mikro. Klient może w wygodny sposób umówić się na wizytę w centrum Klienta jak również na konsultację z Wirtualnym Doradcą Online.

Inną formą odpowiedzi na potrzeby Klienta jest dbałość o jakość komunikacji, którą wysyłamy z Banku. Upraszczamy komunikaty w oparciu o zasady prostego języka, ale także piszemy je tak, aby były dla Klienta czytelne i zrozumiałe.

Proces obsługi i rozpatrywania reklamacji

Jest to proces, który jest jednym z głównych źródeł głosu Klientów. Sygnały, które otrzymujemy, pomagają nam się rozwijać i dzięki temu wychodzić

naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom Klientów. Właścicielem procesu jest dyrektor zarządzający Pionu Transformacji i Rozwoju Doświadczeń.

W 2022 r. przejęliśmy obsługę reklamacji dotyczących produktów i usług świadczonych przez Biuro Maklerskie. Obecnie, w procesie reklamacyjnym, otrzymujemy sygnały od Klientów w zakresie niemalże wszystkich produktów i ofert, które świadczy Bank.

W 2022 r. przeprowadziliśmy zmianę w strukturze organizacyjnej. W jej wyniku trzy specjalistyczne zespoły reklamacyjne, które zajmują się innym typem reklamacji i Zespół Rzecznika Klienta, znajdują się w obszarze Biura Dialogu z Klientem. Dzięki temu wszystkie jednostki odpowiedzialne za obsługę procesu reklamacji i skarg wspólnie diagnozują problemy zgłaszane przez Klientów i działają na rzecz ich eliminacji w przyszłości oraz efektywniej jakościowo dostosowują się do oczekiwań stawianych przez regulatorów. Pozwala to też na szybsze udzielanie odpowiedzi naszym Klientom.

Tym samym realizujemy główne dwa filary, na których opiera się proces reklamacji – jakościowy i operacyjny. Nasze działania sprawiły, że w 2022 r. wpłynęło do nas o 11% mniej reklamacji w porównaniu do 2021 r. Przekłada się to też na pozytywną ocenę procesu reklamacyjnego, której dokonują nasi Klienci w ramach cyklicznych ankiet NPS. Wynik na koniec 2022 r. wyniósł 5,3.

13

dni kalendarzowych – średni czas obsługi reklamacji w 2022 r.

11%

mniej reklamacji w 2022 r. względem 2021 r.

Rzecznik Klienta

Na głos naszych Klientów reagujemy nie tylko w ramach otrzymanych reklamacji i skarg. Na wspólnej drodze Klienta i Banku czasem pojawiają się niestandardowe przypadki, które wymagają indywidualnego podejścia. Właśnie takimi sprawami zajmuje się Zespół Rzecznika Klienta, do którego odwołują się



Klienci, którzy nie zgodzili się z decyzją po rozpatrzeniu reklamacji. Zespół Rzecznika Klienta weryfikuje zgłoszenia, które Klienci zaadresowali do Zarządu Banku, Rady Nadzorczej, Rzecznika Prasowego. Wspiera również obsługę i komunikację z Klientami, którzy w mediach społecznościowych poruszają problematyczne i ważne dla nich kwestie.

2 900

spraw wpłynęło do Rzecznika Klienta w 2022 r. (w tym 403 zaadresowanych bezpośrednio do Zarządu Banku i Rady Nadzorczej)

12%

mniej spraw w stosunku do 2021 r.

83%

korzystających z pomocy Rzecznika w 2022 r. to Klienci indywidualni (17% stanowiły firmy)

14,5%

tematów (największy odsetek), wobec których Rzecznik podjął w 2022 r. działania dotyczyło kredytów hipotecznych

Zarządzanie reklamacjami

Standardy rozpatrywania reklamacji i udzielania odpowiedzi dodatkowo określa „Polityka rozpatrywania reklamacji”. Określa ona odpowiedzialność na każdym etapie procesu oraz wskazuje podział ról, zadań i obowiązków jednostek biorących w nim udział. Wskazuje także formy złożenia reklamacji dostępne dla naszych Klientów.

Klienci mogą zgłaszać reklamacje:

- za pośrednictwem systemu bankowości internetowej (czat),
- za pośrednictwem formularza internetowego na stronie Banku,
- telefonicznie,
- pisemnie,
- osobiście – w dowolnym centrum Klienta.

W ramach naszej pracy nie chcemy wyłącznie wskazywać właścicielom poszczególnych produktów i procesów jakie obszary wymagają poprawy. Zależy

nam, by proces reklamacji był dla wszystkich przejrzysty i intuicyjny w obsłudze. Dlatego w 2022 r. udostępniliśmy naszym pracownikom nowy system reklamacyjny GObetter. Korzystają z niego już:

- pracownicy obszaru reklamacji, którzy obsługują i zamykają reklamacje Klientów,
- pracownicy z obszaru Contact Center, Departamentu Obsługi Kanatów Elektronicznych, Departamentu Windykacji oraz centrów Klienta. Mogą oni zarejestrować sprawy Klientów, zweryfikować inne reklamacje Klientów lub skorzystać z opcji w pełni zautomatyzowanego Gestu Handlowego,
- pracownicy z obszaru obsługi posprzedażowej i części biznesowej, którzy mogą udzielić w nim odpowiedzi na zapytania skierowane w ramach obsługi danej sprawy reklamacyjnej,

Pracujemy nad udostępnieniem naszym pracownikom i Klientom dalszych funkcjonalności systemu GObetter. W docelowym kształcie najważniejsze z nich to:

- omnichannel – wszystkie reklamacje Klienta, niezależnie od kanału kontaktu, rejestrowane są w jednym systemie,
- Gest Handlowy – zastosowanie Gestu Handlowego jest jeszcze prostsze. Klient szybko otrzyma zwrot błędnie pobranych środków,
- user friendly – aplikacja jest łatwa i intuicyjna. Wprowadzanie reklamacji zajmuje mniej czasu. Aplikacja podpowiada kolejne kroki,
- status reklamacji – GObetter informuje o bieżącym statusie reklamacji. To wygoda nie tylko dla Klienta, ale i pracownika,
- prosty Język – wszystkie komunikaty do Klientów i odpowiedzi reklamacyjne przygotowaliśmy zgodnie z zasadami prostego języka,
- funkcjonalność – dużo łatwiejsze raportowanie. W jednej bazie znajdziemy wszelkie informacje potrzebne do analizy i wprowadzania zmian,
- zwiększona automatyzacja procesu – szczególnie ważne w zakresie obsługi reklamacji fraudów transakcyjnych. Automatyzacja działań znacząco przyspiesza weryfikację sprawy i udzielenie odpowiedzi Klientom.

Jednym z atutów systemu GObetter jest zwiększona automatyzacja obsługi Gestu Handlowego. Dzięki temu pracownicy pierwszej linii kontaktu mogą w jeszcze prostszy i łatwiejszy sposób skorzystać z tego rozwiązania. Ułatwia

im to rozpatrzenie spraw dotyczących opłat i prowizji już w trakcie rozmowy z Klientem. Dodatkowo po zaksięgowaniu zwrotu środków w ramach uznania relacyjnego, Klient otrzymuje potwierdzenie o pozytywnym rozpatrzeniu sprawy, zgodnie z wybraną formą elektronicznego kontaktu. Dzięki temu budujemy trwalsze relacje z naszymi Klientami i pozytywny wizerunek Banku. W efekcie w 2022 r. Klienci skorzystali o 15% częściej z Gestu Handlowego w porównaniu do 2021 r.

System GObetter pozwolił nam również na wprowadzenie usprawnień i częściowe zautomatyzowanie procesu obsługi reklamacji transakcji fraudowych. Sprawa tego typu prawidłowo zarejestrowana przez pracownika kanału frontowego, automatycznie generuje zadania do wewnętrznych jednostek Banku, które są odpowiedzialne za dostarczenie informacji pracownikom reklamacji. W wyniku tego, w sposób efektywniejszy i szybszy możemy udzielić odpowiedzi Klientowi. Tym samym też skutecznie dążymy do spełnienia oczekiwań regulatora i przepisów prawa w zakresie obsługi tego typu reklamacji.

Oprócz udostępnienia nowego systemu GObetter i prac nad jego rozwojem, zależy nam także na współpracy z jednostkami, które obsługują kanały frontowe. Dlatego w trakcie 2022 r. dla Menadżerów ds. Jakości w centrach Klienta zorganizowaliśmy cykl szkoleń na temat reklamacji i sposobu ich obsługi. W trakcie spotkań wyjaśniliśmy jakie są ryzyka związane z obsługą reklamacji, ale również przedstawiliśmy korzyści, które wynikają z głosu Klienta przekazanego tym kanałem. Zaprezentowaliśmy także system GObetter i jego możliwości, które pracownicy mogą wykorzystać w trakcie obsługi Klienta reklamacyjnego. Cykl szkoleń zamierzamy kontynuować w 2023 r.

Transparentność i dialog z Klientem

Systematycznie upraszczamy język, którym komunikujemy się z naszymi Klientami. Od 2019 r. stopniowo przepisujemy nasze dokumenty, listy, komunikaty i materiały promocyjne zgodnie ze standardem prostego języka (plain language).

W 2022 r. kontynuowaliśmy współpracę z ekspertką – językoznawczynią i doświadczoną trenerką prostego języka. W ramach współpracy regularnie upraszczamy komunikację i szkolimy naszych pracowników z zasad prostej polszczyzny.



Prosty język stosujemy w komunikacji ze wszystkimi segmentami Klientów – od Klientów indywidualnych, przez mikroprzedsiębiorstwa, aż do segmentu Klientów korporacyjnych.

W 2022 r. przeprowadziliśmy kończące się egzaminem, zaawansowane, kilkuetapowe szkolenie dla 15 konsultantów prostego języka w Banku. To oznacza, że w ostatnich dwóch latach rolę konsultantów prostego języka objęło już 65 pracowników Banku. Wiedzę konsultantów systematycznie aktualizujemy i uzupełniamy podczas comiesięcznych, praktycznych warsztatów i wykładów prowadzonych przez ekspertkę.

W 2022 r. uruchomiliśmy również szkolenie z podstawowych zasad prostego języka dla wszystkich pracowników Banku na platformie e-learningowej. Do końca grudnia wzięto w nim udział 42 osoby.

W intranecie udostępniamy pracownikom materiały szkoleniowe, które wyjaśniają zasady pisania różnych form komunikatów np. smsów czy wiadomości e-mail. Na bieżąco uzupełniamy i rozszerzamy bazę tych dokumentów.

Upraszczamy teksty prawnicze – umowy i regulaminy produktów o najwyższym wolumenie, czyli pożyczek i kredytów oraz dokumenty formalne, które dotyczą produktów inwestycyjnych zarówno dla Klientów indywidualnych, jak i przedsiębiorstw.

Przykładowe treści, które upraszczaliśmy w 2022 r. to:

- Regulamin Walutowych Elektronicznych Kanałów Dostępu, Regulamin Depozytów Dwuwalutowych oraz inne dokumenty – zaświadczenia, pełnomocnictwa itp. dla Pionu Rynków Finansowych,
- druki posprzedażowe dla kredytów hipotecznych,
- warunki subskrypcji lokat strukturyzowanych,
- Umowa Kredytu Gotówkowego Zawieranego w kanałach zdalnych.

Dostępność

Chcemy w Banku tworzyć ekosystem rozwiązań, które każdemu naszemu Klientowi zapewniają równy dostęp do bankowości oraz najwyższy komfort i prostotę z ich korzystania. Rozwijamy się offline i online, ulepszamy procedury i ułatwiamy dostęp do bankowości naszym Klientom. Działamy zgodnie ze strategią GO beyond na lata 2022-2025, w której dostępność jest jednym

z naszych kluczowych zobowiązań w filarze POSITIVE. Szczególny nacisk kładziemy na ułatwienie korzystania z usług bankowych przez osoby z grup zagrożonych wykluczeniem społecznym. Osoby z niepełnosprawnościami czy seniorzy mogą liczyć, że zarówno stacjonarnie, jak i online znajdą w naszym Banku produkty i usługi dostosowane do swoich potrzeb. Regularnie analizujemy wszystkie kanały dostępu do naszej oferty pod kątem funkcjonalności i przyjazności zgodnie z najlepszymi wytycznymi WCAG.

Od strony formalnej, kwestie dostępności naszego Banku uregulowane są w dokumencie „Zasady udostępniania Klientom dokumentów bankowych w formie dostępnej dla osób ze szczególnymi potrzebami”. Jako Bank spełniamy również wymogi ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Jak zwiększaliśmy dostępność w 2022 r.:

- przeszkoliliśmy kolejnych pracowników z obsługi Klientów z niepełnosprawnościami,
- kolejne centra Klienta otrzymały certyfikaty „Obiekt bez barier”,
- zwiększyliśmy liczbę bankomatów przystosowanych do obsługi przez osoby z niepełnosprawnościami,
- zainstalowaliśmy kolejne pętle indukcyjne dla osób z niepełnosprawnością słuchu,
- zwiększyliśmy dostępność strony www i aplikacji GOmobile, GOonline,
- pracowaliśmy nad dostosowaniem oferty i obsługi do potrzeb osób starszych.

Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami

W każdym centrum Klienta dostępna jest pomoc tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM). W 195 centrach Klienta funkcjonują pętle indukcyjne, czyli systemy wspomagania słuchu, umożliwiające osobie niedosłyszącej odbiór czystego i wyraźnego dźwięku poprzez cewkę telefoniczną, którą ma niemal każdy aparat słuchowy. Klienci mogą zamówić także nagrania wizualne treści dokumentów w PJM. Każda placówka naszego Banku jest wyposażona w lupę powiększającą oraz ramkę ułatwiającą złożenie podpisu osobom z niepełnosprawnością wzroku. Zapewniamy również możliwość zapoznania się z wzorami umów w formie nagrania audio, wydruku powiększonego oraz wydruku dokumentów przełożonych na alfabet Braille’a.

Na koniec 2022 r. 103 nasze centra Klienta posiadały certyfikat „Obiekt bez barier” przyznawany przez Fundację Integracja. To najlepszy wynik wśród banków w Polsce. Certyfikat poświadcza, że budynek posiada udogodnienia m.in. dla osób z niepełnosprawnościami ruchu, wzroku, słuchu oraz osób starszych, a także opiekujących się dziećmi. W praktyce oznacza to, że nasi Klienci mogą bez przeszkód poruszać się po placówce Banku oraz korzystać z udogodnień, jakie wdrożyliśmy.

103

Centra Klienta z certyfikatem „Obiekt bez barier” na koniec 2022 r., co stanowi 25% oddziałów

195

centrów Klienta wyposażonych jest w pętle indukcyjne

Nasz strategiczny cel do 2025 r. to co najmniej 50% oddziałów z certyfikatem „Oddział bez barier”.

Wszystkie placówki naszego Banku są także certyfikowane znakiem OK Senior przyznawanym przez Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej. Otrzymaliśmy je jako pierwszy i jedyny Bank w Polsce. Certyfikat poświadcza, że oferujemy rozwiązania przyjazne seniorom, a ich obsługa odbywa się w sposób bezpieczny, przystępny oraz zrozumiały i rzetelny.

W 2022 r. Fundacja Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej po raz trzeci przekazała organizacjom senioralnym nieodpłatne Paszporty OK SENIOR – książeczki zawierające najważniejsze informacje potrzebne seniorom – u lekarza, w aptece, ale też w codziennym życiu. Nasz Bank był jednym z partnerów tej inicjatywy.

Jak pomagamy korzystać z bankowości osobom niesłyszącym i niedosłyszącym:

- połączenia online z tłumaczem języka migowego,
- rezerwacje wizyt w języku migowym poprzez formularz internetowy,
- tłumacz PJM dostępny na infolinii,
- nagrania wizualne treści dokumentów w PJM,
- pętle indukcyjne w oddziałach.



Jak pomagamy korzystać z bankowości osobom niewidzącym i niedowidzącym:

- wzory dokumentów w formie nagrania audio, wydruku powiększonego oraz wydruku w alfabecie Braille'a,
- lupy powiększające,
- ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- bankomaty przystosowane do obsługi przez osoby niedowidzące,
- oklejenie szklanych elementów konstrukcji oddziałów.

W zapewnieniu dostępności produktów, usług i naszych placówek pomaga nam współpraca z organizacjami partnerskimi.

Partnerstwo	Opis
Dostępność Plus	Jesteśmy sygnatariuszem „Partnerstwa na rzecz dostępności” zainicjowanego przez Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju w celu realizacji programu Dostępność Plus. Naszym celem jest dostosowywanie produktów i usług do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, osób starszych oraz osób pochodzących z grup zagrożonych wykluczeniem.
Fundacja Integracja	Jesteśmy partnerem Fundacji Integracja, która wspiera nas w zwiększaniu dostępności i przyjazności usług. Dzięki współpracy zmieniamy, audytujemy i certyfikujemy centra Klienta pod kątem dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, kanały cyfrowe do aktualnych standardów oraz promujemy dostępność i inkluzywność w biznesie.
Dostępny Bankomat	Jesteśmy partnerem programu Dostępny Bankomat, który prowadzi m.in. dostępną online bazę bankomatów z udogodnieniami dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Projekt jest realizowany przez Związek Banków Polskich, we współpracy z bankami i Fundacją Widzialni, przy wsparciu oraz pod patronatem Narodowego Banku Polskiego i Ministerstwa Przedsiębiorczości i Technologii.
Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej	Dzięki współpracy z KIGS przedstawiciele i przedstawicielki Instytutu prowadzą w Banku warsztaty mentoringowe dotyczące skutecznego wsparcia osób starszych.
Migam „RKPK” Sp. z o.o. S.K.A.	Firma Migam wspiera Bank w zwiększaniu dostępności i przyjazności usług dla osób z niepełnosprawnością słuchu.

Partnerstwo	Opis
Fundacja DeafRespect	Klienci mają możliwość skorzystania z tłumacza języka migowego, który jest wsparciem np. przy założeniu konta. Fundacja DeafRespect wsparta wdrożenie tłumacza języka migowego oraz przeprowadziła audyt jakości obsługi niesłyszących Klientów z wykorzystaniem technologii Migam.

Więcej na temat poszczególnych działań i inicjatyw dla naszych Klientów znajduje się w **Sprawozdaniu Zarządu**.

Zaangażowanie społeczne

Od lat systemowo angażujemy się w sprawy społeczności lokalnych. Zgodni z filarem POSITIVE Strategii GOBeyond na lata 2022-2025 dążymy do tego, aby wszystkie działania Banku wywierały pozytywny wpływ m.in. na otoczenie społeczne i środowiskowe. Chcemy, aby Bank był agentem pozytywnej zmiany i dobrym sąsiadem, blisko lokalnych potrzeb. Skupiamy się na przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu, wspieraniu różnorodności oraz edukacji finansowej. Nasz wpływ na społeczeństwo wzmacnia Fundacja BNP Paribas i realizowane przez nią m.in. programy edukacyjne i filantropia środowiskowa. Inspirujemy i ułatwiamy również wolontariat pracowniczy.

Nasze plany i działania:

- wzmacnianie zaangażowania społecznego pracowników poprzez wolontariat i filantropię indywidualną oraz inicjatywy w zakresie edukacji finansowej,
- rozwój narzędzi wspierających zaangażowanie społeczne, np. platforma wolontariatu,
- wzmacnianie współpracy z organizacjami pozarządowymi i eksperckimi zajmującymi się przeciwdziałaniem zmianie klimatu, wykluczeniu społecznemu, a także wspieraniem różnorodności,
- kontynuacja i wzmocnienie programów stypendialnych Fundacji, np. „Klasa”, „Wiedza do potęgi”.

Fundacja BNP Paribas

Fundacja BNP Paribas od 2006 r. prowadzi autorskie programy stypendialne, koordynuje wolontariat pracowniczy Banku i współpracuje z organizacjami społecznymi, wspierając je merytorycznie i finansowo. Przewodniczącym Rady

Fundacji BNP Paribas jest prezes Zarządu Banku. Do Rady fundacji należą przedstawiciele tych obszarów w Banku, które są najważniejsze dla działalności fundacji.

Misja Fundacji to „odważne zmienianie świata na taki, w którym jest mniej nierówności i w którym możemy być spokojni o przyszłość naszej planety”.

Fundacja prowadzi:

- programy edukacyjne, które poprzez stypendia i działania rozwojowe wyrównują szanse edukacyjne i inspirują dzieci i młodzież,
- programy filantropii środowiskowej – ochrona ekosystemów oraz realizacja działań własnych z troską o środowisko naturalne,
- działania promujące zaangażowanie społeczne – wolontariat pracowniczy oraz filantropia indywidualna pracowników Banku.

Działania Fundacji BNP Paribas

Inicjatywy, w których biorą udział nasi pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> • Program wolontariatu pracowniczego • Program filantropii indywidualnej „Wspieram cały rok” • „Konkurs na Projekty Wolontariackie” • Akcja charytatywna Szlachetna Paczka • Akcja krwiodawstwa „Krwinka” • Akcja „Dobre kilometry” • Dwie godziny dla Ziemi
Inicjatywy kierowane do interesariuszy zewnętrznych	<ul style="list-style-type: none"> • Program stypendialno-rozwojowy „Klasa” • Program stypendialny „Agrotalenty” • Program edukacyjny „Dream up” • Program tutorsko-stypendialny „Wiedza do potęgi” we współpracy z Fundacją Ocalenie • Program „Spotkania z muzyką” we współpracy z Filharmonią Narodową • Program Bankowcy dla Edukacji Finansowej Młodzieży BAKCYL
Działania na rzecz osób uchodźczych	<ul style="list-style-type: none"> • Wolontariat #RazemDlaUkrainy • Solidarna Paczka • Oddolne inicjatywy wolontariackie



Programy i partnerstwa

Wolontariat pracowniczy

Program wolontariatu pracowniczego „Możesz na mnie polegać” prowadzimy w Banku od 2011 r. Nasi pracownicy wspierani przez Fundację BNP Paribas mogą dopasować formę zaangażowania do swoich potrzeb i możliwości. Wspieramy realizację własnych inicjatyw, wolontariat zespołowy oraz udział w akcjach społecznych koordynowanych przez Fundację we współpracy z organizacjami pozarządowymi. Aby ułatwić zaangażowanie pracowników, nasza Fundacja prowadzi specjalną platformę wolontariatu, która umożliwia organizację nowych i dołączanie do już istniejących akcji wolontariackich. Każda osoba zatrudniona w Banku ma do dyspozycji 16 pełnopłatnych godzin na wolontariat rocznie. Jednocześnie działania społeczne pracowników to część międzynarodowej inicjatywy Grupy BNP Paribas #1MillionHours2Help, koordynowanej w Polsce przez Fundację BNP Paribas.

W 2022 r. Fundacja BNP Paribas została partnerem badania przeprowadzonego przez Akademię Rozwoju Filantropii w Polsce „Wolontariat pracowniczy przyszłości”.

Program filantropii indywidualnej „Wspieram cały rok”

Program „Wspieram cały rok” działa w Banku od 2017 r. i mogą brać w nim udział wszyscy pracownicy. To proste narzędzie dobrowolnych odpisów od pensji. Regularne wpłaty pomagają organizacjom pozarządowym planować swoje działania długofalowo. W 2022 r. pracownicy zdecydowali wesprzeć Fundację Dajemy Dzieciom Siłę i Stowarzyszenie Mudita. W programie udział wzięło 345 pracowników. W ciągu 5 lat zebraliśmy łącznie 360 tys. zł.

Konkurs na Projekty Wolontariackie

Konkurs na Projekty Wolontariackie to od 10 lat co roku kluczowy element programu wolontariatu pracowniczego w naszym Banku. Inicjatywy, które odpowiadają na najpilniejsze potrzeby lokalnych społeczności, mogą zgłosić w konkursie wszyscy pracownicy. Zwycięzcy otrzymują do 4 tys. zł na realizację pomysłów we współpracy z lokalnymi organizacjami społecznymi. Dodatkowo, pracownicy mogą liczyć na merytoryczne wsparcie Fundacji BNP Paribas.

Konkurs Na Projekty Wolontariackie w 2022 r.:

- 63 zrealizowane projekty,

- 254 zaangażowanych pracowników,
- pomoc dla 5 733 osób,
- 2 032 przepracowanych godzin,
- ponad 230 tys. zł przeznaczonych przez Fundację BNP Paribas na realizację projektów.

Szlachetna Paczka

Od 2018 r. Bank jest partnerem strategicznym Szlachetnej Paczki. Przez ten czas przekazaliśmy na ten cel blisko 5 mln zł. Nasza Fundacja prowadzi największą wśród firm zorganizowaną akcję wolontariatu pracowniczego na rzecz beneficjentów Szlachetnej Paczki. W 2022 r. do naszej akcji dołączyło blisko 30 naszych partnerów społecznych i biznesowych. Wsparcie Szlachetnej Paczki umożliwiliśmy też Klientom. Na stronie internetowej Banku włączyliśmy możliwość szybkiej wpłaty bezpośrednio na konto organizatora, czyli Stowarzyszenia WIOSNA. Dodatkowo od 17 listopada do 26 grudnia 2022 r. podwajaliśmy każdą wpłatę – w sumie wspólnie z Klientami przekazaliśmy Szlachetnej Paczce 875 644 zł.

Szlachetna Paczka w 2022 r.:

- 140 pracowników Banku i spółek Grupy BNP Paribas zostało liderami Szlachetnej Paczki (w tym 104 osoby z Banku),
- 165 potrzebujących rodzin otrzymało paczki, przygotowane przez naszych wolontariuszy,
- 3 028 wolontariuszy z Banku i spółek Grupy BNP Paribas (w tym 2 286 z Banku),
- 1 000 zł dofinansowania do każdej paczki od Fundacji BNP Paribas,
- 27 partnerów społecznych i biznesowych dołączyło do akcji.

łącznie 205 rodzin otrzymało wsparcie w ramach Szlachetnej Paczki.

Dobre kilometry

Co roku Fundacja BNP Paribas organizuje akcję Dobre kilometry, która pozwala połączyć aktywność fizyczną pracowników z zaangażowaniem społecznym. Przez miesiąc liczymy kilometry pokonane przez pracowników na rowerze, w biegu lub w czasie innych sportów dystansowych. Każdy kilometr przeliczany

jest na wsparcie finansowe, które trafia do wybranej organizacji społecznej, którą wybierają pracownicy w głosowaniu.

Dobre kilometry w 2022 r.:

- 75 474 pokonane kilometry,
- 25 tys. zł przekazanych Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę,
- 413 zaangażowanych pracowników,
- 8 940 aktywności sportowych, m.in. jazda na rowerze i rolkach, bieganie, spacerowanie z psem, spacerowanie, plogging (kompilacja joggingu ze zbieraniem śmieci).

Dwie godziny dla Ziemi

W kwietniu 2022 r. dołączyliśmy do obchodów Międzynarodowego Dnia Ziemi. Z oddolnej inicjatywy pracowników przy wsparciu Fundacji BNP Paribas zorganizowaliśmy akcję Dwie godziny dla Ziemi. Nasi wolontariusze wraz z bliskimi i współpracownikami mogli poświęcić dwie godziny na wspólne sprzątanie terenów zielonych. W akcji wzięło udział 272 pracowników z całej Polski.

3 028

wolontariuszy z Banku i spółek Grupy zaangażowało się w Szlachetną Paczkę

30 313

godzin poświęconych inicjatywom społecznym

345

pracowników wzięło udział w programie filantropii indywidualnej „Wspieram cały rok”

9 678

godzin przepracowali na rzecz lokalnych społeczności Lokalni Ambasadorzy Banku

Więcej na temat poszczególnych działań i inicjatyw w zakresie zaangażowania społecznego znajduje się w **Sprawozdaniu Zarządu**.



Zagadnienia pracownicze

Agile@Scale – nowy model operacyjny

W lipcu 2020 r. Zarząd Banku podjął decyzję o rozpoczęciu transformacji zwinnej Agile@Scale, która funkcjonuje od 1 stycznia 2022 r. Transformacja Agile@Scale obejmuje część organizacji odpowiedzialną za opracowanie i wdrażanie produktów (biznes, IT, role wsparcia). Bank jest obecnie zorganizowany wokół produktów odpowiedzialnych za kompleksowe procesy i systemy informatyczne.

Nowy model operacyjny Agile@Scale został wdrożony w styczniu 2022 r. i zostało nim objętych ok. 1,3 tys. osób. Wdrożenie Agile@Scale wymagało transformacji struktury organizacyjnej w wyniku której powstały nowe jednostki 16 Tribe'ów, 5 obszarów IT, 54 Produkty i 56 Chapterów.

Strategia GOeyond na lata 2022-2025 wdrażana jest w modelu operacyjnym Agile@Scale z wykorzystaniem nowych metod wyznaczania i śledzenia celów OKR (Objectives and Key Results). Bank rozwija swój ekosystem (Open Banking Tribe, szybki proces zakupowy, specyficzna oferta bankowa), aby stać się głównym bankiem innowacyjnych firm w Polsce. Inicjatywy przekrojowe koordynowane są przez Tribe'y w strategicznych obszarach.

W 2022 r. głównym przedmiotem zainteresowania była dojrzałość docelowego modelu operacyjnego Agile@Scale. Nieustannie zbierano informacje zwrotne od interesariuszy i przeprowadzano ocenę dojrzałości na poziomie każdej jednostki Tribe. W wyniku tych ocen zidentyfikowano kilka przeszkód. W 2023 r. planujemy skupić się na eliminacji dziesięciu najważniejszych przeszkód oraz rozszerzyć Agile@Scale na działania IT dla IT.

Chcemy budować organizację będącą wyjątkowym miejscem pracy, które zapewni wysoki standard przywództwa, a pracownicy będą skupieni wokół kluczowych kompetencji oraz wartości organizacji. Przyciągając najlepszych kandydatów z rynku dbamy jednocześnie o motywację i efektywność wśród obecnych pracowników. Rozwijamy kompetencje przywódcze oraz kompetencje

przyszłości wśród naszych pracowników, umożliwiając im odnalezienie się i stały rozwój w cyfrowych i zmiennych czasach.

Najważniejszymi dokumentami formalnie określającymi prowadzoną politykę personalną w Banku są:

- Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy dla Pracowników BNP Paribas Bank Polska S.A. (w 2022 r. objętych nim było 99% osób zatrudnionych),
- Polityka wynagradzania pracowników BNP Paribas Bank Polska S.A.,
- Regulamin pracy BNP Paribas Bank Polska S.A.,
- Polityka Wynagradzania osób mających istotny wpływ na profil ryzyka BNP Paribas Bank Polska S.A.

Projekty i inicjatywy realizowane w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi są monitorowane w ramach cyklicznych przeglądów z zespołem zarządzającym dany obszar, a wszystkie projekty mają swoje wskaźniki, które są kontrolowane. Dodatkowo, kluczowe projekty z obszaru zarządzania zasobami ludzkimi są na bieżąco prezentowane i omawiane przez Zarząd naszego Banku. Działania poddajemy również opinii pracowników poprzez ankiety i badania ogólnofirmowe. O istotnych zmianach operacyjnych mogących mieć na nich znaczny wpływ pracownicy Banku są informowani minimum z dwutygodniowym wyprzedzeniem.

W związku z koniecznością adaptacji modelu biznesowego Banku do zmieniającego się otoczenia biznesowego w grudniu 2020 r. w porozumieniu ze Związkami Zawodowymi ogłoszono program zwolnień grupowych na lata 2021-2023. Ponadto w celu złagodzenia skutków społecznych zwolnień grupowych Bank uzgodnił z organizacjami związkowymi wypłatę dodatkowych odszkodowań i innych elementów osłon socjalnych, niezależnie od odpraw ustawowych należnych zwalnianym pracownikom, a także uruchomił Program Dobrowolnych Odejsć. W 2022 r. program zwolnień grupowych i Program Dobrowolnych Odejsć były kontynuowane.

99% pracowników w Grupie i Banku objętych jest zbiorowymi układami pracy. Stosowanie układu zbiorowego zostało w całości wyłączone

w odniesieniu do: pracowników będących Członkami Zarządu Banku, Głównego Księgowego oraz pracowników oddelegowanych do pracy za granicą, osób podejmujących pracę w Banku na podstawie oddelegowania z innych podmiotów Grupy BNP Paribas i osób zatrudnionych na podstawie kontraktów menadżerskich. Warunki pracy i zatrudnienia tych pracowników nie są ustalane na podstawie innych układów zbiorowych pracy. Ustalane są w trybie indywidualnych umów.^[2-7]

8 392

osób zatrudnionych w Banku

8 585

osób zatrudnionych w Grupie

53,35%

kobiet na stanowiskach menadżerskich w Banku

53,22%

kobiet na stanowiskach menadżerskich w Grupie

Metoda prezentowania wskaźników: W kategorii „Stanowiska menadżerskie” uwzględniono Zarząd Banku, kluczowych menadżerów, czyli MRT (Material Risk Taker) – osoby mające istotny wpływ na profil ryzyka Banku oraz wszystkich pozostałych przełożonych

Tabela 5. Liczba pracowników w Grupie i w Banku w 2022 r. (wg stanu zatrudnienia na 31.12.2022 r.)

	Grupa Kapitałowa		Bank	
Kobiety	5687	66%	5 578	66%
Mężczyźni	2898	34%	2 814	34%
Razem	8 585		8 392	



Tabela 6. Struktura zatrudnienia w Banku i Grupie w 2022 r. (wg stanu zatrudnienia na 31.12.2022 r.) w porównaniu do 2021 r. (stan na 31.12.2021 r.)

Skala zatrudnienia	Liczba etatów		Liczba aktywnych etatów		Liczba pracowników		Liczba aktywnych pracowników	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Grupa Kapitałowa BNP Paribas Bank Polska S.A. – łącznie	8 667	8 488	7 983	7 975	9 035	8 585	8 088	8 059
BNP Paribas Bank Polska S.A. ogółem, w tym:	8 504	8 349	7 833	7 839	8 809	8 392	7 880	7 873
Centrala	4 669	4 800	4 397	4 578	4 884	4 836	4 429	4 611
Oddziały	3 704	3 413	3 309	3 127	3 793	3 420	3 324	3 129
Mobilni doradcy	80	94	77	92	80	94	77	92
Biuro Maklerskie	46	37	45	36	47	37	45	36
Związki Zawodowe	5	5	5	5	5	5	5	5
Bankowy Fundusz Nieruchomościowy Actus Sp. z o.o.	0	0	0	0	0	0	0	0
BNP Paribas Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	36	38	35	38	37	40	36	39
BNP Paribas Leasing Services Sp. z o.o.	7	8	7	8	24	25	24	25
BNP Paribas Group Service Center S.A.	76	89	69	86	117	124	105	118
Campus Leszno Sp. z o.o.	8	4	7	4	8	4	7	4
BNP Paribas Solutions Sp. z o.o.	36	0	32	0	40	0	36	0
BGZ POLAND ABS1 DAC	0	0	0	0	0	0	0	0

Metoda prezentowania wskaźników: Dane wyrażone w wymiarze etatów zostały zaokrąglone do pełnej jednostki

Do pracowników Centrali zaliczamy wszystkich pracowników obszarów wsparcia, Związków Zawodowych oraz Biura Maklerskiego.

Do pracowników Oddziałów zaliczamy wszystkich pracowników pracujących w sieci sprzedaży, składającej się na: Regiony Bankowości Detalicznej i Biznesowej, Pion Sieci Sprzedaży Bankowości Korporacyjnej i MŚP, Pion Sprzedaży Consumer Finance oraz Mobilnych Doradców.

Z wyłączeniem etatów technicznych, w celu uniknięcia podwójnego raportowania osób zatrudnionych w spółkach i na etatach technicznych w Banku lub odwrotnie



Dialog z pracownikami

Prowadzimy otwarty, uczciwy, etyczny i oparty na szacunku dialog z pracownikami. Dbamy o szybki przepływ informacji i zachęcamy do dialogu. Komunikację wewnętrzną wykorzystujemy również do promowania i wzmacniania wartości, którymi kierujemy się na co dzień. Wysokie standardy dotyczące komunikacji z pracownikami Banku określają m.in. Kodeks postępowania Grupy BNP Paribas oraz Strategia GOeyond na lata 2022-2025.

Priorytetami prowadzonej przez Bank komunikacji wewnętrznej są:

- proste i zrozumiałe komunikaty,
- transparentne komunikowanie, szczególnie trudnych tematów,
- zasada: „pracownicy o wszystkim dowiadują się jako pierwsi”,
- etyczne postępowanie i spójność z wartościami Banku,
- rozwój i zaangażowanie pracowników.

Dla wygody pracowników i skuteczności działań komunikacyjnych wdrożyliśmy w Banku kilkanaście kanałów komunikacji. Jednym z najważniejszych źródeł jest Echonet, czyli bankowy intranet, w którym znajduje się wiele przydatnych, na bieżąco aktualizowanych informacji. Pracownicy otrzymują też regularne mailingi, cotygodniowy newsletter Hello i ankiety. Prowadzimy również webinary oraz podcasty.

Kanały komunikacji z pracownikami to: Echonet – intranet Banku, mailingi, newsletter Hello – raz w tygodniu, tapety, wygaszacze, pop-up’y, materiały wideo, podcasty, ankiety, sondy, badania opinii, quizy i konkursy, webinary, spotkania pracowników z Zarządem, Town hall (również online), ekrany w centralach, Magazyn Bonjour (miesięcznik online), działania off-line (np. dedykowane treści w centrali oraz centrach Klienta, mural w centrali przy ul. Kasprzaka 2 w Warszawie).

Badanie satysfakcji pracowników

W Banku chcemy dokładnie wiedzieć, co o pracy w naszej organizacji myślą pracownicy. Chcemy szybko i sprawnie reagować na potrzeby i ewentualne wyzwania zgłaszane przez pracowników, dlatego regularnie, trzy razy do roku przeprowadzamy badanie Pulse Check. Wyniki trafiają do menadżerów, HR Biznes Partnerów oraz Zarządu. W 2022 r. najwyższej ocenianym aspektem było autonomia i wsparcie udzielane przez menadżerów (średnio ponad 90% ocen pozytywnych). Frekwencja w ostatnim badaniu w 2022 r. wyniosła 83%.

Wskaźnik eNPS Pulse Check

eNPS	2019	2022	Cel 2025
<i>Pytanie:</i> na ile polecamy Bank BNP Paribas jako pracodawcę naszym znajomym i rodzinie?	-9	18	20

Wskaźnik eNPS wyliczamy na podstawie odpowiedzi na pytanie: „Na ile prawdopodobne jest, że polecisz BNP Paribas Bank Polska S.A. jako pracodawcę swoim znajomym i rodzinie?” Każdy pracownik odpowiada korzystając z „11-stopniowej” skali od 0 do 10. Przy udzielaniu odpowiedzi, należy pamiętać jak są interpretowane poszczególne wybory:

- wybór ocen od 0 do 6 – oznacza „nie jestem zadowolona/y z działań pro-pracowniczych jakie oferuje Bank” (grupa krytyków),
- wybór ocen 7 lub 8 – oznacza „nie mam zdania w tym temacie a działania pro-pracownicze w Banku są dla mnie neutralne” (grupa obojętnych),
- wybór ocen od 9 do 10 – oznacza „oceniłam pozytywnie działania realizowane dla pracowników w Banku (grupa promotorów).

Na podstawie tych wyników wyliczany jest wskaźnik eNPS według wzoru: eNPS = % promotorów – % krytyków.

W planach naszego Banku na najbliższe lata jest m.in. uproszczenie procesu zbierania głosów pracowników za pomocą ankiet i badań przeprowadzanych w organizacji. O proces ten zadba Employee Voice Team – jednostka crossfunkcyjna, zrzeszająca uczestników i kompetencje z różnych obszarów. Jej rolą jest słuchanie, agregowanie i wyciąganiu wniosków z opinii zwrotnych pracowników.

Wynagrodzenia pracowników

Realizujemy w Banku racjonalną, zrównoważoną i podlegającą kontroli politykę wynagradzania, która jest zgodna z naszą strategią, akceptowanym poziomem ryzyka oraz standardami i kluczowymi wartościami. Polityka opiera się na jasnych zasadach i adresuje dobre praktyki rynkowe w zakresie wynagrodzeń. Od strony formalnej, zasady związane z wynagrodzeniami ustalają „Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy” oraz „Polityka wynagradzania Pracowników BNP Paribas Bank Polska S.A.”. Dodatkowo, w Banku funkcjonuje też polityka wynagradzania osób, które mają istotny wpływ na profil ryzyka Banku.

System premiowania pracowników oparty jest na formule Zarządzania przez Cele (Management by Objectives – MbO). W praktyce oznacza to, że indywidualne premie osoby zatrudnionej powiązane są z poziomem realizacji celów – zarówno ilościowych, jak i jakościowych. Połączenie celów indywidualnych i zespołowych obrazuje poziom oczekiwanych wyników, przy uwzględnieniu profilu ryzyka Banku oraz dbałości o działania zgodne z interesem Klienta.

Komitet ds. Wynagrodzeń oraz Komitet ds. Nominacji wspierają Radę Nadzorczą w pełnieniu obowiązków nadzorczych w zarządzaniu zasobami ludzkimi. Monitorują i nadzorują najważniejsze procesy – plany sukcesji, rozwój zawodowy pracowników, politykę wynagradzania. Komitety opracowują dla Rady Nadzorczej opinie i rekomendacje, które dotyczą m.in. oceny kandydatów na członków Zarządu i kandydatów na członków Rady Nadzorczej, warunków zatrudnienia członków Zarządu, w tym wysokości ustalonego i przyznanego wynagrodzenia zmiennego. Bank realizuje corocznie proces regulacji wynagrodzeń (Compensation Review Proces) – jednym z istotnych kryteriów branych pod uwagę w tym procesie jest niwelowanie luki płacowej, na którą przeznaczane są dedykowane fundusze.

Na koniec 2022 r. luka płacowa, wyrażona we wskaźniku Gender Pay Gap wyniosła 6,51%. To oznacza, że wynagrodzenia mężczyzn były o 6,51% wyższe od wynagrodzeń kobiet na porównywalnych stanowiskach. Wskaźnik jest średnią ważoną liczebności poszczególnych grup pracowniczych. W porównaniu do 2021 r. wskaźnik spadł o 0,81 p.p. Strategicznym celem Banku w ramach strategii GOeyond na lata 2022-2025 jest zmniejszenie luki płacowej do wartości poniżej 4%.

Wskaźnik Gender Pay Gap

	2020	2021	2022	Cel 2025
GPG	8,26%	7,32%	6,51%	<4%

Wskaźnik Gender Gap Pay liczymy dla jednorodnych grup pracowniczych, aby zapewnić transparentność i spójność danych. Podzieliliśmy pracowników na grupy ze względu na obszar zatrudnienia i poziom zaszeregowania – dzięki temu możemy porównać wynagrodzenia kobiet i mężczyzn, którzy wykonują podobną pracę. W obliczeniach wskaźnika uwzględniliśmy wszystkich aktywnych pracowników, których staż pracy w Banku przekraczał rok i którzy pozostawali zatrudnieni na koniec grudnia 2022 r. W analizie uwzględniliśmy wynagrodzenia



całkowite na porównywalnych stanowiskach. Zarejestrowaliśmy także różnice, które wynikają z wynagrodzenia zmiennego i innych procesów.

Tabela 7. Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w podziale na kategorie pracownicze

Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet i mężczyzn	2022
Zarząd	1,17
Kluczowi menadżerowie	1,25
Menadżerowie	1,24
Pozostali pracownicy	1,35

Wskaźniki zgodnie z wymogiem standardu GRI wyliczone są na podstawie grup niejednorodnych, tzn. w grupach znajdują się pracownicy na różnych poziomach stanowisk, z różnymi wycenami stanowisk i odpowiadającymi wycenom wynagrodzeniami. Stąd wskaźnik jest zawyżony.

Tabela 8. Całkowity roczny wskaźnik wynagrodzenia

Wskaźnik wynagrodzenia	Bank
Stosunek całkowitego rocznego wynagrodzenia dla najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany rocznych całkowitych wynagrodzeń dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem najlepiej opłacanej osoby)	40,18
Stosunek procentowego wzrostu całkowitego rocznego wynagrodzenia dla najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany procentowego wzrostu rocznych całkowitych wynagrodzeń dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem najlepiej opłacanej osoby)	1,95

W celu uspoźnienia wynagrodzenia całkowitego populacja dla powyższych wskaźników obejmuje aktywnych pracowników z minimum rocznym stażem w organizacji z wyłączeniem ekspatriantów delegowanych do pracy w Polsce i etatów technicznych.

Wellbeing i zdrowie pracowników

Pracownikom Banku oferujemy atrakcyjne benefity oraz udział w inicjatywach pozwalających zadbać o zdrowie, rozwinąć sportowe umiejętności i realizować swoje pasje. Ofertę benefitów opracowaliśmy w taki sposób, aby mogli z nich skorzystać również bliscy osób zatrudnionych. Benefity oferowane w Banku są zgrupowane w czterech filarach, a duża ich liczba oraz szeroki zakres pozwalają dostosować korzyści do indywidualnych potrzeb każdej osoby.

Oferta benefitowa dla pracowników Banku (zatrudnionych na pełen etat, chyba, że wskazane inaczej).

Filar: bezpieczeństwo

- Pracownicze Plany Kapitałowe.
- Ubezpieczenie na życie i NNW dla pracowników i ich bliskich (również dla pracowników zatrudnionych na część etatu i na czas określony).
- Dodatkowe ubezpieczenie dla dzieci w wieku szkolnym.
- Ubezpieczenie podróży.

Filar: zdrowie

- Program opieki zdrowotnej Lux-Med dla pracowników i ich bliskich (również dla pracowników zatrudnionych na część etatu i na czas określony).
- Karty MultiSport Plus (Pracownik, Osoba towarzysząca, Kids, Kids Aqua, Student, Senior).
- Aplikacja Worksmile, która skupia pracowników wokół ich pasji i aktywności sportowych. Aplikacja wspiera program DOBRZE, a w czasie pracy zdalnej pozwala nam być w kontakcie (również dla pracowników zatrudnionych na część etatu i na czas określony).
- Dni Zdrowia dla wszystkich pracowników Banku, w czasie których promujemy zdrowy styl życia – ruch i zdrowe odżywianie (webinary dot. zdrowego odżywiania, eventy stacjonarne: analiza składu ciała, sesje relaksacyjne i ćwiczenia w biurze).
- Szczepienia przeciw grypie.

Filar: work-life balance

- Akcja Dwie Godziny dla Człowieka.
- Akcja Dwie Godziny dla Zdrowia.
- System Kafeteryjny MyBenefit (zasilenia punktami dla pracowników i ich dzieci).
- Dofinansowanie do wypoczynku pracowników i ich dzieci.
- Pomoc finansowa z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (również dla pracowników zatrudnionych na część etatu i na czas określony)
- Akcje i działania w ramach programu Bank Bliski Bliskim – np. tydzień rodzicielski.

Filar: przyjazne środowisko pracy

- Program wellbeingowy DOBRZE (również dla pracowników zatrudnionych na część etatu i na czas określony)
- Elastyczne godziny pracy.
- Dodatkowe dni urlopu (dodatkowy urlop okolicznościowy, dodatkowy dzień urlopu za wykorzystanie w roku kalendarzowym całego urlopu bieżącego, urlop na wolontariat).
- Promocja urlopów rodzicielskich.
- Personalizowane Misie Szumisie dla nowonarodzonych dzieci pracowników.
- Pożyczki mieszkaniowe z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych.
- Oferta zniżek i produktów bankowych dla pracowników Banku.

Flagowym programem wellbeingowym w Banku jest program „Dobrze”, którego celami są poprawa świadomości w zakresie troski o dobrą jakość życia i dbania o siebie, wzmocnienie kondycji psychofizycznej, zmniejszanie stresu, wyciszenie umysłu, praca z własnymi emocjami, dbanie o układ odpornościowy i zdrowe odżywianie. Pracownicy w każdy poniedziałek otrzymują harmonogram spotkań i aktywności, wśród których są m.in. webinaria dotyczące zdrowia i stresu, pomoc psychologiczna, spotkania z dietetykami, a także rozmowy z trenerem mentalnym i masaże.



W ramach programu opieki zdrowotnej Lux Med opłacamy pracownikom (zatrudnionym co najmniej na 0,3 etatu) pakiet opieki medycznej zawierający m.in. szczepienia ochronne, badania medycyny pracy, konsultacje lekarzy specjalistów, badania laboratoryjne i zabiegi ambulatoryjne, badania diagnostyczne, profilaktykę stomatologiczną, doraźną pomoc stomatologiczną, rehabilitację, pakiet badań bez skierowania. Ponadto w ramach umowy z Lux Med, pracownicy mają do wyboru kilka pakietów z większym zakresem dostępnych usług.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

Praca w Banku to praca bezpieczna. Kwestie BHP są realizowane z poszanowaniem wszystkich obowiązujących przepisów oraz dodatkowych regulacji wewnętrznych opracowanych przez naszych ekspertów. Za bezpieczeństwo pracy odpowiada raportujący bezpośrednio do członka Zarządu Zespół ds. BHP w Obszarze Operacji i Wsparcia Biznesu, a dodatkowo w Banku działa także Komisja ds. BHP, która pełni rolę organu doradczego. Komisję tworzą przedstawiciele Banku, lekarz, który sprawuje profilaktyczną opiekę zdrowotną nad pracownikami oraz przedstawiciele pracowników. Przewodniczącym Komisji ds. BHP jest dyrektor Departamentu Nieruchomości i Administracji, a wiceprzewodniczącym – Zakładowy Społeczny Inspektor Pracy.

Każdy pracownik Banku przechodzi obowiązkowe wstępne szkolenia BHP, a wiedza na temat bezpieczeństwa pracy jest regularnie aktualizowana podczas szkoleń okresowych. Specjaliści ds. BHP przypominają najczęstsze okoliczności i przyczyny wypadków przy pracy oraz chorób zawodowych, podkreślają znaczenie profilaktyki zdrowotnej oraz szkolą w zakresie procedur postępowania w razie wypadku lub sytuacji zagrożenia, np. pożaru lub awarii. W Banku dostępnych jest też 15 defibrylatorów, a ponad 500 pracowników zostało przeszkolonych z udzielania pierwszej pomocy. Każdy z pracowników Banku został również poinformowany o metodach zgłaszania swoich uwag i zastrzeżeń w zakresie BHP na specjalną skrzynkę email lub osobiście podczas kontroli warunków pracy lub szkoleniach prowadzonych przez pracowników Zespołu ds. BHP.

Bank prowadzi oceny ryzyka zawodowego na podstawie „Procedury sporządzania oceny ryzyka zawodowego”, a w przypadku identyfikacji zagrożeń Zespół ds. BHP weryfikuje, czy można zminimalizować ryzyka występowania niepożądanych zdarzeń oraz wprowadza służące temu zmiany. W skrajnych przypadkach pracownicy mogą nie wykonywać swoich obowiązków. Bank dba o wygodne i ergonomiczne miejsca pracy. Jeśli zachodzi taka potrzeba, stanowiska są wyposażone w krzesła ortopedyczne, pionowe myszy komputerowe oraz

poduszki sensomotoryczne dla osób z chronicznymi schorzeniami mięśni i ścięgien. Przygotowaliśmy też dla pracowników szkolenie poświęcone organizacji ergonomicznego stanowiska pracy w domu. Osobom z niepełnosprawnościami pracującym w Banku pomagamy w przystosowaniu stanowiska do ich potrzeb i wyposażenia w niezbędny do pracy sprzęt. Bank refunduje również zakup okularów.

W 2022 r. przeprowadziliśmy dwie kampanie, które miały na celu podniesienie świadomości i popularyzację problematyki bezpieczeństwa, higieny i ergonomii pracy. Zorganizowaliśmy m.in. konkurs, w którym wygrać można było nagrody poprawiające bezpieczeństwo oraz zdrowie w środowisku pracy.

Wszystkie wypadki przy pracy odnotowywane są w rejestrze wypadków oraz w systemie RiskCare. Po każdym zdarzeniu opracowywany jest protokół powypadkowy, w którym znajdują się wnioski oraz zalecenia profilaktyczne. Dodatkowo raz w roku Komisja ds. BHP całościowo analizuje wypadkowość w Banku. W 2022 r. najwięcej wypadków w Banku zdarzyło się na terenie biura – były to poślizgnięcia, potknięcia i związane z tym upadki. Odnotowaliśmy także kilka kolizji drogowych oraz wypadków podczas pracy zdalnej. Nie odnotowano przypadków śmiertelnych oraz poważnych obrażeń.

Tabela 9. Wypadkowość w Banku w 2022 r.

	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Oddziały	12	2	14
Centrale	4	5	9
Razem	16	7	23

Tabela 10. Wypadkowość w Banku w latach 2019-2022

	2019	2020	2021	2022
Liczba wypadków	52	26	21	23

Rozwój pracowników

Chcemy, aby każda osoba zatrudniona w Banku wiedziała i czuła, że pracuje w organizacji, która rozwija kompetencje zawodowe. Obok szkoleń obowiązkowych związanych z pracą na danym stanowisku, które realizujemy przede wszystkim zdalnie, oferujemy szeroki pakiet szkoleń indywidualnych oraz możliwość dofinansowania nauki języków lub studiów. Około 60% rocznego budżetu szkoleniowego Banku udostępniamy do dyspozycji poszczególnych obszarów biznesowych. Wierzymy, że dzięki decentralizacji podejmowane są trafniejsze decyzje w zakresie wyboru tematyki dla uczestników oraz uczestniczek szkoleń. Zespół szkoleń podzielony jest – w myśl metodologii Agile – na część deweloperską oraz operacyjną. Przyspiesza oraz usprawnia to wprowadzenie nowości oraz utrzymanie optymalnej oferty szkoleniowej i rozwojowej.

W 2022 r.:

- 630 osób uczestniczyło w szkoleniach indywidualnych,
- odbyło się 325 sesji grupowych,
- odbyły 82 sesje coachingowe dla 21 osób,
- 218 osób indywidualnie uczyło się języka obcego,
- 67 osób skorzystało z dofinansowania studiów,
- 124 966 zrealizowanych szkoleń e-learningowych.

Uzupełnieniem jest realizowana z udziałem wewnętrznych i zewnętrznych specjalistów Centralna Oferta Rozwojowa skoncentrowana na kluczowych kompetencjach przyszłości – społecznych, technicznych i poznawczych. W 2022 r. zaprosiliśmy pracowników na 117 sesji szkoleniowych, 23 warsztaty oraz 25 webinarów. Udział w tych szkoleniach wzięło 1204 osoby.

Kompetencje naszych pracowników rozwijamy od pierwszego dnia pracy. Nowozatrudnione osoby przechodzą podstawowe szkolenie ogólnobankowe – „Miło Cię widzieć” oraz szkolenia wstępne w zakresie oferty produktowej oraz obsługi systemów operacyjnych.

Największe inicjatywy szkoleniowe w 2022 r. w Banku to:



- „Wartościowe Spotkania”, czyli warsztaty wspierające wdrażanie Kultury Organizacyjnej,
- Program #MamToDamTo, który m.in. pozwala rozwijać umiejętności posługiwania się narzędziami pakietu MS Office oraz obsługi aplikacji bankowych. Szkolenia dostarczały także wiedzę z obszarów Agile i Lean management. W programie #MamToDamTo zapewniamy pracownikom możliwość wymiany wiedzy i wzajemnego wspierania rozwoju. W 2022 r. ponad 1 600 uczestników wzięło udział w 175 szkoleniach poświęconych 32 tematom,
- UniversITy – szkolenia IT, w których w 2022 r. udział wzięło ponad 1 600 uczestników,
- To be Proud – program rozwoju liderów w sieci detalicznej,
- program rozwojowy Women Up, Program mentoringowy Future UP w ramach sieci „Kobiety Zmieniające BNP Paribas”,
- Akademia ESG – ponad 150 osób wyszkolonych na promotorów w tematach ESG,
- Akademia Rozwoju Lidera (New Born Leaders) – szkolenia dla osób z mniejszym niż roczny stażem menadżerskim. Akademia kształtuje pożądaną w Banku postawę liderką, rozwija kompetencje liderkie oraz wspiera budowę kultury organizacyjnej oraz postawy zgodne z naszymi wartościami.

W 2022 r. w ramach różnych działań rozwojowych nasi pracownicy zapoznali 22 841 miejsc w grupach szkoleniowych. W różnego rodzaju działaniach indywidualnych wzięło udział 907 osób. Można powiedzieć, że każdy z naszych pracowników wziął udział średnio w trzech działaniach rozwojowych w 2022 r.

W Banku przygotowaliśmy również osobne programy dla naszych talentów. Leaders for tomorrow realizujemy razem z Grupą BNP Paribas, a w programie uczestniczy 80 osób, dla których organizowane są specjalne eventy, szkolenia i projekty rozwijające ich szczególne kompetencje.

Jesteśmy otwarci również na osoby, które dopiero rozważają kierunek swojej kariery zawodowej. Nasz Program praktyk letnich kierujemy w Banku do studentów co najmniej II roku studiów. Chcemy przełamywać stereotypy związane z pracą w branży bankowej i pokazać, jak ekscytującym miejscem pracy może być współczesny, nowoczesny bank. Podczas praktyk praktykanci zdobywają wiedzę z zakresu bankowości, obsługi Klienta, nowych technologii i marketingu. Zapraszamy studentów do udziału – zdalnie, stacjonarnie lub

hybrydowo – w angażujących zadaniach i projektach. Dla starszych studentów - III i IV roku oraz absolwentów – przygotowaliśmy programy stażowe. Ich celem jest przygotowanie stażystów do dołączenia do naszej organizacji.

Dla pracowników, którzy rozstają się z Bankiem oferujemy programy wspierające w odnalezieniu się na rynku pracy: program outplacementowy dla pracowników oferujący wsparcie w znalezieniu pracy, określanie profilu zawodowego, pomoc w przygotowaniu CV, przygotowaniu się do rozmowy kwalifikacyjnej. W 2022 r. nie były wdrożone programy pomocy w przejściu na emeryturę.

Tabela 11. Średnia liczba godzin szkoleniowych

	2021	2022
Średnia liczba godzin szkoleniowych, które odbyli pracownicy	24,32	28,99
W podziale na płeć		
kobiety	24,57	30,27
mężczyźni	23,82	26,52
Wg kategorii zatrudnienia		
Zarząd	25,71	18,51
kluczowi menadżerowie	-*	27,06
menadżerowie	36,53	27,76
pozostali pracownicy	22,52	29,16

*w 2021 r. średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na kategorie nie miała wyróżnienia na kategorie „kluczowi menadżerowie”

Tabela 12. Średnia liczba godzin szkoleniowych w latach 2019-2022

	2019	2020	2021	2022
Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	25,51	18,4	24,32	28,99

Różnorodne i inkluzywne miejsce pracy

W Banku tworzymy różnorodną społeczność dla wielu talentów. Budowana konsekwentnie od lat inkluzywna kultura organizacyjna zwiększa kreatywność, jest motorem innowacyjności, otwiera na nowe idee, rynki, Klientów, buduje przewagę biznesową, a tym samym przyczynia się do rozwoju pracowników oraz sukcesu całej organizacji. Codzienną współpracę opieramy na zaufaniu i szacunku – chcemy, aby w naszym Banku wszyscy mogli wyrażać siebie, realizować swoje aspiracje zawodowe, pasje, czuć się doceniani i mieć poczucie wpływu.

80 lat

wiek najstarszego pracownika

40 lat

średnia wieku pracowników

18 lat

wiek najmłodszego pracownika

39 lat

najdłuższy staż pracy

Polityka zarządzania różnorodnością

Od 2016 r. wszystkich w naszym Banku obowiązuje „Polityka zarządzania różnorodnością”, która pozwala nam promować środowisko pracy ukierunkowane na poszanowanie i optymalne wykorzystanie potencjału tkwiącego w różnicach pomiędzy zatrudnionymi osobami. Zgodnie z zapisami Polityki, różnorodność jest w Banku szanowana w każdym aspekcie zarządzania miejscem pracy. Zasad tych ściśle przestrzegamy w procesie rekrutacji, rozwoju kariery oraz podczas szkoleń. W Banku nie tolerujemy również jakiegokolwiek pośredniej lub bezpośredniej dyskryminacji w zatrudnieniu.

Pracownicy, którzy doświadczyli braku szacunku wobec siebie lub innych osób powinni skontaktować się w tej sprawie przede wszystkim ze swoim przełożonym lub HR Biznes Partnerem. Jeśli z różnych powodów nie jest to możliwe mogą skorzystać również z innych kanałów (opisanych w *Polityce postępowania w przypadku naruszeń w zakresie szacunku dla innych w BNP Paribas Bank Polska S.A.*):

- skrzynki mailowej: sprawypracownicze@bnpparibas.pl,



- zgłoszeń anonimowych (whistleblowing).

Wszystkie zgłoszenia rozpatrywane są przez Zespół Relacji Pracowniczych, zaś sprawy dotyczące zachowań mogących wskazywać na występowanie mobbingu, dyskryminacji, molestowania lub molestowania seksualnego – kierowane są do rozpatrzenia przez Komisję ds. Standardów Postępowania Pracowników.

W 2022 r. pracownicy przekazali łącznie 24 sprawy. Zgłaszane były głównie zachowania świadczące o problemach w relacjach z przełożonym lub pomiędzy współpracownikami, w tym dotyczące:

- podejrzeń mobbingu – 5,
- potencjalnej dyskryminacji ze względu na płeć – 4,
- innych niewłaściwych zachowań – 15.

Wszystkie zgłoszenia analizowaliśmy z należytą powagą, rzetelnie, sprawiedliwie i przy zachowaniu pełnej dyskrecji. Zgodnie z tą ostatnią zasadą sprawy te nie były nagłaśniane na forum Banku, a wgląd do nich miały tylko osoby bezpośrednio zaangażowane w ich wyjaśnienie. Ze względu na ciężar stawianych zarzutów, w opisywanym okresie jeden raz powołana była w Banku Komisja ds. Standardów Postępowania Pracowników. W wyniku prac Komisji zgłoszenie mobbingu nie zostało potwierdzone. Po przeprowadzeniu postępowań wyjaśniających w sprawie zgłoszeń dotyczących dyskryminacji, nie potwierdzono żadnych zarzutów postawionych w zgłoszeniach. We wszystkich przypadkach sprawcy niewłaściwych zachowań ponieśli konsekwencje adekwatne do przewinień, a osoby poszkodowane otrzymały niezbędne wsparcie.

Zarządzanie różnorodnością i inkluzywnością (D&I – diversity&inclusion) jest częścią strategii biznesowej GOeyond na lata 2022-2025. W filarze TOGETHER stawiamy na kulturę odwagi, sprawczości i różnorodności, jako podstaw do wspierania efektywności i kreatywności.

Nasze zobowiązania w zakresie różnorodnego i inkluzywnego miejsca pracy (D&I):

- co najmniej 30% udział kobiet na stanowiskach zarządczych do 2025 r,
- zmniejszenie luki płacowej – w 2022 r. obniżyliśmy wskaźnik Gender Pay Gap o 0,81 p.p. Strategicznym celem Banku jest zmniejszenie luki płacowej do wartości poniżej 4%,
- zwiększenie zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami,

- monitoring wskaźników istotnych w zarządzaniu D&I, w tym m.in. udział kobiet vs mężczyzn w poszczególnych inicjatywach, wykorzystanie urlopów rodzicielskich, wskaźnik retencji z podziałem na płeć,
- cykliczna ankieta Grupy BNP Paribas dotycząca Kodeksu Postępowania (Code of Conduct) oraz różnorodności i włączania,
- wspieranie oddolnych inicjatyw pracowniczych na rzecz grup zagrożonych wykluczeniem.

Wsparcie różnorodności jest jednym ze zobowiązań w globalnej Strategii Grupy BNP Paribas. Zaangażowany jest również Zarząd Grupy, który ma w tym zakresie wyznaczone mierzalne cele, kaskadowane do poszczególnych krajów. Z pomocą liderów Grupy i Diversity Officerów, kraje realizują swoje lokalne wyzwania z poszanowaniem lokalnych uwarunkowań i wspierając potencjał oddolnych inicjatyw pracowniczych.

Działania Banku, które promują różnorodność

Od 2016 r. jesteśmy sygnatariuszem i przestrzegamy Karty Różnorodności, czyli międzynarodowej inicjatywy pod patronatem Komisji Europejskiej, która zobowiązuje do wprowadzenia zakazów dyskryminacji i promowania różnorodności. Podpisaliśmy również „Umowę BNP Paribas dotyczącą Praw Podstawowych i Globalnych Rozwiązań Socjalnych wraz z Kartą Sieci Globalnego Biznesu i Niepełnosprawności ILO (Międzynarodowej Organizacji Pracy)”. Dokument zobowiązuje nas do przestrzegania praw człowieka w naszej działalności biznesowej i promocji różnorodności, równouprawnienia płci oraz ochrony zdrowia i jakości życia w pracy. Nadzór nad przestrzeganiem poszanowania różnorodności oraz koordynację działań w tym zakresie sprawują w naszym Banku dwie osoby powołane na specjalne stanowiska ds. różnorodności – Diversity Officerów.

Działania na rzecz różnorodności poddajemy zewnętrznej ocenie. W 2022 r. czwarty rok z rzędu znaleźliśmy się wśród liderów zarządzania różnorodnością w badaniu Diversity In Check organizowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Z wynikiem powyżej 80%, który uzyskało jedynie 6 organizacji.

Szacunek dla różnorodności i włączającą kulturę organizacyjną prezentujemy zawsze – nie tylko wobec osób już zatrudnionych, ale także wobec tych, którzy starają się o pracę w naszym Banku. Ogłoszenia rekrutacyjne przygotowujemy w taki sposób by nie wykluczać kandydatów i dbając o równość szans. Zgodnie z „Zasadami Rekrutacji pracowników w Banku BNP Paribas”, edukujemy i szkolimy

Zespół Rekrutacji z prowadzenia włączających rozmów z poszanowaniem różnorodności. Nowi pracownicy w ramach procesu onboardingu przechodzą specjalne szkolenie dotyczące D&I, na którym przekazujemy wiedzę o Strategii D&I, zasadach wzajemnego szacunku oraz inicjatywach pracowniczych na rzecz grup zagrożonych wykluczeniem wspieranych przez Bank.

Inicjatywy promujące równe szanse kobiet i mężczyzn:

- Dekalog Równego Traktowania – zbiór zasad przeciwdziałających dyskryminacji, mikro dyskryminacji i wykluczeniu w miejscu pracy stworzony przez sieć pracowniczą Kobiety Zmieniające BNP Paribas na podstawie ankiety badającej percepcję równego traktowania. Projekt jest szeroko komunikowany, a podstawą kampanii „Dostrzeż różnice, nie dyskryminuj” są animacje przedstawiające konkretne zachowania i postawy, które są niewłaściwe i te, które budują pełne szacunku relacje w miejscu pracy. Kampania zdobyła główną nagrodę w kategorii open w konkursie Golden Arrow, a także wyróżnienie w konkursie Employer Branding Excellence Awards,
- kampania marketingowa „Wystarczy słowo”, promująca feminy, których używanie pomaga walczyć ze stereotypami i sprzyja wyrównywaniu szans pomiędzy płciami,
- przygotowanie Słownika Feminy – onlinowego poradnika, gdzie po wpisaniu męskiej nazwy zawodu można sprawdzić żeńską nazwę oraz komentarz, jeśli dany feminy ma kilka wariantów lub nie jest powszechnie stosowany,
- partnerstwo z Fundacją Share the Care i współautorstwo przewodnika dla pracodawców „50/50 to się wszystkim opłaca. Rola pracodawców w zachęcaniu mężczyzn do korzystania z urlopów rodzicielskich”, a także publikacji „Facet na 100 pro” promującego nowy wymiar ojcostwa, partnerstwa, równości rodzicielskiej,
- zmniejszanie luki płacowej pomiędzy kobietami i mężczyznami oraz transparentne jej komunikowanie w raportach niefinansowych. Wyrównujemy szanse awansu i udziału w programach talentowych oraz stawiamy przed nami konkretne cele równego udziału kobiet na wszystkich szczeblach stanowisk organizacji,
- partnerstwo w ramach inicjatywy Dzień Kobiety w IT – bezpłatnego wydarzenia organizowanego online dla kobiet, które chcą rozpocząć lub rozwijać swoją karierę w branży IT,



- Partnerstwo akcji #WiedzaNieMaPłci, której celem jest pokazanie, jak ważne jest wzmacnianie pozycji kobiet w debacie publicznej i zmniejszenie dysproporcji w obecności ekspertek w mediach.

Inicjatywy na rzecz rodziców:

- Cykliczne wydarzenie Tydzień Rodzicielski w czasie, którego m.in. zapraszamy do Banku dzieci pracowników, pokazujemy, gdzie i jak pracują ich rodzice oraz przekazujemy wiedzę podnosząca kompetencje rodzicielskie, w tym roku rozmawialiśmy m.in. o porozumieniu bez przemocy, wellbeingu rodzicielskim, ale także cyberbezpieczeństwie i higienie cyfrowej,
- udział w debacie Fundacji Share the Care na temat zaangażowanego ojcostwa i transformacji podejścia do bycia tatą,
- Webinary tematyczne podczas Dni Różnorodności dotyczące uprawnień obojga rodziców i planowanych zmian prawnych związanych z dyrektywą WLB, a także kompetencji biznesowych, które ojcowie mogą rozwijać opiekując się i budując więź ze swoimi dziećmi,
- W ramach cyklu Zdrowie zaczyna się od głowy webinary dotyczące depresji u dzieci, kobiet i mężczyzn, lęków dzieci, sytuacji trudnych: jak rozmawiać z dziećmi o wojnie.

Tabela 13. Urlopy rodzicielskie w Banku

	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Liczba pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego w 2022 r.	409	6	415

Dane dotyczą urlopów macierzyńskich, ojcowskich i wychowawczych.

Inicjatywy promujące równe szanse osób z niepełnosprawnościami:

- uruchomienie e-learningu dla menadżerów oraz pracowników z niepełnosprawnościami,
- wspieranie osób z niepełnosprawnościami w uzyskaniu orzeczenia o niepełnosprawności,
- kampania świadomościowa na temat neuroróżnorodności,

- współpraca z fundacją AsperIT - kampania świadomościowa, webinaria oraz audyt gotowości organizacji do współpracy z osobami neuroatypowymi,
- konkurs dla pracowników na hasło, plakat, opowieść o włączaniu osób z niepełnosprawnościami,
- cykl filmów-wywiadów „Ludzie z doświadczeniem” prezentujących rozmowy z pracownikami, którzy mierzą się z wyzwaniem niepełnosprawności i chcą się tym doświadczeniem podzielić ze społecznością bankową,
- organizacja webinaru „Ja też MOGE” z udziałem Agaty Rocznik, inspiratorki, edukatorki, prezski zarządu Fundacji Diversum,
- jednorazowe świadczenie dodatkowe w wysokości 1 000 zł dla osób z niepełnosprawnościami pracujących w Banku.

Działania zostały docenione w konkursie Nagroda Karty Różnorodności 2022. W kategorii DEI w Biznesie – zdobyliśmy 1 miejsce w podkategorii partnerstwa za projekt „Aktywizacja osób z niepełnosprawnościami”.

Tabela 14. Liczba pracowników z orzeczoną niepełnosprawnością zatrudnionych w Banku w podziale na płeć

	2021	2022
Kobiety		
w centralach	23	29
w oddziałach	30	44
Mężczyźni		
w centralach	17	29
w oddziałach	5	9
Razem	75	111

Tabela 15. Wskaźnik pracowników z orzeczoną niepełnosprawnością zatrudnionych w Banku w latach 2019-2022

	2019	2020	2021	2022
Liczba osób zatrudnionych w Banku z orzeczoną niepełnosprawnością	59	60	75	111
Wskaźnik osób zatrudnionych w Banku z orzeczoną niepełnosprawnością	0,60%	0,65%	0,85%	1,29%

Całkowita liczba pracowników (8604) do wyliczenia wskaźnika obejmuje również etaty techniczne

Inicjatywy wspierające społeczność LGBT+:

- udział Banku w Paradzie Równości w Warszawie, stoisko Banku w Miasteczku Równości,
- webinar dla pracowników z dziennikarzem Piotrem Jaconiem, który opowiadał jakie wyzwania stoją przed rodzicami osób nieheteronormatywnych, dzieląc się swoim doświadczeniem ojca transpłciowej córki,
- webinar z psychologiem, pracownikiem Banku przedstawicielem społeczności LGBT+ „Jak mówić i pisać o osobach niebinarnych. O zaimkach neutralnych płciowo”,
- dołączenie do akcji „Biznes nie wyklucza – Tu możesz być sobą” (Inicjatywa stowarzyszenia Miłość nie wyklucza),
- „Ławka Dialogu” – ustawienie tęczowej ławki na patio centrali Banku w Warszawie i zaproszenie osób zatrudnionych do rozmów na trudne tematy w duchu dialogu i szacunku.
- Działania zostały docenione. W 2022 r. zajęliśmy pierwsze miejsce w rankingu instytucji finansowych dbających o równość zawodową i społeczną osób ze społeczności LGBT+ Cashless dla równości (2021 – 4. miejsce), a także w konkursie Diamonds Awards 2022 – Bank został pracodawcą roku wspierającym osoby ze społeczności LGBT+.



Inicjatywy promujące różnorodność i inkluzywność w miejscu pracy w 2022 r.:

- wsparcie – również finansowe – działalności sieci pracowniczych, jako partnerów szczególnie odpowiadających na potrzeby wyrównywania szans tych grup społecznych, które są narażone na wykluczenie np. kobiety, ojcowie, czy społeczność LGBT+,
- wybrane sieci pracownicze w Banku:
 - sieć kobiet „Kobiety zmieniające BNP Paribas” prowadząca m.in. autorski program rozwojowy Women Up, Program mentoringowy Wo i mentoring Future Up,
 - sieć ojców „Tato, masz to jak w banku”, która promuje partnerski model rodziny,
 - sieć BNP Paribas PRIDE Poland wspierająca społeczność LGBT+.
- coroczne Dni Różnorodności. W 2022 r. zaprosiliśmy osoby zatrudnione na serię spotkań, webinarów i warsztatów poświęconych m.in. wspólnotowości, dialogowi, sieciom pracowniczym, współpracy z osobami neuroróżnorodnymi,

niepełnosprawności. Zewnętrzni i wewnętrzni eksperci przybliżyli również najlepsze praktyki prowadzenia dialogu międzypokoleniowego i łączenia rozwoju kompetencji biznesowych z opieką nad dziećmi,

- dialog z grupami zagrożonymi wykluczeniem, badanie ich potrzeb, poczucia włączenia w Banku, projektowanie adekwatnych działań. Przykładowo anonimowe badania ankietowe dotyczące sytuacji osób ze społeczności LGBT+ czy też osób 50+ inicjowane przez sieci i inicjatywy pracownicze BNP Paribas PRIDE Poland czy Wiek Agawy,
- współpraca przy stworzeniu przewodnika dla firm rozwijających się w oparciu o ideę diversity and inclusion – „Różnorodność i kultura włączająca krok po kroku” przygotowanym przez Polski Instytut Praw Człowieka i Biznesu (w 2022 r. przewodnik udostępniony w jęz. angielskim i rosyjskim),
- kampania „Pierwsza pomoc ludzkości” w partnerstwie z Polskim Czerwonym Krzyżem – nauka pierwszej pomocy połączona z lekcją tolerancji.

Więcej na temat zarządzania miejscem pracy znajduje się w **Sprawozdaniu Zarządu**.



Zagadnienia środowiskowe

Bank Zielonych Zmian

Odpowiedzialność wobec środowiska naturalnego to jedno ze zobowiązań Banku w ramach Strategii GOeyond w filarze POSITIVE. Od lat angażujemy się w działania na rzecz minimalizowania skutków i przeciwdziałania zmianie klimatu. Program Bank Zielonych Zmian agreguje wszystkie działania organizacji na rzecz środowiska naturalnego.

Program Bank Zielonych Zmian składa się z:

- nieustannego rozwijania oferty produktów i usług, pomagających naszym Klientom w przechodzeniu na gospodarkę niskoemisyjną i ekologiczne inwestycje (szeroko opisane w rozdziale Zrównoważone finansowanie),
- realnych zmian w funkcjonowaniu organizacji (tzw. eko-usprawnień), prowadzących do minimalizowania negatywnego wpływu działalności operacyjnej na środowisko naturalne,
- działań edukacyjnych kierowanych do pracowników wszystkich obszarów Banku i interesariuszy zewnętrznych oraz nawiązywania partnerstw i wspierania inicjatyw prośrodowiskowych.

W ramach minimalizowania negatywnego wpływu naszej działalności operacyjnej na środowisko naturalne. Naszymi priorytetami są: redukcja emisji CO₂, wdrażanie nowych eko-usprawnień w miejscu pracy, korzystanie z energii pochodzącej z odnawialnych źródeł energii oraz zwiększanie udziału aut hybrydowych i elektrycznych w bankowej flocie.

Redukcja śladu węglowego

Sektor finansowy jest niezwykle istotny dla finansowania gospodarki. Tym samym, ma on też wpływ na emisyjność gospodarki realnej. Między innymi ze względu na oddziaływanie na środowisko naturalne Bank wprowadził szereg polityk sektorowych CSR i regulacji dot. m.in. wydobywczego, energetyki węglowej oraz sektora paliwowego (w zakresie niekonwencjonalnych zasobów ropy naftowej i gazu), rolno - spożywczego mających na celu zmniejszenie emisyjności portfela Banku oraz wpływu inwestycji na klimat (np. poprzez niefinansowanie wydobycia węgla czy spalania węgla energetycznego). Więcej na ten temat znajduje się w rozdziale Zarządzanie ryzykiem ESG.

Działania operacyjne w zakresie redukcji emisji gazów cieplarnianych realizowane przez Bank:

- Zakup energii ze źródeł odnawialnych – w 2020 r. Bank podpisał umowę z firmą Respect Energy na zakup energii, na podstawie której 100% energii elektrycznej kupowanej bezpośrednio przez Bank pochodzi z odnawialnych źródeł.
- Minimalizacja zużycia energii – poza wykorzystaniem odnawialnych źródeł energii, zwracamy uwagę na rozwiązania energooszczędne. Wymieniamy oświetlenie na LED, instalujemy przepływowe (zamiast pojemnościowych) podgrzewacze wody, czujniki ruchu, systemy odzysku ciepła. Optymalizujemy działania pod kątem systemu HVAC (heating, ventilation, air conditioning czyli ogrzewanie, wentylacja oraz klimatyzacja).
- Instalacje fotowoltaiczne przy centrach Klienta - sukcesywnie montujemy instalacje fotowoltaiczne na budynkach, będących własnością Banku.

- Elektryfikacja floty – wymieniamy auta wchodzące w skład bankowej floty na posiadające napęd hybrydowy lub elektryczny. Naszym celem, ujętym w strategii GOeyond na 2025 r., jest posiadania 100% aut z napędem hybrydowym lub elektrycznym.
- Ograniczanie podróży służbowych – analizujemy dane na temat podróży służbowych rok do roku i wdrażamy działania, dążące do tego, by działać efektywnie i zmniejszać liczbę podróży służbowych.
- Infrastruktura rowerowa – zachęcamy pracowników do dojazdów do pracy rowerem. Rowerzyści, w centralach Banku, mają do dyspozycji szatnie z prysznicami oraz dostosowane do ich potrzeb parkingi dla rowerów.

W 2022 r. w wybranych centrach Klienta:

- zainstalowaliśmy kolejne 10 instalacji fotowoltaicznych,
- uruchomiliśmy sześć pomp ciepła,
- w 180 oddziałach wymienione zostało oświetlenie świetlówkowe na lampy LED,
- w centrum Klienta w Warszawie wdrożyliśmy system miniBMS, który pozwala na inteligentne zarządzanie ogrzewaniem, wentylacją i klimatyzacją.



Tabela 16. Emisja gazów cieplarnianych w Grupie z działalności operacyjnej (market-based)

źródło emisji GHG	wielkość emisji (tony CO ₂ e)			
	2019	2020	2021	2022
Zakres 1	6 094	5 249	5 289	6 518
Benzyna	3 389	2 914	2 964	3 457
Gaz ziemny	1 206	979	1 126	2 156*
Olej napędowy	1 438	1 254	998	898
Olej opałowy	61	52	35	7
Czynniki chłodnicze	-	50	166	-
Zakres 2	13 158	3 614	5 172	4 250
Energia ciepła	5 206	3 614	5 172	4 250
Energia elektryczna	7 952	-	-	-
Podróże służbowe**	897	486	331	771
Pociąg	237	90	14	68
Samochód prywatny	189	245	279	179
Samolot	471	151	38	524
Zakres 1+2	19 252	8 863	10 461	10 768
Zakres 1+2+podróże służbowe	20 149	9 349	10 792	11 539

*Znaczny wzrost w zużyciu gazu ziemnego w Grupie wynika z faktu, że Campus Leszno ogrzewane jest przy wykorzystaniu gazu. Po wybuchu wojny w Ukrainie, w Campusie Leszno od końca lutego do maja 2022 r. znalazło schronienie wiele rodzin z Ukrainy (głównie pracowników UKRSIBBANKu); łącznie ponad 160 osób, co znacznie zwiększyło potrzeby obiektu. Pomimo większego zużycia, cel redukcji na 2022 r. został osiągnięty.

**W 2022 r. odnotowaliśmy znaczny wzrost podróży służbowych. Zakończenie pandemii było okazją dla pracowników wszystkich obszarów Banku i Grupy do wielu spotkań mających na celu integrację i zacieśnienie współpracy po długim okresie pracy realizowanej głównie w trybie zdalnym. W 2023 r. planujemy inicjatywy zwiększające świadomość pracowników w zakresie wpływu podróży służbowych (szczególnie lotniczych) na środowisko naturalne i zachęcającego do ograniczenia delegacji.

Realizacja celu strategicznego GOBeyond (2022-2025)

Cel 2025	Rok bazowy 2019	2022	2022 vs 2019
Redukcja emisji CO ₂ z działalności operacyjnej - 55%	20 149	11 539	- 43%

Tabela 17. Emisja gazów cieplarnianych w Banku z działalności operacyjnej (market-based)

źródło emisji GHG	wielkość emisji (tony CO ₂ e)			
	2019	2020	2021	2022
Zakres 1	6 094	5 249	5 289	4 900
Benzyna	3 389	2 914	2 964	3 165
Gaz ziemny	1 206	979	1 126	964
Olej napędowy	1 438	1 254	998	764
Olej opałowy	61	52	35	7
Czynniki chłodnicze	-	50	166	-
Zakres 2	12 890	3 581	5 113	4 142
Energia ciepła	5 160	3 581	5 113	4 142
Energia elektryczna	7 730	-	-	-
Podróże służbowe	897	486	329	738
Pociąg	237	90	14	68
Samochód prywatny	189	245	279	178
Samolot	471	151	36	492
Zakres 1+2	18 984	8 830	10 402	9 042
Zakres 1+2 + podróże służbowe	19 881	9 316	10 731	9 780

Metoda prezentowania wskaźników:

- Bank przyjął terminy raportowania zgodne ze stosowanymi przez Grupę BNP Paribas. Dlatego dane o zużyciu energii, emisji i podróży służbowych obejmują okres 1 listopada roku poprzedniego do 31 października danego roku (w niniejszym Sprawozdaniu jest to okres od 1 listopada 2021 r. do 31 października 2022 r.).
- Do przeliczenia zużycia paliw na energię wyrażoną w GJ wykorzystano wartości opałowe z dokumentu KOBIZE „Wartości opałowe (WO) i wskaźniki emisji CO₂ (WE) w 2016 r. do raportowania w ramach Systemu Handlu Uprawnieniami do Emisji za 2020 r.” i analogicznym dokumencie za 2022 r.,
- Dane na temat podróży służbowych pochodzą z wewnętrznych rejestrów Banku.
- Obliczenia wielkości emisji zostały przygotowane zgodnie ze standardami: The Greenhouse Gas Protocol A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition, GHG Protocol Scope 2 Guidance oraz Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard.
- Gazy cieplarniane, które zostały uwzględnione w obliczeniach, to: CO₂, CH₄ oraz N₂O. Gazy te, które zostały wyrażone jako ekwiwalent CO₂. Nie zidentyfikowano biogenicznych emisji CO₂.
- Punktem odniesienia do celów redukcyjnych jest wielkość emisji w 2019 r. wtedy pierwszy raz zastosowano nowe podejście do obliczania emisji GHG.
- Źródłami wskaźników emisji były publikacje Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Emisjami, Urzędu Regulacji Energetyki oraz baza danych DEFRA (Departament Środowiska, Żywności i Spraw Wiejskich w Rządzie Wielkiej Brytanii).
- W kategorii „czynniki chłodnicze” uwzględniono R410A i R32 w 2020 r. oraz R410A i R422D w 2021 r. zgodnie z raportem złożonym do CRO (Centralny Rejestr Operatorów) i w przeliczeniu zgodnie GWP (Global Warming Potential).
- Jako kryterium konsolidacji wielkości emisji dla Grupy Kapitałowej BNP Paribas Bank Polska S.A. przyjęto kryterium kontroli finansowej, co oznacza, że 100% emisji spółek przypisano Grupie.
- Po raz pierwszy w 2021 r. włączono emisje ze spalania paliw przez flotę oraz podróży służbowych w spółkach zależnych. Uwzględnienie nie wpływa istotnie na wynik.
- Wielkość emisji z wytwarzania zużywanej energii elektrycznej obliczono wg metody market-based. W przypadku miks energii zastosowano: (1) wskaźnik średni dla Polski – ze względu na brak znajomości poszczególnych dostawców energii w lokalizacjach, (2) wskaźnik 0 kg CO₂e/kWh – dla energii ze źródeł odnawialnych potwierdzonej gwarancjami pochodzenia.



Zrównoważone działania w zakresie IT

Jednym z kluczowych celów strategii biznesowej Banku GOeyond jest redukcja emisji CO₂ z działalności operacyjnej. Bierzemy pod uwagę również redukcję śladu węglowego związanego z kanałami cyfrowymi, działaniami marketingowymi, komunikacją oraz procesami IT.

Tabela 18. Emisje związane z energią i paliwami nieujęte w zakresie 1 i 2 (upstream)

	2022
Emisje wynikająca z użytkowania Data Center (tony CO ₂)	948

Metoda prezentowania wskaźników:

- Wartość reprezentuje emisje wynikające z produkcji wykorzystywanej energii elektrycznej.
- Informacje o zużyciu energii pochodzą z przestanych danych fakturowych od dostawcy w ramach „Umowy świadczenia Usługi Kolokacji Sprzętu Informatycznego”
- W obliczeniach zastosowano wskaźnik emisji publikowany przez sprzedawcę energii. Z powodu braku publikacji aktualnego wskaźnika emisji za 2022 r. (wskaźnik opublikowany zostanie pod koniec marca 2023 r.) do obliczeń przyjęty został wskaźnik emisji z 2021 r.
- Energia elektryczna pokryta Gwarancjami Pochodzenia z OZE, zgodnie ze standardem, jest zeroemisyjna.
- Obliczenia nie obejmują emisji WTT, czyli emisji związanych z produkcją energii straconej w trakcie przesyłu oraz wynikających z produkcji paliw wykorzystanych do wytworzenia energii elektrycznej.

Inicjatywa Go Cloud w ramach strategii IT@Scale, poza transformacją technologiczną Banku ma również cele środowiskowe:

- przeniesienie części naszego ekosystemu IT do chmury oraz współpraca z dostawcami, którzy mają centra danych o zerowym śladzie węglowym (potwierdzone certyfikatami pochodzenia energii z źródeł odnawialnych), co pozwoli nam na zmniejszenie o 20% naszego śladu węglowego w łańcuchu dostaw energii dla sprzętu komputerowego,
- modernizacja, konsolidacja i wirtualizacja sprzętu w Data Center (co w 2022 r. przełożyło się na 25% oszczędności energii),
- przestawienie naszego zarządzania sprzętem na podejście gospodarki cyrkularnej. Chcemy śledzić cykl życia naszego sprzętu, aby zredukować ilość odpadów generowanych podczas cyklu życia sprzętu (np. ponowne wykorzystanie urządzeń IT). W 2022 r. pracownicy odkupili w ramach wdrożonej polityki ponad 600 sztuk sprzętu IT (telefony komórkowe, laptopy, komputery PC, monitory). Przekazaliśmy również ponad 200 sztuk sprzętu IT (monitory, PC, laptopy, drukarki) do jednostek pożytku publicznego,
- zdefiniowanie kryteriów środowiskowych dla zakupów IT - w postępowaniach przetargowych z zakresu Nowych Technologii i Wsparcia IT kryteria zużycia energii zostały wprowadzone do elementów jakościowych oceny np. w postępowaniu dotyczącym macierzy dyskowych waga wskaźnika w obszarze zapotrzebowania na energię (zasilanie i chłodzenie) wynosiła 10%,
- sprzęt, który nie nadaje się do użytku, jest przekazywany wyspecjalizowanej firmie do utylizacji. W 2022 r. do Elektrożłom.pl przekazaliśmy 6500 sztuk sprzętu IT,
- stosowanie certyfikowanego i przetworzonego papieru do urządzeń drukujących w Banku oraz w korespondencji masowej.

Flota samochodowa

W ramach elektryfikacji floty zwiększyliśmy liczbę posiadanych samochodów z napędem ekologicznym o kolejne 200 aut. Obecnie nasza flota z napędem alternatywnym to 606 samochodów, w tym 596 aut z napędem hybrydowym oraz 10 aut w pełni elektrycznych.

Tabela 19. Zestawienie samochodów Banku

	Liczba samochodów	Udział procentowy
Benzyna	620	45%
Diesel	160	11%
Elektryczny	10	1%
Hybryda	596	43%
Razem	1 386	100%

Samochody elektryczne będą coraz popularniejsze – zarówno w Banku, jak i wśród naszych Klientów. Dlatego nasze centrale w Warszawie, Krakowie oraz w Rudzie Śląskiej są wyposażone w ładowarki elektryczne – w sumie mamy 12 ładowarek zdolnych jednocześnie ładować 22 samochody. W 2023 r. chcemy zamontować kolejnych 9 stacji z 16 punktami ładowania.

W 2022 r. przyjęliśmy Politykę elektryfikacji floty, zgodnie z którą obecnie wykorzystywane samochody zostaną wymienione na samochody elektryczne lub hybrydowe. Przeprowadziliśmy również pierwszą w historii naszego Banku Elektryczną Akademię Bezpiecznej Jazdy, gdzie pod okiem doświadczonych instruktorów nasi pracownicy mogli poznać specyfikę bezpiecznego prowadzenia samochodów elektrycznych. Bank otrzymał też nagrodę „Firma najbardziej zaangażowana w edukację kierowców” od Polskiego Stowarzyszenia Wynajmu i Leasingu Pojazdów.

Inne działania na rzecz elektromobilności:

- obchodzimy Dzień bez Samochodu, który jest okazją do promocji bardziej ekologicznych środków transportu,
- promujemy usługę carsharingu, która dla pracowników pełni rolę ekwiwalentu samochodu służbowego,
- prowadzimy akcję Rowerem do Pracy, podczas której udostępniamy pracownikom w centralach Banku strzeżone parkingi rowerowe i prysznice. Naszym pracownikom i Klientom zapewniliśmy także dostęp do stojaków rowerowych przed większością placówek.



Energia

Wybrane inicjatywy Banku, które dotyczą zmniejszenia zużycia energii i zasobów naturalnych (woda, gaz):

- oświetlenie LED w oznakowaniu zewnętrznym,
- wymiana oświetlenia na lampy ledowe w 90% centrów Klienta,
- sukcesywna wymiana pojemnościowych podgrzewaczy wody w tych placówkach, które nie posiadają dostępu do ciepłej wody z sieci wodociągowej,
- instalacje fotowoltaiczne w 10 placówkach,
- pilotażowy eko-oddział (inicjatywa EKO-BRANCH) z systemem zarządzania HVAC i eko-oświetleniem,
- pilotażowe instalacje miniBMS do zarządzania instalacjami HVAC i oświetlenia w lokalizacjach sieci,
- optymalizacja nastaw BMS w lokalizacjach centralowych.

Tabela 20. Zużycie energii (produkcji własnej lub zakupionej) w Grupie

Grupa	2019		2020		2021		2022	
	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ
Rodzaj energii								
Zakupiona energia cieplna, w tym:	-	54 025		37 509	-	53 594	-	44 201
ciepło z OZE	-	75		62	-	2 108	-	2546
Zakupiona energia elektryczna, w tym:	27 601	99 364	22 878	82 362	21 672	78 020	19 052	68 587
- energia elektryczna z OZE potwierdzona gwarancjami pochodzenia, w tym:	16 620	59 832	22 878	82 362	21 672	78 020	19 052	68 587
<i>w ramach umowy z Respect Energy (od 2021 r.)</i>					13 242	47 671	15 046	54 166
<i>inne gwarancje pochodzenia</i>					8 429	30 344	4 006	14 422
Razem	-	153 389	-	119 871	-	131 614	-	112 788
Źródła nieodnawialne		93 482		37 447		51 486		51 655
Źródła odnawialne		59 907		82 424		80 128		71 133

Realizacja celu strategicznego GOeyond (2022-2025)

Cel 2025	Rok bazowy 2019	2022	2022 vs 2019
Redukcja zużycia energii - 35%	153 389	112 788	- 27%

Tabela 21. Zużycie energii (produkcji własnej lub zakupionej) w Banku

Grupa	2019		2020		2021		2022	
	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ
Rodzaj energii								
Zakupiona energia cieplna, w tym:	-	53 547	-	37 170	-	52 982	-	43 143
ciepło z OZE	-	75	-	62	-	2 005	-	2 546
Zakupiona energia elektryczna, w tym:	27 295	98 262	22 651	81 543	21 385	76 985	18 562	66 823
- energia elektryczna z OZE potwierdzona gwarancjami pochodzenia, w tym:	16 620	59 832	22 651	81 543	21 385	76 985	18 562	66 823
<i>w ramach umowy z Respect Energy (od 2021 r.)</i>					13 064	47 030	14 881	53 572
<i>inne gwarancje pochodzenia</i>					8 320	29 952	3 681	13 251
Razem	-	151 809	-	118 713	-	129 967	-	109 966
Źródła nieodnawialne		91 902		37 108		50 977		40 597
Źródła odnawialne		59 907		81 605		78 990		69 369

Metoda prezentowania wskaźników:

- Dane środowiskowe w Banku i Grupie są zbliżone, ponieważ działalność spółek zależnych jest prowadzona w obiektach, które najmuje Banku (poza Spółką Campus Leszno Sp. z o.o.).
- Dane o zużyciu pozyskiwane są z faktur źródłowych od dostawców poszczególnych mediów. W przypadku braku danych źródłowych, są one szacowane na podstawie analogicznych lokalizacji, w których dane źródłowe są dostępne.
- Bank przyjął terminy raportowania zgodne ze stosowanymi przez Grupę BNP Paribas. Dlatego dane o zużyciu energii i emisji obejmują okres 1 listopada roku poprzedniego do 31 października danego roku (w niniejszym Sprawozdaniu jest to okres od 1 listopada 2021 r. do 31 października 2022 r.).
- Do przeliczenia zużycia paliw na energię wyrażoną w GJ wykorzystano wartości opałowych z dokumentu KOBIZE „Wartości opałowe (WO) i wskaźniki emisji CO2 (WE) w 2016 r. do raportowania w ramach Systemu Handlu Uprawnieniami do Emisji za 2020 r.” i analogicznym dokumencie za 2022 r.

Woda

Woda używana w Banku pochodzi z sieci wodociągowych, a po zużyciu odprowadzana jest do sieci kanalizacyjnych. Używamy wody do celów bytowych – spożywczych i higienicznych, a skala jej zużycia nie generuje znaczącego negatywnego oddziaływania środowiskowego. Niemniej jednak od lat konsekwentnie wdrażamy rozwiązania zmniejszające zużycie wody. Zamontowaliśmy m.in. perlatory w kranach, czujniki ruchu i elektroniczne programy zmywania, które pozwalają na znaczącą redukcję używanej w Banku wody. W naturalny sposób, na zmniejszenie zużycia wody wpływa też coraz popularniejszy tryb pracy zdalnej i hybrydowej.



W 2022 r. zmieniliśmy sposób utrzymania czystości w samochodach służbowych wdrażając innowacyjny program usług myjni ręcznych. Jego uruchomienie już w czasie testów pozwoliło na oszczędności 253 tys. litrów wody i ograniczenia emisji aż 2,9 ton CO₂ do atmosfery.

Tabela 22. Zużycie wody w Grupie

Grupa	2019	2020	2021	2022
Zużycie wody (m ³)	81 222	59 754	49 353	47 523

Tabela 23. Zużycie wody w Banku

Bank	2019	2020	2021	2022
Zużycie wody (m ³)	79 015	57 642	47 260	44 751

Metoda prezentowania wskaźników:

Bank przyjął terminy raportowania zgodne ze stosowanymi przez Grupę BNP Paribas. Dlatego dane o zużyciu energii, emisji i podróży służbowych obejmują okres 1 listopada roku poprzedniego do 31 października danego roku, (w niniejszym Sprawozdaniu jest to okres od 1 listopada 2021 r. do 31 października 2022 r.).

Materiały i odpady

Minimalizowanie zużycia plastiku

Wybrane inicjatywy Banku, które dotyczą zmniejszenia zużycia plastiku:

- w 2019 r. zrezygnowaliśmy i zakazaliśmy z zamówień jednorazowych plastikowych akcesoriów i wody w plastikowych butelkach,
- korzystamy z dystrybutorów z wodą, szklanych karafek i szklanek,
- w kantynach promujemy przychodzenie z własnym pojemnikiem oraz używamy biodegradowalnych lub kompostowalnych sztuczków i opakowań,
- minimalizujemy udział produktów w plastikowych opakowaniach w maszynach vendingowych w naszych placówkach,
- znacznie zmniejszyliśmy produkcję gadżetów marketingowych. Korzystamy z zasobów, które posiadamy. Jeśli decydujemy się na produkcję nowych gadżetów, we współpracy z dostawcami, staramy się tworzyć jak najbardziej użyteczne gadżety marketingowe, które nie są wyłącznie nośnikiem marki,
- zdezaktualizowane materiały promocyjne, np. roll-upy i banery poddajemy recyklingowi (np. szyjemy torby i plecaki),
- stosujemy pozbawioną PCV i innych szkodliwych dla środowiska substancji chemicznych folię do wyklejania witryn naszych centrów Klienta. Zużyta folia przekazywana jest do recyklingu.

Minimalizowanie zużycia papieru

Wybrane inicjatywy Banku, które dotyczą zmniejszenia zużycia papieru:

- we współpracy z dostawcami, drukujemy korespondencję masową do Klientów oraz ulotki marketingowe na certyfikowanym papierze pochodzącym z recyklingu,
- w centralach Banku używamy ekologicznego papieru o obniżonej gramaturze,
- ograniczamy drukowanie korespondencji i zachęcamy Klientów do korzystania z digitalowych dokumentów (e-korespondencja),
- z roku na rok poddajemy digitalizacji coraz większą liczbę procesów,
- korzystamy ze specjalnej platformy do elektronicznego podpisywania umów i cyfrowego obiegu dokumentów – Autenti.

Dzięki wykorzystaniu platformy Autenti w 2022 r. podpisaliśmy elektronicznie (bez użycia papieru) 643 tys. dokumentów (więcej o 5% niż w zeszłym roku) to ok. 1,4 mln zaoszczędzonych kartek papieru.

Tabela 24. Zakup papieru w Grupie i Banku w 2022 r.

	Grupa	Bank
Zakup papieru (w tonach), w tym:	247,62	238,02
udział papieru certyfikowanego i z recyklingu	96,5%	96,6%

Tabela 25. Zakup papieru w Banku w latach 2019-2022 (w tonach)

	2019	2020	2021	2022	2022 vs 2019
Papier wykorzystywany w ramach wewnętrznych operacji	233,44	178,85	126,44	122,42	- 48%
Papier wykorzystywany w celach marketingowych	107,79	52,74	60,67	42,49	- 61%
Korespondencja masowa	70,50	128,16	114,42	70,50	0%
Inne	27,58	9,56	1,96	2,61	- 91%
Razem	439,31	369,31	303,49	238,02	- 46%



Poszanowanie praw człowieka

Promowanie różnorodności, przeciwdziałanie dyskryminacji jest integralną częścią modelu zarządzania w Banku oraz zasad zarządzania Grupy BNP Paribas.

Naszym priorytetem jest sprawiedliwe traktowanie wszystkich pracowników i partnerów zewnętrznych i zapobieganie jakiegokolwiek dyskryminacji w szczególności ze względu na wiek, płeć, pochodzenie etniczne, wyznanie, narodowość, przekonania polityczne, tożsamość płciową, orientację seksualną, poziom sprawności i inne.

W 2012 r. Grupa BNP Paribas podpisała Deklarację BNP Paribas dotyczącą praw człowieka, zobowiązując się tym samym do zapewnienia przestrzegania praw człowieka w jej strefie wpływów i obejmującą pracowników, dostawców, Klientów i społeczność. W Kodeksie Postępowania Grupy BNP Paribas opisano, jak ważne jest traktowanie wszystkich zatrudnionych z szacunkiem. Kodeks określa oczekiwane zachowania i postawy pracowników wewnątrz i na zewnątrz organizacji.

Dodatkowo poprzez podpisanie dokumentu zatytułowanego Umowa BNP Paribas dotycząca Praw Podstawowych i Globalnych Rozwiązań Socjalnych wraz z Kartą Sieci Globalnego Biznesu i Niepełnosprawności ILO (Międzynarodowa Organizacja Pracy), Grupa BNP Paribas potwierdziła zgodność swoich działań z międzynarodowymi standardami w zakresie praw człowieka i ich promocji, a także swoje poparcie dla wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka.

Grupa BNP Paribas przestrzega szeregu zasad i standardów, które stanowią wytyczne dla jej działalności gospodarczej. Są to w szczególności:

- 10 Zasad Inicjatywy ONZ United Nations Global Compact,
- Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ (Sustainable Development Goals),

- Główne wytyczne ONZ dotyczące biznesu i praw człowieka,
- Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw międzynarodowych,
- Standardy Praw człowieka zgodnie z definicją zawartą w Międzynarodowej Karcie Praw człowieka,
- Główne standardy pracy określone przez Międzynarodową Organizację Pracy,
- Kodeks postępowania Grupy BNP Paribas,
- Deklaracja praw człowieka BNP Paribas,
- Deklaracja CSR dla dostawców BNP Paribas.

Od 2016 r. Bank jest ponadto sygnatariuszem Karty Różnorodności – międzynarodowej inicjatywy wspieranej przez Komisję Europejską, która dotyczy m.in. zakazu dyskryminacji w miejscu pracy, a także angażowania wszystkich pracowników oraz partnerów biznesowych i społecznych w te działania.

Zarządzanie prawami człowieka w Banku obejmuje m.in. monitorowanie wskaźnika zgłoszeń dotyczących mobbingu, dyskryminacji, molestowania oraz naruszeń praw pracowniczych.

Bank nie toleruje żadnych przejawów mobbingu w organizacji. Zasady przeciwdziałania mobbingowi reguluje wdrożona w Banku Polityka antymobbingowa. Umożliwia ona pracodawcy zapobieganie temu zjawisku, a w razie jego zaistnienia – natychmiastową reakcję. Rozpatrywaniem zgłoszeń pracowników w tym zakresie zajmuje się Komisja ds. przeciwdziałania mobbingowi.

W Banku zostały wdrożone Zasady postępowania w przypadku zgłoszeń o nękanii i molestowaniu seksualnym w relacjach zawodowych. Umożliwiają one bezpieczne zgłaszanie racjonalnie uzasadnionych podejrzeń bez obawy o wystąpienie działań odwetowych w stosunku do zgłaszających. Dokument ten reguluje również kwestię ochrony praw człowieka. Stanowi implementację rozwiązań przyjętych w Polityce Grupy BNP Paribas Treatment of harassment notifications.

Polityka zarządzania różnorodnością zawiera reguły dotyczące postępowania w zakresie zarządzania ryzykiem dyskryminacji. Ma na celu tworzenie i promowanie różnorodnego środowiska pracy, wykorzystującego potencjał wszystkich pracowników. Polityka zobowiązuje do przestrzegania przyjętych zasad we wszystkich procesach zarządzania zasobami ludzkimi.

Szkolenia z zakresu praw człowieka

W 2020 r. Grupa BNP Paribas przygotowała specjalny moduł e-learning pt. „Zrozumienie i wdrożenie w firmie praw człowieka”. Moduł jest obowiązkowy dla pracowników, którzy zajmują się identyfikowaniem potencjalnego zagrożenia dotyczącego łamania praw człowieka. Są to pracownicy takich obszarów jak: CSR, ryzyko, zakupy, kierownicy sprzedaży. Przypisanie i wykonanie tego szkolenia przez pracowników z ww. obszarów jest monitorowane z poziomu globalnego. Natomiast szkolenie udostępnione jest wszystkim zainteresowanym pracownikom. Łącznie do końca grudnia 2022 r. szkolenie zostało przypisane 165 osobom, a ukończyło je 133 osoby.

W latach 2021-22 Grupa BNP Paribas przygotowała i wdrożyła cykl szkoleń e-learningowych obowiązkowych i dedykowanych wszystkim pracownikom, dotyczący zasad Kodeksu Postępowania. Wskaźnik realizacji tych szkoleń wynosi blisko 100%.

Dodatkowo Obszar Zarządzania Zasobami Ludzkimi Banku regularnie prowadzi szkolenia dotyczące dyskryminacji i mobbingu. W 2020 r. zorganizowano dwa webinary, w których wzięło udział blisko 900 pracowników. Prowadziła je radczyni prawna, prezeska Polskiego Towarzystwa Antydyskryminacyjnego Karolina Kędziora. W 2021 r. kontynuowano cykl i przeprowadzono webinar dedykowany kadrze menadżerskiej. Udział wzięło blisko 300 osób. Nagrania webinarów są udostępnione pracownikom w dedykowanej sekcji w intranecie.



Przeciwdziałanie korupcji i nadużyciom

Proces przeciwdziałania korupcji opiera się na standardach określonych w Polityce Przeciwdziałania Korupcji. Regulacja zawiera wytyczne dotyczące identyfikacji i ograniczania ryzyka korupcji oraz określa główne zasady postępowania i zakres odpowiedzialności w tym obszarze. Dzięki przyjęciu wspomnianej regulacji monitoringiem objęte są wszystkie zdarzenia mające – nawet potencjalnie – charakter korupcyjny. 100% działalności operacyjnej Banku jest analizowane pod kątem korupcji.

Stosujemy zasadę „zero tolerancji” wobec wszystkich form korupcji, w tym przyjmowania, oferowania, żądania, udzielania i wyrażania zgody na dodatkowe świadczenia, przedmioty lub korzyści.

System przeciwdziałania korupcji w Banku opiera się na:

- regulacjach wewnętrznych określających sposób przeciwdziałania korupcji,
- procesie zgłaszania incydentów korupcyjnych do właściwych komórek organizacyjnych,
- szacowaniu ryzyka korupcji,
- należytej staranności przy nawiązywaniu relacji z podmiotami trzecimi,
- kontroli operacyjnej w ramach zaimplementowanego systemu kontroli wewnętrznej, w szczególności kontrolach księgowych,
- szkoleniach pracowników zwiększających ich świadomość i wskazujących ścieżki działania w konkretnych sytuacjach.

Bank w systemie ciągłym ocenia system zarządzania i kontroli (procedury, raportowanie, kontrole, szkolenia) wdrożony w celu przeciwdziałaniu korupcji. Na bieżąco wdrażane są i aktualizowane odpowiednie regulacje wewnętrzne w tym zakresie. Centralnemu nadzorowi podlega tworzenie map ryzyka korupcji oraz analizowanie informacji dotyczących korupcji pochodzących z raportowania. Dyrektor Zarządzający Pionu Monitoringu Zgodności wyznacza osobę pełniącą funkcję Korespondenta ds. Przeciwdziałania Korupcji, do której zadań należy koordynowanie działań antykorupcyjnych.

W ramach przeciwdziałania korupcji Bank monitoruje m.in. wskaźniki dotyczące zgłoszonych przypadków nadużyć, zidentyfikowanych konfliktów interesów, przyjętych/przekazanych prezentów i zaproszeń, należytej staranności w nawiązywaniu relacji z Klientami/kontrahentami/pośrednikami, poziomu świadomości pracowników.

Tabela 26. Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania podjęte

Wskaźnik	2022
Całkowita liczba potwierdzonych przypadków korupcji	1*
Charakter potwierdzonych przypadków korupcji	Bierna korupcja
Całkowita liczba potwierdzonych przypadków, w których pracownicy zostali zwolnieni lub ukarani dyscyplinarnie w związku z korupcją	1
Całkowita liczba potwierdzonych przypadków, gdy rozwiązano umowę z partnerem biznesowym, lub nie przedłużono takiej umowy z powodu naruszeń związanych z korupcją	0
Czy w raportowanym okresie miały miejsce publiczne postępowania wobec organizacji lub jej pracowników dotyczące korupcji?	Nie

*Pracownik oddziału żądał od Klienta tapówki w zamian za preferencyjne warunki cenowe do produktu. Bank poinformował prokuraturę o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, umowa z pracownikiem została rozwiązana w trybie natychmiastowym.

Od naszych partnerów biznesowych (dostawców, kontrahentów, zleceniobiorców współpracujących z Bankiem i jego Klientami w imieniu Banku) oczekujemy postępowania zgodnego z zasadami określonymi w Kodeksie Postępowania Grupy BNP Paribas, którego istotną częścią jest Załącznik dedykowany przeciwdziałaniu korupcji. Integralną częścią każdej umowy zawieranej przez Bank z partnerami biznesowymi jest klauzula antykorupcyjna.

Obowiązujące polityki w obszarze przeciwdziałania korupcji zostały wymienione w podrozdziale Polityki i procedury związane z ESG.

Proces przeciwdziałania korupcji musi być znany i zrozumiany przez wszystkich pracowników Banku. W tym celu Bank przeprowadza stosowne szkolenia, które

są dostępne dla wszystkich pracowników oraz prowadzi regularną komunikację wewnętrzną. Dla pracowników szczególnie narażonych na ryzyko korupcji zostało przygotowane odrębne szkolenie, pokazujące m.in. praktyczne sposoby jej przeciwdziałania. Korespondent ds. Przeciwdziałania Korupcji realizuje dodatkowo szkolenia dedykowane poszczególnym jednostkom Banku.

W 2022 r. Bank wdrożył zaktualizowane szkolenie z zakresu Kodeksu Postępowania, którego jeden z modułów poświęcony jest tematowi przeciwdziałania korupcji. Dodatkowo przygotowana została dedykowana strona intranetowa, w której opisany został system przeciwdziałania korupcji. Przygotowywane są również rozwiązania informatyczne, które pozwolą na efektywniejszy monitoring kluczowych wskaźników korupcji.

Tabela 27. Szkolenia dla pracowników i kadry menadżerskiej poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym w 2022 r.

Liczba i procent pracowników, którzy odbyli szkolenie dotyczące przeciwdziałania korupcji	7 531	73,72%
Zarząd	9	100,00%
Kluczowi menadżerowie	99	95,19%
Menadżerowie	805	78,08%
Pozostali pracownicy	6618	72,96%
<small>Statystyka obejmuje szkolenie „Conduct Journey-Season 2”. Część pracowników, która została zatrudniona w Banku w drugiej połowie roku w pierwszej kolejności miała obowiązek odbyć szkolenie z etyki postępowania, zawierające materiał z dwóch pierwszych części szkolenia, również obejmujące aspekt przeciwdziałania korupcji</small>		
Liczba i procent pracowników, którym zostały zakomunikowane obowiązujące w organizacji polityki i procedury antykorupcyjne	7873	100%
Zarząd	9	100%
Kluczowi menadżerowie	119	100%
Menadżerowie	828	100%
Pozostali pracownicy	6917	100%

Wyliczenie obejmuje aktywnych pracowników w 2022 r.



Zarządzanie ryzykiem ESG

Polityki i procedury zarządzania ryzykiem ESG

W Banku zdefiniowaliśmy pojęcie istotności ryzyk i czynniki je determinujące. Aby sprawdzić, czy zidentyfikowane przez Bank ryzyko jest istotne, wdramy wspólny dla wszystkich ryzyk proces oceny istotności. Efektem analiz jest lista ryzyk istotnych. Od 2020 r. jako istotne uznawane jest ryzyko ESG – konieczne stało się więc uwzględnienie wpływu czynników z zakresu ochrony środowiska, polityki społecznej i ładu korporacyjnego w tradycyjnym modelu zarządzania ryzykiem. Ryzyko ESG uwzględnione zostało w Strategii zarządzania ryzykiem oraz Apetycie na ryzyko. Opracowano także Zasady zarządzania ryzykiem ESG i zasady pomiaru ryzyka ESG w procesie wyznaczania kapitału wewnętrznego Banku (ICAAP). Plan kapitałowy BNP Paribas Bank Polska S.A. na lata 2022-2025 uzupełniono o limity na pokrycie ryzyka ESG wyznaczone w oparciu o dokonany pomiar ryzyka.

Analizując ryzyko ESG bierzemy pod uwagę czynniki, które mogą mieć – pozytywny lub negatywny – wpływ na wyniki finansowe, wypłacalność Klientów lub na wartość przedsiębiorstwa. Zgodnie z zasadą podwójnej materialności analizujemy również wpływ działalności Klienta na czynniki ESG.

Czynniki brane pod uwagę przy analizie ryzyka ESG:

Czynniki środowiskowe:

- emisje gazów cieplarnianych,
- zużycie energii i wydajność,
- zanieczyszczenia wody, powietrza i gleby,
- efektywne zarządzanie zużyciem wody (ryzyko niedoboru słodkiej wody),
- degradacja gleby,
- wylesianie,
- zużycie zasobów naturalnych,
- zarządzanie odpadami,
- bioróżnorodność i ochrona ekosystemu,
- ryzyko braku transformacji energetycznej,
- rozwój w dziedzinie technologii niskoemisyjnych i innych technologii środowiskowych (ryzyko przejścia),
- ograniczenia regulacyjne, w tym dodatkowe podatki i opłaty np. podatek węglowy (ryzyko przejścia),
- ryzyko fizyczne związane ze zmianą klimatu (ekstremalne zjawiska pogodowe i stopniowo pogarszające się warunki klimatyczne), w tym skutki klęsk żywiołowych, które mogą wpłynąć m.in. na spadek wartości aktywów,

- zmiany w nastrojach i preferencjach konsumentów związane z rosnącą świadomością ryzyka środowiskowego,
- ryzyko odpowiedzialności finansowej za negatywny wpływ prowadzonej działalności (odszkodowania, kary).

Czynniki społeczne:

- integracja różnych grup społecznych,
- wspieranie spójności społecznej,
- poszanowanie różnorodności,
- ochrona sygnalistów,
- inwestycje w kapitał ludzki i społeczności,
- przeciwdziałanie dyskryminacji na wszelkim tle,
- zwalczanie nierówności oraz wspieranie równości szans,
- bezpieczne i zdrowe środowisko pracy,
- zdrowie i bezpieczeństwo Klientów, społeczności lokalnych, otoczenia,
- ochrona prywatności Klientów,
- szkolenia i rozwój,
- nieprzestrzeganie praw człowieka (praca przymusowa, praca dzieci, współczesne niewolnictwo),
- nieprzestrzeganie praw pracowniczych: prawo do zrzeszania się, prawo do strajku, prawo do układów zbiorowych, standardy etyczne dotyczące zatrudnienia,
- ryzyko braku prewencji zagrożeń wobec terroryzmu i cyberprzestępczości,
- choroby zakaźne (dotykające ludzi lub zwierzęta),
- ryzyko odpowiedzialności finansowej za negatywny wpływ prowadzonej działalności (odszkodowania, kary).

Czynniki związane z ładem korporacyjnym:

- nieetyczne i nieuczciwe praktyki biznesowe,
- nieprzestrzeganie standardów ładu korporacyjnego (kodeks etyki, mechanizmy zgłaszania skarg i nieprawidłowości, transparentność informacji),
- różnorodność płci w organach korporacyjnych,
- audyt wewnętrzny,
- niezależność zarządu,



- wynagrodzenie kierownictwa,
- nadużycia i praktyki korupcyjne,
- prawa akcjonariuszy,
- zaangażowanie interesariuszy,
- wadliwe systemy kontroli ryzyka ESG,
- wymogi w łańcuchu dostaw,
- zgodność z regulacjami sektora niefinansowego,
- ryzyko odpowiedzialności finansowej za negatywny wpływ prowadzonej działalności (odszkodowania, kary).

W Banku za ważne uznajemy także ryzyko regulacyjne, czyli zmiany w prawie związane z obszarami objętymi strategią ESG. Aby właściwie zarządzać i kontrolować to ryzyko, monitorujemy prace organów nadzoru oraz propozycje legislacyjne dotyczące sektora finansowego. Zdajemy sobie sprawę, że zmiany w obszarze ESG będą miały realny wpływ na funkcjonowanie naszej organizacji

Analiza ESG w procesie kredytowym

Wszyscy uczestnicy procesu kredytowego po stronie Banku dokonują oceny ryzyka ESG. Proces został usystematyzowany oraz doszczegółowiony poprzez wdrożenie wytycznych EBA/GL/2020/06 dotyczących udzielania i monitorowania kredytów.

Od 30 czerwca 2021 r. w przypadku każdego nowego finansowania oraz dodatkowo zwiększenia finansowania ocena ryzyka ESG została uwzględniona w procesie oceny ryzyka kredytowego dla Klientów korporacyjnych oraz MŚP.

Od 1 września 2021 r. ocena ryzyka ESG została uwzględniona także dla Klientów Mikro. Ocena ESG przeprowadzana na podstawie informacji uzyskanych od Klientów jest uwzględniana w analizie kredytowej. W przypadku identyfikacji wysokiego poziomu ryzyka ESG istnieje możliwość obniżenia ratingu Klienta.

W 2022 r. Bank przeprowadził 29 553 ocen ryzyk ESG w procesach kredytowych.

W Grupie BNP Paribas obowiązują zasady Equator Principles (EP), służące do identyfikowania, oceny i zarządzania ryzykiem związanym z finansowaniem danego przedsięwzięcia i jego wpływu na środowisko naturalne oraz społeczeństwo. Zasady zapewniają minimalne standardy przeprowadzania badań due diligence projektów.

W Banku przestrzegamy również polityk Grupy BNP Paribas:

- **Polityki dotyczącej ochrony oceanów**, która ustanawia kryteria finansowania działań uznanych za ryzykowne dla środowiska i bioróżnorodności oceanicznej.
- **Polityki dotyczącej praw człowieka**, która ustala standardy etyczne Grupy BNP Paribas i zapewnia poszanowanie praw człowieka we wszystkich swoich działaniach.

Kryteria ESG w ocenie Klientów

Polityki Grupy BNP Paribas wyróżniają dziewięć sektorów szczególnie wrażliwych ze względu na ryzyka ESG. Są to sektory: energetyki węglowej, wydobywczy, paliwowy w zakresie niekonwencjonalnych zasobów ropy naftowej i gazu, nuklearny, leśny – miazga drzewna, leśny – olej palmowy, tytoniowy, rolno-spożywczy, obronny i bezpieczeństwa.

W 2022 r. Bank przeprowadził **207 analiz CSR w sektorach szczególnie wrażliwych pod kątem zrównoważonego rozwoju.**

Wszystkie podmioty działające w tych sektorach, które chcą zostać naszym Klientem lub uzyskać finansowanie, są zobowiązane spełnić wymogi opisane w naszych politykach sektorowych oraz zasadach CSR. Jednocześnie nasz Bank podjął strategiczną decyzję o zakończeniu obsługi sektorów najbardziej szkodliwych pod kątem zrównoważonego rozwoju.

od 2018 r.

realizujemy proces wyjścia z finansowania sektora tytoniowego. Żaden nowy Klient z tego sektora nie otrzyma finansowania w naszym Banku.

w 2020 r.

Grupa zaostrzyła politykę wobec Klientów, których działalność dotyczy węgla energetycznego

od 2020 r.

Bank zaprzestał finansowania sektora chowu i hodowli zwierząt futerkowych.



Polityki sektorowe Grupy BNP Paribas

Sektor energetyki węglowej	<ul style="list-style-type: none">• Bank nie rozpocznie współpracy z żadnym nowym Klientem, który uzyskuje więcej niż 25% swoich przychodów z energetyki węglowej i czynności opartych na węglu.• Bank będzie współpracować wyłącznie z takimi przedsiębiorstwami energetyki węglowej, które posiadają strategię wyjścia z węgla do 2030 r. w zakresie zarówno posiadanych jak i obsługiwanych elektrowni węglowych przez to przedsiębiorstwo.• Bank nie dostarczy produktów ani usług finansowych na rzecz nowych projektów energetyki węglowej, niezależnie od ich lokalizacji, ani też na rzecz modernizacji istniejących już Elektrowni/Elektrociepłowni Węglowych, których celem jest przedłużenie okresu użytkowania lub zwiększenie zdolności produkcyjnych.	Sektor nuklearny	<ul style="list-style-type: none">• Bank, jako instytucja finansowa, może zaoferować swoje produkty i obsługę finansową jednostkom rządowym wspierającym przedsiębiorstwa rozwijające niewojskową energię atomową. Bank uważa, że dla krajów planujących rozwój energetyki jądrowej, bądź nowych elektrowni, a także dla międzynarodowej społeczności niezbędne jest nie tylko działanie zgodne z wymaganiami bezpieczeństwa, ochrony populacji, ale też działanie z myślą o ochronie środowiska dla przyszłych pokoleń.• Przez stosowanie Polityki CSR Bank chciałby zapewnić, że projekty, które mogłyby finansować są zgodne z zasadami monitorowania, a także łagodzenia społecznego i środowiskowego wpływu sektora energetyki jądrowej.
Sektor wydobywczy	<ul style="list-style-type: none">• Bank nie będzie dostarczać żadnych produktów ani usług finansowych spółkom infrastrukturalnym istotnie zaangażowanym w branżę węgla energetycznego.• Bank nie będzie dostarczać żadnych produktów ani usług finansowych podmiotom należącym do grup wydobywczych, które produkują ponad 10 mln ton węgla energetycznego rocznie lub uzyskują ponad 20% swoich przychodów z węgla energetycznego.• Bank nie będzie dostarczać żadnych produktów ani usług finansowych spółkom zaangażowanym w wydobycie węgla energetycznego	Sektor leśny – miazga drzewna	<ul style="list-style-type: none">• Bank zauważył, że w związku z procesem produkcji miazgi drzewnej, aktywność przemysłu ciężkiego wywiera duży wpływ na środowisko, zanieczyszczanie wód, ziemi i powietrza, ale także na zdrowie i bezpieczeństwo pracowników wytwórni miazgi i otaczających je społeczności.• Bank chce wspierać odpowiedzialnych producentów, stosujących zrównoważone praktyki rozwoju w sektorze produkcji miazgi drzewnej.
Sektor paliwowy w zakresie niekonwencjonalnych zasobów ropy naftowej i gazu	<ul style="list-style-type: none">• Bank nie będzie oferował produktów i usług finansowych przedsiębiorstwom, zajmującym się niekonwencjonalnymi zasobami ropy naftowej i gazu.• Bank nie będzie finansował projektów poszukiwawczych i wydobywczych w zakresie niekonwencjonalnych zasobów ropy naftowej i gazu.• Bank nie będzie finansował podmiotów, które angażują się w działalność związaną z niekonwencjonalnymi zasobami ropy naftowej i gazu – tzn. zajmują się ich obrotem, transportem lub przesyłem.	Sektor leśny – olej palmowy	<ul style="list-style-type: none">• Bank wstrzymuje się od finansowania lub inwestowania w przedsiębiorstwa, których działalność aktywnie przyczynia się do wylesiania lub które naruszają prawa lokalnych społeczności.• Bank chce wspierać odpowiedzialnych producentów, stosujących zrównoważone praktyki rozwoju w sektorze produkcji oleju palmowego.
		Sektor tytoniowy	<ul style="list-style-type: none">• Decyzją Grupy BNP Paribas z 2017 r. o zaprzestaniu działalności finansowej i inwestycyjnej w odniesieniu do producentów wyrobów tytoniowych oraz plantatorów i hurtowników, których główny przedmiot działalności związany jest z tytoniem, Bank realizuje proces wyjścia z finansowania tego sektora.



Sektor rolno-spożywczy

- Bank zapewnia szeroką gamę produktów finansowych i usług dla sektora rolno-spożywczego w całym łańcuchu wartości. Partnerów Banku odznacza wysoki poziom odpowiedzialności, co przejawia się w zobowiązaniu do żywienia ludzi zdrowymi i bezpiecznymi produktami w sposób niezagrażający dostawom żywności dla przyszłych pokoleń. Polityka sektorowa odzwierciedla zaangażowanie Banku we wspieranie zrównoważonego rozwoju.
- Od 2021 r. w Grupie obowiązują nowe kryteria dotyczące przedsiębiorstw zaangażowanych w działalność związaną z soją i wołowiną w Brazylijskiej Amazonii i Cerrado. Bank będzie oferował produkty lub usługi finansowe wyłącznie firmom, które przyjęły strategię zerowego wylesiania w swoich łańcuchach produkcji i dostaw najpóźniej do 2025 r.
- W przypadku Amazonii, Bank nie będzie finansował Klientów produkujących lub kupujących wołowinę i soję z obszarów wykarczowanych lub przekształconych po 2008 r., w przypadku Cerrado, na obszarach oczyszczonych lub przekształconych po 1 stycznia 2020 r., zgodnie z normami światowymi.
- W przypadku wszystkich Klientów, Bank będzie wymagał pełnej identyfikowalności łańcuchów dostaw wołowiny i soi (bezpośrednich i pośrednich) do 2025 r.
- Grupa zachęca Klientów do zaangażowania się w przejście na systemy obejmujące infrastrukturę bezklatkową dla brojlerów i kur niosek do 2025 r. oraz wdrożenia Odpowiedzialnych Standardów Minimalnych Inicjatywy FARMS zachęcając wszystkie firmy hodowlane zajmujące się hodowlą kurcząt (brojlerów i kur niosek) do przestrzegania maksymalnej gęstości obsady wynoszącej 30 kg/m².

Sektor obronny i bezpieczeństwa

- Bank zawarł w Polityce CSR postanowienia dotyczące sprzętu służącego obronności i bezpieczeństwu, które odnoszą się ogólnie do broni (w tym także broni kontrowersyjnej), sprzętu wojskowego, towarów podwójnego zastosowania, do represji wewnętrznych, a także dla organów bezpieczeństwa wewnętrznego i policji.
- Bank zobowiązał się do stosowania przez wszystkie obszary, jednostki i komórki organizacyjne określonego zbioru zasad i wytycznych, ujętych w Polityce dla sektora obronnego i bezpieczeństwa.

Więcej na temat systemu zarządzania ryzykiem oraz opis ryzyk i szans związanych z klimatem (zgodnie z rekomendacjami TCFD) znajduje się w **Sprawozdaniu Zarządu**.

Kontakt

Dziękujemy za zapoznanie się z treścią Sprawozdania na temat informacji niefinansowych. Dla pełnego obrazu naszej działalności, zachęcamy do zapoznania się ze Sprawozdaniem Zarządu, które jest efektem naszego strategicznego podejścia do prowadzenia biznesu zgodnie z zasadami zrównoważonym rozwoju. W naszych działaniach w pełni włączamy kwestie ESG do modelu biznesowego, a jednym z głównych zobowiązań jest przyczynianie się do transformacji gospodarki w kierunku zrównoważonego rozwoju oraz etyczne i odpowiedzialne finansowanie Klientów i inwestycji.

Jeżeli mają Państwo pytania lub sugestie dotyczące raportowanych przez nas treści, zapraszamy do kontaktu: relacjinwestorskie@bnpparibas.pl oraz csr@bnpparibas.pl.

Więcej informacji dostępnych jest na stronie: <https://www.bnpparibas.pl/relacje-inwestorskie> oraz <https://www.bnpparibas.pl/csr>.



PODPISY CZŁONKÓW ZARZĄDU BNP PARIBAS BANK POLSKA S.A.

28.02.2023	Przemysław Gdański prezes Zarządu	<i>podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym</i>
28.02.2023	Jean-Charles Aranda wiceprezes Zarządu	<i>podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym</i>
28.02.2023	André Boulanger wiceprezes Zarządu	<i>podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym</i>
28.02.2023	Przemysław Furlepa wiceprezes Zarządu	<i>podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym</i>
28.02.2023	Wojciech Kembłowski wiceprezes Zarządu	<i>podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym</i>
28.02.2023	Kazimierz Łabno wiceprezes Zarządu	<i>podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym</i>
28.02.2023	Magdalena Nowicka wiceprezes Zarządu	<i>podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym</i>
28.02.2023	Volodymyr Radin wiceprezes Zarządu	<i>podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym</i>
28.02.2023	Agnieszka Wolska wiceprezes Zarządu	<i>podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym</i>