



2022

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych



Dokument ten nie stanowi oficjalnej wersji Sprawozdania na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok. Oficjalne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. zostało sporządzone zgodnie z wymogami ESEF.

Spis treści

I. List Prezesa Zarządu.....	3
II. O Citi Handlowy	4
III. Jak prowadzimy działalność?	19
IV. Troska o środowisko	34
V. Rozwój talentów i poszanowanie różnorodności	46
VI. Rozwój społeczności	62
VII. O Sprawozdaniu	72
VIII. Indeks treści GRI standards	74

I. List Prezesa Zarządu

[GRI 2-22]

Szanowni Państwo,

rok 2022 postawił przez nami jedno z największych wyzwań. Wybuch wojny w Ukrainie i miliony osób poszukujących schronienia w Polsce sprawiły, że w krótkim czasie podjęliśmy się nowych działań pomocowych. Realizowaliśmy zaplanowane wcześniej programy edukacyjne i projekty społeczne, podejmując dodatkowo inicjatywy na rzecz osób w kryzysie uchodźstwa.

Wraz z Fundacją Citi Handlowy i wolontariuszami Citi zorganizowaliśmy wiele akcji wsparcia. Dostarczaliśmy do punktów recepcyjnych niezbędne produkty pierwszej potrzeby, organizowaliśmy zbiórki rzeczowe wśród naszych pracowników i inicjowaliśmy zbiórkę pieniężną. Wspierając Fundację Onkologiczną „Rakiety” oraz SOS Wioski Dziecięce pomagaliśmy w ewakuacji z terenów wojennych dzieci chorych na raka oraz rodziny zastępcze.

Ponad 1000 wolontariuszy Citi, 3500 przepracowanych godzin, setki projektów pomocowych, ponad 5 mln złotych na rzecz wsparcia osób w kryzysie – tak ogromne zaangażowanie było możliwe dzięki sprawnej współpracy Fundacji Citi Handlowy, Citi Foundation w Nowym Jorku oraz naszych pracowników.

Podejmowaliśmy także profesjonalne działania na rzecz integracji osób dotkniętych wojną i przebywających w Polsce. Wraz z Fundacją Mamo Pracuj uruchomiliśmy program szkoleniowy dla polskich i ukraińskich matek, aby pomóc im w odnalezieniu się na rynku pracy. W ramach programu CyberMocna Szkoła organizowaliśmy webinary dla nauczycieli i rodziców m.in. na temat integracji dzieci z różnych kultur.

Wspólnie pokonaliśmy tysiące kilometrów, by pomagać potrzebującym. Tak było podczas kolejnej edycji zawodów triathlonowych IRONMAN Poland, jak i Biegu Niepodległości w Warszawie oraz Citi in Europe Runs for Refugees. Każde z naszych sportowych przedsięwzięć miało swój społeczny wymiar pomocy dla dotkniętych wojną w Ukrainie.

Pomoc humanitarna była w minionym roku priorytetem. Nie zapominaliśmy jednak o innych wielkich wyzwaniach współczesności. Realizowaliśmy strategię w zakresie ESG. Udzieliliśmy blisko 400 mln zł finansowania z zadeklarowanego na 3 lata poziomu 1 mld zł zielonych aktywów. Zainicjowaliśmy kolejne projekty, które pomogą nam zrealizować cel zredukowania własnego śladu węglowego o 50% do 2024 roku względem roku 2019.

Kontynuowaliśmy nasze wieloletnie działania na rzecz bardziej zintegrowanego społeczeństwa. Razem z Polskim Komitetem Paraolimpijskim wspieraliśmy sportowców z niepełnosprawnościami, między innymi podczas zimowych igrzysk w Pekinie. Kibicowaliśmy polskiemu reprezentantowi Igorowi Sikorskiemu, który dołączył do zimowego Team Citi. W Olsztynie, kolejny rok z rzędu byliśmy sponsorem tytularnym Plebiscytu na Sportowca Roku i wręczaliśmy nagrodę w kategorii głównej i specjalnej – Sportowiec bez Barrier. Tradycyjnie też braliśmy udział w Paradzie Równości. Nasze działania na rzecz różnorodności są zauważane – po raz drugi znaleźliśmy się na liście Diversity IN CHECK, liderów zarządzania różnorodnością.

Od 23 lat przyznajemy nagrodę im. prof. Aleksandra Gieysztora – prestiżowe wyróżnienie, które łączy i wyróżnia tych, którzy dbają o dorobek przeszłości w trosce o przyszłość kolejnych pokoleń. W 2022 roku Fundacja Citi Handlowy przyznała nagrodę dwóm laureatom za lata 2020 i 2021. Za ochronę i promocję dorobku kulturowego zostali nimi nagrodzeni prof. Jerzy Hausner, były wicepremier i minister gospodarki, pracy i polityki społecznej, oraz dr Vydas Dolinskas, dyrektor Muzeum Narodowego-Pałacu Wielkich Książąt Litewskich w Wilnie.

Z dumą przekazuję Państwu raport z działań Citi Handlowy na rzecz wspólnego dobra, rozwoju i solidarności w tym trudnym czasie. Za wszystkimi tymi działaniami stoją ludzie. Pracownicy Citi Handlowy, którzy wierzą, że poprzez swoją codzienną pracę i aktywność społeczną są w stanie zmienić świat na lepsze. Cieszę się, że mogę pracować z takimi ludźmi.

Z poważaniem

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



Elżbieta
Czetwertyńska
Prezes Zarządu

II. O Citi Handlowy

1. Historia i teraźniejszość

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

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

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

wyznaczając tym samym kierunki rozwoju polskiej bankowości.

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

Od 2001 roku Bank jest częścią instytucji finansowej Citigroup, najbardziej globalnego banku na świecie, który jest obecny fizycznie w 95 krajach i terytoriach oraz wspiera klientów w ponad 160 krajach i jurysdykcjach. Bank Handlowy w Warszawie S.A. działa w sektorze bankowym w Polsce pod marką Citi Handlowy, oferując produkty i usługi bankowe podmiotom gospodarczym, jednostkom samorządowym i sektorowi budżetowemu (segment Bankowości Instytucjonalnej) oraz klientom indywidualnym, mikroprzedsiębiorstwom i osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą (segment Bankowości Detalicznej). [GRI 2-6]

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

Citi Handlowy spełnia najwyższe standardy ładu korporacyjnego. Od 2003 roku, tj. od momentu ich ustanowienia przez GPW, realizuje wiele programów społecznych, m.in. wspierających edukację finansową oraz wolontariat pracowniczy.

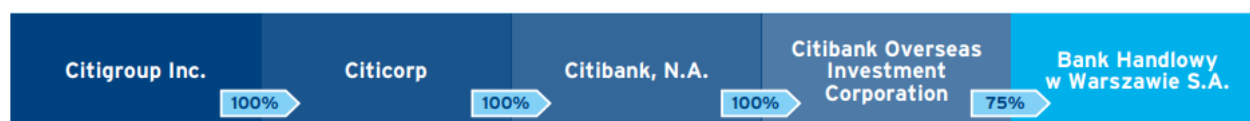
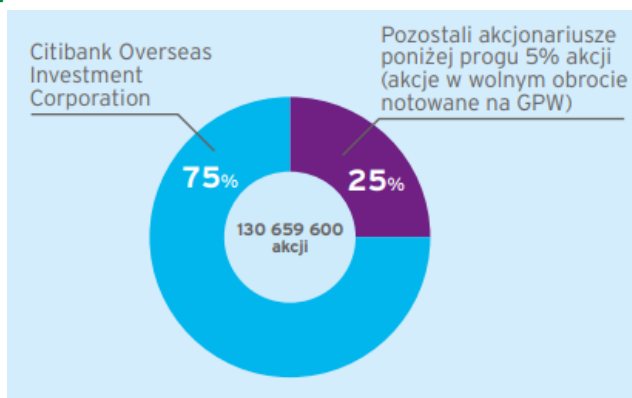
Citi Handlowy prowadzi działalność w skali krajowej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. Siedziba Citi Handlowy znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w Warszawie. Niektóre operacje wykonywane są też w Olsztynie i w Łodzi. Obsługa klientów indywidualnych odbywa się poprzez sieć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

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

2. Struktura akcjonariatu [GRI 2-1]

Citi Handlowy jest spółką akcyjną notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie od 1997 roku. Większościowym i strategicznym akcjonariuszem Citi Handlowy jest Citibank Overseas Investment Corporation (COIC). COIC jest jedynym akcjonariuszem Banku, który posiada co najmniej 5% udziałów w kapitale własnym i na Walnym Zgromadzeniu Banku. Pozostałe akcje, stanowiące 25% kapitału akcyjnego, znajdują się w wolnym obrocie (free float) z dominującym udziałem inwestorów finansowych (polskie i zagraniczne fundusze emerytalne oraz fundusze inwestycyjne).

W 2022 roku nie wystąpiły żadne znaczące zmiany w strukturze akcjonariatu.



3. Struktura Grupy Kapitałowej [GRI 2-2]

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

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

Struktura Grupy Kapitałowej Citi Handlowy według stanu na 31 grudnia 2022 r. ujawniona w sprawozdaniu finansowym Banku

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

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

* z uwzględnieniem udziałów pośrednich.

4. Model tworzenia wartości [GRI 3-3]

W ramach stałego doskonalenia strategicznego zarządzania organizacją Citi Handlowy opracował szczegółowy model tworzenia wartości, który obrazuje wartość Banku dla jego kluczowych interesariuszy, tj. dla: klientów, inwestorów, pracowników, społeczeństwa i otoczenia.



5. Model biznesowy [GRI 2-6]

Citi Handlowy jest Bankiem strategicznie skoncentrowanym na zdefiniowane rynki docelowe.



Oferowane produkty i skala działalności biznesowej

Citi Handlowy prowadzi działalność w skali krajowej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. Produkty i usługi oferowane są klientom poprzez sieć 18 oddziałów usytuowanych w 9 największych polskich miastach, system bankowości internetowej i mobilnej, za pośrednictwem bankowości telefonicznej oraz sieć 37 bankomatów własnych (w tym 29 wielowalutowych), około 21 tys. bankomatów innych operatorów w całym kraju oraz ponad 3 tys. wpłatomatów należących do Euronet Polska.

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

Oferta Banku dla klientów instytucjonalnych obejmuje:

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

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok

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

Oferta Banku dla klientów indywidualnych obejmuje:

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

Zmiany w organizacji

W 2022 roku nastąpiła integracja działalności maklerskiej w ramach Grupy Kapitałowej Banku. Usługi maklerskie, świadczone dotychczas przez spółkę zależną Banku - Dom Maklerski Banku Handlowego S.A., po dokonaniu przeniesienia przedsiębiorstwa tej spółki na Bank, od sierpnia 2022 r. świadczone są w ramach struktur organizacyjnych Banku – przez Departament Maklerski Banku Handlowego. W związku z powyższym, Zarząd Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A. podjął decyzję o zaprzestaniu prowadzenia działalności maklerskiej z dniem 1 sierpnia 2022 roku. W wyniku przeprowadzonego postępowania Komisja Nadzoru Finansowego w dniu 7 grudnia 2022 roku wydała decyzję w sprawie uchylenia decyzji w zakresie zezwolenia na prowadzenie działalności maklerskiej przez Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.. Decyzja uprawomocniła się po upływie 14 dni.

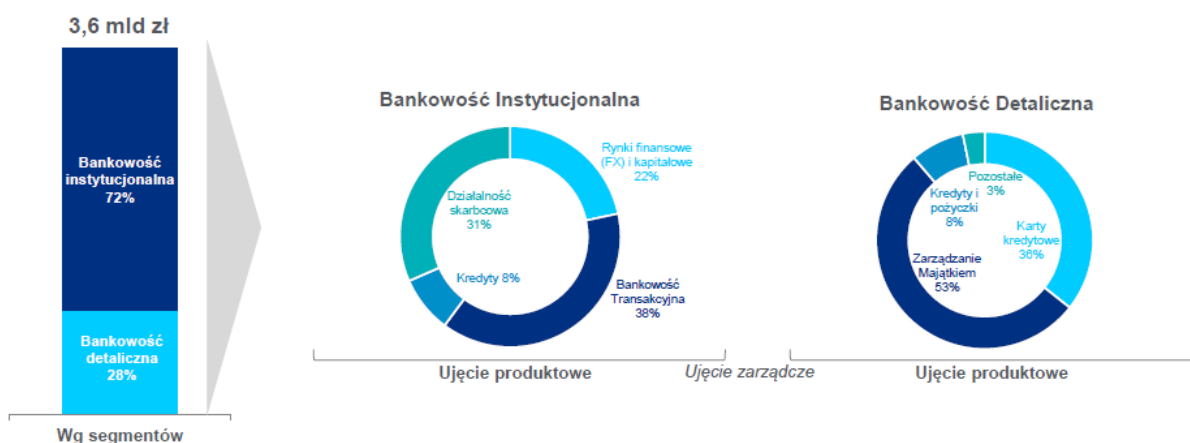
Poza tym w 2022 roku nie nastąpiły inne znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw.



6. Wyniki finansowe [GRI 201-1]

WYBRANE DANE FINANSOWE (w tys. zł)	GRUPA		BANK	
	2022	2021	2022	2021
Przychody z tytułu odsetek i o podobnym charakterze	3 332 804	824 249	3 331 273	824 319
Przychody z tytułu opłat i prowizji	688 184	742 899	662 481	672 915
Koszty ogółem	(1 337 859)	(1 202 575)	(1 318 488)	(1 173 501)
Wskaźnik koszty/dochody	37%	51%	36%	51%
Rezerwy na ryzyko	(104 840)	(38 784)	(105 007)	(38 962)
Zysk brutto	1 994 688	950 936	2 016 795	942 926
Zysk netto	1 545 680	717 468	1 569 310	715 972
Całkowite dochody	1 291 558	(40 781)	1 315 099	(42 374)
Zmiana stanu środków pieniężnych	(5 907 780)	2 046 917	(5 907 766)	2 046 962
Aktywa razem	69 801 402	61 862 771	69 892 966	61 681 601
Kredyty (Klienci)	21 620 507	21 327 600	21 620 507	21 187 157
Depozyty (Klienci)	50 512 860	43 507 474	50 667 780	43 495 543
Stosunek kredyty/depozyty	43%	49%	43%	49%
Kapitał własny	7 960 245	7 383 395	7 899 604	7 316 040
Kapitał zakładowy	522 638	522 638	522 638	522 638
Liczba akcji (w szt.)	130 659 600	130 659 600	130 659 600	130 659 600
Wartość księgowa na jedną akcję (w zł)	60,92	56,51	60,46	55,99
Współczynnik kapitałowy TCR (w proc.)	17,6%	20,1%	17,3%	19,8
Zysk na jedną akcję zwykłą (w zł)	11,83	5,49	12,01	5,48

Struktura przychodów Grupy w 2022 roku



W 2022 ROKU CITI HANDLOWY WPŁACIŁ DO POLSKIEGO BUDŻETU:

106,7 mln zł	33,1 mln zł	59,7 mln zł	26,8 mln zł	210,8 mln zł
podatku CIT	podatku PIT	podatku VAT	podatku od dywidendy	podatku bankowego

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

W kwietniu 2021 roku główny akcjonariusz Banku, Citigroup („Citi”) podjął decyzję o wyjściu z działalności detalicznej w 13 krajach, w tym w Polsce. Citi chce w ten sposób skupić się na priorytetowym biznesie instytucjonalnym, w którym posiada przewagi konkurencyjne. Jednocześnie Citi chce rozwijać usługi z zakresu Wealth Management skupione w czterech centrach w Singapurze, Hongkongu, Zjednoczonych Emiratach Arabskich oraz Londynie. Do momentu rozstrzygnięcia decyzji o wyjściu z działalności detalicznej, Citi Handlowy zamierza kontynuować działania w tym obszarze w dotychczasowym kształcie, dokładając wszelkich starań celem utrzymania poziomu satysfakcji klientów indywidualnych i najwyższej jakości oferowanych produktów i usług oraz dążąc do zachowania wartości biznesu dla akcjonariuszy.

Perspektywy rozwoju

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

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

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

	Cel	Realizacja (2022)
Wzrost przychodów klientowskich (średniorocznie), w tym:	+9%	+33% r./r.
<i>klienci instytucjonalni</i>	+8%	+14%
<i>klienci detaliczni</i>	+12%	+63%
Zwrot na kapitale (ROE w 2024 r.)	>12%	24%
Utrzymanie dyscypliny kosztowej (wskaźnik C/I)	<50%	37%
Wzrost aktywów klientowskich (średniorocznie w okresie 3 lat)	+6%	+1% r./r.
Kontynuacja wypłaty dywidendy pod warunkiem uzyskania zgody regulatora (jako % zysku netto)	min. 75%	100% (z zysku za 2021 r.)

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

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

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

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

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

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

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

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

Ryzyko związane z osiągnięciem planowanego wyniku finansowego jest monitorowane poprzez wykonywanie okresowych analiz wyników finansowych Banku w oparciu o system informacji zarządczej w odniesieniu do planu bądź w porównaniu do poszczególnych okresów sprawozdawczych. Raporty dotyczące pozycji konkurencyjnej oraz raporty dotyczące wyników finansowych Banku są przekazywane Zarządowi Banku oraz szefom jednostek organizacyjnych Banku oraz spółek zależnych Banku.

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

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

Obszar	Cel	Realizacja (2022)
Zielone finansowanie	Przeznaczenie 1 mld zł na zieloną transformację klientów (pozyskanie 1 mld zł zielonych aktywów)	38% celu zrealizowano w 2022 r.
Uwzględnianie czynników ESG w procesach kredytowych	Stworzenie kryteriów zrównoważonego finansowania	w trakcie
Redukcja własnego śladu węglowego	<i>Redukcja emisji własnych gazów cieplarnianych (Scope 1 i Scope 2) o co najmniej 50% vs. rok bazowy 2019</i>	-64% vs 2019
Redukcja zużycia energii	Redukcja zużycia energii o co najmniej 40% vs rok bazowy 2012	-42% vs 2012
Wsparcie przedsiębiorczości	Mentoring dla 80 przedsiębiorstw rocznie	91 przedsiębiorstw
Edukacja	Projekty poprawiające kompetencje cyfrowe i finansowe dla co najmniej 1 700 osób rocznie	(1 685 uczestników 29 projektów)
Wolontariat pracowniczy	Zaangażowanie co najmniej 2 200 wolontariuszy rocznie	3 000 wolontariuszy w 2022 roku
Dziedzictwo kulturowe	Nagroda im. prof. Gieysztora	prof. Jerzy Hausner i dr Vydas Dolinskas uhonorowani nagrodą w 2022 roku
Dotacje	Wspieranie realizacji interesujących inicjatyw o charakterze społeczno-edukacyjnym	5 mln zł przeznaczone na dotacje w 2022 r

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



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

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

Rada Nadzorcza może ustanawiać **stałe lub doraźne komitety** dla wykonywania określonych czynności. Stałymi komitetami Rady Nadzorczej są: Komitet ds. Audytu, Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń i Komitet ds. Ryzyka i Kapitału.

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

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

Skład Rady Nadzorczej (wg stanu na 31.12.2022 r.)	
Sławomir S. Sikora	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Kristine Braden	Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej
Silvia Carpitella	Członek Rady Nadzorczej
Helen Hale	Członek Rady Nadzorczej
Marek Kapuściński (członek niezależny)	Członek Rady Nadzorczej
Andras Reiniger	Członek Rady Nadzorczej
Anna Rulkiewicz (członek niezależny)	Członek Rady Nadzorczej
Barbara Smalska (członek niezależny)	Członek Rady Nadzorczej

Na koniec 2022 roku Rada Nadzorcza liczyła 8 członków (3 mężczyzn i 5 kobiet). Czterech członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczący, są obywatelami Polski. Trzech członków Rady jest niezależnych rozumieniu § 14 ust. 4 Statutu Banku (czterech członków Rady nie jest powiązanych z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% akcji Banku). Kadencja Rady Nadzorczej jest wspólna i trwa 3 lata.

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

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

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

Skład Zarządu (wg stanu na 31.12.2022 r.)	
Elżbieta Światopełk-Czetwertyńska	Prezes Zarządu
Natalia Bożek	Wiceprezes Zarządu
Andrzej Wilk	Wiceprezes Zarządu
Maciej Kropidłowski	Wiceprezes Zarządu
Barbara Sobala	Wiceprezes Zarządu
Katarzyna Majewska	Wiceprezes Zarządu
Ivan Vrhel	Członek Zarządu

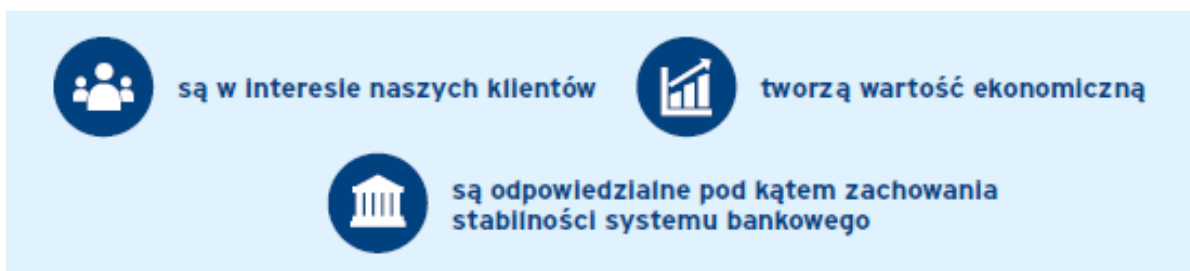
Na koniec 2022 roku Zarząd Citi Handlowy Banku liczył 7 członków (3 mężczyzn i 4 kobiety). Sześciu członków Zarządu jest obywatelami Polski. Członkowie Zarządu są powoływani na indywidualną trzyletnią kadencję.

Aktualny skład Zarządu i Rady Nadzorczej Banku, zawierający szczegółowe informacje dotyczące kompetencji i doświadczenia ich członków dostępny jest na stronie internetowej:

<https://www.citibank.pl/poland/homepage/polish/zarzad-banku.htm>

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

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



9. Ład korporacyjny [GRI 2-23]

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

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

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

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

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

Rada Nadzorcza Banku w dniu 24 marca 2022 roku zapoznała się ze „Sprawozdaniem za 2021 rok – ocena stosowania Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych Komisji Nadzoru Finansowego w Banku Handlowym w Warszawie S.A.”, przygotowanym przez Pion Zgodności, zawierającym niezależną ocenę stosowania „Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”. Rada Nadzorcza, na podstawie określonego powyżej Sprawozdania Pionu Zgodności, zawierającego niezależną ocenę stosowania „Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych” oraz uwzględniając pozytywną rekomendację Komitetu ds. Audytu Rady Nadzorczej, dokonała niezależnej oceny stwierdzając, że Bank w roku 2021 stosował zasady wynikające z „Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”, z zastrzeżeniem zasad, co do których podjęta została decyzja o ich niestosowaniu. Wynik niezależnej oceny stosowania Zasad został przekazany pozostałym organom Banku.

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

1. § 11.2 (transakcje z podmiotami powiązanymi) – zasada ta nie będzie stosowana w zakresie umów związanych z bieżącą działalnością operacyjną, w szczególności związanych z płynnością, z uwagi na charakter transakcji i ilość zawieranych umów.
2. § 8.4 (e-walne) – obecnie dostępne rozwiązania informatyczne nie gwarantują bezpiecznego i sprawnego przeprowadzenia elektronicznego walnego zgromadzenia. Zarząd dostrzega jednak wagę takiego sposobu udziału akcjonariuszy w zgromadzeniu Banku i dlatego osobną decyzję w tej sprawie będzie podejmował przed każdym walnym zgromadzeniem. Jednakże od 2020 roku, Bank umożliwia branie udziału w e-walnych przez akcjonariuszy.
3. § 16.1 (język polski na posiedzeniach Zarządu) – posiedzenia Zarządu, w których biorą udział cudzoziemcy, w szczególności cudzoziemcy będący Członkami Zarządu nieposługujący się językiem polskim, odbywają się w języku angielskim. Jednocześnie wnioski na Zarząd, wszelkie materiały oraz protokoły z posiedzeń przygotowywane są i archiwizowane w języku polskim.

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

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

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

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

Bank w 2021 roku wdrożył Rekomendację Z, która weszła w życie 1 stycznia 2022 roku. W celu pełnej implementacji jej postanowień, Citi Handlowy zweryfikował i uzupełnił procesy i zasady ładu korporacyjnego, zarówno na poziomie Banku jak i Grupy Kapitałowej.

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

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

10. Ryzyka związane z działalnością

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

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

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

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

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

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

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

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

11. Interesariusze [GRI 2-29]

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

INTERESARIUSZE	ZAANGAŻOWANIE BANKU	PRZYKŁADY Z 2022 ROKU
Inwestorzy (inwestor strategiczny, inwestorzy instytucjonalni i indywidualni, agencje ratingowe, domy maklerskie, GPW)	Spotkania grupowe i telekonferencje (kwartalne publikacje wyników, konferencje z inwestorami) Spotkania indywidualne	23 spotkania z inwestorami, w których brali udział Prezes Zarządu, Dyrektor Finansowy i Przewodniczący RN - spotkania one-to-one i grupowe organizowane w formie stacjonarnej lub telekonferencji
Pracownicy (pracownicy etatowi, studenci, związki zawodowe, inspekcja pracy, byli pracownicy, pracownicy podwykonawców, w tym outsourcingowi)	Wewnętrzna sieć intranetowa E-maile Spotkania typu „Town Hall” Ankieta „Głos pracownika” (VoE) Działalność People Board	13 spotkań Prezesa Zarządu w ramach Town – Halli People Board Diversity IN Check – Citi w Polsce wśród liderów zarządzania różnorodnością dbaniu o inkluzję w organizacji i dążeniu do osiągnięcia spójności społecznej Citi Handlowy w rankingu Poland's Best Employers 2022 magazynu Forbes Citi Handlowy wśród wymarzonych pracodawców tygodnika WPROST Networki pracownicze – Women's Network Poland Citi Pride, CitiDiversity, Families Matter Network Poland

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

Klienci (klienci, organizacje konsumenckie, UOKiK)	Formularz kontaktowy na stronie internetowej Media społecznościowe – Facebook, w tym aplikacja Messenger Magazyn Citi Handlowy YouTube Spotkania / warsztaty z klientami	383 publikacji Citi Handlowy w mediach społecznościowych, (wyświetlone 50,5 mln razy) 1,8 tys. komentarzy klientów pod publikacjami Banku w mediach społecznościowych 13 webinarów dla klientów, w których udział wzięło prawie 5 tys. klientów 264 sprawy, które wpłynęły do Rzecznika Klienta Projekt „CyberM@cna Szkoła” -warsztaty dla nauczycieli i rodziców z udziałem 600 osób.
---	--	--

Członkostwo w organizacjach [GRI 2-28]

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

W 2022 roku Citi Handlowy należał do następujących stowarzyszeń, izb gospodarczych i fundacji:

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

12. Nagrody i wyróżnienia

W 2022 roku Bank, DM Citi Handlowy i Fundację Kronenberga przy Citi Handlowy uhonorowano prestiżowymi tytułami i nagrodami z obszaru ESG:

Diversity IN Check: Citi Handlowy wśród liderów zarządzania różnorodnością

Citi Handlowy oraz centrum usług wspólnych Citibank Europe znalazły się w gronie 38 firm uznanych za najbardziej zaawansowane w zarządzaniu różnorodnością, dbaniu o inkluzję w organizacji i dążeniu do osiągnięcia spójności społecznej. Lista powstała na podstawie badania Diversity IN Check, przeprowadzonego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, które koordynuje Kartę Różnorodności w Polsce. Celem badania jest diagnoza stopnia zaawansowania danej organizacji w zarządzaniu różnorodnością i tworzeniu inkluzywnego środowiska pracy.

Citi Handlowy w rankingu Poland's Best Employers 2022 magazynu Forbes

Druga edycja rankingu Najlepsi Pracodawcy w Polsce 2022 magazynu Forbes pokazuje laureatów zestawienia: 300 firm w Polsce, najbardziej przyjaznych pracownikom w podziale na branże. W kategorii „Najlepsi pracodawcy. Banki i usługi finansowe” znajduje się bank Citi Handlowy.

Citi Handlowy wśród wymarzonych pracodawców

Citi Handlowy po raz drugi znalazł się wśród 50 wymarzonych pracodawców w Polsce tygodnika WPROST. Zajął w rankingu najwyższe miejsce wśród banków komercyjnych. Doceniono nie tylko za troskę o pracowników i dbanie o warunki zatrudnienia, ale również wsparcie uchodźców z Ukrainy.

Citi w Polsce z nagrodą prezydenta Olsztyna „Statuetka św. Jakuba”

Citi Handlowy i Citi Solutions Center - jeden z największych pracodawców w Olsztynie, zostało wyróżnione przez prezydenta miasta statuetką św. Jakuba w kategorii Gospodarka za rok 2021. Nagrodę przyznano za zaangażowanie firmy w rozwój gospodarczy miasta, zahamowanie znacznego wzrostu bezrobocia w regionie w czasach pandemii, a także za działania na rzecz lokalnej społeczności. Docenione zostało również zaufanie, jakim Citi obdarzyło miasto Olsztyn. Nagroda Prezydenta Olsztyna „Statuetka św. Jakuba” jest najważniejszym wyróżnieniem przyznawanym przez miasto i Prezydenta. Nagrody są wręczane w dziedzinach kultury, nauki, sportu, gospodarki, działalności pozarządowej oraz szczególne za zasługi dla Olsztyna

Citi Handlowy w indeksie WIG-ESG

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

Citi Handlowy po raz dziewiąty liderem rynku Cash Management w Polsce

Po raz dziewiąty z rzędu Citi Handlowy znalazł się na czele rankingu Cash Management magazynu Euromoney w kategorii Market Leader. W plebiscycie, w którym oddano ponad 21 500 głosów, osoby odpowiedzialne za zarządzanie finansami w firmach oceniały rozwiązania z obszaru bankowości transakcyjnej. Citi Handlowy oferuje klientom korporacyjnym szeroki zakres nowoczesnych rozwiązań z zakresu zarządzania finansami. Stawia na rozwój narzędzi, które dają możliwość natychmiastowej reakcji i cyfrowych rozliczeń w czasie rzeczywistym.

Bankowość prywatna Citi Handlowy ponownie doceniona w międzynarodowym badaniu Euromoney

Prestiżowy brytyjski magazyn Euromoney wyróżnił Citi Handlowy w corocznym badaniu jakości oferty bankowości prywatnej Private Banking and Wealth Management Survey. Kolejny rok z rzędu bank znalazł się w ścisłej czołówce instytucji oferujących najlepsze usługi finansowe dla polskich milionerów i ich rodzin. Oferta bankowości prywatnej Citigold Private Client znalazła się na podium w aż 14 z 17 badanych kategorii dotyczących takich obszarów jak m.in. jakość obsługi, doradztwo inwestycyjne, zarządzanie majątkiem, globalna bankowość, sukcesja majątku, oferta dla klientów z grupy HNWI.

Citi Handlowy z nagrodą BondSpot dla lidera rynku kasowego

Citi Handlowy potwierdził pozycję lidera na wymagającym rynku kapitałowym i po raz kolejny otrzymał nagrodę za największe obroty na rynku kasowym Treasury BondSpot Poland (Obligacje Skarbowe).

Siódmy „Złoty Bankier” dla Citi Handlowy w kategorii „Najlepsza Karta Kredytowa”

Po raz kolejny karta Kredytowa Citi Handlowy – Citibank-BP Motokarta – została wybrana najlepszym produktem na rynku w swojej kategorii w rankingu Złoty Bankier organizowanym przez Bankier.pl i Puls Biznesu. To jedyna karta kredytowa zgłoszona do rankingu bez opłat za wydanie, obsługę i wznowienie. Ponadto Bank oferuje możliwość rozłożenia zadłużenia na raty bez prowizji.

Citi Handlowy na podium w kategorii „Gwiazdy Efektywności” Dziennika Gazety Prawnej

W ósmej edycji rankingu "Gwiazdy Bankowości", organizowanego przez Dziennik Gazetę Prawną wspólnie z firmą doradczą PwC, Citi Handlowy zajął 2. miejsce w kategorii Efektywność. W ramach kategorii były oceniane takie wskaźniki jak: rentowność kapitału, wysokość marży odsetkowej i prowizyjnej czy koszty ryzyka. Citi Handlowy zajął drugie miejsce w kategorii. Jak uzasadniła kapituła, to pochodna strategii banku: skupienie na obsłudze firm, działalności na rynkach finansowych i usługach dla zamożnych klientów.

III. Jak prowadzimy działalność?

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

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

1. Kodeks etyczny

[GRI 2-23, GRI 2-24]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dzień Etyki 2022

W 2022 roku Citi Handlowy po raz kolejny zorganizował dla pracowników Dzień Etyki, w ramach którego przypomniane zostały ważne kwestie związane z tym zagadnieniem - zasady postępowania i wartości, które Bank powinien demonstrować w relacjach wewnątrz, na rynku – wśród klientów i dostawców, a także w społecznościach, w których działa. W związku z Dniem Etyki zorganizowany został także webinar dla pracowników, podczas którego przedstawiono najświeższe informacje dotyczące etyki, zasad eskalacji i rosnącej roli sygnalistów. [\[GRI 2-25, GRI 2-26\]](#)



1.1. Przeciwdziałanie dyskryminacji i zgłaszanie naruszeń [\[GRI 2-26\]](#)

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

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

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

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

Różnorodność, równość i zakaz dyskryminacji w Banku

W celu określenia strategii Banku w zakresie zarządzania różnorodnością przyjęta została przez Zarząd odrębna i sformalizowana „Polityka różnorodności dotyczącej pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A.” dotycząca ogółu pracowników. Każdy Pracownik ma obowiązek przestrzegania i działania na rzecz wdrożenia strategii Różnorodności.

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

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

- podejmowanie decyzji kadrowych, w tym dotyczących wynagradzania, w oparciu o ocenę wyników pracy, wiedzę i doświadczenie zawodowe, posiadane umiejętności i kompetencje, zapewniając pracownikom równe szanse w zatrudnieniu;
- przestrzeganie i promowanie zasady równego traktowania i zakazu dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, wykształcenie, kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, narodowość, pochodzenie etniczne, religie, wyznanie, przekonania polityczne, przynależność związkową, stan zdrowia, orientację seksualną, status rodzinny, styl życia, miejsce zamieszkania, formę zatrudnienia;
- zapewnianie Pracownikom równego traktowania w zakresie wynagradzania, w tym zapewnienie równego dostępu do świadczeń pozapłacowych;
- zapewnianie równych szans pracownikom w dostępie do inicjatyw rozwojowych i szkoleń dostępnych w Banku;
- budowanie różnorodnych zespołów pracowniczych;
- dbałość o zapewnienie przyjaznego środowiska pracy i kultury organizacyjnej opartej na wzajemnym szacunku;
- zapoznavanie wszystkich pracowników z Regulaminem Pracy Pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A., Zasadami Postępowania Pracowników Banku, w których zawarte są informacje dotyczące zasady równego traktowania w zatrudnieniu oraz zakaz wszelkich praktyk mających znamiona dyskryminacji, molestowania lub

mobbingu oraz zobowiązanie wszystkich pracowników Banku do poszanowania godności pracowników i współpracowników oraz działania informacyjne i edukacyjne w tym zakresie;

- promowanie i wspieranie inicjatyw pracowniczych, w szczególności takich jak: Citi Women Network, Disability Network, Citi Pride Network, działań charytatywnych czy wspólnych aktywności sportowych
- umożliwienie pracownikom swobodnego wyrażania opinii, np. w ramach ankiety „Głos Pracownika” lub „Exit Interview”; jak również dzięki funkcjonowaniu w Banku „People Board”;
- zapewnienie wewnętrznego systemu wczesnego ostrzegania i zgłaszania wątpliwości etycznych;
- wspieranie pracowników w zapewnieniu odpowiedniego balansu między życiem zawodowym i prywatnym.

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

Szczegółowe informacje dotyczące wspierania przez Citi Handlowy różnorodności znajdują się w rozdziale **„Rozwój talentów i różnorodność”**.

Stosowanie wszelkich form dyskryminacji jest w Citi Handlowy zakazane, niezależnie od tego, czy dopuszczają się ich przełożeni, współpracownicy, klienci czy dostawcy. Nie przystają one do kultury organizacyjnej Citi Handlowy, w której relacje pracownicze opierają się na wzajemnym szacunku, profesjonalizmie i poszanowaniu innych. Polityka Citi Handlowy zabrania stosowania działań odwetowych w stosunku do osób zgłaszających przypadki niepożądanych w środowisku pracy zjawisk lub osób uczestniczących w postępowaniach wyjaśniających prowadzonych zgodnie z „Procedurą dotyczącą zasad postępowania w przypadku skarg zgłoszonych przez pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A. (Skargi pracownicze)”.

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

Przykłady działań Banku na rzecz przeciwdziałania dyskryminacji:

Polityka informacyjna:

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

Działania diagnostyczne

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

Działania edukacyjne

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

SKOLENIE „ZASADY POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A.” W 2022 ROKU [GRI 412-2]

2 784

pracowników Citi Handlowy
ukończyło szkolenie

99%

realizacji założonego celu

SZKOLENIE „NIEPOŻĄDANE ZJAWISKA W ŚRODOWISKU PRACY” W 2022 ROKU

2 765

pracowników Citi Handlowy
ukończyło szkolenie

100%

realizacji założonego celu

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

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

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

1.2. Zgłaszanie naruszeń i zachowań nieetycznych

[GRI 2-26]

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

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

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

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

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

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

Zgłoszenie poufne można również przekazać poprzez Linie Etyczną za pośrednictwem:

- poczty elektronicznej
- listownie

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

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

W 2022 roku zarejestrowano 6 zgłoszeń pracowników na tle mobbingu lub dyskryminacji. W żadnym spośród prowadzonych na zasadach opisanych w procedurze skargowej postępowań wyjaśniających nie stwierdzono działań niepożądanych. W przypadku potwierdzenia zaistnienia niepożądanych zjawisk lub jakichkolwiek innych nieprawidłowości Pion Zarządzania Kadrami przedstawia jednostkom odpowiedzialnym adekwatne rekomendacje, w tym dotyczące działań kadrowych wobec pracowników, którzy dopuścili się niewłaściwych praktyk. **[GRI 406-1]**

1.3. Zapobieganie konfliktowi interesów

[GRI 2-15]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Odpowiedzialne zarządzanie relacjami z klientami

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

2.1. Nowoczesna bankowość w odpowiedzialnym wydaniu

Bankowość Internetowa

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

Klienci w **Bankowości Instytucjonalnej** korzystają z systemu CitiDirect BE. W 2022 roku Bank przetworzył około 33,8 mln transakcji. Bank rozwijał również swoje platformy, by ułatwić klientom szybki dostęp do informacji oraz możliwość reagowania w czasie rzeczywistym, w tym zlecenia transakcji natychmiastowych. W infrastrukturze CitiConnect API obsłużono w 2022 roku ponad 7 mln komunikatów API zainicjowanych przez klientów z Polski, t.j. o 1 mln więcej niż w roku 2021. Uruchomiona została też dodatkowa ścieżka komunikacji z HelpDeskem za pomocą czatu online - CitiDirect BE® Chat.

Dla klientów **Bankowości Detalicznej** dedykowaną platformą internetową jest Citibank Online. Liczba aktywnych użytkowników Citibank Online, wyniosła na koniec 2022 roku 363,2 tys., a udział aktywnych użytkowników Citibank Online wyniósł 65,7%. Na koniec 2022 roku, użytkownicy cyfrowi stanowili 84,4% wszystkich klientów aktywnych transakcyjnie. W tym czasie liczba użytkowników aplikacji mobilnej Citi Mobile wyniosła 287,6 tys.

Bezpieczna bankowość

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ochrona danych klientów

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

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

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

Budynki bez barier czyli dostępność architektoniczna

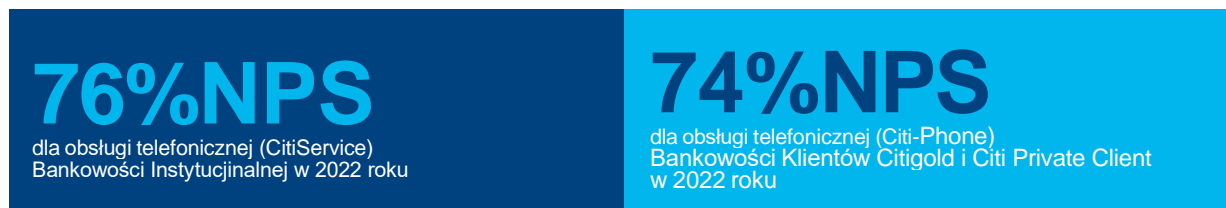
Dostępność architektoniczna jest wymieniana jako podstawowa zasada wyrównania szans. Za miejsca publicznego użytku uważa się przestrzeń, z których osoby z niepełnosprawnością mogą w pełni korzystać samodzielnie. Jako odpowiedzialna organizacja Citi Handlowy wdrożył m.in.:

- Udogodnienie lokalizacyjne – Bank chce być tam, gdzie jego klienci, dlatego większość oddziałów Smart jest zlokalizowana w centrach handlowych, a one zaprojektowane są pod kątem osób z niepełnosprawnościami - zapewniony jest łatwy dostęp zarówno do oddziału jak i do toalety dla osób z niepełnosprawnością ruchu oraz dla osób poruszających się na wózkach. Wejścia do oddziałów dostępne są bezpośrednio z głównego ciągu komunikacyjnego, brak drzwi i przeszkleń
- W oddziałach – tam, gdzie to możliwe, sala obsługi oraz pokoje spotkań z klientem znajdują się na jednej kondygnacji i jednym poziomie (nie zastosowano stopni, progów, ani schodów). Dotyczy to m.in. oddziałów Łódź Ogrodowa, Q22, Galeria Katowicka, Poznań Citi Center
- Bankomaty są wyposażone w klawiatury z oznaczeniami w języku Braille’a. Dodatkowo na ATmach walutowych (przy transakcjach wypłat w PLN) jest włączona usługa audio, przy wykorzystaniu (dostępnych w oddziale) zestawów słuchawkowych, co wspomaga obsługę osób niedowidzących/niewidomych
- Bankomaty są umieszczone na niskiej wysokości, co pozwala na korzystanie z nich np. osobom poruszającym się na wózkach
- Wszystkie placówki są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową (np. płaska podłoga bez progów i stopni, odpowiednio szerokie korytarze)
- Dla pracowników opracowano wytyczne odnośnie obsługi osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

2.2. Badania satysfakcji klientów

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

W 2022 roku odnotowano wzrosty wyników w segmencie klientów zamożnych: z poziomu 43% do 53% wzrosła ocena obsługi świadczonej przez dedykowane grono opiekunów, a także przez doradców infolinii (z poziomu 68% do 74%). Wzrosty te można powiązać z niesłabnącym zaangażowaniem pracowników w utrzymanie bliskiej relacji z klientami, stabilnością zespołów oraz atrakcyjną ofertą depozytową. Ponadto wprowadzony w odpowiedzi na oczekiwania klientów nowy sposób płatności (Blik) oraz usprawnienie autoryzacji mobilnej przełożyły się na poprawę wyniku aplikacji bankowej CitiMobile z 40% w 2021 do 49% w 2022.



Po stronie instytucjonalnej Banku podstawą istniejącego systemu zarządzania jakością jest stały pomiar oczekiwań i opinii oraz zarządzanie doświadczeniami klientów na każdym etapie współpracy z Bankiem. Praca z informacjami zwrotnymi zaowocowała m.in. ulepszeniem jakości obsługi infolinii oraz pogłębieniem relacji na linii klient – doradca. Skrócono i uproszczono procesy otwierania konta w Banku oraz usprawniono procesy związane z aplikowaniem o produkty. Nowe rozwiązania wprowadzane przez Citi Handlowy są testowane z klientami na etapie wdrożenia, aby upewnić się, że spełniają wszystkie ich potrzeby. Naturalną platformą dialogu z klientami są także spotkania i konferencje z doradcami, które dają możliwość otwartej rozmowy i pozwalają na kompleksowe spojrzenie na wyzwania, przed którymi stoi biznes danego klienta, oraz doprecyzowanie jego oczekiwań w stosunku do produktów i usług oferowanych przez Bank.

Citi Handlowy odpowiada na potrzeby klientów

Potwierdzeniem silnej pozycji Banku w tworzeniu oferty dopasowanej do potrzeb klientów jest uzyskanie w 2022 roku wielu nagród i wyróżnień, np. brytyjski magazyn finansowy Euromoney po raz dziewiąty z rzędu uznał bankowość transakcyjną Citi Handlowy za najlepszą na rynku polskim w kategorii „**Market Leader**”. Bank otrzymał również nagrodę „Złoty Bankier” dla karty Citibank-BP Motokarta, którą Bank zdobył po raz siódmy z rzędu w 13. edycji rankingu przygotowywanego przez Bankier.pl i Puls Biznesu w kategorii produktowej: „najlepsza karta kredytowa”. Pozostałe nagrody zostały przyznane m.in. wyróżnienie Citi Handlowy w corocznym badaniu jakości oferty bankowości prywatnej „Private Banking and Wealth Management Survey” przez magazyn Euromoney. Citi Handlowy znalazł się też wśród pracodawców o najbardziej rozwiniętej polityce różnorodności - **Diversity IN Check** to lista pracodawców najbardziej zaawansowanych w zarządzaniu różnorodnością, przygotowywana przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Bank promuje ideę wysokiego poziomu satysfakcji klientów nie tylko poprzez badania NPS. W 2022 roku Bank kontynuował ustrukturyzowane podejście do poszukiwania, rejestrowania i zmiany doświadczeń klientów w relacjach z Bankiem. Wyznaczone jednostki nie tylko analizują reklamacje klientów, ale również poszukują informacji o doświadczeniach klientów w formularzach NPS, komentarzach pozostawionych w social mediach, czy wśród pracowników Banku, którzy również są klientami. Każdy pracownik Banku jest zaangażowany w tworzenie nowej kultury organizacyjnej, mającej na celu przede wszystkim dobro klienta oraz dostarczanie coraz lepszych rozwiązań. Wzrost poziomu satysfakcji klientów jest jednym z głównych celów Banku w 2023 roku.

Komunikacja z klientami

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

Webinaria Citi Handlowy



www.citihandlowy.pl
Bank Handlowy w Warszawie S.A.

CitiFXPULSE

citi handlowy®

**Świat u progu kryzysu gospodarczego?
Sprawdźmy, czego spodziewać się możemy
z końcem roku.**

**Wideokonferencja z udziałem Piotra Kalisza, Głównego Ekonomisty Citi Handlowy,
i Kamila Krajewskiego, Spot Trader Citi Handlowy**

W zmiennym 2022 roku klienci Banku szczególnie doceniali analizy i informacje dostarczane przez Bank. Citi Handlowy regularnie organizował webinaria – wydarzenia, szkolenia i spotkania transmitowane online. W ciągu roku odbyło się 13 takich transmisji dla klientów detalicznych i korporacyjnych, m.in.:

- Polska 2022 – dwucyfrowy wzrost czy inflacja? Perspektywy dla rynku metali na 2022 r. - z udziałem Commodities Strategist, Citi Research oraz głównego ekonomisty Citi Handlowy
- Polska gospodarka w cieniu wydarzeń geopolitycznych - z udziałem Piotra Kalisza, głównego ekonomisty Citi Handlowy
- Świat u progu kryzysu gospodarczego? - z udziałem Piotra Kalisza, głównego ekonomisty Citi Handlowy i Kamila Krajewskiego, Spot Tradera Citi Handlowy
- Perspektywy rynkowe i ekonomiczne w dobie rosnącej inflacji – organizowane przez Biuro Doradztwa i Funduszy Inwestycyjnych
- Rynek obligacji w świetle rosnących stóp procentowych – organizowane przez Biuro Doradztwa i Funduszy Inwestycyjnych
- Jak zabezpieczyć finansową przyszłość dzieci? Planowanie Sukcesji Majątku oraz Rozwiązania Ubezpieczeniowe - organizowane przez Biuro Doradztwa i Funduszy Inwestycyjnych razem z Kancelarią LTF
- Jak dbać o nasze bezpieczeństwo i nie dać się przestępcom w sieci – organizowane przez Departament Ryzyka z udziałem blogera Zaufana Trzecia Strona.

W sumie w 2022 roku w webinarach Citi Handlowy udział wzięło prawie 5 000 klientów.

Dodatkowo, w czerwcu 2022 roku Departament Klientów Globalnych zorganizował dla klientów instytucjonalnych seminarium „ESG i zielona ekonomia”. Seminarium obejmowało tematykę związaną z regulacjami prawnymi dotyczącymi kwestii ESG oraz trendy i rozwój w zakresie ESG. Przedstawiona została również strategia Banku w zakresie ESG, a także – wspólnie z zespołem Citi z Londynu - zaprezentowane zostały perspektywy ratingowe oraz zrównoważone rozwiązania finansowe, zarówno z perspektywy globalnej jak i lokalnej.

Fundacja Citi Handlowy, w odpowiedzi na sytuację za wschodnią granicą Polski, kryzys imigrancki oraz inne wyzwania społeczne zorganizowała cykl webinarów, m.in.:

- Jak towarzyszyć dzieciom i młodzieży w obecnym czasie? O lęku i niepewności. O wzmacnianiu solidarności i poczucia sprawstwa
- Dezinformacja – jak uodparniać na nią siebie i uczniów oraz jak budować dialog?
- Spotkanie inauguracyjne 3 edycję projektu CyberMocn@Szkola Jak być razem? Jak małymi gestami integrować dzieci z różnych kultur?

2.3. Zarządzanie reklamacjami w Citi Handlowy

Zarządzanie reklamacjami w segmencie klientów instytucjonalnych

Informacja na temat możliwości wnoszenia reklamacji i skarg przez klientów instytucjonalnych Citi Handlowy jest dostępna na stronie internetowej Banku w zakładce „Reklamacje”: <https://www.citibank.pl/poland/corporate/polish/reklamacje.htm>

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

- mailowo – na adres: citiservice.polska@citi.com
- telefonicznie – w CitiService oraz bezpośrednio na numer telefonu Doradcy CitiService
- osobiście – w jednostkach Citi Handlowy obsługujących klientów Sektora Rynków Finansowych i Bankowości Korporacyjnej
- pisemnie – na adres wskazany na stronie: www.citihandlowy.pl/strefaklienta w sekcji: Ważne adresy

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

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

Czas rozpatrywania reklamacji od klientów korporacyjnych Citi Handlowy w latach 2020-2022

Czas	2022	2021	2020
<5 dni roboczych	62%	72%	73%
6-15 dni	30%	22%	20%
16-30 dni	6%	5%	6%
>30 dni	3%	1%	1%

Liczba reklamacji od klientów korporacyjnych Citi Handlowy:

	2022	2021	2020
Liczba złożonych reklamacji ogółem	1 066	1 084	1 343
% reklamacji rozwiązanych na korzyść klienta	95%	94%	94%
Liczba i % złożonych reklamacji dotyczących naruszenia prywatności bądź utraty danych klienta	0 (0,00%)	0 (0,00%)	2 (0,15%)

Zarządzanie reklamacjami w segmencie klientów detalicznych

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

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

W 2022 roku czas odpowiedzi na zapytania klientów wynosił 1 dzień roboczy. To pozwala klientom i Bankowi być w ciągłym dialogu i dostarczać odpowiedzi w najkrótszym możliwym czasie.

Citi Handlowy informuje o możliwości polubownego rozwiązywania sporów w relacjach ze swoimi klientami detalicznymi, a

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

informacja na ten temat jest publicznie dostępna na stronie internetowej Banku. Ważnym elementem jakościowym, monitorowanym w procesie rozpatrywania reklamacji, jest czas udzielenia odpowiedzi. Standard czasowy rozpatrywania reklamacji dla klientów z segmentów Citigold i Citigold Private Client wynosi 1 dzień roboczy, zaś dla klientów z pozostałych segmentów – 4 dni robocze.

Standardowy czas rozpatrywania reklamacji dla klientów indywidualnych Citi Handlowy w 2022 roku:

1 dzień roboczy Citigold i Citigold Private Client	4 dni robocze pozostałe segmenty
---	-------------------------------------

Taki sam czas rozpatrywania reklamacji dotyczył 2021 roku.

Liczba reklamacji od klientów indywidualnych Citi Handlowy:

	2022	2021	2020
Liczba złożonych reklamacji ogółem	35 075	46 866	59 572
Liczba i % reklamacji rozwiązanych na korzyść klienta	23%	24%	23%

Bank rejestruje jako reklamację każde niezadowolenie i każdy brak spójności wskazany przez klientów. 77% przypadków to zapytania, wyjaśnienia lub reklamacje, w których źródłem błędu nie był Bank. Analizy reklamacji i sugestii klientów, sposobu ich rozpatrzenia i wyciągania wniosków dla funkcjonowania Banku są prezentowane na spotkaniach Rady ds. Doświadczeń Klientów Bankowości Detalicznej, które odbywają się raz w miesiącu. Na podstawie przygotowanych analiz uzgadniane są plany naprawcze tak, aby w kolejnych miesiącach błędy po stronie Banku zostały usunięte.

W 2022 roku Citi Handlowy kontynuował digitalizację swoich procesów, co jest zgodne z oczekiwaniami klientów. Bank stale rozwija kanał kontaktu z klientami poprzez media społecznościowe (Messenger). W ciągu roku klienci zadali prawie 5 tys. zapytań, korzystając z tego kanału. Klienci mają także dostępny Chat, który znajduje się na oficjalnej stronie internetowej Citi Handlowy. Wyspecjalizowana grupa doradców odpowiada online na zapytania klientów Banku.

2.4. Rzecznik klientów

Rzecznik klientów instytucjonalnych

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

Na wskazany adres Rzecznika Klientów Korporacyjnych klienci mogą również przysyłać swoje opinie i uwagi, które pomagają udoskonalać rozwiązania oferowane przez Citi Handlowy. W 2022 roku bezpośrednio do Rzecznika Klientów Korporacyjnych wpłynęły dwa takie zgłoszenia.

Rzecznik klientów detalicznych

Powołanie funkcji Rzecznika Klienta w 2009 roku miało na celu zarówno wzmocnienie współpracy Banku z klientami, jak i zwiększenie satysfakcji klientów z rozwiązań oferowanych przez Citi Handlowy. Poprzez kontakt z Rzecznikiem Bank zaprasza swoich klientów do dialogu. Klienci mają możliwość dzielenia się z nim swoimi opiniami, uwagami i sugestiami dotyczącymi funkcjonowania Banku, a także możliwość ponownego rozpatrzenia nieuznanych reklamacji. Kontakt z Rzecznikiem jest możliwy poprzez wysłanie zgłoszenia na adres e-mail Rzecznika. W 2022 roku do Rzecznika Klienta wpłynęły 264 sprawy, tj. o 33% mniej w porównaniu do 2021 roku.

Edukacja klientów

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

Działania Fundacji na rzecz podnoszenia wiedzy dotyczących finansów osobistych koncentrują się przede wszystkim na regularnym monitorowaniu postaw Polaków w tym zakresie poprzez badania opinii. Raporty opracowywane na tej podstawie są źródłem wiedzy nie tylko o stanie świadomości finansowej w danym momencie, ale także umożliwiają prześledzenie zmian, które w niej zachodzą przez lata. W 2022 roku Fundacja wspólnie ze społecznymi partnerami opublikowała cztery raporty badawcze, w których poruszane były kwestie związane z postawami Polaków wobec finansów, wiedzy na temat inflacji i sposobów radzenia sobie z nią, postaw i wartości młodego pokolenia, a także łączenia życia zawodowego i prywatnego oraz opinii pracodawców, na temat możliwości wspierania osób zatrudnionych w łączeniu tych ról.

Bank, poprzez Fundację Citi Handlowy im. L. Kronenberga, realizuje także programy, które mają na celu podniesienie wiedzy na temat cyberbezpieczeństwa i bezpiecznego wykorzystania technologii w edukacji, rozumianych jako znajomość mechanizmów zachodzących w Internecie oraz umiejętność zauważania potencjalnych zagrożeń. Stąd w 2022 roku już po raz trzeci Fundacja zainaugurowała program CyberMocn@ Szkoła. Szczegółowe informacje dotyczące organizowanych przez Fundację projektów edukacyjnych znajdują się w rozdziale „**Rozwój społeczności**”.

Fundacja przykładą także dużą wagę do wspierania gospodarczego potencjału działających w Polsce firm. Wspiera przedsiębiorczość poprzez udział w programach mentoringowych i inkubacyjnych skierowanych do takich grup jak kobiety, specjaliści i specjalistki z branży STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics), a także aktywizowanie migrantów.

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

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

Polityka zakupowa

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

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

Zasady współpracy z dostawcami Citi Handlowy uregulowane są w „Polityce zakupów produktów i usług oraz zasadach zarządzania współpracą z Dostawcami w Banku Handlowym w Warszawie S.A.” Dokument ten określa:

- zasady wyboru dostawców towarów i usług oraz realizacji zakupów
- zasady zarządzania współpracą z dostawcami towarów i usług
- Etyczne Praktyki Biznesowe Banku

Kryteria wyboru dostawców

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

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

Standardy etyczne i środowiskowe

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

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

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

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

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

Bank przykładą dużą wagę do tego, aby w zawieranych przez Bank umowach z dostawcami znajdowały się zapisy zgodne z Etycznymi Praktykami Biznesowymi. 74% umów z dostawcami, zawartych w 2022 roku, zawiera klauzule etyczne.

Każda jednostka organizacyjna, do której przypisana jest określona umowa z dostawcą i która za taką umowę odpowiada, zobowiązana jest do stałej, merytorycznej kontroli prawidłowości realizacji przedmiotu umowy. Dodatkowo – w przypadku kluczowych dla działalności Banku umów – osoby odpowiadające za te umowy zobowiązane są corocznie do wykonania Rocznego Przeglądu Umowy i Współpracy z Dostawcą.

Komunikacja z partnerami biznesowymi

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

Terminowość rozliczeń

Bank dba o terminowe opłacanie faktur, co eliminuje zakłócenia w łańcuchu dostaw kolejnych podmiotów.

Zatrudnianie osób niepełnosprawnych

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

Zatrudnienie osób niepełnosprawnych u przykładowego dostawcy współpracującego z Citi Handlowy w latach 2020-2022 kształtowało się następująco:

	2022	2021	2020
Liczba osób niepełnosprawnych zatrudnionych u dostawcy ogółem	188	150	129
Liczba osób niepełnosprawnych pracujących na kontraktach w Citi Handlowy	25	24	25

4. Zarządzanie ryzykiem braku zgodności

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

Pion Zgodności

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

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

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

Weryfikacja klientów

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

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

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

Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (AML)

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

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

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

SKOLENIE „PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY ORAZ FINANSOWANIA TERRORYZMU” W 2022 R.

2 778

pracowników Citi Handlowy
ukończyło szkolenie

99%

realizacji założonego

Sankcje i embargo

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

SKOLENIE „SANKCJE EKONOMICZNE” W 2022 R.

2 777

pracowników Citi Handlowy
ukończyło szkolenie

99%

realizacji założonego celu

Przeciwdziałanie korupcji

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

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

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

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

W 2022 roku nie odnotowano żadnego przypadku korupcji w działalności Banku. [\[GRI 205-3\]](#)

SKOLENIE „ZASADY PRZEKAZYWANIA I PRZYJMOWANIA PREZENTÓW, UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORAZ PRZECIWDZIAŁANIA PRAKTYKOM KORUPCYJNYM W 2022 R. [\[GRI 205-2\]](#)

2 781

pracowników Citi Handlowy
ukończyło szkolenie

99%

realizacji założonego celu

**liczba populacji pracowników dla szkoleń jest określana w momencie przeprowadzania danego szkolenia w trakcie roku, dlatego nie jest tożsama z populacją pracowników zaprezentowaną w raporcie w podrozdziale Struktura zatrudnienia.*

Powyższe szkolenie ukończyło również 100% członków Zarządu Banku.

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

IV. Troska o środowisko

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

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

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

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

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

W 2022 roku Citi Handlowy pozyskał blisko 400 mln zielonych aktywów, realizując tym samym 38% założonego w strategii celu na 2024 rok. Bank również aktywnie wspierał klientów korporacyjnych w transformacji ich modeli biznesowych w kierunku niskoemisyjności. Wykorzystując doświadczenie swojego globalnego akcjonariusza Citi, przygotowany został pełen zakres rozwiązań dla klientów: doradztwo ESG, finansowanie (zielone kredyty), a w kolejnych latach planowane jest wdrożenie produktów w obszarze działalności skarbowej (m.in. zabezpieczenia ryzyka stopy procentowej) oraz produktów w obszarze działalności transakcyjnej (m.in. zielone depozyty).

Natomiast w zakresie redukcji własnego śladu węglowego z działalności operacyjnej, w 2022 roku działania Banku zmierzające do poprawy wyników skupiły się na:

- realizacji inwestycji w innowacyjne rozwiązania i technologie w obszarze energii odnawialnej;
- wymianie floty samochodowej na auta hybrydowe;
- zakupie energii elektrycznej wytwarzanej w całości z odnawialnych źródeł energii (zakończono zakup 60% energii odnawialnej na 2023 r.)

W efekcie tych działań w 2022 roku Bank zredukował własne emisje gazów cieplarnianych w Zakresie 1 i Zakresie 2 o 64% w porównaniu do 2019 roku oraz zredukował zużycie energii elektrycznej w budynkach własnych o 42% w porównaniu do 2012 roku, realizując w ten sposób 100% celu ustanowionego w strategii w zakresie redukcji emisji oraz 100% celu w zakresie redukcji zużycia energii elektrycznej.

Dodatkowo, w 2022 roku w trzech budynkach należących do Banku została wdrożona certyfikacja BREEAM IN-USE, co bezpośrednio wpisuje się w cele strategiczne Banku. Certyfikacja potwierdza stosowanie przez Citi Handlowy dobrych praktyk dotyczących utrzymania i zarządzania budynkami. Praktyki te mają zastosowanie zarówno w obszarze zarządzania mediami (m.in. poprzez zastosowanie energooszczędnego oświetlenia led, energooszczędnego sprzętu elektronicznego oraz oszczędnej armatury), co wpływa na zmniejszenie zużycia energii i wody, ale także w obszarze racjonalnej gospodarki odpadami (m.in. wprowadzanie rozwiązań zmierzających do zmniejszenia ilości generowanych odpadów oraz umożliwiających ich odzysk w procesie recyklingu) oraz zrównoważonych zakupów.

1. Zrównoważone rozwiązania finansowe

2.1. Zielone finansowanie – przykłady z 2022 roku

Linia gwarancyjna dla Żabki – w 2022 roku Bank Citi Handlowy i Żabka podpisały umowę o linię gwarancyjną uwzględniającą realizację celów z obszaru odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju. Umowa odwołuje się do wybranych celów Żabki, wynikających z przyjętej Strategii Odpowiedzialności (ESG): redukcji emisji gazów cieplarnianych oraz zwiększenia wartości sprzedaży produktów marki własnej promujących zrównoważony styl życia. Jeśli określone wskaźniki nie zostaną osiągnięte w uzgodnionym czasie, spółka przekaże dodatkowe środki finansowe na uzgodnione przez strony działania wspierające realizację wskazanych Celów Zrównoważonego Rozwoju.

W ramach umowy Żabka może wystawiać w Citi Handlowy gwarancje bankowe do kwoty 100 milionów złotych. Jednocześnie bank i spółka zawarły w umowie wskaźniki zrównoważonego rozwoju (KPIs), do realizacji których Żabka będzie dążyć. Określone w umowie cele to całkowita redukcja emisji gazów cieplarnianych o jedną czwartą w zakresie 1 i 2 oraz zmniejszenie intensywności emisji gazów cieplarnianych w sklepach o 70 procent do 2026 roku (w odniesieniu do

wskaźników z 2020 roku). Żabka ma również podwoić sprzedaż produktów marki własnej promujących zrównoważony styl życia do 2025 roku. Po zakończonym roku, przeprowadzany jest audyt weryfikujący realizację wskaźników zrównoważonego rozwoju. Jeśli spółka nie spełni dwóch lub więcej wskaźników, przekaże dodatkowe, określone w umowie, finansowanie na działania wspierające realizację wskazanych Celów Zrównoważonego Rozwoju.

Finansowanie konsorcjalne dla Elemental Holding - na początku 2022 roku Citi Handlowy dołączył do finansowania konsorcjalnego dla Elemental Holding S.A. - krajowego lidera branży recyklingu i obrotu surowcami wtórnymi - z udziałem 200 mln zł łącznej wysokości długu. Udzielone finansowanie jest wsparciem dla lidera działającego w sektorze stanowiącym podstawę ekonomii zrównoważonego rozwoju - Elemental Holding to polska firma będąca drugim największym na świecie producentem platynowców (platyna, pallad) pozyskiwanych z przetwarzania m.in. katalizatorów obwodów drukowanych i metali nieżelaznych. Grupa działa w 15 krajach (US, Europa, Azja). Jest jednym z 15 europejskich podmiotów notyfikowanych przez Komisję Europejską w ramach europejskiej polityki przemysłowej, mającej stworzyć łańcuch wartości zrównoważonej mobilności.

2.1. Zielone produkty

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

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

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

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

Kredytem ekologicznym przedsiębiorstwa będą mogły finansować inwestycje polegające na modernizacji dotychczasowej infrastruktury w celu zwiększenia energooszczędności procesów, np. modernizacja linii technologicznych, budynków, budowli itp.

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

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

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

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

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

Długofalowy i zrównoważony rozwój przedsiębiorstwa wymaga uwzględniania w działalności gospodarczej trzech wymiarów: ekonomicznego, ekologicznego i społecznego. Przekłada się to na konieczność podejmowania takich działań, które są jednocześnie społecznie odpowiedzialne, ekologicznie przyjazne i ekonomicznie wartościowe. Działalność Citi Handlowy prowadzona jest z uwzględnieniem tych zasad, a ryzyka środowiskowe i społeczne stanowią istotny element procesu oceny klienta.

Ocena ryzyka oddziaływania działalności klienta na środowisko wymaga określenia, czy: emituje on substancje niebezpieczne/szkodliwe, jakie są skutki takich emisji lub też czy jego działalność ma bądź może mieć negatywny wpływ na środowisko naturalne, bądź otoczenie społeczne.

Czynniki środowiskowe mogą negatywnie wpływać na zdolność kredytobiorcy do spłaty zobowiązań poprzez szereg czynników ryzyka, które generują Ryzyko Fizyczne oraz Ryzyko Przekształcenia. Ryzyko Fizyczne oraz Ryzyko Przekształcenia są ze sobą bezpośrednio powiązane (np. w odpowiedzi na postępującą zmienność klimatu nowe regulacje środowiskowe są wprowadzane w celu zapewnienia środowiskowo zrównoważonej gospodarki).

Ryzyko Fizyczne oraz Ryzyko Przekształcenia są powszechnie stosowane głównie w odniesieniu do ryzyka zmiany klimatu, ale mogą być także stosowane w odniesieniu do innych typów ryzyka środowiskowego, np. negatywnego wpływu na zasoby wody czy utratę bioróżnorodności.

W celu oceny ryzyka klimatycznego została przygotowana mapa ryzyka czynników środowiskowych dla poszczególnych branż. Branżowa mapa ryzyka będzie regularnie weryfikowana (przynajmniej raz w roku) w celu uwzględnienia zmian m.in. w otoczeniu regulacyjnym, trendach makroekonomicznych, czy zachowaniach społecznych.

Branżowa mapa ryzyka zawiera wstępne ratingi Ryzyka Fizycznego oraz Ryzyka Przekształcenia dla danej branży.

W oparciu o połączenie ratingu Przekształcenia i Fizycznego, uzyskiwane są następujące Ratingi Ryzyka Klimatycznego, wyznaczone na podstawie poniższej tabeli:

Ratingi Ryzyka Klimatycznego

		Ryzyko Fizyczne		
		Wysokie	Umiarkowane	Niskie
Ryzyko Przejścia	Wysokie	RATING WYSOKI	RATING WYSOKI	RATING UMIARKOWANY
	Umiarkowane	RATING WYSOKI	RATING UMIARKOWANY	RATING NISKI
	Niskie	RATING UMIARKOWANY	RATING NISKI	RATING NISKI

- **Wysokie Ryzyko Klimatyczne** (uwzględnia kredytobiorców, dla których ustalone wstępne ratingi powstały z połączenia Wysokiego Ryzyka Fizycznego i Wysokiego lub Umiarkowanego ryzyka Przekształcenia, albo Wysokiego ryzyka Przekształcenia i Wysokiego lub Umiarkowanego ryzyka Fizycznego)
- **Umiarkowane Ryzyko Klimatyczne** (uwzględnia kredytobiorców, dla których ustalone wstępne ratingi powstały z połączenia Wysokiego ryzyka Fizycznego i Niskiego ryzyka Przekształcenia, Umiarkowanego ryzyka Fizycznego i Umiarkowanego ryzyka Przekształcenia, Niskiego ryzyka Fizycznego z Wysokim Ryzykiem Przekształcenia)
- **Niskie Ryzyko Klimatyczne** (uwzględnia kredytobiorców, dla których ustalone wstępne ratingi powstały z połączenia Umiarkowanego Ryzyka Fizycznego i Niskiego Ryzyka Przekształcenia, Niskiego Ryzyka

Fizycznego i Umiarkowanego Ryzyka Przekształcenia, Niskiego Ryzyka Fizycznego i Niskiego Ryzyka Przekształcenia).

W przypadku klientów Bankowości Przedsiębiorstw **Bank nadaje każdej transakcji odpowiednią kategorię ryzyka środowiskowego**, która również jest nadawana w scoringu klienta. W przypadku Klientów Korporacyjnych i Globalnych **ocenie podlegają transakcje inwestycyjne powyżej 10 mln USD**.

Bank nie uczestniczy w finansowaniu transakcji obciążonych potencjalnym znaczącym ryzykiem środowiskowym lub społecznym i/lub mających negatywny, nieodwracalny wpływ na środowisko naturalne lub społeczeństwo – Bank nie finansuje projektów związanych z wydobywaniem węgla albo nowych projektów w branży wytwórstwa energii dotyczących wykorzystania węgla w tym jego spalania. Citi Handlowy skupia się natomiast na finansowaniu transakcji obciążonych minimalnym ryzykiem środowiskowym lub społecznym oraz transakcji, w których takie ryzyko nie występuje.

Z kolei transakcje obciążone potencjalnym ograniczonym ryzykiem środowiskowym lub społecznym i/lub mające nieznaczny w skutkach wpływ na środowisko naturalne lub społeczność, w znacznym stopniu odwracalny i niwelowany poprzez zastosowanie metod ograniczających ryzyko, mogą być rozważane przez Bank na zasadzie odstępowstwa, przy zapewnieniu że spełnione są wszelkie wymogi prawne z zakresu ochrony środowiska.

Ze względu na szeroki zakres, indywidualna weryfikacja ma miejsce także w przypadku Ryzyka Społecznego oraz Ryzyka w obszarze Zarządzania/Ładu Korporacyjnego. Są to ryzyka wynikające z potencjalnego wpływu zasad zarządzania, obowiązujących u klienta bądź w jego grupie kapitałowej. Elementem oceny w ramach Ryzyka Zarządzania powinny być praktyki zarządcze, w tym jakość struktur zarządzania, relacje pracownicze, zasady wynagrodzenia pracowników oraz przestrzeganie przepisów podatkowych. Potwierdzenie/weryfikacja ryzyka ESG odbywa się indywidualnie dla każdej relacji kredytowej oddzielnie w odniesieniu do Ryzyka Klimatycznego, innych czynników środowiskowych związanych z degradacją środowiska oraz Ryzyka Społecznego oraz Ryzyka w obszarze Zarządzania/Ładu Korporacyjnego. Jako przejaw troski o środowisko Bank zdecydował, że nie będzie uczestniczył w finansowaniu nowych aktywów energetycznych opartych na węglu, nie finansuje też projektów dotyczących wydobywania węgla.

Bank prowadzi aktywny dialog z klientami w zakresie zielonej transformacji, a ponadto określa sektory rynku docelowego posiadające potencjał zrównoważonego rozwoju. W celu podniesienia kompetencji pracowników w zakresie zagadnień i regulacji prawnych z obszaru ESG, w 2022 roku Bank zorganizował cykl szkoleń i warsztatów dotyczących m.in. oceny działalności klientów w kontekście zapewnienia zrównoważonego rozwoju z dbałością o środowisko, a także inspirowania klientów do podejmowania działań w zakresie dostosowania do wymogów prawnych czy standardów.

Przykładem takich działań jest cykl szkoleń ze zmian w wewnętrznych politykach, procedurach i programach, dotyczących m.in. oceny klientów pod kątem kryteriów ESG oraz cykl ok. 20 spotkań z udziałem przedstawicieli wielu jednostek organizacyjnych Banku (m.in. z obszarów Ryzyka, Sprzedaży, Strategii i Relacji Inwestorskich) w zakresie identyfikacji i rozwoju instrumentów wsparcia przedsiębiorców i oceny zagadnień ESG.

2.1. Ujawnienia związane z taksonomią

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

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

Szczegółowy zakres oraz terminy prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które powinny być ujawniane na mocy Taksonomii, zostały wskazane w Rozporządzeniu Delegowanym Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. („**Rozporządzenie 2021/2178**”). Zgodnie z art. 10 ust. 3 Rozporządzenia 2021/2178, od dnia 1 stycznia 2022 r. do dnia 31 grudnia 2023 r. przedsiębiorstwa finansowe ujawniają wyłącznie: (a) udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki i działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, (b) udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji na rządy centralne, banki centralne i emitentów ponadnarodowych oraz instrumenty pochodne, (c) udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych, (d) informacje jakościowe, o których mowa w załączniku XI do Rozporządzenia 2021/2178. Dodatkowo, instytucje kredytowe zostały również zobowiązane do ujawniania udziału procentowego swoich portfeli handlowych oraz pożyczek międzybankowych na żądanie w aktywach ogółem.

Zgodnie z art. 10 ust. 3 Rozporządzenia 2021/2178, Bank ujawnia poniższe wskaźniki ilościowe na dzień 31 grudnia 2022 roku:

- Udział w aktywach ogółem ekspozycji na działalność gospodarczą kwalifikowaną do systematyki wyniósł: 0,7%;

- Udział w aktywach ogółem ekspozycji na działalność gospodarczą niekwalifikowaną do systematyki wyniósł: 1,5%;
- Udział w aktywach ogółem ekspozycji wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych wyniósł: 20,7%;
- Udział w aktywach ogółem ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych wyniósł: 42,5%;
- Udział w aktywach ogółem instrumentów pochodnych wyniósł: 11,7%;
- Udział w aktywach ogółem portfeli handlowych oraz pożyczek międzybankowych na żądanie wyniósł: 1,4%.

Ze względu na brak rynkowego standardu w zakresie ujawnień dotyczących ekspozycji przedsiębiorstw kwalifikujących oraz niekwalifikujących się do systematyki, powyższe ujawnienia zostały sporządzone według najlepszej wiedzy Banku.

W pierwszej kolejności, na podstawie listy wszystkich klientów segmentu Bankowości Instytucjonalnej, Bank zdefiniował klientów, którzy podlegają obowiązkowi sporządzania informacji niefinansowych zgodnie z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/95/UE z dnia 22 października 2014 roku („**Dyrektywa NFRD**”). W tym celu Bank posłużył się listą przedsiębiorstw publikujących raporty niefinansowe, dostępną na stronie internetowej Fundacji Standardów Raportowania.

W kolejnym kroku, na podstawie ujawnień dotyczących taksonomii za 2021 rok zidentyfikowanej grupy klientów, Bank pozyskał informację o udziale procentowym ich obrotu (przychodów), który może zostać uznany jako kwalifikujący się do systematyki. Dla klientów, którzy takiego ujawnienia nie przygotowali, Bank nie zaliczał ich ekspozycji do wyliczeń.

Z uwagi na brak jednolitych interpretacji dotyczących pojęcia „aktywa ogółem” objętych ujawnieniem, na podstawie Taksonomii przyjęto, że obejmuje ono ekspozycje bilansowe zgodnie z zakresem konsolidacji ostrożnościowej wykazywanych w sprawozdaniu FINREP.

3. Systemy zarządzania ochroną środowiska

[GRI 2-23, GRI 2-25]

Citi Handlowy już w 2007 roku wprowadził kompleksowy Plan Zarządzania Środowiskiem. W kolejnych latach wprowadzono System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001 oraz System Zarządzania Energią ISO 50001 dla głównych nieruchomości Banku. Zintegrowanie systemów oparto na podejściu procesowym, co pozwoliło na ciągłe udoskonalanie systemu, zapobieganie powstawaniu nieprawidłowości, monitorowaniu realizacji założonych celów. System ten jest corocznie poddawany ocenie audytów nadzorczych przez niezależne biuro certyfikujące. Również w 2022 roku został przeprowadzony kolejny audyt recertyfikacyjny dla norm 14001:2014, 50001:2018. Przeprowadzone badania audytowe potwierdziły pełną realizację wymagań norm, w tym działanie systemu wspierające spełnienie poszczególnych wymogów statutowych, regulacyjnych i umownych.

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

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

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

System Zarządzania Środowiskowego i Energią (SZŚiE) zakłada ciągłe doskonalenie i usprawnianie istniejących procesów w celu uzyskania poprawy ogólnych efektów działalności środowiskowej i energetycznej. W ramach SZŚiE zidentyfikowane zostały znaczące aspekty środowiskowe oraz określono ryzyka i szanse z nimi związane. **[GRI 2-23, GRI 2-24]**

4. Ograniczenie zużycia zasobów

4.1. Monitoring zużycia mediów i paliwa

Zużycie mediów****	2022***	2021**	2020	2019*	zmiana 2022/2021	zmiana 2022/2019
Zużycie energii elektrycznej w Citi Handlowy [MWh P] [GRI 302-1, GRI 302-4]	9 037	9 358	9 809	11 716	-3,4%↓	-22,9%↓
Zużycie energii cieplnej [GJ] [GRI 302-1, GRI 302-4]	25 292	26 903	21 605	22 435	- 6,0%↓	12,7% ↑
Zużycie gazu [m3]	22 518	36 832	29 570	41 128	-38,9%↓	-45,2%↓
Zużycie paliwa do generatorów prądowców [t]	5 525	5 432	5 503	5 389	1,7% ↑	2,5% ↑
Zużycie wody [m3] [GRI 303-5]	15 984	14 630	15 532	30 594	9,3% ↑	-47,8%↓
Ilość zużytego paliwa (benzyny i oleju napędowego) w samochodach służbowych (w l)	247 273	161 147	246 165	520 142	53,4% ↑	-52,5%↓

* Zmiany wielkości zużycia wody w 2019 r. wynikają z korekt dokonanych po terminie raportowania.

** Zmiany wielkości zużyć w 2021 r. wynikają z korekt dokonanych po terminie raportowania. [GRI 3-2]

*** Dane dotyczące 2022 roku są niepełne (nie wszystkie faktury za zużycie mediów Bank otrzymał do daty publikacji raportu).

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

Bank gromadzi, monitoruje i analizuje dane dotyczące zużycia mediów: energii elektrycznej i cieplnej, gazu i wody w celu zaplanowania redukcji tych zużyć i tym samym złagodzenia wpływu prowadzonej przez Bank działalności na zmiany klimatyczne. W 2022 roku **odnotowano spadek zużycia energii elektrycznej o ok. 3,4% względem 2021 roku** na skutek zrealizowanych w latach poprzednich projektów modernizacyjnych i inwestycyjnych związanych z infrastrukturą budynkową.

W ramach ograniczania negatywnego wpływu działalności na środowisko, Bank odchodzi od zakupu energii pozyskiwanej z konwencjonalnych źródeł na rzecz energii ze źródeł odnawialnych. W 2022 roku Bank skorzystał z oferty „**Naturalnie, że energia**”, uwzględniającej pochodzenie **55% wolumenu zużycia energii z odnawialnych źródeł**. W 2023 roku **zakończona energia elektryczna do budynków własnych Banku (stanowiących 83% portfela) pochodzić będzie w 60% z odnawialnych źródeł energii**.

W związku z kryzysem energetycznym i wprowadzeniem planów w dostarczeniu i poborze energii elektrycznej dla obiektów, Bank przeanalizował zawarte w umowach z dostawcami moce umowne i zmniejszył zapotrzebowanie na moc umowną dla budynków zlokalizowanych w Olsztynie i Łodzi, tym samym wyłączając je spod obowiązujących ograniczeń.

Ponadto Bank opracował dobre praktyki dla pracowników dotyczące oszczędzania energii elektrycznej podczas codziennej pracy (m.in. wykorzystywanie naturalnego oświetlenia, nie zasłanianie rolet, wyłączanie monitorów po skończonej pracy), a na wypadek sytuacji nadzwyczajnej, związanej z przerwami w dostawie energii (blackout), Bank opracował plany awaryjne.

W 2022 roku Bank odnotował mniejsze o 6% względem 2021 roku zużycie energii cieplnej, co było wynikiem panujących warunków termicznych (cieplejsza zima w sezonie 2021/2022 w porównaniu do zimy w sezonie 2020/2021). Bank odnotował

też duży spadek zużycia gazu ziemnego o 39% w porównaniu do 2021 roku, wynikający ze sprzedaży w 2022 roku jednego z posiadanych budynków własnych.

W 2022 roku Bank zarejestrował zwiększenie zużycia wody o 9% w porównaniu do 2021 roku, co było spowodowane powrotem pracowników do biur w systemie pracy hybrydowej po okresie pandemii. Pomimo częściowej wymiany armatury na wodooszczędną, w 2022 roku nie udało się zredukować ilości zużytej wody w porównaniu do 2021 roku. Jednocześnie odnotowane w 2022 roku zużycie wody jest o 48% niższe w porównaniu do przedpandemicznego roku 2019, co jest też pozytywnym skutkiem przejścia na hybrydowy model pracy.

W celu redukcji zużycia wody Citi Handlowy stosuje system małej retencji poprzez gromadzenie wód deszczowych. Jeden z obiektów posiada zbiornik gromadzący wodę deszczową o pojemności 5 000 litrów. Zbiornik ten połączony jest kanalizacją deszczową z dachem budynku, którego powierzchnia wynosi około 2 000 m². Zgromadzoną deszczówkę Bank wykorzystuje w okresie suszy do podlewania trawnika na terenie nieruchomości. W ramach działań mających na celu redukcję zużycia wody w przyszłości Bank planuje budowę kolejnego takiego zbiornika na wodę deszczową oraz wprowadzenie w jednym z budynków rozwiązania pozwalającego na ograniczenie zużycia wody wodociągowej poprzez zastosowanie instalacji umożliwiającej wykorzystanie szarej wody w toaletach.

Rok 2022 to czas zniesienia obostrzeń spowodowanych pandemią i powrót do normalnej działalności biznesowej, również w zakresie spotkań z klientami. W I kwartale 2022 roku Bank zniósł ograniczenia dotyczące odbywania podróży służbowych, co przełożyło się na wzrost zużycia paliwa w samochodach służbowych o 53% w porównaniu do 2021 roku. Jednocześnie poziom tego zużycia jest 53% niższy w porównaniu do okresu sprzed pandemii, co jest wynikiem dokonywanej systematycznie przez Bank redukcji floty samochodowej oraz wymiany aut wchodzących w skład floty na auta hybrydowe. Zakończenie wymiany floty planowane jest na I kwartał 2023 roku.

4.2. Redukcja zużycia materiałów

Funkcjonowanie Banku wiąże się ze znacznym zużyciem wytworów papierniczych. Kluczowym elementem redukcji zużycia papieru przez Bank jest systematyczne wprowadzanie digitalizacji, optymalizacji i automatyzacji procesów biznesowych. W ramach zrealizowanego w 2020 roku projektu Paperless, w który zostały zaangażowane wszystkie jednostki organizacyjne Banku, zużycie tego surowca znacząco spadło i obecnie podlega stałemu monitorowaniu. Głównym założeniem zrealizowanego projektu jest utrzymanie na stabilnym poziomie wskaźników efektywności dotyczących: poziomu wydruku, drukarek niedzierżawionych, drukarni zewnętrznych, archiwum wewnętrznego, niszczenia dokumentów, poczty i kurierów oraz materiałów marketingowych.

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

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

Rok	2022	2021	2020	2019
Dostarczone/zużyte kartki/ryzy	1 157 665	1 040 966	1 513 491	3 594 020

Zwiększone zużycie papieru w 2022 roku w porównaniu do 2021 roku jest wynikiem powrotu pracowników do biur po pandemii w wyniku przejścia Banku na hybrydowy model pracy.

Praca Banku nad automatyzacją i wprowadzaniem elektronicznego obiegu dokumentów (w tym m.in. wprowadzenie Cyfrowej Kancelarii) przekłada się nie tylko na ograniczenie drukowania dokumentów, ale również na redukcję ilości wysłanych listów i wyciągów. Z roku na rok Bank konsekwentnie odnotowuje mniejszą ilość korespondencji przekazywanej w formie tradycyjnej (redukcja o 13% w 2022 roku w porównaniu do 2021 roku).

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

Rok	2022	2021	2020	2019
Liczba wysłanych listów i wyciągów	1 082 720	1 248 752	1 415 219	1 589 097

4.3. Gospodarka odpadami

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

- wprowadzenie możliwości odkupu używanych komputerów należących do Banku przez pracowników poprzez zorganizowanie dedykowanej pracownikom aukcji (do sprzedaży w 2022 roku trafiło 349 komputerów (w tym 168 komputerów stacjonarnych i 181 laptopów) oraz dodatkowo 60 ipadów;
- kontynuacja projektu Plasticless, który ma na celu eliminację wykorzystania butelek plastikowych na rzecz korzystania z wody z dystrybutorów (w większości obiektów dostępne są elektryczne dystrybutory wody

podłączone bezpośrednio do sieci wodociągowej, dzięki czemu biura te nie korzystają z plastikowych butli) i szklanych butelek

- eliminacja styropianu w kantynach pracowniczych na rzecz opakowań biodegradowalnych (np. z liści palmowych, bambusa);
- wprowadzenie kubków tekturowych z polimerami wytwarzanymi z surowców odnawialnych oraz biodegradowalnych przykrywek z trzciny cukrowej;
- wprowadzenie sztućców drewnianych z otrąb pszennych;
- wykorzystywanie prasokontenerów do zagęszczania odpadów, co ogranicza zanieczyszczenie środowiska związane z ich transportem;

Dokładne sortowanie odpadów pozwala na odzyskanie większej ilości surowców, które można przekazać do recyklingu. Dlatego też we wszystkich swoich lokalizacjach Bank zapewnia dedykowane i wyraźnie oznakowanie pojemniki, przyczyniając się tym samym do zwiększenia poziomu odzysku odpadów powstających w Banku. W 2022 roku ponad 90% wygenerowanych odpadów z warszawskich lokalizacji zostało przekazanych do recyklingu lub odzysku. Dodatkowo Bank wykorzystuje pojemniki przeznaczone do niszczenia dokumentów niejawnych, które w 100% poddawane są recyklingowi.

Tabela: Liczba kg papieru przekazana przez Citi Handlowy do zniszczenia i poddana recyklingowi

Rok	2022	2021	2020	2019
Ilość kg papieru przekazana przez Bank do zniszczenia i poddana recyklingowi	166 060	154 980	170 345	194 050

4.4. Ochrona środowiska przed hałasem

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

5. Mniejszy ślad środowiskowy

5.1. Opis zastosowanej metody i granic raportowania

Obliczenia śladu węglowego w 2022 roku dla Banku wykonano zgodnie z Protokołem Gazów Ciepłarnianych (ang. Greenhouse Gas Protocol) przy wykorzystaniu zewnętrznych baz danych ze wskaźnikami emisji. W porównaniu do sposobu wyliczania śladu węglowego Banku w ubiegłych latach, dla wyliczeń z roku 2022 wykorzystano bazę danych emisyjności publikowanych przez DEFRA¹, (dodatkowo posłkowano się francuskimi wskaźnikami French EF ADAME (MR) oraz polskimi – KOBIZE oraz URE). Pozwala to w lepszy sposób rozdzielić i odzwierciedlić emisje w ramach różnych kategorii wpływu.

Obliczenia dla śladu węglowego dla roku 2022 wykonano na podstawie dostarczonych danych. Zinventaryzowane dane zestawiono sumarycznie wg kategorii dla obiektów wykorzystywanych przez Bank. Zinventaryzowane dane dotyczą głównych działań podejmowanych przez Bank. W analizie pominięto mniej istotne dane, których nie sposób zinwentaryzować lub których wpływ na środowisko jest niewielki. Bank, wychodząc naprzeciw zmieniającym się wymaganiom, zgodnie z zaleceniami GHG Protocol rozpoczął przygotowania do wyliczenia pełnego śladu węglowego, uwzględniając również zakres 3, który nie podlega obowiązkowi raportowania w 2023 r. Konsekwencją powyższego może być w pewnym zakresie zmiana sposobu wyliczania śladu węglowego oraz kolejna aktualizacja wskaźników. Obowiązek pełnego raportowania Zakresu 3 pojawi się najprawdopodobniej od 1 stycznia 2024 r., stąd też planowane jest pozyskanie pełnych danych zakresu 3 w obecnym okresie sprawozdawczym.

W odróżnieniu od obliczeń lat poprzednich, w wyliczeniu emisji za 2022 rok, wydzielono emisje związane z wynajmem powierzchni oraz ich użytkowaniem (emisje te nie zostały uwzględnione w obliczeniach, przez co np. całkowite zużycie mediów zostało obniżone o wartości generowane przez najemców).

¹ Department for Business, Energy & Industrial Strategy (DEFRA),
<https://www.gov.uk/government/collections/government-conversion-factors-for-company-reporting>

5.2. Emisje gazów cieplarnianych

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

Wyliczenie emisji śladu węglowego dla Banku dla roku 2022, podobnie jak w roku ubiegłym, dokonano stosując podejście **Location based** i **Market based**. Pierwsze podejście pozwala na wskazanie emisji, za które organizacja odpowiada bezpośrednio i które są związane ze zużytą energią, natomiast druga metoda pozwala na uwzględnienie decyzji podejmowanych przez przedsiębiorstwo (np. zakup certyfikatów energetycznych). Wyniki w ujęciu *Location* i *Market based* wyniosły odpowiednio: **15 367,88 tCO_{2e}** i **12 488,28 tCO_{2e}** – jest to **wynik bardzo zbliżony do wyniku z ubiegłego roku (pomimo wzrostu intensywności pracy biurowej w 2022 roku**, co przełożyło się na większe zużycie mediów, większą ilość dojazdów do pracy, delegacji i ilość wytwarzanych odpadów). Oznacza to, że **wskutek podejmowanych przez Bank działań, uniknięto potencjalnych emisji CO_{2e} w ilości ok. 2.879,60t CO_{2e}**.

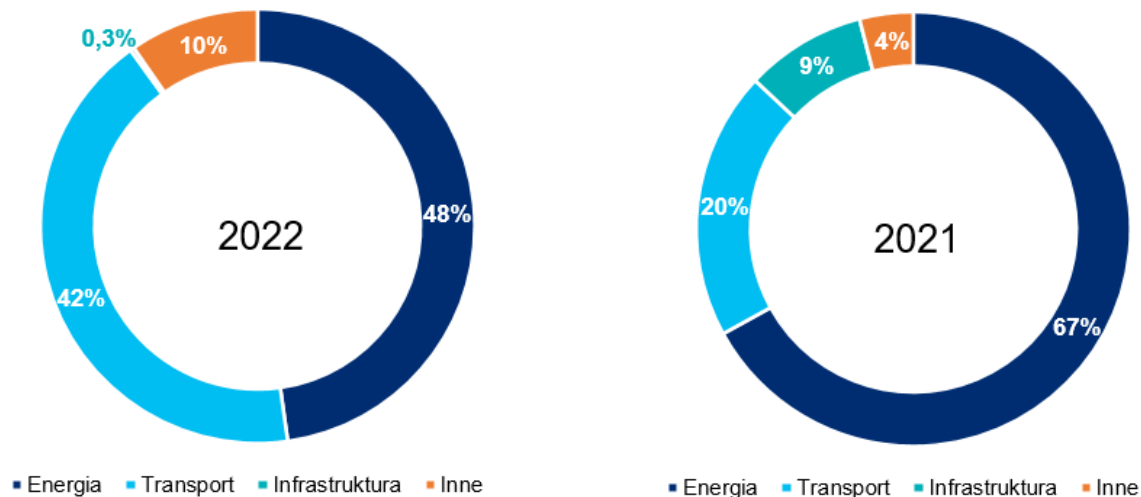
Metoda „Market based”

W 2022 roku **wielkość emisji liczona tym podejściem wyniosła 12 488,28 tys. t CO_{2e}**, czyli o **18,7% mniej niż w podejściu Location based**. Natomiast porównując te emisje do roku 2021, osiągnięto wzrost emisji o ok. 4,6% tj. 546,2 ton CO_{2e}).

Analiza struktury emisji wykazała, że **największy odsetek emisji związany był z wytwarzaniem energii (ok. 47,9%, wobec 67,1% w 2021 roku.)**. Ten spadek jest wynikiem podjętych przez Bank działań związanych przede wszystkim z zakupem niskoemisyjnych certyfikatów energetycznych, a także inwestycjami w odnawialne źródła energii (uniknięte emisje wyniosły 2,88 tys. t CO_{2e}), pomimo większego zapotrzebowania na energię w 2022 roku (niższa temperatura w 2022 roku i zwiększona ilość godzin pracy w biurze). Czynniki te przełożyły się także na zwiększenie udziału transportu w sumie emisji. Wpływ na **wzrost emisji z transportu z 19,6% w 2021 roku do 42,4% w 2022 roku** miała zmiana harmonogramu pracy – mniejsza ilość pracy zdalnej (większa emisja z dojazdów pracowników do pracy). Wśród pozostałych kategorii emisji wskazano zmianę w kategorii **infrastruktura (spadek z 9,3% w 2021 roku do 0,3% w 2022 roku)**, która wynikała z mniejszych nakładów na infrastrukturę. Pozostałe emisje stanowiły stosunkowo nieznaczny odsetek (wzrost z ok. 4,0% w 2021 roku do 9,7% w 2022 roku) w wyniku zmiany modelu prezentowania danych.

Wahania w strukturze emisji wynikały głównie ze zmiany intensywności pracy zdalnej w wyniku wprowadzenia hybrydowego modelu pracy (zwiększenie ilości pracy wykonywanej z biura do 3 dni w tygodniu), co wpłynęło na zwiększenie zużycia mediów, delegacji i dojazdów do pracy. Strukturę emisji w latach 2022 i w 2021 według kategorii zaprezentowano poniżej.

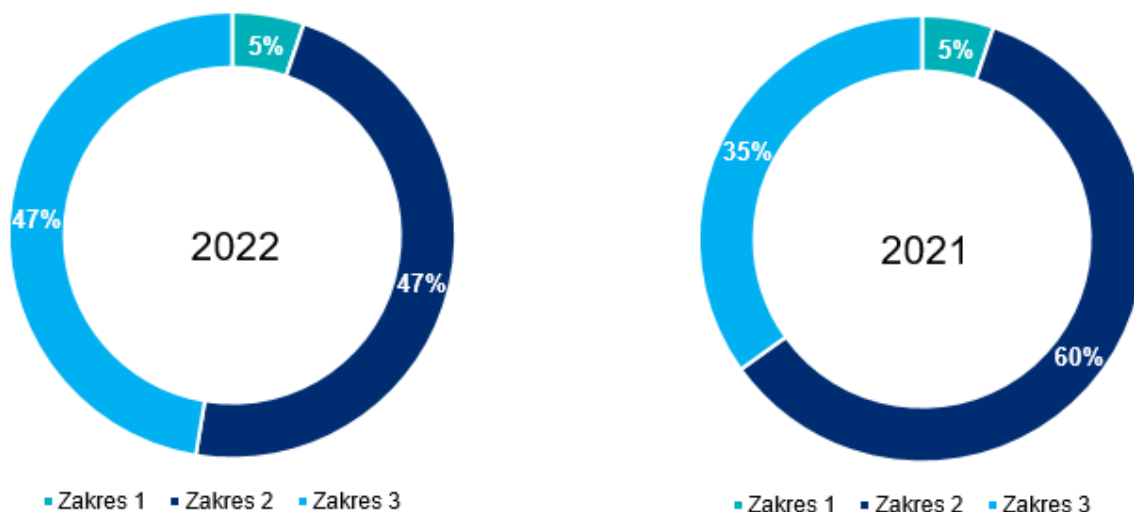
Struktura emisji śladu węglowego w latach 2022 i 2021 według kategorii



* Zmiany wielkości emisji w 2021 r. w porównaniu do danych opublikowanych w raporcie za 2021 r. wynikają z ponownego wyliczenia emisji na podstawie korekt zużycia mediów dokonanych po terminie raportowania. [GRI 3-2]

Emisje śladu węglowego zestawiono również w podziale na zakresy emisji. **Największy udział związany był z emisjami pośrednimi (Zakres 2)**, które nie pozostają pod bezpośrednią kontrolą Banku. Udział tych emisji w 2022 roku był znacznie niższy i wyniósł **47,4%** (wobec 59,6% w 2021 roku). Emisje zakresu 1 i 3 wyniosły odpowiednio: **Zakres 1 - 5,2%** (wobec 5,5% w 2021 roku), **Zakres 3 - 47,4%** (wobec 34,9% w 2021 roku). Różnice w ilości emisji poszczególnych zakresów należy ponownie tłumaczyć głównie wpływem pandemii COVID-19, powrotami pracowników do biura, a także zwiększoną intensywnością pracy wykonywanej w 2022 roku z biura, a w przypadku emisji pośrednich - inwestycją w OZE oraz zakupem certyfikatów energetycznych od dostawców. Największy wpływ na wzrost emisji Zakresu 3 w porównaniu do 2021 roku miała zwiększona ilość podróży służbowych w 2022 r. w porównaniu do 2021 roku, a spadek emisji w Zakresie 2 spowodowany był przemodelowaniem wskaźnika użytego do wyliczenia emisji. Strukturę emisji podejścia Market based uwzględniającą zakresy, przedstawiono na wykresach poniżej.

Struktura emisji śladu węglowego w latach 2022 i 2021 według zakresów



Wyjaśnienie różnic w emisji CO₂ w 2022 roku w porównaniu do 2021 roku

Szczegółowe wyniki emisji śladu węglowego Citi Handlowy w 2022 i 2021 roku

Wyszczególnienie	2021				2021			
	Emisje w podziale na zakresy (Scope) [t CO _{2e}]				Emisje w podziale na zakresy (Scope) [t CO _{2e}]			
	Zakres 1 (Scope 1)	Zakres 2 (Scope 2)	Zakres 3 (Scope 3)	Razem	Zakres 1 (Scope 1)	Zakres 2 (Scope 2)	Zakres 3 (Scope 3)	Razem
ENERGIA	60	5 922	176	6 158	111	7 116	791	8 018
TRANSPORT	536		5 577	6 113	469		1 871	2 340
INFRASTRUKTURA			36	36			1 107	1 107
ZUŻYCIE WODY			2	2			4	4
MATERIAŁY BIUROWE			122	122			158	158
ODPADY			4	4			241	241
INNE								
KLIMATYZATORY – uzupełnianie czujnika	54			54	74			74
RAZEM	650	5 922	5 917	12 489	654	7 116	4 172	11 942

Tabela: Zinwentaryzowane dane z działalności Banku dla roku 2022

Uwagi:

- Różnice w danych dotyczących emisji w 2021 roku w stosunku do danych przekazanych w raporcie za 2021 rok wynikają z ponownego przeliczenia tych emisji w związku ze wzrostem zużycia niektórych mediów odnotowanych na podstawie faktur otrzymanych przez Bank po dacie publikacji raportu o danych niefinansowych za 2021 rok. [\[GRI 3-2\]](#)

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok

Zmniejszenie emisji w kategorii Energia o 23,2% w porównaniu do 2021 roku jest wynikiem przemodelowania modułu, dokonanych przez Bank inwestycji w OZE i zakupu certyfikatów energetycznych [GRI 305-5], natomiast zwiększenie emisji w kategorii Transport w 2022 roku o 161,2% względem 2021 roku wynika ze zmiany modelu pracy (większa ilość pracowników dojeżdżała do biur w 2022 roku). Zmiany wielkości emisji w pozostałych kategoriach wynikają z przemodelowania modułu oraz aktualizacji lub zmiany wskaźników użytych do wyliczeń.

Porównując wynik śladu węglowego (metodą Market based – 2022/2021) można zauważyć, że emisje Citi Handlowy wzrosły o ok. 4,6%, co można tłumaczyć większą intensywnością pracy stacjonarnej w oddziałach Banku. Większy ślad węglowy jest zauważalny głównie w kategoriach takich jak: ogrzewanie, dojazdy do pracy oraz delegacje. Mając na uwadze zmniejszenie w przyszłości emisji z działalności Banku, należy zwrócić uwagę na obszary w których są generowane największe poziomy emisji, tj. wytwarzanie energii elektrycznej, ogrzewanie i transport. Obszary te mają największy potencjał obniżenia wpływu na środowisko ze względu na możliwość wytwarzania energii elektrycznej i cieplej z własnych zero lub niskoemisyjnych źródeł. Innym rozwiązaniem mogłoby być zwiększenie udziału zakupu energii z certyfikowanych (niskoemisyjnych) źródeł, co z pewnością przyczyni się do obniżenia śladu węglowego. Znaczny poziom emisji transportowych powoduje, że można też rozważyć obniżenie emisji w tym zakresie, na przykład poprzez szersze wykorzystanie transportu ekologicznego (np. zakup samochodów elektrycznych/hybrydowych, wykorzystywanie transportu mniej emisyjnego, zbiorowego) oraz promowanie takiego rodzaju transportu wśród pracowników. Znaczne emisje wynikające z Zakresu 3 również stwarzają okazję do obniżenia śladu węglowego poprzez nawiązanie współpracy z partnerami (dostawcami) materiałów odznaczających się niskim śladem węglowym.

Wskaźnik intensywności emisji [GRI 305-4]

Wskaźnik	2022	2021	Zmiana r./r.
Emisje GHG w zakresie 1, 2, 3 (w tonach CO ₂ e)/ przychody Grupy (mln zł)	3,42	5,07	(33%)
Emisje GHG w zakresie 1+2 (w tonach CO ₂ e)/ przychody Grupy (mln zł)	1,80	3,30	(45%)
Emisje GHG w zakresie 1, 2, 3 (w tonach CO ₂ e)/ liczba pracowników Grupy	4,20	4,09	3%
Emisje GHG w zakresie 1+2 (w tonach CO ₂ e)/ liczba pracowników Grupy	2,21	2,66	(17%)

5.3. Inwestycje proekologiczne [GRI 2-24]

Nieruchomości Citi Handlowy są na bieżąco monitorowane pod kątem oddziaływania na środowisko w celu uzyskiwania coraz lepszych wyników w tym zakresie. Ze względu na złożoność wyzwań ekologicznych, w 2022 roku Citi Handlowy podjął następujące działania proekologiczne:

- Wdrożenie certyfikacji BREEAM IN-USE (jednego z najbardziej rozpoznawalnych na świecie systemów oceny budynków pod kątem zrównoważonego rozwoju) dla obiektów zlokalizowanych w Olsztynie przy ul. Pstrowskiego 16 i w Warszawie, ul. Traugutta 7/9 (z wynikiem bardzo dobrym) oraz dla obiektu w Warszawie przy ul. Senatorskiej 16 (z wynikiem dobrym). W kolejnych latach, po przeprowadzeniu gruntownego remontu budynku przy ul. Senatorskiej 16, Bank planuje podnieść ocenę dla tej inwestycji.



- Poszukiwanie czystych (niskoemisyjnych) źródeł energii poprzez rozpoczęcie kolejnych inwestycji fotowoltaicznych w warszawskich lokalizacjach. Na dachu budynku zlokalizowanego w Warszawie przy ul. Senatorskiej 16 zakończono realizację instalacji paneli fotowoltaicznych o mocy 50 kW, a w warszawskiej lokalizacji przy ul. Traugutta trwa kompletowanie dokumentacji pod planowaną inwestycję – jej moc wyniesie około 17 kW.

- Redukcja negatywnego wpływu na środowisko budynku zlokalizowanego w Warszawie przy ul. Senatorskiej 16 poprzez rozpoczęcie jego gruntownego remontu. W trakcie prac remontowych zostanie przeprowadzona modernizacja oświetlenia na technologię LED, modernizacja wentylacji i klimatyzacji (wymiana central wentylacyjnych oraz klimakonwektorów), wymiana poszycia dachowego i termomodernizacja budynku oraz rozwój systemu do wykorzystywania szarej wody.
- Instalacja stojaków dla rowerów i hulajnóg elektrycznych wraz ze stacją ładowania pojazdów w warszawskich lokalizacjach w celu zachęcenia pracowników do korzystania z tych środków komunikacji.

5.4. Projekty proekologiczne

Citi Handlowy buduje wysoki poziom świadomości ekologicznej swoich pracowników poprzez promowanie inicjatyw proekologicznych. Przykłady z 2022 roku to:

- Kontynuacja wydawania Ekokwartalnika dla pracowników, w którym prezentowane są bieżące informacje z zakresu wdrażanych przez Bank rozwiązań ekologicznych.



- **Eco driving** - projekt realizowany wspólnie z Toyotą, mający na celu zmniejszenie zużycia paliwa, ogumienia oraz podniesienie bezpieczeństwa w ruchu drogowym.
- **Warsztaty dla pracowników dotyczące mikroplastiku** w powietrzu, glebie, wodzie i związanej z tym rozszerzonej odpowiedzialności producentów.
- **Akcje edukacyjne** prowadzone wśród pracowników, mające na celu propagowanie odpowiednich nawyków, np. „zero waste”.
- **Godzina dla Ziemi WWF** – w 2022 roku Bank zachęcał pracowników do włączenia się w akcje Godzina dla Ziemi i wyłączenia światła w symbolicznym geście dbałości o naszą Planetę. Tym samym Bank zwrócił uwagę na zachodzące zmiany klimatyczne jako jedno z najpoważniejszych zagrożeń współczesnego świata.
- **Dzień Ziemi** – Citi Handlowy od 12 lat wspiera akcję, promując proekologiczne działania i zachowania wśród pracowników. Z okazji Światowego Dnia Ziemi w 2022 roku Bank przybliżył pracownikom zagadnienia związane ze śladem węglowym i wpływem codziennych zachowań na środowisko.
- **Europejski Tydzień Redukcji Odpadów** – w ramach tej akcji Citi Handlowy edukował pracowników w zakresie sposobów redukcji oraz ponownego wykorzystania odpadów.
- **Bookcrossing** – akcja polegająca na dzieleniu się książkami. W wybranych lokalizacjach Banku udostępniono regały na książki, którymi w ramach akcji wymieniają się pracownicy.

Inicjatywy Banku w zakresie ochrony środowiska zostały opublikowane w raporcie **"Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki"**. Wyróżniono w nim ubiegłoroczne trzy projekty dotyczące: hoteli dla owadów, zintegrowanego systemu ochrony środowiska i energii oraz elektrowni fotowoltaicznej.

V. Rozwój talentów i poszanowanie różnorodności

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

1. Różnorodność

Kultura różnorodności i włączenia społecznego w Citi Handlowy

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

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

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

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

Wskaźnik różnorodności płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej Banku

Łączny wskaźnik różnorodności płci w organach zarządczych i nadzorczych Banku systematycznie rośnie i w 2022 roku osiągnął 60%. W Radzie Nadzorczej w 2022 roku wzrósł do 63% w porównaniu do 50% w 2021 roku, natomiast wskaźnik różnorodności płci w Zarządzie w 2022 roku utrzymuje się na poziomie 57%.

Wskaźnik różnorodności płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej Citi Handlowy

	2022	2021	2020	2019
Zarząd	57%	57%	43%	43%
Rada Nadzorcza	63%	50%	33%	25%
Łącznie Zarząd i Rada Nadzorcza	60%	53%	37%	32%

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

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

W październiku 2021 roku kobieta została powołana do pełnienia funkcji Prezesa Zarządu Banku. Elżbieta Świątopęk-Czetwertyńska jest 27 Prezesem Banku i pierwszą kobietą na tym stanowisku w 150-letniej historii Banku. **[GRI 405-1]**

Zarząd Citi Handlowy według grup wiekowych i płci w 2022 roku **[GRI 405-1]**

Rok	Przedział wiekowy	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
2022	31-50 lat	2	1	3
	> 50 lat	2	2	4
Łącznie		4	3	7

Rada Nadzorcza Citi Handlowy według grup wiekowych i płci w 2022 roku **[GRI 405-1]**

Rok	Przedział wiekowy	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
2022	31-50 lat	3	1	4
	> 50 lat	2	2	4
Łącznie		5	3	8

Różnorodność płci w Citi Handlowy w 2022 roku: **[GRI 2-12]**

- udział kobiet na stanowiskach menedżerskich wynosi 51%;
- udział kobiet w Zarządzie Banku wynosi 57%
- **kobiety i mężczyźni na równorzędnych stanowiskach są wynagradzani zgodnie z kompetencjami, na porównywalnym poziomie** – płaca kobiet zatrudnionych w Citi Handlowy jest porównywalna do wynagrodzenia całkowitego* mężczyzn i według stanu na koniec 2022 roku wynosiła **93%** płacy mężczyzn (uwzględniając pracowników aktywnie świadczących pracę, sektory w których pracują oraz poziomy zaszeregowania do pełnego etatu - z wyłączeniem urlopów wychowawczych i bezpłatnych oraz długotrwałych zwolnień lekarskich). Wysokość tego wskaźnika wyliczonego na bazie wynagrodzenia zasadniczego wynosi natomiast 94% **[GRI 405-2]**
*wynagrodzenie całkowite za 2022 rozumiane jako annualizowany średni przychód pracowników zatrudnionych na dzień 31.12.2022 za rok 2022 przeliczony do pełnego etatu z wyłączeniem pracowników na urlopach wychowawczych i bezpłatnych oraz długotrwałych zwolnieniach lekarskich na dzień 31.12.2022)
- **na czele Zarządu Banku stoi kobieta** oraz trzy kluczowe obszary działalności Banku, czyli Ryzyko, Finanse oraz Operacje i Technologia, kierowane są przez kobiety zasiadające w Zarządzie Citi Handlowy;
- **średni staż pracy w Citi Handlowy oscyluje wokół 10,9 lat**, przy czym wśród kobiet ten okres w ciągu ostatnich lat rośnie, a w 2022 roku utrzymuje się na poziomie z roku 2021, tj. 11,6 lat.

Diversity IN Check: Citi w Polsce wśród pracodawców o najbardziej rozwiniętej polityce różnorodności

Citi Handlowy oraz Citibank Europe plc. znalazło się na liście pracodawców najbardziej zaawansowanych w zarządzaniu różnorodnością w Polsce, przygotowanej przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Obecność na tej liście świadczy o wysokim stopniu dojrzałości w tworzenia inkluzyjnego, otwartego na różnorodność miejsca pracy. Jest to też kolejny rating, który potwierdza ogromne zaangażowanie w budowanie organizacji, której każdy może być sobą i w której różnice nie dzielą, a łączą.

Women's Network Poland

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

Misja Women's Network Poland:

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

Women's Network inspirowa kobiety do inwestowania w siebie poprzez szkolenia, mentoring, spotkania z ludźmi sukcesu oraz spotkania integracyjne. Organizuje szkolenia dla kobiet z umiejętności miękkich (np. rola inteligencji emocjonalnej, umiejętność radzenia sobie ze stresem, skuteczność działania itp.). umiejętności z obszaru IT (np. wizualizacja danych) oraz sesje inspiracyjne. Prowadzi mentoring dla koleżanek potrzebujących przyjaznego doradztwa w rozwoju kariery

zawodowej. Wspiera kobiety w nawiązywaniu między sobą nowych, ściślejszych kontaktów, propaguje prokobiece podejście w ramach organizacji i na zewnątrz, pomaga kobietom odnaleźć równowagę między pracą a życiem prywatnym.

W 2022 roku, Women's Network Poland organizował wydarzenia zarówno w formule online, jak np. sesja inspiracyjna „Porozmawiajmy: Kobiety w rolach Lidererek”, jak i w formule bezpośredniej np. inspiracyjno-motywuujące spotkania z liderkami i liderami z grupy Citi. Dodatkowo Women's Network tradycyjnie już uczestniczył w wielu zewnętrznych prokobiecych inicjatywach, takich jak mentoring w ramach Fundacji Przedsiębiorczych Kobiet, Fundacji Perspektywy (Women in Tech), czy też Fundacji Vital Voices (LeadersIn) oraz zewnętrznych wydarzeniach, takich jak np. festiwal Baba Fest w Olsztynie.

Citi Pride Network Poland

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

W 2022 roku Pride Network we współpracy ze Stowarzyszeniem Miłość Nie Wyklucza, zorganizował serię szkoleń dla pracowników na temat tego, dlaczego warto rozmawiać w pracy o sprawach LGBT+ i jak robić to właściwie. Przeprowadzone były także debaty o inkluzyjności i „coming out-ach”, do udziału w których zaproszono Lambdę Warszawa oraz przedstawicieli innych sieci pracowniczych działających w ramach grupy Citi. Citi Handlowy jako inkluzyjny pracodawca był obecny na Warszawsko-Kijowskiej Paradzie Równości. Koleżanki i koledzy swoje wsparcie dla różnorodności wyrażali zarówno na marszu jak i w Miasteczku Równości. Spotkało się z pozytywną reakcją klientów i pracowników. Także w 2022 roku Citi Handlowy wspólnie z Citibank Europe plc dołączyły do akcji Biznes Nie Wyklucza, pokazując w ten sposób, że ich biura oraz oddziały są miejscami bezpiecznymi dla wszystkich.

Działania Pride Network są widoczne nie tylko dla pracowników ale też dostrzegane przez organizacje zewnętrzne. W 2022 roku dzięki działaniom Citi Pride Network Poland, Citi Handlowy oraz Citibank Europe plc otrzymały **dwie nominacje w LGBT+ Diamonds Awards w kategoriach: "Pracodawca roku wspierający osoby LGBT+" oraz "Pracownicza sieć LGBT+ roku"**. Akcje podejmowane przez pracowników zostały również opisane w publikacji "Employer branding. Praktyczny podręcznik – D&I".

Families Matter Network Poland

Inicjatywa Families Matter Network Poland skupia pracowników, którym bliska jest tematyka rodzicielstwa, rodziny, wychowania dzieci, a także wyzwani, przed którymi w obecnym świecie stoją przedstawiciele wszystkich pokoleń. W 2022 roku tematyką przewodnią było wspieranie rodzin – dzieci i rodziców - w czasie pracy hybrydowej.

Poza tym w czerwcu 2022 roku Families Matter Network wspólnie świętował Dzień Matki, Ojca i Dziecka podczas trzech pikników rodzinnych w Łodzi, Olsztynie i Warszawie pod hasłem „Dzień Rodziny” oraz zorganizował konkurs z nagrodami dla dzieci „Marzenie dziecka”. Podczas pikników nie zabrakło zabaw, dmuchańców, animatorów, konkursów oraz różnego rodzaju atrakcji i zajęć dedykowanych rodzinom, a przede wszystkim nie zabrakło uśmiechu i radości ze wspólnie spędzonych chwil. Dodatkowo pracownicy i ich dzieci, które podzieliły się swoimi marzeniami otrzymało bilety do kina.

Natomiast w grudniu 2022 roku został zorganizowany świąteczny konkurs „Nastroje na Świąteczne dekoracje”, w którym pracownicy i ich rodziny przygotowały ozdoby świąteczne, stroiki, bombki świąteczne, również w duchu "zero waste" i wykonanych z surowców wtórnych lub materiałów naturalnych. Pracownicy, którzy zdobyli w ankiecie najwięcej głosów od koleżanek i kolegów, otrzymali nagrody w formie biletów rodzinnych do kina oraz vouchery na przekąski i napoje.

W ramach akcji „Kwiecień - miesiąc celebracji Families Matter w Citi”, Network zorganizował webinar „Jak zachęcić dzieci do czytania. W webinarze udział wzięli przedstawiciele Fundacji EDICO, współpracującej z Fundacją Citi Handlowy w ramach programu Cybermocn@Szkola. Webinar miał pomóc pracownikom – rodzicom w wyborze książek dla dzieci i młodzieży, aby ich czytanie stało się pasją i zabrało nasze dzieci w ciekawą podróż, która pozwoli im zrekompensować (częściowo odciągnąć) wciągający świat gier komputerowych.

Citi DisAbility Network

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

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

Dlatego w 2022 roku Citi Disability Network współtworzył następujące działania:

- **Kampania „Zwróć uwagę”** – kontynuacja kampanii informacyjnej realizowanej w 2021 roku we współpracy z Fundacją Vis Maior, w ramach której opracowane zostały praktyczne wskazówki, jak zachować się w kontakcie z osobą niewidomą. Network zobowiązał się regularnie dzielić ciekawostkami i przydatnymi narzędziami, które na co dzień ułatwiają funkcjonowanie przy różnych formach niepełnosprawności – tej, która dotyczy nas, naszych najbliższych czy klientów. W ten sposób Network buduje nie tylko społeczną wiadomość, lecz także szeroko rozumianą empatię. Na dostępnej dla pracowników stronie Networku pojawiały się w 2022 roku regularnie ciekawe informacje, wskazówki i podpowiedzi skłaniające do refleksji i zmiany. Informacje o działaniach

Networku były anonosowane w cotygodniowym newsletterze, w którym pracownicy mogli przeczytać o pojawiających się na stronie Networku DisAbility wpisach.

- **„Praktyczny poradnik Savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnością”** – opublikowanie wskazówek i sposobów na zachowanie się na co dzień, tak by dobre chęci nie powodowały kłopotliwych sytuacji. Kolejna lekcja wrażliwości i praktycznych rozwiązań.
- **Citi Dzień dla Społeczności** - w ramach którego wolontariusze z sektora O&T wzięli udział w ciekawych inicjatywach, np. wsparli warszawskie Stowarzyszenie Rodziców i Przyjaciół Dzieci Niewidomych i Słabowidzących „Tęcza”. Udało się wykonać wszystkie potrzebne prace na terenie Stowarzyszenia i zakupić brakujące dzieciom sprzęty.
- **Spotkanie z ciekawym gościem** – z okazji Międzynarodowego Dnia Osób z Niepełnosprawnościami Network przygotował spotkanie ze Sławomirem Strugarkiem, który jest ekspertem w dziedzinie dostępności technologii cyfrowych dla osób z niepełnosprawnością wzroku, inicjatorem projektów badawczo-rozwojowych, ekspertem do spraw technologii asystujących. Uczestnicy spotkania zobaczyli jak aplikacje pozwalają osobom gorzej widzącym lub niewidomym rozpoznawać banknoty, odczytywać informacje o produktach zapisane w kodzie kreskowym, a nawet robić makijaż.

Citi Handlowy to miejsce, gdzie liczą się kompetencje, pasja i zaangażowanie. Nie tylko działamy na rzecz zmiany postrzegania niepełnosprawności, ale zatrudniamy osoby z niepełnosprawnością w Banku. Na przestrzeni ostatnich trzech lat wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnością w Banku sukcesywnie rośnie.

Pracownicy niepełnosprawni w Citi Handlowy

	2022	2021	2020	2019
Liczba pracowników niepełnosprawnych w Citi Handlowy	33	25	23	21

2. Rozwój pracowników

[GRI 404-2]

Citi Handlowy kieruje się standardami przywództwa (Leadership Principles), stanowiącymi katalog oczekiwanych postaw i zachowań, które każdy pracownik powinien wykazywać i promować w swojej codziennej pracy.

2.1. CitiLearning – od szkoleń do kultury ciągłego uczenia się

Citi Handlowy podtrzymuje wprowadzone wcześniej podejście, które pomaga myśleć o rozwoju w kontekście procesu, w odróżnieniu od podejścia koncentrującego się na jednorazowych interwencjach. Rozwój jest promowany zgodnie z podejściem 70:20:10, czyli doświadczenie:ekspozycja:formalna edukacja. Dzięki temu, naturalna droga rozwoju pracownika to nie tylko formalna edukacja, lecz również udział w projektach, wyzwaniach organizacyjnych, działania wychodzące poza obecną specjalizację, procesy mentoringowe, coachingowe, i inne. Dzięki takiemu podejściu pracownicy korzystają nie tylko z dostępnych zasobów edukacyjnych, lecz również z procesów związanych z Performance Management oraz wiedzy i doświadczenia innych pracowników Banku.

W przypadku formalnych możliwości edukacyjnych pracownicy korzystają z zasobów online zawierających setki tysięcy materiałów szkoleniowych – różnorodność ich tematyki, formatu i poziomu pozwala każdemu znaleźć dla siebie właściwy kierunek, w zależności od indywidualnych potrzeb. Wzrost technologii wspierającej rozwój (np. aplikacje mobilne) pozwala na uczenie się w każdym momencie, a także umacnia w organizacji kulturę i nawyk uczenia się.

Różnorodność biznesowa i specyficzne potrzeby Banku wyznaczają kierunki i wymagania dotyczące profesjonalnej wiedzy niezbędnej w zachowaniu najwyższej jakości usług, czy to dla partnerów wewnętrznych, czy klientów zewnętrznych. Dlatego Citi Handlowy zachował pakiet szkoleń specjalistycznych obowiązkowych dla specjalistów i ekspertów z danego obszaru w ramach ścieżki profesjonalnego rozwoju (np. Compliance, Ryzyka czy biznesu). Dodatkowo każdy pracownik dołączający do Citi Handlowy przechodzi szkolenie Orientation, podczas którego poznaje organizację, jej wartości, kulturę, liderów oraz aspekty etyczne i rozwojowe, co pozwala lepiej zrozumieć Bank, jego strukturę, sposób zarządzania i dynamikę cyklu życia pracownika. Całodniowe spotkanie w pierwszym dniu pracy pozwala na oswojenie się z niepewnościami, obawami czy pytaniami. **W 2022 roku w szkoleniu Orientation uczestniczyły 372 osoby. Od 2021 roku wszystkie sesje Orientation dla nowych pracowników odbywały się w wersji online, przy włączonych kamerach, w otwartej i przyjaznej atmosferze.**

Dodatkowo, każdy nowy pracownik Banku zapraszany jest do udziału w programie rozwojowym Hello Citi!, dzięki któremu poznaje wszelkie istotne aspekty dotyczące funkcjonowania Banku, jego jednostek organizacyjnych, klientów, obowiązującego kodeksu etyki i wiele innych. Po ukończeniu programu wdrożeniowego każdy pracownik zapraszany jest do kilku tygodniowego programu e-learningowego, gdzie nauka odbywa się w grupach. Dzięki temu pracownicy nawiązują relacje i uczą się od innych pracowników Citi z całego świata.

Rozwój pracowników Citi Handlowy odbywa się przede wszystkim dzięki platformom e-learningowym, takim jak Degreed, na których można znaleźć ścieżki rozwojowe, indywidualne plany rozwoju, zasoby wiedzy, z których każdy pracownik może korzystać: aplikacje, szkolenia online dostarczane przez zewnętrznych dostawców, artykuły i materiały multimedialne.

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

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

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

Menedżerowie Banku mają również możliwość korzystania ze wsparcia specjalnej komórki działającej w ramach Citi, odpowiedzialnej za wprowadzenie nowych menedżerów w rolę zarządzających, zgodnie ze standardami obowiązującymi w organizacji. Program ten obejmuje pierwsze 12 miesięcy funkcjonowania menedżera w organizacji i składa się z trzech programów rozwojowych: Welcome to Citi Management, Management Essentials, oraz Managing at Citi.

Ponadto, menedżerowie mają możliwość uczestniczenia w programach prowadzonych przez facilitatorów online. Programy te dotyczą podstawowych i zaawansowanych kompetencji menedżerskich, takich jak budowanie zespołu, informacja zwrotna, delegowanie i wiele innych. Szkolenia są organizowane w krótkiej i elastycznej formule czasowej, pozwalającej na skuteczne dostosowanie do realiów i potrzeb organizacji.

2.3. Proces rozwoju talentów [GRI 404-2]

Jedną z kluczowych wartości Citi Handlowy jest rozwój talentów, tj. osób, które mają ponadprzeciętny potencjał rozwojowy i mogą w krótkiej przyszłości zająć stanowiska kierownicze.

Programy Talent Management zakładają usystematyzowane podejście, przejrzyste reguły, różnorodne, praktyczne działania rozwojowe oraz silne zaangażowanie zarówno po stronie kadry menedżerskiej, jak i samych Talentów. Promują właściwą postawę i wartości, tworzą kulturę nastawioną na rozwój oraz zapewniają organizacji ciągłość zatrudnienia na kluczowych stanowiskach oraz zatrzymanie najlepszych osób w swoich strukturach.

Pracownicy, w zależności od pełnionej przez nich funkcji, mają do wyboru wiele różnych programów talentowych, które zorientowane są na poszerzenie kompetencji umożliwiających szybszy rozwój kariery w przyszłości. Programy te są bardzo często organizowane z zewnętrznymi partnerami, co podnosi ich prestiż oraz pozytywnie wpływa na chęć uczestnictwa.

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

Rzeczony pracowników jest wspierany przez Citi Handlowy również poprzez proces oceny rocznej, dzięki któremu pracownicy uzyskują informacje na temat swoich mocnych stron, a także obszarów, które powinni rozwijać.

Szczególną zaletą, pozwalającą skutecznie wspierać rozwój pracowników, jest dostępna w każdym momencie roku możliwość przekazania lub poproszenia o informację zwrotną. Pracownicy mogą skorzystać z tej funkcji dzięki systemowi Workday. Pracownicy mają możliwość otrzymania informacji zwrotnej w każdym momencie roku od każdej osoby, z którą współpracują. W procesie oceny analizowana jest realizacja celów („Co”) oraz sposób, w jaki zostały one zrealizowane („Jak”) – w oparciu o trzy Zasady Przywództwa, zdefiniowane dla trzech rodzajów pracowników w organizacji: executive (najwyższej kadry menedżerskiej), menedżerów oraz pracowników zarządzających swoją pracą.

W 2022 roku ocenę pracowniczą otrzymało 99% pracowników uprawnionych do oceny. Ocenie rocznej nie podlegają pracownicy, którzy w danym roku kalendarzowym pozostawali długotrwale nieobecni oraz pracownicy zatrudnieni w Banku na tyle krótko, że uniemożliwia to dokonanie oceny rocznej. Dzięki procesowi oceny rocznej pracownicy mogą świadomie decydować o kierunku swojego rozwoju i obszarach wartych wzmocnienia. Ocena jakościowa wpływa również w dużym stopniu na głębokie zrozumienie swoich kompetencji. Jest też częścią stanowiącą podstawę do rozmów rocznych z przełożonymi.

2.5. Polityka wynagrodzeń

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

Płaca kobiet zatrudnionych w Citi Handlowy jest porównywalna do wynagrodzenia całkowitego* mężczyzn i według stanu na koniec 2022 roku wynosiła 93% płacy mężczyzn (uwzględniając pracowników aktywnie świadczących pracę, sektory w których pracują oraz poziomy zaszerogowania do pełnego etatu - z wyłączeniem urlopów wychowawczych i bezpłatnych oraz długotrwale zwolnionych lekarskich. Wysokość tego wskaźnika wyliczonego na bazie wynagrodzenia zasadniczego wynosi natomiast 94%. [GRI 405-2]

Bank każdego roku analizuje wynagrodzenia w kontekście równości płacowej w ramach rocznego przeglądu wynagrodzeń i nie wyklucza alokowania dodatkowych środków na ten cel w kolejnych latach. W latach ubiegłych, a także dokonując rocznego przeglądu wynagrodzeń w 2023 roku, Bank przeznaczał specjalne środki na zwiększenie równości płac kobiet i mężczyzn w ramach tzw. „pay equity”.

Średnie wynagrodzenie w Citi Handlowy (w zł)

	2022	2021	2020	2019
Wynagrodzenie całkowite*	14 107	13 269	10 867	10 410

* wynagrodzenie całkowite za 2022 rozumiane jako średniomiesięczny przychód pracowników zatrudnionych na dzień 31.12.2022 za rok 2022 przeliczony do pełnego etatu z wyłączeniem pracowników na urloпах wychowawczych i bezpłatnych oraz długotrwałych zwolnieniach lekarskich na dzień 31.12.2022). Dla roku 2021 przyjęta została analogiczna metodologia. We wcześniejszych latach wynagrodzenie całkowite obejmowało wynagrodzenie zasadnicze oraz wynagrodzenie zmienne pracowników będących na planie premiowym i niebędących na planie premiowym.

2.6. Nagrody i uznanie

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

3. Polityka zatrudnienia

[GRI 2-24, 2-25]

Rekrutacja

Mając na uwadze pozyskiwanie talentów Citi Handlowy wykorzystuje synergii rekrutacji wewnętrznych i zewnętrznych, optymalizując efektywność prowadzonych procesów.

W 2022 roku, uwzględniając spadki dynamiki zakażeń i modyfikację restrykcji pandemicznych, Bank kontynuował realizację procesów rekrutacyjnych z wykorzystaniem zarówno narzędzi technologicznych jak i kontaktów bezpośrednich. Zapewniając poczucie bezpieczeństwa i komfortu, ale także adresując potrzeby kandydatów w zakresie autoprezentacji w rozmowach osobistych, Bank zrealizował 924 zatrudnienia w skali roku.

Bank dąży do tego, aby rekrutacje na wszystkie stanowiska, a szczególnie na stanowiska specjalistyczne oraz wyższe, prowadzone były z poszanowaniem parametru różnorodności. Bank stara się uwzględniać kandydatury co najmniej dwóch kobiet na etapie rozmowy rekrutacyjnej tj. na finalnym etapie procesu rekrutacji. Parametr różnorodności charakteryzuje także skład członków panelu oceniającego. W praktyce oznacza to dążenie do zapewnienia udziału w nim minimum 2 kobiet.

Konsekwencja w działaniach monitorujących procesy rekrutacyjne pod względem liczby zaangażowanych w nie kobiet przekłada się na statystyki dotyczące zatrudnień. W 2022 roku odnotowano przewagę zatrudnionych wewnętrznie i zewnętrznie kobiet w stosunku do mężczyzn. Tym samym na etapie rekrutacji możliwe jest pozyskiwanie różnorodnej puli kandydatów na otwierane stanowiska.

Rekrutacja w podziale na płeć (w liczbach i %)

Rok	Kobiety (Lp.)	Kobiety (%)	Mężczyźni (Lp.)	Mężczyźni (%)	Razem (Lp.)	Razem (%)
2019	373	58%	267	42%	640	100%
2020	232	49%	246	51%	478	100%
2021	440	59%	305	41%	745	100%
2022	567	61%	357	39%	924	100%

Rok 2022 to kolejny rok przewagi kobiet w rekrutacji. Było to możliwe dzięki konsekwentnie realizowanej strategii rekrutacji i wykorzystaniu różnorodnych technik dotarcia do kandydatów. Podejmowane aktywności przekładają się na skuteczne pozyskiwanie talentów zarówno na kluczowe stanowiska eksperckie, jak również w obszarze stanowisk entry-level.

4. Struktura zatrudnienia

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

Rok	Kobiety (Lp.)	Kobiety (%)	Mężczyźni (Lp.)	Mężczyźni (%)	Razem (Lp.)
2019	2 013	63%	1 161	37%	3 174
2020	1 942	63%	1 158	37%	3 100
2021	1 806	62%	1 114	38%	2 920
2022	1 853	62%	1 120	38%	2 973

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

Pracownicy ogółem w 2022 roku w podziale na płeć, region i wymiar etatu (liczba): **[GRI 2-7]**

Miasto	Wymiar etatu	Kobiety (Lp.)	Mężczyźni (Lp.)	Razem (Lp.)
Warszawa	cały etat	972	718	1 690
	część etatu	43	30	73
Olsztyn	cały etat	436	132	568
	część etatu	12	7	19
Łódź	cały etat	188	89	277
	część etatu	6	1	7
Katowice	cały etat	35	29	64
	część etatu	0	0	0
Kraków	cały etat	31	31	62
	część etatu	0	0	0
Poznań	cały etat	36	25	61
	część etatu	0	0	0
Gdańsk	cały etat	28	23	51
	część etatu	0	0	0
Wrocław	cały etat	29	18	47
	część etatu	0	0	0
Szczecin	cały etat	12	5	17
	część etatu	0	0	0
Gdynia	cały etat	10	4	14
	część etatu	1	0	1
Pozostałe*	cały etat	14	8	22
	część etatu	0	0	0
RAZEM		1 853	1 120	2 973

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

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

Stanowisko	Wiek	Kobiety (Lp)	Mężczyźni (Lp.)	Razem (Lp.)
Zarząd	>50 lat	2	2	4
	31-50 lat	2	1	3
Razem Zarząd		4	3	7
Wyższa kadra zarządzająca	>50 lat	12	16	28
	31-50 lat	33	62	95
Razem Wyższa kadra zarządzająca		45	78	123
Kadra zarządzająca	>50 lat	28	19	47
	31-50 lat	162	130	292
	<=30 lat	3	6	9
Razem Kadra zarządzająca		193	155	348
Pozostali pracownicy	>50 lat	180	83	263
	31-50 lat	1 176	624	1 800
	<=30 lat	255	177	432
Razem Pozostali pracownicy		1 611	884	2 495
RAZEM		1 853	1 120	2 973

Na stanowiskach menedżerskich jest zatrudnionych niemal tyle samo kobiet co mężczyzn. Ta proporcja nieznacznie zwiększyła się na korzyść kobiet w 2022 roku.

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

Rok	Kobiety (Lp)	Kobiety (%)	Mężczyźni (Lp)	Mężczyźni (%)	Razem (Lp)
2019	230	49%	236	51%	466
2020	223	49%	231	51%	454
2021	225	49%	231	51%	456
2022	242	51%	236	49%	478

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

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

Rok	Rodzaj umowy	Kobiety		Mężczyźni		Razem	
		Lp	%	Lp.	%	Lp.	%
2019	Umowa czasowa	94	53%	82	47%	176	6%
	Umowa na czas nieokreślony	1 905	64%	1 071	36%	2 976	94%
	Umowa na zastępstwo	14	64%	8	36%	22	1%
	Suma	2 013	63%	1 161	37%	3 174	100%
2020	Umowa czasowa	86	46%	101	54%	187	6%
	Umowa na czas nieokreślony	1 839	64%	1 047	36%	2 886	93%
	Umowa na zastępstwo	17	63%	10	37%	27	1%
	Suma	1 942	63%	1 158	37%	3 100	100%
2021	Umowa czasowa	131	56%	105	44%	236	8%
	Umowa na czas nieokreślony	1 662	62%	1 001	38%	2 663	91%
	Umowa na zastępstwo	13	62%	8	38%	21	1%
	Suma	1 806	63%	1 114	37%	2 920	100%
2022	Umowa czasowa	161	58%	119	42%	280	9%
	Umowa na czas nieokreślony	1 683	63%	993	37%	2 676	90%
	Umowa na zastępstwo	9	53%	8	47%	17	1%
	Suma	1 853	62%	1 120	38%	2 973	100%

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

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

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

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

Rok	Kobiety	Mężczyźni	Razem
2019	10,7	8,8	10,0
2020	11,4	9,2	10,6
2021	11,6	9,6	10,8
2022	11,6	9,7	10,9

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

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

Work-Life Balance

Citi Handlowy łączy realizację celów biznesowych z dbaniem o efektywność i zachowanie równowagi między pracą a życiem osobistym swoich pracowników. Pozwalają nam to zapewnić oferowane pracownikom elastyczne warunki pracy. W 2022 roku rozpoczęliśmy realizację docelowego modelu pracy, który wielu pracownikom daje możliwość pracy w modelu hybrydowym, co oznacza trzy dni w tygodniu pracy w biurze, dwa dni zdalnie. Takie podejście zapewnia naszym pracownikom możliwość integracji w ramach swoich zespołów, rozwoju i dzielenia się wiedzą oraz efektywnego łączenia pracy z życiem prywatnym.

Citi Handlowy to organizacja, która dba o budowanie środowiska, w którym każdy pracownik będzie mógł pogodzić swoje zobowiązania osobiste z rozwojem w miejscu pracy i realizacją swoich aspiracji zawodowych. Na przestrzeni ostatnich czterech lat co roku wraca do pracy ok. 65% pracowników spośród osób przebywających na nieobecności związanej z macierzyństwem.

Nieobecność związana z macierzyństwem [GRI 401-3]

Rok	Płeć	Osoby przebywające na nieobecności związanej z macierzyństwem* w badanym okresie	Powroty z nieobecności związanej z macierzyństwem w badanym okresie (w liczbach)	Powroty z nieobecności związanej z macierzyństwem w badanym okresie (w %)
2019	Kobiety	357	228	64%
	Mężczyźni	98	96	98%
	Suma	455	324	71%
2020	Kobiety	316	197	62%
	Mężczyźni	85	83	98%
	Suma	401	280	70%
2021	Kobiety	288	168	58%
	Mężczyźni	65	60	92%
	Suma	353	228	65%
2022	Kobiety	230	145	63%
	Mężczyźni	45	44	98%
	Suma	275	189	69%

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

Spółród pracowników, którzy wrócili z nieobecności związanej z macierzyństwem w 2021 roku, 72% osób pracowało 12 miesięcy po powrocie z tej nieobecności (w tym 71,6% kobiet i 73,3% mężczyzn).

Decyzją Zarządu Banku od stycznia 2021 roku pracownicy mogą korzystać z dodatkowych 2 tygodni płatnego urlopu ojcowskiego. Pracownicy Citi Handlowy mają możliwość skorzystania z czterech tygodni urlopu ojcowskiego z zastrzeżeniem obowiązujących w Polsce przepisów i wymogów prawnych. Bank wierzy, że ten dodatkowy urlop ojcowski przynosi większe korzyści w porównaniu z obecnymi standardami na rynku pracy i pozwala pracownikom Citi Handlowy znaleźć czas na przystosowanie się do swojej roli i budowania więzi z nowym członkiem rodziny. Urlop ojcowski przysługuje od stycznia 2021 roku wszystkim ojcom biologicznym i adopcyjnym, uprawnionym do jego wykorzystania. W 2022 roku z dodatkowego urlopu ojcowskiego skorzystało w Banku 21 ojców.

Wykorzystanie urlopu ojcowskiego w Citi Handlowy (Liczba pracowników):

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

Kategorie wiekowe pracowników w podziale na płeć

[GRI 2-7, GRI 405-1]

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

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

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

Rok	Przedział wiekowy	Kobiety		Mężczyźni		Razem	
2019	<= 30 lat	298	58%	214	42%	512	16%
	31-50 lat	1 546	64%	871	36%	2417	76%
	> 50 lat	169	69%	76	31%	245	8%
Suma		2 013	63%	1 161	37%	3 174	100%
2020	<= 30 lat	243	56%	188	44%	431	14%
	31-50 lat	1 522	63%	884	37%	2 406	78%
	> 50 lat	177	67%	86	33%	263	8%
Suma		1 942	63%	1 158	37%	3 100	100%
2021	<= 30 lat	225	54%	188	46%	413	14%
	31-50 lat	1 388	63%	822	37%	2 210	76%
	> 50 lat	193	65%	104	35%	297	10%
Suma		1 806	63%	1 114	37%	2 920	100%
2022	<= 30 lat	258	59%	183	41%	441	15%
	31-50 lat	1 373	63%	817	37%	2 190	74%
	> 50 lat	222	65%	120	35%	341	12%
Suma		1 853	62%	1 120	38%	2 973	100%

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

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

Trend rotacji pracowników na przestrzeni 2019-2022 (w %)

Rok	Ogólny poziom rotacji	Rotacja z inicjatywy pracownika	Rotacja wśród pracowników osiągających ponadprzeciętne wyniki pracy	Transfery z Citi Handlowy do Citi
2019	16,4%	9,8%	5,9%	11,0%
2020	12,1%	6,7%	3,9%	11,1%
2021	14,4%	9,2%	6,9%	13,1%
2022	15,3%	10,8%	7,5%	12,3%

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

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

Wyniki satysfakcji pracowników w poszczególnych kategoriach w 2022 roku osiągnęły poziom wyższy niż rok wcześniej. Wzrosły wskaźniki zaangażowania pracowników. W 2022 roku po raz drugi badane były Zasady Przywództwa, które są podstawą zmiany kulturowej wdrażanej w Banku. Zmiana kulturowa jest oparta o trzy główne zasady: „wspólną odpowiedzialność”, „pracę z dumą” i „wspólne osiągnięcie sukcesu”.

Wyniki badania VOE w latach 2019-2022 (w %)

	2019	2020	2021	2022
Partycypacja	87%	91%	89%	94%
Poziom zaangażowania pracowników	69%	77%	71%	78%
Efektywność menedżerska	84%	88%	88%	93%
Kultura etyczna	90%	92%	92%	94%
Różnorodność	83%	88%	87%	87%
Bierzemy na siebie odpowiedzialność	-	-	89%	93%
Pracujemy z dumą	-	-	90%	94%
Wspólnie osiągamy sukces	-	-	89%	92%

Ryzyka w obszarze pracowniczym

[GRI 2-23]

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

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

5. Troska o pracowników

People Board

[GRI 2-12]

People Board to grupa 9 reprezentantów pracowników wybranych w wewnętrznych wyborach przez samych pracowników. People Board powstało w ramach People Strategy realizowanej w Banku jako element zmiany kulturowej. Intencją dla stworzenia tej grupy oraz jej głównym celem było zbudowanie efektywnego dialogu pomiędzy Zarządem a pracownikami Banku. W 2022 roku zakończyło swoją działalność drugie wybrane przez pracowników People Board i rozpoczęła się kampania wyborcza do wyłonienia trzeciej edycji People Board, która rozpocznie swoją działalność z początkiem 2023 roku. Głównym zadaniem tej grupy w 2022 roku było kontynuowanie komunikacji z pracownikami poprzez regularne zbieranie od nich informacji zwrotnej i przekazywanie go Zarządowi. Komunikacja People Board w 2022 roku skupiała się również na komunikowaniu przekazu od Zarządu Banku. People Board była bardzo aktywnie zaangażowana w inicjatywy, jakie działa się w Banku, m.in.:

- aktywnie wspierał inicjatywy post VOE
- zorganizował kampanię edukacyjną poświęconą benefitom

People Board zorganizował również sesję design thinking, której celem było zebranie od pracowników pomysłów na inicjatywy, które pozwoliły pozytywnie wesprzeć powrót do biur po pandemii. Jednym z takich pomysłów były organizowanie raz na dwa tygodnie spotkania z pracownikami przy kawie „Morning Coffe Together”, na których pracownicy z różnych lokalizacji Banku mogli spotkać się z przedstawicielami najwyższej kadry menedżerskiej, którzy byli gospodarzami tych spotkań. Nieformalna atmosfera tych spotkań była okazją do rozmowy i spotkań po wielu miesiącach pracy zdalnej, która dla wielu pracowników była trudnym doświadczeniem.

People Board wsłuchując się w potrzeby pracowników zorganizował także „Development week”, który był serią wydarzeń rozwojowych dla pracowników, spotkań z interesującymi ludźmi, inspiracjami do rozwoju, wskazówkami jak najlepiej zadbać o swój rozwój.

CitiClub

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

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

CitiClub powołano 18 lat temu, aby stworzyć pracownikom z różnych jednostek i lokalizacji z całej Polski szansę do integracji i tworzenia społeczności wokół różnych tematów, m.in. aktywnego wypoczynku – biegania, fotografii, gier planszowych, szachów, jazdy na rowerze, motoryzacji, wędkowania, żeglarsstwa czy narciarstwa.

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

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

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

Integracyjno-sportowe wyjazdy CitiClub organizowane w całości przez pracowników i dla pracowników, już od wielu lat cieszą się ogromnym zainteresowaniem. W 2022 roku w zorganizowanych przez CitiClub regatach żeglarskich wzięło udział w sumie 120 osób z różnych sektorów, departamentów i biur Citi Handlowy.

Organizacja imprez CitiClub możliwa jest w dużej mierze dzięki wsparciu Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Wyjazdy dofinansowane są bowiem w większości z dwóch źródeł, ZFSS oraz budżetu CitiClub. W 2022 roku 45% kosztu organizacji wydarzenia żeglarskiego sfinansowane zostało z budżetu CitiClub, 30% z ZFSS, a tylko 25% ze środków własnych pracowników.

Benefity **[GRI 401-2]**

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

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

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

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

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

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

Liczba pracowników Citi Handlowy, która zalogowała się do platformy kafeteryjnej w IV kwartale 2022 roku, wyniosła 2 765.

W celu zabezpieczenia sytuacji finansowej swoich pracowników na emeryturze w 2002 roku Citi Handlowy zdecydował się na założenie pracowniczego planu emerytalnego. Obecnie składka jest na najwyższym, ustawowo dopuszczalnym poziomie, równym 7% wynagrodzenia całkowitego pracownika. Koszty składek są w całości finansowane przez Bank, pracownik ponosi jedynie koszt podatku naliczanego od ich wysokości.

Działalność socjalna **[GRI 401-2]**

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

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

Odpis podstawowy na ZFŚS w Citi Handlowy w 2022 roku:

Ustawowy	W Grupie Citi Handlowy
6 346 841,41 zł – 37% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej w drugim półroczu 2021 roku	9 741 604,10 zł – 50% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej w drugim półroczu 2021 roku

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

W związku z zagrożeniami COVID-19 oraz w celu bieżącego wspierania potrzeb socjalnych pracowników w związku z trudniejszą sytuacją społeczno-gospodarczą, Bank na stałe zwiększył kwotę bazową, od której naliczane jest dofinansowanie do wypoczynku urlopowego pracowników. Dodatkowo, w czerwcu 2022 roku zostało wypłacone pracownikom jednorazowe świadczenie socjalne.

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

W 2022 ze świadczeń socjalnych roku skorzystało 2 295 pracowników, a łączna kwota środków wypłaconych z Funduszu Socjalnego wyniosła ponad 13,4 mln zł, tj. średnio 4,4 tys. na pracownika).

Działalność socjalna na rzecz emerytów [GRI 404-2]

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

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

Beneficjenci świadczeń	2022	2021	2020	2019
Liczba emerytów, rencistów i osób przebywających na świadczeniu przedemerytalnym, które skorzystały z ZFŚS	886	886	1 045	827

Rodzaj świadczenia	Refundacje	Dzień Seniora	Zapomogi	Pożyczki
Liczba emerytów rencistów i osób przebywających na świadczeniu przedemerytalnym, które skorzystały z ZFŚS w 2022 roku	192	729	72	14

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

Odprawy emerytalne [GRI 404-2]

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

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

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

Wyższe odprawy przy zwolnieniach z przyczyn leżących po stronie pracodawcy

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

Dodatkowy dzień na poszukiwanie pracy [GRI 404-2]

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

Możliwość zrzeszania się

W Citi Handlowy funkcjonują dwie organizacje związkowe: „Związek Zawodowy NSZZ „Solidarność” MOZ nr 871 przy Banku Handlowym w Warszawie S.A.” i „Niezależny Samorządny Związek Zawodowy przy Banku Handlowym w Warszawie S.A.” Bank współpracuje z nimi w zakresie określonym przepisami prawa pracy oraz ustawy o związkach zawodowych, a w szczególności uzgadnia akty normatywne i działania w przyjętym trybie i za obopólną zgodą. W Banku obowiązuje Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy, którym objętych jest 100% pracowników. W 2022 roku do związków zawodowych należało 38% pracowników Banku [GRI 2-30]

Bezpieczeństwo i higiena pracy

Wypadki przy pracy

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

W 2022 roku odnotowano pięć wypadków przy pracy. Cztery wypadki wydarzyły się na terenie Banku jeden zaś w podróży służbowej. Przyczyną trzech wypadków były zachowania ludzkie, wynikające z nieprawidłowego zachowania się pracownika, niedostatecznej koncentracji uwagi przy wykonywaniu czynności czy zaskoczenia niespodziewanym zdarzeniem, co prowadziło do urazów kończyn dolnych i górnych. Pozostałe dwa wypadki zaistniały na skutek przyczyn technicznych - niewłaściwy stan drogi komunikacyjnej, wady konstrukcyjne urządzeń.

Rok	Wypadki przy pracy (Lp.)	Wypadki śmiertelne (Lp.)	Wypadki poważne (Lp.)	Wskaźnik częstości*
2022	5	0	0	0,16

[GRI 403-9]

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

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

Szkolenia w dziedzinie BHP [GRI 403-5]

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

Szkolenie okresowe dla osób kierujących pracownikami, w związku z zawieszeniem obowiązku odbywania tych szkoleń na okres obowiązywania stanu pandemii, nie było prowadzone.

Citi Alumni Network

W 2019 roku Citi Handlowy dołączył do sieci Citi Alumni Network (działającej pod adresem www.citalumninetwork.com), będąc oficjalnie częścią globalnej platformy, stanowiącej łącznik pomiędzy podmiotami należącymi do Grupy Citi a byłymi pracownikami – alumnami Citi. Razem z nimi Citi tworzy jedną z największych sieci społecznych o globalnym zasięgu. Obecnie społeczność Citi Alumni Network liczy ponad 25 000 zarejestrowanych członków. Byli pracownicy Citi Handlowy są częścią tej światowej społeczności, działając jako ambasadorzy marki Citi i wzmacniając jej siłę oddziaływania.

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

VI. Rozwój społeczności

1. Zaangażowanie społeczne

Citi Handlowy, dzięki doświadczeniu oraz zaangażowaniu pracowników oraz wsparciu ze strony partnerów społecznych, podejmuje liczne działania na rzecz dobra publicznego w Polsce. Realizuje je poprzez Fundację Citi Handlowy im. L. Kronenberga (Fundacja Citi Handlowy), która w jego imieniu prowadzi projekty w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR). Fundacja realizuje w Polsce projekty również dzięki wsparciu Citi Foundation.

W 2022 roku zostało zrealizowanych wiele inicjatyw stworzonych z myślą o wspieraniu idei równości i szacunku do drugiego człowieka, troski o lokalne społeczności i środowisko naturalne, a także wyrównywaniu szans grup mniej uprzywilejowanych.

Fundacja Citi Handlowy od 26 lat aktywnie działa na rzecz rozwoju przedsiębiorczości, edukacji finansowej oraz cyfrowej, a także ochrony dziedzictwa kulturowego. Fundacja jest również aktywna w obszarze promocji idei wolontariatu pracowniczego oraz społecznej odpowiedzialności biznesu, promując te działania w Citi Handlowy, jak również wspierając inne firmy w zwiększaniu zaangażowania w działania podejmowane na rzecz otoczenia biznesowego. Inspiracją do tego jest patron fundacji Leopold Kronenberg, legendarny założyciel Banku Handlowego, a także mecenas sztuki i filantrop. Fundacja opiera swoją działalność na trzech filarach: realizacji własnych projektów, współpracy z innymi organizacjami publicznymi, a także - wspólnie z Citi Foundation - przekazywaniu grantów na rzecz programów koordynowanych przez fundację i stowarzyszenia działające w Polsce, min. Fundację Perspektywy, Fundację Przedsiębiorczych Kobiet, Fundację ASHOKA Polska i Fundację THINK!

Fundacja od początku swojego istnienia przeznaczyła na działalność statutową w tych obszarach łącznie ponad 103 mln zł, docierając do ponad 10 mln Polaków. Fundacja wspiera przy tym aktywnie polskie organizacje pozarządowe. W 2022 roku Fundacja wraz z Citi Foundation zainwestowała w polskie projekty społeczne ponad 5 mln zł. Cała historia programu dotacji Fundacji dla organizacji i instytucji publicznych to łącznie ponad 26 mln zł, ponad 1 300 projektów w 200 miejscowościach Polski.

Rok 2022 dla Fundacji Citi Handlowy był wyjątkowo udany. Dzięki zniesieniu obostrzeń i ograniczeń wynikających z pandemii COVID-19, projekty Fundacji powróciły do działań bezpośrednich skierowanych do beneficjentów, równocześnie pozostając wzbogacając o formaty online, które zostały dopracowane w okresie reżimu sanitarnego. W 2022 roku Fundacja Citi Handlowy realizowała programy w ramach trzech kluczowych obszarów – działań podejmowanych na rzecz społeczności lokalnych, edukacji, a także ochrony dziedzictwa kulturowego.

Fundacja zbudowała strategię na 2022 rok w oparciu o takie trendy jak różnorodność, rosnąca rola kobiet w biznesie, wsparcie dla generacji Z, działania związane ze wspieraniem integracji społeczeństwa. Strategia ta została uzupełniona o wsparcie osób z doświadczeniem migracyjnym po wybuchu wojny w Ukrainie. Dzięki tak ustalonym priorytetom Fundacja pozostała w 2022 roku solidnym partnerem i ważnym wsparciem dla zidentyfikowanych grup docelowych:

- dla przedsiębiorców, ze szczególnym uwzględnieniem migrantów, kobiet wchodzących na polski rynek pracy, kobiet działających w branży STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics)
- dla placówek pomocowych i partnerów społecznych w programie wolontariackim
- dla nauczycieli i uczniów, którzy stanęli przed wyzwaniem integracji różnych kultur, a także dbania o dobrostan psychiczny
- dla osób z doświadczeniem migracyjnym, w tym w szczególności kobiet i dzieci z Ukrainy z doświadczeniem uchodźczym i traumy wojny

W efekcie, w ciągu 12 miesięcy Fundacja dotarła do ponad 20 000 beneficjentów dzięki zaangażowaniu ponad 3 000 wolontariuszy. Co istotne, projekty, w które byli zaangażowani wolontariusze spośród pracowników Grupy Citi, ich rodzin i znajomych, były realizowane przez cały 2022 rok.

1.1. Działanie na rzecz społeczności lokalnych

Citi Handlowy zachęca pracowników do działalności społecznej i wspiera ich w tym, m.in. poprzez dodatkowy dzień wolny na wolontariat. W ramach tego obszaru Fundacja zachęca do angażowania się w społeczne cele poprzez trzy rodzaje wolontariatu:

Pomoc interwencyjna

Minione 12 miesięcy pozwoliły, po okresie ograniczeń wynikających z pandemii COVID-19, na powrót bezpośrednich działań pracowników Grupy Citi w lokalnych społecznościach. W 2022 roku poza dotychczas realizowanymi projektami takimi jak Światowy Dzień dla Społeczności czy Listy do Świętego Mikołaja, znaczna część projektów z tego obszaru była realizowana w ramach pomocy osobom dotkniętym kryzysem migracyjnym oraz konfliktem zbrojnym w Ukrainie. Pomoc interwencyjna obejmowała w 2022 roku m.in. takie inicjatywy jak:

- ogólnopracownicza zbiórka pieniędzy na rzecz Fundacji Onkologicznej Rakiety oraz SOS Wioski Dziecięce. Zebrane od pracowników środki zostały przeznaczone m.in. na ewakuację z terenów wojny onkologicznie chorych dzieci oraz ewakuację dzieci z rodzin zastępczych.
- zbiórki rzeczowe m.in. dla punktów recepcyjnych, organizacji humanitarnych oraz zbiórki pieniężne realizowane podczas kiermaszy czy festynów, organizowanych wśród pracowników Citi;

- przekazanie sprzętu, w tym laptopów, organizacjom prowadzącym np. szkołę dla dzieci z Ukrainy w Warszawie
- prace „remontowe” wykonywane w takich miejscach jak domy opieki społecznej, domy dziecka, świetlice, ośrodki dla migrantów czy schroniska dla zwierząt. Wolontariusze z Citi Handlowy m.in. odnowili i wyposażyli w zabawki, sprzęt sportowy oraz gry edukacyjne świetlicę dla dzieci z rodzin migranckich, przebywających w ośrodkach dla uchodźców w Dębaku.

Wolontariat kompetencyjny

Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem z osobami chcącymi rozwijać swoje umiejętności zawodowe to jeden z ważniejszych elementów programu wolontariatu pracowniczego grupy Citi. Wolontariat kompetencyjny grupy Citi obejmuje zarówno zaangażowanie jako mentor w programach partnerskich, zwłaszcza tych promujących przedsiębiorczość, jak również przygotowanie szkoleń z zakresu cyberbezpieczeństwa, a także promocję idei społecznej odpowiedzialności biznesu. W tym roku wolontariusze kompetencyjni angażowali się także w prace na rzecz organizacji humanitarnych. Zespół wolontariuszy kompetencyjnych pracował .in. na rzecz Polskiego Forum Migracyjnego, pomagając organizacji przekształcać prowadzoną działalność.

Wolontariat sportowy

Wolontariat sportowy na stałe wpisał się już w portfolio projektów realizowanych Fundację Citi Handlowy oraz wolontariuszy Citi. To doskonałe połączenie promocji zdrowego stylu życia z przekazywaniem darowizn na cele charytatywne. Tego typu projekty cieszą się dużym zainteresowaniem i są sposobem na zachęcenie do zaangażowania społecznego nowych, dotychczas nieaktywnych w tym obszarze osób. W tym roku poprzez tego typu działania Fundacja wsparła m.in. ASHOKA, które pracują z liderami społecznymi wspierającymi osoby z doświadczeniem migracyjnym.

1.2. Edukacja

Fundacja prowadzi także rozbudowaną działalność edukacyjną, szczególnie przywiązując wagę do tematów związanych z finansami, przedsiębiorczością oraz cyberbezpieczeństwem. W 2022 roku istotnym elementem działań edukacyjnych było także wspieranie nauczycieli i rodziców w rozmowie z dziećmi na tematy związane z wojną w Ukrainie, dezinformacją, a także mądrych sposobów wspierania uchodźców z Ukrainy w Polsce. Było to możliwe dzięki już istniejącym strukturom programu CyberMocn@ Szkoła.

Istotnym elementem działań edukacyjnych są również badania społeczne i raporty prezentujące ich wyniki. W 2022 roku powstały cztery raporty poruszające tematy, takie jak przedsiębiorczość wśród młodych osób w Polsce, postawy Polaków wobec finansów osobistych oraz wartości, którymi kierują się młodzi dorośli, a także łączenie ról zawodowych i prywatnych. Istotnym elementem działań edukacyjnych jest także wolontariat kompetencyjny. W 2022 roku wolontariusze Citi dzielili się z uczniami swoją wiedzą na temat mowy nienawiści w Internecie i sposobów radzenia sobie z hejtem, wiedzą na temat rozwijania projektów biznesowych w programach akceleracyjnych prowadzonych przez Fundację Perspektywy, MamoPracuj oraz Sieć Przedsiębiorczych Kobiet, Fundację ASHOKA oraz Fundację THINK! W 2022 roku Fundacja wraz z wolontariuszami Citi zainaugurowała także program CyberMocne! Szkoły w szkołach w Olsztynie.

1.3. Ochrona dziedzictwa kulturowego

W 2022 roku jednym z kluczowych programów na rzecz ochrony dziedzictwa kulturowego była Nagroda im. prof. Aleksandra Gieysztora. Kapituła przyznaje wyróżnienie za szczególne osiągnięcia dokonane w minionym roku kalendarzowym lub w ciągu ostatnich kilku lat – za uwzględnianie dziedzictwa kulturowego w inicjatywach związanych z szeroko pojętym życiem społecznym i kulturowym. W 2022 roku nagroda oraz gala jej wręczenia odbywała się pod patronatem Prezydenta RP.

Działania podejmowane przez Fundację były realizowane także w obszarze komunikacyjnym zarówno w mediach tradycyjnych jak również w mediach społecznościowych, z dużym naciskiem na wykorzystanie takich portali jak Twitter oraz LinkedIn. W efekcie posty zamieszczane na oficjalnym profilu Citi Handlowy na Twitterze, dotyczące społecznego zaangażowania Banku, osiągały przeciętnie ponad 14 tys. wyświetleń. LinkedIn to z kolei doskonały kanał do promowania aktywnej i wrażliwej społecznie postawy. Wolontariusze Citi byli zachęceni do dzielenia się swoimi doświadczeniami z siecią kontaktów biznesowych. Działania te były uzupełnione także o aktywności skierowane do mediów, podejmowane zarówno przez Citi Handlowy jak i społecznych partnerów Fundacji.

W 2022 roku działania realizowane przez Fundację na rzecz Ukrainy zostały docenione przez organizatorów konkursów oraz rankingów CSR. Citi Handlowy został wyróżniony w XI edycji rankingu Listki CSR, tworzonego przez redakcję tygodnika Polityka, w kategorii: Wsparcie dla Ukrainy. W efekcie podjętych działań Grupa Citi przekazała już na ten cel ponad 4 miliony złotych, m.in. na rzecz międzynarodowych organizacji humanitarnych działających na rzecz osób z doświadczeniem uchodźczym z Ukrainy, a także ponad 1 mln zł poprzez działania Fundacji Citi Handlowy im. L. Kronenberga, która aktywnie pomaga zarówno obywatelom Ukrainy przebywającym w Polsce jak i na terenach objętych konfliktem zbrojnym.

Fundacja, poza swoją statutową działalnością, dba również o promocję podejmowanych działań oraz promocję idei, które stoją za tymi aktywnościami. W związku z tym przedstawiciele Fundacji wzięli udział w inicjatywach podejmowanych na rzecz zwiększenia zaangażowania firm w działania związane ze społeczną odpowiedzialnością biznesu. Wśród tegorocznych inicjatyw związanych z promowaniem odpowiedzialności społecznej biznesu należy wymienić uczestnictwo przedstawicieli Fundacji w takich inicjatywach jak m.in.: Przewodnik po aspektach prawnych i podatkowych wolontariatu pracowniczego, przygotowany przez organizację Social Impact Alliance for CEE, udział w międzysektorowej sesji dialogowej z udziałem sektora samorządowego i biznesowego na temat wsparcia osób w kryzysie migracyjnym przebywających w Warszawie czy zasiadanie w jury konkursów dla przedsiębiorców oraz tych, związanych z działalnością społeczną firm.

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

W efekcie w 2022 roku Fundacja zrealizowała wiele inicjatyw, spośród których warto wymienić:

Obszar działania Fundacji	Projekty
Działanie na rzecz społeczności lokalnych	Światowy Dzień dla Społeczności
	Wolontariat pracowniczy. Przewodnik po aspektach prawnych i podatkowych.
	Współpraca z Polskim Komitetem Paraolimpijskim
	Współpraca partnerska z innymi organizacjami pożytku publicznego.
	Wolontariat kompetencyjny w programach promujących przedsiębiorczość, zwłaszcza wśród kobiet, m.in.. Shesnovation, Sieć Przedsiębiorczych Kobiet
	Wsparcie dla Ukrainy
Edukacja finansowa i cyfrowa	Cyber Mocn@ Szkoła
	Postawy Polaków wobec oszczędzania
	Warsztaty z mowy nienawiści w szkołach
	Wartości młodych Polaków
	Przedsiębiorczość wśród młodych
Ochrona dziedzictwa kulturowego	Nagroda im. prof. A. Gieysztora
	Granty przyznane na rzecz organizacji i instytucji działających w obszarze kultury i nauki

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

Fundacja Citi Handlowy im. L. Kronenberga realizuje swoje cele poprzez prowadzenie własnych inicjatyw, współpracy merytorycznej, logistycznej i finansowej z innymi organizacjami publicznymi, a także wspólnie z Citi Foundation poprzez przekazywanie grantów na rzecz programów realizowanych przez fundację oraz stowarzyszenia działające w Polsce na rzecz rozwoju przedsiębiorczości.

Biorąc pod uwagę trendy i kierunki społeczne oraz rynkowe, a także wydarzenia 2022 roku, Fundacja konsekwentnie realizowała założone cele, w efekcie podjęła wiele inicjatyw, spośród których warto wymienić:

- **Wsparcie dla Ukrainy**
- **Światowy Dzień Citi dla Społeczności**
- **Charytatywne Święta**
- **CyberMocn@Szkola**
- **Nagroda im. prof. A. Gieysztora**
- **Wsparcie przedsiębiorczości**
- **Obchody 10-lecia Karty Różnorodności w Polsce**
- **Raporty badawcze**

1.4. Projekty koordynowane przez Fundację Citi Handlowy im. L. Kronenberga

Pośród inicjatyw własnych podejmowanych przez Fundację zrealizowanych w 2022 roku warto wymienić:

Wsparcie dla Ukrainy

Program wspierania obywateli Ukrainy, którzy wyemigrowali do Polski po wybuchu konfliktu zbrojnego w ich kraju oraz tych, którzy zdecydowali się pozostać w swoich domach, obejmuje pełne spektrum działania Fundacji Citi im. L. Kronenberga, t.j.: pomoc interwencyjną, wolontariat kompetencyjny i sportowy oraz dotacje celowe, skierowane na projekty pomocowe organizacji partnerskich.

Wybuch konfliktu zbrojnego w Ukrainie w sposób dotąd niespotykany poruszył wszystkich Polaków i zmobilizował do bezinteresownej pomocy migrantom szukającym bezpieczeństwa w Polsce. W pomoc interwencyjną, obejmującą zbiórki potrzebnych dla uchodźców rzeczy (takich jak: środki higieny, ciepłe ubrania, jedzenie) zaangażowało się ponad 350 wolontariuszy Citi i dzięki ich staraniom już w pierwszych dniach zebrano w sumie ponad 1 000 kg darów, które trafiły do potrzebujących.

W czasie pierwszych dwóch miesięcy trwania wojny, do największych miast (przede wszystkim do Warszawy oraz Krakowa) codziennie przyjeżdżali pociągami uchodźcy. W punktach kontaktowych zorganizowanych na dworcach potrzebne było przede wszystkim jedzenie oraz ciepłe napoje - wolontariusze Citi dostarczali je każdego dnia. Dodatkowo Fundacja

stworzyła program wsparcia #UkraineReliefEfforts, który obejmował zarówno udzielanie pomocy interwencyjnej, okazywanie solidarności z ludźmi poszkodowanymi w konflikcie, a także - w późniejszej fazie - wsparcie ich w integracji z polskim społeczeństwem. W efekcie udzielona pomoc obejmowała:

- wolontariat pracowniczy, obejmujący pomoc interwencyjną, wolontariat kompetencyjny oraz sportowy
- przekazanie funduszy organizacjom pożytku publicznego, m.in.: SOS Wioski Dziecięce oraz Fundacja Rakiety, Przyszłość Dzieci,
- wsparcie pracowników Grupy Citi w Ukrainie – zapewnienie możliwości przeniesienia się do Polski i wykonywania pracy z biur zlokalizowanych w Polsce.
- organizacja webinarów związanych z reakcją na wydarzenia w Ukrainie, które poruszały następujące tematy: jak rozmawiać z dziećmi o wydarzeniach w Ukrainie, jak najlepiej wspierać uchodźców, jak rozpoznawać nieprawdziwe informacje?
- zaangażowanie i finansowanie programu "WELCOME! Witajcie!", który ma na celu wsparcie Ukrainek i Polek w wejściu na polski rynek pracy.

Światowy Dzień Citi dla Społeczności

W 2022 roku Światowy Dzień dla Społeczności zaangażował w Polsce ponad 2000 wolontariuszy Citi do zrealizowania inicjatyw na rzecz lokalnych społeczności. Projekty, zarówno koordynowane przez Liderów Wolontariatu Citi jak i Fundację, były realizowane w całej Polsce od początku maja do końca czerwca. Po dwóch latach ograniczeń związanych z realizowaniem inicjatyw i projektów w ramach obchodów Światowego Dnia dla Społeczności, wolontariusze Citi powrócili do bezpośrednich spotkań ze swoimi beneficjentami. W 2022 roku uwaga skupiona była się na czterech kluczowych grupach beneficjentów: dzieciach, seniorach, uchodźcach z Ukrainy oraz zwierzętach. Wszystkie realizowane projekty, takie jak: prace remontowe, zbiórki rzeczowe, kiermasze i inne wydarzenia, miały na celu poprawę sytuacji potrzebujących.

Fundacja Citi Handlowy zorganizowała konkurs grantowy, do którego pracownicy Grupy mogli zgłaszać inicjatywy, które chcieliby zrealizować na rzecz lokalnej społeczności. W 2022 roku przekazano 50 grantów na przeprowadzenie projektów, wśród których warto wymienić:

- Prace remontowe i konserwacyjne w ośrodkach opiekuńczych oraz klubach sportowych w takich miejscowościach jak: Napiwoda, Olsztyn, Pruszków, Stawiguda, Warszawa, Biskupiec
- Pikniki, kiermasze oraz zajęcia integracyjne, m.in. w Dorotowie, Lisowatych, Gdańsku, Mikołajkach, Białymstoku, Olecku, Milanówku, Bolimowie, Poznaniu
- Zakup sprzętów do placówek opiekuńczych w Biskupcu, Olsztynie, Strzelnie, Łodzi, Garczynie
- Zakup materiałów oraz budowa zimowych budek dla bezdomnych zwierząt w Warszawie, Zielonce, Biskupcu, Siedlcach

Mając na uwadze dużą liczbę uchodźców z Ukrainy, podjęta została decyzja o przeprowadzeniu drugiego konkursu, w ramach którego wolontariusze mogli zgłaszać projekty działań na ich rzecz. W efekcie finansowanie otrzymało 25 inicjatyw.

Natomiast z uwagi na sytuację migrantów z Ukrainy w Polsce, Fundacja podjęła także decyzję o zrealizowaniu konkursu grantowego na projekty związane z pomocą tej grupie beneficjentów. W efekcie konkursu „Pomoc dla Ukrainy” przyznano ponad 20 mikrograntów, które zostały przeznaczone między innymi na:

- Wsparcie finansowe zbiorów rzeczowych na rzecz uchodźców z Ukrainy
- Zakup wyprawek szkolnych dla dzieci z Ukrainy przebywających w Bydgoszczy
- Zajęcia integracyjne dla dzieci z Polski i Ukrainy, prowadzone w przedszkolach i szkołach w takich miastach jak: Olsztyn, Żąbki koło Warszawy, Siedlce, Serock, Gdynia
- Zakup książek w języku ukraińskim do biblioteki szkolnej w Siedlcach

W ramach obchodów Światowego Dnia dla Społeczności Fundacja Citi Handlowy im. L. Kronenberga wspierała wolontariuszy w logistyce realizowanych projektów, a także przeprowadziła własne projekty, które miały na celu wsparcie takich grup jak: seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami, dzieci oraz obywatele Ukrainy, poszkodowani w wyniku wojny. Warty wymienienia projektami zrealizowanymi i koordynowanymi przez Fundację Citi Handlowy w ramach Światowego Dnia dla Społeczności w 2022 roku są:

- **RH Aktywni:** akcje zbiórki krwi w Olsztynie i Warszawie. W stolicy wsparcia udzielił też Urząd Miasta Stołecznego Warszawa. Zabrana krew trafiła do potrzebujących zarówno w Polsce jak i w Ukrainie.
- **Pełnosprawni niepełnosprawni:** piknik organizowany wspólnie z Polskim Komitetem Paraolimpijskim, który miał na celu integrowanie ze społeczeństwem dzieci i dorosłych z niepełnosprawnościami.
- **Dzień Dziecka:** kiermasz zorganizowany w siedzibie Citi Handlowy, w trakcie którego zbierano fundusze na rzecz osób poszkodowanych przez wojnę w Ukrainie i przygotowywano paczki dla ukraińskich dzieci, do których dołączono wspierające dzieci listy. Zorganizowany został również piknik dla podopiecznych Oratorium Warszawskiego, w trakcie którego wolontariusze Citi prowadzili animacje dla polskich i ukraińskich podopiecznych.

Statystyki Programu Wolontariatu Pracowniczego:

	2022	2021	2020**	2019
Liczba projektów	160	130	58	250
Liczba odbiorców	20 501	19 240	19 600	48 000
Zaangażowania wolontariuszy*	3 047	3 063	2 137	4 500
Liczba projektów w ramach konkursu "Wolontariusz na Bank!"	110	38	-	129

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

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

Charytatywne święta

W 2022 roku Fundacja Citi Handlowy wraz z wolontariuszami zrealizowała i skoordynowała dwie duże inicjatywy świąteczne: „Listy do Świętego Mikołaja” oraz „Święta są po to, aby się dzielić”. W efekcie tego, 250 dzieci otrzymało wymarzone prezenty, a ponad 2500 paczek trafiło, za pośrednictwem zaprzyjaźnionych organizacji społecznych, do potrzebujących.

Natomiast projekt pod hasłem „Święta są po to, by się dzielić” to sposób na podtrzymanie relacji wolontariuszy Citi z organizacjami i instytucjami, które wspierają oni w swojej pracy na rzecz lokalnych społeczności. W okresie przedświątecznym kontaktują się z nimi w celu poznania ich potrzeb: żywności, środków czystości oraz artykułów higienicznych. W efekcie zbiórek rzeczowych, organizowanych przez wolontariuszy Citi, oraz dzięki dofinansowaniu projektu przez Fundację, w 2022 roku zostało przekazanych 2500 paczek w ramach tego projektu.

Druga doroczna inicjatywa to spełnianie marzeń świątecznych dzieci z placówek opiekuńczych. Liderzy wolontariatu Citi, którzy mają relacje z tego typu placówkami, zapraszają ich podopiecznych do napisania listów do św. Mikołaja. Listy te są następnie umieszczane na zewnętrznej platformie, na której pracownicy Citi mogą je przejrzeć i zarezerwować. W 2022 roku w ten sposób 250 dzieci z 5 ośrodków opiekuńczych otrzymało wymarzone prezenty.

CyberMocn@ Szkoła

Program CyberMocn@Szkoła powstał w odpowiedzi na wyzwania nauczycielek, nauczycieli i uczniów, związanych z nauczaniem hybrydowym. Program jest dostosowany do cyklu szkolnego – kolejne edycje rozpoczynają się wraz z nowym rokiem szkolnym. Trzecia edycja programu rozpoczęła się pod koniec października 2022 roku. Bierze w niej udział blisko 100 nauczycielek i nauczycieli edukacji wczesnoszkolnej, wychowawców oraz pedagogów.

Po okresie ograniczeń związanych z pandemią i wraz z powrotem dzieci do szkół z nauczania zdalnego, założeniem programu była m.in. edukacja w zakresie rozpoznawania i przeciwdziałania mowie nienawiści w Internecie. Jednak wybuch wojny w Ukrainie pod koniec lutego 2022 roku postawił kolejne wyzwania przed nauczycielkami i nauczycielami, dziećmi oraz ich opiekunami. Program został dostosowany do tematów wojny, pomocy uchodźcom, integracji grupy wywodzącej się z różnych kultur – tematy te były poruszane w czasie webinarów dla nauczycielek i nauczycieli oraz rodziców – pracowników Grupy Citi i ich znajomych. W sumie w 2022 roku wzięło w nich udział ponad 600 osób.

Każda edycja programu podlega ewaluacji. Druga edycja była niezwykle wysoko oceniana przez nauczycieli, którzy byli jej uczestnikami - ponad 80 proc. z badanych oceniło ją na 5 w skali od 1 do 5. Co istotne, znaczna liczba uczestników docenia formułę online programu, a niemal wszyscy (ponad 90 proc.) wskazywali, że wykorzystują zdobytą w czasie spotkań wiedzę i umiejętności w swojej codziennej pracy.

Takie oceny zaowocowały decyzją o kontynuowaniu współpracy z dotychczasowymi ekspertkami i ekspertami, a także poszerzeniu ich grona o ekspertów i ekspertki z fundacji Dajemy Dzieciom Siłę oraz Teach for Poland. Stało się to w odpowiedzi na potrzeby nauczycieli związane z dobrostanem psychicznym uczniów i uczennic oraz bezpieczeństwem w Internecie.

Obecna, 3. edycja programu, składa się z trzech elementów:

- Spotkania otwarte online, które odbywają się co 1,5 miesiąca dla wszystkich uczestników poprzednich edycji i osób zainteresowanych danym tematem. W ramach tych spotkań w grudniu 2022 roku odbył się webinar na temat sposobów budowania wspólnoty w wielokulturowej grupie, nawiązujący do obchodów świąt.
- Warsztaty dla trzech grup nauczycieli i nauczycielek – uczestników 2. edycji projektu – w warsztatach bierze udział w sumie 95 wychowawców, pedagogów i nauczycieli edukacji wczesnoszkolnej.
- Warsztaty prowadzone przez wolontariuszy Citi wspólnie z ekspertem z programu na temat rozpoznawania i przeciwdziałania mowie nienawiści i hejtowi. Jesienią 2022 roku 10 wolontariuszy przeprowadziło kilka tego rodzaju spotkań dla licealistów z Olsztyna.

Nagroda im. prof. A. Gieysztora

W 2022 roku po raz XXIII Fundacja Citi Handlowy im. L. Kronenberga, przy wsparciu kapituły, przyznała nagrodę im. prof. A. Gieysztora za wybitne osiągnięcia mające na celu ochronę polskiego dziedzictwa kulturowego, a w szczególności za działalność muzealną i konserwatorską oraz pracę na rzecz gromadzenia pamiątek polskiej kultury. Tegoroczna edycja nagrody była realizowana pod patronatem Prezydenta RP Andrzeja Dudy. 23 maja 2022 roku w Sali Wielkiej Zamku Królewskiego w Warszawie odbyła się Gala Nagrody im. prof. Aleksandra Gieysztora dla uhonorowania laureatów dwóch edycji Nagrody XXII i XXIII: prof. Jerzego Hausnera i dr Vydasa Dolinskiego.

Prof. Jerzy Hausner, laureat XXII edycji Nagrody, został nagrodzony za wszechstronne działania na rzecz wykorzystania i (re)interpretacji dziedzictwa kulturowego jako podstawy komunikowania się i kreatywności oraz ekonomii wartości, dziedzictwa jako dźwigni regeneracyjnej, w oparciu o którą powstaje trwały ład społeczny i gospodarczy.

Dr Vydas Dolinskas, laureat XXIII edycji Nagrody, został doceniony za niezwykłą pracę na rzecz wzmocnienia zaangażowania społeczności litewskiej w ochronę i promocję dorobku kulturowego Polski i Litwy.

„Przyznawana od 23 lat nagroda im. prof. Aleksandra Gieysztora to inicjatywa, która łączy i wyróżnia tych, którzy dbają o dorobek przeszłości w trosce o przyszłość kolejnych pokoleń. Ludzi, którzy widzą w dziedzictwie potencjał. Wierzą, że warunkiem koniecznym dla zbudowania dobrej przyszłości jest znajomość kontekstu kulturowego, z którego się wywodzimy” – powiedziała Elżbieta Czetwertyńska, prezes Citi Handlowy.

W efekcie podjętych działań komunikacyjnych, w gali wręczenia nagród wzięło udział ponad 250 gości ze świata kultury, sztuki oraz nauki, a w mediach znalazło się ponad 60 publikacji na temat Nagrody.

1.5. Partnerstwo z innymi organizacjami pożytku publicznego

Istotnym elementem działalności prowadzonej przez Fundację Citi Handlowy jest również współpraca z innymi organizacjami i stowarzyszeniami, które specjalizują się w kluczowych z punktu widzenia strategii Fundacji obszarach. W 2022 roku Fundacja nawiązała współpracę merytoryczną, logistyczną, a także finansową z czterema nowymi organizacjami: Fundacją Onkologiczną Rakiety, Stowarzyszeniem SOS Wioski Dziecięce, Fundacją Mamo Pracuj, a także Polskim Forum Migracyjnym. Dzięki doświadczeniu tych organizacji kompleksowo wspierane były osoby dotknięte konfliktem zbrojnym w Ukrainie.

Współpraca i partnerstwa z innymi organizacjami pożytku publicznego, takimi jak stowarzyszenia i fundacje, pozwala znacząco zwiększyć skalę prowadzonej przez Fundację Citi Handlowy im. Leopolda Kronenberga działalności. Co istotne, Fundacja buduje trwałe relacje, które pozwalają nie tylko na współpracę finansową, ale także merytoryczną, np. poprzez wolontariat kompetencyjny czy wspólne projektowanie badań i raportów.

Partnerstwo z innymi organizacjami zakłada także dofinansowanie projektów o znaczeniu kulturalnym oraz edukacyjnym. W 2022 roku Fundacja przekazała trzy dotacje na rzecz Muzeum Polin i Stowarzyszenia Żydowskiego Instytutu Historycznego w Polsce, Polskiej Akademii Umiejętności oraz Polskiego Komitetu Narodowego Międzynarodowej Rady Ochrony Zabytków.

Wraz z Muzeum Polin i Żydowskim Instytutem Historycznym, już po raz piąty Fundacja stworzyła wspólny projekt, który w 2022 roku miał na celu pokazywać wspólne tradycje polskiej i żydowskiej kuchni. W efekcie powstała interaktywna zakładka zawierająca przepisy kuchni żydowskiej (w wersji polskiej, angielskiej i hebrajskiej) na stronie <https://whatscooking.art/ugotuj-cos> oraz filmy o żydowskim dziedzictwie kulinarnym z polskimi korzeniami. Filmy promowane były zarówno w Polsce, jak i szerokiej widowni w Izraelu oraz Stanach Zjednoczonych. Strona ta została laureatem 5. Przeglądu Muzeum Widzialne 2022. Sukces tej współpracy spowodował, że w grudniu 2022 roku rozpoczęto pracę nad kolejnym projektem, który zostanie zaprezentowany szerokiej publiczności w 2023 roku.

Fundacja przekazała również Polskiej Akademii Umiejętności dotację na rzecz organizacji Międzynarodowej Konferencji Naukowej z okazji jubileuszu 150-lecia powstania tej instytucji. Wydarzenie miało na celu upamiętnienie akademickiej tradycji PAU oraz jej osiągnięć naukowych i popularyzatorskich, jak najszerzej propagując jej misję, a także przedstawić szerokim kręgom zainteresowanych naukową diagnozę obecnego stanu świata oraz podkreślić wpływ rozwoju nauki na życie współczesnych społeczności.

Dzięki dotacji dla Polskiego Komitetu Narodowego Międzynarodowej Rady Ochrony Zabytków powstanie publikacja upowszechniająca wiedzę z zakresu historycznej i współczesnej architektury, urbanistyki oraz planowania przestrzennego. Efektem dotacji będzie wydanie książki autorstwa profesora Krzysztofa Pawłowskiego pt. „Meandry badań nad kształtowaniem miasta”. Autor to wybitny architekt, urbanista specjalizujący się w zagadnieniach dotyczących historii urbanistyki i rewitalizacji miejskich zespołów zabytkowych, a publikacja pozwoli na zachowanie polskiego dziedzictwa kulturowego i przyczyni się do utrwalenia istotnej roli polskiej szkoły urbanistycznej i konserwatorskiej w historiografii europejskiej. Publikacja ta nawiązuje także do działalności Aleksandra Gieysztora, legendarnego dyrektora Zamku Królewskiego w Warszawie.

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

Biznes w Kobietych Rękach – program realizowany w partnerstwie z Fundacją Przedsiębiorczości Kobiet. W 2022 roku odbyła się już 8. edycja tego programu. Wzięło w niej udział 60 kobiet z pomysłem na biznes, wyłonionych z 200 kandydatek. W czasie trwania programu będą one miały szansę rozwinąć skrzydła pod okiem ekspertów i menterek, między innymi z Grupy Citi.

W wyniku ośmiu edycji programu powstało w sumie ponad 330 nowych firm, założonych przez ponad 450 uczestniczek, z którymi pracowało 150 menterek. O skuteczności tej inicjatywy świadczy także fakt, że 70 proc. założonych w ramach

programu firm istnieje dłużej niż rok.

Program Rozwoju Przedsiębiorczości - kompleksowy projekt, w ramach którego są podejmowane następujące działania: ścieżki inkubacyjne dla młodych przedsiębiorców z przewidzianymi szkoleniami biznesowymi, webinariami, konsultacjami i mentoringiem, w których biorą udział wolontariusze Citi, konferencja Business Market w formule hybrydowej, webinary dla nauczycieli szkół ponadpodstawowych na temat narzędzi przydatnych w nauczaniu i rozwijających kompetencje przedsiębiorcze uczniów i studentów. Oprócz tego w ramach programu jest redagowany portal rozwijamy.edu.pl, który stanowi platformę wiedzy dla wszystkich uczestników Programu. Portal daje dostęp do artykułów merytorycznych, poradników, wywiadów z praktykami biznesu, a także dostęp do inspiracji i quizów sprawdzających wiedzę na temat różnych obszarów funkcjonowania przedsiębiorcy oraz do badań i raportów dotyczących finansów osobistych i przedsiębiorczości.

Shesnnovation Academy - to program realizowany przez Fundację Edukacyjną Perspektywy i finansowany przez Citi Foundation przy merytorycznym wsparciu Fundacji Citi Handlowy im. Leopolda Kronenberga. Po sześciu miesiącach trwania programu, w trakcie którego organizowane były sesje mentoringowe, uczestniczkami programu przygotowały biznes plany oraz 3-minutowe wystąpienia, prezentujące założenia biznesowe ich pomysłów. W czasie trwania programu uczestniczki otrzymywały wsparcie od mentorek, które prowadzą z sukcesem startupy, są managerkami i członkiniami zarządów. Finał konkursu Shesnnovation Academy odbył się 8 czerwca 2022 roku podczas konferencji Perspektywy Women in Tech Summit 2022. W czasie wydarzenia 10 finalistek programu zaprezentowało swoje pomysły na biznes. Jury przyznało trzy nagrody oraz jedno wyróżnienie.

Hello Entrepreneurship – to program Fundacji ASHOKA, którego celem jest wzmacnianie przedsiębiorczości społecznej osób migrujących. W 2022 roku do 3. edycji programu zgłosiło się w sumie 60 inicjatyw, spośród których zostało wybranych do finału 10 przedsiębiorstw społecznych. Finaliści otrzymali kompleksowe wsparcie m.in w opracowaniu modelu biznesowego, promocji inicjatywy, możliwości nawiązania kontaktów z potencjalnymi inwestorami oraz partnerami społecznymi. Każda z inicjatyw otrzymała także wsparcie finansowe. W 3.edycji programu wzięło udział 125 osób, które wyemigrowały do Polski. W czasie trwania programu mają okazję rozwijać koncepcje swoich społecznych firm poprzez uczestnictwo w wydarzeniach, webinarach, indywidualnych konsultacjach i wykładach. Dodatkowo uczestnicy programu zostają włączeni do społeczności migrantów, która wspiera przedsiębiorczość oraz pozwala dzielić się doświadczeniem. Dotychczasowi finaliści poprzednich dwóch edycji programu udowadniają skuteczność tej inicjatywy. W 2022 roku w finale znalazły się m.in. nowa metoda w diagnozie dzieci w spektrum autyzmu z doświadczeniem migracyjnym, która pozwala na wykonanie badań przesiewowych bez bariery językowej oraz twórczynie szkoleń z programowania dla kobiet migrantek z Poznania.

WELCOME! WITAJ! – to program Fundacji Mamo Pracuj, który ma na celu wspierać kobiety w ich rozwoju zawodowym i budować społeczność, w której kobiety będą mogły się wzajemnie wspierać w karierze. Pierwsza edycja programu rozpoczęła się w 2022 roku z myślą zarówno o Polkach jak i Ukrainkach, które chcą w naszym kraju pracować. Uczestniczki nie tylko otrzymują wiedzę, ale również tworzą przestrzeń wzajemnego wsparcia i rozwoju zawodowego oraz osobistego. W 2022 roku w programie wzięło udział ponad 200 kobiet, które mogą współpracować z mentorkami z obszaru HR, prawa pracy, LinkedIn w celu stworzenia swojego profesjonalnego profilu dla pracodawcy i przygotowania się do wejścia na rynek pracy.

Fundacja Citi Handlowy im. L. Kronenberga reprezentuje też Bank w Forum Odpowiedzialnego Biznesu, które jest organizacją promującą społeczną odpowiedzialność firm, a także wspierającą ich dalszy rozwój. W 2022 roku Fundacja była partnerem strategicznym obchodów 10-lecia Karty Różnorodności, koordynowanej w Polsce przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu międzynarodowej inicjatywy pod egidą Komisji Europejskiej. Obchody związane z tym jubileuszem zostały zaplanowane na niemal cały rok, a w ich ramach zaplanowano organizację Nagrody Karty Różnorodności, debaty z udziałem ekspertów i ekspertek, webinary, badania dotyczące m.in. ról opiekuńczych, a także cykl podcastów. Jako partner strategiczny obchodów, przedstawiciele Citi Handlowy oraz Fundacji byli zaproszeni do dzielenia się swoją wiedzą i doświadczeniem na temat łączenia ról zawodowych i rodzicielskich, a także wspierania wyrównywania szans kobiet i mężczyzn w miejscu pracy. Fundacja była również partnerem badania oraz raportu prezentującego jego wyniki pt. [„Opieka Rodzina i Praca”](#), którego celem było zbadanie, jakie obowiązki opiekuńcze pełnią Polki i Polacy i jak łączą je z rolami zawodowymi, a także poznanie opinii pracodawców na ten temat.

Warto również zaznaczyć, że badania opinii oraz przygotowywane w ich oparciu raporty to istotny element działań podejmowanych na rzecz wspierania polskiej społeczności. Obszary, które w ten sposób są lepiej poznawane, pozwalają także na diagnozowanie wyzwań związanych z takimi kwestiami jak: edukacja finansowa, przedsiębiorczość czy wspieranie aktywności zawodowej kobiet. W 2022 roku w partnerstwie z Fundacją Rozwoju Społeczeństwa Wiedzy „THINK!” Fundacja przygotowała także dwa raporty z badań dotyczących wiedzy, opinii oraz postaw związanych z finansami osobistymi Polaków: [Postawy Polaków Wobec Finansów 2022](#) oraz [Inflacja I Stopy Procentowe Oczami Polskiego Konsumenta 2022](#). Poza tym w 2022 roku Fundacja Citi Handlowy roku we współpracy z Fundacją Perspektywy opublikowała także raport pt. [„Młode wartości”](#) stworzony we współpracy z badaczkami z Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu, prof. UAM dr hab. Iwoną Chmurą-Rutkowską oraz dr Agnieszką Kozłowską. Publikacja jest poświęcona postawom i przekonaniom młodych ludzi uczących się, studiujących lub pracujących w sektorze ICT (information and communication technologies) i STEM (science, technology, engineering, mathematics). Raport przedstawia szeroki kontekst kluczowych megatrendów zmian społecznych, obejmując 7 obszarów tematycznych: rynek pracy, świat nowych technologii, nowoczesne przywództwo, a także problemy dyskryminacji i nierówności płci oraz katastrofy ekologicznej i doświadczenia pandemii. W każdym z wyznaczonych obszarów pytano o przekonania, aspiracje, opinie, oceny, doświadczenia i zachowania. Pozwoliło to zrekonstruować świat, w jakim żyją i pragną żyć młodzi ludzie, w większości zaliczający się do pokolenia Z.

3. Mecenat kulturalny i sponsoring

W 2022 roku Citi Handlowy kontynuował współpracę z Polskim Komitetem Paraolimpijskim i wspierał polskich paraolimpijczyków podczas zimowych igrzysk w Pekinie. Do ekipy lekkoatletów Team Citi dołączył Polak Igor Sikorski, brązowy medalista XII Zimowych Igrzysk Paraolimpijskich w Pjongczangu w narciarstwie alpejskim i srebrny medalista w slalomie gigancie na Mistrzostwach Świata w Parasporthach Zimowych w Lillehammer w styczniu 2022, startujący na jednej nartce - monoski, Team Citi to grupa 49 lekkoatletów światowej klasy, którzy reprezentują sobą wartości bliskie Citi. Zostali zaproszeni do zespołu ze względu na swoje imponujące osiągnięcia nie tylko w sporcie, ale też w życiu osobistym. Wieloletnia współpraca z Polskim Komitetem Paraolimpijskim jest elementem globalnej inicjatywy Citi wspierającej ruch paraolimpijski i dążenie do zmiany społecznego postrzegania niepełnosprawności, gdzie liczy się człowiek, jego pasje oraz osiągnięcia.

Działając na rzecz sportowców z niepełnosprawnościami, Citi Handlowy był również partnerem drugiej edycji Orlen Paralympic Run. Bank po raz drugi wsparł tę wyjątkową inicjatywę jako jeden z głównych fundatorów nagród specjalnych oraz jako dumny partner Polskiego Komitetu Paraolimpijskiego. Orlen Paralympic Run to bieg, który integruje sportowców, bez względu na wiek, stopień sprawności czy kondycję. Jego celem jest wyraz solidarności z paraolimpijczykami, którzy każdego dnia udowadniają, że „niemożliwe nie istnieje”.

Razem z centrum usług biznesowych Citi, bank kolejny rok z rzędu był partnerem strategicznym Plebiscytu na Najpopularniejszego Sportowca Warmii i Mazur. Jako jeden z największych pracodawców regionu angażuje się regularnie w działania na rzecz lokalnej społeczności. Podczas finału 61. edycji Plebiscytu przedstawiciele banku tradycyjnie wręczyli nagrody dla Sportowca Roku i Sportowca bez Barier. Podczas gali finałowej Plebiscytu Fundacja Citi Handlowy zadeklarowała wsparcie finansowe dzieci i rodzin uchodźców z Ukrainy oraz zaangażowanie na ich rzecz wolontariuszy Citi.

Kolejny rok z rzędu Citi Handlowy był również partnerem i aktywnym uczestnikiem prestiżowych zawodów triathlonowych spod szyldu IRONMAN, które w 2022 roku odbyły się w Polsce w aż trzech lokalizacjach: do Warszawy i Gdyni dołączył Poznań. Motywem przewodnim rywalizacji w ramach IRONMAN Poland 2022 był „Rok Marzycieli”, inspirując oczywiście do podjęcia wyzwania, jakim jest ukończenie zawodów IRONMAN. Miał nam też uświadomić, że każde wielkie osiągnięcie zaczyna się od marzenia. Marzenia – zarówno te dotyczące osobistych pasji, jak i sfery biznesowej – mają wielką siłę sprawczą, a w połączeniu z dobrym planem i konsekwencją w działaniu często okazują się celem, który leży w zasięgu ręki. Jako partner zawodów IRONMAN Citi Handlowy wspiera ludzi z pasją, a jako Bank już od ponad 150 lat pomaga przedsiębiorcom i osobom prywatnym realizować ich ambitne plany i finansować inwestycje, które czynią świat bardziej nowoczesnym i dostępnym. Wspólny wysiłek i pokonane kilometry przez 30 sztafet pracowników i klientów banku miały też wymiar społeczny: przełożyły się na wsparcie dla tych, których dotknęła wojna w Ukrainie.

Aby wspierać firmy w ich ambicjach rozwoju, Citi Handlowy po raz kolejny znalazł się w gronie partnerów Deloitte Technology Fast 50 Central Europe 2022, rankingu najszybciej rosnących firm technologicznych w Europie Środkowej. Celem programu jest promocja innowacyjnych spółek i ich technologii, stworzenie platformy do networkingu i rozwoju biznesów. Nagrody, przyznawane w 3 kategoriach, wyróżniają najszybciej rosnące spółki z Europy Środkowej i Wschodniej. Wśród finalistów znalazło się aż 17 polskich firm.

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

	2022	2021
Mecenat kulturalny, sponsoring i media	987	750
Zaangażowanie społeczne (instytucje charytatywne i społeczne)	3 622	3 500



Live Well at Citi [GRI 403-6]

Live Well at Citi jest globalną inicjatywą Grupy Citi, promującą kulturę zdrowia i aktywny styl życia. Citi Handlowy realizuje ją z powodzeniem już od kilku lat, łącząc sportowe zmagania z działaniem na rzecz potrzebujących. Spójna z misją Banku idea wspierania lokalnych społeczności niezmiennie towarzyszy wydarzeniom sportowym, w których pracownicy razem z klientami Citi Handlowy uczestniczą jako drużyna Live Well at Citi, a jednocześnie jako wolontariusze – #CitiVolunteers – wspierają wybrany cel społeczny. Wysiłek zawodników Live Well at Citi przełożył się przede wszystkim na wsparcie dla tych, których dotknęła wojna w Ukrainie. W zamian za pokonane kilometry Bank przekazał środki na rzecz Fundacji dla Wolności z przeznaczeniem na rozwój Etnoligi – projektu, w ramach którego rozgrywane są regularne mecze piłkarskie skupiające i integrujące migrantów oraz uchodźców. To inicjatywa, która poprzez sport łączy uchodźców i ich dzieci, pozwala im zbudować sieć relacji prywatnych i zawodowych, i lepiej odnaleźć się w Polsce.

Po wielu miesiącach restrykcji związanych z pandemią koronawirusa większość imprez powróciła do tradycyjnej formuły, a Bank ponownie mógł w nich aktywnie uczestniczyć i towarzyszyć swoim klientom w sportowych zmaganiach, stając z nimi ramię w ramię na starcie zawodów. Wśród wydarzeń, w których pracownicy uczestniczyli razem z klientami Banku znalazły się między innymi:

- **IRONMAN Poland** – sztafety triathlonowe podczas zawodów w Warszawie, Gdyni oraz Poznaniu.
- **Poland Business Run** – w pierwszą niedzielę września pracownicy Citi Handlowy jak co roku wzięli udział w charytatywnym biegu organizowanym przez Fundację Poland Business Run. Jego celem była zbiórka środków na zakup protez i sprzętu medycznego, rehabilitację oraz wsparcie psychologiczne dla osób po amputacjach i z niepełnosprawnością ruchową. Biegacze mieli w minionym roku do wyboru udział w stacjonarnym wydarzeniu w Krakowie lub dołączenie do wersji wirtualnej z dowolnej lokalizacji. I właśnie w zawodach wirtualnych Citi w Polsce reprezentowało 9 5-osobowych drużyn Live Well at Citi. Udział w Poland Business Run to jedna z wielu inicjatyw, poprzez które Bank wspiera budowanie bardziej różnorodnego, zintegrowanego społeczeństwa, przyczyniając się do zmiany postrzegania osób z niepełnosprawnościami.
- **6. Ukiel Olsztyn Półmaraton** – pracownicy Citi Handlowy z Warszawy oraz Regionalnego Centrum Rozliczeniowego (RCR Olsztyn) i centrum operacyjnego Citi Solutions Center Poland pobiegli 18 września na dystansach 21 km i 5 km, by wesprzeć Schronisko dla Zwierząt w Olsztynie, dla którego od lat aktywnie działają wolontariusze Citi z Olsztyna.
- **Run the River** – w dniach 14-25 września pracownicy Citi Handlowy dołączyli do wirtualnej edycji charytatywnego biegu wspierającego program Citi **e for education**SM. Beneficjentem wydarzenia była fundacja TeachFirst, działająca na rzecz lepszego dostępu do edukacji dla dzieci na całym świecie.
- **2. Orlen Paralympic Run** – w październiku biegacze Live Well at Citi ponownie dołączyli do wolontariuszy Citi, by promować ideę ruchu paraolimpijskiego i wyrazić podziw i uznanie dla sportowców z niepełnosprawnościami. Bieg ten był kolejnym działaniem, poprzez które Citi Handlowy wspiera osoby z niepełnosprawnościami i pomaga budować zintegrowane społeczeństwo. Druga edycja tego wydarzenia odbyła się 2 października w warszawskim

parku Kępa Potocka. Bank ufundował także nagrody główne dla najbardziej kreatywnych uczestników wydarzenia, którzy o tym, że niemożliwie nie istnieje opowiedzieli na swoich zdjęciach z biegu umieszczanych w mediach społecznościowych.

- **32. Bieg Niepodległości w Warszawie** – udział drużyny Live Well at Citi w warszawskim biegu na dystansie 10 km z okazji rocznicy odzyskania przez Polskę niepodległości był częścią projektu **Citi in Europe Runs for Refugees**. W zamian za kilometry pokonane w dniach 11-13 listopada przez pracowników Banku i Citi w całej Europie Fundacja Citi Handlowy przekazała darowiznę na rzecz organizacji Ashoka Poland na program wsparcia dla ukraińskich uchodźców. W projekt zaangażowało się ponad 400 uczestników z 23 krajów w Europie (i nie tylko), pokonując łącznie blisko 5800 km kilometrów.

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



VII. O Sprawozdaniu

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

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

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

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

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

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

Odporność operacyjna	•		•		
Cele strategiczne i ich realizacja			•		

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

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



Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy prezentuje działalność Grupy za okres od 1 stycznia 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku, chyba że w treści Sprawozdania wskazano inaczej. Okres raportowy dla danych niefinansowych jest taki sam jak dla danych finansowych zaprezentowanych w Sprawozdaniu finansowym Banku za 2022 rok. Grupa publikuje sprawozdanie na temat informacji niefinansowych w cyklu rocznym. Ostatnie sprawozdanie sporządzono za rok 2021 i zostało ono opublikowane 25 marca 2022 roku. **[GRI 2-3]**

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

Sprawozdanie zostało poddane zewnętrznej weryfikacji. **[GRI 2-5]**

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

W przypadku pytań prosimy o kontakt:

Adam Piotrak
Dyrektor Biura Relacji Inwestorskich

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

[GRI 2-3]

VIII. Indeks treści GRI standards

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

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

I. UJAWNIEŃ PROFILOWE			
1. Organizacja i jej praktyki sprawozdawcze			
GRI 2-1	GRI 2. General Disclosures 2021	Dane organizacyjne	
GRI 2-2	GRI 2. General Disclosures 2021	Podmioty objęte raportowaniem zrównoważonego rozwoju w organizacji	
GRI 2-3	GRI 2. General Disclosures 2021	Okres sprawozdawczy, częstotliwość raportowania i dane kontaktowe	
GRI 2-4	GRI 2. General Disclosures 2021	Zmiany w raportowanych informacjach	
GRI 2-5	GRI 2. General Disclosures 2021	Zewnętrzne poświadczenie	
2. Działalność i pracownicy			
GRI 2-6	GRI 2. General Disclosures 2021	Działalność, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	
GRI 2-7	GRI 2. General Disclosures 2021	Pracownicy	
GRI 2-8	GRI 2. General Disclosures 2021	Osoby świadczące pracę na rzecz organizacji, które nie są jej pracownikami	
3. Ład korporacyjny			
GRI 2-9	GRI 2. General Disclosures 2021	Skład i struktura najwyższego organu zarządzającego	
GRI 2-10	GRI 2. General Disclosures 2021	Powoływanie i wybór najwyższego organu zarządczego	
GRI 2-12	GRI 2. General Disclosures 2021	Rola najwyższego organu zarządczego w nadzorowaniu zarządzania wpływami	
GRI 2-13	GRI 2. General Disclosures 2021	Przekazanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływami	
GRI 2-15	GRI 2. General Disclosures 2021	Konflikt interesów	
4. Strategia, polityka i praktyki			
GRI 2-22	GRI 2. General Disclosures 2021	Oświadczenie o strategii zrównoważonego rozwoju	
GRI 2-23	GRI 2. General Disclosures 2021	Zobowiązania ujęte w politykach	
GRI 2-24	GRI 2. General Disclosures 2021	Realizowanie zobowiązań ujętych w politykach	
GRI 2-25	GRI 2. General Disclosures 2021	Procesy naprawcze dotyczące negatywnych oddziaływań	
GRI 2-26	GRI 2. General Disclosures 2021	Mechanizmy zasięgania porad i zgłaszania obaw	
GRI 2-28	GRI 2. General Disclosures 2021	Stowarzyszenia członkowskie	
5. Angażowanie interesariuszy			
GRI 2-29	GRI 2. General Disclosures 2021	Podejście do angażowania interesariuszy	
GRI 2-30	GRI 2. General Disclosures 2021	Układy zbiorowe pracy	
II. Tematy istotne			
GRI 3-2	GRI 2. General	Lista istotnych tematów	

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2022 rok**

	Disclosures 2021		
GRI 3-3	GRI 2. General Disclosures 2021	Zarządzanie istotnymi tematami	
GRI 201-1	GRI 201. Wyniki ekonomiczne 2016	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdyskrebowana	
GRI 205-2	GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	Komunikacja i szkolenia z procedur i polityk antykorupcyjnych	
GRI 205-3	GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	
GRI 301-1	GRI 301. Surowce 2016	Surowce według wagi i objętości	
GRI 302-1	GRI 302. Energia 2016	Zużycie energii w organizacji	
GRI 302-4	GRI 302. Energia 2016	Ograniczenie zużycia energii	
GRI 303-5	GRI 303. Woda i ścieki 2018	Zużycie wody	
GRI 305-1	GRI 305. Emisje 2016	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 1)	
GRI 305-2	GRI 305. Emisje 2016	Pośrednie energetyczne emisje gazów cieplarnianych (Zakres 2)	
GRI 305-3	GRI 305. Emisje 2016	Inne istotne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 3)	
GRI 305-4	GRI 305. Emisje 2016	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	
GRI 401-2	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	
GRI 401-3	GRI 401. Zatrudnienie 2016	Urlopy macierzyńskie	
GRI 403-5	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Szkolenia dla pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	
GRI 403-6	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Programy promocji zdrowia dla pracowników	
GRI 403-9	GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	Urazy w miejscu pracy	
GRI 404-2	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	
GRI 404-3	GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	Odsetek pracowników otrzymujących regularną ocenę pracy i rozwoju kariery	
GRI 405-1	GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	Różnorodność wśród zarządu i pracowników	
GRI 405-2	GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn	
GRI 406-1	GRI 406. Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	Przypadki dyskryminacji i podjęte działania	
GRI 412-2	GRI 406. Prawa człowieka- ewaluacja 2016	Pracownicy przeszkoleni z procedur lub polityk dotyczących praw człowieka	

Podpisy Członków Zarządu

20.03.2023 Data	Elżbieta Światopełk-Czetwertyńska Imię i nazwisko	Prezes Zarządu Stanowisko/funkcja
20.03.2023 Data	Natalia Bożek Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja
20.03.2023 Data	Andrzej Wilk Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja
20.03.2023 Data	Maciej Kropidłowski Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja
20.03.2023 Data	Barbara Sobala Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja
20.03.2023 Data	Katarzyna Majewska Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja
20.03.2022 Data	Ivan Vrhel Imię i nazwisko	Członek Zarządu Stanowisko/funkcja